

STUDI TENTANG AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SAMSAT PEMBANTU SAMARINDA SEBERANG

Neni Rofianti¹

ABSTRAK

Neni Rofianti, Studi Tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang. Bimbingan Bapak Dr. H. Abdullah Karim, M.S selaku Dosen Pembimbing I dan Ibu Dini Zulfiani, S. Sos., M.Si selaku dosen pembimbing II.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis dan mendeskripsikan Studi tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang dan untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi penghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang.

Metode penelitian yang digunakan adalah jenis metode penelitian deskriptif kualitatif. Adapun yang menjadi fokus penelitian ini yaitu akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik, serta faktor penghambat akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda seberang. Sumber data primer dalam penelitian ini terdiri atas key informan yaitu Pimpinan Samsat Pembantu Samarinda Seberang dan informan peneliti yakni Staff Samsat Pembantu Samarinda Seberang melalui metode purposive sampling. Data dikumpulkan melalui teknik observasi dan wawancara. Teknik analisis data yang digunakan yaitu model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa Samsat Pembantu Samarinda Seberang memiliki peran penting dalam memberikan pertanggungjawaban pelayanan kepada masyarakat didalam pengurusan perpanjangan STNK 1 Tahun, meskipun pertanggungjawaban yang diberikan belum mencapai 100%. Di lihat dari pertanggungjawaban kinerja pelayanan publik mengenai tingkat ketelitian, profesionalitas petugas, dan kedisiplinan pegawai masih belum berjalan sesuai dengan harapan, untuk meningkatkan kinerja pelayanan publik didukung dengan adanya sarana dan prasarana yang

¹ Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Mulawarman Email:

cukup memadai dan disediakannya IKM dengan sistem komputerisasi. Serta pertanggungjawaban biaya pelayanan perpanjangan STNK 1 Tahun

biaya yang dipungut sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang telah ditetapkan berdasarkan Peraturan Daerah No. 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan adanya kesederhanaan produk pelayanan mengenai prosedur dan mekanisme kerja serta persyaratan teknis dan administrative yang sudah jelas dan tidak rumit. Untuk faktor penghambatnya yakni, waktu pelayanannya kurang maksimal sesuai dengan waktu yang telah di tentukan dan sarana di bidang teknologi juga sangat minim seperti tidak memiliki server pengolah/penyimpanan data sendiri, yang terkadang sering mengalami gangguan sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak berjalan secara maksimal.

Kata Kunci : Akuntabilitas, pelayanan Publik.

PENDAHULUAN

Terselenggaranya *good governance* merupakan prasyarat utama untuk mewujudkan aspirasi masyarakat dalam mencapai tujuan dan cita – cita bangsa dan negara. Dalam rangka hal tersebut, diperlukan pengembangan dan penerapan sistem pertanggungjawaban yang tepat, jelas, dan nyata sehingga penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan dapat berlangsung secara berdaya guna, berhasil guna, bersih dan bertanggungjawab serta bebas KKN.

Akuntabilitas merupakan syarat terhadap terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (*good governance*). Kelembagaan pemerintahan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mau mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanati oleh rakyat. Demikian pula masyarakat dalam melakukan kontrol mempunyai rasa tanggungjawab yang besar untuk kepentingan bersama.

Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas, transparan dan akuntabel antara lain telah ditetapkan Keputusan Menteri PAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Tujuan ditetapkannya petunjuk teknis ini adalah untuk memberikan kejelasan bagi seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam melaksanakan pelayanan publik agar berkualitas sesuai dengan tuntutan dan harapan masyarakat. Begitu pula dengan pelayanan publik dalam hal surat-surat kendaraan bermotor. Penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah untuk kepentingan pelaksanaan tugas-tugas Kepolisian Negara Republik Indonesia dalam menciptakan keamanan dan ketertiban masyarakat, terutama yang berkaitan

Studi Tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat (Neni Rofianti)
dengan penyelidikan / penyidikan pada kasus pelanggaran dan kejahatan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor.

Berdasarkan observasi dan wawancara yang dilakukan di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang, peneliti menemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan akuntabilitas pelayanan publik yaitu, waktu pelayanannya kurang maksimal sesuai dengan waktu yang telah ditentukan, dan sarana di bidang teknologi juga sangat minim seperti tidak memiliki server pengolah / penyimpanan data sendiri.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana Akuntabilitas pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang ?
2. Faktor apa saja yang menghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang ?

Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis dan mendeskripsikan Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor apa saja yang menjadi penghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang.

Manfaat Penelitian

1. Segi Teoritis
 - a. Diharapkan dapat memberikan kontribusi / sumbangan pemikiran terhadap pengembangan ilmu pengetahuan dalam bidang Administrasi Negara secara khusus.
 - b. Tambahan wawasan dan pengetahuan terhadap peningkatan kemampuan penulis dalam membuat karya ilmiah.
2. Segi Praktis
 - a. Diharapkan memberikan sumbangan pemikiran dan informasi bagi Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang dalam melaksanakan Akuntabilitas Pelayanan Publik.
 - b. Pembaca dapat mengetahui tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik dilingkungan pemerintah Samsat.

KERANGKA DASAR TEORI

Teori dan Konsep

Teori yaitu serangkaian asumsi, konsep, konstruk, definisi, dan proposisi untuk menerangkan suatu fenomena sosial secara sistematis dengan cara merumuskan hubungan antar konsep. (Pasolong, 2013:81). Selanjutnya menurut

Gary W. Moore konsep adalah abstraksi dari serangkaian peristiwa yang memiliki sifat-sifat yang sama. (Pasolong, 2013:77-78).

Teori Administrasi Negara

Dalam perkembangan konsep Ilmu Administrasi Negara maka telah terjadi pergeseran titik tekan dari *Administrator of Public* di mana Negara sebagai agen tunggal implementasi fungsi Negara/Pemerintahan, *Administrator for Public* yang menekankan fungsi Negara/Pemerintahan yang bertugas dalam *Public Service, Administration by Public* yang berorientasi bahwa *Public demand are differentiated*, dalam arti fungsi Negara/Pemerintahan hanyalah sebagai fasilitator, katalisator yang bertitik tekan pada *putting the customers in the driver seat*. (Utomo, 2006:7).

Good Governance

Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000, merumuskan arti *good governance* sebagai berikut: “Kepemerintahan yang mengemban akan dan menerapkan prinsip-prinsip profesionalitas, akuntabilitas, transparansi, pelayanan prima, demokrasi, efisiensi, efektivitas, supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat”.

Prinsip-Prinsip Good Governance

United Nations Development Program (UNDP) mengemukakan bahwa prinsip yang harus dianut dan dikembangkan dalam praktek penyelenggaraan pemerintahan yang baik, meliputi

1. Partisipasi
2. Penegakan Hukum
3. Transparansi
4. Responsif
5. Konsensus
6. Kesetaraan
- 7 Efektivitas dan Efisiensi
8. Akuntabilitas
9. Visi Strategi

Akuntabilitas

Akuntabilitas didefinisikan sebagai suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawabkan keberhasilan atau kegagalan pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawabkan yang dilaksanakan secara periodik. (Sedarmayanti, 2012 : 3).

Jenis-Jenis Akuntabilitas

Chandler dan plano membedakan ada lima jenis akuntabilitas, yaitu : (Raba, 2006 : 36).

1. Akuntabilitas fisik-tanggungjawab atas dana publik;
2. Akuntabilitas legal- tanggungjawab untuk mematuhi hukum;
3. Akuntabilitas program- tanggungjawab untuk menjalankan suatu program;

4. Akuntabilitas proses – tanggungjawab untuk melaksanakan prosedur,
5. Akuntabilitas *Outcome*- tanggungjawab untuk hasil.

Akuntabilitas Pelayanan Publik

Berdasarkan KEPMENPAN No. 24 Tahun 2006 tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggara Pelayanan Publik. Penyelenggara pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan, baik kepada publik maupun kepada atasan/pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pertanggungjawaban pelayanan publik diantaranya :

1. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
2. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
3. Akuntabilitas produk pelayanan publik

Pelayanan Publik

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 mendefinisikan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. (Mulyadi, 2015 : 189).

Kualitas pelayanan publik

Menurut Sinambela, tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat, untuk mencapai kepuasan itu di tuntut kualitas pelayanan yang tercermin dari : (Sinambela, 2006 : 6).

1. Transparansi
2. Akuntabilitas
3. Kondisional
4. Partisipatif
5. Kesamaan hak
6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang akuntabel

Adapun prinsip-prinsip penyelenggara pelayanan publik di antaranya adalah :

- | | |
|------------------------------|---|
| 1. Kesederhanaan | 7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja |
| 2. Kejelasan | 8. Kemudahan Akses |
| 3. Kepastian dan tepat waktu | 9. Kejujuran |
| 4. Akurasi | 10. Kecermatan |
| 5. Tidak diskriminatif | 11. Kedisiplinan, dan kesopanan. |
| 6. Tanggungjawab | 12. Keamanan dan kenyamanan |

Definisi Konsepsional

Yang dimaksud dengan penelitian tentang Studi Akuntabilitas Pelayanan Publik adalah suatu perwujudan kewajiban untuk mempertanggungjawaban keberhasilan pelaksanaan pelayanan dalam mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan melalui media pertanggungjawaban yang dilaksanakan yaitu meliputi akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik, dan akuntabilitas produk pelayanan publik pada Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Deskriptif kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lainnya. (Sugiyono, 2009:11).

Fokus Penelitian

1. Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang, meliputi :
 - a. Akuntabilitas kinerja pelayanan publik
 - b. Akuntabilitas biaya pelayanan publik
 - c. Akuntabilitas produk pelayanan publik.
2. Faktor penghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang.

Sumber Data

Ada dua sumber pengumpulan data yaitu data primer dan data sekunder. Sumber data dilakukan secara *purposive sampling*. Adapun yang menjadi *key informan* adalah Adpel Samsat Pembantu Samarinda Seberang, sedangkan *informan* lain yaitu Staf pendaftaran dan penelitian data, Staf Jasa Raharja, Staf Kasir, Staf Penetapan Pajak, dan Staf Pencetak SKPD.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi
4. Triangulasi

Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Penelitian ini menggunakan alat analisis data kualitatif yang dikemukakan oleh Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2013 : 337) antara lain :

1. Pengumpulan Data
2. Reduksi Data

3. Penyajian Data

4. Menarik Kesimpulan

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Gambaran Umum Samsat Pembantu Samarinda Seberang

Samsat Pembantu di Jalan Patimura No. 45 RT. 35 Kelurahan Baqa Kecamatan Samarinda Seberang.

Hasil Penelitian

Berdasarkan fokus penelitian yaitu akuntabilitas kinerja pelayanan publik, akuntabilitas biaya pelayanan publik dan akuntabilitas produk pelayanan publik mengenai Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang.

Studi Tentang Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang

Akuntabilitas kinerja pelayanan publik dengan indikator sebagai berikut :

1. Tingkat ketelitian

Dari wawancara dan penelitian yang telah peneliti lakukan bahwa tingkat ketelitian pegawai Samsat Pembantu Samarinda Seberang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat masih kurang teliti dalam pekerjaannya dikarenakan banyaknya wajib pajak yang mengurus perpanjangan STNK 1 Tahunan banyak berkas yang terlewatkan maupun terselip sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lama. Untuk tingkat ketelitian pegawai dalam melayani masyarakat sesuai dengan tupoksinya atau bidangnya masing-masing.

2. Profesionalitas Petugas

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian, diketahui bahwa upaya untuk meningkatkan profesionalitas petugas adalah dengan diberikannya pelatihan para pegawai tiap loket, dari pelatihan yang dilakukan tersebut maka dapat membantu pegawai untuk makin mengasah kemampuan mereka dalam menangani warga yang melaksanakan perpanjangan STNK, tetapi sebagian pegawai belum pernah mengikuti pelatihan sehingga ada kesulitan untuk melayani masyarakat yang mengurus perpanjangan STNK tersebut.

3. Kelengkapan sarana dan prasarana

Dari hasil wawancara dan penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai kelengkapan sarana dan prasarana sudah cukup menunjang untuk kelancaran dan kenyamanan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Tetapi kurangnya ketelitian petugas untuk mengontrol peralatan yang digunakan pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat seperti peralatan ATK, pengecekan printer dan tinta pada komputer. Serta sistem jaringan komputer kurang baik dikarenakan sering mengalami gangguan, sehingga pelayanan kepada

masyarakat akan menjadi terhambat dan tidak berjalan secara optimal.

4. *Kedisiplinan*

Dari hasil wawancara dan penelitian mengenai kedisiplinan pegawai sudah cukup bagus dalam hal kedisiplinan penampilan, kerapian, dan kecepatan bekerja. Mengenai kedisiplinan waktu masih kurang baik dikarenakan sebagian Pegawai Negeri Sipil harus mengikuti apel pagi setiap hari senin dan kamis di Kantor Samsat Pusat, hingga untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi terhambat dikarenakan jarak antara Kantor Samsat Pusat ke Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang membutuhkan waktu sekitar 30 menit untuk sampai di Samsat Seberang.

5. *Standar pelayanan publik*

Dari hasil wawancara dan penelitian penulis di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang mengenai standar pelayanan publik sudah cukup baik artinya seluruh pegawai harus menyesuaikan Standar Operasional Prosedur yang telah ditetapkan, sehingga pegawai mengetahui bagaimana tata cara atau aturan bekerja di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang untuk melayani masyarakat mengenai perpanjangan STNK 1 Tahun, jika pegawai menyimpang dari standar yang sudah ditetapkan maka akan dikenakan sanksi oleh pimpinan dan akan ditindaklanjuti.

6. *Mekanisme pengaduan masyarakat*

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian mengenai mekanisme pengaduan masyarakat sudah cukup baik yaitu dengan menyediakan pengaduan masyarakat, saran/kritikan dengan menggunakan sistem komputer yaitu Indeks Kepuasan Masyarakat. Masyarakat bisa memberikan saran/kritikan mengenai pelayanan yang diberikan kepada pegawai, apakah pelayanan yang diberikan sangat memuaskan, memuaskan dan tidak memuaskan.

Akuntabilitas biaya pelayanan publik

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian mengenai biaya pelayanan yang dibebankan kepada masyarakat berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan diperkuat lagi dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No.12 Tahun 2016 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan adanya biaya PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 60 Tahun 2016. dan biaya yang dikeluarkan tersebut tergantung dari jenis kendaraan, merk kendaraan, dan tahun kendaraan yang dimiliki oleh setiap wajib pajak dan biaya perpajakan kendaraan bermotor bisa naik dan bisa turun dan itu tergantung dari NJKB (Nilai Jual Kendaraan Bermotor).

Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik dengan indicator sebagai berikut :

1. Persyaratan Pelayanan

Berdasarkan wawancara dan penelitian mengenai persyaratan pelayanan perpanjangan STNK sangat mudah dan tidak berbelit-belit. Adapun persyaratan yang digunakan untuk perpanjangan STNK adalah STNK (asli + fotocopy), bukti pelunasan PKB/BBNKB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir, dan identitas seperti KTP. Hanya saja masyarakat tidak mengetahui persyaratan-persyaratan tersebut karena tidak adanya sosialisasi sebelumnya serta warga yang datang dari berbagai latar belakang pendidikan yang berbeda-beda.

2. Prosedur Pelayanan

Berdasarkan hasil wawancara dan penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai prosedur pelayanan maupun tata cara perpajakan STNK dapat dikatakan sederhana, urutan-urutan atau langkah-langkah yang harus dilewati masyarakat sebagai pemohon tidak rumit. Selain itu pada dasarnya para pegawai memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon dengan memberikan kesan bahwa pelayanan tidaklah rumit, serta pihak masyarakat turut berperan didalamnya, yakni dengan melengkapi persyaratan yang dibutuhkan dan bersedia memberikan data yang sebenar-benarnya.

Faktor penghambat Akuntabilitas Pelayanan Publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang

Adapun faktor penghambat di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang yakni kewajiban Pegawai Negeri Sipil harus wajib mengikuti apel pagi di Kantor Samsat Pusat setiap hari senin dan kamis, sehingga jam pelayanan yang telah di tentukan yaitu jam 08.30 molor menjadi jam 09.00 dikarenakan jarak dari Kantor Samsat Pusat cukup jauh ke Samsat Pembantu Samarinda Seberang. Serta sistem komputerisasi online yang dipakai server pengolah datanya berada di Samsat Pusat, sehingga apabila mengalami gangguan pelayanan kepada masyarakat akan menjadi terganggu sembari menunggu perbaikan dari Pusat.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Akuntabilitas Kinerja Pelayanan Publik meliputi :

- a. Tingkat ketelitian pegawai masih kurang dikarenakan sebagian pegawai masih teledor dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi lama.

- b. Profesionalitas petugas masih kurang karena sebagian pegawai belum pernah mendapatkan pelatihan sehingga pegawai mengalami kesulitan untuk melayani masyarakat.
- c. Kelengkapan sarana dan prasarana sudah cukup menunjang dan bisa digunakan dengan baik demi kelancaran dan kenyamanan warga yang mengurus perpanjangan STNK. Tetapi mengenai jaringan komputer masih kurang baik dikarenakan sering mengalami gangguan di Pusatnya sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak bisa berjalan secara optimal.
- d. Kedisiplinan pegawai sudah cukup disiplin dalam hal penampilan, kerapian dan kecepatan bekerja. Namun untuk Kedisiplinan waktu masih kurang baik karena sebagian Pegawai Negeri Sipil harus mengikuti apel pagi setiap hari senin dan hari kamis di Kantor Samsat Pusat sehingga menyebabkan pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat.
- e. Standar pelayanan publik sudah cukup baik karena seluruh pegawai bekerja dengan menyesuaikan Standar Operasional Prosedur yang berada di Kantor Samsat Pusat, jika tidak mengikuti standar pelayanan maka akan di kenakan teguran dari atasan.
- f. Mekanisme pengaduan masyarakat cukup baik yaitu disediakan Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) dengan sistem komputerisasi sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk memberikan saran/kritikan kepada pegawai didalam memberikan pelayanan kepada masyarakat/wajib pajak.

2. Akuntabilitas Biaya Pelayanan Publik

Biaya pelayanan perpanjangan STNK 1 Tahun dipungut berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 01 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Timur dan diperkuat lagi dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 12 Tahun 2016 Tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Peraturan Pemerintah Nomor 60 Tahun 2016 Tentang Biaya PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak), biaya yang dikeluarkan oleh Peraturan tersebut tergantung dari jenis kendaraan, merk kendaraan, dan tahun kendaraan setiap wajib pajak.

3. Akuntabilitas Produk Pelayanan Publik dapat dilihat berdasarkan :

a. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan perpanjangan STNK sudah sederhana dan tidak rumit artinya sudah sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan. Masyarakat hanya diminta membawa fotocopy KTP + aslinya serta STNK asli. Persyaratan tersebut sudah ditempel di pintu masuk Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang, tetapi justru masyarakatlah yang terkadang tidak memperhatikan persyaratan tersebut.

b. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan perpanjangan STNK sangat sederhana, mudah dan jelas. Wajib pajak diminta untuk melengkapi persyaratannya kemudian wajib pajak bisa menuju ke loket pendaftaran untuk melakukan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.

4. Faktor penghambat akuntabilitas pelayanan publik di Kantor Samsat Pembantu Samarinda Seberang yaitu Pegawai Negeri Sipil harus mengikuti apel pagi setiap hari senin dan hari kamis sehingga pekerjaan mereka menjadi mundur dari waktu yang telah ditetapkan. Serta permasalahan di bidang teknologi yaitu tidak mempunyai server pengolah data sendiri, melainkan servernya berada di Samsat Pusat yang terkadang mengalami gangguan jaringan, sehingga pelayanan kepada masyarakat menjadi terhambat.

Saran

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat ketelitian pegawai masih kurang teliti seperti pengecekan berkas wajib pajak yang kurang lengkap, oleh karena itu disarankan untuk membuat daftar *chek list* mengenai persyaratan wajib pajak sehingga memudahkan pegawai dalam pengecekan berkas.
2. Berdasarkan hasil penelitian mengenai profesionalitas petugas sebagian pegawai kurang memahami tentang tugas-tugasnya sehingga tidak bisa menjelaskan kepada *coustumers*, oleh karena itu harus disediakan buku panduan di setiap loket agar dapat memudahkan pegawai dalam menjelaskan kepada wajib pajak.
3. Dari hasil penelitian mengenai kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan sering terjadi kehabisan tinta pada komputer dan peralatan ATK lainnya, oleh karena itu disarankan bagi para petugas untuk mengecek peralatan di setiap loket seperti tinta pada komputer dan ATK lainnya agar peralatan yang digunakan dalam pelayanan ke esok harinya siap digunakan. Serta mengenai jaringan komputer yang sering mengalami gangguan secara tiba-tiba karena servernya berada di Kantor Pusat, sebaiknya Kantor Samsat Pembantu meminta kepada Dinas terkait untuk menyediakan server sebagaimana Samsat Pusat, sehingga jaringan yang sering mengalami gangguan dapat di atasi tanpa menunggu perbaikan dari Pusat.
4. Dari hasil penelitian mengenai kedisiplinan pegawai masih kurang disiplin dalam hal waktu seperti datang terlambat dari waktu yang telah ditentukan. Sebaiknya pegawai diberikan pelatihan dan motivasi untuk dapat meningkatkan kinerja dan kedisiplinan mereka, serta menerapkan sistem *reward* (Penghargaan) and *punishment* (Hukuman) meskipun bentuknya kecil.

Jika yang melanggar peraturan dikenakan *punishment* (Hukuman) yang telah disepakati. Dengan demikian maka akan memotivasi pegawai untuk menunjukkan performa yang lebih baik.

Daftar Pustaka

- Mulyadi, Deddy. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung : Alfabeta.
- Pasoling, Harbani. 2013. Metode Penelitian Administrasi Publik. Bandung : Alfabeta
- Raba, Manggaukang. 2006. Akuntabilitas Konsep dan Implementasi. Malang : UMM Press.
- Sedarmayanti, 2012. Good Governance “Kepemerintahan Yang Baik Bagian Pertama Edisi Revisi. Bandung : CV. Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2009. Metode Penelitian Kualitatif. Kualitatif dan R&B. Bandung : CV Alfabeta.
- Sugiyono. 2013. Memahami Penelitian Kualitatif. Bandung : Alfabeta.
- Utomo, Warsito. 2006. Administrasi Publik Baru Indonesia : Perubahan Paradigma dari Administrasi Negara ke Administrasi Publik. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

Dokumen-Dokumen

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 26/KEP/M.PAN/2/2004 Tentang Teknik Transparansi dan Akuntabilitas Penyelenggara Pelayanan.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2004 Tentang Good Governance
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik