

**TESIS**

**KUALITAS PELAYANAN CEK FISIK KENDARAAN  
BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT  
MAKASSAR**

Diajukan Oleh  
SUMARLIN  
4620103003

UNIVERSITAS

BOSOWA



UNIVERSITAS  
**BOSOWA**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS BOSOWA MAKASSAR**

**2022**

## HALAMAN PENGESAHAN

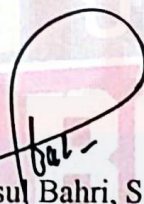
1. Judul : Kualitas Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makassar
2. Nama Mahasiswa : Sumarlin
3. NIM : 4620103003
4. Program Studi : Administrasi Publik

Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I,

Pembimbing II,

  
Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si

  
Dr. Nurkaidah, M.M

Mengetahui:

Direktur  
Program Pascasarjana

Ketua Program Studi

  
Prof. Dr. Andi Muhibuddin, M.S  
NIDN. 00 0508 6301

  
Dr. Hj. Juharni, M.Si  
NIDN. 09 0707 6701

## HALAMAN PENERIMAAN

Pada Hari / Tanggal : Rabu, 08 Juni 2022

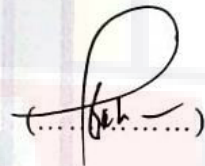
Tesis Atas Nama : SUMARLIN

NIM : 4620103003

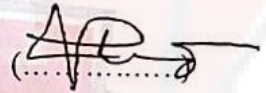
Telah Diterima oleh Panitia Ujian Tesis Program Pascasarjana untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Pada Program Studi Administrasi Publik.

### PANITIA UJIAN TESIS


Ketua : Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si  
(Pembimbing I)



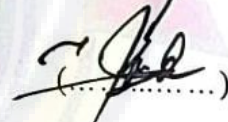
Sekretaris : Dr. Nurkaidah, M.M  
(Pembimbing II)



Anggota : 1. Prof. Dr. Andi Rasyid Pananrangi, S.H., M.Pd



2. Dr. Udin B Sore, S.IP., S.H., M.Si



Makassar, .....

Direktur Pascasarjana



  
Prof. Dr. Andi Muhibuddin, M.S  
NIDN 00 0508 6301

## PERNYATAAN KEORISINILAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Sumarlin  
NIM : 4620103003  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Tesis : Analisis Kualitas Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makassar

Menyatakan dengan sebenarnya bahwa tesis yang saya serahkan ini benar-benar merupakan hasil karya saya sendiri.

Makassar, Juni 2022

Pembuat Pernyataan

  
Sumarlin





## **KATA PENGANTAR**

Penulis memanjatkan puji syukur ke hadirat Allah swt, atas rahmat dan hidayah-Nya sehingga proses penyusunan tesis dengan judul “Kualitas Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makassar” dapat diselesaikan dengan baik.

Proses penyelesaian tesis ini, merupakan suatu perjuangan yang panjang bagi penulis. Selama proses penyusunan tesis ini, tidak sedikit kendala yang dihadapi. Namun demikian, berkat keseriusan pembimbing mengarahkan dan membimbing penulis sehingga tesis ini dapat diselesaikan dengan baik. Oleh karena itu, penulis patut menyampaikan penghargaan dan ucapan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada pembimbing I dan pembimbing II. Mudah-mudahan bantuan dan bimbingan yang diberikan mendapat pahala dari Allah SWT.

Terwujudnya tesis ini juga atas do'a, dorongan, dan restu keluarga. Oleh karena itu, penulis menghaturkan terima kasih kepada Ayahanda dan Ibunda serta Istri tercinta, yang selalu memberikan motivasi dan dukungan dalam pendidikan sampai selesainya proposal tesis ini.

Akhirnya, penulis berharap semoga segala bantuan yang telah diberikan oleh berbagai pihak dapat bernilai ibadah dan mendapat pahala dari Allah SWT.

Makassar, 2022

Sumarlin

## ABSTRAK

**Sumarlin.** *Kualitas Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Makassar* (Dibimbing oleh Syamsul Bahri dan Nurkaidah)

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis: 1) Kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar. 2) Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar.

Metode penelitian yang digunakan adalah deskripsif kualitatif yang dilaksanakan pada Kantor SAMSAT Makassar. Informan ditentukan secara *purposive* dengan pertimbangan keterwakilan seluruh informan. Data diperoleh dengan teknik observasi, wawancara, dan analisis dokumen. Data yang terkumpul dianalisis dengan teknik kualitatif, interaktif antara koleksi data, reduksi data, penyajian data, verifikasi dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa 1) Kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar sudah cukup berjalan dengan baik. 2) Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar secara umum sudah sesuai dengan Peraturan Bersama (Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 123 Tahun 2009, Kepala Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dan Barat Nomor B/01/VIII/2009, Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Selatan Nomor P/R/49/2009) tentang Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT di Provinsi Sulawesi Selatan.

**Kata Kunci:** Kualitas, Pelayanan, Cek Fisik Kendaraan Bermotor.

## ***ABSTRACT***

Sumarlin. of Service Quality for Physical Checks of Motorized Vehicles at the Makassar SAMSAT Office (Supervised by Syamsul Bahri and Nurkaidah)

This study aims to determine and analyze: 1) The quality of service for physical inspection of motor vehicles at the Makassar Samsat Office. 2) What are the factors that hinder and support in providing motorized vehicle physical check services at the Makassar Samsat Office.

The research method used is descriptive qualitative which was carried out at the Makassar SAMSAT Office. Informants were determined purposively by considering the representation of all informants. The data were obtained by using observation, interview, and document analysis techniques. The data collected were analyzed by qualitative techniques, interactive between data collection, data reduction, data presentation, verification and drawing conclusions.

The results of the study show that 1) The quality of the service for physical checks of motorized vehicles at the Makassar Samsat Office is running well enough. 2) The inhibiting and supporting factors in providing motorized vehicle physical check services at the Makassar Samsat Office are generally in accordance with the Joint Regulation (Governor of South Sulawesi Number 123 of 2009, Head of the Regional Police of South and West Sulawesi Number B/01/VIII/2009 , Branch Head of PT Jasa Raharja (Persero) South Sulawesi Branch Number P/R/49/2009) regarding the Implementation of SAMSAT Superior Services in South Sulawesi Province.

**Keywords:** *Quality, Service, Physical Check of Motor Vehicles.*

## DAFTAR ISI

|   |      |
|---|------|
| HALAMAN JUDUL .....   | i    |
| HALAMAN PENGESAHAN .....  | ii   |
| HALAMAN PENERIMAAN .....  | iii  |
| PERNYATAAN KEORISINILAN .....                                     | iv   |
| KATA PENGANTAR .....  | v    |
| ABSTRAK .....   | vi   |
| <i>ABSTRACT</i> .....   | vii  |
| DAFTAR ISI .....  | viii |
| DAFTAR GAMBAR .....   | x    |
| BAB I PENDAHULUAN .....   | 1    |
| A. Latar Belakang .....   | 1    |
| B. Rumusan Masalah .....  | 8    |
| C. Tujuan Penelitian .....  | 8    |
| D. Manfaat Penelitian .....                                       | 9    |
| BAB II TINJAUAN TEORI .....                                       | 10   |
| A. Konsep Kualitas Pelayanan .....                                | 22   |
| 1. Defenisi Kualitas Pelayanan Publik .....                       | 23   |
| 2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan .....       | 25   |
| 3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan .....                       | 26   |
| 4. Dimensi Kualitas Pelayan Publik .....                          | 27   |
| B. Konsep Pelayanan .....   | 10   |
| 1. Definisi Pelayanan Publik .....                                | 11   |
| 2. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik .....                           | 13   |
| 3. Asas-asas Pelayanan Publik .....                               | 16   |
| 4. Prinsip Pelayanan Publik .....                                 | 17   |
| 5. Standar Pelayanan Publik .....                                 | 21   |
| C. Tinjauan Umum tentang Kantor Bersama Samsat .....              | 31   |
| 1. Tinjauan Umum tentang Cek Fisik bermotor pada Kantor Samsat... | 32   |
| 2. Fungsi cek fisik .....   | 36   |
| 3. Tujuan cek fisik .....   | 37   |



|  |            |
|--|------------|
| D. Penelitian Terdahulu .....  | 37         |
| E. Kerangka Konsep .....   | 39         |
| <b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>   | <b>42</b>  |
| A. Jenis Penelitian .....  | 42         |
| B. Waktu dan Lokasi Penelitian .....   | 42         |
| C. Informan Penelitian .....   | 42         |
| D. Definisi Fokus .....  | 43         |
| E. Teknik Pengumpulan Data .....   | 46         |
| F. Instrumen Penelitian .....  | 47         |
| G. Teknik Analisis Data .....  | 47         |
| H. Teknik Keabsahan Data .....   | 49         |
| <b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>  | <b>51</b>  |
| A. Deskripsi Objek Penelitian .....  | 51         |
| 1. Sejarah Kantor Samsat .....   | 51         |
| 2. Visi dan Misi .....   | 53         |
| 3. Dasar Pelaksanaan .....   | 53         |
| 4. Struktur Organisasi .....   | 55         |
| B. Hasil Penelitian .....  | 60         |
| 1. Kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat<br>Makassar .....  | 60         |
| 2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan<br>cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar ..... | 91         |
| C. Pembahasan .....  | 103        |
| 1. Kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat<br>Makassar .....  | 104        |
| 2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan<br>cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar ..... | 108        |
| <b>BAB V PENUTUP .....</b>   | <b>112</b> |
| A. Kesimpulan .....  | 112        |
| B. Saran .....   | 113        |
| <b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>  | <b>114</b> |

## DAFTAR GAMBAR

|   |    |
|---|----|
| Gambar. 2.1 Kerangka Konsep .....   | 41 |
| Gambar 3.1. Komponen dalam Analisis Data (Model Interaktif) Sumber:<br>Sugiyono (2012:17) .....             | 48 |
| Gambar 3.2. Triangulasi dengan Sumber yang Banyak ( <i>Multiple Sources</i> )<br>Sumber: Yusuf (2014) ..... | 50 |
| Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....   | 55 |



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Penyedia publik ke jaringan adalah salah satu tanggung jawab vital atau fitur otoritas dalam menjalankan kewajiban otoritasnya. Aparat harus mampu mengembangkan kompetensi dan kreativitasnya untuk menawarkan penawaran umum yang dapat sesuai dengan keinginan jaringan karena penyedia jaringan yang prima merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintahan kepresidenan. Pelayanan merupakan prinsip usaha yang sangat penting dari perangkat induk sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai seorang pelayan publik, ini mengandung makna bahwa selama menjalankan kewajibannya ia harus berusaha dan melayani hiburan jaringan dan memfasilitasi semua urusan anggota jaringan. Dilihat dari situasi bangsa saat ini, permintaan penawaran umum biasanya akan meningkat masing-masing dalam hal tingkat pertama dan jumlah sesuai dengan pertumbuhan jumlah penduduk, peningkatan derajat kesejahteraan dan pengembangan pembangunan daerah.

Penyedia yang baik dapat berpengaruh pada munculnya penawaran yang diprediksi dengan bantuan penggunaan jaringan itu sendiri dan pertumbuhan pertimbangan publik dalam suatu agensi. Karena sudah jelas bahwa masyarakat umum sebagai penerima penyedia semakin banyak esensi dari sesajen yang mereka terima. Penyedia yang baik dapat dirasakan dengan bantuan penggunaan jaringan jika

organisasi dapat benar-benar melayani secara optimal dan profesional, dengan pendekatan yang sebelumnya telah diatur dalam pedoman dan pedoman hukum termasuk sederhana, lancar, aman, tertib, mungkin ada aktualitas harga dan waktu, di samping aktualitas pidana atas persembahan yang diberikan. Seiring dengan peningkatan jumlah era unggulan yang semakin meningkat, peningkatan jumlah penawaran wilayah operator menjadi semakin penting yang akan meningkatkan kesejahteraan jaringan, terutama dalam hal penawaran untuk mengatasi perpanjangan STNK, PKB, BBNKB, TNKB, BPKB, dan SWDKLLJ. Hal ini didukung dengan pemanfaatan peningkatan jumlah generasi masa kini di segala bidang kehidupan. Dengan demikian pihak pengangkut akan lebih baik apabila dalam pelaksanaannya jauh ditunjang dengan bantuan penggunaan generasi yang baik dan diikuti dengan bantuan pedoman penggunaan yang dapat mengikat dan tidak lagi merugikan salah satu pihak, khususnya pihak perusahaan pengangkut dan penerima.

Esensi dari carrier adalah penyediaan operator besar ke jaringan yang merupakan perwujudan dari tanggung jawab pejabat presiden sebagai pegawai negeri. Menurut Barata (2000:97) operator besar adalah prioritas majikan untuk klien dengan menggunakan penyediaan operator besar untuk memfasilitasi kepentingan perakitan keinginan untuk selalu teguh kepada majikan.

Pihak berwenang karena perayaan ulang tahun yang memiliki posisi esensial maksimal dalam pelaksanaan penawaran umum diperkirakan

menawarkan penyesuaian kualitas tinggi melalui peningkatan penawaran umum.

Selain itu, otoritas diharapkan sebagai cara untuk menjalankan fitur pembawa secara bertanggung jawab, transparan, efisien, produktif, ahli, bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme yang dapat merusak negara dan bangsa yang akan berlaku dan dipahami dengan baik. pemerintahan.

Salah satu penawaran umum yang dilengkapi dengan bantuan penggunaan Kantor Samsat adalah perpanjangan STNK atau sertifikat jumlah mobil. STNK adalah tanda pengenal dan tanda pengenal suatu mobil bermotor yang bersifat keseluruhan pada saat pemindahan di jalan, yang memuat tanda pengenal pemilik, tanda pengenal mobil bermotor, jumlah pendaftaran, dan masa berlaku yang termasuk pengesahannya. STNK merupakan bukti bahwa suatu mobil bermotor telah terdaftar (Rozikin, 2014).

Samsat adalah mesin administrasi yang dibentuk untuk memfasilitasi dan mendongkrak karier jaringan yang olahraganya diselesaikan dalam satu gedung. Penawaran komunitas dapat dikategorikan kuat jika jaringan menerima pembawa yang bersih dengan prosedur yang singkat, cepat, unik dan menyenangkan. Samsat mulai melakukan perbaikan operator, yang telah diselesaikan melalui cara-cara menumbuhkan manusia terbaiknya. Manusia adalah aspek intelektual yang melakukan posisi yang sangat penting dalam menentukan apakah persembahan yang diberikan layak atau tidak. Kebutuhan masyarakat akan pelayanan administrasi yang terbaik pada Kantor Samsat mendapatkan minat yang besar bagi semua individu yang siap dalam jaringan



carrier, karena baik suka atau tidak suka, akan menjadi tugas dalam menjalani teknologi globalisasi yang membutuhkan banyak keterampilan.

Kantor Samsat merupakan salah satu perusahaan angkutan umum yang dipasang melalui sarana otoritas dalam disiplin registrasi kendaraan bermotor terutama berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan, Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Keuangan, dimana dalam pelaksanaannya persembahan dengan mesin administrasi diselesaikan secara tunggal di bawah satu atap. Salah satu tanggung jawabnya adalah mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Fitur STNK sebagai registrasi dan identitas kendaraan bermotor dengan hak untuk menerapkan nomor kendaraan bermotor. Pasal enam puluh tujuh Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi: (1) Pendaftaran dan identitas kendaraan bermotor, harga pajak kendaraan bermotor, dan harga Iuran Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselesaikan secara berbadan hukum. dan terkoordinasi di dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu. Atap (SAMSAT); (2) Pusat dan prasarana penyelenggaraan SAMSAT dilengkapi melalui sarana Pemerintah Daerah; (3) di dalam jaringan, Samsat harus menawarkan penawaran yang baik kepada jaringan sebagai pengguna operator, setiap item dan penawaran. Mengenai pemungutan pajak kendaraan bermotor, Samsat berkewajiban untuk menawarkan penawaran yang baik bagi Anda untuk mengenali sumber utama pendapatan lokal.

Pengendalian pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang ingin diselesaikan melalui sarana pemilik kendaraan bermotor. Misalnya, persetujuan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima-12 bulan mungkin sangat penting bagi pengendara. Pengesahan STNK dikaitkan dengan maraknya durasi/validitas atau sekarang sudah tidak berlakunya STNK. Jika STNK telah habis masa berlakunya, kekuatan penggerak kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini sesuai dengan susunan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal enam puluh delapan dan oleh karena itu setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Nomor Kendaraan Bermotor yang sah. Sertifikat (TNKB). . Jika kekuatan motif mengendarai mobil bermotor dengan STNK mati (masa berlakunya telah berakhir), itu merupakan pelanggaran dan dapat dikenakan sanksi administratif. Penghapusan Ranmor Regident merupakan bentuk sanksi administratif bagi pemilik Ranmor yang tidak lagi melakukan pengecekan di bagian kanan dan atas garis kendali STNK.

Salah satu kebutuhan jaringan kepada otoritas adalah pengembangan penawaran umum. Pengenalan penawaran umum yang tepat adalah panggilan hari demi hari bagi masyarakat. Keinginan dan kompleksitas masalah yang meningkat membuat penguasa karena perayaan ini harus mengakomodir hal-hal tersebut agar dapat terpenuhi dengan baik. Ada 3 masalah utama yang sering muncul dalam penawaran umum, yaitu diskriminasi operator,

hilangnya aktualitas operator dan rendahnya tingkat kebanggaan jaringan dengan penawaran umum.

Penyelenggara yang disuplai melalui Samsat adalah penyelenggara publik, artinya penyelenggara adalah semua jenis penyelenggara publik yang dilakukan melalui personel di Kantor Samsat, masing-masing dalam perjalanan memenuhi jaringan sesuai dengan harapannya dan ketentuan peraturan perundang-undangan terkait. Provider yang baik (exceptional provider) akan memberikan lebih banyak berkah bagi jaringan dan petugas di Kantor Samsat sebagai sebuah institusi.

Penyedia yang berkualitas menjadi tolak ukur untuk menumbuhkan dan menyepakati masyarakat di lingkungan pemerintahan, khususnya di lingkungan Kantor Samsat. Penyedia yang baik akan membawa kesenangan jaringan dan menginspirasi manusia untuk menyesuaikan diri dengan semua tanggung jawab mereka. Penyedia yang efektif dalam suatu administrasi, direktur harus lebih memperhatikan daripada memberi tahu, bertindak sebagai lawan dari kontrol.

Untuk mendapatkan penawaran yang mudah, pelanggan penyedia sering dihadapkan pada masalah yang kadang-kadang mengada-ada. Tampilan ini juga dapat dilihat di tempat kerja Samsat untuk topik perpajakan dan terkait dengan STNK. Pengawasan arsip tampaknya tetap menjadi penghambat maksimalnya tempat kerja yang melayani penawaran umum, sehingga penawaran ke jaringan tidak dapat dilakukan dengan cepat. Karyawan tidak merasa disebut untuk meningkatkan kinerja dan meningkatkan pendekatan

lukisan tetapi lebih sering menghadapi perubahan. Dengan ini, menumbuhkan kepercayaan publik bahwa mengelola formulir itu bermakna.

Kendala yang biasa terjadi adalah kurangnya kepastian penyedia bagi personel dalam menghadirkan penawaran kendali STNK. Dimana misalnya petugas menjanjikan kepastian penyedia yang cepat untuk kejayaan penerbitan STNK, namun ternyata penerbitan STNK bisa memakan waktu yang lama. Padahal seperti diketahui, STNK bisa jadi sangat krusial sebagai laporan kepemilikan hak milik atas permohonan mobil bermotor.

Selain itu, kendala yang sering terjadi adalah penundaan dalam perpanjangan pendaftaran STNK. Hal ini terkait dengan kejadian umum keterlambatan perpanjangan STNK (kedaluwarsa). Gaya hidup peraturan yang mengatur sanksi yang telah jatuh tempo tetap diabaikan, sehingga dalam contoh ini akan menjadi masalah apakah penawaran dalam menangani perpanjangan STNK berbelit-belit atau tidak sehingga menghambat perpanjangan STNK atau orang-orang yang tidak lagi mematuhi peraturan dan tanggung jawab yang relevan untuk pajak kendaraan bermotor sebagai pertumbuhan sumber pendapatan daerah.

Berdasarkan sesajen yang ada di Kantor Samsat Makassar, ada sesajen yang tidak sesuai dengan keinginan jaringan penyedia dari durasi waktu penyedia. Sehingga masyarakat yang datang harus menunggu lama. Selain itu, terkendalanya sentra dan infrastruktur di Kantor Samsat Makassar antara lain ready room, provider counter, dan air conditioning (AC). Samsat dapat menyampaikan keunggulan provider dari jaringan melalui keterangan tentang

apa yang diperoleh atau bagaimana provider tersebut diperoleh melalui jaringan ke Kantor Samsat agar dapat masuk untuk meningkatkan keunggulan provider.

Sehubungan dengan hal ini, menurut penulis, perlu dilakukan penelitian lebih mendalam agar penawaran yang lebih rendah dari kualitas terbaik dapat dimajukan dan penawaran dengan nilai terbaik dapat dipertahankan. Dengan memikirkan situasi lingkungan dan panduan catatan yang diperoleh peneliti dari jaringan, untuk menghadapi fakta ini, peneliti ingin tahu tentang membawa masalah ini ke dalam studi medis. Oleh karena itu penulis mengajukan penelitian dengan judul “Evaluasi Kualitas Pelayanan Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Makassar”

### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian tersebut, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar?
2. Faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar?

### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka tujuan dalam penelitian ini yaitu:



1. Untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### **1. Manfaat Teoritis**

Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada akademisi, mahasiswa, praktisi. Sehingga bermanfaat dalam pengembangan dan pengayaan ilmu sosial, terutama yang berkaitan dengan kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar.

##### **2. Manfaat Praktis**

Penelitian ini dipakai sebagai masukan kepada Kantor Samsat Makassar untuk mengetahui sejauh mana kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor.

Adapun bagi masyarakat dengan adanya penelitian ini diharapkan masyarakat dapat memiliki pemahaman mengenai kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN TEORI**

#### **A. Konsep Pelayanan**

Untuk memenuhi keinginan hidup, orang berusaha, baik melalui olahraganya sendiri, atau secara tidak langsung melalui olahraga orang lain. Aktivitas adalah suatu sistem penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota tubuh tanpa atau dengan alat bantu yang diselesaikan dengan bantuan menggunakan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkannya, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Sistem keinginan yang menyenangkan melalui olahraga langsung orang lain ini dikenal sebagai penyedia (Moenir, 2006, hlm. 19).

Layanan adalah hobi atau serangkaian olahraga yang muncul dalam interaksi langsung antara seseorang dan pria atau wanita lain atau mesin tubuh, dan menghadirkan kepuasan konsumen. Kamus Besar Bahasa Indonesia menggambarkan penyedia sebagai upaya melayani keinginan orang lain (Wahya et al., 2013). Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diinginkan seseorang. Moenir (dalam Pasolong 2010: 128) mengatakan bahwa penyedia adalah suatu sistem pengumpulan keinginan melalui olahraga manusia secara langsung.

Dari definisi yang direkomendasikan dengan bantuan para ahli, dapat disimpulkan bahwa penyedia adalah sistem timbal balik antara pelanggan dan klien dalam pengalaman bahwa ada rantai olahraga antara individu yang dilayani dan orang yang melayani dan sistem berjalan secara rasional.

Agar penyedia dapat menjadi yang utama bagi pria atau wanita atau lembaga manusia yang dilayani, perusahaan penyedia harus memenuhi empat persyaratan terpenting, yang mungkin sebagai berikut:

1. Berperilaku sopan
2. Bagaimana cara membawa sesuatu yang berhubungan dengan apa yang harus diperoleh melalui laki-laki atau perempuan yang bersangkutan,
3. Waktu pengiriman yang tepat, dan
4. Perhotelan (Moenir, 2006: 97)

### **1. Definisi Pelayanan Publik**

Jangka waktu publik berasal dari bahasa Inggris "publik" karena ini umum, jaringan, negara. Kata "publik" sebenarnya sudah biasa sebagai bahasa Indonesia yang modis menjadi umum karena hal inilah yang umumnya, banyak manusia, ramai (Wahya et al., 2013).

Menurut Inu Kencana dalam Sinambebe (2011) masyarakat umum adalah sebagian dari manusia yang memiliki pikiran, perasaan, harapan, sikap, dan gerak yang baik dan benar, terutama didasarkan sepenuhnya pada nilai-nilai norma yang mereka rasakan. Dengan demikian, layanan publik digambarkan sebagai setiap hobi yang dilakukan dengan menggunakan otoritas terhadap beberapa orang yang memiliki hobi masing-masing ini bermanfaat dalam satu set atau unit dan memberikan kesenangan meskipun efeknya tidak terkait secara fisik. produk.

Menurut Mukarom & Laksana (2015, hlm. 33–34) penawaran umum merupakan kewajiban pihak yang berwenang dan dilakukan dengan menggunakan bantuan korporasi yang berwenang, masing-masing badan usaha milik pusat, daerah, dan negara. Dengan cara ini penawaran umum mengikuti di mana-mana dan diberikan dengan bantuan menggunakan lembaga mana pun, masing-masing otoritas dan swasta. Pengakuan utama liputan publik di negara-negara saat ini adalah penawaran umum, khususnya semua yang dapat diselesaikan dengan menggunakan negara untuk menjaga atau meningkatkan kebaikan keberadaan banyak manusia. Dari pendapat tersebut, dapat dikatakan bahwa penawaran umum tidak seharusnya memuaskan keinginan masyarakat, tetapi juga sebagai upaya untuk meningkatkan kesejahteraan manusia. Oleh karena itu, penyelenggara publik menjadi sesuatu yang mendesak, bahkan melekat pada keberadaan manusia.

Dalam MENPAN pilihan No. 63 Tahun 2003 diubah menjadi rumusan bahwa penawaran umum merupakan upaya untuk memenuhi keinginan penyedia penerima dan memberlakukan ketentuan perundang-undangan (Negara, 2003). Hal ini sebagaimana dikatakan dengan bantuan menggunakan Sinambella, et al, (2006: 3) “Pada dasarnya setiap individu menginginkan pemberi, bahkan secara akut dapat dikatakan bahwa pemberi tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia.

Pelayanan pada hakikatnya dapat digambarkan karena kegemaran seseorang, lembaga atau korporasi baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memuaskan keinginan (Dwiyanto, 2011: 128). Lebih lanjut

Kurniawan (2005, hlm. 4) berpendapat bahwa “penyelenggara publik adalah melayani keinginan berbagai manusia atau jaringan yang memiliki hobi di dalam korporasi sesuai dengan pedoman dan proses utama yang telah ditetapkan. Sedangkan sejalan dengan

Mukaron (2015:6) mendefinisikan penawaran umum sebagai penawaran nomor satu atau ideal, yang dibiayai dengan bantuan pajak. Selanjutnya, sejalan dengan Sinambella, dkk (2006: 5) penyedia publik adalah keberhasilan keinginan dan keinginan jaringan dengan bantuan administrator negara.

Berdasarkan pengertian yang beragam dari penawaran umum yang telah dikemukakan di atas, dapat disimpulkan bahwa penawaran umum adalah semua jenis penawaran yang pada prinsipnya adalah kewajiban dan dilakukan dengan menggunakan badan-badan yang berwenang atau badan-badan publik yang berbeda sehingga seseorang dapat memenuhi keinginan jaringan.

## **2. Bentuk-bentuk Pelayanan Publik**

Penawaran umum muncul pada setiap tahap kepresidenan sesuai dengan lingkup dan volume lingkungan. Sehingga mampu menonjol di kalangan pemerintahan primer, daerah provinsi dan kabupaten kota besar, bahkan sampai ke tingkat kecamatan dan desa/kelurahan (Madubun 2017:63)

Selain itu, vendor penyedia dilengkapi sesuai dengan bidangnya masing-masing terutama didasarkan sepenuhnya pada jenis penyedia yang diinginkan dengan bantuan komunitas. Pernyataan ini mungkin sangat sesuai dengan pendapat Mukaron (2015:6-7) bahwa penawaran umum maksimum akan



mencakup wilayah manajemen publik berikutnya: pemerintah utama dan terdekat, otoritas kebugaran. Pendidikan, pertahanan, keadilan/urusan dalam negeri dan organisasi semi-negara non-industri. Sehubungan dengan itu, sesuai dengan Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003, penawaran umum adalah semua olahraga penyelenggara yang dilakukan dengan menggunakan sarana penyelenggara penyelenggara publik sebagai upaya untuk memenuhi keinginan penerima penyelenggara selain pelaksanaan ketentuan perundang-undangan. Dalam Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2003 jenis penawaran umum dikelompokkan menjadi:

1. Grup penyedia administratif

Agen penyedia administrasi adalah penawaran yang menghasilkan berbagai jenis file terhormat yang diperlukan dengan bantuan penggunaan publik.

2. Grup penyedia barang

Kelompok penyedia barang, khususnya sesajen yang menghasilkan beragam bentuk/jenis barang yang dimanfaatkan oleh masyarakat.

3. Grup layanan

Agen layanan adalah penawaran yang menghasilkan berbagai jenis penawaran yang diinginkan dengan bantuan penggunaan publik.

Macam-macam penyelenggara publik lainnya dikatakan dengan bantuan Moenir (2006: 190) sebagai berikut:

- 1) Sajian lisan, khususnya persembahan yang dilakukan dengan bantuan pejabat di lingkungan Humas, bidang statistika dan berbagai bidang yang

tantangannya adalah memberikan motif atau statistik kepada semua orang yang menginginkannya.

- 2) Penawaran tertulis, penawaran tersebut meliputi agen, khususnya: a) penawaran dalam bentuk instruksi, statistik dll dimaksudkan untuk orang-orang yang terlibat untuk memudahkan mereka menghadapi organisasi atau institusi, b) penawaran dalam bentuk reaksi tertulis terhadap permintaan, laporan, keluhan, dan pemberitahuan.

Selain itu, di dalam teknik penyedia publik ada banyak tambahan atau faktor penyedia. Menurut Barata (2004:11) ada 4 faktor penting dalam teknik penyelenggara publik, yaitu:

1. Penyedia layanan.

Penyedia jasa adalah pihak yang dapat memberikan jasa tertentu kepada konsumen, baik berupa jasa berupa penyediaan dan penyerahan barang (goods) maupun jasa (services).

2. Penerima layanan.

Penerima jasa adalah mereka yang disebut sebagai konsumen yang menerima berbagai jasa dari penyedia jasa.

3. Jenis layanan.

Jenis jasa, yaitu jasa yang dapat diberikan oleh penyedia jasa kepada pihak yang membutuhkan jasa.

4. Kepuasan pelanggan

Kepuasan pelanggan dalam memberikan pelayanan, penyedia jasa harus mengacu pada tujuan utama pelayanan yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini

sangat penting karena tingkat kepuasan yang diperoleh pelanggan biasanya erat kaitannya dengan standar kualitas barang atau jasa yang mereka nikmati.

### **3. Asas-asas Pelayanan Publik**

Untuk dapat memberikan penawaran yang baik bagi pengguna provider, provider shipping harus memenuhi konsep provider selanjutnya (pilihan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih (2009: 19-20), yaitu:

1. Transparansi; terbuka, bersih dan siap sedia untuk semua acara yang menginginkannya dan disediakan dengan aman dan mudah dipahami.
2. Akuntabilitas, yang dapat dipertanggungjawabkan menurut pedoman dan peraturan perundang-undangan.
3. Conditional, khususnya sesuai dengan situasi dan kompetensi perusahaan penyedia dan penerima dengan tetap berpegang pada konsep kinerja dan efektivitas.
4. Partisipatif, khususnya mendorong partisipasi jaringan dalam pelaksanaan penawaran umum melalui sarana yang mempertimbangkan aspirasi, keinginan dan harapan jaringan.
5. Kesetaraan hak, khususnya non-diskriminasi dalam pengalaman sekarang tidak lagi membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status keuangan.

6. Kestabilan hak dan kewajiban khususnya perusahaan dan penerima penawaran umum memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan di dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 4 disebutkan bahwa pelaksanaan penawaran umum pada pokoknya didasarkan sepenuhnya pada:

1. Kepentingan umum
2. Kepastian hukum
3. Persamaan hak
4. Keseimbangan hak dan kewajiban.
5. Profesionalisme
6. Partisipatif
7. Kesetaraan pemulihan / non-diskriminasi
8. Keterbukaan
9. Akuntabilitas
10. Pusat dan pengobatan khusus untuk kelompok rentan
11. Ketepatan waktu
12. Kecepatan, kenyamanan, dan keterjangkauan

#### **4. Prinsip Pelayanan Publik**

Dalam upaya meningkatkan pembawaan yang baik, Mustofadidjaja dalam Badu (2012. 65-66) mengemukakan berbagai gagasan dalam menawarkan penawaran kepada masyarakat umum, yang meliputi:

- 1) Menetapkan metode persyaratan operator yang persyaratan lakukan sekarang tidak lagi persyaratan situasi paling sederhana untuk barang dagangan operator, tetapi juga taktik umum operator ketika datang untuk menawarkan penawaran yang bagus. Persyaratan layanan mungkin merupakan posisi utama untuk mengungkapkan kinerja operator secara keseluruhan.
- 2) Terbuka untuk semua kritik dan saran selain keluhan, dan menawarkan semua fakta yang digunakan di dalam operator. Operator layanan harus memiliki beragam alat yang memungkinkan jaringan klien untuk mengajukan keluhan, kritik atau tip, dan harus menawarkan beragam fakta yang diinginkan melalui jaringan klien secara proaktif.
- 3) Perlakukan semua orang sebagai klien secara adil. Dalam penawaran penawaran positif, di mana klien diberikan pilihan secara transparan, maka keyakinan ekuitas sebanding dengan apa yang dia bayar.
- 4) Memudahkan mendapatkan hak masuk ke semua klien. Perangkat layanan yang dilengkapi melalui operator operator harus benar-benar mulus untuk dapat mengakses melalui jaringan klien.
- 5) Membenarkan sesuatu di dalam teknik pembawa sementara itu menyimpang. Jika ada sesuatu yang menyimpang atau tidak berada pada lokasi yang tepat, dalam hal penyediaan penawaran, maka setiap lini karyawan operator dari semua tingkatan yang mengetahui penyimpangan tersebut harus segera menyesuaikan sesuai dengan potensi mereka atau dalam Jika mereka tidak dapat menyelesaikan masalah, mereka

wajib menyampaikan kepada atasan mereka tentang penyimpangan tersebut.

6) Gunakan semua aset yang digunakan untuk melayani jaringan klien dengan sukses dan efektif. Karena standar dasar untuk penawaran umum adalah efisiensi, efektivitas, dan ekonomi, penggunaan aset yang digunakan di dalam perusahaan pengangkut harus memenuhi standar tersebut.

7) Selalu mencari pembaruan dan berusaha meningkatkan kualitas operator. Operator layanan harus terus-menerus mengganti dan meningkatkan masing-masing secara responsif sesuai dengan masukan dari jaringan klien dan pemeriksaan kinerja operator secara keseluruhan selain secara proaktif sesuai keinginan manajemen. Dalam Keputusan MENPAN Nomor enam puluh tiga tahun 2003 ini dikatakan bahwa pelaksanaan penawaran umum harus memenuhi gagasan berikut:

1) Kesederhanaan.

Taktik angkutan umum tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah diterapkan.

2) Kejelasan

a) Keperluan teknis dan administratif dalam rangka penawaran umum.

b) Perangkat kerja/pejabat yang sah dan bertanggung jawab atas penawaran dan penyelesaian pengaduan/masalah/sengketa dalam pelaksanaan penawaran umum.

c) Rincian biaya angkutan umum dan taktik harga.

3) Kepastian Waktu.

Pelaksanaan penawaran umum dapat selesai dalam jangka waktu yang telah ditentukan.

4) Akurasi.

Barang dagangan angkutan umum diperoleh dengan benar, akurat dan sah.

5) Keamanan.

Metode dan barang dagangan penawaran umum menawarkan pengalaman perlindungan dan kepastian kejahatan.

6) Tanggung jawab.

Pengurus perusahaan angkutan umum atau autentik yang ditunjuk bertanggung jawab atas pelaksanaan penawaran dan penyelesaian pengaduan/gangguan dalam pelaksanaan penawaran umum.

7) Kelengkapan Sarana dan Prasarana.

Ketersediaan pusat dan infrastruktur pengecatan yang baik, sistem pengecatan dan dukungan lainnya, yang mencakup penyediaan telekomunikasi dan pusat pembangkitan fakta.

8) Kemudahan Akses.

Lokasi dan area yang memadai di samping pusat-pusat pembawa, tanpa masalah yang dapat dijangkau oleh masyarakat umum, dan mampu memanfaatkan telekomunikasi dan pembangkitan fakta.

9) Disiplin, Kesopanan, dan Keramahan. Operator jasa harus disiplin, sopan, dan santun, ramah, dan menawarkan persembahan dengan tulus.



#### 10) Kenyamanan.

Lingkungan pengangkut harus tertib, teratur, dilengkapi dengan ruang siap pakai yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang menakjubkan dan sehat serta dilengkapi dengan pusat bantuan pengangkut. (Ratminto dan Winarsih, 2009:21-23).

### **5. Standar Pelayanan Publik**

Layanan modis adalah gelar yang telah ditetapkan sebagai penyedia luar biasa modis. Layanan modis adalah dalam bentuk dokumentasi yang berisi informasi teknis dari penyedia. Informasi yang biasanya terdapat dalam file ini terdiri dari pengumuman visi dan misi penyedia, strategi penyedia, rencana penyedia, ketentuan tarif, persyaratan penyedia, klasifikasi patron, jenis pelanggan, jenis layanan, jaminan khusus, dan janji penyedia.

Sifat-sifat provider yang harus diperhatikan melalui personel dalam harga melayani pelanggan, menurut Moenir (2006) terdiri dari:

1. Ketersediaan personel yang tepat.
2. Tersedianya pusat dan infrastruktur yang memadai.
3. Bertanggung jawab kepada setiap patron dari awal sampai akhir.
4. Mampu melayani dengan cepat dan tepat.
5. Mampu berkomunikasi.
6. Memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai.

Sedangkan sesuai dengan SK MENPAN No. 63 Tahun 2004, persyaratan penyelenggara terdiri dari:

1. Strategi layanan; Strategi layanan yang dicatat untuk operator dan penerima penyedia, termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian; Waktu perjanjian diputuskan sejak perangkat lunak diserahkan sampai keseluruhan penyedia, termasuk pengaduan.
3. Biaya layanan; Biaya/harga layanan termasuk informasi unik dalam proses pengiriman penyedia.
4. Produk jasa; Hasil dari penyedia dapat diperoleh sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan prasarana; Penyediaan pusat penyedia ok dan infrastruktur melalui operator penyedia publik.
6. Kompetensi penyelenggara penyelenggara; Kompetensi operator penyedia harus diputuskan karena harus sepenuhnya didasarkan pada pengetahuan, keahlian, kemampuan, sikap dan perilaku yang diperlukan. (Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2009:23-24).

## **B. Konsep Kualitas Pelayanan**

Kualitas sebagian besar merupakan sebuah ungkapan yang memiliki kekerabatan yang berarti karena sifatnya yang abstrak, bagus dapat digunakan untuk menilai dan memutuskan sejauh mana penyesuaian terhadap kebutuhan dan spesifikasi suatu barang, jika kebutuhan dan spesifikasi tersebut telah terpenuhi maka bagusnya beberapa hal dapat dinyatakan baik, untuk memutuskan panggilan yang bagus untuk tanda-tanda. Karena spesifikasi adalah tanda-tanda yang perlu dirancang, bagusnya secara tidak langsung hasil akhir dari sebuah layout ini layak untuk dimajukan atau dimajukan.

## 1. Defenisi Kualitas Pelayanan Publik

Pembawa jangka waktu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menggambarkan pembawa sebagai upaya untuk melayani keinginan orang lain, sedangkan melayani adalah mendukung untuk mempersiapkan (mengurus) apa yang diinginkan seseorang (Wahya et al., 2013). Denda suatu faktor biasanya dikaitkan dengan biaya yang menyenangkan atau keadaan yang dimanifestasikan di sekitarnya. Jadi denda penawaran umum, adalah keadaan di mana jaringan menerima pembawa biaya atau pembawa yang menyenangkan.

Sementara itu, senada dengan Lukman dalam Sinambela (2011, hlm. 5) menyatakan bahwa karier adalah suatu hobi atau rangkaian olahraga yang timbul dalam interaksi langsung antara seseorang dan setiap individu lain atau tetap jasmani dan menawarkan kepuasan konsumen.

Menurut Zetmal dan Bitner (dalam Madubun 2017, hlm. 73) denda pembawa adalah tahap keunggulan yang diantisipasi dan dikelola atas tingkat keunggulan untuk memuaskan impian konsumen. Cara ini agar dalam setiap pemberian penawaran umum, justru konsumenlah yang harus memenuhi hiburannya sebagai perwujudan denda angkutan umum. Sementara itu, senada dengan Mukarom dan Laksana (2015, hlm. 103) berpendapat bahwa penawaran umum akan paling efektif baik/baik jika individu yang menguasai semacam pengangkut memiliki fungsi tawar menawar hal ini sesuai dengan fungsi tawar menawar vendor pengangkut.

Pengertian denda pembawa yang lebih lengkap sebagaimana dikatakan dengan menggunakan Tjiptono (2011, p. 2) bahwa denda terdiri dari kesesuaian suatu faktor dengan kebutuhan atau tuntutan, kesesuaian pemakainya, perbaikan terus menerus, lepas dari kerusakan, perakitan keinginan konsumen dari awal dan dalam setiap waktu, melakukan semuanya dengan cara yang tepat waktu. tepat dari awal, dan beberapa hal yang membuat klien senang. Keahlian ini menggambarkan bahwa baik adalah bentuk yang menyenangkan ini dilakukan sesuai dengan hal-hal, terutama kebutuhan operator dan impian konsumen.

Pendapat di atas mungkin sangat sesuai dengan pandangan Albercht dan Zemke (dalam Madubun 2017, hlm. 74) yang menyatakan bahwa denda penawaran umum merupakan hasil akhir dari interaksi berbagai aspek, khususnya sistem pembawa. , sumber manusia dari vendor operator, pendekatan dan klien.

Pendapat lain tentang karier senada dengan Ratminto (2006, p. 3) yang menyatakan bahwa karier adalah suatu hobi atau kumpulan olahraga yang tidak kasat mata (tidak dapat disentuh) yang timbul karena interaksi antara klien dan personel atau hal-hal lain yang diberikan dengan bantuan menggunakan perusahaan bisnis menawarkan penawaran yang dimaksudkan untuk vendor operator yang seharusnya menyelesaikan masalah pelanggan atau konsumen.

Pendapat lain tentang penawaran umum yang dikemukakan dengan bantuan penggunaan Moenir H.A.S (2010, hlm. 26) adalah: olahraga yang

dilaksanakan dengan menggunakan seseorang atau lembaga manusia atas dasar faktor kain, melalui sistem, teknik dan teknik yang positif. cara yang baik untuk memuaskan hiburan orang lain sesuai dengan haknya.

Denda layanan adalah tingkat keunggulan yang diantisipasi dan dikelola atas keunggulan untuk memuaskan impian konsumen. Tjiptono (2006:59) menjelaskan bahwa denda pengangkut menjadikan kekhususan upaya untuk memenuhi keinginan dan impian konsumen serta ketepatan pengangkutan untuk stabilitas harapan konsumen. Denda layanan adalah penilaian kognitif jangka panjang konsumen dari transportasi pembawa perusahaan bisnis (Lovelock & Wright, 2007).

## **2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan**

Penawaran umum terbaik yang diberikan melalui sarana dokumen didorong melalui sarana berbagai faktor yang terdiri dari sebagai berikut:

### **1. Tingkat kompetensi peralatan**

Kompetensi perangkat merupakan pengembangan dari beberapa sub-variabel termasuk gelar sekolah, berbagai tahun kerja yang dinikmati, dan jenis sekolah yang diterima. Dalam hal ini dapat dikatakan bahwa semakin baik tingkat pendidikan seorang perwira, semakin tinggi pula sesajen yang diberikan karena pemahaman yang dimilikinya, selain lukisan yang dinikmati dan jenis pendidikan yang diterima.

### **2. Gadget terbaik yang digunakan**

Gadget terbaik yang digunakan untuk menjalankan operator mungkin dapat mempengaruhi kecepatan prosedur, dan output terbaik yang akan

dihasilkan. Dalam hal ini, dapat dikatakan bahwa perusahaan yang menggunakan laptop generasi sekarang untuk penawaran memiliki teknik dan pendekatan pengecatan yang khas dari perusahaan yang juga menggunakan teknik panduan. Dengan mengadopsi generasi saat ini dapat menghasilkan output ekstra dan terbaik dalam waktu yang luar biasa lebih cepat.

### 3. Gaya hidup organisasi

Gaya hidup organisasi adalah perangkat berbagi yang berarti diadakan melalui sarana kontributor yang membedakan suatu perusahaan dari perusahaan yang berbeda. Gaya hidup paternalisme yang juga mendominasi urusan administrasi di Indonesia telah memberikan contoh hubungan antara atasan dan bawahan termasuk klien-pelanggan, karakter pacaran ini berarti klien atau ayah memiliki kewajiban untuk melindungi dan memenuhi keinginan pelanggan. atau anak-anak. Sementara itu, pelanggan atau anak-anak wajib bersikap tegas dan menjaga panggilan paling keren dari klien atau ayah. Pacaran pembeli-klien ini memiliki konsekuensi, khususnya jika ada kesalahan mereka akan menutupi kesalahan masing-masing (P. Dwiyanto, 2006).

### 3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan

Untuk menciptakan mode kontrol dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan operator untuk meningkatkan tingkat pertama, perusahaan harus mampu memenuhi enam standar utama yang berlaku untuk setiap perusahaan produksi dan operator. Keenam standar ini sangat bermanfaat dalam

mengatur dan menjaga lingkungan yang tepat untuk melakukan pengembangan tingkat pertama tanpa henti dengan bantuan juru masak, personel, dan pelanggan. Enam standar utama yang sesuai dengan Wolkins (dalam Tjiptono 2011: 75-76) adalah sebagai berikut:

1. Kepemimpinan, pendekatan tingkat pertama perusahaan bisnis harus inisiatif dan dedikasi kontrol puncak.
2. Pendidikan, semua karyawan perusahaan bisnis mulai dari manajer puncak hingga personel operasional perlu mendapatkan pendidikan yang kurang lebih kelas satu.
3. Perencanaan, sistem perencanaan strategis harus terdiri dari pengukuran dan tujuan tingkat pertama yang digunakan dalam mengarahkan perusahaan bisnis untuk mencapai visinya.
4. Tinjau, sistem evaluasi adalah perangkat sederhana yang belum menikah untuk kontrol alternatif perusahaan.
5. Komunikasi, penerapan pendekatan tingkat pertama di dalam perusahaan dimotivasi melalui sistem komunikasi di dalam perusahaan bisnis.
6. Penghargaan dan popularitas (general human reward), Penghargaan dan popularitas merupakan elemen penting dalam pelaksanaan kelas satu. Setiap pekerja yang bermain dengan benar ingin dihargai dan prestasinya diakui.

#### **4. Dimensi Kualitas Pelayan Publik**

To check the pleasant of public offerings itself, there are some of signs that may be used consistent with numerous experts, including:



According to Lenvine (in Dwiyanto 2006) Public provider merchandise in a democratic u . s . should at the least meet 3 signs, specifically responsiveness, duty, and responsibility.

a. Responsiveness or responsiveness is the responsiveness of provider companies to the expectations, desires, aspirations and needs of provider customers.

b. Responsibility or duty is a degree that indicates how some distance the procedure of offering public offerings is finished according with the proper and set up standards or provisions of management and enterprise.

c. Accountability or responsibility is a degree that indicates how a good deal the provider shipping procedure is according with the pastimes of stakeholders and the norms that broaden in society.

Meanwhile, Gibson, Ivancevich and Donnely (in Dwiyanto (2021, p. 64) encompass the time dimension, specifically the use of short-time period, long-time period, medium-time period measures in searching on the overall performance of public organizations. In this case, the overall performance of public offerings includes production, pleasant, efficiency, flexibility, and delight for the quick time period degree of opposition and improvement for the medium time period and viability.

1. Production is a degree that indicates an enterprise's capacity to provide outputs required via way of means of its environment.

2. Quality is the enterprise's capacity to satisfy consumer expectations.

3. Efficiency is the first-rate ratio among output and input.

4. Flexibility is a degree that indicates the responsiveness of the enterprise to the needs of inner and outside changes.

5. Satisfaction refers to employees' emotions toward their paintings and their function withinside the enterprise.

6. Competition describes the placement of the enterprise in competing with different comparable organizations.

7. Development is a degree that displays the capacity and duty of the enterprise in growing its potential and cappotential to broaden thru funding of resources.

8. Survival is the enterprise's capacity to exist withinside the face of all changes.

Meanwhile, Zeithaml, Parasuraman and Berry (1990: 26) used the Tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy measures.

1) Tangibles, specifically bodily centers, equipment, employees, and verbal exchange centers owned via way of means of provider companies.

2) Reliability or reliability is the capacity to perform the promised provider accurately.

3) Responsiveness or responsiveness is the willingness to assist provider customers and offer offerings sincerely.

4) Assurance or reality is the knowledge, courtesy, and capacity of provider company officials in giving consider to provider officials.

5) Empathy is the capacity to offer interest to provider customers individually. (Dwiyanto 2018, p. 126).

Meanwhile, consistent with Gronroos (in Tjiptono 2011:202) the scale of provider pleasant used to degree provider pleasant have 3 most important standards, specifically outcome-associated (associated with results), procedure-associated (associated with the procedure) and image-associated standards (associated with provider image) and the 3 standards are damaged down into 6 elements, specifically:

1. Profesionalisme dan keterampilan (Profesionalisme dan keahlian) Kriteria ini merupakan hasil akhir yang terkait (terkait dengan hasil) di mana klien memahami bahwa perusahaan pengangkut, personel, struktur operasional dan sumber daya tubuh, memiliki informasi dan kompetensi yang dimiliki untuk menyelesaikan masalah klien secara cara ahli.
2. Sikap dan perilaku Kriteria ini adalah kriteria yang berhubungan dengan proses di mana klien merasa bahwa personel menyadarinya dan berusaha membantu menyelesaikan masalah mereka secara spontan dan bahagia.
3. Aksesibilitas dan fleksibilitas (Mudah untuk memperoleh dan menyesuaikan layanan) Kriteria ini adalah kriteria terkait proses di mana klien merasa bahwa perusahaan pengangkut, lokasi, jam operasional, personel dan struktur operasional dirancang dan dioperasikan dengan salah satu cara yang klien bisa mendapatkan hak masuk dengan mudah. Selain itu, juga dirancang dengan tujuan agar dapat disesuaikan dengan permintaan dan keinginan klien.
4. Keandalan dan kepercayaan Kriteria ini juga tercakup dalam standar terkait proses di mana klien menyadari bahwa sesuatu terjadi, mereka

dapat mempercayakan sesuatu kepada perusahaan operator dan personel perangkat mereka.

5. Pemulihan (manipulasi keadaan dan perbaikan masalah) Pemulihan tercakup dalam proses standar terkait proses, klien menyadari bahwa jika mungkin ada kesalahan atau jika sesuatu terjadi secara tiba-tiba, perusahaan operator akan segera mengambil tindakan untuk mengatur keadaan dan menemukan solusi yang tepat.
6. Reputasi dan kredibilitas (Panggilan yang baik dan dapat dipercaya) Kriteria ini adalah standar yang terkait dengan citra, klien menganggap bahwa operasi dan perusahaan operator dapat diandalkan dan menawarkan biaya atau imbalan sesuai dengan pengorbanan.

### **C. Tinjauan Umum tentang Kantor Bersama Samsat**

Sistem Administrasi Manunggal Terpadu Satu Pintu merupakan perangkat kerjasama antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam wadah penerbit Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNBK) yang mungkin terkait dengan akses uang tunai ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Biaya Transfer Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Pengemudi selain Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Dana Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) .

PERKAP Nomor Lima Tahun 2012 tentang Pendaftaran dan Identifikasi Kendaraan Bermotor Pasal 1 (14), khususnya Sistem Administrasi Terpadu

Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat SAMSAT, adalah rangkaian olahraga dalam pelaksanaan Regident Ranmor, pengenaan pajak Ranmor. , Biaya Transfer Hak Milik untuk Ranmor, dan biaya Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas. Cross Jams (SWDKLLJ) secara terpadu dan terkoordinasi di dalam Kantor Bersama Samsat

Polisi adalah peraturan yang mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan kepolisian. Cara Kepolisian tersebut sesuai dengan tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya untuk menjaga negara Indonesia yang utuh selain melengkapi tempat asal Indonesia, menjual kesejahteraan umum, melatih gaya hidup negara dan ikut serta dalam memelihara ketertiban internasional yang terutama didasarkan sepenuhnya pada kebebasan dan perdamaian dan keadilan abadi. Oleh karena itu, sangat penting bagi penegakan peraturan yang tegas sekarang tidak lagi untuk memilih siapa yang bertanggung jawab atau sekarang tidak lagi agar penegakan peraturan dapat dilakukan secara akurat dan akurat dan terus menerus, dalam melindungi, melindungi dan melayani di samping penegakan peraturan.

### **1. Tinjauan Umum tentang Cek Fisik bermotor pada Kantor Samsat**

Surat Tanda Nomor Kendaraan, atau disingkat STNK, adalah bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor terutama berdasarkan tanda pengenal dan kepemilikannya yang terdaftar. Di Indonesia, STNK diterbitkan melalui SAMSAT, yaitu wilayah dimana pembawa penerbitan/ pengesahan STNK dicapai melalui tiga instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan

Provinsi, dan PT Jasa Raharja. STNK adalah garis awal untuk kepemilikan mobil bermotor di penjara.

STNK meliputi identifikasi kepemilikan polisi, panggilan pemilik, kesepakatan pemilik dan identifikasi kendaraan bermotor (merek/tipe, tipe/model, tahun pembuatan, tahun perakitan, isi silinder, warna). , rentang bodi/NIK, rentang mesin, rentang BPKB, warna TNKB, bahan bakar, kode sekitar, dll.). Jangkauan polisi dan panjang validitas yang diindeks di dalam STNK kemudian dicantumkan pada pelat jangkauan untuk dipasang di mobil yang bersangkutan.

Masa berlaku STNK adalah lima tahun, dan untuk setiap perpanjangan STNK, mobil harus melalui pemeriksaan fisik, terutama pemeriksaan rentang tubuh dan rentang mesin mobil yang dikeluarkan melalui Satuan Lalu Lintas Polisi. Jika sebuah mobil bermotor menyesuaikan panggilan pemiliknya di STNK, itu akan menjadi perhatian BBNKB (Bea Transfer Nama Kendaraan Bermotor).

Fungsi Lalu Lintas Dalam rangka menjalankan fungsinya, Kepolisian mempunyai fungsi:

1. Aparat Penegak Hukum, Khususnya Hukum Lalu Lintas dan Peraturan Pelaksanaannya.
2. Penyidik Kecelakaan Lalu Lintas.
3. Aparatur yang memiliki kewenangan Polri.
4. Lalu lintas pejabat sekolah ke jaringan.
5. Pelaksanaan registrasi/identitas pengemudi/mobil.

## 6. Pengumpul dan Pemroses Data Lalu Lintas

## 7. Unsur komunikasi dan pendampingan teknis, melalui Unit PJ R (Patroli Jalan Raya).

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor lima Tahun 2012 tentang Pendaftaran dan Identitas Kendaraan Bermotor, Undang-Undang menyebutkan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang suatu kesatuan dalam menjalankan fungsi memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, dan menawarkan perlindungan, pengayoman, dan persembahan kepada jaringan dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan rumah tangga.

Pemeriksaan fisik adalah prosedur verifikasi identitas Ranmor yang meliputi body range, engine range, warna, bentuk, jenis, dan bentuk Ranmor seperti pemeriksaan aspek proteksi, peralatan, dan kebutuhan teknis Ranmor untuk memastikan kesesuaian antar identifikasi, situasi tubuh dan dokumen Ranmor.

Pendaftaran dan identitas mobil bermotor adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan ekstrajurisdiksi dan fungsi Ranmor, Penerbitan BPKB yang menyesuaikan panggilan pemilik tanpa mengubah kesepakatan harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:
  - a. Isi formulir perangkat lunak;
  - b. melampirkan bukti tanda pengenal sebagaimana dimaksud dalam Pasal empat puluh empat huruf b;



- c. Melampirkan akta ektrade panggilan bagi badan pemasyarakatan;
- d. Melampirkan surat perintah pengadilan untuk pemilik pria atau

wanita;

- e. BPKB
- f. Pendaftaran Kendaraan; dan
- g. Tubuh Ranmor melihat efeknya.

- 2. Persyaratan untuk mengubah catatan BPKB tentang gagasan untuk mengubah kesepakatan pemilik Ranmor di dalam tempat yang sama

Bupati meliputi:

- a. Isi formulir perangkat lunak; dan Lampirkan bukti tanda pengenal;
- b. KTP di daerah baru untuk perorangan; atau akta ektrade kesepakatan untuk entitas penjara; dan kekuatan pengacara dari pemilik yang pendaftarannya dikendalikan melalui kuasanya.
- c. BPKB;
- d. Pendaftaran Kendaraan; dan
- e. Hasil Pemeriksaan Fisik Ranmor.

- 3. Penerbitan BPKB yang menyesuaikan panggilan dan penanganannya dalam satu tempat Ranmor Regident harus memenuhi persyaratan sebagai berikut:

- a) Mengisi formulir perangkat lunak;
- b) Melampirkan bukti tanda pengenal sebagai;
- c) BPKB;
- d) STNK; dan

e) Efek tubuh lihat Ranmor.

4. Persyaratan konversi arsip BPKB tentang gagasan ekstrade kesepakatan

pemilik atau mutasi Ranmor di luar tempat Bupati meliputi:

- 1) mengisi formulir perangkat lunak;
- 2) menghubungkan bukti identifikasi:
- 3) KTP di daerah baru untuk perorangan; atau
- 4) Akta kesepakatan ekstrade untuk entitas penjara;
- 5) Surat kuasa dari pemilik yang pendaftarannya dilakukan melalui kuasanya;
- 6) BPKB;
- 7) STNK; dan
- 8) Tubuh Ranmor melihat efeknya

**2. Fungsi cek fisik**

Ciri-ciri pemeriksaan badan dalam pembuktian tindak pidana perampokan kendaraan bermotor adalah sebagai alat bukti yang membuktikan adanya kemungkinan adanya penanggalan antara barang bukti berupa kendaraan bermotor yang dapat diamankan melalui alat penyidik sebagai alat perampokan dengan tindak pidana. perampokan ini sedang ditangani melalui cara penyidik. Hal ini dimaksudkan untuk menghindari adanya bukti kesalahan dalam suatu tindak pidana korupsi, sehingga dapat dipastikan bahwa barang bukti yang diamankan melalui sarana penyidik tentulah barang yang dicuri melalui sarana terdakwa. Efek dari pemeriksaan bodi mobil ini juga bisa menjadi pembuktian di pengadilan.

### **3. Tujuan cek fisik**

Motif pemeriksaan tubuh adalah sebagai upaya untuk menunjukkan kejahatan yang terkait dengan kendaraan bermotor. Semakin besar kejahatan perampokan kendaraan bermotor, sangat dimungkinkan bahwa para pelakunya akan melakukan penyalinan di antara mesin-mesin karena kejahatan dengan mobil-mobil yang secara fisik tidak layak pakai.

Jenis pengujian bodi mobil terdiri dari sasis dan besaran mesin karena sasis dan besaran mesin merupakan dasar pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Bukti Kepemilikan Kendaraan Bermotor.

Posisi Pemeriksaan Fisik Kendaraan adalah untuk melakukan pemeriksaan fisik kendaraan dengan cara menggesekkan nomor bodi dan nomor mesin dari kendaraan bermotor tersebut, sehingga dapat terlihat bahwa benda tersebut merupakan hasil akhir dari tindak pidana perampokan kendaraan bermotor atau tidak. Melalui kesesuaian jumlah badan dan jumlah mesin, jika terbukti bertanggung jawab tersangka dapat dijerat dengan Pasal 363 ayat (2) KUHP. Sehingga pemeriksaan fisik dapat digunakan sebagai alat bukti di pengadilan.

#### **D. Penelitian Terdahulu**

Fungsi penelitian terdahulu dalam tinjauan ini adalah sebagai penilaian terhadap penelitian terdahulu dengan penelitian yang akan peneliti lakukan. Sehingga studi baru dapat menampilkan variasi sebagai kewajiban sistematis dalam berkontribusi pada teknologi yang sifatnya baru, masing-masing dalam bentuk prinsip-prinsip terbaru dan penyempurnaan prinsip-prinsip

sebelumnya. Berikut adalah beberapa hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan bahan pertimbangan agar sesuai dengan penelitian yang akan dilakukan peneliti, khususnya:

1. Ikhsanto, Dadang Suprijatna dan J. Jopie Gilalo (2017) dengan mengidentifikasi kajian pada ciri-ciri tes bodi motor terkait undang-undang KAPOLRI Nomor lima Tahun 2012 tentang Pendaftaran dan Identifikasi Motor Bermotor pada Kantor Samsat Kota Bogor. Hasil uji coba menunjukkan bahwa masih ada pejabat yang berperan dalam pelaksanaan uji bodi kendaraan bermotor, terutama dengan cara memprioritaskan pemberian kepada badan usaha atau instansi pemerintah. Tahun 2010 sebanyak 68.511 motor, tahun 2011 sebanyak 74.459 motor. Tahun 2012 sudah ada 75.630 motor. Tahun 2013 sudah 85.029 motor. Pada tahun 2014 sudah ada 86.343 motor. perlu diimbangi dengan kapasitas sumber daya manusia yang ahli, sehingga setiap permintaan yang berhubungan dengan tes bodi mobil atau penawaran registrasi mobil dapat memberikan kontribusi yang berkualitas tinggi untuk jaringan.
2. Yulike A. W. Makaminan, Johny Hanny Posumah dan Jerico D. Pombengi (2017, dengan penelitian ini mengidentifikasi “Peran Satlantas Polres dalam Pelayanan Administrasi STNK (Studi di Dalam Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Sangihe)”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa fungsi Satlantas Polres dalam pengelolaan STNK Sesajen di Kantor Bersama Samsat Sangihe biasanya sudah berjalan dengan baik, namun saat ini tidak lagi secara mutlak mengesahkan konsep

top notch provider untuk Regident Ranmor sebagaimana diatur dalam Perda. Kapolri Nomor 5 Tahun 2012, khususnya sederhana, cepat, akurat, akuntabel, informatif, dan nyaman.

3. Rifda Andini (2018), dengan penelitian yang mengidentifikasi “Tinjauan Yuridis Pelayanan Perpanjangan Tanda Daftar Kendaraan Bermotor (STNK) Lima Tahun pada Kantor Samsat Makassar”. Hasil tersebut menegaskan bahwa pihak penyelenggara dalam menangani perpanjangan STNK lima tahun di Kantor SAMSAT Makassar sudah memiliki SOP, namun dalam pelaksanaannya ternyata sekarang tidak lagi mutlak sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Unsur penghambat yang berpengaruh terhadap pelaksanaan penanganan perpanjangan STNK lima tahun adalah unsur penegakan regulasi dimana kurangnya kemampuan dan profesionalisme personel SAMSAT Makassar dan unsur jaringan khususnya kurangnya kesadaran masyarakat sebagai wajib pajak.

#### **E. Kerangka Konsep**

Kerangka konseptual adalah versi konseptual dari cara-cara prinsip berkaitan dengan berbagai faktor yang telah diakui sebagai masalah esensial (Sugiyono, 2015, hlm. 65). Dalam pengamatan ini, peneliti menggunakan prinsip Gronroos (dalam Tjiptono 2011:202) yang menyatakan bahwa ada tiga standar terpenting dalam menilai sistem pembawa kelas satu, terutama yang terkait dengan hasil (outcome-associated (berasosiasi dengan hasil), proses- terkait (terkait dengan proses), dan standar terkait foto (terkait dengan foto pembawa). Namun standar tersebut dirinci menjadi enam unsur,

sedangkan rambu-rambu ukur pengangkut kelas satu untuk uji bodi mobil di Kantor Samsat Makassar adalah sebagai berikut: 1) Profesionalisme dan keterampilan (profesionalisme dan keahlian), 2) Sikap dan perilaku (sikap dan perilaku), tiga) Aksesibilitas dan Fleksibilitas (Kemudahan pemenuhan dan penyesuaian karier), 4) Realibilitas dan kepercayaan (Reliabilitas dan kepercayaan), 5) Pemulihan (Kontrol kondisi dan pemecahan masalah), 6) Reputasi dan kredibilitas (Panggilan yang bagus dan dapat dipercaya).

Sementara itu, senada dengan versi Edward III dalam Widodo (2012, hlm. 96-107) mengemukakan unsur atau variabel yang berpengaruh terhadap terpenuhi atau tidaknya implementasi cakupan. Keempat variabel atau unsur tersebut terdiri dari variabel atau unsur komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi. Adapun rambu-rambu ukur pelaksanaan sesaji uji bodi kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar sebagai berikut: 1) Unsur Komunikasi (komunikasi), 2) Sumber Daya (Resources), 3) Struktur Birokrasi (Struktur Birokrasi).

Berdasarkan uraian di atas, maka skema kerangka konseptual pada pengamatan ini adalah sebagai berikut:



Gambar. 2.1 Kerangka Konsep



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **A. Jenis Penelitian**

Kajian semacam ini pada hakikatnya merupakan suatu cara sistematis untuk mendapatkan fakta dengan motif dan kegunaan yang dipilih. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan cara yang dapat diterapkan pada target yang akan dieksekusi. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang menghususkan diri dalam membaca penawaran tes bodi mobil terbaik di kantor Samsat Makassar. Menurut Sugiyono (2012:15) bahwa studi kualitatif adalah studi yang terutama didasarkan sepenuhnya pada filosofi postpositivisme, digunakan untuk mempelajari situasi objek herbal, di mana peneliti adalah instrumen penting.

#### **B. Waktu dan Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan selama dalam kurun waktu  $\pm$  3 bulan. Sedangkan tempat penelitian adalah Kantor Samsat Makassar.

#### **C. Informan Penelitian**

Informan adalah aset yang diwawancarai melalui cara peneliti (pewawancara) untuk mencapai statistik atau catatan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini pernah menjadi kontributor Samsat Makassar dan kejadian-kejadian yang mengkhawatirkan dalam pemeriksaan bodi kendaraan bermotor. Informan dalam penelitian ini berjumlah 10 orang, yaitu sebagai berikut:

- |  |           |
|--|-----------|
| 1. Kepala cek fisik kendaraan bermotor               | = 1 Orang |
| 2. Bintara cek fisik kendaraan bermotor              | = 3 Orang |
| 3. Pekerja harian lepas cek fisik kendaraan bermotor | = 3 Orang |
| 4. Mitra   | = 3 Orang |

#### **D. Definisi Fokus**

Kesadaran studi ini adalah bukti kerangka, tanda-tanda yang dapat digunakan untuk derajat kelas satu atau sekarang tidak lagi sesuatu. Untuk pelayanan publik, peneliti menggunakan prinsip Gronroos (dalam Tjiptono 2011; 202) yang menyatakan bahwa ada tiga standar terpenting dalam menilai sistem pembawa kelas satu, yaitu *outcome-associated* (berasosiasi dengan hasil), *process-terkait* (terkait dengan proses), dan standar terkait gambar. (terkait dengan gambar pembawa). Standar-standar ini dipecah menjadi enam elemen, khususnya:

##### 1. *Professionalism and skill* (Profesionalisme dan keahlian).

Ini terdiri dari pemeriksaan jaringan yang terkait dengan operator yang dirasakan, apakah penyedia operator, khususnya segmen Samsat untuk penawaran uji bodi mobil bermotor dalam menyajikan penawaran ke jaringan, memiliki pemahaman yang tepat dan keterampilan yang sesuai.

##### 2. *Attitudes and behavior* (Sikap dan perilaku).

Dalam kriteria ini, jaringan menganggap bahwa pejabat eksekutif penyedia tes tubuh mobil akan membayar bunga ke jaringan dan berusaha membantu mereka dalam memperoleh penyedia pilihan. Hal ini terdiri dari

sikap prima, kesopanan, atau keramahan petugas dalam memberikan pelayanan.

3. *Accessibility and Flexibility* (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan).

Kriteria ini terdiri dari kelayakan jaringan untuk mendapatkan penawaran yang mengikuti kriteria, artinya penyedia provider (petugas) mempermudah jaringan untuk memperoleh penawaran, sesuai dengan permintaan dan impian jaringan dalam hal mudah diakses. , masing-masing dalam hal mendapatkan akses dalam hal waktu, khususnya tingkat waktu untuk petugas penyedia. manajemen dalam menyampaikan penawaran ke jaringan.

4. *Realibility and trustworthiness* (Keandalan dan kepercayaan).

Dalam kriteria ini, para sahabat meneliti bahwa sesuatu terjadi, mereka dapat mempercayakan seluruhnya kepada penyedia penyedia yaitu (petugas). Ini terdiri dari persetujuan lengkap masyarakat di dalam petugas penyelenggara administrasi.

5. *Recovery* (Pengendalian situasi dan pemecahan masalah).

Ini terdiri dari langkah-langkah pejabat administrasi dan pejabat Samsat Makassar dalam mengelola kondisi darurat dan cara puncak Samsat memperbaiki kesalahan yang terjadi.

6. *Reputation and credibility* (Nama baik dan dapat dipercaya).

Pada kriteria ini, jaringan berkeyakinan bahwa SAMSAT Makassar dapat diandalkan dan menawarkan penawaran yang sesuai dengan tugasnya

kepada jaringan. Ini terdiri dari kewajiban pejabat terhadap jaringan (Fandy, 2011).

Sedangkan sejalan dengan versi Edward III dalam Widodo (2012, hlm. 96-107) mengemukakan unsur atau variabel yang mempengaruhi terpenuhi atau tidaknya implementasi cakupan. variabel atau elemen terdiri dari variabel atau elemen komunikasi, sumber daya, dan struktur birokrasi. Adapun rambu-rambu ukur pelaksanaan sesaji uji bodi mobil bermotor pada Kantor Samsat Makassar yaitu: Unsur Komunikasi (Komunikasi), Sumber Daya (Resources), Sikap (Dispotition atau Attitude), Struktur Birokrasi (Struktur Birokrasi) dapat didefinisikan sebagai berikut:

1) Faktor komunikasi (*communication*).

Komunikasi digambarkan karena cara komunikator menyampaikan fakta kepada komunikan. Percakapan kebijakan mendekati cara penyampaian fakta peliputan dari pembuat peliputan kepada pelaksana peliputan.

2) Sumber Daya (*Resources*).

Sumber daya dalam implementasi cakupan memainkan peran penting, karena faktanya implementasi cakupan sekarang tidak lagi kuat jika aset pendukung tidak tersedia. Aset yang dimaksud adalah aset manusia, aset anggaran, aset gadget, dan aset fakta dan otoritas.

3) Sikap (*Dispotition or Attitude*).

Kecenderungan pelaksana memiliki efek penting untuk implementasi cakupan yang kuat. Jika pelaksana memiliki pola pikir yang baik ke arah liputan yang dipilih yang dalam pendekatan situasi ini mungkin ada

dukungan, mereka mungkin jauh lebih mungkin untuk menegakkan liputan seperti yang disukai melalui pembuat pilihan awal.

#### 4) Struktur Birokrasi (*Bureaucratic structure*)

Menurut (Edward III, 1980 hal.125), implementasi pertanggung jawaban juga mungkin tidak berguna karena inefisiensi dalam bentuk birokrasi. Bentuk birokrasi ini terdiri dari komponen-komponen yang meliputi bentuk organisasi, departemen kewenangan, hubungan antar perangkat organisasi di dalam perusahaan yang bersangkutan, dan hubungan organisasi dengan kelompok luar dan sebagainya.

### **E. Teknik Pengumpulan Data**

Dalam mengumpulkan catatan studi, strategi positif harus diperoleh untuk mendapatkan catatan yang sesuai dengan tujuan studi. Strategi seri catatan yang digunakan dalam tinjauan ini adalah sebagai berikut.

#### 1. Observasi

Observasi adalah pernyataan sistematis dan pencatatan fenomena yang dipelajari. Pengamatan dilakukan untuk mengumpulkan catatan tanpa penundaan terkait dengan penilaian penyedia kelas satu untuk tes tubuh mobil di Kantor Samsat Makassar.

#### 2. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui bertanya langsung kepada informan mengacu pada penilaian penyedia tes bodi mobil kelas satu. Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara sengaja tidak terstruktur. Yusuf (2014) menunjukkan bahwa wawancara terencana

yang tidak terstruktur adalah sementara peneliti/pewawancara mempersiapkan rencana wawancara yang kuat, namun sekarang tidak lagi menggunakan codec dan urutan yang modis.

### 3. Dokumentasi

Dokumentasi diselesaikan melalui akumulasi file yang terkait erat dengan item studi. File-file tersebut antara lain profil SAMSAT Makassar.

## **F. Instrumen Penelitian**

Perangkat studi adalah perangkat bagi peneliti dalam mengumpulkan statistik. Perangkat pada pengamatan ini adalah sebagai berikut.

### 1. Instrumen Utama (Peneliti)

Perangkat utama dalam pengamatan ini adalah peneliti itu sendiri yang bertujuan untuk menemukan dan memperoleh statistik tanpa penundaan dari sumber statistik. Karena peneliti adalah perangkat, peneliti harus mampu beradaptasi dan terlibat tanpa penundaan dan tepat waktu dengan fenomena yang dipelajari.

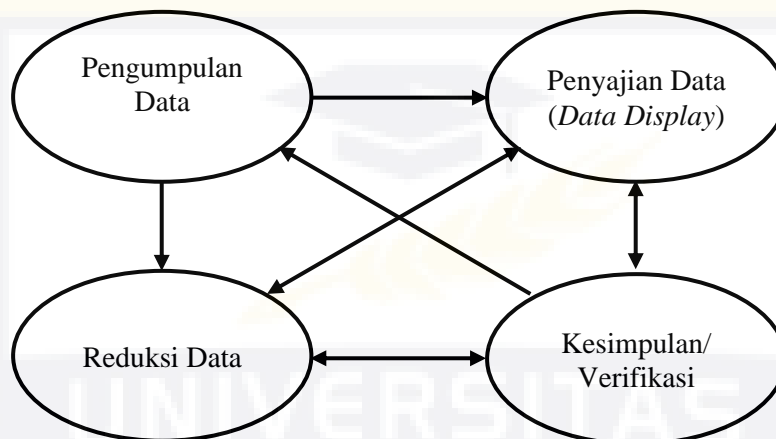
### 2. Instrumen Bantu (Pedoman Wawancara)

Alat bantu kedua ini berupa pedoman wawancara yang dibuat melalui sarana peneliti sebagai alat dalam mengumpulkan statistik tanpa penundaan di lapangan.

## **G. Teknik Analisis Data**

Evaluasi informasi yang digunakan dalam penelitian ini adalah evaluasi informasi kualitatif. Evaluasi informasi kualitatif dilakukan secara interaktif dan terus berlangsung sampai bermil-mil, sampai informasi tersebut jenuh

(Miles & Huberman dalam (Sugiyono, 2012, hlm. 17). Pendekatan evaluasi informasi yang digunakan dalam penelitian ini mengikuti versi yang diajukan melalui sarana Miles & Huberman yang didefinisikan sebagai berikut.



**Gambar 3.1. Komponen dalam Analisis Data (Model Interaktif)**

**Sumber: Sugiyono (2012:17)**

Setelah statistik dikumpulkan untuk melihat ini, 3 metode telah dilakukan, yang didefinisikan sebagai berikut.

#### 1. Diskon data

Pengurangan data pada tinjauan ini dapat dilakukan dalam bentuk memilih, memfokuskan, menyederhanakan, mengabstraksi dan merombak statistik yang muncul dari catatan disiplin (meringkas, memilih poin utama, fokus pada hal-hal penting, dan membuang yang tidak perlu melalui cara sarana langkah-langkah berikut). Langkah-langkahnya adalah: (1) memilih statistika ini dianggap kritis, (2) mengembangkan kategori statistik, (3) mengelompokkan statistik ke dalam kategori.

#### 2. Penyajian data

Penyajian statistika adalah pengangkutan statistik yang terutama didasarkan sepenuhnya pada statistik yang dimiliki dan diatur dengan baik, koheren sehingga mudah untuk melihat, mempelajari dan menangkap kira-kira suatu peristiwa dan pergerakan atau peristiwa dalam bentuk teks naratif.

### 3. Menarik kesimpulan dan verifikasi

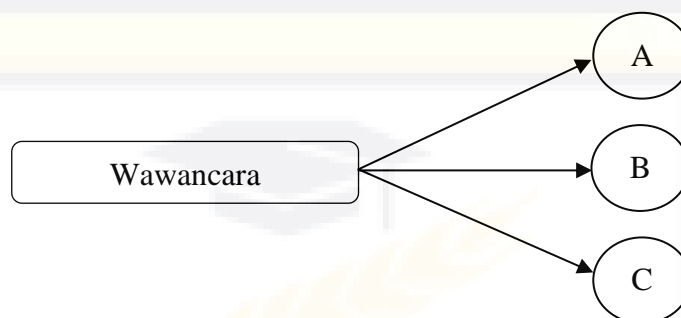
Pada tingkat ini, kesimpulan diambil terutama berdasarkan temuan dan verifikasi statistik. Kesimpulan awal yang direkomendasikan tetap bersifat sementara dan dapat bergantian jika tidak ada bukti kuat yang diamati untuk memandu tingkat pengumpulan statistik berikutnya. Tetapi jika kesimpulan yang diangkat pada tingkat awal didukung melalui cara-cara yang sah dan bukti yang konstan sementara peneliti kembali ke sektor untuk mengumpulkan statistik, maka kesimpulan yang direkomendasikan adalah kesimpulan yang kredibel (Sugiyono, 2012:17). Sistem untuk memperoleh bukti tersebut disebut sebagai verifikasi statistik.

## H. Teknik Keabsahan Data

Pengujian keabsahan arsip dilakukan untuk mengevaluasi apakah arsip yang diperoleh di dalam subjek itu sah atau tidak. Pengujian keabsahan arsip pada hal ini perlu diperhatikan adalah dengan menerapkan teknik triangulasi. Menurut Moleong (2007), triangulasi adalah suatu metode untuk memeriksa keabsahan arsip yang memanfaatkan sesuatu selain arsip untuk fungsi pengecekan atau sebagai kain evaluasi arsip. Metode triangulasi dalam hal ini terlihat berubah menjadi tercapainya penggunaan salah satu teknik



pengumpulan arsip pada berbagai sumber arsip (beberapa sumber) yang didefinisikan sebagai berikut.



**Gambar 3.2. Triangulasi dengan Sumber yang Banyak (*Multiple Sources*)**

**Sumber: Yusuf (2014)**

Informasi wawancara yang diterima dari salah satu informan ini dilihat dari perbandingannya dengan informasi wawancara dari informan yang berbeda kemudian dilihat kesesuaiannya. Jika informasi dari wawancara dari berbagai informan sesuai dengan frase yang berbeda tidak ada kontradiksi, maka informasi tersebut dianggap kredibel atau valid.

## BAB IV

### HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

#### A. Deskripsi Objek Penelitian

##### 1. Sejarah Kantor Samsat

Pencatatan status quo Samsat dimulai dengan konsep yang disampaikan melalui Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I di seluruh Indonesia yang diubah menjadi diselenggarakan dari tanggal sembilan April sampai dengan 17 April 1976 melalui Badan Pendidikan dan Pelatihan Departemen Dalam Negeri terutama berdasarkan seluruhnya berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor empat puluh enam tahun 1976 tanggal 24 Maret 1976. Motif gagasan tersebut berubah menjadi pelaksanaan Samsat yang diubah menjadi percontohan di DKI Jakarta selama empat tahun (1972-1976) yang menegaskan pemenuhan dalam menumbuhkan pendapatan lokal dan penawaran ke jaringan. Ternyata ide tersebut mendapat bantuan dari pihak sekolah dan berujung pada pilihan untuk memberlakukan Samsat di seluruh Indonesia. Sebagai kesadaran atas pilihan penataran yang diserahkan kepada manajemen otoritas dalam situasi ini Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan dan Menteri Pertahanan dan Keamanan, persetujuan otoritas berbadan hukum diterbitkan dalam bentuk Surat Keputusan Bersama (SKB) yang diterbitkan melalui Menteri Pertahanan, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri pada tanggal 28 Desember 1976 No. Pol. Kep. 13/XII/1976; Kep. 1963/MK/VI/12/1976:311/1976. Untuk penjabaran SKB tersebut, dalam pelaksanaannya telah disusun pedoman/pengarahan pelaksanaan Single

Administration machine di bawah satu atap dalam penerbitan STNK, pembayaran PKB/BBNKB, SWDKLLJ sebagaimana dimaksud dalam Surat Edaran Menteri Dalam Negeri. . Nomor enam belas tahun 1977 tanggal 28 Juni 1977. Untuk memahami pelaksanaan Samsat untuk kegiatan PKB, BBNKB, SWDKLLJ dan STNK, maka dimulai dengan survei ke Dinas Pendapatan Daerah DKI Jakarta dan khususnya ke Kantor Samsat DKI Jakarta yang Bangunan berubah menjadi di dalam Kompleks Kodak Metro Jaya. Hasil survei tambah dari DKI Jakarta, berkali-kali diproses dalam forum diskusi majelis koordinasi dari 3 faktor (Polda, Jasa Raharja dan Badan Keuangan) untuk mencampuradukkan satu pendapat, dan cepat atau lambat dengan saling mengetahui. Bagaimana dan ketiga faktor tersebut menghasilkan suatu rencana terpadu yang kemudian ditandatangani oleh ketiga pemimpin tersebut. itu.

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Terpadu Satu Pintu) Wilayah I Makassar Selatan merupakan salah satu lokasi penyelenggara publik yang menangani retribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). ) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), akan senantiasa di ekstra seiring dengan situasi peningkatan jaringan yang terus menerus membutuhkan booming dalam penawaran umum, termasuk kewajiban dan tanggung jawab penawaran dengan baik dan ahli.

## **2. Visi dan Misi**

### **a. Visi**

Terwujudnya Peningkatan Pendapatan Daerah Yang Maksimal Melalui Sistem Pengelolaan Pendapatan Daerah Yang Bersih, Tertib, Transparan, Akuntabel dan Inovatif.

### **b. Misi**

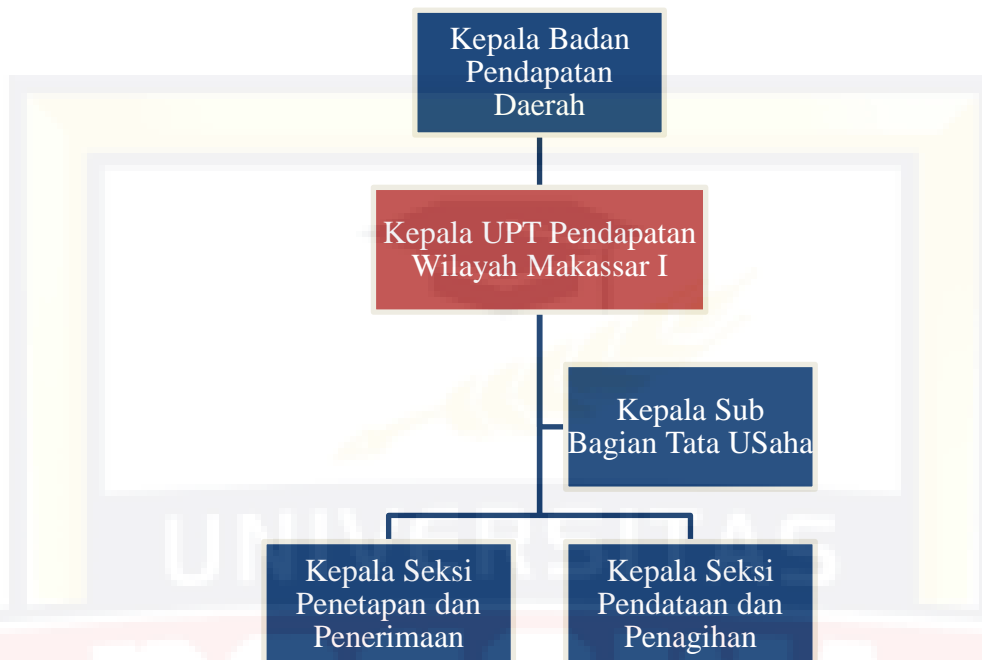
- Kesadaran akan ledakan keuntungan lokal yang paling besar melalui sistem kontrol penjualan lokal yang bersih, teratur, jelas, bertanggung jawab dan revolusioner.
- Peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui sarana sekitar 13% (13 persen) per tahun dan Pendapatan Daerah secara keseluruhan melalui sarana sekitar 10% (sepuluh persen) per tahun.
- Meningkatkan kapasitas, efektivitas dan kinerja perangkat tenaga kerja dalam upaya menawarkan pelayanan publik yang luar biasa besar.
- Mewujudkan petugas laki-laki dan perempuan yang cakap, handal, jujur, akuntabel dan ahli dalam menangani keuntungan daerah.
- Mewujudkan struktur dan prosedur pengendalian penjualan lokal yang jelas dan bertanggung jawab.

## **3. Dasar Pelaksanaan**

- 1) 1) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5049);

- 2) 2) Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor delapan puluh tiga Tahun 2010 tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah, terutama Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- 3) 3) Peraturan Bersama (Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 123 Tahun 2009, Kapolres Sulawesi Selatan dan Barat Nomor B/01/VIII/2009, Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Selatan Nomor P/R/ 49 Tahun 2009) tentang Penyelenggaraan Pelayanan Unggulan SAMSAT Di Provinsi Sulawesi Selatan.
- 4) 4) Peraturan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah;
- 5) 5) Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor sembilan puluh sembilan Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, dan Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Berita Daerah Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2016 Nomor sembilan puluh sembilan);
- 6) 6) Peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor sembilan puluh satu Tahun 2017 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Daerah Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan;

#### 4. Struktur Organisasi



**Gambar 4.1 Struktur Organisasi**

Berikut ini uraian tugas struktur organisasi Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah Makassar I Selatan:

a. Menyusun rencana kegiatan UPT sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas

Tahapan:

- 1) Mengumpulkan rencana kegiatan periode yang lalu juga laporan pelaksanaannya
- 2) Mendiskusikan penyusunan rencana tersebut kepada bawahan yang memiliki tugas tersebut
- 3) Mendiskusikan rencana yang dibuat bawahan tersebut kepada pimpinan

b. Mendistribusikan dan memberi petunjuk pelaksanaan tugas

Tahapan:

- 1) Mengumpulkan bawahan
- 2) Menentukan tugas masing-masing bawahan
- 3) Memberi petunjuk mengenai pelaksanaan tugasnya

c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan UPT untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas

Tahapan :

- 1) Memantau pelaksanaan tugas bawahan setiap harinya
- 2) Mengawasi tugas bawahan yang memiliki masalah
- 3) Mengevaluasi hasil pelaksanaan tugas per periode tertentu

d. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan atau menandatangani naskah dinas

Tahapan :

- 1) Menerima naskah dinas
- 2) Mengoreksi kesalahan dalam prosedur dan penulisan naskah dinas
- 3) Memaraf dan menandatangani naskah dinas yang telah dikoreksi

e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya

Tahapan :

- 1) Menerima undangan rapat
- 2) Menyiapkan bahan rapat
- 3) Membuat laporan hasil rapat

f. Merumuskan dan melaksanakan kebijakan program, keuangan, umum, perlengkapan, kepegawaian dalam lingkungan UPT

Tahapan :

- 1) Menerima kebijakan untuk lingkungan UPT dari pimpinan
- 2) Membuat kebijakan kepada bawahan yang lebih spesifik sesuai dengan arahan pimpinan

- 3) Melaksanakan kebijakan tersebut bersama bawahan di lingkungan UPT
- Pendapatan

- g. Melaksanakan perencanaan pelayanan teknis penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah

Tahapan :

- 1) Menerima laporan pelayanan teknis penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah pada tahun sebelumnya.
- 2) Menerima saran perbaikan terhadap masalah dan kendala yang dihadapi oleh bawahan dalam pelayanan teknis penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah tahun sebelumnya
- 3) Mencatat perbaikan dan perubahan perencanaan pelayanan teknis penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah agar dapat menjadi saran pertimbangan Kepala Badan dalam membuat perencanaan pada tahun yang ditentukan

- h. Melaksanakan penyiapan teknis penunjang pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah

Tahapan :

- 1) Menerima laporan dari bawahan mengenai sarana, prasarana dan kebijakan yang dibutuhkan sebagai persiapan teknis pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah



2) Mengevaluasi laporan dari bawahan tersebut sebagai pemeriksaan tahap pertama

3) Memberikan hasil pelaporan bawahan kepada Kepala Badan untuk dapat dijadikan bahan pertimbangan teknis penunjang pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah

i. Melaksanakan pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah

Tahapan:

1) Menerima petunjuk teknis dan perencanaan pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah

2) Memberikan petunjuk kepada bawahan mengenai pelaksanaan pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah sesuai peraturan dan kebijakan yang berlaku

3) Menerima keluhan dan saran yang diberikan pelaksana pelayanan penerimaan dan pemungutan pajak daerah

j. Melaksanakan pelayanan penerimaan dan pemungutan retribusi daerah

Tahapan:

1) Menerima petunjuk teknis dan perencanaan pelayanan penerimaan dan pemungutan retribusi daerah

2) Memberikan petunjuk kepada bawahan mengenai pelaksanaan pelayanan penerimaan dan pemungutan retribusi daerah sesuai peraturan dan kebijakan yang berlaku

3) Menerima keluhan dan saran yang diberikan pelaksana pelayanan penerimaan dan pemungutan retribusi daerah

- k. Melaksanakan kegiatan layanan unggulan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sesuai kebijakan yang ditetapkan

Tahapan:

- 1) Menugaskan bawahan untuk melakukan pelayanan Samsat
  - 2) Memberikan petunjuk pelaksanaan pelayanan Samsat
  - 3) Mengevaluasi hasil pelayanan Samsat
1. Melaksanakan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah dalam rangka pelaksanaan tugas dan fungsi UPT

Tahapan:

- 1) Menyiapkan bahan yang ingin dikonsultasikan dengan lembaga pemerintah atau lembaga nonpemerintah
  - 2) Melakukan koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah
  - 3) Membuat notulen dari hasil koordinasi dan konsultasi dengan lembaga pemerintah dan lembaga nonpemerintah
- m. Menilai kinerja pegawai Aparatur Sipil Negara sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan

Tahapan:

- 1) Memantau rekap absensi pegawai lingkup UPT Pendapatan
- 2) Melihat hasil pelaksanaan tugasnya dalam Sasaran Kinerja Pegawai
- 3) Memberi reward dan punishment kepada Aparatur Sipil Negara sesuai peraturan perundang-undangan

- n. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala UPT dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan

Tahapan:

- 1) Mengumpulkan data dari UPT Pendapatan
- 2) Menyusun laporan dari UPT Pendapatan
- 3) Memberikan laporan kepada atasan

- o. Menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya

Tahapan:

- 1) Menerima penugasan lain dari pimpinan baik lisan maupun tulisan
- 2) Menindaklanjuti penugasan kedinasan lain
- 3) Melaporkan pelaksanaan tugas kedinasan lain kepada pimpinan

## **B. Hasil Penelitian**

### **1. Kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar**

Layanan luar biasa memiliki kencan dekat dengan kesenangan pelanggan. Kualitas memberikan dorongan kepada klien untuk mengatur kencan yang kuat dengan Agensi/Perusahaan. Dalam jangka panjang, ikatan ini memungkinkan agensi/lembaga untuk memahami dengan cermat harapan klien dan kebutuhan mereka. Dengan demikian Instansi/Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan patron dan sebaliknya kesenangan tersebut dapat menciptakan loyalitas/loyalitas patron. Dengan keberhasilan penyedia layanan yang luar biasa akan menginspirasi munculnya kesenangan

pelanggan karena penyedia layanan yang luar biasa adalah cara untuk mewujudkan kesenangan pelanggan. Layanan yang luar biasa dapat ditemukan melalui cara memberikan penawaran kepada klien dan juga layak sesuai dengan apa yang klien harapkan. Ketidakpuasan dengan satu atau lebih dari dimensi penyedia tersebut akan benar-benar memberikan kontribusi ke tingkat penyedia umum, sehingga upaya untuk meningkatkan penyedia yang luar biasa untuk setiap ukuran penyedia harus tetap menjadi perhatian.

Dalam rangka meningkatkan keunggulan penyelenggara, pengawasan dan pengelolaan pelaksanaan SAMSAT, telah dibentuk tujuh usaha yang berjalan dengan kegiatan sebagai berikut:

1. Kelompok Kerja Penyediaan Formulir Permohonan dan Informasi. Dalam lembaga yang berjalan ini pejabat penyelenggara berasal dari Polri dan Dispenda. Kepolisian Negara berkewajiban memberikan dan menyerahkan surat-surat sarana pendaftaran sesuai dengan permintaan sarana; memberikan fakta tentang kelengkapan persyaratan pendaftaran; Menyimpan dokumen dari semua dokumen yang diperoleh, dikeluarkan dan relaksasi setiap hari; mendokumentasikan berbagai macam bentuk dan berbagai macam mobil / panggilan pemilik di dalam buku ee-e registrasi yang menyampaikan bentuk; menawarkan tanda atau inisial pada setiap kebutuhan utilitas; memperoleh bentuk kembali yang rusak untuk diganti dengan yang baru. Sedangkan tugas Dipenda adalah memberikan fakta kepada pemohon tentang tugasnya sebagai Wajib Pajak.

2. Pendaftaran, Penelitian dan Penetapan Pokja. Di lembaga yang berjalan ini, sesaji diberikan melalui sarana petugas dari POLRI dan DIPENDA. a) Sublembaga pendaftaran: Petugas dari Kepolisian Negara dipungut biaya untuk menerima, memeriksa kelengkapan dan keabsahan catatan utilitas; Melakukan kajian terhadap listing produk yang akan dicari listing agunan (garansi); Mencantumkan inisial Anda pada tanda terima formulir utilitas yang telah diteliti dan biasa dan memberikan sinyal daya tarik kepada pemohon; Memberikan nota pemeriksaan badan kendaraan bermotor kepada instansi penyelenggara pemeriksaan badan kendaraan bermotor; Menerima dan melihat hasil pemeriksaan badan kendaraan bermotor sesuai dengan dokumen kendaraan bermotor; Gabungkan dokumen baru dengan catatan yang ada ke dalam folder yang dilengkapi; Meneruskan record yang telah diteliti kepada petugas DIPENDA. Selain itu, petugas dari DIPENDA dibebani biaya pemeriksaan dokumen yang diperoleh dari polisi dan paraf kelengkapan persyaratan, Meneruskan dokumen kepada petugas POLRI untuk pendaftaran dan penomoran, Memberitahu petugas POLRI dan Jasa Raharja jika ditemukan kesalahan atau kekurangan dalam persyaratan administrasi penting . b) Registrasi dan penomoran instansi pelaksana POLRI yang bertugas; Menerima dokumen dari pejabat DIPENDA; Mendaftar dan menawarkan berbagai macam polisi sesuai dengan sistem penomoran yang relevan; Sertakan berbagai macam polisi di dokumen utilitas; Teruskan catatan tersebut ke Kelompok Kerja Determinasi. c) Peresmian lembaga sub-lukisan: petugas DIPENDA yang

bertugas menerima dan memeriksa dokumen dari lembaga pendaftaran dan penomoran; menetapkan besaran PKB dan BBNKB serta pungutan lain dalam Nota Pajak; Pembukuan, pemberian nomor SKUM dan Kohir pada Surat Pemberitahuan; Teruskan ke petugas Jasa Raharja. Sedangkan pejabat dari JASA RAHARJA dipungut biaya untuk menerima dan memeriksa dokumen yang diperoleh dari pejabat DIPENDA; menetapkan SWDKLLJ dan harga pokok yang harus dibayar melalui sarana pemohon di dalam formulir utilitas dan di dalam Nota Penghitungan Pajak; Merekam peresmian SWDKLLJ; Teruskan catatan ke Sub Kelompok Kerja Pengetikan. d) Sub instansi pengetikan: Petugas POLRI dan DIPENDA melakukan pengetikan pada surat STNK; Mencatat dokumen STNK yang diperoleh, digunakan dan relaksasi setiap hari, serta mempertanggungjawabkan setiap lembar penggunaan formulir STNK; Meneruskan dokumen ke Kelompok Kerja Pemeriksaan Penyelesaian Administrasi.

3. Pokja Pemeriksaan Fisik Kendaraan Bermotor (Pemeriksaan Bodi Mobil). Hal ini dilakukan melalui sarana petugas dari Kepolisian Negara Republik Indonesia yang telah berani menerima surat keterangan pemeriksaan badan kendaraan bermotor dari Pokja Pendaftaran; Pengecekan tanda pengenal kendaraan bermotor (mesin motor, nomor bodi, warna, dll) selain kelengkapan teknis keselamatan kendaraan; Menyerahkan hasil ujian ke Kelompok Kerja Pendaftaran.

4. Pemeriksaan Penyelesaian Administrasi Pekerjaan (pemeriksaan terakhir).

Dilakukan melalui sarana POLRI, DIPENDA, dan P.T (Persero) A.K. Jasa Raharja kewajiban Setiap petugas memeriksa kembali kebenaran kemauan dan pengetikan selain kebutuhan eksekutif; Setiap petugas membubuhkan inisial pada formulir STNK yang telah diketik: a) Petugas POLRI di sebelah kiri panggilan yang sah yang menandatangani STNK; b) Petugas DIPENDA pada bagian bawah tepat di dalam kolom bersih di bawah jumlah yang harus dibayar; c) Pejabat P.T (Persero) A.K. Jasa Raharja di bagian kiri bawah kolom kosong di bawah jumlah yang harus dibayar; Membukukan biaya administrasi; Menyerahkan dokumen ke Working Group tentang Kwitansi, Pembayaran melalui sarana ekspedisi.

5. Kelompok Kerja Penerimaan Pembayaran. Hal ini dilakukan melalui sarana petugas dari POLRI dan Bendahara. Petugas POLRI bertugas menerima dokumen dari Pokja Pemeriksaan Penyelesaian Tata Usaha Negara; Menyerahkan Surat Pemberitahuan Perhitungan Pajak dan formulir STNK yang diketik kepada Bendahara Khusus Penerima; Menerima pemberitahuan perhitungan pajak dan STNK yang telah dibubuhi materai tanda tangan uang logam, kemudian disatukan kembali dalam catatan dan mengirimkan catatan tersebut kepada Pokja Pemesanan dan Pengiriman PNKB melalui sarana ekspedisi; Mengirimkan dokumen STNK yang sudah tidak dibayarkan lagi kepada Pokja Pendaftaran dan Penetapan, melalui sarana ekspedisi; Menerima setoran harga PNKB dan biaya administrasi dari Bendahara Khusus Penerima. Sedangkan petugas

Bendahara Khusus bertugas menerima nota perhitungan pajak dan bentuk STNK yang diketik dari petugas POLRI di dalam Pokja Resi Pembayaran; mengumumkan Nomor Kendaraan Bermotor yang disiapkan untuk dibayar melalui papan tulis atau pengeras suara; Menerima, menempelkan register koin pada STNK/STCK dan mendokumentasikan tagihan; Menyerahkan Nota Pajak dan STNK yang telah dikalibrasi melalui sarana pendaftaran uang logam kepada petugas POLRI di dalam kelompok berjalan Kwitansi Pembayaran; Menerima Pembayaran PNKB dari pemilik/pemegang kendaraan bermotor; Menyetorkan hasil penerimaan tagihan kepada setiap badan usaha sesuai dengan fakta penerimaan yang dilakukan melalui sarana Bendahara Khusus Penerima.

6. Pokja Pemesanan dan Penyampaian PNKB. a) Sub Pokja Penataan PNKB. Dari pejabat POLRI dalam bentuk penerimaan dokumen perangkat lunak dari pejabat POLRI di dalam Pokja Tanda Terima Pembayaran; Membuat pesanan kode registrasi setelah menganalisis kesepakatan tanggung jawab harga dan mengirimkannya ke fasilitas pembuatan plat kuantitas dengan ekspedisi; Teruskan catatan perangkat lunak STNK ke Kelompok Kerja Pengajuan. b) Penyampaian Sub-Group, yang diselesaikan melalui sarana petugas dari POLRI, DIPENDA dan P.T (Persero) A.K Jasa Raharja dengan harga: Menerima rekaman software STNK yang telah dibayar; Menerima plat nomor dari produsen plat kuantitas; Menggabungkan STNK unik, plat nomor dan berbagai kebutuhan milik pemohon; Menyerahkan STNK unik, plat nomor dan keperluan lain milik pemohon,



setelah pemohon mengusulkan Nota Perhitungan Pajak yang unik; meminta kembali kuitansi yang telah dibubuhi tanda tangan dan telepon yang jelas dari pemohon sebagai tanda bahwa kebutuhan pemohon telah diterima; Lembar replika STNK tersendiri untuk diserahkan kepada pejabat 3 instansi; Pesan dan kirim dokumen ke Kelompok Kerja Arsip dengan ekspedisi.

Dalam penelitian ini, rambu-rambu yang digunakan untuk mengukur derajat kebaikan pengangkut untuk pemeriksaan badan kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makassar adalah 1) Profesionalisme dan keterampilan (profesionalisme dan keahlian), 2) Sikap dan perilaku (sikap dan perilaku), 3) Aksesibilitas dan Fleksibilitas (Kemudahan sukses dan penyesuaian operator), 4) Realibilitas dan kepercayaan (reliability and trust), 5) Recovery (mengendalikan skenario dan pemecahan masalah), 6) Reputasi dan kredibilitas (panggilan yang luar biasa dan dapat dipercaya). Tanda-tanda ini menentukan bagus atau tidaknya mesin pengangkut yang dipasok melalui sarana Kantor Samsat Makassar ke jaringan atau rekanan.

**a. *Professionalism and skill* (Profesionalisme dan keahlian)**

Indikator ini terdiri dari bagaimana rekan-rekan membandingkan operator yang dirasakan, apakah vendor operator, khususnya kontributor fase tes bodi mobil dalam memberikan penawaran kepada rekan, memiliki pengetahuan yang tepat dan bakat yang sesuai.

Pelayanan pada Kantor SAMSAT Makassar sangat didorong melalui sarana tenaga ahli dan potensi vendor pengangkut dimana Kantor SAMSAT

Makassar untuk pengujian bodi kendaraan bermotor harus memiliki sumber daya manusia yang ahli, masing-masing bintang untuk pengujian bodi kendaraan bermotor. mobil dan hari demi hari orang yang melakukan tes tubuh mobil bermotor dalam memberikan persembahan. terbaik untuk sahabat.

Sistem Administrasi Manunggal Terpadu Satu Pintu merupakan wadah kerjasama antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam wadah penerbit Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNBK) yang dapat dikaitkan dengan akses uang tunai ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Biaya Transfer Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Pengemudi selain Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Dana Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) .

PERKAP Nomor Lima Tahun 2012 tentang Pendaftaran dan Identifikasi Kendaraan Bermotor Pasal 1 (14), khususnya Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat SAMSAT, adalah mata rantai olahraga dalam pelaksanaan Regident Ranmor, harga Pajak Ranmor , Biaya Pengalihan Hak Milik untuk Ranmor, dan harga Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas. Lintas Jams (SWDKLLJ) secara terpadu dan terkoordinasi di dalam Kantor Bersama Samsat.

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Pintu) Wilayah I Makassar Selatan merupakan salah satu lokasi angkutan umum

yang menangani harga Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). ) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), biasanya akan bergantian sesuai dengan situasi peningkatan jaringan yang biasanya membutuhkan pertumbuhan penawaran umum, termasuk kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan penawaran yang tepat dan ahli.

Profesionalisme sesuai dengan Sedarmayanti (2010: 96) merupakan pilar yang menempatkan dokumen sebagai alat yang ampuh bagi penguasa dan sebagai parameter bakat aparatur dalam berjalan dengan baik. Sementara itu, David H. Maister (1998:56) mengatakan bahwa manusia ahli adalah orang-orang yang diandalkan dan diandalkan karena mereka ahli, terampil, berpengetahuan, bertanggung jawab, rajin, disiplin, dan kritis dalam berolahraga. tugas melukis. Semua itu membuat profesionalisme periode waktu identik dengan kappotensi, pengetahuan atau sekolah dan kemandirian.

Tanda-tanda yang kemudian digunakan untuk menentukan apakah perusahaan pengangkut dalam memberikan penawaran kepada rekan-rekannya dapat dikatakan ahli dan menampilkan informasi jika sumber daya manusia diselimuti dalam NCO untuk tes tubuh pada kendaraan bermotor dan orang-orang sehari-hari untuk tes tubuh. pada mobil bermotor memiliki pengetahuan yang tepat dan bakat yang sesuai.

Pemahaman yang baik merupakan hal yang sangat penting dan dapat sangat diharapkan melalui sarana vendor operator dalam menyajikan penawaran dan salah satu situasi yang harus dipenuhi melalui sarana vendor

carrier atau vendor operator untuk melaksanakan kewajibannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku. kewajiban dan ciri-ciri mereka dalam memberikan persembahan kepada para sahabat. Dalam melaksanakan kewajiban-kewajiban dan ciri-ciri tersebut, petugas yang tidak ditugaskan untuk pemeriksaan jasmani kendaraan bermotor dan orang-orang sehari-hari yang melakukan pemeriksaan jasmani kendaraan bermotor harus memahami dan mengenali dengan baik motif pemberian persembahan uji jasmani sehingga dapat menciptakan persembahan yang baik dan memenuhi sahabat.

Adapun pemahaman bahwa NCO untuk pemeriksaan fisik mobil bermotor dan orang-orang yang sehari-hari melakukan pemeriksaan tubuh mobil bermotor memiliki pemahaman atau informasi yang baik dalam memberikan persembahan kepada rekan-rekan, hal ini dapat dilihat dari sejauh mana pelatihan yang telah mereka ikuti, dan cara sahabat memeriksa sesajen yang telah mereka berikan. . Untuk mengetahui aspek-aspek tersebut dapat dilihat dari fakta sejauh mana pelatihan.

Aset manusia pada Kantor SAMSAT (One-Stop Administration System) Wilayah I Makassar Selatan, tahap uji fisik kendaraan bermotor terdiri dari petugas nonkomisi untuk pemeriksaan badan kendaraan bermotor dan petugas informal harian untuk pemeriksaan badan kendaraan bermotor. otomotif, dengan kualifikasi gelar instruksional yang meliputi pasca sarjana, sarjana. Hal ini menunjukkan bahwa Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap) Regional I Makassar Selatan untuk pemeriksaan bodi kendaraan

bermotor mempekerjakan orang-orang yang cukup mampu dan memiliki pemahaman yang baik di bidangnya masing-masing.

Hal tersebut di perkuat dari hasil wawancara dari salah satu informan berinisial AR (44 Tahun), selaku Kepala cek fisik, beliau menyatakan:

“Untuk tingkat pendidikan anggota administrasi kami disini semuanya minimal S1, dan untuk pekerja harian lepas semuanya S1 dan memiliki ahli dibidang masing-masing”.

*(Hasil wawancara tanggal 5 Januari 2022)*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa semua anggota cek fisik kendaraan bermotor dan pekerja harian lepas memiliki tinggkat pendidikan minimal sarjana dan ahli dibidang masing-masing. Hal yang sama juga disampaikan oleh informan berinisial Ru (36 tahun) selaku Bintara cek fisik kendaraan bermotor, beliau mengatakan:

“Kalau tinggkat pendidikan anggota administrasi dan pekerja harian lepas disini semuanya minimal sarjana, untuk mudah dalam menjalankan SOP dalam pelayanan”.

*(Hasil wawancara tanggal 6 Januari 2022)*

Hasil wawancara diatas senada dengan pihak yang merasakan pelayanan terkait penilainya terhadap anggota administrasi dan pekerja harian lepas dalam memberikan pelayanan terhadap mitra.

Berikut hasil wawancara dengan salah satu informan berinisial Hu (38 tahun) selaku mitra, terkait pengetahuan yang dimiliki oleh anggota administrasi dalam melayani kepengurusan berkas, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau menurut saya, anggota disini dalam menjalankan tugas sudah cukup bagus, dari caranya memberikan penjelasan dan mengarahkan setiap ada berkas saya yang kurang cukup bisa saya mengerti”.

*(Hasil wawancara tanggal 5 Januari 2022)*

Efek dari wawancara di atas menunjukkan bahwa penawaran yang diberikan oleh petugas administrasi dalam tahap uji fisik kendaraan bermotor adalah benar karena terlihat dari bagaimana mereka memahami SOP yang seharusnya, dan cara mereka mengarahkannya kepada teman-teman. mengenai dokumen yang tidak lengkap. Sedangkan mengenai pernyataan rekanan yang mengatakan bahwa cara petugas mengarahkan sementara ada kekurangan dokumen biasa terjadi saat memeriksa dokumen rekanan, sedangkan laporan tidak lengkap, petugas pelaksana tes bodi mobil akan memberikan instruksi untuk menyelesaikannya terlebih dahulu. dan cara mereka membawanya ke teman/ Jaringan ditambahkan dengan nada santun dan menggunakan bahasa yang komunikatif agar jaraknya mudah dipahami oleh teman.

Kebutuhan administrasi BBN-KB II dibagi menjadi 4 kelas sebagai berikut (Buku Pedoman SAMSAT, 2009).

1. Pendaftaran mobil bermotor konversi nama pada ide jual beli.
  - a. Mengisi formulir SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor).
  - b. Identitas:
    - 1) Untuk Perorangan : Identitas Diri yang masih berlaku + 1 fotokopi.
    - 2) Untuk Badan Hukum: Fotokopi Akta Pendirian + 1 fotokopi, surat keterangan domisili, Surat Kuasa bermaterai paling banyak ditandatangani melalui Pengurus dan dibubuhi stempel Badan Hukum yang bersangkutan.

3) Untuk Instansi Pemerintah (yang meliputi BUMN dan BUMD):

Surat

- a) Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup tanggung jawab dan ditandatangani melalui Pimpinan
- b) Dibubuhi pula stempel organisasi yang bersangkutan.
- c) STNK Asli.
- d) BPKB Asli.
- e) Struk pembelian yang sah.
- f) Bukti pembebanan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ tahun penutupan (SKPD terverifikasi).
- g) Bukti pengaruh pemeriksaan badan kendaraan bermotor.

2. Pendaftaran mobil bermotor perubahan nama untuk mobil bekas karakter - penawaran milik negara dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:

- a. Mengisi formulir SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor).
  - b. Identitas:
    - 1) Untuk Perorangan : Identitas Diri yang masih berlaku + 1 fotokopi.
    - 2) Bagi Badan Hukum: Fotokopi Akta Pendirian + 1 fotokopi, surat keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani melalui Pengurus serta dibubuhi stempel Badan Hukum yang bersangkutan.
- 3) Untuk Instansi Pemerintah (termasuk BUMN dan BUMD): Surat Penugasan

c. STNK asli.

d. BPKB asli.

e. Surat Keputusan tentang penjualan dan pemindahan atau peralihan kendaraan bermotor yang asli dari yang sah.

f. Bukti pembebanan secara lengkap dari Kas Negara/Daerah.

g. Bukti pembebanan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ tutup tahun (SKPD terverifikasi).

h. Bukti efek dari pemeriksaan tubuh mobil bermotor.

3. Pendaftaran Mobil Bermotor Perubahan Nama atas Ide Perbendaharaan/Warisan dengan persyaratan sebagai berikut:

a. Mengisi formulir SPPKB (Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor).

b. Identitas:

1) Untuk Perorangan : Identitas Diri yang masih berlaku + 1 fotokopi.

2) Bagi Badan Hukum: Fotokopi Akta Pendirian + 1 fotokopi, surat keterangan domisili, Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani melalui Pengurus serta dibubuhi stempel Badan Hukum yang bersangkutan.

3) Untuk Instansi Pemerintah (yang meliputi BUMN dan BUMD): Surat Tugas/Surat Kuasa bermeterai cukup dan ditandatangani melalui Pimpinan serta dibubuhi stempel organisasi yang bersangkutan.

c. STNK asli.



- d. BPKB asli.
- e. Akta kematian dan persetujuan ahli waris/Akta Notaris/Putusan Pengadilan Negeri.
- f. Surat penawaran dengan materai cukup / akta notaris.
- g. Khusus untuk mobil yang saat ini sudah tidak lagi membayar Bea Masuk, seharusnya menyambung bentuk C dari Bea dan Cukai, pengecualian untuk persyaratan ini diatur melalui Direktorat Jenderal Bea dan Cukai.
- h. Bukti pembebanan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ tutup tahun (SKPD terverifikasi).
- i. Bukti efek dari pemeriksaan tubuh mobil bermotor.

Berikut hasil akhir wawancara salah satu informan berinisial Zu (27 tahun) sebagai rekanan yang menyampaikan penilaiannya terhadap profesionalisme (pengetahuan) individu tes bodi mobil bermotor dan informal setiap hari karyawan yang menangani dengan mobil di Kantor SAMSAT (Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan. Dia menyatakan bahwa:

“Dari beberapa kali saya kesini, anggota serta bagian lapangan dalam melaksanakan tugasnya menurutku sudah baik, dari caranya menjelaskan tentang kendaraan yang saya bawa cukup bisa saya pahami karena memberikan penjelasan dengan rinci dan jelas, jadi mudah saya pahami.”

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa anggota cek fisik kendaraan bermotor serta pekerja harian lepas dalam melaksanakan tugas sudah baik dalam artian bahwa anggota dan pekerja harian lepas dalam

menangani kendaraan telah sesuai dengan SOP. Hal tersebut senada dengan informan berinisial SM (29 tahun) selaku mitra dari astra motor Makassar, beliau mengatakan:

“Petugas bagian cek fisik yang, saya rasa bahwa semua memiliki sudah memiliki pengalaman dan pengetahuan tentang cek fisik kendaraan, sehingga apa yang mereka kerjakan selama ini membuat kami selaku mitra merasa puas dan nyaman dengan pelayanan yang mereka lakukan selama ini”.

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Dari hasil wawancara tersebut, terbukti bahwa petugas di bagian bodi mobil memiliki keahlian dan senang dengan pemeriksaan bodi motor, sehingga rekan/jaringan merasa senang dengan penawaran yang diberikan selama ini. Kebanggaan penyedia adalah karena kepiawaian dan kegemaran dalam melihat bodi mobil resmi.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa peserta pemeriksaan fisik motor dan pegawai harian informal serta pejabat administrasi dalam melaksanakan usaha pemberian sesajen kepada sahabat memiliki keahlian yang tinggi, jauh ditandai melalui tahap pendidikan yang berlebihan, kapasitas mereka untuk menawarkan motif kepada teman-teman yang bersih untuk ditangkap oleh teman-teman dan bahwa mereka melakukan kewajiban mereka sesuai dengan SOP masing-masing dan tidak ada proses yang telah ditentukan pada beberapa titik wawancara dan bahwa mereka menilai bahwa penawaran yang diberikan adalah yang teratas. Hal ini membuktikan bahwa mereka telah memahami dan memahami dengan baik alasan dari pemberian mobil bermesin secara fisik lihatlah persembahan sehingga terciptalah persembahan yang bagus dan memuaskan bagi para

sahabat. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang telah penulis lakukan, pada tanda-tanda keahlian teratas, peserta pemeriksaan fisik motor dan informal sehari-hari karyawan dan manajemen dapat dinyatakan telah memenuhi tanda-tanda tersebut.

**b. *Attitudes and behavior* (Sikap dan perilaku)**

Dalam indikator ini, rekan-rekan memeriksa bahwa pejabat eksekutif untuk penyedia layanan mobil akan membayar bunga kepada teman-teman dan mencoba membantu mereka dalam mendapatkan penyedia yang disukai.

Dengan kata lain Sikap dan Perilaku berkaitan dengan sikap dan perilaku individu pengendara mobil secara fisik melihat penyedia dalam memberikan penawaran kepada teman, individu dan informal setiap hari orang terus-menerus membayar bunga, berusaha membantu menyelesaikan masalah teman tentang mobil. penilaian tubuh cepat dan gembira, bersikap menyenangkan, menjaga sopan santun dan mengurus keluhan pendamping.

Tanda-tanda yang kemudian digunakan untuk menilai benar atau tidaknya pemberi pemberi (pejabat administrasi dan informal masyarakat sehari-hari) dalam memberikan sesaji kepada sahabat memiliki pola pikir dan perilaku yang hebat sebagai berikut:

Penyedia publik pada dasarnya berspesialisasi dalam memastikan bahwa aset sosial saat ini dialokasikan secara sembrono dengan minat yang lebih besar kepada orang-orang yang paling menginginkannya (pendamping). Dalam hal ini, provider provider (pejabat penyelenggara administrasi dan informal masyarakat sehari-hari) perlu lebih mengetahui apa yang dibutuhkan

dan diinginkan pendamping. Dalam konteks penawaran umum, sikap yang menyenangkan dan perilaku yang sopan dan benar, dan pola pikir yang penuh perhatian dari pejabat penyedia (pejabat penyedia administrasi dan orang-orang informal sehari-hari) sangat mendukung dalam hal kegembiraan yang diperoleh melalui sarana penerima penyedia. (sahabat). Sebagai penyelenggara publik, pejabat penyelenggara administrasi dan informal masyarakat sehari-hari di Kantor SAMSAT (Manunggal Administrasi Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan mengutamakan sikap dan perilaku yang santun, santun dan penuh perhatian agar rasa sahabat terlayani dengan sepuh hati.

Berikut hasil wawancara dengan mitra, terkait sikap petugas pelayanan administrasi dan pekerja harian lepas dalam melayani kepengurusan berkas mitra. Informan berinisial SM (29 tahun) selaku mitra dari astra motor Makassar, beliau mengatakan:

“Kalau petugas pelayanan administrasi dan petugas yang dilapangan ramah semua, baik dan perhatian kepada kami”

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa petugas pelayanan administrasi dan pekerja harian lepas bersikap ramah dan penuh perhatian kepada mitra artinya anggota administrasi dan pekerja harian lepas dalam memberikan pelayanan telah mencerminkan sikap dan perilaku yang baik kepada mitra, ramah artinya mereka senang tiasa senyum dan berperilaku sopan kepada mitra, mereka mampu merespon keluhan mitra dengan cepat

dan senang hati. Hal tersebut juga disampaikan oleh informan berinisial Zu (27 tahun) selaku mitra, beliau mengatakan bahwa;

“Petugas dibagian cek fisik kendaraan bermotor, semua ramah dalam pelayanan, karena menurut saya bahwa semua nya memiliki pengetahuan dan pengalaman yang banyak dalam pelayanan cek fisik kendaraan bermotor”

*(Hasil wawancara tanggal 5 januari 2022)*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor ramah terhadap mitra, karena faktor petugas memiliki pengetahuan dan pengalaman dalam pelayanan cek fisik kendaraan selama ini. Hal tersebut senada juga disampaikan oleh salah satu informan berinisial NA (45 tahun) selaku pekerja harian lepas, beliau menyampikan bahwa:

“Disini mengenai sikap petugas administrasi dan pekerja harian lepas, bagi saya semuanya ramah, mungkin mitra yang merasa tidak ramah karena mitra mau dilayani dengan cepat, sehingga mitra menyatakan petugas disini sikap tidak ramah terhadap mereka”.

*(Hasil wawancara tanggal 5 januari 2022)*

Hasil wawancara diatas senada dengan yang disampaikan oleh informan berinisial RR (21 tahun) selaku bintanga cek fisik kendaraan bermotor, beliau menyatakan bahwa:

“Kami disini selalu menjaga sikap kepada siapa saja, apalagi kepada mitra, kalau memang ada mitra yang menyatakan bahwa sikap kami disini tidak ramah berarti mitra mau dilayani dengan cepat”.

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai administrasi dan pegawai harian informal memiliki pola pikir dan perilaku yang menyenangkan terhadap rekan dalam memberikan persembahan, meskipun ada rekan yang menyatakan bahwa ada pejabat administrasi yang memiliki pola pikir tidak ramah, Karena itu pendamping perlu dilayani dengan cepat.

Namun, hingga saat ini, tidak ada satu pun sahabat yang mengeluh atau kecewa dengan tampilan bodi mobil petugas. Karena suatu angkutan umum yang luar biasa perlu diikuti dengan menggunakan sikap dan perilaku yang cermat dan penuh perhatian dari penerbit angkutan itu sendiri sebagai cara untuk mencerminkan pengangkut yang paling dan berkualitas bagi setiap pendamping di dalam Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang diamati dengan bantuan peneliti, dapat dikatakan bahwa tanda-tanda pembayaran bunga telah terpenuhi dan dapat dikatakan akurat, meskipun selama ini tidak ada kesalahan serta keramahan petugas. Di dalam manajemen dan karyawan harian informal namun ingin melangkah maju sekali lagi sebagai cara untuk menciptakan karier yang lebih tinggi, berkualitas tinggi dan bersertifikat selain pejabat muda ingin dilatih, dibimbing dan diberikan jalan ke tampilan yang lebih tinggi dampak yang luar biasa dan sadar akan sahabat. Dari tanda-tanda yang digunakan untuk menilai apakah pejabat administrasi dan informal karyawan sehari-hari dalam melayani rekanan membayar bunga, dapat dikatakan bahwa selama menjalankan tanggung jawab mereka mereka memiliki sikap dan perilaku yang cukup akurat, namun tetap ingin melangkah maju. Hal ini membuktikan bahwa selama memberikan persembahan untuk bintangara, penilaian fisik dan informal setiap hari pegawai telah memenuhi dimensi Attitudes and Behavior.

**c. *Accessibility and Flexibility* (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan)**

Indikator ini terdiri dari kelayakan pendamping untuk mendapatkan penawaran sesuai dengan kriteria, yang berarti bahwa perusahaan operator (petugas non-komisioner untuk pemeriksaan fisik dan informal masyarakat sehari-hari) memudahkan pendamping untuk mendapatkan penawaran, sesuai dengan permintaan dan keinginan sahabat. Tanda-tanda tersebut kemudian digunakan untuk menilai apakah perusahaan operator (petugas non-komisioner untuk pemeriksaan fisik dan informal orang sehari-hari) dalam memberikan penawaran kepada teman telah memenuhi ukuran aksesibilitas dan fleksibilitas.

Pada dasarnya, penawaran umum dapat dikatakan sangat luar biasa dalam hal mempermudah akses ke seluruh jaringan/pelanggan. Perangkat layanan yang disediakan melalui perusahaan operator harus benar-benar mudah diakses melalui jaringan/rekan, masing-masing dalam hal akses masuk dalam hal waktu, dalam hal ini tingkat waktu untuk pejabat operator administrasi (petugas non-komisi untuk pemeriksaan fisik ) dan informal orang sehari-hari dalam memberikan persembahan kepada sahabat. Kantor SAMSAT Wilayah I Makassar Selatan merupakan salah satu lokasi angkutan umum yang menangani harga Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), biasanya akan bergantian seiring dengan situasi peningkatan jaringan yang biasanya membutuhkan pertumbuhan penawaran umum, seperti

tugas dan kewajiban dalam memberikan operator yang akurat dan ahli, dalam hal Hal-hal pembawa yang ingin ditingkatkan, terutama dalam hal waktu, kecepatan dan reaksi terhadap penawaran yang diberikan melalui tenaga kerja administrasi dan pekerja lepas sehari-hari itu sendiri.

Berikut hasil wawancara dan pada saat observasi dalam penelitian, peneliti mendapati informasi dari salah satu informan berinisial RR (21 tahun) selaku bintanga cek fisik kendaraan bermotor, beliau menyatakan bahwa:

“Pelayanan cek fisik kendaraan selama ini, kami mengutamakan kendaraan yang memiliki perlengkapan yang lengkap, sedangkan kendaraan yang belum memiliki perlengkapan yang lengkap, kami menjelaskan kepada mitra agar melengkapi perlengkapan kendaraanya”.

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa petugas cek fisik kendaraan bermotor dalam pelayanan cek fisik kendaraan bermotor mitra/masyarakat, petugas dalam pelayanan mengutamakan kendaraan yang memiliki perlengkapan kendaraan yang lengkap, sedangkan kendaraan yang belum memiliki perlengkapan yang lengkap, petugas menjelaskan kepada mitra agar melengkapi perlengkapan kendaraan. Pelayanan yang cepat dan tepat pada waktu yang dilakukan oleh petugas cek fisik kendaraan bermotor, apabila memiliki perlengkapan kendaraan yang lengkap. Seperti hal yang di sampaikan oleh informan berinisial SM (29 tahun) selaku mitra dari astra motor Makassar, beliau mengatakan bahwa:

“Sudah merasa puas dengan pelayanan petugas karena cepat dan tepat waktu dalam pelayanan walaupun banyak antrian”

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*



Hasil wawancara tersebut senada dengan yang disampaikan oleh informan berinisial Zu (27 tahun) selaku mitra, beliau mengatakan bahwa:

“Selama saya pengurusan disini, semua petugas melayani saya dengan cepat, dan disini semua pengurusan tidak susah”.

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Efek dari wawancara di atas menunjukkan bahwa manajemen pejabat administrasi dan pegawai harian informal yang singkat dan responsif saat memproses dokumen untuk pemeriksaan fisik mobil menunjukkan bahwa pejabat administrasi dan pegawai harian lepas memudahkan pendamping untuk mendapatkan penawaran sesuai dengan permintaan dan kebutuhan pendamping, yang dibuktikan dengan penggunaan pernyataan yang diungkapkan dengan bantuan penggunaan pendamping bahwa mereka melayani dengan cepat dan tepat waktu, seperti terlalu banyak antrian, namun semuanya dilayani dengan cepat.

Dari hasil wawancara di atas, peneliti melihat bahwa ketepatan waktu, selain tingkat reaksi dari pejabat administrasi dan informal karyawan sehari-hari sudah tidak lagi mengeluh dengan bantuan menggunakan pendamping, hal ini menunjukkan bahwa teman mendapatkan Masuk ke penawaran lancar tidaklah sulit, begitu pula dengan meningkatkan penawaran yang harus didapatkan sahabat yang akan menciptakan penawaran yang lancar dan dapat memenuhi sahabat.

Sementara itu, ketika peneliti mewawancarai puncak tes jasmani mengenai kemudahan keberhasilan dan penyesuaian sesaji dikatakan dengan

menggunakan informan berinisial AR (empat puluh empat tahun), sebagai puncak tes jasmani, ia mengatakan:

“Kami disini siap melayani mitra semaksimal mungkin, selama ini semua pekerjaan diselesaikan dengan tepat waktu”

*(Hasil wawancara tanggal 5 Januari 2022)*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa kegiatan cek fisik selama ini diselesaikan dengan tepat pada waktu yang ditentukan. Hal tersebut senada dengan yang disampaikan oleh informan berinisial Ru (36 tahun) selaku Bintara cek fisik kendaraan bermotor, beliau mengatakan bahwa:

“Kami disini tidak bermaksud untuk mempersulit mereka, kami selalu berusaha memberikan pelayanan semaksimal mungkin semampu kami.”

*(Hasil wawancara 6 januari 2022)*

Efek dari wawancara di atas menunjukkan bahwa secara fisik melihat pejabat dari manajemen hingga informal setiap hari orang tidak memiliki tujuan untuk membuat sulit bagi mitra/jaringan.

Dari hasil wawancara, penulis dapat memutuskan bahwa selama hal kecepatan penyedia dan kenyamanan dalam menyajikan persembahan dengan bantuan petugas administrasi dan pekerja lepas setiap hari, mereka dapat tepat waktu dalam menyajikan persembahan. Berdasarkan wawancara di atas, pejabat administrasi dan informal setiap hari dalam menjalankan tanggung jawab mereka dalam menyajikan persembahan kepada mitra/jaringan cukup baik.

Dari tanda-tanda yang digunakan untuk menilai apakah pejabat administrasi dan informal setiap hari orang-orang dalam melayani

mitra/jaringan dapat diakses dengan mudah, hal itu dicapai, karena di dalam penyedia manajemen, tes bodi kendaraan bermotor dianggap tepat, merespon cepat ke mitra/jaringan.

**d. *Reliability and trustworthiness* (Keandalan dan kepercayaan)**

Dalam indikator ini, teman-teman memverifikasi bahwa terlepas dari apa yang terjadi, mereka dapat mempercayakan semuanya kepada vendor penyedia, terutama pejabat penyedia administrasi (Nintel untuk tes fisik motor) dan pejabat harian lepas. Tanda-tanda tersebut kemudian digunakan untuk menilai apakah vendor penyedia (pejabat administrasi dan pegawai harian informal) dalam memberikan penawaran kepada rekan/jaringan telah memenuhi tanda-tanda keandalan dan kepercayaan.

Dalam konteks penawaran umum, persetujuan publik merupakan aset penting sehingga menjadikan vendor provider sebagai emiten penyedia yang memiliki kredibilitas, baik di sektor publik maupun pribadi, merupakan hal yang harus diandalkan dengan bantuan klien pada ide dalam keandalan mereka.

Dari hasil wawancara dari salah satu informan berinisial AR (44 Tahun), selaku Kepala cek fisik, beliau menyatakan:

“Petugas administrasi dan pekerja harian lepas kami disini dalam melayani mitra mengikuti prosedur dan SOP yang sudah di tetapkan”.  
(*Hasil wawancara 5 januari 2022*)

Efek dari wawancara di atas menunjukkan bahwa pejabat administrasi dan pegawai informal sehari-hari dalam melayani pendamping mencermati pendekatan dan SOP yang telah ditetapkan dengan bantuan penggunaan

SAMSAT Office (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah Makassar Selatan I. Isu yang sama pun disampaikan dengan menggunakan informan berinisial AM (28 tahun) sebagai pekerja harian lepas, ia menyatakan:

“Kami kerja dalam melayani cek fisik kendaraan mitra selama ini, selalu mengikuti prosedur dan SOP yang sudah di tetapkan”.  
(*Hasil wawancara 6 januari 2022*)

Efek dari wawancara di atas menunjukkan bahwa sehari-hari para freelancer di provider kepada pendamping mengamati cara-cara dan SOP yang terkait, sehingga provider untuk pemeriksaan bodi motor sudah terlaksana sesuai dengan pendekatan atau SOP yang telah ditetapkan dengan bantuan tersebut. menggunakan SAMSAT. Isu yang sama juga disampaikan dengan menggunakan salah satu informan berinisial SRT (35 tahun) sebagai mitra, beliau menyatakan bahwa:

“Menurut saya untuk dibidang sudah handal karena semua fasilitas sudah lengkap, antrian yang tidak lama karena, keramahan petugas, ketepatan waktu mereka saat melayani saya rasa puas dalam melayani karena bukan hanya melayani tetapi sekaligus mereka mengarahkannya.”  
(*Hasil wawancara 6 Januari 2022*)

Efek dari wawancara di atas mengatakan bahwa kehandalan pejabat itu baik, artinya mereka sangat setuju dengan pejabat administrasi dan pegawai harian informal tentang penawaran yang mereka tawarkan kepada pendamping, yang dibuktikan dengan menggunakan pengamatan penulis , selama pengamatan peneliti memperhatikan bahwa tidak ada kelangkaan sesajen. Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan, beserta fasilitas ruangan yang siap pakai, sudah

memadai, bahkan jajaran pendamping yang mengantri puluhan tetap terlayani tepat waktu. seluruh petugas administrasi agar pendamping/kelompok memastikan bahwa persembahan yang diberikan memuaskan. Isu yang sama disampaikan dengan menggunakan informan berinisial Zu (27 tahun) sebagai mitra, ia menyatakan bahwa:

“Petugas sebelum memeriksa kendaraan saya, selalu petugas periksa berkas kendaraan, dan selalu mereka memberikan arahan dalam pemeriksaan berkas kendaraan saya”.

*(Hasil wawancara 7 Januari 2022)*

Hasil wawancara menunjukkan bahwa di dalam penyelenggara tes bodi motor di SMSAT, petugas selalu memberikan kursus kepada rekan/kelompok mulai dari penawaran administrasi hingga penawaran tes bodi motor.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyelesaikan bahwa masing-masing pendamping tidak lagi mempermasalahkan keandalan pejabat administrasi dan pegawai harian informal, pendamping/kelompok mempertimbangkan dalam keandalan pejabat di Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Administrasi Atap) Wilayah Makassar Selatan I. Tahap persetujuan dan kehandalan pejabat pada Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Wilayah I Makassar Selatan sudah maksimal, yang ditunjukkan dengan bantuan tidak adanya tuntutan hukum dari rekanan/jaringan. Jika ditelaah, denda penyedia dari pengawasan Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Wilayah I Makassar Selatan bisa sangat tinggi, sehingga persetujuan masyarakat bisa berada di dalam penyedia tes tubuh. untuk motor bermotor. Pentingnya mempresentasikan

kursus kepada semua pejabat di dalam manajemen dan informal karyawan sehari-hari agar kepercayaan mereka tetap terjaga dan jika dapat dikembangkan jaraknya dapat diantisipasi dengan menggunakan masing-masing mitra/jaringan, karena faktanya Pada akhirnya dalam istilah provider, kebanggaan pelanggan provider harus diprioritaskan agar tercipta kesepahaman.

**e. *Recovery* (Pengendalian situasi dan pemecahan masalah)**

Dalam indikator ini, rekan/kelompok memverifikasi bahwa jika ada sesuatu yang salah atau terjadi sesuatu yang mengejutkan, penerbit penyedia akan segera mengambil tindakan untuk memanipulasi skenario dan menemukan solusi yang tepat. Tanda-tanda tersebut kemudian digunakan untuk menilai apakah operator penyedia (pejabat administrasi dan pekerja harian informal) dalam memberikan persembahan kepada rekanan telah memenuhi tanda Pemulihan.

Penawaran umum yang mengurus harga Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Kewajiban Iuran Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), akan terus berganti seiring dengan berjalannya waktu. situasi pengembangan jaringan. terus membutuhkan pertumbuhan dalam penawaran umum, yang mencakup tanggung jawab dan kewajiban dalam menyediakan penawaran yang unggul dan ahli.

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan dapat menjawab cepat dalam mengatasi

keinginan darurat rekan/kelompok untuk penawaran tes bodi mobil dan begitu mereka menemukan sesuatu yang tidak sesuai prosedur, apa fungsi vital operator provider dalam mengatasi dan memperbaiki kesalahan tersebut. Dari hasil penelitian, penulis dapat mengetahui apa saja jurus-jurus uji bodi mobil dalam menangani kondisi darurat dan cara menenangkan petugas serta cara uji bodi mobil atas dapat mengoreksi kesalahan-kesalahan yang terjadi. . Berikut hasil wawancara salah satu informan berinisial AR (empat puluh empat tahun), karena Kabag Tes Badan, beliau menyatakan:

“Biasanya kalau kami mendapat permasalahan dilapangan hasil pemeriksaan dilapangan tidak sesuai dengan administrasi melapor ke pimpinan, uji keaslian, nomor mesin atau nomor rangka dilapangan, klw tidak sesuai lagi kami laporkan ke reserse umum”.

*(Hasil wawancara 5 januari 2022)*

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa permasalahan yang biasanya terjadi laporan dilapangan tidak sesuai dengan administrasi, tetapi mereka selalu memeriksa kembali, dan apabila masih tidak sama mereka laporkan pada bagian reserse, permasalahan yang dihadapi bias diselesaikan, hal yang sama juga disampaikan oleh informan berinisial FW (29 tahun) selaku mitra, beliau mengatakan:

“Disini menyelesaikan masalah cek fisik kendaraan sudah cukup baik, saya merasa puas dengan kinerjanya mereka seperti berkas yang belum lengkap selalu mereka arahkan dan tidak antrian begitu lama.”

*(Hasil wawancara 6 januari 2022)*

Hasil wawancara diatas senada dengan yang disampaikan oleh informan berinisial ZR (27 tahun) selaku mitra, beliau mengatakan bahwa:

“Saya merasa pelayanan cek fisik kendaraan sudah cukup bagus, karena respon petugas dalam pelayanan cek fisik kendaraan juga lumayan cepat dan langsung di tangani.”

(Hasil wawancara 6 januari 2022)

Efek dari wawancara di atas menunjukkan bahwa pejabat administrasi dan karyawan harian informal dalam penawaran administrasi untuk menangani tes tubuh motor bermotor telah lama berjalan dengan baik. Sehingga mitra/kelompok pada tahap tertentu dalam pemeriksaan fisik motor mengalami bahwa penawaran yang diberikan sampai saat ini sudah cukup baik.

Berdasarkan hasil wawancara, dapat disimpulkan bahwa tanda-tanda untuk memperbaiki kesalahan telah lama berjalan dengan baik, dan dapat dikatakan bahwa selama menjalankan tanggung jawab mereka telah memenuhi dimensi Recovery (pengelolaan skenario dan pemecahan masalah pembawa).

**f. *Reputation and credibility* (Nama baik dan dapat dipercaya)**

Dalam indikator ini sahabat percaya bahwa Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Wilayah I Makassar Selatan dapat diandalkan dan menawarkan persembahan yang dapat sesuai dengan kewajiban sahabat, artinya perusahaan pengangkut dapat dinyatakan sebagai diandalkan jika bisa dikenakan biaya untuk pelanggan.

Untuk mengetahui apakah Kantor SAMSAT (Pemerintahan Satu Atap Manunggal) Wilayah I Makassar Selatan selama melayani jaringan memiliki pengakuan yang luar biasa di mata para sahabat dan agar jarak tempuhnya



bergantung melalui jaringan, dapat terlihat dari kewajiban seluruh pejabat dalam memberikan persembahan kepada pendamping atau jaringan. Untuk mencerminkan pertimbangan pada sahabat, komponen yang ingin dipertimbangkan melalui operator pembawa adalah tugas. Karena tugas adalah tanggung jawab utama untuk melayani kepentingan umum, dan bagaimanapun, seseorang harus memprioritaskan hobi teman/masyarakat di atas diri sendiri. Untuk meningkatkan pertimbangan umum atau pendamping dalam pengangkut, pejabat administrasi dan pegawai harian informal dalam melaksanakan tanggung jawab mereka harus dapat bertanggung jawab kepada rekan yang dilayani agar rekanan senang dengan penawaran yang diberikan.

Dari hasil wawancara dengan salah satu informan berinisial Ru (36 tahun) sebagai bintang untuk pemeriksaan badan kendaraan bermotor, beliau mengatakan bahwa:

“Kami disini dalam melayani mitra mengikuti prosedur, SOP dan kode etik, sehingga kami menjaga nama baik institut dan diri kami”.

*(Hasil wawancara 6 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pejabat administrasi dan pegawai informal sehari-hari dalam melayani pendamping mematuhi prosedur, SOP dan kode etik agar senantiasa mengadakan panggilan yang sangat baik dan dapat diandalkan dengan bantuan menggunakan pendamping. Hal ini juga ditentukan dalam penelitian ini, peneliti menetapkan bahwa informal setiap hari pegawai dan pejabat administrasi dapat dikatakan sangat bertanggung jawab kepada pendamping, Kantor SAMSAT (Manunggal Administrasi Satu Atap) Wilayah Makassar Selatan I tetap bergantung

dengan bantuan tersebut. menggunakan masyarakat umum dalam memilih untuk menawarkan layanan. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan dengan bantuan informan ZR (27 tahun) sebagai pendamping, beliau menyatakan bahwa:

“Kami masih percaya dan yakin bahwa semua petugas disini bertanggung jawab kepada mitra yang dilayani”.  
(*Hasil wawancara 6 januari 2022*)

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pejabat tetap bertanggung jawab kepada pendamping, menunjukkan bahwa Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap) Wilayah Makassar Selatan I memiliki pengakuan yang sangat baik di mata jaringan. Rekan lain menyatakan hampir senada, efek wawancara dari informan berinisial FW (29 tahun) sebagai rekanan, ia menyatakan:

“Semua petugas menurut saya sangat bertanggung jawab terhadap tugas dan kewajibannya masing-masing”.  
(*Hasil wawancara 6 Januari 2022*)

Dari hasil wawancara di atas, penulis dapat mengetahui bahwa pejabat administrasi dan pegawai harian informal dikenakan biaya pendampingan, yang dibuktikan dengan menggunakan jawaban dari pendamping selama wawancara, mereka memverifikasi bahwa di dalam Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan tidak ada kekurangan apapun, para pejabat tidak pernah melupakan tugasnya dalam melayani pendamping, ini membuktikan bahwa di mata jaringan Kantor SAMSAT (Manunggal Administrasi Satu Atap) Selatan Wilayah Makassar I tetap memiliki pengakuan dan tetap diandalkan dengan bantuan jaringan dalam hal pelayanan.

## 2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar

Unsur penghambat dan pembantu dalam penyampaian penawaran uji bodi mobil bermotor di Kantor Samsat Makassar pada penelitian ini peneliti menggunakan prinsip sesuai dengan versi Edward III dalam Widodo (2012, hlm. 96-107) mengusulkan unsur atau variabel yang berdampak pada terpenuhi atau tidaknya pelaksanaan pertanggung. Adapun tanda-tanda yang mengukur pelaksanaan sesaji uji bodi mobil bermotor pada Kantor Samsat Makassar adalah: Tuturan lisan, Sumberdaya, Watak atau Sikap, Struktur Birokrasi (Struktur Birokrasi) dapat didefinisikan sebagai berikut:

### a. *Communication* (Faktor komunikasi).

Komunikasi adalah suatu cara untuk membuat para pelaksana peliputan memahami apa yang seharusnya mereka lakukan. Setiap liputan yang dapat diterapkan dapat disalurkan kepada manusia yang tepat melalui pertukaran verbal yang harus diucapkan dengan sungguh-sungguh, tepat, dan konsisten. Pertukaran lisan yang jelas, spesifik dan teratur diperkirakan akan ampuh dalam menyampaikan statistik yang mungkin benar-benar diperoleh dengan bantuan pelaksana, kelompok sasaran, dan berbagai pihak yang berkepentingan, khususnya mengenai maksud, tujuan, dan sasaran penawaran umum. untuk diterapkan.

Berikut ini adalah efek wawancara dengan salah satu informan berinisial AR (empat puluh empat tahun), karena Kepala Tes Badan, katanya:

“Kami disini sering melaksanakan sosialisasi pada masyarakat atau mitra, mengenai syarat dan prosedur cek fisik kendaraan”.

*(Hasil wawancara 5 januari 2022)*

Efek dari wawancara di atas menunjukkan bahwa petugas tes tubuh sering melakukan sosialisasi penilaian tubuh mobil, sosialisasi istilah dan prosedur yang seharusnya. Hal senada disampaikan dengan bantuan informan berinisial Ru (36 tahun) sebagai bintanga untuk pemeriksaan badan kendaraan bermotor, beliau mengatakan bahwa:

“Setiap mitra yang baru selalu kami malaksanakan sosialisasi mengenai persyaratan dan prosedur cek fisik kendaraan, agar dikemudian hari sudah mengetahui prosedurnya, dan kami melayani mitra disini tidak membedakan satu sama lain, semua memiliki hak yang sama”.

*(Hasil wawancara tanggal 6 januari 2022)*

Efek dari wawancara di atas menunjukkan bahwa penyedia tes bodi mobil bermotor kini tidak lagi membedakan rekanan, dan setiap rekanan atau jaringan yang baru saja menyelesaikan tes bodi mobil bermotor di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Selatan Wilayah Makassar I, para pejabat terus melakukan sosialisasi agar di lingkungan para sahabat takdir atau masyarakat umum sudah mengetahui dan mengetahui prosedurnya. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan dengan bantuan informan berinisial FW (29 tahun) sebagai pendamping, katanya:

“Selama saya di sini petugas dilapangan maupun petugas administrasi melayani saya cukup baik, dan selalu mereka memberikan penjelasan pada saya, sehingga saya disini sudah paham dan tidak bingung”.

*(Hasil wawancara tanggal 6 januari 2022)*

Dari hasil wawancara di atas, menunjukkan bahwa pejabat administrasi dan pekerja lepas setiap hari terus-menerus menawarkan alasan

agar jaringan atau rekan dalam menangani penilaian bodi mobil tidak ceroboh dan kaku di dalam manajemen.

Berdasarkan hasil wawancara, peneliti dapat menyimpulkan bahwa pejabat administrasi dan informal masyarakat sehari-hari dalam menjalankan kewajibannya memberikan penawaran kepada rekan/jaringan dalam menangani penilaian fisik kendaraan bermotor cukup baik. Dari rambu-rambu yang digunakan untuk menilai pejabat administrasi dan informal masyarakat sehari-hari dalam sosialisasi penilaian bodi mobil kepada rekan/jaringan, sudah tercapai.

Dari hasil wawancara dapat dipahami bahwa statistik dari Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Wilayah I Makassar Selatan telah terpola dengan baik dan sistematis dengan maksud untuk memfasilitasi dan mendongkrak pelaksanaan sesajen untuk menempatkan berlaku substansi program/cakupan untuk uji bodi kendaraan bermotor. Begitu pula dengan informan dari jejaring tersebut yang mengatakan bahwa pelaksanaan penyelenggara tes bodi kendaraan bermotor dikomunikasikan dan disosialisasikan dengan baik kepada sahabat. Dengan demikian, pelaksanaan cakupan tes bodi kendaraan bermotor dari pengukuran pertukaran lisan telah dikomunikasikan dengan baik dengan bantuan penggunaan SAMSAT Office (Sistem Administrasi Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan.

**b. Resources (Sumber Daya).**

Sumber daya dalam rangka penyelenggaraan kendaraan bermotor bodi lihat penawaran di Kantor SAMSAT (Manunggal Administrasi Satu Atap)

Wilayah I Makassar Selatan meliputi sumber daya manusia, mulai dari manajemen hingga personel penegak, sistem, pusat pengecatan, substansi keuangan dan kewenangan . Tanpa sumber yang cukup baik, sudah pasti bahwa penawaran tidak dapat dilakukan secara efektif. Untuk menjalankan pelayanan secara fisik kendaraan bermotor, jarak tempuhnya didukung oleh sarana yang cukup baik dan sumber-sumber yang luar biasa karena para pejabat tersebut memiliki warisan pendidikan yang tepat dengan pembagian/jabatan yang terarah di Kantor SAMSAT (Satu Atap Administrasi Manunggal) Wilayah I Makassar Selatan. Dari faktor sistem dan sentra pengecatan, tampaknya Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu) Wilayah I Makassar Selatan dapat dikatakan bahwa sistem dan sentra pengecatan yang berbeda cukup baik untuk memandu pelaksanaan kendaraan bermotor bodi. simak liputan di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu) Wilayah Makassar. saya Selatan. Hal ini diperkuat dari hasil wawancara dengan ketua bodi mobil lihat tentang sumber yang ada di Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Makassar Selatan I Wilayah untuk memberlakukan mobil tubuh melihat penawaran .

Berikut adalah hasil wawancara dengan salah satu informan berinisial AR (empat puluh empat tahun), karena Kepala Badan, beliau mengatakan:

“Dari sumber daya yang ada di Kantor SAMSAT Wilayah Makassar I Selatan untuk sekarang petugas administrasi dan pekerja harian lepas sudah cukup, sedangkan kalau peralatan untuk sekarang sudah lengkap dan memadai”.

*(Hasil wawancara 5 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sumber daya manusia dan sentra yang ada pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan dapat dikatakan cukup, karena untuk saat ini sumber daya manusia yang ada dan center sudah cukup baik. Hal ini juga disampaikan melalui sarana salah satu informan berinisial SRT (35 tahun) sebagai mitra, beliau menyatakan bahwa:

“Menurut saya untuk dibilang sudah handal karena semua fasilitas sudah lengkap berarti petugasnya juga sudah lengkap juga, sehingga antrian yang tidak lama, ketepatan waktu mereka saat melayani saya rasa puas dalam melayani karena bukan hanya melayani tetapi sekaligus mereka mengarahkannya.”

*(Hasil wawancara tanggal 6 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa balai-balai itu lengkap, artinya pejabat administrasi dan pegawai harian informal juga lengkap, karena tidak ada tuntutan hukum dari mitra tersebut. Kesamaan tersebut diungkapkan melalui sarana salah satu informan berinisial Ru (36 tahun) sebagai bintara pemeriksaan badan mobil bermotor, beliau mengatakan bahwa:

“Kalau untuk sekarang ini fasilitas cek fisik kendaraan bermotor sudah lengkap”.

*(Hasil wawancara tanggal 6 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa sumber manusia, secara fisik melihat pusat-pusat mobil bermotor di SMSAT sudah lengkap.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyimpulkan bahwa mengenai sumber yang peneliti ambil adalah sumber manusia dan pusat, hasil yang ditampilkan di lingkungan Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Wilayah Makassar Selatan I tentang tenaga

administrasi dan informal karyawan setiap hari sudah cukup, sedangkan untuk sentra juga sudah cukup.

Dari tanda-tanda sumber daya yang berguna yang digunakan untuk menilai sumber daya manusia (pejabat administrasi, karyawan harian informal) dan pusat-pusat di dalam penerapan mobil secara fisik melihat penawaran, dapat dikatakan bahwa mereka telah memenuhi tanda-tanda sumber daya yang berguna.

**c. *Disposition or Attitude (Sikap).***

Disposisi para pelaksana memiliki hasil penting untuk implementasi cakupan yang kuat. Jika pelaksana memiliki pola pikir yang baik ke arah cakupan yang dipilih yang dalam pendekatan contoh ini mungkin ada dukungan, mereka lebih mungkin untuk menerapkan cakupan seperti yang diinginkan dengan menggunakan pembuat pilihan awal.

Dalam konteks penawaran umum, sikap yang menyenangkan dan perilaku yang sopan dan tepat, dan pola pikir yang penuh perhatian dari pejabat operator (pejabat operator administratif dan karyawan harian informal) sangat mendukung dalam ungkapan kebanggaan yang diperoleh dengan bantuan penggunaan operator. penerima (pendamping). Sebagai penyelenggara publik, pejabat penyelenggara administrasi dan pegawai harian informal di Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Wilayah I Makassar Selatan mengutamakan sikap dan perilaku yang menyenangkan, santun, dan penuh perhatian agar pengalaman sahabat terlayani dengan sepenuh hati.



Berikut ini adalah hasil wawancara dengan para sahabat, mengenai pola pikir pegawai administrasi dan pegawai harian informal dalam melayani pengendalian berkas kaki tangan. Informan berinisial SM (29 tahun) sebagai kaki tangan Astra Motor Makassar mengatakan:

“Kalau petugas pelayanan administrasi dan petugas yang dilapangan ramah semua, baik dan perhatian kepada kami”

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pegawai administrasi dan pegawai harian informal menyenangkan dan responsif terhadap teman, artinya kontributor administrasi dan pegawai harian lepas dalam memberikan penawaran telah mempertimbangkan sikap dan perilaku yang tepat terhadap teman, pendekatan yang menyenangkan mereka ' senang tersenyum dan berperilaku sopan kepada sahabat. , mereka mampu menjawab kasus-kasus pengadilan kaki tangan dengan cepat dan bahagia. Hal ini juga disampaikan dengan bantuan salah satu informan berinisial NA (empat puluh lima tahun) sebagai pekerja harian lepas, beliau mengatakan bahwa:

“Disini mengenai sikap petugas administrasi dan pekerja harian lepas, bagi saya semuanya ramah, mungkin mitra yang merasa tidak ramah karena mitra mau dilayani dengan cepat, sehingga mitra menyatakan petugas disini sikap tidak ramah terhadap mereka”.

*(Hasil wawancara tanggal 5 januari 2022)*

Hasil wawancara diatas senada dengan yang disampaikan oleh informan berinisial RR (21 tahun) selaku bintanga cek fisik kendaraan bermotor, beliau menyatakan bahwa:

“Kami disini selalu menjaga sikap kepada siapa saja, apalagi kepada mitra, kalau memang ada mitra yang menyatakan bahwa sikap kami disini tidak ramah berarti mitra mau dilayani dengan cepat”.

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa pejabat tata usaha dan pegawai informal sehari-hari memiliki pola pikir dan perilaku yang menyenangkan terhadap pendamping dalam memberikan sesaji, meskipun ada pendamping yang kerajaan bahwa ada pegawai tata usaha yang sudah pola pikir yang tidak ramah, karena teman perlu dilayani dengan cepat. Namun, sejauh ini tidak ada satu pun sahabat yang mengeluh atau kecewa dengan petugas tes bodi mobil tersebut. Karena suatu angkutan umum yang luar biasa harus diikuti dengan menggunakan sikap dan perilaku yang tepat dan penuh perhatian dari perusahaan pengangkut itu sendiri sehingga dapat mereplikasi karier yang paling dan hebat untuk setiap kaki tangan di dalam Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Makassar Selatan I Wilayah.

Berdasarkan hasil wawancara yang diamati dengan bantuan peneliti, dapat dikatakan bahwa tanda-tanda pembayaran bunga telah terpenuhi dan dapat dikatakan layak, meskipun selama ini tidak ada kesalahan berupa keramahan petugas di dalam. manajemen dan karyawan informal hari demi hari namun ingin melangkah maju sekali lagi sehingga Anda dapat membuat karier yang lebih tinggi. hebat dan bersertifikat serta pejabat muda ingin dilatih, dibimbing dan diberi jalan untuk menampilkan yang lebih tinggi pengaruh yang luar biasa dan responsif terhadap teman. Dari tanda-tanda yang digunakan untuk menilai apakah pejabat administrasi dan pegawai informal sehari-hari dalam melayani pendamping membayar bunga, dapat

dikatakan bahwa selama menjalankan kewajibannya mereka telah mendapatkan sikap dan perilaku yang cukup baik, namun tetap ingin melangkah maju. Hal ini membuktikan bahwa selama memberikan penawaran tanpa komisi, pemeriksaan fisik dan informal harian karyawan telah memenuhi dimensi Disposition atau Attitude (Sikap).

**d. *Bureaucratic structure* (Struktur Birokrasi)**

Bentuk organisasi adalah perangkat yang tepat dari hubungan dan kewajiban dan pemerintah untuk mengatur orang-kelompok dan mengkoordinasikan gerakan mereka dalam penggunaan sumber untuk memperoleh tujuan organisasi. Robbins (1994) menunjukkan bahwa bentuk organisasi adalah perangkat untuk menegakkan kewajiban yang harus diberikan, siapa melakukan apa dan meninjau kepada siapa, mekanisme koordinasi formal dan gaya interaksi yang harus diikuti. Sedangkan Edward dalam Winarno (2007) menyatakan bahwa dokumen merupakan salah satu badan umum yang maksimal, sekaligus secara keseluruhan sebagai pelaksana peliputan. Birokrasi baik secara sadar maupun tidak sadar memilih dokumen organisasi untuk penyelesaian kolektif dalam upaya menyelesaikan masalah sosial dalam kehidupan kontemporer.

Mungkin sangat sulit bagi pihak berwenang untuk menyelamatkan Anda yang berdampak pada nilai dan kepentingan publik, yang harus mengutamakan penawaran dan kebanggaan pengguna aplikasi, karena pelaksanaan penawaran umum dilakukan melalui sarana otoritas ekstra monopoli, sehingga preferensi untuk meningkatkan penyedia bagus

cenderung rendah bagus. Bahkan lebih sial jika administrator negara yang menerapkan sistem ini menggunakannya untuk tujuan yang berbeda atau untuk tujuan pribadi/organisasi yang positif. Menghadapi kerepotan mengutamakan harga diri konsumen, terutama kebanggaan pimpinan organisasi atau mengutamakan kebanggaan jaringan yang lebih luas, semua itu adalah masalah yang umumnya muncul di tempat pelaksanaan penyedia layanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan salah satu informan berinisial SM (29 tahun) sebagai kaki tangan Astra Motor Makassar menyatakan bahwa:

“Menurut saya tidak ribet pengurusan cek fisik kendaraan, kalau ada yang bilang ribet, itu mungkin karena persyaratannya yang belum lengkap. Kalau saya syarat-syaratnya sudah lengkap, cepat saja dalam melayani”.

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa dalam menghadapi uji bodi motor di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kanwil I Makassar Selatan tidak selalu alot. Dari pernyataan tersebut, surat-surat tersebut memiliki kedudukan yang sangat penting dan berpengaruh dalam pelaksanaan uji bodi motor di SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan.

Berikut hasil akhir wawancara dengan informan berinisial RR (21 tahun) sebagai bintangara untuk pemeriksaan bodi motor, beliau mengatakan bahwa:

“Dalam menjalankan tugas pelayanan kepada mitra, kami mengacu pada apa yang sudah disosialisasikan oleh pimpinan tentang pedoman pelaksanaan cek fisik kendaraan di sini. Pastinya apa yang disampaikan oleh pimpinan harus kami laksanakan”.

*(Hasil wawancara tanggal 6 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa tentang berjalannya penyedia tes bodi mobil, mengacu pada apa yang telah disosialisasikan melalui sarana manajemen tentang petunjuk pelaksanaan tes bodi mobil. Hal ini sesuai dengan apa yang disampaikan melalui sarana informan berinisial AM (27 tahun) sebagai pekerja harian lepas, beliau menyatakan bahwa:

“Kalau menurut saya dalam membeikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor kami harus selalu berdasarkan SOP, dan mengacu pada pedoman pelaksanaan cek fisik kendaraan di sini, seperti yang disampaikan pimpinan kepada kami”.

*(Hasil wawancara tanggal 7 januari 2022)*

Hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa petugas administrasi dan pegawai informal setiap hari dalam melayani pendamping mematuhi SOP yang ada, dan berbicara tentang petunjuk uji keausan bodi mobil. Dari sini penulis wawancara dengan informan berinisial AR (empat puluh empat tahun), sebagai puncak uji jasmani mengatakan:

“Pada dasarnya kami melaksanakan pelayanan cek fisik kendaraan, mengacu pada Peraturan Bersama (Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 123 Tahun 2009,, Kepala Kepolisian Daerah Sulawesi Selatan dan Barat Nomor B/01/VIII/2009,, Kepala Cabang PT.Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Selatan Nomor P/R/49/2009) tentang Pelaksanaan Layanan Unggulan SAMSAT di Provinsi Sulawesi Selatan”.

*(Hasil wawancara tanggal 5 januari 2022)*

Dari hasil wawancara di atas menunjukkan bahwa penyelenggara tes bodi kendaraan bermotor mengacu pada Peraturan Bersama (Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 123 Tahun 2009, Kapolres Sulawesi Selatan dan Barat Nomor B/01/VIII /2009, Kepala Cabang PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Selatan Nomor P/R/49/2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Unggulan SAMSAT Di Provinsi Sulawesi Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara di atas, peneliti dapat menyelesaikan bahwa pejabat administrasi dan karyawan informal setiap hari dalam menjalankan tanggung jawab mereka menyediakan penawaran tes bodi mobil berbicara dengan SOP dan peraturan bersama.

Dari rambu-rambu yang digunakan untuk mengevaluasi pejabat administrasi dan informal setiap hari pegawai dalam melayani rekanan/jaringan mengikuti bentuk birokrasi. SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kanwil I Makassar Selatan dalam melayani pendamping/jaringan mengikuti bentuk birokrasi.

### **C. Pembahasan**

Berdasarkan pengaruh peneliti mengenai keunggulan pembawa pemeriksaan bodi kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makassar dan unsur penghambat dan pendukung dalam memberikan penawaran uji bodi mobil bermotor di Kantor Samsat Makassar. Dialog dalam kajian ini adalah sebagai berikut:

## **1. Kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian, tanda-tanda yang digunakan untuk menilai kehebatan penawaran tes bodi mobil di Kantor Samsat Makassar adalah 1) Profesionalisme dan keterampilan (Profesionalisme dan keahlian), 2) Sikap dan perilaku (Attitudes and conduct), 3 ) Aksesibilitas dan Fleksibilitas (Kemudahan keberhasilan dan penyesuaian penyedia), 4) Realibilitas dan kepercayaan (reliability and trust), 5) Pemulihan (mengendalikan skenario dan pemecahan masalah), 6) Reputasi dan kredibilitas (panggilan yang luar biasa dan dapat dipercaya) .

Tanda-tanda profesionalisme dan keterampilan (profesionalisme dan keahlian) menunjukkan bahwa para penyumbang penilaian fisik kendaraan bermotor dan informal karyawan sehari-hari serta pejabat administrasi dalam melaksanakan kewajibannya memberikan penawaran kepada rekanan memiliki pengetahuan yang baik, hal ini ditandai melalui sarana dari tingkat pendidikan yang berlebihan, potensi mereka untuk menawarkan persembahan kepada sahabat. alasan bagi sahabat yang bersih untuk diketahui sahabat dan bahwa mereka melakukan kewajiban mereka sesuai dengan SOP masing-masing dan tidak ada kasus pengadilan yang telah ditentukan pada tahap tertentu dalam wawancara dan bahwa mereka menilai bahwa persembahan yang diberikan telah diinginkan. Hal ini membuktikan bahwa mereka telah mengetahui dan memahami dengan baik alasan untuk memberikan penawaran uji bodi mobil untuk menciptakan penawaran yang bagus dan menyenangkan bagi para sahabat. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan yang telah

penulis lakukan, pada tanda-tanda pengetahuan yang diinginkan, kontributor tes fisik kendaraan bermotor dan karyawan harian informal dan manajemen dapat dinyatakan telah memenuhi tanda-tanda tersebut.

Selanjutnya pada indikator Attitude and conduct menunjukkan bahwa indikator pembayaran bunga telah terpenuhi dan dapat dikatakan layak, meskipun sampai saat ini tidak ada kesalahan yang terdiri dari keramahan para pejabat di lingkungan manajemen dan informal pegawai sehari-hari, Namun ia ingin maju sekali lagi dalam menciptakan penyedia layanan yang baik dan memuaskan serta pejabat yang lebih muda ingin dilatih, dibimbing dan diberi kursus untuk menunjukkan pengaruh yang luar biasa dan responsif terhadap rekan-rekan. Dari tanda-tanda yang digunakan untuk menilai apakah pejabat administrasi dan pegawai informal sehari-hari dalam melayani pendamping membayar bunga, dapat dikatakan bahwa selama menjalankan kewajiban mereka telah mendapatkan sikap dan perilaku yang cukup baik, namun tetap ingin melangkah maju. Hal ini membuktikan bahwa selama memberikan persembahan untuk bintang, penilaian fisik dan informal setiap hari pegawai telah memenuhi dimensi Attitudes and Behavior.

Indikator Aksesibilitas dan Fleksibilitas (Kemudahan keberhasilan dan penyesuaian penawaran) menunjukkan bahwa kecepatan penyedia dan kemudahan pengiriman penyedia melalui sarana pejabat administrasi dan informal setiap hari karyawan tepat waktu dalam memasok penawaran. Berdasarkan wawancara di atas, pegawai administrasi dan pegawai informal sehari-hari dalam menjalankan kewajibannya dalam memberikan sesaji



kepada rekanan/jaringan cukup diinginkan. Dari tanda-tanda yang digunakan untuk menilai apakah pejabat administrasi dan informal pegawai sehari-hari dalam melayani rekanan/jaringan dapat diakses tanpa kendala, hal itu tercapai, karena di dalam manajemen penyedia, penilaian fisik kendaraan bermotor dianggap tepat. , merespons dengan cepat ke teman/jaringan.

Keandalan dan keterpercayaan menunjukkan bahwa setiap pendamping tidak lagi memperlakukan kehandalan pejabat administrasi dan pegawai informal sehari-hari, pendamping/kelompok sepakat dalam kehandalan pegawai di Kantor SAMSAT (Manunggal Administrasi Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan. Tahap kepercayaan dan kehandalan pejabat di Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan sudah maksimal, yang ditunjukkan melalui sarana tidak adanya perkara pengadilan dari rekan/jaringan. Jika ditelisik, kehebatan penyedia dari pengawasan Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Wilayah Makassar Selatan I bisa jadi sangat berlebihan, agar kepercayaan masyarakat luas terhadap penyedia jasa penilaian fisik tersebut. mobil bermotor. Pentingnya memberikan kursus kepada semua pejabat di lingkungan manajemen dan informal karyawan sehari-hari agar mereka memiliki kehandalan ini sebenarnya dapat dipertahankan dan jika dapat melangkah maju itu jauh diprediksi melalui cara masing-masing mitra / jaringan, karena Padahal terlepas dari segalanya dalam hal penyedia, kesenangan pelanggan penyedia harus diprioritaskan agar dapat menciptakan kepercayaan.

Pemulihan (pengelolaan skenario dan pemecahan masalah) menunjukkan bahwa memperbaiki kesalahan telah lama berlalu, dan dapat dikatakan bahwa selama menjalankan tanggung jawab mereka, mereka telah memenuhi dimensi Pemulihan (pengelolaan skenario dan pemecahan masalah penyedia).

Reputasi dan kredibilitas (nama yang sangat baik dan jujur) menunjukkan bahwa pejabat administrasi dan karyawan informal sehari-hari bertanggung jawab untuk pendamping, yang dibuktikan dengan bantuan menggunakan tanggapan dari rekan di beberapa titik wawancara, mereka memverifikasi bahwa pada SAMSAT Perkantoran (Manunggal Satu Atap) Wilayah Makassar Selatan I tidak ada kekurangan apapun, para pejabat tidak pernah melupakan tugasnya dalam melayani pendamping, ini membuktikan bahwa di mata masyarakat umum SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kantor Wilayah I Makassar Selatan tetap memiliki popularitas dan tetap diandalkan dengan bantuan jaringan dari segi provider.

Akibat dari tinjauan ini sesuai dengan hasil penelitian Rika Sofianti dkk (2021) yang menunjukkan bahwa penawaran SAMSAT Kota Malang dan SAMLING dalam menentukan penawaran tarif pajak kendaraan bermotor yang kuat sesuai dengan rambu-rambu tingkat pertama penyedia sesuai dengan Irawan 2002; Muchsen 2007 secara khusus Tangibel (tangible), Reability (keandalan), Responsiveness (Reaction Assurance (jaminan) Empathy (empati), namun ada beberapa hal yang ingin ditingkatkan.

Penyedia ekstra lengkap tingkat pertama sebagaimana dikatakan dengan menggunakan Tjiptono (2011, p. 2) bahwa tingkat pertama terdiri dari kesesuaian suatu masalah dengan kebutuhan atau tuntutan, kesesuaian pengguna, perbaikan tanpa henti, bebas dari kerusakan, keinginan pelindung perakitan dari awal dan dalam hal apapun, melakukan semuanya dengan benar sejak awal, serta beberapa hal yang dapat membuat pelanggan senang. Pengetahuan ini menggambarkan bahwa tingkat pertama adalah bentuk kualitas yang dicapai sesuai dengan hal-hal, khususnya persyaratan penyedia dan keinginan pelanggan.

Pendapat di atas bisa jadi sangat banyak sesuai dengan pandangan Albercht dan Zemke (dalam Madubun 2017, hlm. 74) yang menyatakan bahwa penawaran umum tingkat pertama merupakan hasil akhir dari interaksi berbagai aspek, khususnya sistem penyelenggara, aset manusia dari penyedia penyedia, metode dan klien.

## **2. Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar**

Berdasarkan hasil penelitian, rambu-rambu yang digunakan untuk mengukur unsur penghambat dan penolong dalam penyampaian penawaran uji bodi mobil bermotor di Kantor Samsat Makassar penggunaan prinsip sesuai dengan versi Edward III dalam Widodo (2012, hlm. 96- 107) mendukung unsur atau variabel yang mempengaruhi terpenuhi atau tidaknya pelaksanaan pertanggung. Tanda-tanda yang mengukur pelaksanaan sesaji

uji bodi kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makassar adalah: komunike, Sumberdaya, Watak atau Sikap, dan Struktur Birokrasi.

Indikator komunike menunjukkan bahwa pejabat administrasi dan orang-orang informal sehari-hari dalam menjalankan tanggung jawab mereka dalam memberikan penawaran kepada mitra/jaringan dalam menangani pemeriksaan fisik kendaraan bermotor cukup baik. Dari rambu-rambu yang digunakan untuk menilai pejabat administrasi dan informal masyarakat sehari-hari dalam sosialisasi pemeriksaan bodi kendaraan bermotor kepada rekanan/jaringan, sudah tercapai. Dari hasil wawancara tersebut dapat dipahami bahwa fakta dari Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Wilayah I Makassar Selatan telah terpola dengan baik dan sistematis sehingga dapat mempermudah dan mendorong pelaksanaan sesaji kepada menegakkan substansi program/cakupan untuk uji bodi motor. Demikian pula informan dari jejaring mengatakan bahwa pelaksanaan penyelenggara tes bodi kendaraan bermotor telah dikomunikasikan dan disosialisasikan dengan baik kepada mitra. Dengan demikian, pelaksanaan cakupan uji bodi kendaraan bermotor dari pengukuran komunike telah dikomunikasikan dengan baik melalui Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan.

Edward III (seperti dikutip dalam Agustino, 2014:151) menunjukkan bahwa keterbacaan komunike yang diperoleh melalui pelaksana liputan (avenue degree birokrat) perlu bersih dan tidak lagi membingungkan (sekarang tidak lagi ambigu/dual). Keterbacaan pesan liputan sekarang tidak

lagi selalu menghalangi implementasi, dalam pengaturan positif, pelaksana menginginkan fleksibilitas dalam memberlakukan kebijakan.

Lebih lanjut, Edward III (seperti dikutip dalam Winarno, 2014:181) menjelaskan bahwa dalam upaya mengurangi tingkat ambiguitas dalam komunikasi liputan, jauh lebih tinggi jika saluran komunikasi yang kuat dikembangkan. Semakin tinggi saluran komunikasi maju untuk meneruskan instruksi implementasi, semakin baik peluang instruksi tersebut diteruskan.

Sumber daya (Resources) menunjukkan bahwa mengenai aset yang peneliti ambil adalah aset dan pusat manusia, konsekuensinya menunjukkan bahwa pada Kantor SAMSAT (Manunggal Satu Atap Administrasi) Wilayah Makassar Selatan I tentang tenaga administrasi dan informal masyarakat sehari-hari sudah cukup, sedangkan tentang pusat tambahan itu sudah cukup. Dari rambu-rambu bantuan yang digunakan untuk menilai aset-aset manusia (pejabat administrasi, masyarakat informal sehari-hari) dan pusat-pusat di dalam pelaksanaan penawaran uji bodi kendaraan bermotor, dapat dikatakan bahwa mereka telah memenuhi rambu-rambu bantuan tersebut.

Sikap (Disposition atau Attitude) menunjukkan bahwa tanda-tanda pembayaran bunga telah terpenuhi dan dapat dikatakan layak, meskipun sampai saat ini tidak ada kesalahan termasuk keramahan dari pejabat di dalam manajemen dan informal setiap hari orang namun ingin menjadi berkembang sekali lagi dalam perjalanan untuk membuat operator yang sangat baik. dan pejabat bersertifikat dan yang lebih muda ingin dilatih, dibimbing dan diberikan kursus untuk menunjukkan pengaruh yang luar biasa dan sadar

akan teman-teman yang lebih tinggi. Dari tanda-tanda yang digunakan untuk menilai apakah pejabat administrasi dan informal setiap hari orang dalam melayani sahabat membayar bunga, dapat dikatakan bahwa selama menjalankan tanggung jawab mereka mereka telah mendapatkan sikap dan perilaku yang cukup baik, namun tetap ingin maju. Hal ini membuktikan bahwa selama mempersembahkan kurban, tes jasmani dan informal setiap hari orang telah memenuhi dimensi Disposition atau Attitude (Sikap).

Struktur Birokrasi (Struktur Birokrasi) menyarankan bahwa pejabat administrasi dan orang-orang informal yang sehari-hari dalam menjalankan misi menyajikan persembahan uji fisik untuk motor bermesin berunding dengan SOP dan peraturan bersama. Dari tanda-tanda yang digunakan untuk mengevaluasi pejabat administrasi dan informal setiap hari orang dalam melayani rekan/jaringan mengikuti struktur birokrasi. SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kanwil I Makassar Selatan dalam melayani pendamping/jaringan mengikuti struktur birokrasi.

Akibat dari penelitian ini sejalan dengan hasil penelitian dengan bantuan penggunaan Rika Sofianti dkk (2021) yang menunjukkan bahwa pelaksanaan penawaran perdana, mempersingkat waktu metode pengangkutan atau pemrosesan tagihan pajak kendaraan bermotor dan sesuai dengan peraturan dan sesuai dengan UU no. lima tahun 2015 tentang SAMSAT.

Menurut Edward III dalam Winamo (2014:207) menyatakan bahwa dengan bantuan penggunaan SOP, pelaksana dapat memanfaatkan waktu yang ada.

## BAB V

### PENUTUP

#### A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil kajian dan dialog tentang keistimewaan penawaran uji bodi mobil bermotor di Kantor Samsat Makassar serta unsur penghambat dan pendukung dalam pemberian penawaran uji bodi mobil bermotor di Kantor Samsat Makassar, maka dapat disimpulkan sebagai berikut:

1. Kekhususan penyelenggara pemeriksaan badan kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makassar telah berjalan cukup baik di dalam penyelenggara pemeriksaan badan kendaraan bermotor, mulai dari penawaran administrasi hingga penawaran disiplin, yang meliputi sebelum pemeriksaan fisik kendaraan bermotor. mobil, pemeriksaan dokumen mobil bermotor dilakukan dan jika mobil lengkap, segera diadakan tes bodi mobil dan lebih disukai.
2. Unsur penghambat dan penolong dalam penyampaian sesaji uji bodi kendaraan bermotor di Kantor Samsat Makassar umumnya sesuai dengan Peraturan Bersama (Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 123 Tahun 2009, Kapolres Sulawesi Selatan dan Barat Nomor B/01 /VIII/2009, Kepala PT Jasa Raharja (Persero) Cabang Sulawesi Selatan Nomor P/R/49/2009 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Unggulan SAMSAT Di Provinsi Sulawesi Selatan

## B. Saran

Ada banyak tips yang ingin peneliti sampaikan selain meningkatkan pembawaan tes bodi mobil di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Satu Atap) Makassar I Wilayah Selatan, peneliti menawarkan tips berikut:

1. Meningkatkan kebanggaan masyarakat terhadap penyelenggara uji bodi mobil di Kantor SAMSAT (Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah I Makassar Selatan.
2. Meningkatkan sosialisasi kepada individu yang tinggal di sekitar Kantor SAMSAT (Pemerintahan Satu Atap Manunggal) Wilayah I Makassar Selatan.



**BOSOWA**



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus, D. (2006). *dkk. Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta: GadjahMada University Press.
- Dwiyanto, A. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli Inklusif Dan Kolaborasi*. UGM PRESS.
- Dwiyanto, A. (2021). *Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik*. UGM PRESS.
- Dwiyanto, P. (2006). *Perancangan fotografi dokumenter kehidupan masyarakat Samin*. Petra Christian University.
- Fandy, T. (2011). *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2. Andi. Yogyakarta.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Pembaruan.
- Madubun, J. (2017). *Disentralisasi Pelayanan Publik di Kota Tual*. *Desertasi*. Makassar: Universitas Negeri Makassar.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara. Moleong.
- Moenir, H. A. S. (2010). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. <https://doi.org/2010>
- Moleong, L. J. (2007). *Metode penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Membangun kinerja pelayanan publik*. Pustaka Setia.
- Negara, M. P. A. (2003). *Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003, Tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum*. Menpan, Jakarta.
- Ratminto, A., & Winarsih, S. (2006). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rozikin, A. (2014). *Efektivitas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang Berkaitan dengan Penggunaan Helm Standar Di Kabupaten Enrekang*. *Skripsi Tidak Di Terbitkan*. Makassar: Sarjana Universitas Hasanuddin Makassar.
- Sinambela, L. P. (2011). *Reformasi Pelayanan Publik : Teori, Kebijakan dan Implementasi*. In *Bumi Aksara*.
- Sugiyono. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*. Bandung: Alfabeta. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R & D*. Bandung: Alfabeta. <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian*. *Metode Penelitian*.
- Wahya, M. N., Suzana, S. S., & Ernawati Waridah, S. S. (2013). *Kamus Bahasa Indonesia; Untuk Pelajar, Mahasiswa & Umum*. Ruang Kata.

Yusuf, A. M. (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan*, Jakarta: PT. *Fajar Interpratama Mandiri*.





**LAMPIRAN**

**Lampiran: 1****PEDOMAN WAWANCARA****ANALISIS KUALITAS PELAYANAN CEK FISIK KENDARAAN  
BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT MAKASSAR****❖ IDENTITAS INFORMAN**

Nama :

Usia :

Jabatan :

**❖ Pertanyaan****Variabel Kualitas Pelayanan**

1. *Professionalisme and Skill* (Profesionalisme dan Keahlian)
  - 1) Bagaimana menurut Anda tentang pengetahuan yang dimiliki oleh petugas administrasi dalam melayani?
  - 2) Bagaimana menurut anda tentang pengetahuan petugas dalam menangani cek fisik kendaraan bermotor?
  - 3) Apa yang anda rasakan dalam pelayanan dari petugas administrasi?
2. *Attitudes and Behavior* (Sikap dan Perilaku)
  - 1) Bagaimana sikap petugas administrasi dalam melayani kepengurusan berkas?
  - 2) Bagaimana sikap petugas dalam melayani cek fisik kendaraan bermotor?
3. *Accessibility and flexibility* (Kemudahan pencapaian dan penyesuaian pelayanan)

- 1) Apakah petugas administrasi melayani dengan cepat?
- 2) Bagaimana menurut Bapak/Ibu mengenai petugas administrasi dalam melayani kurang cepat? (Bintara cek fisik kendaraan bermotor)
- 3) Apakah petugas lapangan melayani tepat waktu?
4. *Reliability and trustworthiness* (Kehandalan dan Kepercayaan)
  - 1) Bagaimana menurut anda mengenai kehandalan petugas administrasi dalam melayani?
  - 2) Bagaimana menurut anda mengenai kehandalan petugas lapangan dalam melayani?
5. *Recovery* (pengendalian situasi dan pemecahan masalah)
  - 1) Apa tindakan dari petugas administrasi dalam menghadapi situasi darurat?
  - 2) Apa tindakan dari petugas lapangan dalam menghadapi situasi darurat?
  - 3) Bagaimana tindakan dari kepala cek fisik kendaraan bermotor dalam memperbaiki kesalahan-kesalahan yang terjadi? (kepala cek fisik kendaraan bermotor/ Bintara cek fisik kendaraan bermotor)
6. *Reputation and Credibility* (Nama baik dan dapat di percaya)
  - 1) Apakah petugas administrasi bertanggung jawab?
  - 2) Apakah petugas lapangan bertanggung jawab?

## Variabel Implementasi Pelayanan

### 1. Komunikasi

- 1) Apakah pihak cek fisik kendaraan bermotor pernah melakukan sosialisasi tentang cek fisik kendaraan bermotor di maksud secara sederhana, langsung kepada mitra atau masyarakat? (Kepala cek fisik kendaraan bermotor/ Bintara cek fisik kendaraan bermotor)
- 2) Apakah di SAMSAT sering melakukan sosialisasi tentang cek fisik kendaraan bermotor yang bersifat sederhana kepada mitra atau masyarakat? (Kepala cek fisik kendaraan bermotor/Bintara cek fisik kendaraan bermotor)

### 2. Sumber Daya

- 1) Menurut ibu/bpk apakah jumlah petugas cek fisik kendaraan bermotor sudah cukup memenuhi dalam pemberian pelayanan kepada mitra atau masyarakat? (Kepala cek fisik kendaraan bermotor/Bintara cek fisik kendaraan bermotor).
- 2) Apakah anggaran dan sarana yang sudah tersedia cukup meng cover bagi pembiayaan dan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor? (Kepala cek fisik kendaraan bermotor/Bintara cek fisik kendaraan bermotor)
- 3) Apa tindakan yang dilakukan oleh petugas apabila terdapat kasus diluar kemampuan petugas yang ada? (Kepala cek fisik kendaraan bermotor/Bintara cek fisik kendaraan bermotor)
- 4) Menurut saudara, apakah anggaran dan sarana yang telah tersedia sudah cukup memadai dalam mendukung pelaksanaan cek fisik kendaraan?

(Kepala cek fisik kendaraan bermotor/Bintara cek fisik kendaraan bermotor)

3. Struktur Birokrasi

1) Bagaimana menurut saudara pengurusan administrasi cek fisik kendaraan?

(Kepala cek fisik kendaraan bermotor/Bintara cek fisik kendaraan bermotor)



Lampiran: 2

**STANDAR OPERASIONAL : CEK FISIK KENDARAAN BERMOTOR**

| NO | URAIAN KEGIATAN  | PEMOHON   | PETUGAS PELAKSANA   |                               |                     |                                   | MUTU BAKU  |          |   |
|----|--|---|---------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|--|----------|---|
|    |  |   | Petugas Pendaftaran | Petugas Pemeriksa Kelengkapan | Petugas Penggesekan | Petugas Verifikasi dan Penyerahan | Kelengkapan  | Waktu    | Output  |
| 1  | Mengambil nomor urut antrian dan menyiapkan dokumen persyaratan pendaftaran cek fisik kendaraan bermotor   | <pre> graph TD     Start([Mulai]) --&gt; P1[ ]     P1 --&gt; P2[ ]     P2 --&gt; D{ }     D --&gt; L[Lengkap]     L --&gt; P3[ ]     P3 --&gt; End([ ])     D --&gt; TdkLengkap[Tdk Lengkap]     TdkLengkap --&gt; Start             </pre> |                     |                               |                     |                                   | 1) Papan mekanisme pelayanan;<br>2) Sistem Antrian;<br>3) Loker pendaftaran dan ruang verifikasi; dan<br>4) Ruang Tunggu | 30 Detik | Pemohon terlayani dengan baik, mendapatkan kejelasan layanan  |
| 2  | Memanggil (Manual/Atomatis) pemohon sesuai nomor urut antrian dan menerima kelengkapan persyaratan sesuai permohonan yang diajukan   |   |                     |                               |                     |                                   | 1) Sistem Antrian;<br>2) kelengkapan persyaratan;<br>3) Loker pendaftaran dan ruang verifikasi; dan<br>4) Buku Register. | 10 Detik | Pelayanan Tanpa Calo dan Diskriminasi                         |
| 3  | Meneliti kelengkapan persyaratan sesuai permohonan yang diajukan (pendaftaran baru, perubahan identitas Ranmor dan pemilik; pemindahtanganan kepemilikan Ranmor, penggantian bukti regident karena hilang atau rusak dan perpanjangan regident). |   |                     |                               |                     |                                   | 1) kelengkapan persyaratan; dan<br>2) Loker pendaftaran dan ruang verifikasi.  | 1 Menit  | Pemeriksaan dan atau kelengkapan persyaratan sesuai ketentuan |
| 4  | Mengarahkan pemohon dan atau oleh petugas memindahkan kendaraan yang akan dicek fisik memasuki ruang cek fisik   |   |                     |                               |                     |                                   | 1) Pengeras Suara atau Monitor <i>Public Adress</i><br>2) Lokasi cek fisik Ranmor  | 10 Detik | Pemohon terlayani dengan baik, mendapatkan kejelasan layanan. |



| NO | URAIAN KEGIATAN   | PEMOHON | PETUGAS PELAKSANA   |                               |                     |                                   | MUTU BAKU  |         |   |
|----|---|---------|---------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|--|---------|---|
|    |   |         | Petugas Pendaftaran | Petugas Pemeriksa Kelengkapan | Petugas Penggesekan | Petugas Verifikasi dan Penyerahan | Kelengkapan  | Waktu   | Output  |
| 5  | <p>Melakukan Pemeriksaan Aspek Perlengkapan dan Fungsi Keselamatan serta menuangkannya dalam ceklist berita acara hasil pemeriksaan cek fisik pada saat yang bersamaan dengan pemeriksaan.</p> <p>a. Pemeriksaan aspek perlengkapan Ranmor sekurang-kurangnya meliputi: Ban cadangan; Segitiga pengaman; Dongkrak; Pembuka roda; Helm dan rompi pemantul cahaya untuk sepeda motor dan mobil tanpa dilengkapi rumah-rumah; Perlengkapan P3K.</p> <p>b. Pemeriksaan fungsi keselamatan Ranmor sekurang kurangnya meliputi: Kondisi rem; Lampu-lampu; Sabuk pengaman; Kondisi ban; Kaca spion; Panel kontrol; Penghapus kaca (wiper); Sistikemudi; Klakson; Speedometer; Transmisi;</p> |         |                     |                               |                     |                                   | <p>Lokasi cek fisik Ranmor; Tanjakan permanen/portable; Sarung tangan; Helm pelindung; Pakaian (wearpack); Berita acara hasil pemeriksaan Ranmor; dan ATK.</p> | 5 Menit | <p>Pemeriksaan Aspek Perlengkapan dan Fungsi Keselamatan terlaksana sesuai ketentuan dan dicatat (centang) ke dalam Berita Acara Hasil Pemeriksaan Ranmor</p> |

| NO | URAIAN KEGIATAN  | PEMOHON | PETUGAS PELAKSANA   |                               |                     |                                   | MUTU BAKU   |         |   |
|----|--|---------|---------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|---|---------|---|
|    |  |         | Petugas Pendaftaran | Petugas Pemeriksa Kelengkapan | Petugas Penggesekan | Petugas Verifikasi dan Penyerahan | Kelengkapan   | Waktu   | Output  |
| 6  | <p>Penggesekkan Nomor Rangka dan Nomor Mesin Ranmor :</p> <p>a. Pemeriksaan nomor rangka dan nomor mesin dengan rangkaian kegiatan : Mencari letak/posisi nomor rangka dan nomor mesin dan dibersihkan dari kotoran menggunakan peralatan; Sikat kawat tidak boleh digunakan untuk membersihkan nomor rangka dan nomor mesin yang dot matriks;</p> <p>b. Penggesekan nomor rangka dan nomor mesin Ranmor dengan rangkaian kegiatan : Menempelkan dan meratakan stiker cek fisik diatas nomor rangka dan nomor mesin; Mengarsir stiker cek fisik dengan pensil gesek; Melepas stiker cek fisik; Menempelkan stiker cek fisik hasil gesek pada formulir hasil pemeriksaan Ranmor (disatukan dan berfungsi sebagai dokumen hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor); Memotret nomor rangka dan nomor mesin serta fisik Ranmor dari 4 posisi untuk dokumentasi.</p> |         |                     |                               |                     |                                   | <p>Lokasi cek fisik Ranmor; Tanjakan permanen/portable; Kaca pembesar; Sarung tangan; Helm pelindung; Pakaian (wearpack); Pensil gesek; Sikat kawat; Kain lap; Lampu senter; Blangko cek fisik Ranmor; Cairan pembersih landasan nomor rangka dan nomor mesin (tinner); Kertas/stiker cek fisik;Kameral; dan ATK.</p> | 5 Menit | <p>Penggesekkan Nomor Rangka dan Nomor Mesin Ranmor terlaksana sesuai ketentuan dan terekam dengan baik dan jelas dalam lembar Blangko cek fisik Ranmor</p> |

| NO | URAIAN KEGIATAN  | PEMOHON | PETUGAS PELAKSANA   |                               |                    |                                   | MUTU BAKU  |         |   |
|----|--|---------|---------------------|-------------------------------|--------------------|-----------------------------------|--|---------|---|
|    |  |         | Petugas Pendaftaran | Petugas Pemeriksa Kelengkapan | Petugas Pengesekan | Petugas Verifikasi dan Penyerahan | Kelengkapan  | Waktu   | Output  |
| 7  | Pengecekan identitas Ranmor :<br>Mengecek identitas Ranmor pada dokumen Ranmor (faktur, sertifikat NIK, SRUT, Formulir A/B/C dan BPKB/STNK);   |         |                     | Tidak Sama                    |                    |                                   | Kaca pembesar; dan Dokumen identitas Ranmor                                      | 3 Menit | Identitas ranmor yang ada di dokumen Ranmor sama/tidak sama dengan hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor |
| 9  | Pencocokan kestandaran nomor rangka dan nomor Mesin dengan melakukan verifikasi kestandaran nomor rangka dan nomor mesin Ranmor (termasuk cek fisik bantuan) sesuai standar Agen Pemegang Merk (APM) dengan cara:<br><br>Melakukan pencocokan karakter nomor rangka dan nomor mesin Ranmor dengan buku panduan nomor rangka dan nomor mesin dari APM;<br><br>Atau pencocokan dengan buku panduan/ dokumentasi nomor rangka dan nomor mesin yang ada pada arsip atau panduan nomor rangka dan nomor mesin yang dibuat sendiri |         |                     | Tidak Sama                    |                    |                                   | Panduan Buku APM, Skep/1385/X/2000, Buku Pemanding; dan Dokumen identitas Ranmor | 3 Menit | No.rangka dan No. Mesin pada kendaraan diketahui sama/tidak sama spesimen yang ada pada APM           |

| NO | URAIAN KEGIATAN  | PEMOHON | PETUGAS PELAKSANA   |                               |                     |                                   | MUTU BAKU   |          |   |
|----|--|---------|---------------------|-------------------------------|---------------------|-----------------------------------|---|----------|---|
|    |  |         | Petugas Pendaftaran | Petugas Pemeriksa Kelengkapan | Petugas Penggesekan | Petugas Verifikasi dan Penyerahan | Kelengkapan   | Waktu    | Output  |
| 10 | Melakukan cek blokir jika diragukan kestandaran nomor rangka dan nomor mesin pada pangkalan data sistem informasi dan komunikasi resident Ranmor dengan meminjam berkas arsip pada bagian pengarsipan untuk pencocokan silang dengan hasil cek fisik yang pernah dilakukan sebelumnya. |         |                     | Terblokir                     |                     |                                   | Komputer aplikasi sistem informasi cek fisik; dan Arsip Cek Fisik Sebelumnya  | 3 Menit  | Memastikan kendaraan Terlibat/tidak terlibat pidana atau kejahatan lain   |
| 8  | Penulisan identitas pemilik dan Ranmor pada lembar berita acara cek fisik, Menulis/mencatat identitas pemilik dan Ranmor sesuai format pada lembar berita acara cek fisik.   |         |                     |                               |                     |                                   | Dokumen identitas Ranmor; dan Formulir berita acara dan blangko hasil pemeriksaan cek fisik kendaraan bermotor                | 2 Menit  | Berita acara hasil pemeriksaan Ranmor terisi identitas pemilik dan Ranmor |
| 11 | Pengesahan berita acara hasil cek fisik Ranmor. Menulis tempat, tanggal, bulan dan tahun pembuatan berita acara; Melakukan paraf; Cap/stempel kesatuan.  |         |                     |                               |                     |                                   | Berita Acara Hasil Cek Fisik; Cap/stempel kesatuan; dan Alat Tulis  | 1 Menit  | Berita acara hasil pemeriksaan Ranmor dan hasil cek fisik disahkan dan    |
| 12 | Penyerahan Berita Acara Hasil Cek fisik ranmor kepada Pemohon  |         |                     |                               |                     |                                   | Berita Acara Hasil Cek Fisik yang sudah diparaf, Cap/stempel kesatuan dan diberi keterangan tambahan lainnya yang dibutuhkan. | 30 detik | Berita Acara Cek fisik dapat diserahkan.                                  |



Lampiran: 3

## PERSURATAN



### UNIVERSITAS BOSOWA PROGRAM PASCASARJANA

Jl. Urip Sumoharjo Km. 4 Telp. (0411) 452901 - 452789 Fax. (0411) 424568  
Website: <http://www.unibos.ac.id> E-mail: [pascasarjana\\_empatlina@yahoo.com](mailto:pascasarjana_empatlina@yahoo.com)  
MAKASSAR - INDONESIA

Makassar, 4 Januari 2022

No. : **001/B.03/PPs/Unibos/I/2022**  
Lamp. : **Satu buah Proposal Penelitian**  
Hal : **Izin Penelitian dan Pengambilan Data**

Kepada Yth.  
**Dirlantas Polda Sulsel**

di  
Tempat

Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan bahwa Berdasarkan Hasil Seminar Proposal Penelitian pada Tanggal **Dua Puluh Tiga** Bulan **September** Tahun **Dua Ribu Dua Puluh Satu** Mahasiswa Program Pascasarjana Universitas Bosowa atas nama:

Nama : **Sumarlin**  
NIM : **4620103003**  
Program Studi : **Magister Administrasi Negara**  
Konsentrasi Studi :  
Judul Tesis : **Analisis Kualitas Pelayanan Cek Fisik Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Makassar**

Untuk mendukung penulisan Tesis Mahasiswa tersebut di atas maka Kami mohon kepada Bapak/Ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa tersebut di atas untuk melakukan penelitian.

Mahasiswa tersebut di atas dibimbing oleh:

1. Dr. Syamsul Bahri, S.Sos.,M.Si.
2. Dr. Dra. Nurkaidah, M.M.

Demikian permohonan izin penelitian ini, atas perhatian dan kerjasamanya kami ucapkan terima kasih

Direktur  
u.b. Asisten Direktur  
  
**Dr. Syamsul Bahri, S.Sos., M.Si.**  
NIDN-0015016704  


- Tembusan:
1. Rektor Universitas Bosowa Makassar
  2. Direktur PPs Universitas Bosowa
  3. Mahasiswa yang bersangkutan
  4. Peringgal

**Lampiran: 3**

**DOKUMENTASI**



**Ketua Cek Fisik Kendaraan**



**Bintara Cek Fisik Kendaraan**



Bintara Cek fisik Kendaraan



Mitra/Masyarakat



Mitra/Masyarakat



Pekerja Harian Lepas