

Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bone

¹Herlina Sakawati, ²Widyawati, ³Sulmiah Ahmad
Universitas Negeri Makassar

Email : ¹herlinamappakanro@gmail.com, ²wiwyawati150305@gmail.com, ³mya.ahmad@gmail.com

Abstrak

Kewajiban negara dalam melayani masyarakat mendorong pemerintah mempersiapkan pelayanannya, khususnya pelayanan penerbitan STNK. Permasalahan yang ada dalam pelayanan STNK menjadi beban bagi pemerintah sebab hal tersebut memberikan kesan negatif terhadap masyarakat. Tujuan penelitian ini, untuk mengetahui pelayanan penerbitan STNK di kantor Samsat Kabupaten Bone. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan dari 5 fokus pelayanan yaitu 1) kehandalan (reliability); 2) bukti langsung (tangibles); 3) daya tanggap (responsiveness); 4) jaminan (assurance); 5) empati (empathy), sudah mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, namun dari kelima fokus pelayanan tersebut yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut terkhusus pada fokus daya tanggap (responsiveness). Dari 7 faktor determinan yang digunakan untuk melihat proses pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Bone, 4 diantaranya menjadi faktor pendukung dalam proses pelayanan yaitu faktor 1) faktor kesadaran; 2) faktor pendapatan; 3) faktor keterampilan petugas; 4) faktor sarana, sedangkan dua faktor lainnya menjadi faktor penghambat dalam pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Bone yaitu, faktor aturan dan faktor organisasi. Dengan masih terdapatnya kekurangan dalam pemberian pelayanan penerbitan STNK, penting bagi pihak Kantor Samsat Kabupaten Bone untuk mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan tujuan, visi, misi, dan motto yang diinginkan dalam rangka terwujudnya pelayanan prima.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, STNK, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Licensing Service Vehicle registration in Office SAMSAT Bone District

Abstract

The state's obligation to serve every citizen encourages the government to improve the service, especially the service of issuance of Vehicle Registration. All problems that exist in service vehicle registration becomes a burden for the government because it gives a negative impression on the service providers. The purpose of this research is to know the service of publication of Vehicle Registration at Samsat Bone Regency office. The method used is descriptive research method with qualitative approach. The results showed that viewed from 5 service focus are 1) reliability ; 2) tangibles; 3) responsiveness; 4) assurance; 5) empathy, has been able to provide excellent service to the community, but from the fifth focus of the service that needs to get more attention especially focused on the responsiveness, from 7 determinant factors used to see the service process of issuance of Letter of Vehicle Registration Number in Samsat Office of Regency of Bone, 4 of them become supporting factor in service process that is factor 1) awareness factor; 2) income factor; 3) officer skill factors; 4) the means factor. While the other two factors become an inhibiting factor in publication services of Vehicle Registration in Samsat Office of Bone Regency that is, factor of rule and organizational factor. With the existence of deficiencies in the provision of services publication Vehicle Registration, It is important for the Office Samsat Bone District to optimize services in accordance with the goals, vision, mission, and the desired motto in the realization of excellent service.

Keywords: *Public Services, Vehicle Registration, Single One Roof Administration System*

A. PENDAHULUAN

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya. Salah satunya yaitu memberikan pelayanan yang berkualitas. Untuk menyelenggaraan pelayanan publik diperlukan suatu norma hukum yang memberi pengaturan secara jelas, sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan

publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan baik yang merupakan efektivitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri.

Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Pada instansi-instansi dan organisasi yang mengutamakan pelayanan publik khususnya pelayanan pada masyarakat, pada proses dan praktek pelayanan yang harus diperhatikan yaitu tingkat kepuasan terhadap masyarakat, menyangkut masalah dalam hal ini ialah pelayanan publik dalam penerbitan Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK).

Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) diterbitkan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yakni tempat pelayanan penerbitan/pengesahan STNK oleh 3 (tiga) instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja. Samsat berfungsi sebagai sarana perlindungan masyarakat, sarana pelayanan masyarakat, sebagai deteksi guna membentuk langkah selanjutnya jika terjadi pelanggaran dan untuk meningkatkan penerimaan negara melalui sektor pajak. Dalam hal ini pihak kepolisian hanya berfungsi dalam penerbitan, perpanjangan dan pengesahan STNK. Untuk masalah pajak kendaraan beroda dua dan beroda empat diserahkan kepada Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja.

Dalam rangka peningkatan pelayanan STNK pada kenyataannya menghadapi berbagai kendala dalam pelaksanaan di lapangan. Keluhan masyarakat terhadap kondisi penyediaan pelayanan publik yang dikelola oleh Aparatur Negara khususnya pada pelayanan penerbitan STNK masih sering terdengar. Pelayanan penerbitan STNK di berbagai wilayah di Indonesia masih terdapat banyak masalah pelayanan, mulai dari masalah tarif, penggunaan sistem *online* yang masih kurang efektif dengan alasan kegagalan jaringan sehingga sering menyebabkan lamanya penerbitan, dan kekosongan blanko, sehingga masyarakat mendapatkan STNK sementara yang hanya bisa digunakan paling lama 6 (enam) bulan, dan pelayanan STNK keliling yang hanya melayani perpanjangan dan pengesahan. Di daerah Bandung misalnya, dimana pada daerah tersebut sempat mengalami kekosongan blanko, dengan kendala karena masalah dalam proses lelang di Mabes Polri. Hal ini tentu menyebabkan masyarakat merasa kurang puas terhadap pelayanan tersebut (Eka, 2013, <http://news.detik.com/bandung/read/2013/11/29/104021/2427150/486/stnk-bpkb-dan-pelat-nomor-kosong-pelayanan-samsat-jabar-terganggu>). Selain daerah Bandung, daerah yang

mengalami masalah kekosongan blanko juga terjadi pada daerah Bumirejo, Lendah Kulonprogo. Pada daerah ini masyarakat yang ingin mengurus STNK hanya diberikan surat STNK sementara yang hanya berlaku 6 (enam) bulan, dan apabila ketersediaan blanko sudah ada maka masyarakat di minta kembali ke kantor SAMSAT untuk mengambil STNK yang asli. Ini tentu merugikan masyarakat, karena harus balik lagi untuk mengurus STNK yang sebenarnya hanya bisa selesai dalam waktu sehari.

Masalah pelayanan STNK ini juga banyak terdapat pada daerah-daerah Sulawesi Selatan seperti halnya di daerah Kabupaten Bone. Keluhan masyarakat terhadap pelayanan sampai sekarang belum mendapatkan peningkatan secara signifikan dari pihak yang bersangkutan (Supriadi, 2013. <http://.com/2013/05/18/langkah-meningkatkan-pelayanan-samsat/>, diakses 23 September 2014.). Masalah pelayanan yang sering terjadi pada pelayanan penerbitan STNK di kantor Samsat Kabupaten Bone tidak jauh berbeda dengan masalah yang terjadi pada daerah-daerah di luar Sulawesi Selatan seperti, masalah tarif yang tidak sesuai dengan ketentuan yang ada, dan seringnya terjadi kelangkaan blanko sehingga masyarakat harus menunggu sekitar seminggu atau bahkan sampai berbulan-bulan.

Berdasarkan hasil observasi, masalah yang terlihat dalam proses pelayanan STNK seperti, informasi yang terkadang tidak relevan sehingga sering membingungkan masyarakat, pegawai kantor yang terkadang meninggalkan ruangan dijam kerja, dan sarana dan prasarana yang belum difungsikan secara optimal. Kondisi ini sangat jelas menghambat proses pelayanan STNK dan seiring berjalannya waktu masalah-masalah yang terkadang dianggap kecil ini dapat menimbulkan rasa saling curiga antara pemberi pelayanan dan penerima pelayanan yang menimbulkan ketidakpedulian masyarakat baik kepada pemerintah maupun terhadap sesama. Kejadian ini menyebabkan pelayanan publik menjadi isu kebijakan yang semakin strategis karena perbaikan pelayanan publik di Indonesia khususnya di Kabupaten Bone cenderung berjalan di tempat, sedangkan implikasinya sangatlah luas dalam kehidupan ekonomi, politik, sosial, budaya, dan lain-lain. Semakin maraknya pemberitaan buruk pelayanan STNK di Kabupaten Bone dengan berbagai macam masalah yang berbeda di kalangan masyarakat selama ini menjadi salah satu variabel penting yang mendorong munculnya krisis kepercayaan masyarakat kepada pemerintah

(Supriadi, 2013. <http://.com/2013/05/18/langkah-meningkatkan-pelayanan-samsat/>, diakses 23 September 2014.).

Masalah tersebut sesuai penelitian terdahulu telah dilakukan pada tahun 2012 oleh Nancy Silvana Br Lumbantoruan dengan judul penelitian, "Pelayanan Penerbitan STNK dalam Rangka Pelaksanaan Program *Quick Wins* Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Palembang". Penelitian tersebut melihat pelayanan penerbitan STNK dalam rangka pelaksanaan program *Quick Wins*, yang diukur dengan menggunakan lima dimensi, yaitu: *reability*, *assurance*, *emphaty*, *tangibles*, dan *responsiveness*. Pada penelitian terdahulu ini menemukan hasil penelitian yaitu perbaikan kualitas pelayanan STNK dengan sistem *Quik Wins* belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, salah satu faktor penyebabnya adalah masih ditemukannya pegawai yang kurang disiplin, dan dari kelima dimensi pengukuran kualitas pelayanan yang digunakan yang perlu untuk mendapatkan perbaikan kedepannya yaitu *relibiliy*, *responsiveness*, dan *empathy*.

Pada tahun 2013, Adriani Larasati juga melakukan penelitian dengan judul "Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Melalui SAMSAT Keliling, di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Penelitiannya menggunakan metode kuantitatif. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Adriani tidak jauh berbeda dengan yang dilakukan oleh Nancy Silvana. Pada penelitian Adriani ditemukan bahwa kualitas pelayanan STNK melalui *samsat keliling* pada kelima dimensi menghasilkan skor negatif pada kehandalan (*reability*) yaitu sebesar -24,7, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -1,7, dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar -8,6, yang berarti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasakan kurang apabila dibandingkan dengan apa yang diharapkan.

Hasil kedua penelitian tersebut menjelaskan bahwa pelayanan yang di berikan oleh *Samsat* dalam pelayanan STNK baik dengan mengfokuskan pada program *Quick Wins*, maupun dengan mengfokuskan pada pelayanan *Samsat keliling* belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat sebagai pelanggan. Penelitian yang dilakukan Nancy Silvana Br Lumbantoruan dan Adriani Larasati hanya berorientasi pada kualitas pelayanan publik. Berbeda dengan penelitian yang akan dilakukan selain untuk melihat pelayanan publik yang berkualitas juga

akan mengkaji faktor determinan pada pelaksanaan pelayanan tersebut.

Persoalan pelayanan berkaitan dengan bagaimana memberikan makna sebuah kata kepuasan terhadap penerima pelayanan, maksudnya sejauh mana publik berharap pelayanan yang diterima sesuai dengan norma atau aturan yang telah diberlakukan, sehingga pengaplikasian tindakan pelayanan pada masyarakat dapat berjalan sesuai dengan semestinya. Dengan memberikan pelayanan atau fasilitas yang baik, masyarakat akan merasa puas dan hubungan sosial antara pemberi pelayanan dan pemberi pelayanan dapat tercipta dengan baik.

Berdasarkan penjelasan tersebut dilakukan penelitian mengenai "Pelayanan Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Bone".

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih fikiran bagi perkembangan ilmu administrasi Negara khususnya dalam bidang pelayanan di kantor *Samsat* Kabupaten Bone.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Pelayanan Publik

Penggunaan istilah pelayanan publik (*public service*) di Indonesia dianggap memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat. Oleh sebab itu ketiga istilah tersebut dipergunakan bersamaan dan tidak memiliki perbedaan yang mendasar. Pelayanan publik berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Hardiyansyah (2011: 12) mengemukakan bahwa pelayanan publik sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan.

Selain itu, Saefullah (2008: 28), menyatakan "untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri", sedangkan Akib (2013: 13) mengatakan "Pelayanan publik akan terbangun manakala pelanggan atau masyarakat yang dilayani oleh birokrasi merasa

bahagia sekaligus puas atas layanan atau jasa yang diterima”.

Pelayanan publik dilaksanakan dalam suatu rangkaian kegiatan yang bersifat sederhana, terbuka, tepat, lengkap, wajar, dan terjangkau, Sedarmayanti (dalam Hardiyansyah, 2011: 89). Dalam Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2004 ditegaskan, bahwa penyelenggaraan layanan publik harus mengandung unsur-unsur:

- a. Hak dan kewajiban bagi pemberi layanan maupun penerima layanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing.
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar, berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
- c. Mutu proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar memberi keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang harus dipertanggungjawabkan.
- d. Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan yang prima yang tercermin dari asas-asas pelayanan publik berdasarkan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor (Kepmen PAN) No. 63 Tahun 2004 dalam Sinambela (2006: 5) yaitu :1) Transparansi, 2) Akuntabilitas, 3) Kondisional, 4) Partisipatif, 5) Keesamaan Hak, 6) Keseimbangan Hak Dan Kewajiban

Untuk lebih jelas akan diuraikan sebagai berikut:

- a. Transparansi, yaitu bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tahap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- d. Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, dan agama, golongan, gender, serta status sosial ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan Kewajiban: pelayanan yang memperhitungkan aspek keadilan antara pembeli dan penerima pelayanan.

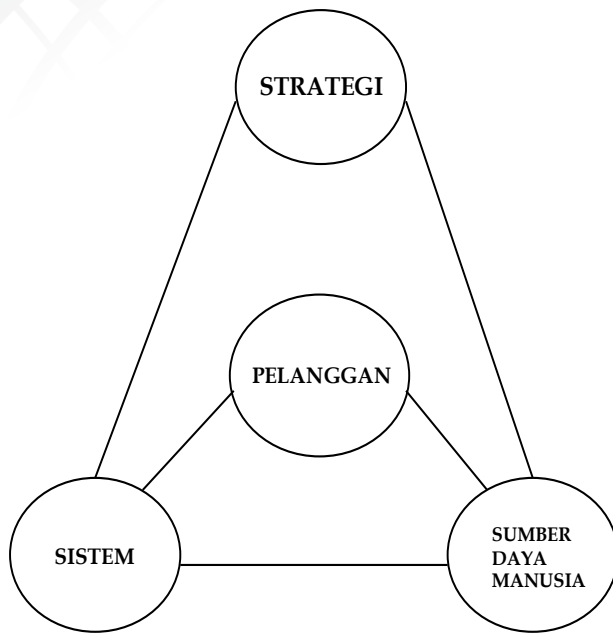
2. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan atau masyarakat serta ketepatan dalam penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan atau masyarakat. Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan publik yang berkualitas.

Mulyadi (1998: 98) mengemukakan bahwa untuk memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus memiliki tiga aspek, yaitu:

- a. Memiliki tanggung jawab tinggi sebagai pelayan negara dan pegawai negeri.
- b. Responsif terhadap permasalahan yang dihadapi masyarakat khususnya yang membutuhkan perawatan dalam arti luas.
- c. Komitmen dan konsisten dengan nilai standar moral dalam menjalankan kekuasaan pemerintah.

Tjiptono (2005: 56) mengemukakan bahwa “kualitas pelayanan merupakan sistem yang strategis yang melibatkan seluruh satuan organisasi dari pemimpin sampai pegawai sehingga memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat”. Kualitas pelayanan merupakan sebuah keinginan dan kebutuhan yang harus diciptakan oleh aparatur maupun oleh masyarakat. Untuk mengukur kualitas pelayanan dapat dilakukan dengan menggunakan model *Total Quality Service*, dengan demikian akan tampak suatu sistem yang saling berkaitan seperti ditunjuk pada gambar di berikut ini :



Gambar 1. Model Total Quality Service (Tjiptono, 2005: 56)

Tjiptono (2005: 56-57) menjelaskan keterangan dari gambar model *Total Quality Service* di atas adalah:

- a. Strategi merupakan pernyataan yang jelas dan dikomunikasikan dengan baik mengenai posisi dan sasaran organisasi dalam hal layanan pelanggan.
- b. Sistem merupakan program, prosedur dan sumberdaya yang dirancang untuk mendorong, menyampaikan, dan menilai jasa atau layanan yang nyaman dan berkualitas bagi pelanggan.
- c. Sumberdaya manusia merupakan karyawan disemua posisi yang memiliki kapasitas dan hasrat untuk responsif terhadap kebutuhan pelanggan.
- d. Tujuan keseluruhan merupakan kepuasan pelanggan atau masyarakat, memberikan tanggung jawab kepada setiap orang, dan melakukan perbaikan yang berkesinambungan.

Selain itu Abidin (2010: 71) mengatakan bahwa “pelayanan publik yang berkualitas bukan hanya mengacu pada pelayanan itu semata, juga menekankan pada proses penyelenggaraan atau pendistribusian pelayanan itu sendiri hingga ke tangan masyarakat sebagai konsumen”. Aspek-aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan menjadi alat untuk mengukur pelayanan publik yang berkualitas. Hal ini berarti, pemerintah melalui aparat dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat harus memperhatikan aspek kecepatan, ketepatan, kemudahan, dan keadilan.

Berkaitan dengan kualitas layanan, Gasperz (1995: 5) juga mengatakan bahwa kualitas layanan harus mengacu pada aspek berikut:

- a. Kualitas terdiri dari sejumlah fitur produk, baik secara langsung maupun istimewa fitur menarik yang memenuhi kebutuhan pelanggan pada penggunaan produk.
- b. Kualitas segala sesuatu yang terbebas dari kekurangan.

Mengingat kualitas pelayanan merupakan isu yang kompleks, Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994: 190) mengemukakan bahwa ada lima dimensi yang dapat digunakan untuk melihat kualitas pelayanan yaitu:

- a. Reliability, kemampuan untuk memberikan penuh dan benar, jenis layanan yang telah dijanjikan kepada konsumen.
- b. Responsiveness: kesadaran atau keinginan untuk membantu pelanggan dan memberikan layanan yang cepat.
- c. Jaminan: pengetahuan atau wawasan, sopan santun, keyakinan penyedia layanan, serta menghormati konsumen.
- d. Empati: kemauan untuk memberikan pelayanan kepada pendekatan, memberikan perlindungan, serta mencoba untuk menentukan keinginan dan kebutuhan konsumen.
- e. Tangibles: kinerja karyawan dan fasilitas lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang mendukung layanan.

Untuk lebih jelasnya konsep Fitzsimmons dan Fitzsimmons (1994: 190) mengenai lima dimensi kualitas pelayanan diuraikan sebagai berikut:

- a. *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan dan kehandalan petugas pelayanan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya (pelayanan yang dijanjikan dengan segera dan memuaskan). Kinerja pegawai harus sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
- b. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu keinginan pemberi pelayanan untuk membantu para masyarakat dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, serta tanggap terhadap keinginan pelanggan. Membiarkan masyarakat menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam pelayanan.
- c. *Assurance* (jaminan), mencakup kemampuan, keramahan, kesopanan, dan sifat dapat

dipercaya yang dimiliki oleh pemberi pelayanan yang bebas dari keraguan.

- d. *Empathy* (empati) yaitu sikap tegas tapi penuh perhatian terhadap penerima pelayanan, sehingga memudahkan dalam melakukan hubungan komunikasi yang baik dan memahami kebutuhan para penerima pelayanan.
- e. *Tangibles* (bukti langsung) yaitu kualitas pelayanan berupa tampilan atau fasilitas fisik misalnya tampilan petugas, kondisi kebersihan dan kenyamanan ruangan yang dimiliki.

3. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya pelayanan
Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh pelayanan publik.
- f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik

Untuk memenuhi standar pelayanan maka harus terus menerapkan prinsip-prinsip pelayanan. Adapun prinsip-prinsip pelayanan menurut Sutopo (2003: 17-19) antara lain sebagai berikut:

- a. Kesederhanaan, dalam arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara

mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan dan kepastian, dalam arti ada kepastian dan kejelasan mengenai:
 - 1) Prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan secara umum baik teknis maupun administratif.
 - 2) Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - 3) Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran.
 - 4) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
 - 5) Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerima pelayanan.
 - 6) Pejabat yang menerima keluhan masyarakat.
- c. Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.
- d. Keterbukaan, dalam arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan lain-lain yang berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.
- e. Efisiensi, dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- f. Ekonomis, dalam arti pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan: nilai barang dan jasa pelayanan dan tidak menuntut biaya yang tinggi di luar kewajaran.
- g. Keadilan yang merata, dalam arti cakupan atau jangkauan pelayanan Harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diperlakukan secara adil.
- h. Ketepatan waktu, dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip pelayanan maka aparatur pemerintah dalam mengembangkan kualitas pelayanan akan tercapai.

5. Kriteria Pelayanan Publik yang Baik

Adapun kriteria pelayanan yang baik menurut Widodo (2001: 275-276) adalah sebagai berikut:

- a. Keterbukaan, kriteria ini mengandung arti prosedur atau tata cara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu dan tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
- b. Kesederhanaan, kriteria ini mengandung arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
- c. Keamanan, kriteria ini mengandung arti proses hasil pelayanan dapat memberikan keamanan, kenyamanan, dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.
- d. Keadilan yang merata, kriteria ini mengandung arti cakupan atau jangkauan pelayanan harus diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan diberlakukan secara adil bagi seluruh lapisan masyarakat.
- e. Ketepatan waktu, kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

6. Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik

Pelayanan tidak terlepas dari faktor-faktor pendukung. Menurut Moenir (2002: 88) ada enam faktor yang dapat mendukung pelayanan umum, yaitu: 1) Faktor kesadaran, 2) Faktor aturan, 3) Faktor organisasi, 4) Faktor pendapatan, 5) Faktor keterampilan petugas, 6) Faktor sarana.

Untuk lebih jelas faktor pendukung pelayanan publik akan diuraikan sebagai berikut:

- a. Faktor Kesadaran, yaitu kesadaran para pejabat serta petugas yang berkecimpung dalam kegiatan pelayanan. Kesadaran pegawai pada segala tingkatan terhadap tugas yang menjadi tanggung jawabnya, membawa dampak sangat positif terhadap organisasi. Ini akan menjadi sumber kesungguhan dan disiplin dalam

melaksanakan tugas, sehingga hasilnya dapat diharapkan memenuhi standar yang telah ditetapkan.

- b. Faktor Aturan. Aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Aturan dalam organisasi yang menjadi landasan kerja pelayanan. Aturan ini mutlak kebenarannya agar organisasi dan pekerjaan dapat berjalan teratur dan terarah. Oleh karena itu, aturan ini harus dipahami oleh organisasi yang berkepentingan.
- c. Faktor Organisasi, yaitu merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalannya mekanisme kegiatan pelayanan dalam usaha pencapaian tujuan.
- d. Faktor Pendapatan. Pendapatan adalah imbalan atas tenaga, dana, serta pikiran yang telah dicurahkan seseorang untuk orang lain atau badan/organisasi. Pendapatan pegawai berfungsi sebagai pendukung pelaksanaan pelayanan. Pendapatan yang cukup akan memotivasi pegawai dalam melaksanakan pekerjaan yang baik.
- e. Faktor Keterampilan Petugas, yaitu kemampuan dan keterampilan petugas dalam melaksanakan pekerjaan. Dalam manajerial, ada tiga kemampuan yang harus dimiliki yaitu kemampuan manajerial, kemampuan teknis dan kemampuan membuat konsep.
- f. Faktor Sarana, yaitu sarana yang diperlukan dalam pelaksanaan tugas atau pekerjaan pelayanan. Sarana ini meliputi peralatan, perlengkapan, alat bantu dan fasilitas lain yang melengkapi seperti fasilitas komunikasi dan segala kemudahan lainnya. Fungsi sarana pelayanan antara lain:

- 1) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu.
- 2) Meningkatkan produktivitas baik barang maupun jasa.
- 3) Kualitas produk yang lebih baik/terjamin.
- 4) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
- 5) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka.

Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di bidang STNK dikelompokkan menjadi dua, yaitu: pertama, faktor internal birokrasi publik, kedua, faktor eksternal, yakni berupa dinamika masyarakat dan tumbuh kembangnya masalah yang dihadapi oleh masyarakat sebagai pihak yang dilayani.

Masalah yang dihadapi aparat pemerintah daerah, baik yang berasal dari lingkungan internal maupun eksternal muaranya lebih banyak diarahkan pada kinerja aparat pemerintah daerah dalam menjalankan tugas yang diamanatkan kepadanya. Faktor lingkungan internal birokrasi bisa berupa situasi dan kondisi, baik berupa organisasi (struktur, penempatan personel, efektifitas kegiatan) efektifitas komunikasi antar unit, sumber daya dan pemberdayaannya. Sementara itu, faktor penghambat dari lingkungan eksternal berupa situasi dan kondisi di sekeliling organisasi yang berpengaruh terhadap kelancaran pelaksanaan pelayanan publik.

C. METODE PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan yaitu metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif dipilih karena dapat digunakan untuk mengungkapkan dan memahami sesuatu di balik fenomena yang belum diketahui atau fenomena yang baru sedikit diketahui. Selain itu metode kualitatif dapat memberi rincian yang kompleks tentang fenomena yang sulit diungkapkan oleh metode kuantitatif. Sumber data terdiri atas data primer dan sekunder yang diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi.

Pemilihan informan menggunakan tehnik purposive sampling dengan mempertimbangkan beberapa kriteria dari Sugiyono (2009: 221). Adapun informan pada penelitian ini terdiri 3 informan dari kanit Regident Samsat Kabupaten bone, dan 8 orang masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan di samsat kabupaten bone. Fokus observasi terletak pada kegiatan pelayanan di samsat kabupaten bone.

Dokumentasi dalam penelitian ini perlu dilakukan untuk memperkuat hasil penelitian. Dokumentasi yang dimaksud dalam hal ini berupa dokumen-dokumen, foto atau video yang diambil dalam pelaksanaan penelitian. Fakta dan data yang diperoleh dalam lokasi penelitian sebagian besar tersimpan dalam bentuk dokumentasi, seperti surat-surat dan foto.

Untuk analisis data digunakan teknik analisis data yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Pawito 2007: 104) yang disebut *interactive model*, dimana terdiri atas reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan penarikan serta pengujian kesimpulan (*drawing and verifying conclusions*).

D. PEMBAHASAN

1. Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Bone

a. Kehandalan (*Reliability*)

Tujuan dari analisis data dimensi kehandalan (*reliability*) ini yaitu untuk melihat penilaian masyarakat akan fokus kehandalan yang dimiliki oleh pegawai Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan penerbitan STNK kepada masyarakat.

Agar pelayanan penerbitan STNK kendaraan R2 dan R4 dapat dikatakan berkualitas dilihat dari dimensi kehandalan maka Kantor Samsat Bone harus memenuhi indikator kesederhanaan persyaratan layanan, kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dalam menyampaikan informasi tentang prosedur, dan ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

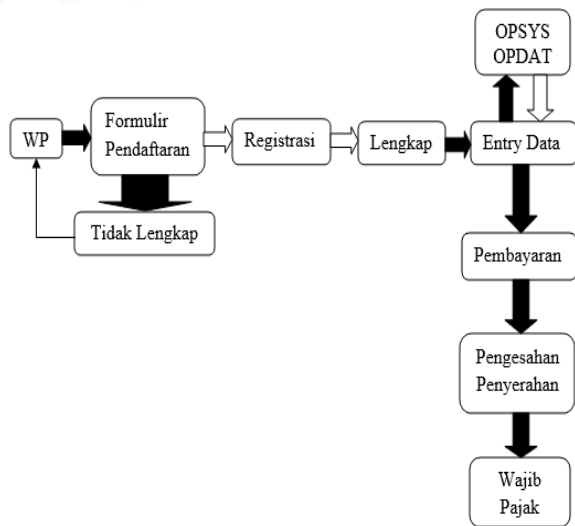
1) Kesederhanaan prosedur pelayanan

Kesederhanaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dinilai sangat penting dimana dengan kesederhanaan tersebut dapat mempermudah masyarakat dalam melakukan pengurusan penerbitan STNK. Tindakan yang dilakukan oleh pegawai Samsat dalam wujudkan pelayanan berkualitas dapat dilihat dengan adanya informasi yang diberikan melalui papan informasi yang terdapat pada loket yang berjumlah 3 (tiga) buah, masing-masing bertuliskan "Pendaftaran, Penetapan Kasir, dan Pengambilan STNK". Dengan adanya papan informasi tersebut sangat memudahkan masyarakat dalam melakukan pengurusan STNK.

Kantor Samsat Kabupaten Bone memiliki prosedur pelayanan yang sederhana. Kesederhanaan prosedur yang dimiliki kantor Samsat Kabupaten Bone bertujuan untuk menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat. Namun prosedur pelayanan yang digunakan oleh pegawai Samsat Kabupaten Bone tersebut tidak sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP).

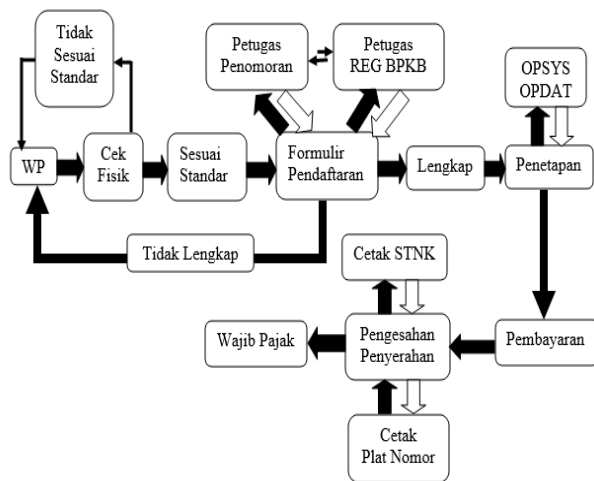
Jika pegawai Samsat Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, maka masyarakat atau Wajib Pajak dalam melakukan pengesahan STNK harus mengisi formulir terlebih dahulu sebelum melakukan registrasi. Dan untuk masyarakat yang melakukan perpanjangan STNK sebelum melakukan pengisian formulir harus melakukan cek fisik kendaraan, namun ini tidak dilakukan oleh pegawai Samsat Kabupaten Bone.

Prosedur pengesahan dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) menurut Standar Operasional Prosedur (SOP) dapat dilihat pada gambar 2 dan gambar 3.



Gambar 2: Skema Prosedur STNK Setiap Tahun (Samsat Kabupaten Bone).

Sumber: Hasil Olahan Penulis



Gambar 3: Skema Prosedur Perpanjangan STNK Setiap Tahun (Samsat Kabupaten Bone)

2) **Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi tentang prosedur dan biaya pelayanan STNK.**

Pemberian kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan STNK baik pengurusan STNK baru, pengesahan serta perpanjangan sudah menjadi tanggungjawab pegawai Samsat Kabupaten Bone sebagai aparat pemberi pelayanan. Ini juga sudah menjadi bagian dari misi kantor Samsat yang mewujudkan aparat SAMSAT yang bersih, jujur, cakap, bertanggung jawab dan professional.

Demi mempercepat pelaksanaan penerbitan STNK sebagai bentuk pelayanan yang berkualitas, pihak Samsat telah memberikan informasi kepada masyarakat yang akan melakukan penerbitan STNK tentang tata cara/prosedur pelayanan

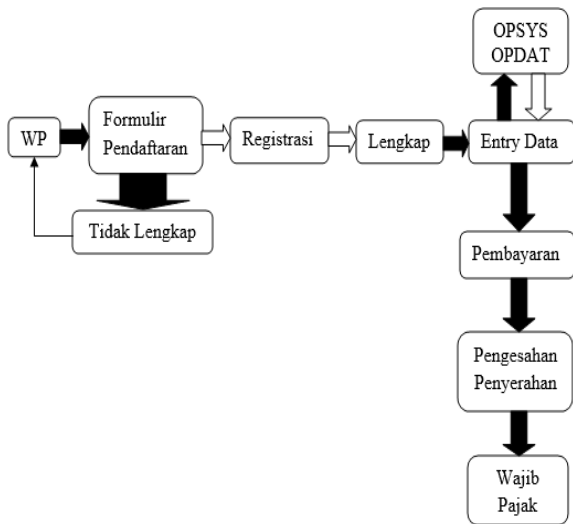
dengan menempelkan gambar tata cara tersebut di ruang tunggu.

Namun yang menjadi persoalan, pegawai Samsat Kabupaten Bone belum melakukan pemberian kejelasan informasi secara lisan (langsung) bagi masyarakat yang belum mengerti akan prosedur maupun persyaratan pelayanan lainnya.

Selain bertugas menyampaikan informasi tentang prosedur pelayanan, pegawai Samsat juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi mengenai tarif penerbitan STNK. Keterbukaan mengenai tarif penerbitan STNK mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pegawai Samsat Kabupaten Bone dianggap tidak memberikan kejelasan informasi mengenai tarif penerbitan STNK. Hal ini disebabkan karena masih adanya masyarakat yang dikenakan biaya pengesahan STNK. Berdasarkan informasi yang diperoleh untuk pengesahan STNK tidak dikenakan biaya. Berikut ini diuraikan lebih jelas mengenai tarif atas jenis PNBPN yang berlaku :

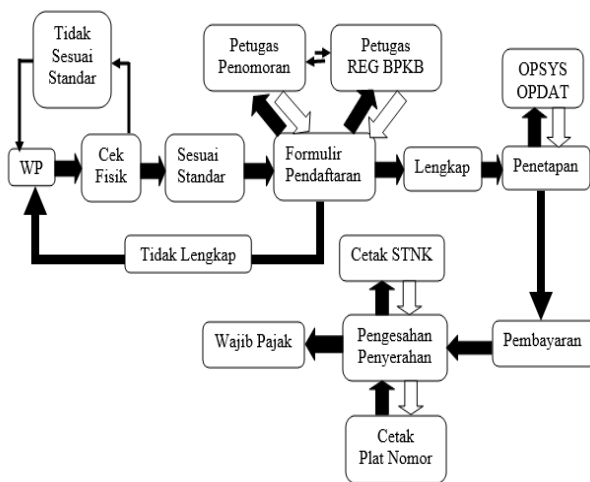
Tabel 1. Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia.

Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak	Satuan	Tarif
1. Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)		
a. Penerbitan SIM A		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 120.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 80.000,00
b. Penerbitan SIM BI		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 120.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 80.000,00
c. Penerbitan SIM B II		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 120.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 80.000,00
d. Penerbitan SIM C		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 120.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 75.000,00
e. Penerbitan SIM D (Khusus penyandang Cacat)		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 50.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 30.000,00
f. Pembuatan SIM Internasional		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 250.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 225.000,00
2. Pelayanan Ujian Keterampilan mengemudi melalui simulator	Per Ujian	Rp. 50.000,00
3. Penerbitan Surat Tanda Nomor		



Gambar 2: Skema Prosedur STNK Setiap Tahun (Samsat Kabupaten Bone).

Sumber: Hasil Olahan Penulis



Gambar 3: Skema Prosedur Perpanjangan STNK Setiap Tahun (Samsat Kabupaten Bone)

2) **Kemampuan pegawai dalam memberikan informasi tentang prosedur dan biaya pelayanan STNK.**

Pemberian kejelasan informasi tentang prosedur pelayanan STNK baik pengurusan STNK baru, pengesahan serta perpanjangan sudah menjadi tanggungjawab pegawai Samsat Kabupaten Bone sebagai aparat pemberi pelayanan. Ini juga sudah menjadi bagian dari misi kantor Samsat yang mewujudkan aparat SAMSAT yang bersih, jujur, cakap, bertanggung jawab dan professional.

Demi mempercepat pelaksanaan penerbitan STNK sebagai bentuk pelayanan yang berkualitas, pihak Samsat telah memberikan informasi kepada masyarakat yang akan melakukan penerbitan STNK tentang tata cara/prosedur pelayanan

dengan menempelkan gambar tata cara tersebut di ruang tunggu.

Namun yang menjadi persoalan, pegawai Samsat Kabupaten Bone belum melakukan pemberian kejelasan informasi secara lisan (langsung) bagi masyarakat yang belum mengerti akan prosedur maupun persyaratan pelayanan lainnya.

Selain bertugas menyampaikan informasi tentang prosedur pelayanan, pegawai Samsat juga memiliki kewajiban untuk memberikan informasi mengenai tarif penerbitan STNK. Keterbukaan mengenai tarif penerbitan STNK mempunyai pengaruh yang besar terhadap kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Pegawai Samsat Kabupaten Bone dianggap tidak memberikan kejelasan informasi mengenai tarif penerbitan STNK. Hal ini disebabkan karena masih adanya masyarakat yang dikenakan biaya pengesahan STNK. Berdasarkan informasi yang diperoleh untuk pengesahan STNK tidak dikenakan biaya. Berikut ini diuraikan lebih jelas mengenai tarif atas jenis PNBP yang berlaku :

Tabel 1. Jenis dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Republik Indonesia.

Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak	Satuan	Tarif
1. Penerbitan Surat Izin Mengemudi (SIM)		
a. Penerbitan SIM A		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 120.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 80.000,00
b. Penerbitan SIM BI		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 120.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 80.000,00
c. Penerbitan SIM B II		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 120.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 80.000,00
d. Penerbitan SIM C		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 120.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 75.000,00
e. Penerbitan SIM D (Khusus penyandang Cacat)		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 50.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 30.000,00
f. Pembuatan SIM Internasional		
1) Baru	Tiap terbit	Rp. 250.000,00
2) Perpanjangan	Tiap terbit	Rp. 225.000,00
2. Pelayanan Ujian Keterampilan mengemudi melalui simulator	Per Ujian	Rp. 50.000,00
3. Penerbitan Surat Tanda Nomor		

Kendaraan (STNK)	Tiap terbit	Rp. 50.000,00
a. Kendaraan bermotor roda 2, roda 3, atau angkutan umum.	Tiap terbit	Rp. 75.000,00 Rp. 0,00
b. Kendaraan bermotor roda 4 atau lebih.		
c. Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)		
4. Penerbitan Surat Tanda Coba Kendaraan (STCK)	Tiap terbit Tiap terbit	Rp. 25.000,00
5. Penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)	Per Pasang Per pasang	Rp. 30.000,00 Rp. 50.000,00
a. Kendaraan bermotor roda 2 atau roda 3.		
b. Kendaraan bermotor roda 4 atau lebih.		
6. Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB)		
a. Kendaraan bermotor roda 2 atau roda 3	Tiap terbit Tiap terbit	Rp. 80.000,00 Rp. 80.000,00
1) Baru		
2) Ganti Kepemilikan		
b. Kendaraan bermotor roda 4 atau lebih	Tiap terbit Tiap terbit	Rp. 100.000,00 Rp. 100.000,00
1) Baru		
2) Ganti Kepemilikan		
7. Penerbitan Surat Mutasi Kendaraan ke Luar Daerah	Per terbit	Rp. 75.000,00

Sumber: UU.No. 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Kepolisian Negara RI.

Dari hasil pengamatan juga terlihat, informasi tarif penerbitan STNK kendaraan bermotor roda 2 dan roda 4 yang diberikan pegawai Samsat kepada masyarakat dinilai masih kurang baik. Hal ini dikarenakan masih terdapat perbedaan informasi tentang tarif dan tidak terperinci, dimana pada papan informasi biaya pembayaran di kantor Samsat Kabupaten Bone tidak mencantumkan besar biaya pengesahan STNK, ini dinilai sangat penting agar masyarakat dapat mengetahui bahwa pengesahan STNK tidak dikenakan biaya apapun.

3) Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan.

Waktu yang diberikan pegawai pelayanan kantor Samsat Kabupaten Bone dalam melayani masyarakat adalah 1 jam. Jika berpedoman dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu penyelesaian penerbitan STNK adalah 15 menit. Pegawai Samsat Kabupaten Bone menjanjikan penyelesaian STNK kepada masyarakat 1 jam dan tidak berpedoman dengan SOP disebabkan dalam menyelesaikan proses penerbitan STNK, pegawai terkadang mengalami kendala seperti listrik tiba-tiba padam, sehingga untuk menjaga kepuasan masyarakat pegawai menjanjikan pelayanan penerbitan STNK 1 jam yang didasarkan pada estimasi pegawai Samsat Kabupaten Bone. Data ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Hamzah (wawancara tanggal 16 April 2015) bahwa "Kalau kita berpedoman dengan SOP yang ada waktu penyelesaian STNK itu sebenarnya 15 menit, jika pegawai tidak mampu menyelesaikan STNK dalam waktu 15 menit pasti masyarakat akan kecewa, jadi pegawai disini menjanjikan pelayanan 1 jam).

Ketepatan waktu penyelesaian STNK oleh pegawai Samsat Kabupaten Bone telah dirasakan oleh masyarakat, data ini diperkuat dengan hasil wawancara dengan Bapak Andi Ramli (wawancara tanggal 22 Januari 2015) bahwa "Pengurusan STNK sekarang tidak seperti satu tahun yang lalu, sekarang STNK bisa cepat selesai sehingga tidak terlalu lama menunggu dengan waktu kurang lebih 45 menit sehingga bisa melanjutkan kegiatan yang lain".

Kantor Samsat Kabupaten Bone telah memperhatikan ketepatan waktu dalam menyelesaikan segala urusan yang berkaitan dengan pengurusan STNK yang memberikan kontribusi pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

Berdasarkan pendapat dan pengamatan yang telah dilakukan, tingkat kehandalan pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Bone dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah cukup baik, tetapi masih perlu mendapatkan perbaikan.

b. Bukti Langsung (*Tangibles*)

Bukti langsung atau *tangibles* merupakan salah satu fokus yang sangat mempengaruhi kualitas pelayanan untuk dapat memenuhi kepuasan masyarakat. Untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Samsat Kabupaten Bone pada dimensi ini harus memenuhi indikator

bertugas di Samsat Kabupaten Bone sebagai pengamanan.

e. Empati (*Empathy*)

Empati meliputi perhatian secara individual yang diberikan pemberi pelayanan terhadap masyarakat, seperti kemampuan pegawai dalam berkomunikasi dan keadilan dalam memberikan pelayanan. Kemampuan pegawai berkomunikasi sudah dirasa cukup baik oleh masyarakat dan dari aspek keadilan dalam pemberian pelayanan sudah cukup baik juga dirasa masyarakat karena telah diberikan nomor antrian.

Memahami keinginan dari banyak orang dengan latar belakang yang berbeda memang bukan hal yang mudah. Untuk itu Samsat Kabupaten Bone selalu menempatkan masyarakat sebagai pihak yang harus dilayani dengan baik. Petugas harus dapat menunjukkan bahwa mereka bukan birokrat yang selalu mempersulit suatu urusan tetapi sebagai pelayan yang memberikan yang terbaik bagi masyarakat. Seperti yang diungkapkan oleh bapak Sultan (wawancara tanggal 30 Januari 2015) "Untuk mewujudkan pelayanan terbaik, saya berusaha memberikan pelayanan yang memuaskan pemohon yang memang sudah kewajiban kita melayani sebaik-baiknya".

Berdasarkan hasil wawancara dari para informan dan pengamatan yang dilakukan, maka dapat dikatakan bahwa indikator *empathy* di Kantor Samsat Kabupaten Bone sudah cukup baik. Pegawai Samsat Kabupaten Bone telah mampu perhatian kepada masyarakat yang ingin melakukan penerbitan STNK.

2. Faktor Determinan Pelayanan Penerbitan STNK

a. Faktor Kesadaran

Kualitas pelayanan merupakan permasalahan dalam persoalan organisasi publik. Kesadaran pemberian pelayanan prima perlu dibangun pada jajaran pegawai pemerintah karena sebagian dari pegawai kurang memahami perannya sebagai person yang harus melayani bukan dilayani.

Kesadaran pegawai Samsat Bone dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Mereka telah memahami perannya dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemberi pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan hasil pengamatan pegawai Samsat telah melaksanakan tugasnya dengan baik, mereka sibuk terhadap tugas masing-masing, tidak adalagi terlihat pegawai yang sibuk

dengan Hp, mengobrol dan tidur disaat jam kerja. Kesadaran memberikan pelayanan merupakan pendukung terciptanya pelayanan prima.

b. Faktor Aturan

Aturan yang dibuat oleh instansi merupakan landasan kerja para pegawai. Agar peraturan ini dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan maka dalam pelaksanaannya harus disertai dengan kedisiplinan pegawai. Kedisiplinan pegawai mencerminkan besarnya tanggung jawab seseorang terhadap tugas-tugas yang yang diberikan kepadanya.

Kedisiplinan pegawai Samsat dalam melaksanakan tugasnya masih kurang. Berdasarkan pengamatan di lokasi penelitian masih banyak pegawai yang terlambat masuk kerja setelah jam istirahat. Berdasarkan Peraturan Kapolri Negara Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Pasal 11 tentang Penentuan Jam Kerja dijelaskan bahwa "Jam kerja di lingkungan Polri ditentukan sebagai berikut:

- 1) Hari senin sampai dengan kamis
07.00 - 12.00
12.00 - 13.00 (waktu istirahat)
13.00 - 15.00
- 2) Hari jum'at
07.00 - 12.00
11.30 - 13.00 (waktu istirahat)
13.00 - 15.30

Kurangnya kedisiplinan pegawai Samsat Kabupaten Bone menimbulkan keluhan di kalangan masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan. seperti yang diutarakan Muh. Arsyad (wawancara, 23 Januari 2015), "Saya tiba di kantor Samsat kurang lebih pukul 13.30, tapi saya tidak mendapatkan pegawai di loket pendaftaran, seharusnya sudah ada karena ini sudah pukul 13 lewat. Karena setau saya batas istirahat pegawai di kantor itu jam 13.00. Apalagi aturan itu dipajang".

Keluhan juga kemukakan oleh Jumriati (wawancara tanggal 22 Januari 2015), "Setelah jam istirahat pegawai baru ada setelah jam 14 lewat. Tapi kalau dilihat dari aturan yang dipajang seharusnya mereka sudah memberikan pelayanan pegawai dari jam 13.00".

Jadwal pemberian pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Bone telah diinformasikan kepada masyarakat secara tertulis dengan adanya papan informasi mengenai jadwal pelayanan pegawai Samsat Kabupaten Bone

Masih kurangnya kedisiplinan yang dimiliki oleh pegawai Samsat menjadi hal yang perlu mendapatkan perhatian dan teguran dari

pimpinan. Kedisiplinan pegawai harus dapat menjadi faktor yang mampu menunjang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

c. Faktor Organisasi

Organisasi publik dikatakan efektif apabila dalam realita pelaksanaannya birokrasi dapat berfungsi melayani sesuai dengan kebutuhan masyarakat (*client*), artinya tidak ada hambatan (sekat) yang terjadi dalam pelayanan tersebut, cepat dan tepat dalam memberikan pelayanan, serta mampu memecahkan fenomena yang menonjol akibat adanya perubahan sosial (faktor eksternal) yang sangat cepat dan dari faktor internal.

Dalam memberikan pelayanan seperti yang diharapkan, setiap organisasi memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Setiap pegawai organisasi publik dalam melaksanakan tugasnya harus memperhatikan SOP. Namun yang terjadi di Kantor Samsat Bone, pegawai dalam melaksanakan tugasnya tidak berdasarkan SOP yang berlaku di Samsat itu sendiri seperti pada Gambar 2 dan 3, hal ini diungkapkan oleh wakil Kanit Regident Samsat Bone, Bapak Hamzah S.H. (Wawancara tanggal 28 Januari 2015):

“Pegawai disini tidak mengikuti SOP yang berlaku karena jika kita mengikuti SOP banyak masyarakat yang disusahkan dan terlalu ribet. Kalau kita harus berpatokan pada SOP, masyarakat yang ingin mengurus harus mengisi formulir dan harus yang bersangkutan sendiri yang hadir tidak bisa diwakili, dan ini dianggap menyulitkan masyarakat, dimana apabila orang tua yang memiliki motor tidak dapat diwakili itu sangat menyulitkan bagi mereka.

Standar Operasional Prosedur (SOP) seharusnya dibuat tidak terlalu memberatkan baik itu untuk pegawai Samsat itu sendiri maupun bagi masyarakat sebagai pihak yang menerima pelayanan. Ini menjadi tugas penting bagi pimpinan-pimpinan di Samsat untuk membuat rumusan SOP yang tidak terlalu memberatkan.

Pegawai Samsat Kabupaten Bone dalam menjalankan tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah melaksanakan sistem kerja satu atap, dimana dalam melakukan pelayanan penerbitan STNK bukan hanya pegawai yang berasal dari Kepolisian yang memberikan pelayanan tapi pegawai dari Dispenda dan PT. Rasa Raharja juga ikut memberikan pelayanan sesuai dengan tugas masing-masing.

Di Kantor Samsat Kabupaten Bone tidak ada perbedaan ruangan untuk pegawai dari Polri,

Dispenda dan Pt. Rasa Raharja, tetapi mereka disatukan dalam ruangan, sehingga pegawai saling mengenal satu sama lain dan saling membantu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kecuali untuk pimpinan instansi disediakan ruangan khusus masing-masing.

d. Faktor Pendapatan

Pendapatan menjadi motivasi tersendiri bagi pegawai dalam melaksanakan tugas dengan sebaik-baiknya. Semakin tinggi pendapatan seseorang, semangat untuk bekerja pun harus tinggi. Setelah dikeluarkannya Peraturan Presiden Nomor 108 Tahun 2014 tentang Tunjangan Kerja (Remunerasi), semangat kerja para anggota Polri meningkat, dimana gaji remunerasi ini merupakan *reward* bagi anggota polri yang pemberiannya berpegang kepada bobot kerja anggota polri, seperti yang diungkapkan oleh Bapak Hamzah (wawancara tanggal 16 April 2015) mengatakan,

“Adanya gaji remunerasi ini membuat semangat kerja teman-teman meningkat, apalagi gaji remunerasi ini di lihat dari beban kerja, sehari saja tidak masuk kerja itu sudah mendapat potongan, tapi bukan karena ingin mendapatkan remunerasi saja teman-teman bekerja, semangat kerja mereka juga didasari oleh tanggung jawab mereka akan tugas masing-masing yang telah diembannya”.

Bapak Sultan (Wawancara tanggal 30 Januari 2015) juga mengatakan, “Pendapatan yang diterima merupakan bayaran terhadap kerja keras selama sebulan penuh, jadi tidak ada alasan untuk bermalas-malasan, dan kita juga mendapatkan bonus dengan adanya gaji remunerasi. Kalau hanya menerima gaji dan tidak bekerja sama halnya koruptor yang memakan uang haram. Jadi kita harus semangat untuk bekerja, apalagi untuk memberikan pelayan kepada masyarakat tidak sesulit pekerjaan tukang batu yang sangat sulit dan upah rendah”.

Dari hasil wawancara tersebut, pendapatan pegawai mempengaruhi kinerja pegawai Samsat bone, semakin tinggi pendapatan yang mereka dapatkan, semangat dalam memberikan pelayanan juga semakin tinggi. Adanya gaji remunerasi juga mempengaruhi kinerja pegawai Samsat Kabupaten Bone khususnya anggota Polri.

e. Faktor Keterampilan Petugas

Keberhasilan suatu kegiatan tidak terlepas dari keterampilan yang dimiliki oleh pegawai, yang dalam hal ini pegawai Samsat Kabupaten Bone. Keterampilan pegawai Samsat sangat dibutuhkan guna kelancaran jalannya proses pelayanan penerbitan STNK.

Bapak Yunus (wawancara tanggal 30 Januari 2015) mengemukakan bahwa, "Setiap pegawai memiliki keahlian masing-masing dalam memanfaatkan komputer untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga mampu memberikan pelayanan prima sebagaimana yang diharapkan oleh masyarakat".

Berdasarkan hasil pengamatan yang dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Bone, menunjukkan bahwa para pegawai ketika menggunakan fasilitas pendukung pemberian pelayanan yaitu komputer, mereka begitu terampil. Karena dengan keterampilan yang dimiliki pegawai pemberian pelayanan penerbitan STNK lebih cepat dan tepat.

Proses pemberian pelayanan yang didukung oleh keterampilan pegawai mampu memberikan pelayanan yang cepat dan tepat sesuai dengan harapan baik instansi sendiri maupun masyarakat.

f. Faktor Sarana

Sarana dan prasarana merupakan penunjang dalam pencapaian keberhasilan pelayanan publik. Tentunya hal tersebut dapat dicapai apabila ketersediaan sarana dan prasarana memadai.

Ketersediaan sarana dan prasarana pendukung lainnya juga harus tetap diperhatikan guna menunjang kenyamanan yang dirasakan oleh masyarakat. Seperti yang dikemukakan oleh bapak Ramli, SE (wawancara tanggal 22 Januari 2015), "Setiap kantor harus menyediakan segala sarana dan prasarana untuk kenyamanan masyarakat yang melakukan proses pelayanan dan untuk mendapatkan informasi. Seperti hal yang telah dilakukan oleh kantor Samsat dalam menyediakan pedoman pengurusan STNK dalam bentuk *bunner* di ruang tunggu".

Hasil pengamatan menjelaskan ketersediaan sarana dan prasarana di Kantor Samsat memberikan kontribusi yang sangat besar terhadap pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat. Ketersediaan sarana dan prasarana sudah sangat memadai dan masih layak pakai.

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

Kesimpulan

Masyarakat dalam melakukan pengurusan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) selalu menginginkan pelayanan yang berkualitas, termasuk juga kemudahan dan kenyamanan selama pengurusan penerbitan STNK. Untuk lebih meningkatkan pelayanan, Kantor Samsat Kabupaten Bone terus berbenah baik itu dari segi kinerja pegawai maupun dari segi kelengkapan sarana dan prasarana yang ada.

Terwujudnya pelayanan yang berkualitas pada Kantor Samsat Kabupaten Bone juga bergantung dari prosedur pemberian pelayanan yang dimiliki. Pegawai mampu memberikan pelayanan cepat dan tepat jika prosedur yang ada tidak terlalu rumit sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang mereka rasakan selama melakukan pengurusan STNK.

Sikap yang dimiliki pegawai Samsat Kantor Kabupaten Bone sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat dalam menerima pelayanan. Sikap ramah, lembut dan penuh perhatian saat memberikan pelayanan merupakan kebutuhan masyarakat agar merasa nyaman dalam melakukan pengurusan penerbitan STNK.

Kesadaran yang dimiliki Pegawai Samsat Kabupaten Bone untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tersebut dipengaruhi oleh keterampilan yang dimiliki masing-masing pegawai yang ditunjang dengan ketersediaan sarana dan prasarana pendukung dalam melaksanakan tugas. Tidak dipungkiri semangat kerja pegawai Samsat Kabupaten Bone juga dipengaruhi dengan adanya *reward* yang diterima.

Dibalik kesuksesan memberikan pelayanan berkualitas juga terdapat kendala yang ada. Tingkat kesadaran pegawai Samsat Kabupaten Bone dalam mematuhi aturan yang berlaku masih nilai kurang. Tidak jarang pegawai dalam memberikan pelayanan tidak berdasarkan pada standard pelayanan yang berlaku. Selain itu daya tanggap pegawai Kantor Samsat Bone dalam menyikapi masalah yang dihadapi masyarakat dinilai masih perlu mendapatkan perhatian. Salah satu penilaian kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang berkualitas dapat dinilai dari bagaimana sikap dan tingkah laku pegawai dalam memberikan pelayanan.

Rekomendasi

Dengan adanya kendala yang terdapat pada Kantor Samsat Kabupaten Bone dalam

memberikan pelayanan kepada masyarakat, penting pihak Kantor Samsat Kabupaten Bone untuk mengoptimalkan pelayanan penerbitan STNK sesuai dengan tujuan, visi, misi, dan motto yang diinginkan dalam rangka terwujudnya pelayanan prima dengan terus meningkatkan dan memperhatikan aspek *reliability* (kehandalan), *tangibles* (bukti langsung), *responsiveness* (daya tanggap), *assurance* (jaminan), dan *emphaty* (empati).

Sebaiknya pihak Kantor Samsat Bone melakukan terobosan inovasi seperti yang dilakukan di Kantor Bersama Samsat Daerah Provinsi Jawa Barat, yaitu dengan inovasi pelayanan e-Samsat melalui sistem perbankan dengan memanfaatkan sarana teknologi informasi dan transaksi elektronik pada Bank BJB. Layanan ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah dijangkau masyarakat. Dengan adanya layanan ini, pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor cukup dilakukan melalui ATM.

F. REFERENSI

- Abidin, Said Zainal. 2010. *Kebijakan Publik*. Jakarta: Yayasan Pancur Siwah.
- Akib, Haedar. 2013. *Membangun Citra Pelayanan Publik "Membahagiakan" Berbasis Kompetensi dan Kinerja Aparatur*, Orasi Ilmah. Makassar: STIA YAPPI.
- Eka. 2013. *STNK, BPKB, dan Pelat Nomor Kosong, Pelayanan Samsat Jabar Terganggu*. (Online). (<http://news.detik.com/bandung/read/2013/11/29/104021/2427150/486/stnk-bpkb-dan-pelat-nomor-kosong-pelayanan-samsat-jabar-terganggu>). Diakses 23 September 2014.
- Fitzsimmons, J. A., & Fitzsimmons, M. (1994). *Service Management For Competitive*. New York: Mc Grow Hill International Edition.
- Garsperz, V. (1995). *Manajemen Kualitas, Penerapan Konsep-Konsep dalam Manajemen Bisnis Total*. Jakarta: Gramedia Pustaka.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gavamedia.
- Hertiarani, Wiwiet. 2016. Implementasi Kebijakan e-Samsat di Jawa Barat. *Jurnal Ilmu Administrasi*, Vol 13 No.3.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) No. 63 Tahun 2004 tentang Standar Pelayanan Publik.
- Moenir, H.A.S. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Mulyadi. (1998). *Manajemen Strategi*. Bandung: Rosda.
- Pawito. 2007. *Penelitian Komunikasi Kualitatif*. Yogyakarta: PT LKiS Pelangi Aksara.
- Peraturan Kapolri Negara Republik Indonesia No. 6 Tahun 2011 Pasal 11 tentang Penentuan Jam Kerja.
- Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Saefullah, H.A.D. 2008. *Peimikiran Administrasi Publik, Persepsi Manajemen Sumber Daya Manusia dalam Era Desentralisasi*. Bandung: LP3An FISIP UNPAD.
- Sinambela, L. Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Supriadi. 2013. *Langkah Meningkatkan Pelayanan Samsat*. (Online). (<http://.com/2013/05/18/langkah-meningkatkan-pelayanan-samsat/>). Diakses 23 September 2014.
- Sutopo dan Suryanto, Adi. 2003. *Pelayanan Prima*. Jakarta: Lembaga Administrasi Negara Republik
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 Pasal 1 Ayat 4 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Undang-Undang No 50 Tahun 2010 tentang Jenis dan Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- Widodo, Joko. 2001. *Good Governance : Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Insan Cendikia.