

PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PELAYANAN PENERBITAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) DI KANTOR SAMSAT UPPD BANJARMASIN I

Miftahul Zannah , Normajatun, Fakhsiannor
Npm. 16.12.0052 Ilmu Administrasi Publik FISIP UNISKA
miftahulzannah150697@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan penelitian adalah untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT UPPD Banjarmasin 1. Metode penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Data dikumpulkan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi kepada 3 orang responden. Analisis data menggunakan analisis data kualitatif yaitu dengan mendiskripsikan data, menguraikan data yang mudah di mengerti dan dipahami.

Kata Kunci :Persepsi Masyarakat, Surat Tanda Nomor Kendaraan

MIFTAHUL ZANNAH, NPM. 16120052 "Public Perceptions of Service Issuance of Vehicle Number Certificate (STNK) in SAMSAT UPPD Banjarmasin 1". The Guidance of: Dra. Normajatun, MA as the main supervisor and Drs. Fakhsiannor, M.Si as Co supervisor.

ABSTRACT

The purpose of the study was to determine public perceptions of the issuance of Vehicle Number Certificate (STNK) in the SAMSAT UPPD Banjarmasin 1 Office. The research method uses a qualitative approach with the type of descriptive qualitative research. Data were collected by observation, interview and documentation techniques to 3 respondents. Data analysis uses qualitative data analysis by describing data, describing data that is easily understood and understood.

Keywords : Community Perception, Vehicle registration certificate

PENDAHULUAN

Negara berkewajiban melayani setiap warga negara untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya ,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 yang baik serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang .

Pelayanan publik merupakan suatu kewajiban utama organisasi pemerintah untuk menyelenggarakan kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan , bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Kualitas layanan dan kepuasan pelanggan adalah kunci keberhasilan dan kelangsungan hidup setiap organisasi layanan (Adebisi,2014).

Pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu kewenangan untuk pemerintah daerah karena menyangkut keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan yang profesional, terbuka, partisipatif, akuntabel, kesamaan dan tanggung jawab yang akan berpengaruh pada citra pemerintah daerah tersebut. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah merupakan suatu sistem

pemerintahan yang belum optimal, dan merupakan suatu kualitas sumber daya manusia yang belum memadai. Terwujudnya pelayanan yang berkualitas merupakan salah satu faktor, Normajatun dan Haliq (2019:21) terciptanya kepuasan masyarakat dalam memberikan beberapa pendapat, di antaranya hubungan pemerintah dengan masyarakat menjadi harmonis, memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas masyarakat dan memberikan rekomendasi dari mulut ke mulut yang menguntungkan.

Pelayanan publik dikemukakan oleh masyarakat yang memerlukan pelayanan, birokrasi, sehingga pelayanan yang bermutu tinggi dan menciptakan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat. Seringkali masih menjadi masalah dalam kaitannya dalam hubungan antar rakyat dan pemerintah di daerah dalam bidang pelayanan umum, terutama terhadap kepuasan masyarakat, dalam menghadapi kompetisi di era globalisasi, agar masyarakat lebih memahami dan mampu beradaptasi mengenai penerapan persepsi pelayanan penerbitan STNK (Surat Tanda Nomor kendaraan), sudah sewajarnya masyarakat mengharapkan kepuasan yang maksimal dalam pelayanan yang diberikan. Penyelenggara persepsi pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan hak-hak dasar warga negara melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama ,pembayaran pajak dan pembayaran Sumbangan wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi. Pelayanan masyarakat seperti halnya dalam pelayanan yang mengutamakan pelayanan publik khususnya pelayanan pada masyarakat. Pada instansi–instansi dan organisasi yang mengutamakan pelayanan publik khususnya pelayanan pada masyarakat, pada proses dan praktek pelayanan yang harus diperhatikan yaitu persepsi terhadap masyarakat untuk meningkat kepuasan masyarakat dalam pelayanan, menyangkut masalah pelayanan publik dalam penerbitan STNK, namun tantangan yang sering dihadapi oleh SAMSAT adalah bagaimana menciptakan pelayanan yang memuaskan dan dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat, namun dalam aktivitas di Kantor SAMSAT UPPD Banjarmasin 1 masih belum optimal dalam kualitas pelayanan dan mengakibatkan kurangnya kepuasan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan, suatu pelayanan publik merupakan pelaksana atau fasilitas kepada bagaimana masyarakat menyikapi dan memanfaatkan pelayanan tersebut sehingga dengan begitu masyarakat tidak mengeluh mengenai pelayanan di SAMSAT UPPD Banjarmasin 1, seperti lamanya proses pelayanan administrasi yang diberikan, serta ungkapan rasa tidak puas yang kadang-kadang muncul terhadap pelayanan petugas, seperti berbagai kasus yang dialami masyarakat ketika berurusan dengan kebanyakan instansi-instansi pemerintah yang melaksanakan pelayanan publik, serta yang dialami masyarakat ketika berurusan dengan Kantor Samsat.

ALAT DAN METODE

Alat

Konsep Pelayanan publik (umum) dapat di definisikan sebagai rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan baik dalam bentuk jasa pelayanan maupun jasa penyelenggara pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di Lingkungan Badan Usaha Milik Daerah, sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat .

Dilihat dari hasil pelayanan yang di hasilkan, pelayanan pemerintahan terdiri menjadi tiga (3) jenis, yaitu :

1. Pelayanan Administratif, merupakan adalah jenis pelayanan berupa pencatatan, pengambilan keputusan, dan dokumentasi sebagai kegiatan penyediaan sarana dalam menyiapkan semua informasi yang terkait dalam pelayanan administratif berupa dokumen maupun arsip.

2. Pelayanan Barang, merupakan kegiatan penyediaan berwujud fisik maupun arsip, termasuk surat menyurat dalam suatu sistem.

3. Pelayanan Jasa, ialah pelayanan yang di berikan oleh petugas berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya, dan bersikap sopan santun kepada semua masyarakat yang dilayani.

Kualitas pelayanan terdiri dari 5 (lima) dimensi antara lain :

1. Tangible (berwujud)

Tangible (berwujud) ialah kualitas layanan berupa sarana dan prasarana fisik dalam ruang lingkup perkantoran, dalam sebuah komputerisasi administrasi seperti ruang tunggu dan tempat informasi.

- a. Penampilan petugas ke pelanggan(masyarakat)
- b. Ruang tunggu pelayanan.
- c. Memudahkan persyaratan administrasi.
- d. Bersikap disiplin dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat.
- e. Memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan melakukan akses wifi (internet) .
- f. Memberikan nomor antrian kepada masyarakat .

2. Realibility (kehandalan) : Meciptakan pelayanan yang terpercaya dan terpadu.

- a. Kecepatan dalam melayani masyarakat.
- b. Mempunyai SOP yang jelas.
- c. Memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan.

3. Responsivess (ketanggapan) :kesanggupan petugas pelayanan dalam membantu masyarakat serta menyediakan pelayanan secara cepat tepat, dan tanggap sesuai dengan keperluan masyarakat.

- a. Merespon setiap masyarakat yang ingin melakukan layanan.
- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat.
- c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat.
- d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat.
- e. Petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat.
- f. Semua keluhan masyarakat direspon dengan baik oleh petugas.

4. Assurance (jaminan) : Kemampuan petugas layanan dalam meyakinkan masyarakat.

- a. Petugas memberikan waktu yang tepat dalam birokrasi
 - b. Memastikan biaya administrasi yang harus dibayar.
 - c. Memberikan jaminan legalitas dalam layanan..
5. Emphaty (Empati) : sikap ramah petugas dalam melayani masyarakat
- a. Memberikan pelayanan yang terbaik untuk masyarakat
 - b. Melayani dengan ramah.
 - c. Petugas melayani dengan sopan santun.
 - d. Pelayanan tidak diskriminatif (membeda-bedakan).
 - e. Menghargai setiap masyarakat yang akan dilayani.
 - f. Mendahulukan kepentingan masyarakat

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian ini menggunakan metode kualitatif yaitu metode yang membahas dan menerangkan hasil penelitian tentang berbagai fakta maupun kasus yang dapat dijabarkan dengan kalimat, metode kualitatif yang akan penulis teliti bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis sugiyono (2017) Metode penelitian kualitatif sering disebut metode penelitian naturalistik karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting) secara observasi karena data yang terkumpul dan analisisnya lebih bersifat kualitatif. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif, pendekatan kualitatif di tujukan agar mengetahui persepsi masyarakat terhadap layanan penerbitan STNK serta dalam penentuan sumber data di lakukan melalui teknik

Purposive sampling ialah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu yang di anggap paling tahu tentang apa yang penulis harapkan sehingga memudahkan penulis untuk menjelajah objek / situasi sosial yang di teliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan STNK di Samsat merupakan suatu pelayanan administrasi yang di bentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat sehingga persepsi masyarakat terhadap layanan yang diberikan mudah, cepat, dan terjangkau dengan kualitas pelayanan yang di berikan, dan dilaksanakan pada satu kantor yang di namakan “ Kantor Bersama Samsat”.

Fungsi penerbitan STNK terdiri dari Dinas Pendapatan Provinsi yang menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kantor Samsat merupakan suatu layanan pemerintah untuk mengurus pengesahan STNK dan perpanjangannya, serta pembayaran pajak agar memudahkan masyarakat dalam mengurus perpajakan pajak maupun STNK melalui Samsat Keliling, Samsat Corner, Samsat Drive Through dan fasilitas layanan yang disediakan agar memudahkan masyarakat . Namun pelayanan publik sekarang dilihat dari persepsi masyarakat yang penulis lihat masih adanya kekurangan dalam suatu layanan sehingga kepuasan yang diharapkan oleh masyarakat masih belum optimal.

Berdasarkan wawancara, petugas pelayanan mereka terlihat ramah, sopan, santun, cepat dan tanggap dalam memberikan layanan. Setiap masyarakat pasti ingin cepat, mudah dan praktis tidak mau yang ber belit-belit dalam suatu birokrasi, karena akan mengganggu aktivitas sehari-hari. Setiap petugas pelayanan memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan layanan karena di tunjang oleh adanya sertifikasi dan pelatihan yang di ikuti petugas pelayanan agar berpengaruh positif dalam kualitas layanan terhadap kepuasan masyarakat, pemberian layanan kepada masyarakat jelas dan tertata rapi karena petugas pelayanan SDM lebih memadai dan terjalin dengan baik satu sama lain sehingga mendukung kinerja ke masyarakat dapat optimal, sehingga tidak terjadi

penyimpangan terhadap persyaratan yang sudah berlaku, akan tetapi masih banyak nya masyarakat yang belum mengetahui secara pasti bagaimana alur prosedur terhadap persyaratan dan kurangnya kemauan masyarakat untuk terlibat langsung dalam birokrasi, kebanyakan masyarakat masih merasa dibebani dalam persyaratan yang di berikan, sehingga masih mendorong masyarakat dalam menggunakan jasa calo maupun biro jasa, padahal persyaratan yang diberikan sudah mudah, cepat, dan praktis. Setiap petugas kepada masyarakat masih ada prokontra antara petugas pelayanan dengan masyarakat, di karenakan masih kurang sosialisasi kepada masyarakat mengenai persyaratan maupun persyaratan yang telah di tetapkan, serta dalam segi waktu pelayanan, ketepatan waktu pelayanan, karena masyarakat masih merasa tidak sesuai, karena ada yang lebih cepat dan ada yang lebih lambat , walaupun sudah ada nomor antrian yang berlaku, akan tetapi masih ada masyarakat yang tidak mengikuti proses antrian dan secara langsung bertemu dengan petugas pelayanan, hal itu sangat tidak wajar karena akan mengakibatkan kecemburuan sosial terhadap masyarakat yang mengurus sendiri.

Persepsi masyarakat dalam penyelenggara pelayanan memiliki kewenangan untuk pemerintah daerah karena menyangkut keberhasilan dalam membangun kinerja yang profesional, terbuka, partisipatif, akuntabel, kesamaan yang akan berpengaruh pada citra pemerintahan tersebut terhadap kepuasan pelayanan publik. Jika di harapkan terhadap persepsi masyarakat maka pelayanan tersebut dapat dikatakan baik atau buruk, berkenaan dengan persepsi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan STNK melalui wawancara kepada Ibu Evalia Mahdalena, SH. Pelayanan di Kantor Samsat UPPD Banjarmasin 1

Berdasarkan indikator persepsi kepuasan masyarakat dari Permenpan RB No.16 Tahun 2014 Indikator tersebut ialah :

1. Persyaratan

Persyaratan Pelayanan adalah syarat untuk mendapatkan pelayanan administratif, yang telah ditetapkan kepada masyarakat

2. Prosedur,

Prosedur Pelayanan adalah persyaratan yang telah di atur melalui prosedur.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah kecepatan waktu untuk melayani masyarakat

4. Biaya / tariff

Biaya / Tarif pelayanan adalah kesesuaian biaya/tarif yang di kenakan dalam pelayanan tertentu yang di kenakan untuk masyarakat

5. Produk Sfesifikasi Jenis Pelayanan

Produk sfesifikasi jenis pelayanan adalah hasil yang di terima sesuai dengan ketentuan. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terlihat bahwa setiap penerbitan STNK dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan jasa yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik serta pelayanan administrative terhadap dokumen maupun arsip.

6. Perilaku Pelaksana

Perilaku pelaksana pelayanan terhadap setiap masyarakat untuk memberikan pelayanan yang adil. Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan terlihat bahwa masyarakat yang membuat atau memperpanjang penerbitan STNK di layani dengan senyum, salam, sapa, sopan dan santun, yang di mana petugas sudah melakukan secara adil, tertib dalam antrian pelayanan.

7. Kompetensi Pelaksana

Kompetensi pelaksana adalah kemampuan pelayanan untuk melayani masyarakat

8. Maklumat Pelayanan

Maklumat pelayanan adalah layanan untuk mendapatkan akses yang sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat .

9. Penanganan pengaduan, keluhan dan masukan

Penanganan keluhan dan masukan adalah layanan dalam upaya perbaikan kualitas kepada masyarakat.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang penulis lakukan dapat disimpulkan persepsi masyarakat terhadap pelayanan penerbitan STNK dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah terlihat mudah dan praktis terdiri dari:

1. Persyaratan STNK dalam layanan penerbitan STNK sudah sesuai Standar Operasional Prosedur, syarat-syarat mudah dilengkapi.

2. Prosedur layanan penerbitan STNK sudah diatur dalam Undang-Undang dan Peraturan Kapolri, layanan cepat, mudah, dan praktis .

3. Waktu pelayanan dalam penerbitan STNK sudah sesuai dengan prosedur jam pelayanan SAMSAT.

4. Biaya / tarif STNK sudah sesuai, alangkah baiknya dijelaskan kembali oleh petugas pada saat pembayaran ke loket mengenai biaya / tarif penerbitan STNK.

5. Produk sfesifikasi jenis layanan yang di arahkan petugas sudah sesuai dengan ketentuan.

6. Perilaku pelaksana dimana petugas pelayanan nya sendiri sangat ramah, sopan, dan santun dan sudah melakukan secara adil, tertib dalam antrian pelayanan

7. Petugas melayani berdasarkan kompetensi pelaksana, keahlian, keterampilan dan pengetahuan agar meningkatkan kemampuan dalam pelaksanaan masyarakat dalam melayani penerbitan STNK

8. Petugas pelayanan melayani dengan profesional, sesuai dengan standar pelayanan

9. Dalam menangani pengaduan, keluhan, dan masukan maka petugas menyediakan kotak saran yang telah disediakan di Kantor Samsat atau melaporkannya langsung melalui ombudsman Kalsel agar layanan yang di berikan dapat di jadikan acuan sebagai peningkatan kualitas pelayanan agar lebih baik kedepannya.

Namun yang belum memuaskan dilihat dari :

1. Persyaratan kurangnya informasi kepada masyarakat terhadap persyaratan, mendorong masyarakat dalam menggunakan jasa calo maupun biro jasa

2. Masih ada prokontra antara petugas pelayanan dengan masyarakat dikarenakan masyarakat masih kurang mengetahui tentang jam pelayanan

3. Perilaku pelaksana layanan masih banyak menggunakan biro jasa maupun calo mengakibatkan pelayanan masyarakat masih kurang adil khusus nya yang mengurus sendiri karena layanan di berikan berbeda.

Berdasarkan kesimpulan hasil penelitian diatas, peneliti mengajukan saran:

1. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang profesional dan memuaskan masyarakat maka petugas pelayanan perlu melakukan evaluasi secara bertahap guna melakukan perbaikan pelayanan.

2. Berdasarkan persepsi masyarakat hendaknya terus meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik lagi sesuai dengan prosedur dan pihak SAMSAT diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat sehingga mendorong masyarakat dalam berpartisipasi dalam pengurusan STNK, dengan melakukan sosialisasi secara rutin kepada masyarakat bahwa pelayanan publik (birokrasi) sangat mudah di urus sendiri lebih cepat dan praktis, tanpa menggunakan biro jasa maupun calo.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Burhan,Bungin (2016). *Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Surabaya: Prenadamedia Group
- Hardiyansyah (2015) .*Komunikasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Hayat.(2017) .*Manajemen Pelayanan Publik*.Jakarta :PT. Raja Grafindo Persada
- Ratminto (2016) . *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Sugiyono.(2018) . Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: Alfabeta

Peraturan Undang-Undang :

- Peraturan Menteri Republik Indonesia No.16 Tahun 2014 Tentang Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi
- Peraturan UU Republik Indonesia No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
- Peraturan UU Republik Indonesia No.5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Jurnal :

- Kamarni.Neng. (2011).*Analisis Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat Kota Padang*.Jurnal Manajemen dan Kewirausahaan.
- Komarudin.(2009). *Transparansi Dan Akuntabilitas Pelayanan Publik*. Pusat Teknologi Lingkungan.5(1).89.
- Meisarah Yurika dan Rangkuti (2016).*Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor Bersama Samsat UPT. Perdagangan Kecamatan Bandar Kabupaten Simalungun*.Jurnal Administrasi Publik
- Moenteiro. (2019). *Analisis Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor Samsat Kota Denpasar*.Jurnal Ilmiah Dinamika Sosial
- Mote, Fredik.(2008).*Analisis Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) Terhadap Pelayanan Publik Diponegoro*.Magister Ilmu Administrasi
- Normajatun , Haliq (2019) . *Analisis Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Publik di Bandar Udara International Syamsuddin Noor Banjarmasin*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, 4(1),21.