

Implementasi Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Samsat Samarinda Kota

Doddy Triantoro¹, Aji Ratna Kusuma², Djumadi³

Abstract

The aim of this study is to analyze the implementation of extension services of motor vehicle registration certificate in SAMSAT Samarinda. The research is using qualitative data analysis technique. The result shows that the extension of the service certificate of motor vehicle number based on the Indonesian National Police Regulation No. 05/2012, but practically it did not run well. Due to 7 (seven) parameter, only three items that can be pursued especially in a mechanism of service, accountability and hospitality of police personnel in service. The causes of less service in Samsat Samarinda are limited allocation of operational budgets to support the services, lack of availability of operational support that meets the qualifications required, both in quantity and quality, and availability of police personnel with technology skill.

Keywords: Implementation, public service, SAMSAT

Abstrak

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis Implementasi Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Samsat Kota Samarinda. Metode penelitian menggunakan teknik analisis data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa layanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor di kantor Samsat Samarinda diatur berdasarkan Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2012, namun pada tataran praktis belum berjalan optimal. Karena dari 7 (tujuh) parameter yang ditentukan, hanya tiga item yang dapat dipenuhi yaitu: mekanisme dalam pelayanan, akuntabilitas dan keramahan personil kepolisian dalam pelayanan. Kurang optimalnya pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor di Samsat Samarinda, disebabkan oleh berbagai faktor diantaranya terbatasnya alokasi anggaran operasional untuk menunjang pelayanan, kurang tersedianya sarana operasional penunjang yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan, baik secara kuantitas maupun kualitas, dan kurang tersedianya personil kepolisian yang menguasai sarana teknologi.

Kata Kunci : Implementasi, Pelayanan publik, SAMSAT

Pelayanan yang berkualitas merupakan dambaan setiap orang. Namun dalam kenyataan ternyata masih banyak orang merasa belum mendapatkan pelayanan yang berkualitas seperti yang diharapkan. Bahkan isu yang berkembang tentang pelayanan di berbagai organisasi publik masih menunjukkan adanya indikasi kurang memuaskan. Seperti halnya yang

¹ Mahasiswa Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

² Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

³ Dosen Program Magister Ilmu Administrasi Negara Fisipol Universitas Mulawarman Samarinda

terjadi pada pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor di Samsat Samarinda, masih adanya sebagian kecil pengguna jasa yang kurang puas atas layanan yang diberikan. Meskipun pelayanan yang dilakukan selama ini telah mengalami perubahan dan perbaikan, tetapi perubahan tersebut kurang signifikan. Karena kualitas layanan yang dikembangkan belum sepenuhnya bisa memuaskan publik.

Dari hasil observasi menunjukkan adanya beberapa indikasi kekurangan, antara lain: kurang transparansi petugas dalam pelayanan; masih lambannya pelayanan; karena ketidakseimbangan antara personil pelaksana dengan pemilik kendaraan yang memerlukan layanan perpanjangan sehingga terjadi antrian panjang; terbatasnya personil kepolisian yang menguasai alat yang berbasis teknologi; terbatasnya sarana dan prasarana penunjang pelayanan STNK; dan belum semua personil dapat memanfaatkan program berbasis teknologi yang dikembangkan sekarang ini. Berdasarkan fenomena yang diulas di atas, maka diperlukan kajian yang lebih mendalam, sehingga dapat diketahui dengan jelas bagaimana implementasi pelayanan perpanjangan STNK. Artikel ilmiah merupakan sebuah upaya yang dilakukan untuk menganalisis faktor-faktor yang mendukung dan menghambat implemetasi pelayanan perpanjangan STNK di Samsat Samarinda.

Perpanjangan STNK dalam Proses Implementasi Kebijakan

Kebijakan publik adalah suatu keputusan yang dimaksudkan untuk mengatasi kesalahan tertentu melakukan kegiatan tertentu, atau untuk mencapai tujuan tertentu yang dilakukan oleh instansi yang mempunyai wewenang dalam rangka penyelenggaraan tugas pemerintahan Negara dan pembangunan, berlangsung dalam satu kebijak-an tertentu. Dalam kehidupan administrasi negara, secara formal, keputusan tersebut lazimnya dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan perundang-undangan. Pendapat lain dapat dikemukakan oleh Theodore Lowi (dalam Winarno, 2002:51) yang mengatakan bahwa masalah publik dapat dibedakan kedalam masalah prosedural yaitu berhubungan dengan bagaimana pemerintah di organisasikan untuk melakukan tugas-tugasnya. Dari pengertian diatas dapat disimpulkan bahwa kebijakan publik sebuah keputusan yang mempunyai tujuan dan maksud tertentu, berupa serangkaian instruksi dan pembuatan keputusan kepada pelaksana kebijakan yang menjelaskan tujuan dan cara pencapaian tujuan.

Menurut Van Meter dan Van Horn (1985 : 447) bahwa Implementasi kebijaksanaan meliputi tindakan-tindakan yang dilakukan baik oleh pemerintah, individu atau kelompok, yang dimaksudkan mencapai tujuan yang telah ditentukan dalam keputusan. Hal ini termasuk upaya mentransformasikan keputusan ke dalam tahap operasional untuk mencapai perubahan besar maupun kecil seperti yang telah ditetapkan dalam keputusan. Lebih lanjut dikatakan bahwa proses implementasi publik, yaitu: Proses implementasi kebijakan hanya dapat dimulai apabila tujuan-tujuan

dan sasaran-sasaran yang semula telah diperinci, program-program aksi telah dirancang dan sejumlah dana/biaya telah dialokasikan untuk mewujudkan tujuan-tujuan dan sasaran-sasaran negara. Perincian tujuan dari suatu kebijakan yang telah disebutkan di atas sangat dipengaruhi oleh isi kebijakan dan konteks implementasinya. Isi kebijakan itu sendiri terdiri atas: kepentingan yang dipengaruhi; tipe manfaat; derajat perubahan yang diharapkan; letak pengambilan keputusan; pelaksana program; sumber daya yang dilibatkan. Sedangkan dalam konteks implementasinya terdiri atas: kekuasaan, kepentingan dan strategi aktor yang terlibat; karakteristik lembaga dan penguasa; keputusan dan daya tanggap. Di luar isi kebijakan dan konteks implementasi, ada tujuan kebijakan, tujuan yang telah dicapai, program aksi dan proyek individu dan dibiayai, program yang dijalankan. Menurut Grindle (dalam Winarno, 2002 : 342), implementasi dipandang sebagai kaitan antara tujuan kebijakan dan hasil-hasil kegiatan pemerintah. Karena itu, implementasi kebijakan membutuhkan adanya sistem pelaksanaan yang jelas, dirancang dengan maksud untuk mencapai tujuan akhir. Implementasi kebijakan juga ditentukan oleh isi kebijakan dan konteks implementasi, serta ide dasar. Secara teoritis fungsi implementasi adalah untuk membentuk suatu hubungan yang memungkinkan tujuan-tujuan negara diwujudkan sebagai hasil akhir kegiatan-kegiatan yang dilakukan pemerintah. Dasar hukum yang digunakan untuk pengurusan perpanjangan STNK di kantor Samsat Samarinda dilandaskan pada peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2012. Peraturan dapat disebut sebagai sebuah kebijakan yang implementasinya akan dinilai berdasarkan kerangka teoritik yang digunakan dalam penelitian ini.

Pelayanan Publik di Kantor Samsat Samarinda: Upaya Pemenuhan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Keputusan Menpan nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman pelayanan umum bahwa pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara/daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian pendapat yang berbeda telah dikemukakan oleh Kotler (1999 :548) bahwa pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Dari pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan, baik berupa barang dan jasa secara berkesinambungan.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, setiap instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan sejumlah azas pelayanan publik,

yang berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik, antara lain adalah sebagai berikut:

- *Transparansi*, pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah, dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- *Akuntabilitas*, pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- *Kondisional*, pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- *Partisipatif*, mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- *Tidak diskriminatif*, pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial dan ekonomi.
- *Keseimbangan hak dan kewajiban*, pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak (Mahmudi, 2007:87).

Menurut Kepmenpan Nomor 63/2003 tentang pedoman pelayanan umum, dijelaskan, terapat beberapa prinsip yang berkenaan dengan pelayanan umum, antara lain: Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat tidak berbelit-belit, dan mudah dilaksanakan; Kejelasan dari kepastian; adanya kejelasan dan kepastian mengenai prosedur/tata cara pelayanan umum; persyaratan pelayanan umum, baik teknis maupun administrasi; unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan umum; Rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tatacara pembayarannya; jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum; hak dan kewajiban baik dari pemberi maupun penerima pelayanan umum berdasarkan bukti-bukti penerimaan permohonan/kelengkapan sebagai alat untuk memastikan mulai dari proses pelayanan umum hingga penyelesaiannya; pejabat yang menerima keluhan masyarakat apabila terdapat sesuatu yang tidak jelas, dan atau tidak puas atas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat (pelangan); keamanan dalam arti bahwa proses hasil pelayanan umum dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum; keterbukaan dalam arti prosedur/tata cara, persyaratan, satuan kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan umum, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.

Seiring dengan pelayanan pepanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor maka pemerintah mengeluarkan Undang-undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan Raya. Kemudian dijabarkan dalam Keputusan Kepolisian Negara Nomor 05 tahun 2012 tentang Perpanjangan Surat Nomor kendaraan Bermotor di Wilayah Indonesia. Dengan dikeluarkan kebijakan tersebut dapat dijadikan sebagai acuan untuk pelaksanaannya sehingga secara aplikatif tidak menimbulkan interpretasi yang berbeda, antara petugas pelaksana dengan pemilik kendaraan bermotor. Terutama yang berkenaan dengan sistem dan prosedur pelayanan perpanjangan STNK. Bukan hanya mengatur mengenai sistem dan prosedur pelaksanaannya tetapi juga perlu ditentukan standar operasional prosedur, sehingga pelayanan perpanjangan STNKB dapat terukur.

Sebagai dasar untuk mengatur perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor, maka lembaga kepolisian telah mengeluarkan kebijakan melalui Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012, tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Diharapkan dengan dikeluarkannya kebijakan tersebut pengurusan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor dapat diselesaikan lebih transparan, akuntabel, tertib, dan lancar. Kendaraan bermotor yang selanjutnya disingkat Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel. Sehubungan dengan pelayanan perpanjangan ranmor sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dalam peraturan tersebut:

- Sebagai pembaharuan legitimasi pengoperasian ranmor
- Sebagai pengawasan terhadap legitimasi pengoperasian ranmor
- Sebagai pertimbangan kepemilikan

Secara prosedural pengurusan regident ranmor secara khusus dilakukan dengan persyaratan sebagai berikut:

- Menunjukkan sertifikat registrasi uji tipe
- Dokumen yang berisi data spesifikasi teknis serta kelaikan jalan ranmor
- Bukti kepemilikan Ranmor yang sah
- Dokumen hasil pemeriksaan cek fisik ranmor
- Bukti registrasi dan regident ranmor

Langkah selanjutnya adalah melakukan pemeriksaan atau Cek Fisik Kendaraan bermotor, sebagaimana yang diatur dalam Pasal 26 dinyatakan sebagai berikut:

- Regident Ranmor baru;
- Regident perubahan identitas Ranmor dan Pemilik;
- Regident pemindahtanganan kepemilikan Ranmor;
- Penggantian bukti Regident Ranmor;
- Perpanjangan Regident Ranmor; dan
- Regident Ranmor berdasarkan kondisi kontinjensi

Implementasi Pelayanan Perpanjangan STNK

Pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor di kantor Samsat sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Kepolisian RI No. 05 Tahun 2012 secara implementatif terindikasi kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan. Secara faktual masih terjadi kesenjangan antara harapan dgn kenyataan. Sebab dari parameter ditetapkan tidak semuanya memenuhi harapan pengguna jasa (pemiliki kendaraan yang memperpanjang STNK) Untuk mengetahui lebih jelas, fenomena yang terjadi maka terkait dengan implementasi pelayanan perpanjangan STNK.

Mekanisme/prosedur pelayanan perpanjangan STNK dimaksud merupakan serangkaian kegiatan yang tersusun melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan sesuai mekanisme pelayanan dibuat dengan tujuan agar secara aplikatif pelayanan yang dilakukan oleh institusi lebih teratur dan terarah sehingga tercipta suatu keadaan yang lebih tertib, teratur, aman dan lancar, serta mampu memberikan kepuasan kepada pemakai jasa (klien). Dalam menyelenggarakan pelayanan perpanjangan STNK selalu didasarkan atas prinsip-prinsip pelayanan sebagaimana yang diatur dalam Peraturan Kepolisian Negara Nomor 05 tahun 2012 tentang Perpanjangan Surat Nomor Kendaraan Bermotor. Fakta menunjukkan bahwa mekanisme/prosedur pelayanan perpanjangan STNK masih dihadapkan oleh jalur birokrasi yang panjang, lantaran dilaksanakan dengan pola pelayanan terpadu atau pelayanan satu atap maka pengurusan STNK dapat memerlukan waktu relatif lama. Misalnya untuk STNK tahun hanya diperlukan waktu 30 menit sedangkan STNK 5 (lima) tahun dapat diselesaikan dalam waktu 1 jam atau 60 menit. Standar pelayanan tersebut sudah ditentukan sesuai mekanisme yang berlaku.

Berdasarkan hasil observasi lapangan, pelayanan perpanjangan STNK di Kantor Samsat Samarinda ditinjau dari aspek mekanisme pelayanan dapat dikatakan birokratis, terindikasi dari jalur birokrasi yang ditentukan seperti yang ditampilkan pada gambar pelayanan perpanjangan STNK dengan jalur birokrasi yang panjang atau kurang mencerminkan azas kesederhanaan, Meski demikian pola pelayanan dibuat dengan sistem satu atap maka pengurusan STNK dapat diselesaikan relatif singkat. Dengan demikian para pemilik kendaraan yang memperpanjang STNK tidak memerlukan waktu yang lama, dan hanya diperlukan waktu 30 menit.

Transparansi pelayanan merupakan salah satu parameter untuk mengukur kualitas pelayanan. Dari aspek transparansi dapat dilihat dari beberapa hal antara lain, tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan, baik teknis maupun administratif, unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan rincian biaya/tarif pelayanan umum dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian pelayanan umum, hak dan kewajiban, baik dari pemberi maupun penerima

pelayanan umum, berdasarkan bukti penerimaan pemohon kelengkapan, sebagai alat untuk memastikan proses pelayanan. Perlakukan petugas dalam memberikan layanan, dan pejabat yang menerima keluhan masyarakat. Fakta menunjukkan bahwa dalam hal transparansi seiring dengan perpanjangan STNK di Kantor Samsat Samarinda, belum sepenuhnya menunjukkan tindakan yang transparan. Hal tersebut dapat diketahui dari aspek perlakuan petugas dalam memberikan layanan dan ketepatan waktu yang diperlukan pada setiap pengurusan perpanjangan STNK. Hingga kini masih dihadapkan pada dua persoalan yaitu masih terjadinya perlakuan yang diskriminatif dan kurang tepat waktu. Secara implementatif pelayanan perpanjangan STNK yang dilakukan personil kepolisian kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan oleh para pemohon. Meski demikian tindakan yang dilakukan menunjukkan indikasi cukup baik. Sebab dari sejumlah pemohon yang mendapat perlakuan diskriminatif oleh petugas hanya sebagian kecil. Sesuai data yang diperoleh bahwa pelayanan perpanjangan STNK ditinjau dari aspek transparansi, secara aplikatif kurang sesuai yang harapan misalnya dalam hal waktu yang dibutuhkan untuk pengurusan STNK masih beragam atau belum terstandarisasi, demikian halnya mengenai perlakuan petugas dalam memberikan layanan, masih terjadi diskriminasi. Sub fokus berikutnya yang diukur dari pelayanan perpanjangan STNK adalah akuntabilitas petugas dalam memberikan pelayanan.

Faktor akuntabilitas adalah suatu kewajiban untuk menjawab dan menerangkan atas tindakan yang dilakukan personil kepolisian dalam melaksanakan tugasnya. Pertanggungjawaban atas bidang tugasnya memang suatu keharusan, bukan hanya pada atasan langsung tetapi juga pada masyarakat yang berkepentingan memperpanjang STNK. Akuntabilitas memang sangat dibutuhkan dalam rangka membangun kepercayaan pada penyelenggaran agar mendapat simpati masyarakat. Karena itu akuntabilitas penting untuk mengukur pihak penyelenggara apakah tindakan yang dilakukan dalam memenuhi kepentingan masyarakat pengguna jasa sudah sesuai yang diharapkan. Fakta menunjukkan bahwa secara aplikatif pelayanan perpanjangan STNK di Kantor Samsat ditinjau dari aspek akuntabilitas dalam pelayanan termasuk cukup baik terindikasi oleh pertanggungjawaban dalam penerbitan STNK, sebagian besar pemohon dapat terlayani dan diselesaikan tepat pada waktunya. Tanggung jawab personil kepolisian, bukan hanya pada masyarakat yg melakukan perpanjangan STNK tetapi juga pimpinan unit kerja (Kanit Regident) dan Kapoltabes. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa soal akuntabilitas terkait dengan pelayanan perpanjangan STNK yang dilakukan personil kepolisian di Kantor Samsat Samarinda sudah sesuai standar operasional prosedur. Meski demikian dalam pelaksanaan masih terdapat kesenjangan, tetapi kesenjangan tersebut tidak signifikan, karena semua persoalan dengan perpanjangan STNK dapat diselesaikan dan dipertanggungjawabkan. Baik pada pimpinan unit kerja (Regident) maupun pada pemohon/pemilik kendaraan bermotor.

Dalam rangka efektivitas pelayanan perpanjangan STNK, hendaknya ditopang dengan personil kepolisian yang memadai, baik secara kuantitas maupun kualitas. Berdasarkan hasil temuan penelitian menunjukkan indikasi bahwa secara kuantitas maupun kualitas kurang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan. Terutama pada personil yang ditempatkan sebagai ujung tombak seharusnya memiliki kemampuan profesional, tetapi faktanya masih beragam. Apalagi seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan STNK, tentunya harus dibarengi dengan personil kepolisian yang handal sehingga mampu menyelesaikan tugasnya secara efektif. Terutama perlu disediakan personil yang menguasai IT sehingga dengan mudah untuk mengakses data baik berkenaan dengan input data, maupun verifikasi data. Dalam hal kompetensi personil kepolisian yang terlibat dalam pelayanan perpanjangan STNK secara kuantitas cukup memadai, tetapi ditinjau dari aspek kualitas kurang memadai. Terindikasi dari tingkat pendidikan personil kepolisian yang sebagian besar berpendidikan menengah saja. Meskipun sudah memiliki keterampilan yang memadai, tetapi tidak semuanya memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan, apalagi bila dibandingkan dengan jumlah pemohon perpanjangan STNK yg terus meningkat.

Dalam rangka meningkatkan efektivitas pelayanan perpanjangan STNK tidak terlepas dari faktor sarana dan prasarana yang disediakan lembaga. Kondisi faktual menunjukkan bahwa kurang ditunjang dengan sarana dan prasarana sesuai yang kualifikasi yang dibutuhkan. Dalam hal ini sarana dan prasarana dimaksud adalah tersedianya sarana/fasilitas kerja dan kelengkapan kerja, dan sarana sosial serta sarana pendukung lainnya yang diperlukan untuk menunjang pelayanan perpanjangan STNK. Meskipun sarana dan prasarana kurang sesuai kualifikasi yang dibutuhkan tetapi ditinjau dari kuantitas dan kualitas termasuk cukup memadai. Seperti sarana komputer atau laptop dan prasarana lain dapat menunjang rutinitas kerja pegawai. Fakta menunjukkan bahwa memang ada beberapa sarana dan prasarana yang perlu diganti karena tidak sesuai kebutuhan. Karena belum ada penggantinya maka demi terselenggaranya pelayanan perpanjangan STNK maka memanfaatkan sarana/fasilitas yang ada dan yang terpenting pelayanan bidang kehutanan dapat diakses. Secara faktual mengenai sarana operasional yang digunakan untuk pelayanan perpanjangan STNK jika ditinjau dari segi kuantitas cukup memadai, tetapi ditinjau dari segi kualitas kurang memadai. Terindikasi oleh spesifikasi sarana yang ada misalnya sarana komputer, dan printer, kondisinya kurang memenuhi kualifikasi yang diharapkan, sehingga dalam mengakses data sangat lamban.

Kepastian dan ketepatan waktu layanan merupakan suatu harapan setiap pengguna jasa, apalagi terkait dengan pelayanan perpanjangan STNK yang terus meningkat jumlahnya, tentunya berharap layanan dapat diselesaikan tepat waktu. Oleh karena itu pihak personil selalu berusaha untuk menyelesaikan sesuai SOP. Fakta menunjukkan bahwa pelayanan perpanjangan STNK di Samsat Samarinda tidak semuanya dapat diselesaikan

standar operasional prosedur. Dari hasil observasi menunjukkan bahwa pelayanan perpanjangan STNK tidak semua kepentingan pemohon dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan. Tetapi dari tindakan yang dilakukan pihak personil kepolisian sebagian besar pemohon dapat terlayani sesuai waktu yang ditetapkan. Dengan kata lain pelayanan perpanjangan STNK di Kantor Samsat, Samarinda masih terdapat sebagian kecil tidak dapat diselesaikan sesuai standar operasional prosedur (SOP) meski demikian secara sebagian besar STNK dapat diselesaikan sesuai waktu yang ditetapkan.

Aspek keramahan pegawai dalam memberikan layanan merupakan suatu persyaratan. Karena pada petugas pelaksana yang berada pada garis depan harus mempunyai sikap yang ramah, santun, dan berperilaku baik. Sebagai pelayanan publik hendaknya memiliki sensitivitas terhadap apa yang diinginkan oleh para pemakai jasa. Jika kesemuanya itu sudah tersedia sesuai dengan kualifikasi yang dibutuhkan niscaya harapan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan yang baik dan memuaskan akan terealisasi. Dari hasil observasi di objek penelitian menunjukkan soal kesopanan dan keramahan personil kepolisian ketika memberikan layanan pada publik termasuk baik. Hal tersebut tercermin pada sikap dan perilaku personil yang selalu bersikap santun dan ramah. Dengan demikian soal keramahan personil kepolisian dalam pelayanan perpanjangan STNK yang berada garis depan terindikasi baik, terindikasi ketika berinteraksi langsung dengan pengguna jasa, bukan hanya penampilan, tutur kata sikap sopan dan santun, tetapi perilaku yang ramah, ceria, lincah dan gesit

Faktor pendukung dan penghambat pelayanan

Terlaksananya pelayanan dalam rangka memperpanjang STNK di kantor Samsat Samarinda ditunjang oleh beberapa faktor, yaitu: Undang-Undang nomor 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas Jalan Raya yang dapat dijadikan sebagai acuan atau landasan hukum melaksanakan pengaturan dan pengendalian dalam berlalu lintas. Keputusan Kepolisian Negara Nomor 05 tahun 2012 tentang Perpanjangan Surat Nomor Kendaraan Bermotor di wilayah Indonesia yang dapat dijadikan sebagai acuan pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan kendaraan bermotor di Samsat Samarinda. Komitmen Kepala Unit Regident dan pimpinan vertikal Kepolisian Kota Besar (Poltabes) di Samarinda dalam mendukung pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK di kantor Samsat Samarinda. Sementara itu juga terdapat beberapa hambatan dalam implementasinya, yaitu: Terbatasnya alokasi anggaran operasional untuk menunjang kegiatan pelayanan perpanjangan Surat Nomor kendaraan Bermotor sehingga tidak dapat memenuhi/melengkapi kebutuhan operasional secara rutin. Terbatasnya sarana operasional penunjang pelayanan perpan-jangan surat tanda nomor kendaraan bermotor. Seperti sarana komputer, kondisi dan kapasitasnya sudah tidak lagi sesuai dengan perkembangan teknologi.

Terbatasnya personil kepolisian yang menguasai sarana teknologi yang digunakan sebagai penunjang pelayanan perpanjangan surat nomor kendaraan bermotor, dan disamping jumlah petugas yang ditempatkan dalam pelayanan perpanjangan surat nomor kendaraan bermotor kurang sebanding dengan banyak volume pekerjaan maka layanan tidak dapat diselesaikan tepat waktu.

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sebagaimana yang dikemukakan pada bab sebelumnya, penulis akan menarik beberapa kesimpulan sebagai berikut; *pertama* pelayanan perpanjangan STNK di kantor Samsat Samarinda yang diatur berdasarkan Peraturan Kepolisian Republik Indonesia Nomor 05 Tahun 2012 secara implementatif kurang optimal. Terindikasi oleh fakta-fakta yang terjadi di objek penelitian menunjukkan gejala antara lain, dari 7 (tujuh) parameter yang ditentukan, ternyata tidak semuanya dapat diaplikasikan secara efektif. Dari parameter tersebut ternyata hanya 3 (tiga) item yang dapat dikategorikan efektif, dan 4 (empat) item lainnya dapat dikategorikan cukup efektif. Untuk kategori pelayanan yang dinilai efektif dapat ditinjau dari aspek mekanisme/pelayanan, akuntabilitas petugas dalam pelayanan, dan keramahan petugas dalam pelayanan. Sedangkan parameter yang dikategorikan cukup efektif antara lain transparansi pelaksana dalam pelayanan, kompetensi petugas yang terlibat dalam pelayanan, kelengkapan sarana operasional penunjang, pelayanan, dan ketepatan/kepastian waktu dalam pelayanan. *Kedua*, kurang optimalnya pelayanan perpanjangan STNK di kantor Samsat Samarinda disebabkan oleh terbatasnya alokasi anggaran operasional untuk menunjang pelayanan, kurang tersedianya sarana operasional penunjang yang memenuhi kualifikasi yang dibutuhkan, baik secara kuantitas maupun kualitas, dan kurang tersedianya personil kepolisian yang menguasai sarana teknologi.

Rekomendasi

Untuk bisa lebih memberikan pelayanan yang optimal maka perlu dilakukan beberapa hal, yaitu: meningkatkan alokasi anggaran operasional untuk menunjang kelancaran pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan bermotor, maka pihak pimpinan unit Regident dapat mengajukan usulan melalui pimpinan vertikal. Memperbarui dan menambah sarana operasional yang sesuai kualifikasi yang dibutuhkan, dan hal tersebut dapat dilakukan melalui usulan yang dibuat dalam rencana kerja tahunan kepada pimpinan vertikal kepolisian di Kota Samarinda. Meningkatkan personil kepolisian, sesuai kriteria yang dibutuhkan, baik secara kuantitas maupun kualitas, dengan cara mengusulkan kepada Kepala Kepolisian Kota Besar di Samarinda, yang dibuat dalam tahun anggaran.

Daftar Pustaka

- Anonimus, Undang-undang Nomor 22 Tahun 2009, tentang Lalu Lintas Jalan Raya, Indonesia, Jakarta.
- _____, Peraturan Kepolisian Negara Nomor 05 tahun 2012 tentang Perpanjangan Surat Nomor Kendaraan Bermotor,
- _____, Kepmenpan nomor .63/KEP/M.PAN/7/2003, tentang pedoman pelayanan umum
- Hodge. 1999. *Organisasi Teori dan Tingkah Laku*. Diterjemahkan Kerta Sapoetra. Jakarta: Bina Aksara.
- Mahmudi. 2007. *Kinerja pegawai dalam Pelayanan Publik*. Malang: Dinas Pertanian Kabupaten Malang.
- Osborne, David dan Gaebler. 1999. *Mewirusahaakan Birokrasi, Reinventing Government, Transformasi Semangat Wirausaha Ke Dalam Sektor Publik*, Penterjemah Abdul Rosyid. Jakarta: Pustaka Binaman Pressindo.
- Van Meter, Donald, S. Van dan Carl E. Van Horn. 1985. *The Policy Implementation Process; A Conceptual Framework*. Beverly Hills: Sage Publication.inc.
- Wahab, Abdul. 1997. *Pengantar Analisis Kebijakan Negara*. Jakarta: Rineka Cipta.
- _____, 1999. *Analisis Kebijakan Negara. Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Edisi Kedua. Bumi Aksara, Jakarta.
- _____, 2003. *Analisis Kebijakan Publik, Teori dan Aplikasinya*, Cetakan II. Malang: Brawijaya University Press.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Media Presindo.