

# AKUNTABILITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PEMBUATAN TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN SINJAI

Nurhidayah<sup>1\*</sup>, Amir Muhiddin<sup>2</sup>, Nurbiah Tahir<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

*The purpose of this study is to find out how public service accountability in the making of the auto sign number in sinjai county's samsat office. The type of case study that will provide an overview or a detailed phenomenon. Data collection with observation, interviews, documentation. Research conducted at sinjai county's samsat office on public service accountability are four criteria: procedures, costs, time frame, and responsiveness. According to the results, public service accountability in the sign for the motor vehicle number (TNKB) in sinjai county's samsat office has been well under way and is implementing the prime service procedure of SOP, While there are still a few constrakes such as the cost tariffs and the lack of attention to the target, the samsat office in sinjai district is currently assessed, according to the rules set in sinjai district's samsat area.*

**Keywords:** *accountability, motor vehicle number tag, public service*

## Abstrak

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai. Tipe penelitian studi kasus yang akan memberikan sebuah gambaran-gambaran atau sebuah fenomena yang terperinci. Teknik Pengumpulan data dengan observasi, wawancara, dokumentasi. Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai dalam akuntabilitas pelayanan publik terdapat empat kriteria yaitu: Prosedur, Biaya, Jangka Waktu, dan Responsif. Berdasarkan hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai sudah berjalan dengan baik dan menerapkan prosedur pelayanan prima yaitu SOP, walaupun masih ada kendala seperti tarif biaya yang ditetapkan dan kurang telitinya pegawai namun hal ini masih bisa tertangani karena Kantor SAMSAT di Kabupaten Sinjai dalam pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor sudah akuntabel sesuai dengan aturan-aturan yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai.

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

---

\* nurhidayah@gmail.com

## PENDAHULUAN

Kendaraan saat ini merupakan hal vital yang fungsinya sangat penting dalam kehidupan sehari-hari dan manusia tidak bisa lepas dari kebutuhan transportasi. Tanpa adanya kendaraan kehidupan manusia akan terhambat. Selain itu, dimasa modern seperti saat ini kendaraan menjelma menjadi alat untuk mendapatkan penghasilan terutama di kota yang padat penduduknya.

Pada penggunaan kendaraan pemerintah ikut serta bertanggung jawab dalam pengawasan sebagai salah satu wujud dari bentuk partisipasi terhadap masyarakat. Hal ini sangat penting memperoleh perhatian kita bersama, karena tanggung jawab itu sendiri tidak hanya dibutuhkan bagi pemerintah saja akan tetapi juga bagi masyarakat. Tanggung jawab bagi masyarakat sebaiknya dibarengi dengan adanya sarana akses bagi masyarakat agar mampu mengontrol terhadap pemerintah.

Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor Pasal 1 ayat 1,2 dan 3 berbunyi: 1). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disingkat SAMSAT adalah serangkaian

kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi.

Identifikasi kendaraan bermotor dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT; 2). Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel; 3). Kantor Bersama SAMSAT adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pungutan pajak provinsi, dan Badan Usaha dalam Menyelenggarakan SAMSAT.

Menurut Ellwood dalam Said (2021) bahwa akuntabilitas proses terkait dengan apakah prosedur atau langkah yang digunakan dalam pelaksanaan tugas sudah cukup baik mengenai kecukupan sistem informasi akuntansi, prosedur administrasi, sistem informasi manajemen, akuntabilitas proses termanifestasi dengan pemberian pelayanan publik dengan cepat, responsif serta murah biaya.

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. Beberapa persoalan penyelenggaraan pelayanan publik menunjukkan belum terealisasi pemberian layanan yang cepat dan dapat dijangkau dalam pembiayaan menurut Ellwood dalam hal akuntabilitas. Maka dari itu salah satu upaya dalam mewujudkan pelayanan yang baik dan berakuntabel pada penggunaan jasa ditetapkan keputusan Menteri PAN Nomor 26/KEP/M.PAN/6/2004 tentang pedoman umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik maksud di tetapkannya petunjuk teknis ini adalah acuan untuk seluruh penyelenggara pelayanan publik dalam meningkatkan transparan dan akuntabilitas pelayanan.

Di Indonesia kendaraannya bermotor digunakan sebagai alat transportasi manusia untuk beraktivitas dalam kehidupan sehari-hari. Namun dalam pemeriksaan kelengkapan kendaraan masih banyak pengendara yang tidak menggunakan tanda nomor kendaraan bermotor yang telah ditetapkan dari Kepolisian Republik

Indonesia yang sesuai dengan standarnya.

Pelanggaran pembuatan plat nomor kendaraan yang dilakukan oleh oknum-oknum pelaku usaha perseorangan, dengan mudahnya menjadikan masyarakat terus menerus melakukan jual beli plat kendaraan bermotor tanpa harus menunggu TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) resmi. Diketahui hal ini terjadi dikarenakan kondisi penyelenggaraan akuntabilitas dan pelayanan publik masih kurang efektif dan efisien dalam pelayanan publik serta sumber daya manusia aparatur yang belum memadai.

Hal ini yang terjadi di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai dalam pembuatan TNKB, Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat seperti: prosedur yang berbelit-belit, tidak adanya kepastian dalam jangka waktu penyelesaian, mahal biaya yang dikeluarkannya, persyaratan yang tidak transparan, sikap pegawai instansi yang kurang responsif dan lain-lain. sehingga menimbulkan citra yang kurang baik terhadap pemerintah.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul, “Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan

Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai”.

Konsep akuntabilitas berasal dari pemikiran bahwa, setiap kegiatan harus dipertanggungjawabkan 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 dalam Said (2021) 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 dalam Arifin dkk. (2020) akuntabilitas adalah instrumen pertanggung jawaban keberhasilan dan kegagalan tugas pokok dan fungsi serta misi organisasi. Sedikit berbeda dengan definisi akuntabilitas yang telah disebutkan diatas, Sulistiyani (2004:79) memberikan 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.

Adapun konsep akuntabilitas yaitu pertanggungjawaban pelayanan publik dalam pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai yang berkewajiban untuk menyelenggarakan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor yang dapat

dipertanggungjawabkan kepada masyarakat.

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.

Adapun yang dikemukakan Thoha (1991:39) bahwa pelayanan masyarakat adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudian kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Menurut Undang-

Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat 1 menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang disingkat TNKB atau sering disebut plat nomor atau nomor polisi disingkat nopol adalah plat aluminium tanda kendaraan bermotor di Indonesia yang telah didaftarkan pada Kantor Bersama SAMSAT. Plat nomor adalah salah satu jenis identifikasi kendaraan bermotor. Plat memiliki nomor seri yakni susunan huruf dan angka yang dikhususkan bagi kendaraan tersebut. Nomor ini di Indonesia disebut nomor polisi, dan bisa dipadukan dengan informasi lain mengenai kendaraan bersangkutan, seperti warna, merk, model, tahun pembuatan nomor identifikasi kendaraan atau vin dan tentu saja nama dan alamat pemiliknya.

Selanjutnya SAMSAT atau sistem administrasi manunggal satu atap merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (regident ranmor), pembayaran pajak

kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ) dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama Samsat. Definisi diatas berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

### **METODE**

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif dengan studi kasus. Memberikan gambaran objektif dengan melakukan pengumpulan data dengan wawancara tentang berbagai data secara tertulis di kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai yang berasal dari individu, kelompok, lembaga dan masyarakat 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.

Adapun jenis penelitian yang digunakan adalah 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.

### **HASIL DAN PEMBAHASAN**

Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik. Disamping itu sistem administrasi manunggal satu atap atau disingkat SAMSAT di atur dalam peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 tentang Registrasi Identifikasi (*Regident*) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

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 Elwood dalam (Manggakuang Raba 2006:37) yaitu:

#### **Prosedur**

Prosedur yaitu tahap proses pelayanan publik dari awal hingga akhir yang tidak merepotkan masyarakat dalam melaksanakan, 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 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.

Berdasarkan hasil penelitian yang dipaparkan pada hasil penelitian bahwa para informan mengetahui tarif biaya administrasi Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang biayanya berdasarkan sesuai ketentuan peraturan yang telah ditetapkan oleh pemerintah yaitu PNB (Penerimaan Negara Bukan Pajak) untuk kendaraan roda dua dan roda empat itu berbeda tarifnya. Dari hasil penelitian ada beberapa masyarakat yang berpendapat sama bahwa biaya yang dikenakan dari segi biaya pada kantor SAMSAT itu tidak memberatkan masyarakat dan sudah merasa sesuai dengan harapan masyarakat. Namun kutipan lain dari

masyarakat yang mengatakan bahwa biaya yang ditetapkan itu masih memberatkan terutama pada ibu rumah tangga sekaligus tulang punggung keluarga. Hal ini menunjukkan bahwa masih adanya tidak kesesuaian antara teori dan hasil penelitian itu masih belum relevan, karena berdasarkan teori bahwa akuntabilitas pelayanan publik terkait dengan tarif tau biaya itu tidak memberatkan masyarakat, namun pada kenyataannya itu masih memberatkan sebagian masyarakat dalam hal pengurusan pembuatan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor).

Hal ini dapat di simpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) di kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai dari segi biaya masyarakat masih merasa kurang puas dan masih memberatkan dengan nominal yang telah ditetapkan.

### **Biaya**

Biaya yaitu tarif yang ditetapkan oleh instansi yang terkait sesuai dengan ketentuan dan keinginan masyarakat. Akuntabilitas pelayanan publik terkait dengan tarif atau biaya yang tidak memberatkan masyarakat yang ada pada SAMSAT Kabupaten Sinjai terkait pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB). Untuk mengetahui

tarif biaya administrasi TNKB atau tanda nomor kendaraan bermotor tersebut informan melakukan wawancara dengan bapak AR selaku Kepala UPTD SAMSAT Sinjai mengatakan bahwa untuk biaya administrasi pembuatan plat kendaraan, biayanya berdasarkan peraturan yang telah ditetapkan sesuai oleh pemerintah Berdasarkan PP No. 50 Tahun 2010 tentang PNPB, tarif PNPB. Biaya administrasi tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB): a) Roda dua: Rp. 60.000, b) Roda empat: Rp. 100.000.

Menurut dari salah satu masyarakat yang sedang mengurus plat kendaraan bermotor, saudara bapak SN yang berkesimpulan bahwa dalam pengurusan plat kendaraan baru terkait biaya pembayaran langsung dibayar di bagian kasir dengan nominal yang sesuai begitupun juga dengan mengurus perpanjangan kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat. Dan beberapa hasil wawancara bahwa pegawai SAMSAT sudah melakukan pelayanan yang tepat, pegawai telah melakukan pelayanan yang sesuai dengan alur yang ada dan biaya yang diberikan sudah sesuai dengan apa yang telah ditetapkan. Adapun kesimpulan dari salah satu masyarakat di atas disimpulkan bahwa untuk biaya administrasi sudah sesuai dengan PNPB

yang sudah ditentukan meskipun ada beberapa masyarakat yang masih merasa resah dengan ketentuan yang berlaku termasuk bagi seorang ibu yang sekaligus menjadi tulang punggung keluarganya.

Hal ini dapat disimpulkan bahwa akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai dari segi biaya masyarakat masih merasa kurang puas dan masih memberatkan dengan nominal yang telah ditetapkan.

### **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 dimaksud disini adalah pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan atau tidak mengulur-ulur waktu dalam melayani masyarakat. Ketepatan waktu pegawai SAMSAT sangat penting, sebab jika terlambat masyarakat akan merasa tidak puas. 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 layanan pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai.

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 Lingkungan Lembaga Pemerintah dan keputusan Menteri Negara Pendayagunaan aparatur negara No. 8 Tahun 1996 tentang pedoman pelaksanaan kepada masyarakat ditentukan pada hari Senin-Kamis: Pukul 08.00-16.00 WITA dan hari Jumat: Pukul 07.30-15.00 WITA.

Berdasarkan indikator mengenai jangka waktu, selaku Kepala SAMSAT Kabupaten Sinjai mengatakan, untuk mengfisienkan waktu dalam pemberian layanan pegawai tetap mengerjakan tugas mereka walaupun dihari libur dan selalu memperhatikan kualitas cat agar

merasa puas dengan pelayanan yang diberikan.

Hasil dari wawancara dengan masyarakat yang 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 jam operasional sudah selesai.

Salah satu kesimpulan dari pegawai bahwa yang menjadi perhatian pegawai di kantor SAMSAT dalam pertanggung jawaban terkait pelayanan yang diterapkan di kantor SAMSAT sudah dilakukan dengan baik. Dalam hal melaksanakan jadwal pelayanan, mulai dari jam kedatangan pegawai, tidak berkeliaran disaat jam kerja, menerapkan etika dalam pelayanan misalnya tidak menggunakan hp secara berturut-turut, pada hari libur pun pegawai tetap kerja, dan mencetak terus plat kendaraan masyarakat yang belum terselesaikan dan tetap diperhatikan kualitas cat (warna) bentuk, dan kerapian dalam mencetak TNKB atau tanda nomor kendaraan bermotor agar masyarakat yang menerima merasa puas.

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan peneliti di kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai pada indikator jangka

waktu bahwa waktu yang dibutuhkan untuk pelayanan serta penyelesaian TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) membutuhkan waktu 28 menit hal ini dapat dilihat karena peneliti menghitung menggunakan stopwatch pada saat melaksanakan penelitian, dan pada hari selanjutnya pada saat peneliti melakukan observasi memerlukan waktu hampir sama dengan waktu pembuatan TNKB di hari sebelumnya yang membutuhkan waktu kisaran 25 hingga 28 menit. Dapat disimpulkan bahwa rata-rata 28 menit karena petugas yang melayani dengan cetakan. Di setiap waktu penyelesaian pekerjaan tidak semua sama waktu penyelesaiannya karena dalam pencetakan dibagian *workshop* juga biasa terdapat kendala seperti di bagian pencetakan plat kendaraan yang pegawai *workshop* menunggu pengeringan cat pada plat kendaraan sebelum diserahkan. Mengenai akuntabilitas pelayanan publik terkait tentang indikator jangka waktu itu sudah tergolong relevan dengan hasil penelitian di atas, pelayanan yang diberikan oleh pegawai di kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai tergolong tepat.

## **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 administrasi kendaraan bermotor adalah kehormatan bagi kami. Sesuai dengan indikator ini berikut kutipan wawancara yang dilakukan oleh salah satu pegawai SAMSAT saudara DT yang mengatakan pegawai telah berupaya untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dengan menerapkan (*One Stop Service*) dan memberikan pelayanan dengan mengawali senyum, sapa, dan salam. Hal serupa di ungkapkan oleh masyarakat yang telah mengurus plat kendaraanya bahwa

pegawai di Kantor SAMSAT bahwa memang pelayanannya yang terbaik, pegawai memeriksa berkas dengan teliti dan juga bersifat ramah, sehingga masyarakat tidak merasa asing atau dicuekin pada saat pelayanan berlangsung dan masyarakat juga merasa senang karena proses kebutuhannya itu berjalan lancar.

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. Yang harus dilakukan oleh pegawai cetak TNKB atau Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT lebih cermat dan lebih memperhatikan pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) sebelum diserahkan kepada masyarakat yang sedang mengurus. Berdasarkan teori akuntabilitas dari segi indikator responsif dengan hasil penelitian di atas adanya tidak kesesuaian antara teori dan hasil penelitian. Meskipun bahwa pegawai SAMSAT sudah berusaha memberi pelayanan yang baik dan beberapa masyarakat juga menganggap bahwa pegawai di kantor SAMSAT itu sudah bersikap ramah dan segala pengurusannya tidak berbelit dan sangat tanggap pada pelayanan masyarakat, 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.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan uraian dan hasil penelitian akuntabilitas pelayanan publik dalam pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dilihat dari empat segi indikator di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai maka dapat disimpulkan sebagai berikut: 1) Pelayanan publik dalam pembuatan TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) dalam mewujudkan akuntabilitas melalui prosedur pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai bahwa prosedur pelayanan petugas samsat sudah baik sedangkan dari segi usaha yang dilakukan oleh petugas samsat ini sudah maksimal, Masyarakat sendiri merasa puas dengan prosedur pelayanan yang diberikan dari pegawai dengan pelayanan prima yaitu pelayanan yang sesuai dengan SOP yang juga memudahkan para pegawai dalam melayani masyarakat. 2) Pelayanan publik untuk mewujudkan akuntabilitas dilihat dari biaya dalam pengurusan plat kendaraan baru terkait biaya pembayaran langsung dibayar pada

bagian kasir dengan nominal yang sesuai begitupun juga dengan pengurusan perpanjangan kendaraan roda dua dan kendaraan roda empat, 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. Namun dari segi biaya ada beberapa masyarakat masih merasa kurang puas dan masih memberatkan dengan nominal yang telah ditetapkan terutama bagi masyarakat yang juga menjadi ibu rumah tangga dan tulang punggung bagi keluarganya. 3) Pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT di Kabupaten Sinjai dari segi jangka waktu sudah 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 kendaraan yang belum terselesaikan. 4) Pelayanan dalam mewujudkan akuntabilitas dari segi responsif yang diberikan penyedia layanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai dalam pengurusan TNKB atau

Tanda Nomor Kendaraan Bermotor 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.

Berdasarkan kesimpulan diatas beberapa hal yang penulis sarankan dan semoga dapat bermanfaat dan bisa menjadi bahan evaluasi untuk kita semua tanpa terkecuali. Akuntabilitas pelayanan publik yang baik di Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai agar kiranya petugas pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) dan keterbatasan bahan baku berupa aluminium lebih ditambahkan lagi agar proses pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) lebih efektif dan efisien. Pegawai harus lebih cermat dan lebih memperhatikan pembuatan tanda nomor kendaraan bermotor (TNKB) sebelum di serahkan kepada masyarakat yang sedang mengurus. Saran yang dapat diberikan peneliti kepada Kantor SAMSAT Kabupaten Sinjai untuk kedepannya agar dapat lebih meningkatkan daya saing fasilitas dalam upaya

mempermudah pelayanan terhadap masyarakat yaitu dengan menambah jenis pelayanan dengan menggunakan era digital (*e-digital*) sehingga proses pelayanan dapat lebih cepat, mudah dan lebih baik lagi.

Nursin, dkk. (2021). Akuntabilitas Unit Pelayanan Samsat dalam Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Banggai. *Jurnal Clean Government*, 4(2).

## REFERENSI

- 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.
- Keputusan Menteri PAN Nomor. 26/KEP/M.PAN/6/2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 Tentang Registrasi Identifikasi (*regident*) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.
- Said, S. J., Razak, A. R., & Rahim, S. (2021). Akuntabilitas Pelayanan Publik Dalam Pembuatan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di Kantor Samsat Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(1).