

## AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR (TNKB) DI KANTOR SAMSAT KOTA MAKASSAR

Sitti Jamilah Said<sup>1\*</sup>, Andi Rosdianti Razak<sup>2</sup>, Samsir Rahim<sup>3</sup>

1. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
2. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia
3. Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar, Indonesia

### Abstract

*Research Objectives This study aims to study, discuss Public Service Accountability in Making Motorized Vehicle Number Signs (TNKB) at the SAMSAT Office in Makassar City. This type of research is a type of case study research to collect more on the aspects of the relationship between institutions in fostering street vendors with 4 informants. Data collection techniques by observation, interview, documentation. The results of research conducted at the SAMSAT Office Makassar City. in public service accountability, namely criteria, namely: Procedure, Cost, Duration, Responsiveness, Inhibiting and Supporting Factors. Based on the results of the study shows the accountability of Public Services in Making Motorized Vehicle Number Signs (TNKB) at the Makassar City SAMSAT Office is going well but there are still some that can be handled because the SAMSAT office in Makassar City in making vehicle number signs (TNKB) is accountable according to rules in SAMSAT Makassar City Office.*

**Keywords:** *accountability, public service, motorized vehicle number sign*

### Abstrak

Tujuan penelitian Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui, bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di Kantor SAMSAT Kota Makassar. Tipe penelitian ini yaitu tipe penelitian studi kasus untuk menggali lebih dalam pada aspek koordinasi antar instansi dalam pembinaan pedagang kaki lima dengan informan sebanyak 4 orang. Teknik pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor SAMSAT Kota Makassar . dalam akuntabilitas pelayanan public terdapat kriterian yaitu : Prosedur, Biaya, Jangka Waktu, Responsif, Faktor Penghambat dan Pendukung. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) Di Kantor SAMSAT Kota Makassar berjalan dengan baik walaupun masih ada kendala sedikit tetapi masih bisa tertangani karena kantor SAMSAT di Kota Makassar dalam pembuatan tanda nomor kendaraan (TNKB) sudah akuntabel sesuai dengan aturan-aturan yang ada di Kantor SAMSAT Kota Makassar.

**Kata Kunci:** akuntabilitas, pelayanan publik, tanda nomor kendaraan bermotor

---

\* sittihamilahsaid@gmail.com

## PENDAHULUAN

Akuntabilitas adalah salah satu syarat utama agar terciptanya penyelenggaraan pemerintahan yang baik, demokratis dan amanah (good governance). Kelembagaan yang berakuntabilitas publik berarti lembaga tersebut senantiasa mempertanggungjawabkan segala kegiatan yang diamanahkan oleh publik. Untuk itu masyarakat harus ikut serta dalam mengontrol dan rasa tanggung jawab yang tinggi untuk kepentingan bersama, bukan hanya untuk kepentingan individu, kelompok atau golongan saja.

Tanggung jawab publik untuk ikut serta dalam melakukan kontrol terhadap lembaga pemerintah salah satu wujud dari bentuk partisipasi masyarakat. Hal ini sangat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena akuntabilitas itu sendiri tidak hanya dibutuhkan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Akuntabilitas bagi masyarakat sebaiknya di barengi dengan adanya sarana akses bagi masyarakat agar mampu mengontrol terhadap pemerintah.

Adapun pasal 3 no 28 tahun 1999 menyatakan bahwa asas-asas umum penyelenggaraan negara meliputi : asas kepastian hukum, asas tertib

penyelenggara negara, asas kepentingan umum, asas keterbukaan, asas proporsionalitas, asas profesionalitas dan asas akuntabilitas. selanjutnya dijelaskan pada undang-undang tersebut, asas akuntabilitas adalah asas yang menentukan bahwa setiap dan hasil akhir dari kegiatan penyelenggara Negara harus dapat di pertanggungjawabkan kepada publik atau masyarakat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam kaitanya tersebut, maka sangat diperlukan suatu sistem pertanggungjawaban yang baik, transparansi dan terkoordinasi yang dapat menjamin terlaksananya penyelenggaraan administrasi pelayanan publik yang berlangsung secara transparansi serta bebas dari tindakan KKN.

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Lewis (2005), 112 bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab

dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban terhadap aspek yang dilayani adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaannya kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Jika dianalisis secara spesifik, bahwa pelayanan publik adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang diatur oleh peraturan perundang-undangan. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan/pengabdian secara profesional dan proporsional, Arifyadi 2008 . Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani dengan sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan.

Sementara itu, dalam konteks dalam konteks pelayanan publik adalah melayani kebutuhan yang berkaitan dengan kepentingan publik. Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional, baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Pelayanan publik yang baik memberikan kepuasan terhadap masyarakat atas pelayanan tersebut. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang baik.

Optimalisasi pelayanan publik menurut pendapat Moris (2015), adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif terhadap kepuasan masyarakat. Profesionalitas pelayanan ditunjang oleh sikap dan perilaku dalam pemberian layanan. Sumber daya manusia menjadi indikator penting dalam pelayanan publik. Keberadaan sumber daya aparatur

adalah unsur utama dalam pemberian pelayanan. Aparatur lah yang bersentuhan secara langsung dengan masyarakat sebagai penerima layanan. Oleh karena itu, kompetensi dan akuntabilitas yang komprehensif menjadi keniscayaan, karena hal itu terkait dengan tugas dan fungsi yang melekat dalam dirinya. Aparatur negara adalah kunci keberhasilan pelayanan publik pada instansi atau lembaga pemerintah. Jika aparturnya kompeten, maka pelayanan dapat dijalankan sebagaimana mestinya, tentunya kualitas layanan yang diberikan juga berpengaruh terhadap aspek yang dilayaninya. Artinya bahwa, kualitas pelayanan publik ditentukan oleh siapa yang memberi pelayanan.

Setiap instansi pemerintah yang menerapkan pelayanan publik secara baik dan berkualitas dipengaruhi oleh konsep dasar yang dibangun dengan reformasi birokrasi menuju tatanan dan sistem pengelolaan yang profesional. Profesionalitas kinerja dengan memaksimalkan potensi sumber daya manusia yang kompeten dan berdaya saing, mempunyai implikasi yang positif terhadap kualitas kinerja. Kualitas kinerja dengan kemampuan dan soft skill yang dimiliki setiap aparatur, berpengaruh secara

komprehensif terhadap kualitas pelayanan yang diberikan Krina 2003 .

Sementara itu undang-undang no 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebutkan bahwa pelayanan publik dimaksudkan untuk memberikan kepastian dalam pelayanan publik. Kepastian hukum terhadap hak dan kewajiban warga negara dalam penerimaan pelayanan secara baik dan berkualitas, dengan pelayanan yang cepat, muda, murah, tepat waktu, dan baik.

Kepastian hukum dimaksudkan untuk menjamin kebutuhan masyarakat akan terpenuhi sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dalam pelayanan publik. Pelayanan publik sesungguhnya untuk masyarakat, apa yang dibutuhkan oleh masyarakat, dalam hal pelayanan publik menjadi kewajiban bagi aparatur untuk melayaninya. Tetapi, harus diperhatikan pula oleh masyarakat, sistem dan cara menerima pelayanan publik. Prinsipnya adalah saling mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku dalam penerapan pelayanan publik. Misalnya pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB), masyarakat harus tahu syarat dan ketentuan pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB). Begitu pula aparatur juga harus mengetahui tentang ketentuan

yang berlaku dalam pembuatan TNKB (tanda nomor kendaraan bermotor), baik dalam segi waktu penyelesaian maupun aspek biaya. Sehingga jika ini dipenuhi secara baik, pelayanan publik akan berjalan dengan baik sesuai dengan asas-asas pelayanan publik.

Aspek yang menjadi dasar dalam pelayan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan kebutuhan barang atau jasa publik. Pelayanan publik yang baik, tentunya menjadi harapan penting bagi masyarakat, mulai dari sikap aparatur yang memberikan pelayanan, bentuk pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan sampai kepada perilaku aparaturnya. Tujuan pelayanan publik semata-mata untuk kepentingan masyarakat yang menerima pelayanan. Jika pelayanannya baik, masyarakat akan merasa puas atas diterimanya pelayanan yang diberikan. Kepuasan masyarakat menjadi acuan baik atau buruknya pelayanan publik.

Pasal 3 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 menyebutkan bahwa tujuan pelayanan publik antara lain: (1) Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan

penyelenggaraan pelayanan public, (2) Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum, (3) pemerintahan dan korporasi yang baik, (4) Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan, dan, (5) Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public, (6) Penekanan dalam pasal ini adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan publik sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut.

Konsep akuntabilitas berasal dari pemikiran bahwa., setiap kegiatan harus dipertanggung jawabkan kepada orang atau instansi yang memberi kewenangan untuk melaksanakan suatu program, seperti yang dinyatakan oleh Haris (2007:349) bahwa, akuntabilitas merupakan kewajiban dari individu-

individu atau penguasa yang dipercayakan untuk mengelola sumber daya publik dan yang bersangkutan dengannya untuk menjawab hal-hal yang menyangkut kebijakan fiskal, managerial, dan program. Sedangkan menurut Djalil (2004:63) definisi akuntabilitas adalah sebuah konsep etika yang dekat dengan administrasi publik pemerintahan (lembaga eksekutif pemerintah, lembaga legislatif parlemen dan lembaga yudikatif) yang mempunyai beberapa arti antara lain, hal ini sering digunakan secara sinonim dengan konsep-konsep seperti yang dapat dipertanggungjawabkan (*responsibility*), yang dapat dipertanyakan (*answerability*) yang dapat dipersalahkan (*blameworthiness*) dan yang mempunyai keterkaitan dengan harapan dapat menerangkan salah satu aspek dari administrasi publik.

Menurut Adisasmita akuntabilitas adalah instrumen pertanggungjawaban keberhasilan dan kegagalan tugas pokok dan fungsi serta misi organisasi. Sedikit berbeda dengan definisi diatas akuntabilitas yang telah disebutkan diatas, Sulistiyani (2004:79) memberukan definisi yang lebih luas bahwa transparansi dan akuntabilitas adalah dua kata kunci dalam penyelenggaraan pemerintahan maupun penyelenggaraan perusahaan yang baik,

dinyatakan juga bahwa dalam akuntabilitas terkandung kewajiban untuk menyajikan dan melaporkan segala kegiatan terutama dalam bidang administrasi keuangan kepada pihak yang lebih tinggi. Akuntabilitas dapat dilaksanakan dengan memberikan akses kepada semua pihak yang berkepentingan, bertanya atau menggugat pertanggungjawaban para pengambil keputusan dan pelaksana baik ditingkat program, daerah dan masyarakat.

Berdasarkan definisi diatas maka dapat ditarik kesimpulan bahwa akuntabilitas merupakan suatu perwujudan kewajiban seseorang atau kelompok dalam suatu unit organisasi untuk mempertanggung jawabkan setiap kegiatan dalam hal pengelolaan dan sumber daya dan pelaksana kebijakan yang dimandatkan kepadanya dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Konsep akuntabilitas dalam penelitian ini yaitu pertanggungjawaban pelayanan publik dalam pembuatan tanda kendaraan bermotor (TNKB) di kantor SAMSAT Kota Makassar yang berkewajiban untuk menyelenggarakan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor yang dapat

dipertanggung jawabkan kepada masyarakat.

### **METODE PENELITIAN**

Waktu yang dibutuhkan penulis dalam penelitian ini selama 2 bulan setelah seminar proposal. Penelitian akan di lakukan di Kantor SAMSAT Kota Makassar, yang terletak di jalan Andi Mappanyukki No. 79 Makassar. Penelitian ini bermaksud mengetahui bagaimana Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) Di Kantor Samsat Kota Makassar.

Alasan pemilihan lokasi penelitian di Kantor Samsat didasarkan karena, Kantor tersebut merupakan salah satu penyelenggara pelayanan jasa pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) di kota Makassar.

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif kualitatif, yaitu menggambarkan kenyataan yang penulis teliti sebagai rangkaian kegiatan atau proses menjalankan informasi sewajarnya dalam kehidupan suatu objek, yang di hubungkan dengan penyelesaian masalah baik dari sudut pandang teoritis maupun praktis.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah fenomenologi, melakukan pengumpulan data dengan wawancara dan data secara

tertulis di Kantor SAMSAT Kota Makassar agar tujuan dari penelitian biasa akurat dengan apa yang terjadi di lapangan dan apa yang tertuang pada dokumen-dokumen kemudian selanjutnya dengan observasi partisipan untuk mengetahui kenyataan yang terjadi di lapangan apakah sesuai dengan rencana yang telah ditetapkan.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

SAMSAT Kota Makassar merupakan salah satu Unit Pelayanan Teknis Daerah yang berada dibawah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berdiri sejak Tahun 1976, yang merupakan hasil realisasi kantor bersama SAMSAT di indonesia berdasarkan keutusan bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri dalam Negeri tanggal 28 Desember 1976 Nomor Pol. Kep/13/XII/1976. No. Kep. 1693/MK/1976 dan Nomor 311 tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, Kepala Daerah Kepolisian, dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, serta peningkatan pendapatan daerah khusus mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Untuk Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan pelaksanaan

SAMSAT dalam penertiban STNK yang terkait dengan pembayaran PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ dimulai pada tanggal 16 oktober 1978 yang dilaksanakan terpusat di Makassar. SAMSAT wilayah I Makassar ini sudah memiliki kantor pelayanan ada dua masing-masing terletak dijalan Andi Mappanyukki dan AP Pettarani sehingga pelayanan kepada wajib pajak di daerah ini semakin ditingkatkan, kemudian dilakukan pembentukan kantor bersama SAMSAT di daerah-daerah tingkat II yang kini telah berjumlah 15 (lima belas) cabang untuk melayani masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang tersebar di 23 (dua puluh tiga) daerah tingkat II Kabupaten/Kotamadya serta terdapat kantor SAMSAT pembantu yang kini berjumlah 8 (delapan) se Sulawesi Selatan.

Dalam perjalanan berdirinya SAMSAT Kota Makassar, muncul peraturan baru yaitu Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan. Nomor 141 Tahun 2009 tentang organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) merupakan unit operasional Dinas Pendapatan dan

pengelola Aset Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berada di setiap Kabupaten/Kota, dalam pelaksanaan tugas pokoknya selain melayani pemungutan pajak daerah juga melayani pemungutan retribusi daerah dan pendapatan lain-lain yang sah. Kemudian Tahun 2011 muncul peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 82 tahun 2011 Tentang pemungutan pajak progresif. Maksud dan tujuan pengenaan pajak progresif di Sulawesi Selatan adalah untuk memenuhi rasa keadilan dan mempertimbangkan azas kemampuan wajib pajak atas kepemilikan kedua dan seterusnya, dimana orang yang memiliki kemampuan ekonomi lebih besar yang dipresentasikan dengan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak.

Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Disamping itu sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor atau di singkat SAMSAT di atur dalam peraturan Persiden No 5 tahun 2015 tentang registrasi indentifikasi ( regident) sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.

Akuntabilitas Pelayanan publik dalam pembuatan tanda nomor

kendaraan bermotor (TNKB) di kantor SAMSAT kota Makassar merupakan salah satu bentuk pelayanan publik terhadap masyarakat kota Makassar, salah satu kapasitas dalam menunjang pelayanan yang baik adalah akuntabilitas yaitu suatu ukuran seberapa tingkat ujuran pertanggung jawaban dalam penyelenggaraan yang sesuai dengan SOP.

Pelayanan publik di kantor SAMSAT terkait akuntabilitas dapat dilihat dari tanggung jawab pegawai terhadap masyarakat dalam menanggapi permasalahan dan kepentingan masyarakat dalam memenuhi berkas TNKB (tanda nomor kendaraan bermotor). Bentuk transparan pegawai dalam menyikapi keinginan masyarakat menjadi penilaian dan pertanggung jawaban kepada masyarakat dinilai sebagai bentuk kinerja pegawai di kantor SAMSAT dalam menjalankan tanggung jawabnya. Kepekaan dan proses menggapai segala kebutuhan masyarakat menjadi aspek yang dapat dinilai dari adanya kepedulian dan tanggung jawab tanpa memandang golongan dan status masyarakat.

Untuk melihat akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) di kantor SAMSAT, penulis menggunakan empat indikator

akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik menurut sheilla elwood dalam (manggaukang raba 2006:37) yaitu :

### **Prosedur**

Prosedur yaitu tahap proses pelayanan publik dari awal hingga akhir yang tidak merepotkan masyarakat dalam melaksanakannya, prosedur yang digunakan dalam melaksanakan tugas ini dapat diwujudkan melalui pemberian pelayanan yang prima. Pelayanan prima yaitu pelayanan yang sesuai SOP dan jangan sampai ada kesalahan yang dilakukan oleh petugas/ pegawai SAMSAT dalam melayani masyarakat, baik dalam pembicaraan maupun dalam pekerjaan. Pelayanan dengan tepat juga berkaitan dengan kesesuaian prosedur yang ada pada kantor SAMSAT Adapun prosedur dalam pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) yaitu :a. Pendaftaran, pendataan dan verifikasi, b) Penetapan, c) Pembayaran d) Pencetakan dan pengesahan, e) Penyerahan, f) Pengarsipan.

Pemilik/pemohon dengan persyaratan lengkap menyerahkan berkas permohonan kepada petugas kelompok kerja /loket pendaftaran di Samsat., Pemeriksaan kelengkapan dan keabsahan persyaratan dengan cara

pencocokan dan penelitian dokumen persyaratan dengan yang tercantum dalam formulir dan/atau ke instansi penerbit dokumen persyaratan, Pemasukan data identitas pemilik dan ranmor ke dalam pangkalan data, Pengecekan silang data dengan data resident kepemilikan ranmor secara *on-line*, Dalam hal terdapat ketidaklengkapan dan / atau ketidakabsahan dokumen persyaratan petugas harus memberitahukan kepada pemohon untuk dilengkapi, Dalam hal dokumen sudah lengkap dan sah, petugas memberikan tanda bukti pendaftaran kepada pemohon dan petugas harus melanjutkan proses permohonan, Pemohon menunggu panggilan dari petugas kasir untuk membayar biaya PNBPN STNK dan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB), pajak kendaraan, bea balik nama kendaraan dan SWDKLLJ, sejumlah yang tertera pada notice pajak, Jika telah dibayar petugas melanjutkan proses permohonan untuk mencetak SKPD, STNK dan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) kecuali pengesahan STNK (STNK dan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) tidakdicetak), Petugas kelompok kerja Penyerahan, memanggil pemohon untuk menerima STNK, SKPD dan TNKB,

dan pemohon menandatangani buku register penerimaan /penyerahan.

Dari hasil wawancara dapat diketahui bahwa dalam pengurusan TNKB hampir semua pendapat masyarakat senada bahwa kecepatan petugas samsat sudah baik dan usaha yang dilakukan oleh petugas samsat ini belum maksimal, adanya kendala seperti jumlah petugas dan system pengimputan data dialami oleh petugas samsat menjadi faktor kelambatan dalam melayani masyarakat. Hal tersebut dapat dilihat dari jumlah pegawai dan tugas masing-masing pegawai di bagian work shop TNKB atau tanda nomor kendaraan bermotor.

### **Biaya**

Biaya yaitu tarif yang ditetapkan oleh instansi yang terkait sesuai dengan ketentuan dan keinginan masyarakat. Akuntabilitas pelayanan publik berkaitan dengan tarif atau biaya yang tidak memberatkan masyarakat yang ada pada SAMSAT kota Makassar terkait pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB). Untuk mengetahui tarif biaya administrasi TNKB atau tanda nomor kendaraan bermotor tersebut informan melakukan wawancara dengan Komandan bapak IPDA SJ selaku Komandan PAMIN 1 STNK/TNKB sul-sel mengemukakan

bahwa Untuk biaya administrasi pembuatan plat kendaraan, biayanya berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah, untuk motor Rp. 60.000, sedangkan mobil Rp. 100.000, dan untuk masyarakat yang ingin memperpanjang TNKB, mereka membayar pajak kendaraannya dan biaya administrasi yang telah ditetapkan.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa untuk biaya administrasi pembuatan plat kendaraan, biayanya berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah Berdasarkan PP No. 50 Tahun 2010 tentang PNBP, tarif PNBP sebagai berikut : a) Biaya administrasi TNKB (tanda nomor kendaraan bermotor) Pajak kendaraan bagi masyarakat yang memperpanjang platnya telah terbayarkan di kasir sesuai PNBP (penerimaan negara bukan pajak saat itu juga pegawai di kantor SAMSAT kota Makassar langsung memproses pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) dengan cepat sesuai prosedur yang ada. Terkait biaya administrasi diatas, saudari RK yang sedang mengurus plat kendaraan motornya,

Dari hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan

TNKB (tanda nomor kendaraan bermotor) di kantor SAMSAT Kota Makassar dari segi biaya masyarakat merasa puas dan tidak memberatkan dengan nominal yang telah ditetapkan.

Hal senada juga diungkapkan oleh masyarakat yang telah mengurus perpanjangan plat nomor kendaraan bernama ibu JL yang mengatakan bahwa Dalam mengurus perpanjangan plat/dd mobil saya, saya membayar pajak tahunan dan biaya administrasi, saya bayar sesuai dengan pajak tahunan kendaraan saya dan untuk biaya administrasinya sudah sesuai dengan PNBP walaupun menurut saya masih sangat memberatkan bagi saya krn saya hanya ibu rumah tangga apalagi masih banyak kebutuhan yang lain yang ingin dipenuhi.

Hasil petikan wawancara dari masyarakat lain juga yang sedang mengurus plat/dd motor, saudara bapak HD mengatakan Saya sedang mengurus perpanjangan plat/dd motor dengan membayar pajak kendaraan dan biaya administrasi sesuai kendaraan roda 2 atau roda 4 memang sudah sesuai PNBP bayarannya.

Dari hasil wawancara diatas dapat diketahui bahwa dalam pengurusan plat /dd kendaraan baru terkait biaya pembayaran langsung di bayar dibagian kasir dengan nominal yang sesuai

begitupun juga dengan mengurus perpanjangan kendaraan roda dua dan kendaraan roda 4, pegawai samsat sudah melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai telah melakukan pelayanan yang sesuai dengan alur yang ada dan biaya yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

Dengan harapan masyarakat untuk dilayani dengan tepat dan memberikan penjelasan yang jelas sehingga mudah dipahami. Terlihat juga dengan tidak adanya masyarakat yang mengeluh dan merasa sesuai dengan harapan masyarakat.

### **Jangka waktu**

Jangka waktu adalah waktu yang dibutuhkan oleh tenaga kerja dalam memberikan lama pelayanan kepada masyarakat, baik yang dilaksanakan oleh pegawai samsat, baik itu kepala samsat, wakil kepala dan pegawai dalam institusi pelayanan publik.

Pelayanan dengan waktu yang tepat yang dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ngulur waktu dalam melayani masyarakat. Ketepatan waktu pegawai SAMSAT sangat penting, sebab jika terlambat masyarakat akan merasa. Ketepatan waktu ini juga merupakan

salah satu faktor yang mempengaruhi kepuasan masyarakat. Ketepatan waktu pada kantor SAMSAT menentukan penilaian masyarakat mengenai akuntabilitas pelayanan yang diberikan sesuai dengan waktu yang telah ditetapkan. Pelayanan yang baik dipengaruhi oleh disiplin waktu yang baik. Sebaliknya, jika disiplin waktu yang kurang baik dapat mempengaruhi akuntabilitas pelayanan pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) di kantor SAMSAT kota makassar.

Ketentuan waktu atau jangka waktu pelayanan di kantor SAMSAT seperti ketentuan jam pelayanan sesuai peraturan yang berlaku. Sangatlah mendasar bila kita lihat UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta keputusan Presiden Nomor 68 Tahun 1995 Pasal 3 Tentang hari kerja di lingkungan lembaga pemerintah dan keputusan Menteri Negara pendayagunaan aparatur negara nomor 08 Tahun 1996 tentang pedoman pelaksanaan kepada masyarakat ditentukan

Kesibukan kantor SAMSAT Kota Makassar sudah terlihat sejak pukul 07.30 pagi hari, sampai dengan pukul 15:00 sore. setiap pegawai sudah melayani di posisi masing-masing. Seorang petugas dengan berpakaian

adat Sulawesi Selatan berdiri di depan pintu, mempersilahkan setiap pengunjung yang hadir untuk mengambil nomor antrian. Memberikan penjelasan bila terlihat ada orang yang kebingungan. Tempat duduk pengunjung dipisah antara yang laki-laki dan wanita, begitu juga loket. Samsat juga buka dari hari senin-sabtu dengan waktu jam kerja yang berbeda. Dalam hal ini dalam pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) masyarakat yang sedang menunggu plat/ddd nya hanya memakan waktu paling cepat 10 menit dan paling lambat 15 menit.

Berdasarkan indikator mengenai jangka waktu berikut hasil wawancara dengan bapak IPDA SJ selaku Komandan PAMIN 1 STNK/TNKB sul-sel.

Hasil petikan wawancara oleh salah satu masyarakat yang sedang mengurus yang bernama bapak HD beliau mengatakan sedang mengurus perpanjangan plat/ddd saya, saya mengira proses pelayanan di samsat memakan waktu yang berjam-jam, ternyata saya hanya menunggu 10 menit dan platnya sudah selesai dan masih dilayani karena sempat meskipun pada saat jam operasi kerja selesai, masih ada pegawai yang dengan senang hati melayani saya walaupun saya juga

melihat pegawai tersebut sudah lelah dan capek tetapi pegawainya tetap berusaha memberikan pelayanan yang terbaik.

Hasil dari wawancara dengan masyarakat diatas mengatakan bahwa pegawai di Kantor SAMSAT telah memberikan pelayanan yang terbaik dan masyarakat merasa puas karena tidak memakan waktu lama dalam pembuatan TNKB (tanda nomor kendaraan bermotor) dan senantiasa melayani walaupun jam operasi sudah selesai.

Salah satu pegawai TNKB yakni bapak SR juga memberi pendapat terkait Memang benar walaupun jam kerja kami sudah selesai tetapi ketika kami melihat ada masyarakat yang masih mengantri, kami berusaha tetap melayani sebaik mungkin, dalam artian ketika segala kelengkapan yang ingin masyarakat urus lengkap, kami dengan cepat memproses kebutuhan masyarakat tersebut. Namun terkait juga apa bila ada masyarakat yang sudah di proses berkasnya tapi waktu pelayanan sudah tutup, dapat kembali di hari kerja.

Dapat dilihat dari hasil petikan wawancara di atas mengenai jam kerja pegawai dan jangka waktu dalam pembuatan TNKB dapat di simpulkan bahwa pegawai SAMSAT memang sangat antusias dalam melayani masyarakat bahkan di saat jam kerja

sudah selesai tapi ketika masih ada masyarakat yang mengantri dalam artian ketika spegawai masih stay di tempat masing-masing, pegawai SAMSAT dengan baiknya melayani masyarakat demi kepuasan dan pertanggungjawaban pelayanan kepada masyarakat.

Selain itu yang menjadi perhatian pegawai di kantor SAMSAT dalam pertanggungjawaban terkait pelayanan yang di terapkan di kantor SAMSAT sudah di lakukan dengan baik. Dalam hal melaksanakan jadwal pelayanan, mulai dari jam kedatangan pegawai, tidak berkeliaran di saat jam kerja, pada hari liburpun pegawai tetap kerja, dan mencetak trus plat no kendaraan masyarakat yang belum terselesaikan, dan tetap memperhatikan kualitas dari cat (warna) bentuk, dan kerapian dalam mencetak TNKB atau tanda nomor kendaraan bermotor agar masyarakat yang menerima merasa puas.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan untuk indikator jangka waktu, pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT tergolong tepat

waktu dan akuntabel pada saat jam kerja meskipun pada saat operasi jam kerja telah selesai masih ada pegawai yang masih menyempatkan diri untuk melayani masyarakat yang belum

terlayani dalam pelayanan pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) dan terlebih juga ketika hari libur petugas samsat bekerja untuk menyelesaikan plat dd yang belum terselesaikan, sehingga masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, ini ditandai dengan pegawai SAMSAT menjaga ketepatan waktu yang ada, tidak menunda-nunda dan tidak berbelit-belit dalam melayani masyarakat.

### **Responsif**

Responsif adalah daya tanggap pegawai terhadap masyarakat dengan sungguh-sungguh dan langsung dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat baik dalam pekerjaan maupun pembicaraan. Berarti melakukan suatu pelayanan dengan akuntabel. Kecermatan dalam melayani maupun pembicaraan dalam penyampaian informasi terhadap masyarakat merupakan salah satu faktor yang berdampak besar terhadap kepuasan masyarakat. Kecermatan pegawai SAMSAT ini dilakukan dengan selalu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Dan selalu mengingat bahwa tujuan yang ingin dicapai adalah kepuasan masyarakat dalam menyelesaikan adminitrasi kendaraan bermotor adalah

kehormatan bagi kami. Sesuai dengan indikator ini berikut kutipan wawancara yang dilakukan oleh salah satu pegawai SAMSAT saudara SR yang mengatakan mengusahakan memberikan kemudahan dan kecepatan dalam pelayanan pada masyarakat (One Stop Service), baik dalam memberikan informasi dan mengawali senyum, sapa, salam.

Pernyataan informan diatas selaku pegawai SAMSAT Kota Makassar yaitu saudara SR dapat disimpulkan telah berupaya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan menerapkan (One Stop Service) dan memberikan pelayanan dengan mengawali senyum,sapa dan salam.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa pegawai SAMSAT sudah berusaha memberikan pelayanan dengan baik. Namun masih ada masyarakat yang merasa kecewa dengan tidak ketelitiannya pegawai dalam mencetak TNKB atau tanda nomor kendaraan bermotor yang dapat berakibat kurang puasnya masyarakat. Focus utama yang harus dilakukan oleh pegawai cetak TNKB atau tanda nomor kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT lebih cermat dan lebih memperhatikan pembuatan tanda nomor kendraan bermotor (TNKB) sebelum di serahkan kepada masyarakat yang sedang mengurus. Jadi dapat

disimpulkan bahwa mengenai indikator kecermatan dalam melayani, masih terdapat masalah mengenai ketelitian dan kurang fokusnya pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Walaupun demikian ada juga beberapa pendapat masyarakat yang sudah puas dan melakukan pelayanan dengan cermat dan sesuai dengan apa yang diharapkan oleh masyarakat.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian yang berjudul Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di Kantor SAMSAT Kota Makassar maka dapat disimpulkan sebagai berikut: (1) Akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan tanda nomor kendaran bermotor (TNKB) dilihat dari empat indikator sebagai berikut: a) Pelayanan publik dalam pembuatan TNKB (tanda nomor kendaraan bermotor) dalam mewujudkan akuntabilitas melalui prosedur pelayanan di Kantor SAMSAT bahwa kecepatan petugas samsat sudah baik sedangkan dari segi usaha yang dilakukan oleh petugas samsat ini masih belum maksimal, adanya kendala seperti jumlah petugas dan system pengimputan data dialami oleh petugas

samsat menjadi faktor kelambatan dalam melayani masyarakat, b) Pelayanan publik untuk mewujudkan akuntabilitas dilihat dari biaya dalam pengurusan plat /dd kendaraan baru terkait biaya pembayaran langsung di bayar dibagian kasir dengan nominal yang sesuai begitupun juga dengan mengurus perpanjangan kendaraan roda dua dan kendaraan roda 4, pegawai samsat sudah melakukan pelayanan dengan tepat, pegawai telah melakukan pelayanan yang sesuai dengan alur yang ada dan biaya yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan, c) Pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT tergolong tepat waktu dan akuntabel pada saat jam kerja meskipun pada saat operasi jam kerja telah selesai masih ada pegawai yang masih menyempatkan diri untuk melayani masyarakat yang belum terlayani dalam pelayanan pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor atau TNKB dan terlebih juga ketika hari libur petugas samsat bekerja untuk menyelesaikan plat dd yang belum terselesaikan, sehingga masyarakat sudah merasa puas dengan pelayanan yang diberikan, ini ditandai dengan pegawai SAMSAT menjaga ketepatan waktu yang ada, tidak menunda-nunda dan tidak berbelit- belit dalam melayani masyarakat. d) Pelayanan yang

diberikan penyedia layanan dalam pengurusan TNKB atau tanda nomor Kendaraan bermotor untuk mewujudkan akuntabilitas pelayanan public masih belum optimal dilihat dari segi daya tanggap dan kecermatan pegawai yang masih kurang merespon pegawai dalam mengerjakan tugasnya. Masyarakat masih mengeluhkan ketelitian para penyedia layanan dalam mencetak TNKB (tanda nomor kendaraan bermotor) sehingga berakibat kurang puasnya masyarakat dalam hal tersebut.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Faisal. 2009. *Jalan Terjal Good Governance*. Pukab; Makassar.
- Bastian 2006. *Sistem Akuntansi Sektor Publik*. Jakarta: Salemba Empat.
- Baswir. 2004. *Factor-faktor yang Mempengaruhi Akuntabilitas Kinerja Intasi Pemerintah*. Jakarta: Pustaka: Penerbit Salemba Empat.
- Chandler 2003. *Akuntabilitas Konsep dan Implementasi*. Malang; UMM Press.
- David Hulme 2004. *Tentang penyusunan akuntabilitas kinerja instansi pemerintah*; Yogyakarta; Pustaka Pelajar.
- Dwiyanto. 2002. *Reformasi Birokrasi Publik*. Yogyakarta; Galang Printikan.
- Djalil 2004. *Akuntabilitas Pelayanan publik dan kinerja pegawai*. Malang; UMM Press.
- Ellwood. 2005. *Manajemen Kepegawaian di Indonesia*. Jakarta: Gunung Agung
- Haris 2007. *Metode Penelitian Survei*. Jakarta: Pustaka LP3ES Indonesia

- Krina. 2003. *Indikator dan Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi dan Partisipasi*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Kumurotomo Wahyudi 2005. *Akuntabilitas Birokrasi Publik*. Yogyakarta; Pustaka Belajar.
- Suhirman. 2004. *Kerangka Hukum dan Kebijakan Tentang Partisipasi Warga di Indonesia*. Bandung: Ford Foundation.
- Ellwood 2003. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mardiasmo. 2002. *Akuntansi Sektor Publik*, Yogyakarta:
- Sulistiyani 2004. *Reformasi Pelayanan public*. Jakarta; PT. Bumi Aksara.
- Peraturan Presiden no 5 Tahun 2015 Tentang Registrasi Identifikasi (regident) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.