

# EVALUASI KUALITAS PELAYANAN CEK FISIK KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SAMSAT MAKASSAR

*Evaluation of the Quality of Motorized Vehicle Physical Check Services at the Makassar One-stop Administration Services Office*

Sumarlin<sup>1</sup>, Syamsul Bahri<sup>2</sup>, Nurkaidah<sup>2</sup>

<sup>1</sup>Kepolisian Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

<sup>2</sup>Program Studi Administrasi Negara, Program Pascasarjana, Universitas Bosowa

Email: sumarlin12@gmail.com

Diterima: 28 Agustus 2022

Dipublikasikan: 30 Desember 2022

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar dan menganalisis 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 deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar sudah cukup berjalan dengan baik. 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:** Pelayanan, Cek Fisik Kendaraan Bermotor, Kepala Kepolisian Daerah

## ABSTRACT

*This study aims to analyze to knowing and analyzing the quality of motor vehicle physical check services at the Makassar One-stop Administration Services Office and knowing and analyzing what factors are inhibiting and supporting in providing motorized vehicle physical check services at the Makassar One-stop Administration Services Office. The research method used is descriptive qualitative. The results showed that the quality of the service for physical inspection of motorized vehicles at the Makassar One-stop Administration Services Office was running well enough. In general, the inhibiting and supporting factors in providing motor vehicle physical check services at the Makassar One-stop Administration Services Office are following the Joint Regulations (Governor of South Sulawesi Number 123 of 2009, Head of 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:** Service, Physical Check of Motorized Vehicles, Head of Regional Police



This work is licensed under Creative Commons Attribution License 4.0 CC-BY International license

## PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai pihak yang paling berperan penting dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan perubahan yang positif melalui peningkatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Selain itu pemerintah diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara bertanggungjawab, transparan, berdaya guna, produktif, profesional, bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme yang dapat merugikan bangsa dan negara demi untuk melaksanakan dan mewujudkan pemerintahan yang baik (Good governance).

Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Samsat salah satunya adalah perpanjangan STNK atau surat tanda nomor kendaraan, STNK adalah bukti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai kelengkapan kendaraan bermotor ketika

bergerak di jalan, berisikan identitas pemilik, identitas kendaraan bermotor, nomor registrasi dan masa berlaku termasuk pengesahannya. STNK adalah bukti bahwa kendaraan bermotor telah diregistrasi (Rozikin, 2014).

Kantor Samsat merupakan salah satu dari wadah pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah di bidang pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Keuangan, dimana pelaksanaan pelayanan dengan sistem administrasi yang dilakukan secara manunggal di bawah satu atap. Salah satu tugasnya adalah melakukan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). STNK berfungsi sebagai registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dengan hak memakai nomor kendaraan bermotor. Pasal 67 UU Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi: (1) Registrasi dan identifikasi

kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan diselenggarakan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT); (2) Sarana dan prasarana penyelenggaraan SAMSAT disediakan oleh Pemerintah Daerah; (3) dimasyarakat, Samsat harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Terkait pemungutan pajak kendaraan bermotor maka Samsat berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang memuaskan guna mewujudkan sumber pendapatan asli daerah yang optimal.

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan materi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif. Penghapusan Regident Ranmor adalah bentuk sanksi administratif bagi pemilik Ranmor yang tidak melakukan registrasi satunya dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor secara baik dan optimal.

Pelayanan yang dilakukan oleh Samsat merupakan sebuah pelayanan umum artinya pelayanan tersebut merupakan segala bentuk pelayanan publik yang dilaksanakan pegawai di Kantor Samsat, baik dalam upaya pemenuhan masyarakat yang sesuai dengan harapan mereka maupun ketentuan perundang-undangan yang berlaku. Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat maupun pejabat di Kantor Samsat sebagai institusi.

Untuk memperoleh pelayanan sederhana saja, pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan yang terkadang mengadaada. Pemandangan ini juga terlihat di kantor Samsat untuk urusan urusan perpajakan maupun terkait STNK. Manajemen kearsipan agaknya masih merupakan kendala bagi sebagian besar kantor yang melayani jasa umum, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksana secara cepat. Para pegawai tidak lagi merasa terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja tetapi lebih sering justru menolak adanya perubahan. Dengan ini,

menumbuhkan persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan birokrasi.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar.

## **METODE**

### *Jenis Penelitian*

Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif terhadap fenomena sosial yang sedang terjadi. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

### *Metode Penelitian*

Teknik pengumpulan data dilakukan dengan metode observasi, wawancara, studi kepustakaan (Library Research), dan penelusuran data online. Teknik analisis data pada penelitian ini dilakukan secara cermat dimana data diseleksi menggunakan teknik analisis data deskriptif yaitu data-data yang telah dihimpun dan dikumpulkan baik primer maupun sekunder, kemudian diambil kesimpulan sebagai jawaban masalah yang diteliti.

### *Analisa Data*

Pengolahan data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan dan verifikasi data. Sementara itu kredibilitas data dalam penelitian ini dilakukan melalui perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi data, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan member check.

## **HASIL DAN PEMBAHASAN**

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

Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan Instansi/Perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan Instansi/Perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian Instansi/Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen. Dengan tercapainya kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari

dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan SAMSAT, dibentuk tujuh kelompok kerja dengan kegiatan sebagai berikut:

Kelompok Kerja Penyediaan Formulir Permohonan dan Penerangan. Pada kelompok kerja ini petugas pelayanan adalah dari Polri dan Dispenda. Polri mempunyai tugas Menyediakan dan memberikan formulir permohonan pendaftaran sesuai dengan permintaan permohonan; Memberikan penerangan mengenai kelengkapan persyaratan pendaftaran; Membukukan semua formulir yang diterima, dikeluarkan dan sisanya setiap hari; mencatat nomor formulir dan nomor kendaraan / nama pemilik pada buku registrasi penyediaan formulir; memberikan tanda atau paraf pada setiap persyaratan permohonan; menerima formulir kembali yang rusak untuk diganti dengan yang baru. Sedangkan tugas dari Dipenda yaitu memberikan penerangan kepada pemohon tentang kewajibannya sebagai wajib pajak.

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

Faktor-faktor penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar dalam penelitian ini peneliti menggunakan teori menurut model Edward III dalam Widodo (Widodo, 2012) mengajukan faktor atau variabel yang berpengaruh terhadap keberhasilan atau kegagalan implementasi kebijakan. Adapun indikator-indikator mengukur implementasi pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar yaitu: komunikasi (Communication), Sumber Daya (Resources), Sikap (Disposition or Attitude), Struktur Birokrasi (Bureaucratic structure).

## KESIMPULAN DAN SARAN

Hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Makassar sudah cukup berjalan dengan baik. 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..

Saran agar meningkatkan kepuasan masyarakat dalam pelayanan cek fisik kendaraan di Kantor SAMSAT

dan sosialisasi pada masyarakat yang berdomisili di wilayah Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Wilayah Makassar I Selatan.

## 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). Desentralisasi 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.