



Penerapan Standar Operasional Prosedur Pelayanan Balik Nama Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar

Mochammad Fariz Yudhoyono ¹⁾, Calvin Edo Wahyudi ²⁾

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia

mochammadfariz98@gmail.com ¹⁾
[Kalvinedo.adne@upnjatim](mailto:Kalvinedo.adne@upnjatim.ac.id) ²⁾

Abstrak

Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) di Samsat Manyar, Surabaya, untuk layanan balik nama kendaraan bermotor dibahas dalam artikel ini. Penelitian ini mengkaji kesulitan masyarakat dalam memahami persyaratan administratif untuk registrasi kendaraan bermotor menggunakan metodologi kualitatif, metodologi deskriptif, dan tinjauan pustaka. Temuan penelitian menunjukkan bahwa bahkan dengan penerapan SOP, masalah dengan efisiensi prosedural dan kesadaran masyarakat tetap ada, yang mengarah pada antrean panjang dan alokasi sumber daya yang kurang ideal di loket layanan. Penulis menekankan betapa pentingnya menerapkan SOP secara konsisten untuk menjamin layanan berkualitas tinggi dan tingkat kesalahan yang lebih rendah. Undang-undang ketenagakerjaan yang ketat dan verifikasi dokumen juga diperhitungkan untuk menghentikan penipuan. Diharapkan bahwa peta kerja yang jelas akan membantu Masyarakat mengetahui langkah-langkah yang diperlukan dalam proses layanan. Untuk meningkatkan kualitas layanan di Samsat Manyar, artikel ini menyarankan peningkatan manajemen sumber daya dan komunikasi.

Kata kunci: Standar Operasional Prosedur, Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Abstract

The implementation of Standard Operating Procedures (SOP) at Samsat Manyar, Surabaya, for motor vehicle name change services is discussed in this article. This study examines the difficulties of the public in understanding the administrative requirements for motor vehicle registration using qualitative methodology, descriptive methodology, and literature review. The findings of the study indicate that even with the implementation of SOPs, problems with procedural efficiency and public awareness persist, leading to long queues and less than ideal resource allocation at the service counter. The author emphasizes the importance of implementing SOPs consistently to ensure high-quality service and lower error rates. Strict labor laws and document verification are also taken into account to stop fraud. It is hoped that a clear work map will help the public know the steps required in the service process. To improve the quality of service at Samsat Manyar, this article suggests improving resource management and communication.

Key words: Standard Operating Procedures, Vehicle Name Change.

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai birokrasi penyelenggara pelayanan publik dituntut terhadap jaman yang terus berkembang untuk dapat beradaptasi dengan cepat dalam memberikan pelayanan publik yang efektif dan juga efisien. Ditematkannya publik sebagai pusat dari penyelenggaraan terkait dengan Layanan, keluhan dan aspirasi masyarakat dijadikan sebagai dasar pemerintah dalam menentukan sebuah arah kebijakan serta pengembangan sistem pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan hal dasar guna memenuhi kebutuhan masyarakat dan dengan adanya



pelayanan publik yang di selenggarakan oleh pemerintah diharapkan dapat memberikan kepuasan serta mendapatkan kepercayaan masyarakat untuk mencapai tujuan dan cita – cita negara. Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah ini tidak hanya dilaksanakan oleh pemerintah pusat saja tetapi juga di laksanakan oleh pemerintahan dari tiap daerah yang didasarkan oleh pemberian wewenang kepada pemerintahan daerah melalui otonomi daerah. Pelayanan publik yang berkualitas dapat diwujudkan dengan memenuhi landasan dasar pelayanan publik yaitu standar pelayanan yang menjadi tolak ukur. Hal dasar dari pelayanan publik ialah terlaksananya standar pelayanan publik dikarenakan penyelenggaraan pelayanan diharuskan memiliki standar pelayanan dan dapat dijadikannya sebagai jaminan kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini, standar pelayanan publik merupakan pedoman yang wajib dipatuhi oleh penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Menurut (Sinaga, 2017) Penerapan Standar Operasional Prosedur (SOP) dalam seluruh proses penyelenggaraan pemerintahan merupakan langkah krusial dalam mewujudkan birokrasi yang sukses dan efisien. Hal ini dinilai penting karena SOP berfungsi sebagai pedoman atau acuan dalam menyelesaikan tugas-tugas pekerjaan sesuai dengan fungsinya dan menjadi salah satu alat yang digunakan untuk menilai kinerja instansi pemerintah berdasarkan indikator-indikator teknis, administratif, dan prosedural pada unit kerja terkait. SOP memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan dapat berjalan dengan lancar, sehingga terhindar dari berbagai bentuk penyimpangan. Apabila seluruh tindakan dilaksanakan sesuai dengan SOP, maka kualitas pelayanan publik akan semakin baik dan semakin mudah, cepat, serta efisien. Sedangkan Menurut (Elly Elfrida Tambunan, 2022) Standar Operasional Prosedur (SOP) merupakan metode yang mengatur tugas-tugas pegawai. Standar Operasional Prosedur memungkinkan penyelenggaraan pemerintahan dapat terlaksana dengan baik. Berbagai jenis penyimpangan dapat dicegah, dan penyebabnya dapat diidentifikasi serta ditangani dengan tepat. Pelayanan publik akan semakin mudah, cepat, dan profesional jika semua kegiatan operasional mengikuti pedoman yang ditetapkan dalam Standar Operasional Prosedur.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah sebuah Lembaga atau instansi yang bertanggung jawab atas pengelolaan Administrasi kendaraan bermotor. Instansi ini merupakan instansi yang berkolaborasi antara Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja. Pelayanan ini dirancang guna memberikan kemudahan dan efisiensi waktu bagi masyarakat atau wajib pajak perihal mengurus berbagai keperluan dengan Administrasi kendaraan. Samsat bisa dibilang birokrasi pelayanan publik yang berada ditengah masyarakat, Pada posisinya yang ditengah masyarakat Samsat harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna Layanan, pelayanan barang maupun pelayanan jasa yang berkaitan dengan pemungutan pajak kendaraan maka dari itu Samsat memiliki kewajiban kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang optimal. Sesuai dengan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 yang membahas penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor, Samsat merupakan termasuk rangkaian kegiatan terkait penyelenggaraan registrasi serta identifikasi kendaraan bermotor dan juga balik nama kendaraan bermotor.



Samsat menyediakan berbagai layanan administrasi kendaraan bermotor salah satunya yaitu proses pengadministrasian balik nama kendaraan bermotor. Meskipun pelayanan Samsat sudah terintegrasi tetapi proses balik nama ini masih terdapat banyaknya masyarakat yang bingung terhadap syarat syarat administrasi proses balik nama Pelayanan administrasi kendaraan bermotor memegang peranan penting dalam tata kelola lalu lintas dan transportasi. Pemindahan kepemilikan kendaraan bermotor atau balik nama, khususnya dari pemilik lama ke pemilik baru, merupakan salah satu prosedur administrasi yang sering ditemui oleh masyarakat umum.

Salah satu sumber utama pendanaan pembangunan daerah adalah pajak kendaraan bermotor. Setiap pemilik kendaraan bermotor wajib membayar pajak tahunan sebagai salah satu bentuk kontribusi terhadap pendapatan daerah, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Kepemilikan kendaraan bermotor yang terdaftar secara resmi sangat penting dalam situasi ini untuk menjamin kelancaran administrasi dan kepatuhan terhadap ketentuan perpajakan. Proses balik nama kendaraan bermotor setelah dibeli atau dijual merupakan bagian penting dari kepemilikan kendaraan bermotor. Dengan penggantian nama, informasi pemilik lama tentang kepemilikan kendaraan bermotor akan dialihkan kepada pemilik baru melalui dokumen resmi seperti Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (BPKB). Tata cara ini merupakan bagian dari upaya untuk memberikan kepastian hukum atas kepemilikan mobil, selain sebagai syarat administratif. Hal ini sangat penting untuk mencegah masalah hukum di masa mendatang, seperti perselisihan tentang kepemilikan mobil. Selain itu, hal ini dapat memperlancar proses administrasi, sehingga pemilik baru dapat lebih mudah menangani tugas-tugas seperti pembayaran pajak tahunan, pengajuan asuransi, dan proses penjualan kendaraan. Oleh karena itu, untuk menjaga ketertiban administrasi, menjamin kepemilikan yang sah, dan memenuhi persyaratan pajak yang mendorong pembangunan daerah, wajib pajak harus mengubah nama setelah membeli dan menjual kendaraan.

METODE

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian deskriptif dan kajian literatur. Metode yang digunakan bertujuan untuk mendeskripsikan hasil pengamatan penulis selama melakukan praktik magang sebagai pemandu & informasi di Samsat Manyar Surabaya Timur. Peneliti juga melakukan kajian literatur yang melibatkan pengumpulan, pemeriksaan dan sintesis informasi yang di publikasikan dan dapat ditemukan di buku, jurnal, laporan, artikel ilmiah, dan sumber terkait lainnya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Penerapan Standar Operasional Prosedur berfungsi sebagai panduan atau pedoman yang jelas bagi individu atau tim dalam menjalankan tugasnya, memastikan setiap langkah dilakukan dengan cara yang sama, terstruktur, dan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. SOP mengacu pada proses penerapan pedoman atau instruksi yang ditetapkan untuk melaksanakan aktivitas atau tugas tertentu secara konsisten dan efisien. Selama peneliti melakukan praktik magang selama 1 bulan di Samsat Manyar Surabaya Timur, banyak sekali hal yang diketahui perihal penerapan standar operasional prosedur pelayanan balik nama kendaraan bermotor di Samsat Manyar Surabaya Timur. Dari hasil pengamatan dari penulis penerapan SOP yang sudah dilakukan oleh petugas dalam pelayanan Balik Nama Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar Surabaya Timur masih terdapat



adanya kendala yaitu masih adanya masyarakat atau wajib pajak yang masi belum mengetahui akan alur dan persyaratan berkas apa saja untuk memenuhi Administrasi Dalam pelayanan balik nama kendaraan bermotor di Samsat Manyar Surabaya Timur. Hambatan tersebut dapat dianalisis dengan memakai penerapan SOP yang ada di Dalam buku (Santosa, 2014) yang berjudul “Lebih Memahami SOP”. Didalam buku ini dijelaskan terkait penerapan SOP diharuskan memperhatikan 7 hal pokok yaitu efisiensi, konsisten, minimalisasi kesalahan, penyelesaian masalah, perlindungan tenaga kerja, peta kerja, dan Batasan pertahanan.

Efisiensi

Efisiensi Dalam penerapan standar operasional prosedur ialah memastikan bahwasanya setiap proses operasional dapat berjalan secara cepat, tepat, dan sesuai dengan tujuan yang sudah ditetapkan. SOP yang dirancang secara baik dapat membantu mengidentifikasi dan menghapuskan adanya pemborosan tidak hanya itu efisiensi juga dapat Meningkatkan produktivitas serta mengoptimalkan penggunaan sumber daya. Penerapan standar operasional prosedur yang efisien dan sangat penting guna Meningkatkan kualitas pelayanan untuk masyarakat atau wajib pajak. SOP yang efektif juga dapat dipastikan bahwasanya di setiap prosedur pelayanan seperti balik nama kendaraan bermotor atau pengurusan dokumen lainnya sudah dilakukan dengan langkah – langkah yang jelas dan terstruktur. Berdasarkan pengamatan dari penulis penerapan standar operasional prosedur efisiensi dalam pelayanan balik nama kendaraan bermotor masih terbilang kurang baik dikarenakan masi terdapat antrean yang memanjang Dalam loket cek keabsahan dokumen, dan terkadang masi terdapat adanya penggunaan sumberdaya yang tidak efektif di loket cek fisik kendaraan yang dimana Dalam loket ini terdapat adanya ketimpangan jumlah petugas di cek fisik kendaraan roda dua dan roda empat. Di bagian roda 2 hanya ada 1 petugas yang memeriksa sehingga mengakibatkan adanya antrean yang panjang.

Konsisten

Konsisten dalam penerapan SOP terkait dengan konteks pelayanan balik nama kendaraan bermotor mengarah kepada penegakan standar prosedur yang tetap dan selalu sama dalam setiap langkah proses pelayanan tanpa adanya perubahan ataupun adanya penyimpangan yang tidak sah dari prosedur yang sudah ditetapkan. Konsistensi sangat penting untuk meyakinkan masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan kepada setiap masyarakat yang melakukan pengadministrasian balik nama kendaraan bermotor selalu memenuhi standar kualitas yang diinginkan serta tidak bergantung pada siapa yang melayani. Berdasarkan pengamatan penulis penerapan standar operasional prosedur konsisten cukup baik karena proses pelayanan yang dilakukan oleh masyarakat sama dimulai dari pendaftaran awal, cek fisik kendaraan, cek keabsahan fisik, pengecekan dokumen, hingga pembayaran di loket kasir, sesuai dengan SOP yang telah ditetapkan. Selain itu penyelesaian masalah juga dilakukan secara seragam yang dimana penyelesaian yang dilakukan sesuai dengan SOP. Namun terkadang waktu pelayanan tidak sesuai dalam waktu tunggu yang dialami oleh masyarakat yang mengajukan Administrasi kendaraan bermotor.

Minimalisasi Kesalahan

Minimalisi kesalahan dalam penerapan SOP mengarah pada usaha untuk



mengurangi ataupun menghindari adanya kesalahan apabila terjadi selama pelaksanaan prosedur yang sudah ditetapkan. Dalam konteks pelayanan balik nama kendaraan bermotor yang berarti memastikan bahwasanya setiap langkah dalam proses Administrasi dilakukan dengan hati – hati dan sesuai dengan standar yang berlaku, sehingga dapat meminimalisir risiko kesalahan yang dapat merugikan masyarakat ataupun pihak Samsat. Berdasarkan pengamatan dari penulis terkait penerapan SOP minimalisir kesalahan cukup baik dikarenakan dari pihak samsat melakukan pemeriksaan berlapis, yang dimana berkas yang diajukan oleh masyarakat di setiap loketnya akan diverifikasi oleh petugas Samsat dimulai dari loket pendaftaran awal, cek keabsahan dokumen, loket layanan formulir, dan unit pemandu & informasi. namun terkadang masih terdapat adanya ajuan Administrasi dari pemohon yang masih tidak memenuhi syarat.

Penyelesaian Masalah

Penyelesaian masalah dalam penerapan SOP mengarah pada proses identifikasi, analisis, dan mengatasi masalah yang muncul dalam pelaksanaan prosedur. Penyelesaian masalah ini bertujuan untuk memastikan bahwasanya setiap hambatan atau kesalahan yang terjadi selama proses pelayanan dapat diatasi dengan cepat dan sesuai dengan standar yang sudah ditetapkan. Salah satu masalah yang sering muncul dalam pelayanan balik nama kendaraan bermotor ialah dokumen pemohon yang akan diajukan tidak lengkap atau bisa juga kesalahan teknis dalam sistem. Berdasarkan pengamatan dari penulis terkait penerapan SOP penyelesaian masalah ini sudah diterapkan oleh pihak Samsat dengan baik dikarenakan setiap permasalahan yang beragam diselesaikan sesuai dengan prosedur, dan dari pihak unit pemandu & informasi selalu memberikan solusi yang solutif untuk masyarakat yang mengajukan permohonan balik nama kendaraan bermotor.

Perlindungan Tenaga Kerja

Penerapan SOP Perlindungan Tenaga Kerja mengarah pada langkah – langkah yang diambil untuk melindungi keselamatan, kesehatan, dan kesejahteraan petugas yang terlibat dalam proses pelayanan serta memastikan bahwasanya seluruh aktivitas dilakukan dengan mematuhi peraturan yang berkaitan dengan tenaga kerja. Dalam setiap tahapan pelayanan balik nama kendaraan bermotor petugas diharuskan bekerja dalam kondisi yang aman seperti memastikan ruang kerja bebas dari bahaya fisik. Berdasarkan pengamatan dari penulis Samsat banyak menerapkan prosedur perlindungan tenaga kerja yang dimana pada bagian cek fisik kendaraan ruang kerja bebas dari bahaya fisik dan juga pengaturan jam kerja yang adil agar petugas tidak kelelahan saat menjalankan SOP yang ada

Peta Kerja

Peta kerja merupakan peta yang berisikan gambaran langkah – langkah prosedur pelayanan secara jelas dan sistematis dalam suatu pekerjaan. Peta kerja dalam konteks pelayanan balik nama kendaraan bermotor di Samsat manyar yaitu gambaran setiap langkah dalam proses balik nama kendaraan bermotor, sehingga dapat memudahkan masyarakat untuk mengetahui apa yang harus dilakukan di setiap tahap dan melalui berapa tahap dalam melakukan pengadministrasian balik nama kendaraan bermotor. Hal ini sangat membantu sebagai panduan yang menggambarkan alur kerja secara detail, mulai dari awal hingga proses akhir serta meminimalisir adanya kesalahan dan Meningkatkan efisiensi. Berdasarkan



pengamatan dari penulis Samsat Manyar sudah menerapkan peta kerja dengan baik yang dimana di awal pintu masuk terdapat adanya papan media informasi yang menggambarkan alur prosedur pelayanan salah satunya pelayanan balik nama kendaraan bermotor. Tidak hanya didekat pintu masuk saja sebelum memasuki pendaftaran balik nama di dekat unit pemandu & informasi terdapat papan informasi yang berisikan persyaratan persyaratan berkas apa saja yang harus di penuhi dalam mengajukan balik nama kendaraan bermotor.

Batasan Pertahanan

Batasan pertahanan merupakan penetapan aturan yang jelas dalam setiap tahapan pelayanan guna terhindarnya resiko, kesalahan dan penyalahgunaan yang dapat mempengaruhi hasil Layanan. Dalam pelayanan di Samsat Manyar salah satunya pelayanan balik nama kendaraan bermotor, penerapan SOP Batasan pertahanan beratkan aturan yang ketat untuk memastikan bahwasanya proses pelayanan yang sudah dilakukan sudah benar tanpa adanya penipuan apalagi manipulasi data serta agar tidak adanya pelanggaran hukum yang ada. Berdasarkan pengamatan dari penulis mengenai SOP Batasan Pertahan di Samsat Manyar sudah dilakukan dengan baik, yang dimana Samsat Manyar sudah melakukan verifikasi dokumen yang ketat. Samsat Manyar melakukan 3 Verifikasi dokumen guna memastikan tidak adanya dokumen palsu atau dokumen yang tidak sah yang di bawa oleh masyarakat dalam proses balik nama kendaraan bermotor. Verifikasi ini dilakukan di loket pendaftaran, loket cek keabsahan dokumen dan unit pemandu & informasi, hal ini mencakup pemeriksaan dokumen dengan cermat. Selain itu pihak Samsat Manyar juga memastikan bahwa pembayaran yang dilakukan di kasir termasuk resmi dan bukti pembayaran yang sah diberikan kepada masyarakat yang mengajukan pengadministrasian balik nama kendaraan bermotor.

SIMPULAN DAN SARAN

Simpulan

Berdasarkan hasil pengamatan dan pembahasan yang telah di sampaikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa penerapan standar operasional prosedur di Samsat Manyar memiliki 7 aspek penting yang harus diperhatikan, berikut merupakan hasil pengamatan penulis yang dikaitkan dengan teori penerapan SOP Santosa J.K :

Efisiensi

Berdasarkan hasil pengamatan dari penulis Penerapan efisiensi ini masih kurang baik dikarenakan masih terdapat antrean panjang yang mengindikasikan bahwa efisiensi belum sepenuhnya tercapai. Hal ini menunjukkan perlunya evaluasi dalam pengelolaan waktu dan sumberdaya.

Konsistensi

Berdasarkan hasil pengamatan dari penulis penerapan konsistensi ini Samsat Manyar sudah cukup baik karena sesuai dan menerapkan SOP ini secara konsisten, namun masih terdapat tahap yang belum diikuti dengan baik yang dapat mengakibatkan kebingungan bagi masyarakat atau wajib pajak

Minimalisasi Kesalahan

Berdasarkan hasil pengamatan dari penulis penerapan SOP Minimalisi Kesalahan cukup baik dikarenakan melakukan verifikasi 4 kali yang dilakukan di loket pendaftaran awal, cek keabsahan dokumen, loket Layanan formulir dan unit pemandu & informasi. Namun masih terdapat adanya persyaratan persyaratan yang diajukan oleh pemohon yang masih belum terpenuhi.



Penyelesaian Masalah

Berdasarkan hasil pengamatan dari penulis Samsat Manyar sudah menerapkan SOP ini dengan baik yang dimana permasalahan yang dialami oleh masyarakat di selesaikan dengan cara yang seragam.

Perlindungan Tenaga Kerja

Berdasarkan hasil pengamatan dari penulis Samsat Manyar sudah menjalankan prosedur SOP ini dengan baik yang dimana pada bagian cek fisik ditempatkan di ruangan yang terbuka dan juga pengaturan jam kerja yang adil agar petugas tidak kelelahan.

Peta Kerja

Berdasarkan pengamatan dari penulis bahwasanya Samsat Manyar menerapkan SOP Peta Kerja ini sudah baik. Samsat Manyar mengimplementasikannya dalam bentuk media papan informasi yang dimana bertujuan agar masyarakat dapat mengetahui prosedur alur pelayanan salah satunya pelayanan balik nama kendaraan bermotor dan juga adanya papan informasi terkait berkas apa saja yang harus dibawa untuk mengajukan Layanan yang akan dipilih.

Batasan Pertahanan

Berdasarkan pengamatan dari penulis Samsat Manyar sudah menerapkan SOP ini dengan baik yang dimana Samsat Manyar mengimplementasikannya dengan baik dengan mengimplementasikannya dengan dilakukannya dokumen verifikasi yang ketat.

Dapat disimpulkan penerapan SOP di Samsat Manyar sudah baik namun masih terdapat tantangan yang perlu diatasi untuk mencapai efisiensi dan konsistensi yang lebih baik. Upaya perbaikan dalam pengelolaan waktu, pelatihan petugas, dan evaluasi berkala Terhadap prosedur yang ada sangat diperlukan guna Meningkatkan kualitas pelayanan.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian diatas penulis menyarankan untuk melaksanakan program sosialisasi yang intensif kepada masyarakat mengenai alur dan persyaratan pelayanan yang ada di Samsat Manyar salah satunya Administrasi balik nama kendaraan bermotor. Meskipun Samsat Manyar sudah melakukan sosialisasi melewati sosial media namun masih adanya masyarakat yang tidak mengetahuinya , sebaiknya Samsat Manyar melakukan sosialisasi secara offline, karena dengan pemahaman yang lebih baik masyarakat akan lebih siap dalam memenuhi persyaratan yang diperlukan sehingga mengurangi kebingungan dan kesalahan saat mengajukan permohonan.

Untuk mengatasi masalah antrean panjang, evaluasi dan optimalisasi manajemen waktu di setiap loket pelayanan sangat diperlukan. Penjadwalan yang lebih baik dan penambahan jumlah petugas pada jam-jam sibuk dapat membantu mempercepat proses pelayanan, sehingga masyarakat tidak perlu menunggu terlalu lama

UCAPAN TERIMAKASIH

Dengan penuh rasa syukur, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah memberikan dukungan kepada penulis dalam melakukan penyusunan jurnal ini. Terima kasih yang sebesar – besarnya kepada Bapak Calvin Edo Wahyudi selaku dosen pembimbing dan kepada BAPENDA Jatim yang menerima praktik magang saya dan ditempatkan di Samsat Manyar Surabaya Timur.



DAFTAR PUSTAKA

- Elly Elfrida Tambunan. (2022). Penerapan Standar Operasional Prosedur dalam Meningkatkan Trust Wisatawan Desa Rumah Galuh Kecamatan Sei Bingai, KAB.Langkat. *Jurnal Akomodasi Agung*, 9(1).
- Dwi Suryahayati. Dotkrin Ultra Vires (Perspektif Undang-undang Nomor 40 Tahun 2007 tentang Perseroan Terbatas. Jambi: Jurnal INOVATIF, 2013
- E. Saefullah Wirapradja. (2015). *Penuntun Praktis Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum*. Bandung: CV. Keni Media
- J. Satrio. (2019). *Perseroan Terbatas (Yang Tertutup) Berdasarkan UU No.40 Tahun 2007 Tentang Bagian Kedua*. Depok: PT.Raja Grafindo Persada
- Munir Fuady. (2014). *Konsep Hukum Perdata*. Jakarta: PT.Raja Grafindo Persada
- Munir Fuady. (2013). *Teori-teori Besar (Grand Theory) dalam Hukum*. Jakarta: Prenada Media Group
- Santosa, J. K. (2014). *Lebih Memahami SOP*.
- Slnaga, K. (2017). Penerapan Standar Operasional Prosedur Dalam Mewujudkan Pekerjaan Yang Efektif Dan Efisien Pada Bidang Kepemudaan Di Dinas Pemuda Dan Olahraga Provinsi Sumatera Utara. *Jurnal Publik UNDHAR Medan*, 11(2).