

PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN 5 TAHUNAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA SAMARINDA

Silvia Agriani¹, Heryono Susilo Utomo², Enos Paselle³

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan serta mengidentifikasi faktor penghambatnya. Pada penelitian ini penulis menggunakan teknik deskriptif kualitatif yang menggambarkan tentang Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda yang meliputi kesederhanaan prosedur, kepastian waktu, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, serta keamanan. Teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara penelitian kepustakaan (*library research*) dan penelitian lapangan (*field work research*) melalui observasi langsung di lapangan, wawancara informan serta dokumentasi. Analisis data yang digunakan adalah analisis data model interaktif yang terdiri dari beberapa komponen yaitu *data condensation*, *data display* dan *conclusion drawing/verificatoin*. Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa secara keseluruhan. Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda sudah cukup baik dilihat dari pemberian pelayanan yang sesuai prosedur yang sudah mengacu pada standar pelayanan yang telah ditetapkan, kesopanan dan keramahan petugas serta memberikan rasa aman kepada masyarakat atau wajib pajak. Meskipun begitu masih terdapat hambatan dalam pelayanan antara lain jaringan telkom yang terkadang bermasalah dapat menghambat proses pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda dan listrik yang padam dapat menghentikan pelayanan kurang lebih selama 1 jam.

Kata Kunci : Pelayanan Samsat, STNK.

Pendahuluan

Penyelenggaraan pelayanan publik dalam beberapa hal belum berjalan sebagaimana diharapkan. Hal ini terlihat dari masih adanya keluhan dan pengaduan masyarakat baik disampaikan langsung kepada pemberi pelayanan maupun melalui media massa. Untuk mengatasi kondisi ini diperlukan komitmen yang tegas dan jelas dari pimpinan unit pelayanan publik. Selama ini masih banyak aparatur yang kurang memahami dan menyadari eksistensinya sebagai

¹ Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email: silviagri03@gmail.com

² Dosen Pembimbing I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

³ Dosen Pembimbing II Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Abdi (pelayan) Negara, tetapi justru memposisikan dirinya sebagai penguasa pemerintah yang ingin dilayani. Padahal birokrasi yang dirancang untuk penyelenggaraan pemerintahan dapat memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat, tetapi dalam kenyataannya banyak disalah artikan oleh para pelakunya.

Upaya memperbaiki pelayanan sebenarnya juga telah 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 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.

Implementasi pelayanan administrasi bukannya tanpa hambatan. Hambatan-hambatan yang sering muncul kepermukaan antara lain masih adanya praktek-praktek yang menyimpang dari etika birokrasi seperti pungli. Pungutan liar yang sudah terlalu lama dibiarkan terjadi mungkin telah menjadi budaya tersendiri dalam pelayanan masyarakat di Indonesia.

Citra buruk dari pelayanan publik di Indonesia semakin diperparah dengan yang di tulis oleh Ali Rahman mengenai hasil operasi tangkap tangan (OTT) yang dilakukan oleh Satuan Tugas (Satgas) Saber Pungli dari Oktober 2016 hingga Oktober 2018 sebanyak 8.424. Operasi Tangkap Tangan (OTT) tersebut dilakukan oleh Satgas Saber Pungli bersama dengan Unit Pemberantasan Pungli (UPP) Kepolisian Republik Indonesia (Polri), UPP Badan Nasional Penempatan dan Perlindungan Tenaga Kerja Indonesia (BNP2TKI), UPP Provinsi dan Kabupaten/Kota.

Data kasus yang diserahkan Aparat Penegak Hukum (APH) kepada Aparat Pengawasan Intern Pemerintah (APIP) daerah berjumlah 256 dari jumlah total 8.424 kasus. Namun sampai dengan saat ini belum ada laporan tindak lanjutnya, baik ke UPP Provinsi maupun Satgas Saber Pungli pusat, adapun sejumlah 6.812 dilakukan dengan pembinaan atau sanksi administrasi, ujar Kepala Satuan Tugas (Kasatgas) Saber Pungli, Komjen Pol Putut Eko Bayuseno pada Rakernas Satgas Saber Pungli 2018 di Bogor, Jawa Barat (<https://indopos.co.id>).

Fenomena tersebut ternyata hampir terjadi diberbagai kota besar dan kecil diseluruh Indonesia khususnya yang berkenaan dengan pembuatan surat tanda nomor kendaraan, dari hasil observasi yang dilakukan penulis, isu yang berkembang tentang pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK masih terkesan kurang memuaskan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK tercermin oleh perlakuan yang diskriminatif. Sebagai salah satu kantor

pelayanan publik di Pemerintah Daerah Provinsi Kaltim Samsat Bersama Samarinda berkewajiban untuk memberikan pelayanan maksimal. Dengan memberikan pelayanan publik yang baik maka akan berimbas pada penilaian dan persepsi publik terhadap kinerja Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur secara keseluruhan.

Berbicara tentang STNK atau Surat Tanda Kendaraan Bermotor menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian kendaraan bermotor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang berisi identitas pemilik dan identitas kendaraan bermotor dan masa berlaku termasuk pengesahannya yg diterbitkan oleh Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yakni tempat pelayanan penerbitan atau pengesahan STNK oleh 3 (tiga) instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT. Jasa Raharja.

Berdasarkan observasi sementara yang dilakukan oleh peneliti, terindikasi adanya pelayanan yang masih kurang memuaskan dimana petugas Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda yang terlihat belum informatif serta berempati dalam memberikan penjelasan kepada pemohon atau wajib pajak yang ingin mengurus perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda sehingga Pemahaman masyarakat terhadap kepengurusan perpanjangan STNK 5 tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda masih minim, belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedural, hal ini mengakibatkan banyaknya masyarakat yang menggunakan jalur pintas atau tidak resmi. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya praktek-praktek KKN (Kolusi, Korupsi, Nepotisme).

Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan 5 tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda?
2. Apa saja faktor penghambat pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan 5 tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda?

Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan menganalisis pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan 5 tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda.
2. Untuk mengidentifikasi faktor yang menghambat pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan 5 tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda.

Kerangka Dasar Teori

Manajemen Pelayanan Publik

Manajemen pelayanan publik adalah suatu proses penerapan ilmu dan seni untuk menyusun rencana, mengimplementasikan rencana itu, mengkoordinasikan dan menyelesaikan aktivitas-aktivitas pelayanan demi tercapainya tujuan-tujuan pelayanan (Ratminto dan Winarsih : 2006-4). Dapat dikatakan bahwa pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terus mengalami pembaruan yang dikarenakan ketidakpuasan masyarakat dalam menerima layanan yang disediakan setiap harinya.

Pengertian Manajemen

Menurut Manullang (2000:17), mendefinisikan manajemen sebagai seni dan ilmu perencanaan, pengorganisasian, penyusunan, pengarahan dan pengawasan dari pada sumberdaya manusia untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan terlebih dahulu. Makmur (2009:7) mendefinisikan Manajemen adalah alat pembentukan pemikiran rasionalitas dan bertindak secara profesional untuk menggerakkan seluruh sumber daya manusia maupun non sumber daya manusia dalam rangka pencapaian tujuan organisasi secara efektif dan efisien. Kemudian menurut Terry (2006:10) manajemen merupakan suatu ilmu dan seni. Ada wadah pengetahuan tentang manajemen yang terorganisir, ada ilmu pengetahuan yang menjelaskan bahwa manajemen dapat dibuktikan kebenarannya secara umum, manajemen mempunyai tujuan-tujuan tertentu dan bersifat tidak berwujud (*intangible*).

Beberapa definisi tersebut kelihatan berbeda tetapi apabila dicermati pada prinsipnya adalah sama jadi manajemen itu dapat dikatakan suatu proses yang dilakukan untuk mengkoordinasikan berbagai aktivitas untuk mencapai hasil yang tidak bisa dicapai apabila satu individu bertindak sendiri.

Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Kurniawan dalam Sinambela, (2006 :5) pelayanan publik disebut juga sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Senada dengan Moenir (2008: 7) yang mendefinisikan pelayanan umum sebagai suatu usaha yang dilakukan kelompok atau seorang birokrasi untuk memberikan bantuan kepada masyarakat dalam rangka mencapai suatu tujuan tertentu. Pelayanan Publik menurut Thoha (2003), merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan serta memberikan kepuasan kepada publik. Dan menurut Soetopo dalam Napitupulu, (2007 : 164) pelayanan publik adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan publik juga dapat diartikan sebagai suatu proses

bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan (Boediono, 2003:60).

Jadi, pelayanan publik dapat disimpulkan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik.

Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar kualitas pelayanan sekurang-kurangnya meliputi: (1) Prosedur Pelayanan, (2) Waktu Penyelesaian, (3) Biaya Pelayanan / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian layanan, (4) Produk Pelayanan, (5) Sarana dan Prasarana, dan (6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan Publik.

Standar Pelayanan Publik

Menurut Rahardjo (2011:98) standar pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi: (1) Prosedur Pelayanan, (2) Waktu Penyelesaian, (3) Produk Pelayanan, (4) Biaya Pelayanan, (5) Sarana dan Prasarana, dan (6) Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Pelayanan Administrasi

Menurut Siagian dalam Kencana (2003:5), Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kemudian menurut Usman (2006:2) pengertian administrasi dalam pengertian sempit yaitu berhubungan dengan ketatausahaan. Sedangkan administrasi dalam pengertian luas yaitu seni dan ilmu dalam mengelola sumber daya 7M + 1i (*Man, money, material, methods, machines, marketing, and minutes + information*). Dari pendapat tersebut dapatlah diberikan pandangan bahwa administrasi adalah proses penyelenggaraan kegiatan yang ada dalam suatu organisasi yang menjunjung kegiatan-kegiatan organisasi dengan dilakukan dua orang atau lebih untuk mencapai sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya.

Pengertian Pajak

Pengertian pajak berdasarkan UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak

mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Jadi pajak adalah pungutan wajib yang dibayar rakyat untuk negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum. Rakyat yang membayar pajak tidak akan merasakan manfaat dari pajak secara langsung, karena pajak digunakan untuk kepentingan umum, bukan untuk kepentingan pribadi. Pajak merupakan salah satu sumber dana pemerintah untuk melakukan pembangunan, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah. Pemungutan pajak dapat dipaksakan karena dilaksanakan berdasarkan undang-undang.

Metode Penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, maka jenis penelitian ini yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif dengan fokus penelitian yaitu:

1. Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan dengan melihat prinsip-prinsip penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik terdiri dari:
 - a. Kesederhanaan Prosedur
 - b. Kepastian Waktu
 - c. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan
 - d. Kenyamanan
2. Faktor Penghambat Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda.

Hasil Penelitian

Pelayanan Perpanjangan STNK 5 Tahunan

Pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan oleh para pemberi jasa dengan pengguna jasa, baik yang dilakukan lembaga pemerintah maupun swasta. Pelayanan sebagai bentuk pemenuhan, baik berupa barang maupun jasa dalam rangka kelangsungan hidup. Menurut Moenir (2002:16) pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain. Melayani berarti membantu, menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan seseorang. Dalam hasil penelitian yang peneliti lakukan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda dimana terdapat 3 instansi pemerintah di dalamnya yaitu Bapenda, Jasa Raharja dan Kepolisian yang saling bersinergi untuk memenuhi kebutuhan masyarakat mengenai perpanjangan pajak kendaraan bermotor, memberikan pelayanan yang berkualitas guna memberikan kepuasan kepada publik dalam rangka kelangsungan hidup.

Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Hal ini sesuai dengan dibentuknya Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda yang merupakan institusi penyelenggara negara yang memiliki landasan Undang-Undang pembentukan atau badan hukum dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat atau wajib pajak yang ingin melakukan pengurusan administrasi kendaraan bermotor dengan kata lain pembentukannya semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik

Jadi dari hasil penelitian dapat diambil kesimpulan pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait kepentingan publik berdasarkan prinsip prosedur pelayanan, kepastian waktu pelayanan, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas, dan keamanan pelayanan.

Kesederhanaan Prosedur

Berdasarkan hasil penelitian di ketahui bahwa Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan di tinjau dari kesederhanaan prosedur pelayanan khususnya 5 Tahunan di Kantor Bersama Samst Kota Samainda sudah ditetapkan dan berjalan dengan baik. Prosedur maupun tatacara Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarida dapat di katakan sederhana, langkah-langkah ataupun tahapan yang harus di lewati masyarakat sebagai pemohon tidak rumit dan berbelit-belit. Sejalan oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004, yang menjelaskan bahwa Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan selain itu pada dasarnya para petugas lapangan memberikan pelayanan yang memuaskan kepada pemohon dengan memberikan kesan bahwa prosedur tidaklah rumit, asalkan pihak masyarakat sebagai pemohon turut berperan serta di dalamnya, yakni dengan melengkapi persyaratan yang di butuhkan dan bersedia memberikan data yang sebenar-benarnya.

Kemudian untuk informasi tentang mekanisme atau alur dari perpanjangan stnk 5 tahunan yang sudah dibuat oleh Samsat Kota Samarinda dan diletakan di pintu masuk utama terlihat masih sulit untuk dipahami oleh masyarakat dan wajib pajak terutama untuk wajib pajak yang baru pertama kali melakukan pengurusan perpanjangan stnk 5 tahunan tersebut. Informasi mengenai prosedur atau mekanisme perpanjangan stnk 5 tahunan harusnya dapat membantu masyarakat

atau wajib pajak yang belum mengetahui sehingga menjadi paham tentang prosedur tersebut. Hal ini sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, Prosedur Pelayanan, yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga mekanisme dapat di pahami dengan mudah oleh penerima pelayanan.

Kepastian waktu Pelayanan

Kepastian waktu yaitu pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan teratur. Pelayanan perpanjangan stnk 5 tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda di lihat dari sisi kepastian waktu pelayanan yang diberikan oleh petugas Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda, diketahui bahwa aparaturnya regident STNK Kantor Bersama Samsat Kota 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.

Adanya Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik tentunya memberikan arahan kepada seluruh penyelenggara pelayanan baik penyelenggara negara hingga swasta maupun perseorangan menyelenggarakan pelayanan yang terstandarisasi dengan memenuhi komponen standar pelayanan. Begitupun halnya dengan pelayanan publik di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda dimana dalam penyelesaian kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik seperti perpanjangan stnk sudah ditetapkan standar waktu penyelesaiannya.

Sejalan dengan definisi pelayanan publik menurut Thoha (2003), merupakan suatu kegiatan yang harus mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu pelayanan serta memberikan kepuasan kepada publik. Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda sudah berupaya melaksanakan penyelenggaraan pelayanan publik dengan waktu penyelesaian secepatnya, dengan tidak melebihi dari standar waktu penyelesaian yang telah ditetapkan oleh Unit Registrasi dan Identifikasi Sat. Lantas Polresta Samarinda yaitu 30 menit untuk pelayanan perpanjangan stnk 5 tahunan. Tidak dapat dipungkiri pelayanan sering mengalami kendala baik teknis maupun non teknis, seperti jaringan telkom yang terkadang gangguan maupun kelengkapan berkas dari wajib pajak nya sendiri sehingga dapat menghambat pelaksanaan

pembuatan STNK dan penyelesaian pelayanan tidak dapat diberikan cepat dan tepat pada waktu yang telah ditentukan sesuai standar.

Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Kedisiplinan para petugas di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda ini sudah cukup baik terlihat dari adanya pelaksanaan apel pagi setiap tanggal 17 serta penggunaan pakaian korpri di lingkungan Pemerintah Provinsi Kalimantan Timur, meskipun tidak dapat dipungkiri masih ada beberapa pegawai yang datang terlambat untuk absen online namun untuk jam mulai pelayanan mereka sudah siap untuk melayani sesuai dengan jam buka pelayanan yaitu jam 08.30 Wita.

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. Berdasarkan hasil penelitian, monitor TV yang di sediakan di ruang tunggu pelayanan terlihat jarang dinyalakan atau difungsikan padahal yang dimunculkan pada monitor tv tersebut dapat memberikan informasi juga pengetahuan kepada masyarakat atau wajib pajak, guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda, dengan kata lain tanggung jawab dari petugas masih belum maksimal.

Kemudian pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda ditinjau dari segi kesopanan dan keramahan petugas dapat diindikasikan bahwa petugas sudah menunjukkan sikap sopan dan ramah kepada setiap masyarakat atau wajib pajak hanya saja ada beberapa petugas yang masih terlihat kurang memberikan senyuman saat melayani masyarakat atau wajib pajak, sesuai Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas, jadi sudah seharusnya semua petugas pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda memberikan pelayanan yang sopan dan ramah dengan ikhlas contohnya yaitu memberikan senyuman kepada masyarakat atau wajib pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda.

Keamanan

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa secara keseluruhan pelayanan yang di berikan petugas Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda dari segi keamanan pelayanan sudah berjalan baik yang diwujudkan dengan rasa aman dan nyaman yang dirasakan oleh wajib pajak dan juga dilengkapi fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah. Dalam pelayanan perpanjangan STNK 5 tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda, keamanan dan kenyamanan pelayanan sangat diperhatikan hal ini bertujuan untuk

menjaga agar masyarakat tetap merasa aman dan nyaman sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang di berikan.

Keamanan pelayanan yang berikan Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda sudah baik sehingga terlihat dari wajib pajak/masyarakat yang sudah merasa aman, bebas dari was-was atau rasa cemas dan bahaya, setiap pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda disertakan dengan bukti pembayaran yang juga di bubuhi stempel resmi dari instansi terkait sehingga memberikan rasa aman dan kepastian hukum kepada masyarakat. Hal ini sejalan dengan Prinsip pelayanan umum yang diatur dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keamanan; Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum serta Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M.PAN/2004 Keamanan pelayanan, yaitu terjaminnya tingkat keamanan lingkungan unit penyelenggara pelayanan ataupun sarana yang digunakan, sehingga masyarakat merasa tenang untuk mendapatkan pelayanan terhadap resiko-resiko yang diakibatkan dari pelaksanaan pelayanan.

Faktor Penghambat

Faktor penghambat merupakan kendala atau dapat memperlambat terlaksananya proses pelayanan yang di berikan oleh pihak petugas teknis pelayanan kepada masyarakat atau pemohon, maka proses pemberian pelayanan kepada masyarakat menjadi terganggu penyelesaiannya sehingga tidak dapat di selesaikan sesuai dengan rencana dan waktu yang telah di tetapkan.

Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda masih memiliki beberapa hambatan dalam proses pelayanannya misalnya jaringan telkom yang terkadang bermasalah dapat menghambat proses pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda sehingga waktu penyelesaian pelayanan menjadi lebih lama dari standar waktu yang telah ditetapkan.

Kemudian listrik yang padam dapat menghentikan pelayanan kurang lebih selama 1 jam. Untung mengatasi kendala tersebut Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda sudah menyediakan genset, namun hal tersebut belum bisa langsung mengembalikan dan melanjutkan proses pelayanan tetapi menunggu kurang lebih 1 jam kemudian proses pelayanan akan berjalan normal kembali

Wajib pajak yang tidak melengkapi berkas persyaratan dan memalsukan identitas menjadi hambatan dalam proses pelayanan. Untuk persyaratan sudah jelas disampaikan pada tempat-tempat informasi jadi untuk masyarakat atau wajib pajak yang tidak melengkapi berkas persyaratan belum bisa diproses dan dapat menghambat proses pelayanan wajib pajak lainnya yang sudah mengantri

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 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. Tidak semua petugas pelayanan memiliki sikap yang sopan dan ramah, hal ini terlihat ada beberapa petugas pelayanan yang masih kurang senyum dalam memberikan pelayanan juga monitor tv yang di sediakan di ruang tunggu pelayanan terlihat jarang dinyalakan atau difungsikan padahal yang dimunculkan pada monitor tv tersebut dapat memberikan informasi juga pengetahuan kepada masyarakat atau wajib pajak.

Kesimpulan dan Saran

Kesimpulan

1. Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan dilihat dari kesederhanaan prosedur pelayanan sudah sesuai dengan standar operasional prosedur tentang pelayanan penerbitan STNK yang telah ditetapkan oleh Satlantas Polresta Samarinda namun semuanya sesuai dengan kelengkapan berkas wajib pajaknya, jika berkas sudah lengkap maka proses pelayanannya pun cepat dan sebaliknya jika berkas tidak lengkap maka prosedur pelayanan bisa lebih lama dari standar yang telah ditentukan. Namun untuk informasi mengenai mekanisme atau prosedur perpanjangan STNK 5 tahunan masih sulit dipahami oleh masyarakat atau wajib pajak, hanya menginfokan letak posisi yang terdapat di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda secara umum, kurang menggambarkan bagaimana alur atau mekanisme perpanjangan STNK 5 tahunan.
2. Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan dilihat dari kepastian waktu Pelayanan diketahui bahwa aparaturnya telah menetapkan standar waktu pelayanan penerbitan STNK namun dalam pelaksanaannya, masih terdapat beberapa hambatan baik teknis maupun non teknis dan penyelesaian pelayanan tidak dapat diberikan cepat dan tepat pada waktu yang telah ditentukan sesuai standar yang menyebabkan ketepatan dan kecepatan pelayanan yang ada tidak dapat berjalan secara maksimal sesuai dengan standar yang telah ditentukan.
3. Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan dilihat dari kedisiplinan, kesopanan dan keramahan petugas belum maksimal, monitor TV pelayanan yang disediakan di ruang tunggu pelayanan terlihat jarang dinyalakan atau difungsikan padahal yang dimunculkan pada monitor TV tersebut dapat memberikan informasi juga pengetahuan kepada

masyarakat atau wajib pajak, guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda, dengan kata lain tanggung jawab dari petugas masih belum maksimal. Diindikasikan bahwa petugas sudah menunjukkan sikap sopan dan ramah kepada setiap masyarakat atau wajib pajak hanya saja ada beberapa petugas yang masih terlihat kurang memberikan senyuman saat melayani masyarakat atau wajib pajak.

4. Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan dilihat dari segi keamanan sudah berjalan dengan baik yang diwujudkan dengan rasa aman dan nyaman serta kepastian hukum yang dirasakan oleh masyarakat atau wajib pajak dan juga dilengkapi fasilitas-fasilitas penunjang pelayanan seperti parkir, toilet, dan tempat ibadah. Dalam pelayanan perpanjangan STNK 5 tahunan di kantor Bersama Samsat Kota Samarinda, keamanan dan kenyamanan pelayanan sangat diperhatikan hal ini bertujuan untuk menjaga agar masyarakat tetap merasa aman dan nyaman sehingga menimbulkan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan.
5. Faktor Penghambat Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan 5 Tahunan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda jaringan telkom yang terkadang bermasalah dapat menghambat proses pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda dan listrik yang padam dapat menghentikan pelayanan kurang lebih selama 1 jam. Wajib pajak yang tidak melengkapi berkas persyaratan dan memalsukan identitas tidak akan di proses dan menghambat proses pelayanan wajib pajak lainnya yang sudah mengantri. Tidak semua petugas pelayanan memiliki sikap yang sopan dan ramah, hal ini terlihat ada beberapa petugas pelayanan yang masih kurang senyum dalam memberikan pelayanan juga kurangnya tanggung jawab petugas pelayanan terlihat dari monitor TV yang disediakan di ruang tunggu pelayanan terlihat jarang dinyalakan atau difungsikan padahal yang dimunculkan pada monitor TV tersebut dapat memberikan informasi juga pengetahuan kepada masyarakat atau wajib pajak.

Saran

1. Untuk membuat informasi alur atau mekanisme perpanjangan stnk 5 tahunan serta informasi mengenai lokasi cek fisik yang berada di bawah agar masyarakat atau wajib pajak lebih mudah memahami.
2. Diharapkan penyedia jaringan Telkom untuk lebih diperbaiki agar sistem *online* berjalan dengan cepat dan lancar, sehingga proses pelayanan menjadi cepat sesuai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.
3. Pemberi layanan diharapkan untuk meningkatkan sikap dan rasa tanggung jawab yang tinggi terhadap tugas atau pekerjaan yang diberikan kepadanya

guna meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda

4. Monitor TV untuk informasi hendaknya selalu di nyalakan saat jam pelayanan agar dapat memberikan manfaat berupa pengetahuan ataupun informasi kepada wajib pajak tentang pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor.
5. Untuk ruang cek fisik harap dilakukan penataan ulang seperti tempat sampah yang dipisahkan dari ruang cek fisik agar tidak terlihat kumuh dan berantakan serta penerangan dibuat lebih baik agar tidak terlihat gelap.
6. Untuk memberi atap tempat parkir roda dua guna meningkatkan keamanan dan kenyamanan Kantor Bersama Samsat Kota Samarinda.

Daftar Pustaka

- Adisasmita, Rahardjo. 2011. *Pengelolaan Pendapatan dan Anggaran Daerah*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Boediono, B. 2004. *Dasar-dasar Administrasi Publik*. Jakarta. LAN.
- Makmur. 2009. *Teori Manajemen Strategik Dalam Pemerintahan dan Pembangunan*. Bandung: PT Refika Aditama.
- Manullang. 2000. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Moenir. 2008. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bumi Aksara. Jakarta.
- Napitupulu, Paimin. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung. Alumni.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2006. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Sinambela Poltak Lijan. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta. PT. Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Terry, George. 2006. *Prinsip-Prinsip Manajemen*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah. *Perilaku Organisasi. Konsep Dasar dan Aplikasinya*. Jakarta. PT Raja Grafindo
- Usman, Husaini. 2006. *Manajemen Teori, Praktik dan Riset Pendidikan*. Bumi Aksara.

Sumber Perundang-Undangan :

- Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*. UU KUP Nomor 28 Tahun 2007 Pasal 1 ayat 1 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*.
- Kepmenpan Nomor 63 KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.