Website : http://um-tapsel.ac.id email : justitia@um-tapsel.ac.id
JURNAL JUSTITIA : P- ISSN: 2356 - 9033 E -ISSN: 2579 - 9398
Jurnal Ilmu Hukum dan Humaniora
Fakultas Hukum

Analisis Pelayanan Penggantian Plat Nomor 5 Tahun di Samsat Manyar Kota Surabaya

Nur Khairin Dwi Fitriana [1)], Kalvin Edo Wahyudi [2)]

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia [1)]
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Surabaya, Indonesia [2)]

nkdfitrianaa@gmail.com [1)]
kalvinedo.adne@upnjatim [2)]

Abstrak

Salah satu pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat adalah administrasi kendaraan bermotor. Adapun pelayanan dalam administrasi kendaraan bermotor yang dipadati adalah penggantian plat nomor 5 tahun. Samsat menjadi salah satu bagian dari pelayanan publik yang bertugas dan bertanggung jawab atas segala kepengurusan administrasi kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan penggantian plat nomor 5 tahun di Samsat Manyar Kota Surabaya. Peneliti menggunakan metode metode penelitian pendekatan kualitatif dan metode dekriptif. Penelitian ini mengumpulkan data dengan melakukan observasi secara langsung di lapangan. Peneliti menggunakan analisis dengan teori dimensi-dimensi pelayanan, yang dimana teori tersebut dianalisis untuk mengetahui apakah pelayanan yang dilakukan oleh Samsat Manyar sudah berjalan dengan baik atau tidak. Secara keseluruhan pelayanan oleh Samsat Manyar sudah dilaksanakan dengan baik dan harus tetap dipertahankan. Penelitian ini memiliki tujuan untuk bisa memberikan dampak positif serta efektif untuk kedepannya.

Kata kunci: Administrasi Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik, Penggantian Plat Nomor

Abstract

One of the public services provided by the government to the community is vehicle registration administration. One of the services in vehicle registration administration that is often crowded is the replacement of the license plate every 5 years. Samsat is one of the public service units responsible for handling all vehicle registration administration matters. This study aims to analyze the service for the 5 years license plate replacement at Samsat Manyar, Surabaya City. The researcher uses a qualitative research approach and a descriptive method. This research collects data through direct field observation. The researcer employs analysis using the theory of service deminsions, which is analyzed to determine whether the service provided by

Samsat Manyar is being carried out well or not. Overall, the service provided by Samsat Manyar has been performed well and should be maintained. This research aims to provide a positive and effective impact for the futrue.

Key words: Motor Vehicle Administration, License Plate Replacement, Public Service.

PENDAHULUAN

Pemerintah memiliki tugas pokok yang penting, salah satunya adalah pelayanan publik untuk masyarakat. Pelayanan publik adalah kegiatan pemberian jasa oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah maupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan disertakan biaya maupun tidak, yang memiliki tujuan terpenuhinya kebutuhan serta kepentingan masyarakat. Pelayanan publik menjadi faktor terpenting bagi pemerintah karena pelayanan publik merupakan salah satu bentuk interaksi antara pemerintah dengan masyarakat. Jika pelayanan tersebut berhasil maka pemerintah akan mendapat dukungan dan juga kepercayaan dari masyarakat atas kinerja mereka. Menurut (Hayat, 2017) pelayanan publik merupakan sikap memenuhi kebutuhan masyarakat secara keseluruhan sesuai dengan ketentuannya. (Sinambela, 2011) mengatakan pelayanan merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk menawarkan kepuasan kepada suatu kumpulan. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengatakan pelayanan publik merupakan suatu rangkaian kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan sesuai dengan perundang-undangan bagi seluruh warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang sudah disediakan oleh penyelenggara atau pemerintah. Untuk mencapai pelayanan publik yang memenuhi kebutuhan masyarakat, diperlukan dengan adanya pelayanan publik yang profesional dibentuk atas dasar akuntabilitas dan responsibilitas dari aparatur pemerintah melalui pelayanan yang mengutamakan efektivitas pada pencapaian tujuan.

Pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah mencakupi pada segala bidang dan menyesuaikan pada kebutuhan masing-masing tiap individu, adapun bagian dari pelayanan publik yang dipadati oleh masyarakat yaitu pelayanan publik pada bidang administrasi kendaraan bermotor. Administrasi kendaraan bermotor adalah serangkaian kegiatan proses, pencatatan, pengelolaan dan pengawasan pada alat kendaraan bermotor. Administrasi kendaraan bermotor menjadi alat bukti pada suatu kendaraan bermotor dengan memiliki keterangan nomor registrasi dan identifikasi kepemilikan suatu kendaraan yang terdiri dari plat nomor kendaraan, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB). Tidak hanya mengurus pendaftaran kendaraan baru, administrasi kendaraan dan penggantian dokumen

yang masa nya sudah habis atau mengalami kerusakan dan kehilangan. Hal ini dilakukan bertujuan untuk memastikan bahwa setiap kendaraan yang beroperasi di jalan raya sudah terdaftar secara sah dan memiliki dokumen yang lengkap dan valid. Seluruh masyarakat wajib melakukan kepengurusan administrasi kendaraan sebagai sebuah wujud kesadaran akan patuh pada peraturan hukum, yang dimana setiap kendaraan bermotor beroperasional di jalan raya wajib terdaftar secara sah dengan melengkapi administrasi agar terhindar dari sanksi, serta memiliki legalitas pada kendaraan pribadi yang berfungsi sebagai identitas kendaraan. Sebuah kendaraan bermotor memiliki identitas dan dokumen yang sah juga mempengaruhi nilai jual pada kendaraan, karena jika memiliki dokumen administrasi secara lengkap dan sah mempengaruhi nilai jual menjadi lebih tinggi dibandingkan harga pasarannya.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menjadi salah satu bagian dari pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah, memiliki tugas dan tanggung jawab atas segala kepengurusan mengenai administrasi kendaraan bermotor serta melayani masyarakat sesuai dengan kebutuhan yang diperlukan. Adanya Samsat membuat masyarakat merasa dimudahkan dalam menyelesaikan seluruh administrasi kendaraan bermotor dalam satu tempat, Samsat memiliki efisiensi dan memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi masyarakat yang memiliki kepentingan dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor. Dengan melihat jumlah penduduk sekarang yang sangat padat, banyak masyarakat yang setiap harinya mengurus berkas kendaraan bermotor pribadinya. Masalah administrasi kendaraan bermotor yang sering ditangani adalah penggantian plat nomor 5 tahun yang dimana masyarakat wajib melakukan penggantian plat nomor secara rutin setiap 5 tahun sekali agar kendaraan bermotor mereka mendapat pembaruan data.

Masyarakat yang mengurus penggantian plat nomor ke Samsat tidak hanya sebagai bentuk patuh pada hukum dan administrasi yang berlaku, tetapi manfaat lain dari penggantian plat nomor ini sebagai pembaruan data seperti data pemilik yang meliputi perubahan status kendaraan, pindah alamat atau pembaruan informasi yang lain. Sehingga data kendaraan dapat terdaftar secara akurat di sistem. Selain itu juga sebagai pencegahan tindak kriminal oleh orang yang tidak dikenal, mengurangi kendaraan ilegal yang tidak terdaftar dan memudahkan transparansi pada proses jual beli kendaraan karena memiliki riwayat administrasi yang jelas dan sah. Masyarakat sendiri juga perlu memahami tentang apa saja persyaratan yang dibutuhkan, seperti dokumen-dokumen yang dibawa, pembayaran dan lainnya. Karena jika masyarakat belum tahu apa saja yang dibutuhkan dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor, akan ada kendala nantinya dalam kelancaran kegiatan administrasi kendaraan bermotor milik

mereka.

METODE

Peneliti menggunakan metode pendekatan kualitatif dengan penelitian deskriptif, yang memiliki tujuan untuk menganalisis pelayanan penggantian plat nomor 5 tahun di Samsat Manyar secara mendalam melalui pengamatan langsung di lapangan. Peneliti mengumpulkan data dengan cara melakukan observasi secara langsung. Peneliti mengamati penelitian ini secara alami tanpa melakukan intervensi terhadap objek yang diamati. Selama pengamatan, peneliti mencatat data yang relevan dan kejadian yang terjadi dalam fenomena yang diamati. Setelah data terkumpul, peneliti melakukan analisis kualitatif dengan mengelompokkan informasi berdasarkan pengamatan, kemudian akan dijelaskan secara deskriptif untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai fenomena yang sedang diamati.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Pelayanan yang memiliki kualitas bagus dan memuaskan jika pelayanannya mampu untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Kualitas dari pelayanan itu sendiri bisa dinilai dengan membandingkan antara pelayanan yang didapat oleh masyarakat dengan harapan dari masyarakat. Oleh sebab itu, kualitas pelayanan sangat berpengaruh dan memiliki tujuan yang berfokus pada kepuasan masyarakat. Keberhasilan kualitas suatu pelayanan dapat ditinjau melalui dimensi-dimensi pelayanan sebagai berikut menurut (Hardiansyah, 2011):

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Dimensi *Tangible* ini memiliki beberapa kriteria yaitu penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan dan kedisiplinan pegawai dalam pelayanan.

Penampilan Pegawai

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti penampilan pegawai di Kantor Samsat Manyar Kota Surabaya sudah sesuai dengan SOP dan keseluruhannya sudah berpenampilan dengan rapi dan sopan.

Kenyamanan Fasilitas

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti kenyamanan fasilitas dalam pelaksanaanya di Samsat Manyar sudah dilaksanakan dengan baik. Samsat Manyar juga sudah menyediakan fasilitas yang baik untuk golongan tertentu seperti lansia, difabel dan ibu hamil.

Kemudahan Dalam Proses Pelayanan

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti Samsat Manyar sudah menjalankan pelaksanaannya dengan baik dan lancar, Samsat Manyar juga memudahkan masyarakat menghimbau alur-alur tahapan melalui media papan informasi.

Kedisiplinan Pegawai

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, pegawai Samsat telah melaksanakan pelayanan sesuai dengan SOP dan berjalan dengan baik. Namun masih terdapat salah satu loket yang terkadang kosong tidak ada pegawai, sehingga menyebabkan antrean panjang di loket lainnya.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Pada dimensi *Reliability* ini memiliki beberapa kriteria seperti kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan dan apakah pelayanan yang dilakukan sudah memiliki standar pelayanan yang jelas atau belum.

Kecermatan Pegawai

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, para pegawai Samsat Manyar sudah melayani dengan teliti dan cermat sehingga berkas-berkas yang diperlukan untuk mengurus administrasi sudah terlaksana dengan sesuai.

Memiliki Standar Pelayanan Yang Jelas

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, Samsat Manyar sudah menjalankan serta memiliki standar pelayanan yang jelas. Para wajib pajak juga mengetahui SOP di Kantor Samsat Manyar melalui papan di dinding.

Dimensi *Responsiveness* (Respon)

Pada penelitian ini dimensi *Responsiveness* merupakan bagaimana cara pegawai menanggapi keluhan dan memberikan respon masyarakat. Ditentukan oleh beberapa kriteria yaitu tanggapan atas keluhan dan melaksanakan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Tanggapan Terhadap Keluhan

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, pihak pegawai Samsat Manyar sudah menanggapi keluhan-keluhan wajib pajak dengan baik dan cukup responsif dalam penanganannya.

Pelayanan Dengan Cepat dan Tepat

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, Samsat Manyar sudah melakukan pelayanan sesuai dengan SOP dan pelaksanaan dilakukan dengan tepat waktu. Lama tidaknya pelayanan juga ditentukan oleh jumlah wajib pajak yang mengantre,

sehingga pelayanan yang diberikan oleh Samsat Manyar sudah tergolong cepat dan tepat.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Pada penelitian ini dimensi *Assurance* dibentuk atas beberapa kriteria diantarannya: jaminan ketepatan waktu dan jaminan kepastian biaya.

Jaminan Ketepatan Waktu

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, tidak ada kendala dalam permasalahan pelaksanannya. Samsat Manyar sudah memberikan pelayanan yang kadang lebih cepat dari waktu yang ditentukan.

Jaminan Kepastian Biaya

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, tidak ada kendala dalam pelaksanannya. Samsat Manyar juga sudah memberikan pelayanan dengan kepastian biaya yang sudah ditentukan.

Dimensi *Emphaty* (Empati)

Pada penelitian ini dimensi *Emphaty* merupakan perhatian yang diberikan pegawai pelayanan kepada masyarakat. Dimensi ini terdiri dari beberapa kriteria yaitu pegawai memprioritaskan kepentingan wajib pajak dan pegawai melayani masyarakat secara ramah dan sopan.

Mendahulukan Kepentingan Pengguna Layanan

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, Samsat Manyar sudah mengutamakan kepentingan pengguna layanan atau wajib pajak daripada kepentingan pribadi. Samsat Manyar juga memprioritaskan golongan lansia, difabel dan ibu hamil.

Melayani Dengan Sikap Ramah dan Sopan

Berdasarkan pengamatan oleh peneliti, Samsat Manyar sudah melaksanakan dengan baik. Para pegawai telah melayani masyarakat secara sopan dan ramah.

KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan dan pengamatan yang sudah dilakukan oleh peneliti, bisa disimpulkan sebagai berikut:

Dimensi *Tangible* (Berwujud)

Memiliki beberapa kriteria diantarannya: penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan dan kedisiplinan pegawai. Secara keseluruhan dapat berjalan dengan lancar, tetapi masih kurang dalam kedisiplinan pegawai, yang dimana terkadang masih ada loket kosong tidak ada pegawai sehingga menyebabkan antrean panjang di loket lain.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan)

Dimensi ini terdiri atas kecermatan pegawai dalam pelayanan dan memiliki standar pelayanan yang jelas. Pada kriteria ini Samsat Manyar sudah melakukan dengan baik dan lancar, Samsat Manyar memiliki standar pelayanan yang jelas dan sesuai SOP dan para pegawai yang cermat dalam melayani masyarakat.

Dimensi *Responsiveness* (Respon)

Dimensi ini memiliki maksud untuk memahami tanggapan terhadap keluhan dan pelayanan dengan cepat dan tepat. Samsat Manyar sudah menjalankan kriteria ini dengan baik, para pegawai sudah menaggapi keluhan-keluhan wajib pajak dengan responsif dan melakukan pelayanan dengan cepat dan tepat.

Dimensi *Assurance* (Jaminan)

Dilatar belakangi oleh beberapa faktor yang terdiri dari jaminan atas ketepatan waktu dan jaminan pada kepastian biaya. Pada kriteria ini Samsat Manyar sudah menjalankan dengan baik, Samsat Manyar menyelesaikan pelayanan sebelum waktu yang sudah ditentukan dan memberikan jaminan kepastian biaya kepada masyarakat.

Dimensi *Emphaty* (Empati)

Memiliki kriteria seperti mendahulukan kepentingan pengguna layanan dan melayani dengan sikap ramah dan sopan. Pada kriteria ini Samsat Manyar sudah menjalankan dengan baik, para pegawai mendahulukan kepentingan wajib pajak daripada kepentingan pribadi dan pegawai melayani masyarakat dengan sikap yang ramah dan sopan.

Saran

Berdasarkan kesimpulan yang sudah dijelaskan, bisa diberikan beberapa saran-saran sebagai berikut:

Tangible

Pada penampilan pegawai, kenyamanan fasilitas dan kemudahan dalam proses pelayanan sudah berjalan dengan baik sehingga harus terus dipertahankan. Untuk kedisiplinan pegawai, sebaiknya pegawai bisa lebih s*tandby* di loket agar tidak terjadi antrean menumpuk di loket lainnya.

Reliability

Pada kriteria ini Samsat Manyar sudah melaksanakan pelayanan dengan baik, sehingga harus terus dipertahankan dan ditingkatkan kedepannya.

Responsiveness

Pada kriteria ini Samsat Manyar sudah memberikan pelayanan yang baik, menanggapi keluhan-keluhan serta melakukan pelayanan dengan cepat. Harus dipertahankan dan ditingkatkan.

Assurance

Pada kriteria ini Samsat Manyar sudah memberikan jaminan ketepatan waktu

hingga biaya dengan baik. Hal tersebut harus dipertahankan.

Emphaty

Pada kriteria ini Samsat Manyar sudah menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP dengan prioritas yang penting, harus terus dipertahankan dan ditingkatkan untuk kedepannya.

Dengan adanya saran yang disampaikan oleh peneliti diharapkan hal tersebut semoga bisa menjadi bahan evaluasi untuk meningkatkan efektifivitas dari pelayanan kedepannya.

UCAPAN TERIMAKASIH

Peneliti ingin menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang turut berkontribusi dalam pembuatan jurnal ini. Peneliti juga mengucapkan terima kasih kepada Bapak Kalvin Edo Wahyudi selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta bimbingan dalam proses penelitian ini. Selain itu, peneliti juga berterima kasih kepada pihak Samsat Manyar yang sudah memberikan kesempatan peneliti untuk melakukan magang. Semoga hasil dari penelitian ini dapat memberikan manfaat dan berkontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan.

DAFTAR PUSTAKA

DJKN Kemenkeu, (2020). *Arbitrase Dan Alternatif Penyelesaian Sengketa* (https://www.djkn.kemenkeu.go.id/kpknl-manado/baca-artikel/13628/Arbitrase-Dan-Alternatif-Penyelesaian-Sengketa.html), diakses pada 19 Juni 2021

E. Saefullah Wirapradja. (2015). *Penuntun Praktis Metode Penelitian dan Penulisan Karya Ilmiah Hukum.* Bandung: CV. Keni Media

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.

Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada.

Sinambela. (2011). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara.

Moore, C.W. (1995). The Mediation Process: Practical Strategies for Resolving Conflict, San Francisco, California: Jossey Bass Inc. Publishers.

M. Diah, Marwah. (2008). *Prinsip Dan Bentuk-Bentuk Alternatif Penyelesaian Sengketa Di Luar Pengadilan*: HUKUM DAN DINAMIKA MASYARAKAT VOL.5 NO.2 April 2008, 111-122. ISSN : NO. 0854-2031