

STUDI TENTANG PELAYANAN ADMINISTRASI PEMBUATAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) DI SAMSAT INDUK SAMARINDA ¹

Raden Puspo Sapto Saputro ²

Abstrak

Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan oleh Aparatur Kepolisian Samsat Induk Samarinda telah berjalan secara maksimal hal ini berdasarkan penelitian yang dilakukan diketahui bahwa pada pelayanan administrasi telah berjalan dengan baik, walaupun tingkat kedisiplinan pegawai yang masih kurang juga menghambat pelayanan prima dalam pembuatan STNK, demikian pula dengan kendala-kendala yang menghambat pelayanan administrasi dalam pembuatan STNK seperti peralatan yang terkadang rusak dan lain sebagainya.

Dalam proses pelayanan administrasi pembuatan STNK yang dilakukan oleh aparatur regident STNK adanya informasi secara cepat dan terbuka kepada masyarakat sehingga masyarakat memperoleh kejelasan dan kepastian waktu penyelesaian pelayanan, diperlukan perawatan rutin terhadap komputer, diharapkan pegawai dapat disiplin dalam memberikan pelayanan agar pelayanan administrasi pembuatan STNK dapat berjalan maksimal.

Kata Kunci: *Pelayanan Administrasi, Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan, Samsat Induk Samarinda*

Pendahuluan

Untuk mengatur dan menjaga keteraturan sosial dalam masyarakat diperlukan adanya aturan, norma yang adil dan beradab. Dan untuk menegakkan aturan tersebut, mengajak masyarakat untuk mematuhi serta menyelesaikan berbagai masalah sosial dalam masyarakat diperlukan suatu institusi yang dapat bertindak sebagai wasit yang adil salah satunya adalah polisi (Suparlan;2000). Menurut Rahardjo (2000), sosok polisi yang ideal di seluruh dunia adalah polisi yang cocok dengan masyarakat. Dengan prinsip tersebut di atas masyarakat mengharapkan adanya polisi yang cocok dengan masyarakatnya, yang berubah dari polisi yang antagonis (polisi yang tidak peka terhadap dinamika tersebut dan menjalankan gaya pemolisian yang bertentangan dengan masyarakatnya) menjadi polisi yang protagonis (terbuka terhadap dinamika perubahan masyarakat dan

¹ Materi dari artikel ini berasal dari artikel yang ditulis oleh R. Puspo Sapto Saputro (mahasiswa Prodi AN Fisip Unmul) di ejournal.ip.fisip.unmul.

²Mahasiswa semester akhir pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman.

bersedia untuk mengakomodasikannya ke dalam tugas - tugasnya). Fungsi polisi dalam struktur kehidupan masyarakat sebagai pengayom masyarakat, penegakkan hukum, mempunyai tanggung jawab khusus untuk memelihara ketertiban masyarakat dan menangani kejahatan baik dalam bentuk tindakan terhadap kejahatan maupun bentuk pencegahan kejahatan agar para anggota masyarakat dapat hidup dan bekerja dalam keadaan aman dan tenteram (Bahtiar, 2004). Dengan kata lain kegiatan-kegiatan polisi adalah berkenaan dengan sesuatu gejala yang ada dalam kehidupan sosial dari sesuatu masyarakat yang dirasakan sebagai beban yang merugikan para anggota masyarakat tersebut (Suparlan: 2000).

Undang-Undang Dasar No. 22 Tahun 2009 yang menggantikan Undang - Undang No. 14 Tahun 1992 Tentang Lalu Lintas telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan - pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya.

Tuntutan masyarakat terhadap pelayanan ternyata tidak menyurutkan semangat juang para pemakai jasa untuk mendapatkan pelayanan sebagaimana yang di harapkan. Apalagi di era reformasi ini tuntutan tersebut justru telah menjadi demonstrasi sebagai bagian kehidupan sehari - hari, bahkan menjadi “model” yang memaksakan para pemberi jasa lebih peka terhadap tuntutan akan pelayanan yang lebih baik. Pentingnya peningkatan kualitas pelayanan, karena di dasari oleh suatu pemikiran bahwa dengan pelayanan yang berkualitas cenderung akan memperkecil tingkat pengorbanan, baik pengorbanan waktu, tenaga dan biaya.

Selama ini masih banyak aparatur yang kurang memahami dan menyadari eksistensinya sebagai (abdi pelayanan) Negara, tetapi justru memposisikan dirinya sebagai penguasa pemerintah. Karena pemikiran yang terbalik itulah maka yang terjadi adalah bukanlah memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik tetapi yang sering terjadi ialah aparatur negara yang memposisikan dirinya sebagai orang yang ingin dilayanin. Padahal birokrasi yang dirancang untuk penyelenggaraan pemerintahan dapat memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, tetapi dalam kenyataannya banyak di salah artikan oleh para pelakunya.

Di Indonesia, upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah sejak lama dilaksanakan oleh pemerintah, antara lain melalui Inpres No. 5 Tahun 1984 tentang Pedoman Penyederhanaan dan Pengendalian Perijinan di Bidang Usaha. Upaya ini dilanjutkan dengan Surat Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara No. 81/1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum. Untuk lebih mendorong komitmen aparatur pemerintah terhadap peningkatan mutu pelayanan, maka telah diterbitkan pula Inpres No. 1 Tahun 1995 tentang Perbaikan dan Peningkatan Mutu Pelayanan Aparatur Pemerintah Kepada Masyarakat. Pada perkembangan terakhir telah diterbitkan pula Keputusan Menpan No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Implementasi pelayanan administrasi, bukannya tanpa hambatan. Hambatan – hambatan yang sering muncul ke permukaan yaitu antara lain bahwa tidak semua pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah mau menerima fungsinya sebagai pelayan masyarakat, bahkan kebanyakan diantara mereka masih mempertanyakan pola lama, meskipun mereka tahu bahwa sudah banyak peraturan perundang – undangan yang menegaskan bahwa pegawai negeri sipil diharuskan untuk melayani masyarakat, tetapi tetap juga enggan untuk menerimanya, dengan berbagai macam alasan, alasan yang paling sering muncul ke permukaan adalah imbalan tidak sebanding dengan pekerjaan.

Fenomena tersebut ternyata hampir terjadi di berbagai kota besar dan kecil di seluruh Indonesia khususnya yang berkenaan dengan pembuatan surat tanda nomor kendaraan, bahwa isu yang berkembang tentang pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK masih terkesan kurang memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK tercermin oleh perlakuan yang diskriminatif, kurang transparansi, dan tidak tepat waktu. Di era reformasi seperti sekarang justru tindakan yang demikian kurang mendapat simpatisan dari masyarakat. Namun perilaku aparatur yang melakukan tindakan penyalagunaan kegiatan administrasi nampaknya sulit dihilangkan, bahkan menjamur atau tumbuh subur dikalangan organisasi publik. Tidak dapat disangkal bahwa keadaan yang demikian bisa saja terjadi di Kota Samarinda, dan salah satu indikasi yang terjadi dalam kaitannya dengan persoalan tersebut adalah di Kantor Samsat Induk Samarinda. Dari hasil observasi sementara menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan surat tanda nomor kendaraan (STNK) oleh aparat pelaksana belum sepenuhnya dapat memuaskan masyarakat.

Ketidakpuasan masyarakat (pemohon) terhadap pelayanan pembuatan surat tanda nomor kendaraan (STNK) di Kantor Samsat Induk Samarinda wilayah samarinda tercermin oleh ketidakadilan dalam layanan, kurang transparansi dalam memberikan pelayanan, dan ketepatan waktu pelayanan. Tindakan yang demikian justru terjadi di lingkungan kerja kepolisian, apalagi lembaga tersebut sebagai penegak hukum, yang seharusnya dapat di jadikan sebagai barometer dalam menjalankan tugas-tugas pemerintahan. Kepatuhan dan ketaatan masyarakat

terhadap produk hukum tidak lagi dijadikan sebagai landasan berpikir yang rasional, dan dikuatirkan akan membawa konsuekensi terhadap sikap dan perilaku para pemakai jalan yang destruktif. Pemahaman masyarakat terhadap kepengurusan STNK di kota Samarinda, nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedural, bahkan untuk mendapatkannya banyak yang menggunakan jalur pintas. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya praktek - praktek yang melanggar etika birokrasi.

Dari pemikiran diatas cukup menarik untuk mengkaji lebih mendalam, karena pelayanan pembuatan STNK walaupun termasuk masalah yang klasik, namun masalah tersebut masih aktual untuk di kaji kembali, karena hingga kini pelayanan pembuatan STNK di Samsat Induk Samarinda belum sepenuhnya sesuai harapan para pemohon. Problem Statement yang terjadi dalam kaitannya dengan pelayanan pembuatan STNK tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, akan tetapi komitmen aparat dalam melakukan pelayanan pembuatan STNK kurang mencerminkan keadilan dan transparansi. Seiring dengan peningkatan profesionalisme kepolisian, tuntutan ke arah perbaikan kinerja kepolisian sebagai pelayan masyarakat telah menjadi agenda reformasi kepolisian. Daya kritis masyarakat terhadap kinerja kepolisian adalah cerminan kuatnya aspirasi dan tuntutan atas hak-hak masyarakat.

Artikel ini memakai data-data dari penelitian lapangan yang penulis lakukan. Data-data yang dikumpulkan selama kurang lebih satu bulan, dianalisis dengan analisis kualitatif.

Agar analisis ini punya pijakan teoritis, pada bagian berikut akan dibahas terlebih dahulu kerangka dasar teori/konsep. Sebelum memfokuskan bahasan pada pendiskualifikasian tersebut.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Pelayanan Publik

Menurut Manullang (2000 : 17), mendefinisikan manajemen sebagai Seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan daripada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Sementara Gibson, Donnelly dan Ivancevich (2001 : 4), mendefinisikan manajemen sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain untuk mencapai hasil - hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bergerak sendiri. Dua defenisi tersebut di atas kelihatannya berbeda, tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama. Yang dimaksudkan dengan proses oleh Gibson, Donnelly dan Ivancevich sebenarnya adalah penerapan ilmu dan seni sebagaimana dimaksudkan oleh Manullang. Sedangkan pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan oleh Gibson dan kawan - kawan tersebut sebagai mengkoordinasikan berbagai aktivitas lain.

a. Fungsi Manajemen

Fungsi manajemen adalah elemen dasar yang akan selalu ada dan melekat di dalam proses manajemen yang akan dijadikan acuan dalam melaksanakan kegiatan untuk mencapai tujuan. Henry Nicholas (2000), menyebutkan lima fungsi manajemen, yaitu merancang, mengorganisir, memerintah, mengordinasi, dan mengendalikan.

a. Pelayanan Publik

Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberi pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Pelayanan publik oleh birokrasi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparaturnegara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Tantangan birokrasi sebagai pelayanan rakyat mengalami suatu perkembangan yang sangat dinamis seiring dengan meningkatnya tingkat kehidupan rakyat yang semakin baik.

b. Jenis Pelayanan Publik

Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat di bedakan menjadi beberapa jenis pelayanan, yaitu pelayanan administrative, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

c. Standarisasi Pelayanan Publik

Standarisasi pelayanan publik merupakan proses pemenuhan target agar terciptanya atau tercapainya tujuan dan maksud organisasi pelayanan publik sebagai abdi masyarakat, hingga pencapaian yang dimaksud adanya keiklasan, kepuasan, dan adanya kesan yang berdampak positif diantara pemberi dan penerima.

Pelayanan Administrasi

Pelayanan Administrasi, Menurut B. Boediono (2003:63), Pelayanan administrasi adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik.

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identifikasi dan kepemilikan yang telah didaftar. STNK diterbitkan oleh Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yakni tempat pelayanan penerbitan/pengesahan STNK oleh 3 (tiga) instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja. STNK merupakan titik tolak kepemilikan yang sah atas sebuah kendaraan bermotor.

Metode Penelitian

Jenis penelitian yang di gunakan adalah deskriptif dengan metode kualitatif, dengan dasar penelitian studi kasus. Penelitian deskriptif adalah

penelitian yang memaparkan dan bertujuan memberikan gambaran serta penjelasan dari variabel yang diteliti, dalam penelitian ini yaitu memaparkan dan menggambarkan Studi Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Samsat Induk Samarinda.

Miles dan Huberman (2007: 15-20) menyatakan bahwa analisis interaktif terdiri dari beberapa komponen, yaitu:

1. Pengumpulan data
2. Reduksi data
3. Penyajian data
4. Penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Definisi Konsepsional

Definisi konsepsional merupakan pembahasan pengertian suatu konsep dengan menggunakan konsep lain. Konsep atau pengertian merupakan unsur pokok didalam suatu penelitian, kalau masalah atau kerangka teorinya sudah jelas, biasanya sudah diketahui pula fakta mengenai yang menjadi pokok perhatian dan suatu konsep yang sebenarnya adalah definisi secara singkat dari kelompok fakta atau gejala itu.

Studi tentang Pelayanan Administrasi pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Samsat Induk Samarinda adalah salah satu kegiatan kepolisian di bidang pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administratif yang menyangkut pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), yang mengutamakan pada prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, kepastian biaya pelayanan, dan keamanan pelayanan kepada masyarakat sehingga menimbulkan kepuasan bagi masyarakat sesuai dengan standar prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Aparatur Kepolisian Samsat Induk Samarinda.

Fokus Penelitian

Dalam melakukan penelitian, peneliti menentukan fokus sebagai acuan dalam penelitian yaitu:

1. Pelayanan Administrasi pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
 - a. Prosedur pelayanan
 - b. Persyaratan pelayanan
 - c. Kecepatan pelayanan
 - d. Keadilan pelayanan
 - e. Kesopanan dan keramahan petugas
 - f. Kepastian biaya pelayanan
 - g. Keamanan pelayanan
2. Faktor penghambat pelayanan administrasi pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Melalui observasi, wawancara dan dokumentasi sesuai dengan indikator-indikator yang telah ditentukan pada fokus penelitian maka penjabarannya adalah sebagai berikut:

Pelayanan Administrasi dalam Pembuatan STNK

Studi tentang Pelayanan Administrasi pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Samsat Induk Samarinda adalah salah satu kegiatan kepolisian di bidang pelayanan kepada masyarakat berupa pelayanan administratif yang menyangkut pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Mengingat pentingnya arti Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang berisi identitas kepemilikan dan identitas kendaraan bermotor bagi warga masyarakat yang berhubungan dengan kegiatan menggunakan kendaraan bermotor, serta tuntutan masyarakat akan identitas kepemilikannya, maka untuk mengetahui sejauh mana peranan kepolisian dalam memberikan pelayanan administrasi pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Samsat Induk Samarinda, dengan melihat unsur-unsur pelayanan aparatur pemerintah berdasarkan KepMenpan No.25 tahun 2004 yang terdiri dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas serta keamanan pelayanan. Beserta dengan faktor-faktor yang menjadi penghambat pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), berikut ini hasil penelitian :

1. Prosedur Pelayanan

Pelayanan administrasi ditinjau dari prosedur pelayanan khususnya pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Samsat Induk Samarinda sudah diterapkan dan berjalan dengan baik. Prosedur maupun tatacara pembuatan STNK dapat dikatakan sederhana, urutan-urutan atau langkah-langkah yang harus dilewati masyarakat sebagai pemohon tidak rumit. Selain itu pada dasarnya para aparatur kepolisian memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon dengan memberikan kesan bahwa pelayanan tidaklah rumit, asalkan pihak masyarakat sebagai pemohon turut berperan serta didalamnya, yakni dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan bersedia memberikan data yang sebenar-benarnya.

2. Persyaratan pelayanan

Pelayanan administrasi ditinjau dari persyaratan pelayanan pembuatan STNK oleh personil resident (registrasi dan identifikasi) STNK diwujudkan dengan membatasi persyaratan pelayanan pada hal-hal yang berhubungan langsung dengan pembuatan STNK, dan sebisa mungkin dihindari terjadinya pengulangan pemenuhan persyaratan. Persyaratan pelayanan difokuskan/dibatasi pada hal - hal yang berkaitan langsung dengan produk pelayanan serta menghindari adanya pengulangan persyaratan pelayanan dengan selalu mengecek dokumen-dokumen yang dilampirkan masyarakat yang hendak membuat STNK. Untuk perpanjangan STNK karena masa berlaku STNKnya persyaratannya yakni STNK asli beserta Foto copy nya, KTP asli dan surat kuasa bermaterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang

lain serta BPKB asli beserta fotokopinya jika akan melakukan perpanjangan STNK 5 tahun. Sedangkan untuk STNK hilang persyaratannya yakni STNK asli beserta Foto copy nya, KTP asli dan surat kuasa bermaterai cukup bagi yang diwakilkan oleh orang lain, BPKB asli dan fotokopinya serta surat keterangan hilang dari unit pelaksana Regident penerbit STNK dan hasil pemeriksaan Cek Fisik Ranmor. Begitupun dengan STNK yang rusak cukup ditambah dengan melampirkan STNK yang rusak tersebut. Persyaratan pelayan di informasikan melalui standar pelayanan yang terdapat di kantor Kepolisian selain itu pihak aparatur Kepolisian juga senantiasa menginformasikan secara langsung dan terbuka kepada masyarakat.

3. Kecepatan pelayanan

Pelayanan administrasi ditinjau dari kecepatan pelayanan, diketahui bahwa untuk mewujudkan pelayanan yang tepat dan cepat, aparatur regident STNK Samsat Induk Samarinda telah menetapkan standar waktu pelayanan STNK. Namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa hambatan yang menyebabkan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang ada tidak dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan standar yang ada. Kecepatan waktu baik penyelesaian pelayanan dalam penyelenggaraannya masih kurang dikarenakan tidak dapat dipungkiri pelayanan sering mengalami kendala baik teknis maupun non teknis, sehingga dapat menghambat pelaksanaan pembuatan STNK dan penyelesaian pelayanan tidak dapat diberikan cepat dan tepat pada waktu yang telah ditentukan sesuai standar. Sehingga dilihat dari keseluruhan pemaparan diatas dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi pembuatan STNK oleh Aparatur Kepolisian regident STNK Samsat Induk Samarinda ditinjau dari kecepatan waktu pelayanan masih perlu peningkatan sehingga pelayanan dapat di selesaikan sesuai dengan waktu yang ditentukan. Demikian pula dengan waktu pelayanan diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat dengan menempelkan jadwal pelayanan di Kantor kepolisian yang dapat dengan mudah dibaca dan diketahui oleh masyarakat.

4. Keadilan pelayanan

Pelayanan administrasi ditinjau dari keadilan pelayanan diketahui bahwa, pelayanan pembuatan STNK di Samsat Induk Samarinda dilaksanakan secara adil dan merata tanpa membeda - bedakan masyarakat yang hendak dilayani dalam pembuatan STNK hal tersebut dilihat dari pelayanan yang senantiasa mendahulukan masyarakat yang lebih awal datang dan akan diberikan nomor antrian terdepan. Demikian pula dengan persyaratan, proses dan prosedur pelayanan pembuatan STNK diberlakukan sama terhadap semua masyarakat. Namun suatu kondisi yang ditemukan dilapangan bahwa jika dalam pelayanan pembuatan STNK terdapat masyarakat yang sakit dan ibu hamil besar yang tidak mampu untuk ikut antri atau menunggu terlalu lama diakibatkan faktor usia atau sakit dan ibu hamil maka dengan alasan kemanusiaan pegawai mendahulukan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang

bersangkutan dengan terlebih dahulu memohon kesediaan dan pengertian dari masyarakat lainnya yang sedang mengantri. Keadilan pelayanan diwujudkan dengan tidak membeda-bedakan masyarakat dalam memberikan pelayanan. Pelayanan diberikan secara adil dan merata bagi seluruh masyarakat. Keadilan pelayanan diwujudkan untuk mendapat kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. Kepercayaan masyarakat akan pelayanan yang diberikan merupakan salah satu penghargaan tersendiri bagi personil regident STNK Samsat Induk Samarinda. Berdasarkan hasil wawancara dan pengamatan penulis di Polresta Samarinda dapat dikatakan bahwa pelayanan administrasi dalam pembuatan STNK ditinjau dari sisi keadilan pelayanan yang diberikan oleh Personil Regident STNK Samsat Induk Samarinda, sudah berjalan dengan baik. Keadilan pelayanan diwujudkan dengan prosedur serta proses pelayanan diberlakukan secara merata dan adil terhadap setiap warga yang hendak membuat atau memperpanjang STNK tanpa adanya pengecualian. Masyarakat juga dilayani secara adil sesuai dengan keberadaan masyarakat yang tiba lebih awal itulah yang akan dilayani oleh petugas terlebih dahulu.

5. Kesopanan dan keramahan petugas

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparaturnya kepolisian Samsat Induk Samarinda, dilihat dari sisi kesopanan dan keramahan pelayanan sebenarnya sudah berjalan baik namun masih perlu peningkatan terutama pada petugas check fisik kendaraan. Sehingga pemohon/masyarakat dapat mengetahui arahan dengan jelas dan dapat merasakan kepuasan saat melakukan pembuatan STNK. Disini para Aparatur Kepolisian, berusaha untuk selalu memberikan pelayanan dengan ramah dan senantiasa mendengarkan keluhan warga dengan melengkapi fasilitas penunjang pelaksanaan pelayanan yang ada di Kantor Kepolisian adalah merupakan hal yang senantiasa dilakukan oleh aparaturnya Kepolisian Samsat Induk Samarinda. Sehingga pemohon/masyarakat dapat memberikan masukannya atau keluhannya untuk membuat pelayanan di Samsat Induk Samarinda lebih baik kedepannya terutama di segi kesopanan dan keramahan pelayanan petugas.

6. Kepastian biaya pelayanan

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparaturnya kepolisian Samsat Induk Samarinda, dilihat dari sisi kepastian biaya sudah berjalan sangat baik, itu dapat dilihat dari penyampaian informasi mengenai kepastian biaya melalui spanduk-spanduk yang berada di area Samsat Induk Samarinda serta bagaimana petugas selalu memberikan informasi secara jelas dan terbuka kepada masyarakat mengenai kepastian biaya

dalam pembuatan STNK sehingga tidak akan terjadi sesuatu hal yang tidak diinginkan seperti pungutan liar atau yang lainnya.

7. Keamanan pelayanan

Pelayanan administrasi yang diberikan oleh aparaturnya kepolisian Samsat Induk Samarinda, dilihat dari sisi keamanan pelayanan sudah berjalan sangat baik, itu dapat dilihat dari memasang beberapa CCTV serta menempatkan beberapa petugas keamanan dan hasil pelayanan yakni berupa produk STNK yang sesuai dengan ketentuan dan ketetapan serta memiliki kekuatan hukum karena sudah disahkan oleh aparaturnya kepolisian yang berwenang yang akan memberi rasa aman kepada masyarakat dalam menggunakan STNK tersebut dalam mengendarai kendaraan bermotor. Berdasarkan apa yang telah diungkapkan dalam wawancara dengan masyarakat, serta berdasarkan hasil pengamatan penulis diketahui bahwa selain dengan adanya fasilitas - fasilitas untuk menunjang keamanan pelayanan seperti adanya beberapa CCTV juga terdapat beberapa petugas yang ditugaskan untuk memantau dan menjaga keamanan di lingkungan Samsat Induk Samarinda sehingga para pemohon/masyarakat dapat benar-benar merasa aman dalam melaksanakan pembuatan STNK. Keamanan tidak hanya dari sisi pemberian pelayanan tetapi juga pada rasa aman warga untuk menggunakan STNK sebagai produk dari pelayanan itu sendiri, STNK dibuat dengan benar sesuai ketentuan - ketentuan yang berlaku dan ditandatangani oleh pejabat berwenang dalam hal ini Kasat Lantas yang artinya telah mempunyai dasar kekuatan hukum.

Kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan administrasi pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Kendala-kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan administrasi pembuatan STNK yaitu, diketahui bahwa untuk peralatan pembuatan STNK di Samsat Induk Samarinda, sudah sangat canggih dan lengkap. Namun terkadang terjadi gangguan pada sistem komputer yang diakibatkan oleh virus yang muncul secara tiba - tiba yang kemudian menghambat komputer dalam pengoperasiannya. Langkah atau upaya yang dilakukan ketika komputer terserang virus atau mengalami kerusakan maka, personil kepolisian akan mengadakan perbaikan terlebih dahulu, sementara agar pelayanan tetap berjalan, personil Kepolisian akan menggunakan komputer lainnya yang masih dalam kondisi baik. Tentu dalam hal ini jika terjadi kerusakan terhadap komputer yang dipakai maka akan mengurangi kemaksimalan dalam pemberian pelayanan. Karena komputer yang biasanya dimaksimalkan dengan menggunakan beberapa unit komputer terpaksa berkurang dikarenakan terjadinya kerusakan pada salah satu komputer yang digunakan. Hal kedepannya yang harus lebih diperhatikan bahwa perlunya langkah perawatan secara rutin terhadap peralatan yang digunakan misalnya dengan menginstall ulang komputer agar terhindar dari serangan virus - virus komputer serta memasang software anti virus terbaik.

Sedangkan kendala lain yang dihadapi dalam pelaksanaan pelayanan administrasi pembuatan STNK oleh Aparatur Kepolisian Samsat Induk Samarinda yakni sumber daya manusia, dalam hal ini yakni personil pemberi pelayanan selain dituntut memiliki keterampilan, keahlian dan pengalaman yang memadai namun juga dituntut untuk memiliki sikap dan komitmen yang tinggi terhadap tugas atau pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Sikap profesionalisme personil dalam memberikan pelayanan sangat dibutuhkan untuk menciptakan sebuah kepuasan pelayanan bagi masyarakat. Dengan adanya pelatihan - pelatihan diharapkan mampu meningkatkan kinerja pelayanan oleh aparatur kepolisian terhadap masyarakat.

Penutup

Pelayanan administrasi dalam pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan yang diberikan oleh Aparatur Kepolisian Samsat Induk Samarinda ditinjau dari prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan, kecepatan pelayanan, keadilan pelayanan, kesopanan dan keramahan petugas, dan keamanan pelayanan sudah berjalan dengan baik dan cukup memuaskan bagi masyarakat.

Pelayanan administrasi pembuatan STNK oleh Aparatur Kepolisian Samsat Induk Samarinda, tidak dapat dipungkiri pasti mengalami kendala. Adapun kendala tersebut yakni peralatan yang terkadang mengalami kerusakan.

Petugas pelayanan hendaknya mengkonfirmasi atau penjelasan secara cepat dan terbuka kepada masyarakat mengenai keterlambatan penyelesaian pelayanan agar pemohon/masyarakat memperoleh kejelasan dan kepastian pelayanan.

Disarankan untuk merenovasi dan menambah sarana / fasilitas untuk memperlancar baik secara kuantitas maupun kualitas yang sesuai dengan kebutuhan operasional pelayanan seperti, ruang tunggu, penambahan loket, dan penambahan alat-alat penunjang dalam pembuatan STNK.

Memperhatikan kondisi peralatan elektronik yakni komputer sebagai penunjang pelaksanaan pembuatan STNK tidak selalu dalam kondisi yang baik, maka diperlukan adanya pemeliharaan rutin terhadap komputer yang ada misalnya daengan menginstal komputer setiap minggunya agar terhindar dari virus komputer dan penambahan software antivirus.

Daftar Pustaka

- Bahtiar. 2004. *Peranan Kepolisian*. CV. Permata : Bandung.
- Boediono, B. 2003. *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Jakarta. LAN.
- Gibson, James L. Ivancevich, John M., Donnelly, James H., 2001. *Organizations Behavior Structure and Process*. Richard D. Irwin Inc. Homewood, Illinois.
- Henry, Nicholas. 2000. *Administrasi Negara*. Rajawali Press : Jakarta.
- Matthew B. Miles A. Michael Huberman. 2007. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta. Universitas Indonesia.
- Manullang. 2000. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rahardjo. 2000. *Kepemimpinan Peran Serta dan Produktivitas*. Bandung : Mandar Maju.
- Suparlan. 2000. *Pengantar Administrasi Publik*. Pustaka Sinar Harapan : Jakarta.