

EVALUASI KEBIJAKAN CEK FISIK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN BOJONEGORO

Anto Hadi Wibowo¹⁾, Priyanto²⁾

¹⁾²⁾ Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Dr. Soetomo Surabaya

Email: Antowibowo07@gmail.com

ABSTRAK

Evaluasi Kebijakan Cek Fisik Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT di Kabupaten Bojonegoro. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsi dan menganalisis data: 1) Untuk mengetahui bagaimana evaluasi kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bojonegoro dan 2) Untuk mengetahui dan menganalisis faktor-faktor apa saja yang menjadi penghambat dan pendukung dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bojonegoro. Kemudian focus penelitian Hasil dari penelitian ini adalah Evaluasi Kualitas pelayanan Cek Fisik kendaraan masyarakat pada Kantor samsat Kabupaten Bojonegoro telah berjalan dengan baik sesuai mekanisme yang ada, namun masih terdapat kelemahan tetapi kelemahan tersebut perlu pembenahan lebih lanjut. Faktor penghambat dan pendukung baik kedisiplinan masyarakat serta faktor kesadaran masyarakat masih kurang tetapi bukan merupakan penghambat aparat dalam memberikan pelayanan. Aparat Samsat dalam memberikan pelayanan Cek Fisik kendaraan masyarakat hendaknya sistim keamanan dan keakuratan terjaga dengan baik. Aparat Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas.

Kata Kunci: Evaluasi Kebijakan, Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Evaluation of Motor Vehicle Physical Check Policy at the SAMSAT Office in Bojonegoro Regency. The aim of this research is to describe and analyze the data: 1) To find out how the quality of motor vehicle physical check services is evaluated at the Bojonegoro Samsat Office and 2) To find out and analyze what factors are obstacles and supports in providing motor vehicle physical check services at the Bojonegoro Samsat Office. Then the focus of the research. The results of this research are an evaluation of the quality of the physical check service for community vehicles at the Bojonegoro Regency Samsat Office which has been running well according to existing mechanisms, but there are still weaknesses, but these weaknesses need further improvement. Inhibiting and supporting factors, both public discipline and public awareness, are still lacking but are not an obstacle for officials in providing services. Samsat officers in providing physical check services for public vehicles must have a security and accuracy system that is well maintained. Samsat officials in providing services to the community are required to provide quality services.

Keyword: Policy Evaluation, Motor Vehicles

A. LATAR BELAKANG

Penyedia publik ke jaringan adalah salah satu tanggung jawab vital atau fitur otoritas dalam menjalankan kewajiban otoritasnya. Aparat harus mampu mengembangkan kompetensi dan kreativitasnya untuk menawarkan penawaran umum yang dapat sesuai dengan keinginan jaringan karena penyedia jaringan yang prima merupakan salah satu indikator keberhasilan pemerintahan kepresidenan. Pelayanan merupakan prinsip usaha yang sangat penting dari

perangkat induk sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Sebagai seorang pelayan publik, ini mengandung makna bahwa selama menjalankan kewajibannya ia harus berusaha dan melayani hiburan jaringan dan memfasilitasi semua urusan anggota jaringan. Dilihat dari situasi bangsa saat ini, permintaan penawaran umum biasanya akan meningkat masing- masing dalam hal tingkat pertama dan jumlah sesuai dengan pertumbuhan jumlah penduduk, peningkatan derajat kesejahteraan dan pengembangan pembangunan

daerah.

Penyedia yang baik dapat berpengaruh pada munculnya penawaran yang diprediksi dengan bantuan penggunaan jaringan itu sendiri dan pertumbuhan pertimbangan publik dalam suatu agensi. Karena sudah jelas bahwa masyarakat umum sebagai penerima penyedia semakin banyak esensi dari sesajen yang mereka terima.

Seiring dengan peningkatan jumlah era unggulan yang semakin meningkat, peningkatan jumlah penawaran wilayah operator menjadi semakin penting yang akan meningkatkan kesejahteraan jaringan, terutama dalam hal penawaran untuk mengatasi perpanjangan STNK, PKB, BBNKB, TNKB, BPKB, dan SWDKLLJ. Hal ini didukung dengan pemanfaatan peningkatan jumlah generasi masa kini di segala bidang kehidupan. Kehadiran negara di hadapan rakyat dapat dilihat secara nyata pada pelayanan publik yang diberikan. Keberadaan pelayanan umum yang memadai dan nyaman pasti dapat dirasakan oleh warga masyarakat. Secara terang-terangan mereka akan memuji atau minimal mengakui di dalam hatinya bahwa negara telah hadir memperhatikan kepentingan rakyatnya. Selain itu, titik berat dari pemerintahan yang baik, salah satunya adalah pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik sehingga, unit penyelenggara pelayanan publik dituntut untuk memenuhi harapan masyarakat dalam melakukan perbaikan pelayanan dalam rangka pemenuhan kualitas pelayanan yang bernilai. Pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah selama ini belum sepenuhnya dapat memenuhi harapan masyarakat.

Fasilitas pelayanan publik yang penggunaannya sangat padat adalah terminal angkutan umum, hal ini sesuai pendapat bahwa transportasi adalah sektor dominan dalam usaha pengembangan sektor ekonomi. Tidak hanya terkait, masalah aman dan nyaman penggunaannya tetapi juga menjadi hak masyarakat sebagai pengguna yang harus dipenuhi, Kadarisman, Gunawan and Ismiyati (2015, 60). Sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor 109 Tahun 2016 tentang Nomenklatur, Susunan Organisasi, Uraian Tugas dan Fungsi serta Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur, di Wilayah Jawa Timur terdapat 26 titik terminal tipe B yang secara resmi telah dikelola oleh Dinas Perhubungan Provinsi Jawa Timur dan tersebar di bawah naungan 11 Unit Pelaksana Teknis Lalu Lintas Angkutan Jalan (UPT LLAJ) di Jawa Timur. Pelayanan di dalam terminal berperan penting

untuk mengatur kedatangan dan keberangkatan, naik dan menurunkan orang dan/atau barang, serta perpindahan moda angkutan. Survei dan kajian tentang tingkat kualitas pelayanan terminal secara periodik menjadi sangat penting dilakukan untuk mengetahui sampai sejauh mana kebutuhan pengguna terminal dapat terlayani dengan baik dan nyaman.

Kantor Samsat merupakan salah satu perusahaan angkutan umum yang dipasang melalui sarana otoritas dalam disiplin registrasi kendaraan bermotor terutama berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan, Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Keuangan, dimana dalam pelaksanaannya persembahan dengan mesin administrasi diselesaikan secara tunggal di bawah satu atap. Salah satu tanggung jawabnya adalah mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Fitur STNK sebagai registrasi dan identitas kendaraan bermotor dengan hak untuk menerapkan nomor kendaraan bermotor.

Penyedia yang berkualitas menjadi tolak ukur untuk menumbuhkan dan menyepakati masyarakat di lingkungan pemerintahan, khususnya di lingkungan Kantor Samsat. Penyedia yang baik akan membawa kesenangan jaringan dan menginspirasi manusia untuk menyesuaikan diri dengan semua tanggung jawab mereka. Penyedia yang efektif dalam suatu administrasi, direktur harus lebih memperhatikan daripada memberi tahu, bertindak sebagai lawan dari kontrol.

Kendala yang biasa terjadi adalah kurangnya kepastian penyedia bagi personel dalam menghadirkan penawaran kendali STNK. Dimana misalnya petugas menjanjikan kepastian penyedia yang cepat untuk kejayaan penerbitan STNK, namun ternyata penerbitan STNK bisa memakan waktu yang lama. Padahal seperti diketahui, STNK bisa jadi sangat krusial sebagai laporan kepemilikan hak milik atas permohonan mobil bermotor.

Berdasarkan sesajen yang ada di Kantor Samsat Bojonegoro, ada sesajen yang tidak sesuai dengan keinginan jaringan. penyedia dari durasi waktupenyedia. Sehingga masyarakat yang datang harus menunggu lama. Selain itu, terkendalanya sentra dan infrastruktur di Kantor Samsat Bojonegoro antara lain ready room, provider counter, dan air conditioning (AC). Samsat dapat menyampaikan keunggulan provider dari jaringan melalui keterangan tentang apa yang diperoleh atau bagaimana provider tersebut diperoleh melalui jaringan ke Kantor Samsat agar dapat

masuk untuk meningkatkan keunggulan provider.

B. LANDASAN TEORITIS

1. Evaluasi

Kegiatan evaluasi merupakan tahap penting bagi keseluruhan proses analisis kebijakan publik. Kegiatan ini, selain dapat memberikan satuan-satuan nilai tertentu terhadap kebijakan yang sudah diimplementasikan, juga dapat menjadi “pintu” baru untuk memasuki kegiatan pembuatan dan analisis kebijakan berikutnya.

Evaluasi meliputi beberapa aspek yang sama penting dengan aspek-aspek yang tercakup dalam kegiatan-kegiatan analisis kebijakan tahap sebelumnya. Dalam Bab terakhir dari bagian kedua dan keseluruhan buku ini akan dibahas mengenai fungsi evaluasi alasan evaluasi kebijakan, kriteria untuk evaluasi kebijakan, pendekatan terhadap evaluasi, evaluasi semu, evaluasi formal, variasi evaluasi formal, evaluasi keputusan teoritis, data dan informasi untuk evaluasi, metode-metode untuk evaluasi, dan kendala evaluasi.

Dengan demikian berdasarkan beberapa pendapat tersebut di atas, dapat disimpulkan bahwa kebijakan adalah sebagai rangkaian konsep dan azas yang menjadi garis besar dari dasar pada masalah yang menjadi rencana dalam pelaksanaan suatu pekerjaan, kepemimpinan dan cara bertindak, pernyataan citacita, prinsip, atau maksud dalam memecahkan masalah sebagai garis pedoman untuk manajemen dalam usaha mencapai sasaran atau tujuan.

2. Evaluasi kinerja adalah penilaian pelaksanaan tugas (performance) seseorang atau sekelompok orang atau unit kerja organisasi atau perusahaan. Pemahaman mengenai pengertian evaluasi dapat berbeda - beda sesuai dengan pengertian evaluasi yang bervariasi oleh para pakar evaluasi.

3. Evaluasi Kebijakan

Evaluasi Kebijakan adalah salah satu bagian dari proses kebijakan yang tidak kalah pentingnya dengan proses kebijakan yang lain. Secara umum evaluasi kebijakan adalah sebuah penilaian yang dilakukan terhadap sebuah kebijakan apakah kebijakan tersebut efektif atau tidak efektif.

Pernyataan tersebut di atas diperkuat oleh Dunn (2000), dimana ia menyatakan bahwa istilah evaluasi itu mempunyai arti yang saling berhubungan, masing-masing menunjuk pada aplikasi beberapa skala nilai, tahap hasil kebijakan dan program.

Secara umum istilah evaluasi dapat disamakan dengan penaksiran (*appraisal*), pemberian angka (*rating*) dan penilaian (*assessment*), atau kata-kata yang menyatakan usaha untuk menganalisis hasil kebijakan dalam arti satuan nilainya. Dalam arti yang lebih spesifik, evaluasi berkenaan dengan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat hasil kebijakan. Dunn juga mengemukakan bahwa evaluasi kebijakan itu sebuah proses untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan atau untuk mengetahui apakah kebijakan publik yang telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan.

Selain itu, evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam seluruh proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan dapat meliputi tahap perumusan masalah-masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan.

4. Konsep Pelayanan

Untuk memenuhi keinginan hidup, orang berusaha, baik melalui olahraganya sendiri, atau secara tidak langsung melalui olahraga orang lain. Aktivitas adalah suatu sistem penggunaan akal, pikiran, panca indera, dan anggota tubuh tanpa atau dengan alat bantu yang diselesaikan dengan bantuan menggunakan seseorang untuk mendapatkan sesuatu yang diinginkannya, baik dalam bentuk barang maupun jasa. Sistem keinginan yang menyenangkan melalui olahraga langsung orang lain ini dikenal sebagai penyedia (Moenir, 2006, hlm. 19).

Layanan adalah hobi atau serangkaian olahraga yang muncul dalam interaksi langsung antara seseorang dan pria atau wanita lain atau mesin tubuh, dan menghadirkan kepuasan konsumen. Kamus Besar Bahasa Indonesia menggambarkan

penyedia sebagai upaya melayani keinginan orang lain (Wahya et al., 2013). Sedangkan melayani adalah membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diinginkan seseorang. Moenir (dalam Pasolong 2010: 128) mengatakan bahwa penyedia adalah suatu sistem pengumpulan keinginan melalui olahraga manusia secara langsung.

Dari definisi yang direkomendasikan dengan bantuan para ahli, dapat disimpulkan bahwa penyedia adalah sistem timbal balik antara pelanggan dan klien dalam pengalaman bahwa ada rantai olahraga antara individu yang dilayani dan orang yang melayani dan sistem berjalan secara rasional. Agar penyedia dapat menjadi yang utama bagi pria atau wanita atau lembaga manusia yang dilayani, perusahaan penyedia harus memenuhi empat persyaratan terpenting.

5. Definisi Pelayanan Publik

Jangka waktu publik berasal dari bahasa Inggris “publik” karena ini umum, jaringan, negara. Kata “publik” sebenarnya sudah biasa sebagai bahasa Indonesia yang modis menjadi umum karena hal inilah yang umumnya, banyak manusia, ramai (Wahya et al., 2013).

Menurut Inu Kencana dalam Sinambela (2011) masyarakat umum adalah sebagian dari manusia yang memiliki pikiran, perasaan, harapan, sikap, dan gerak yang baik dan benar, terutama didasarkan sepenuhnya pada nilai-nilai norma yang mereka rasakan. Dengan demikian, layanan publik digambarkan sebagai setiap hobi yang dilakukan dengan menggunakan otoritas terhadap beberapa orang yang memiliki hobi masing-masing ini bermanfaat dalam satu set atau unit dan memberikan kesenangan meskipun efeknya tidak terkait secara fisik produk.

Dalam MENPAN pilihan No. 63 Tahun 2003 diubah menjadi rumusan bahwa penawaran umum merupakan upaya untuk memenuhi keinginan penyedia penerima dan memberlakukan ketentuan perundang-undangan (Negara, 2003). Hal ini sebagaimana dikatakan dengan bantuan menggunakan Sinambella, et al, (2006: 3) “Pada dasarnya setiap individu menginginkan pemberi, bahkan secara akut dapat dikatakan bahwa pemberi tidak dapat dipisahkan dari keberadaan manusia.

Berdasarkan pengertian yang beragam dari penawaran umum yang telah dikemukakan di

atas, dapat disimpulkan bahwa penawaran umum adalah semua jenis penawaran yang pada prinsipnya adalah kewajiban dan dilakukan dengan menggunakan badan-badan yang berwenang atau badan-badan publik yang berbeda sehingga seseorang dapat memenuhi keinginan jaringan.

6. Definisi Kualitas Pelayanan Publik

Pembawa jangka waktu dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia menggambarkan pembawa sebagai upaya untuk melayani keinginan orang lain, sedangkan melayani adalah mendukung untuk mempersiapkan (mengurus) apa yang diinginkan seseorang (Wahya et al., 2013). Denda suatu faktor biasanya dikaitkan dengan biaya yang menyenangkan atau keadaan yang dimanifestasikan di sekitarnya. Jadi denda penawaran umum, adalah keadaan di mana jaringan menerima pembawa biaya atau pembawa yang menyenangkan.

Sementara itu, senada dengan Lukman dalam Sinambela (2011, hlm. 5) menyatakan bahwa karier adalah suatu hobi atau rangkaian olahraga yang timbul dalam interaksi langsung antara seseorang dan setiap individu lain atau tetap jasmani dan menawarkan kepuasan konsumen.

Menurut Zetmal dan Bitner (dalam Madubun 2017, hlm. 73) denda pembawa adalah tahap keunggulan yang diantisipasi dan dikelola atas tingkat keunggulan untuk memuaskan impian konsumen. Cara ini agar dalam setiap pemberian penawaran umum, justru konsumenlah yang harus memenuhi hiburannya sebagai perwujudan denda angkutan umum. Sementara itu, senada dengan Mukarom dan Laksana (2015, hlm. 103) berpendapat bahwa penawaran umum akan paling efektif baik/baik jika individu yang menguasai semacam pengangkut memiliki fungsi tawar menawar hal ini sesuai dengan fungsi tawar menawar vendor pengangkut.

Pengertian denda pembawa yang lebih lengkap sebagaimana dikatakan dengan menggunakan Tjiptono (2011, p. 2) bahwa denda terdiri dari kesesuaian suatu faktor dengan kebutuhan atau tuntutan, kesesuaian pemakainya, perbaikan terus menerus, lepas dari kerusakan, perakitan keinginan konsumen dari awal dan dalam setiap waktu, melakukan semuanya dengan cara yang tepat waktu. tepat dari awal, dan

beberapa hal yang membuat klien senang. Keahlian ini menggambarkan bahwa baik adalah bentuk yang menyenangkan ini dilakukan sesuai dengan hal-hal, terutama kebutuhan operator dan impian konsumen.

7. Tinjauan Umum tentang Kantor Bersama Samsat

Sistem Administrasi Manunggal Terpadu Satu Pintu merupakan perangkat kerjasama antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam wadah penerbit Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNBK) yang mungkin terkait dengan akses uang tunai ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Biaya Transfer Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Pengemudi selain Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Sumbangan Dana Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

PERKAP Nomor Lima Tahun 2012 tentang Pendaftaran dan Identifikasi Kendaraan Bermotor Pasal 1 (14), khususnya Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu, yang selanjutnya disingkat SAMSAT, adalah rangkaian olahraga dalam pelaksanaan Regident Ranmor, pengenaan pajak Ranmor, Biaya Transfer Hak Milik untuk Ranmor, dan biaya Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas. Cross Jams (SWDKLLJ) secara terpadu dan terkoordinasi di dalam Kantor Bersama Samsat.

Polisi adalah peraturan yang mengatur segala sesuatu yang berhubungan dengan kepolisian. Cara Kepolisian tersebut sesuai dengan tujuan Negara Kesatuan Republik Indonesia sebagaimana dimaksud dalam Pembukaan Undang-Undang Dasar 1945, khususnya untuk menjaga negara Indonesia yang utuh selain melengkapi tempat asal Indonesia, menjual kesejahteraan umum, melatih gaya hidup negara dan ikut serta dalam memelihara ketertiban internasional yang terutama didasarkan sepenuhnya pada kebebasan dan perdamaian dan keadilan abadi. Oleh karena itu, sangat penting bagi penegakan peraturan yang tegas sekarang tidak lagi untuk memilih siapa yang bertanggung jawab atau sekarang tidak lagi agar penegakan peraturan dapat dilakukan secara akurat dan akurat dan terus menerus, dalam melindungi, melindungi

dan melayani di samping penegakan peraturan.

8. Tinjauan Umum tentang Cek Fisik bermotor pada Kantor Samsat

Surat Tanda Nomor Kendaraan, atau disingkat STNK, adalah bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor terutama berdasarkan tanda pengenal dan kepemilikannya yang terdaftar. Di Indonesia, STNK diterbitkan melalui SAMSAT, yaitu wilayah dimana pembawa penerbitan/pengesahan STNK dicapai melalui tiga instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja. STNK adalah garis awal untuk kepemilikan mobil bermotor di penjara.

STNK meliputi identifikasi kepemilikan polisi, panggilan pemilik, kesepakatan pemilik dan identifikasi kendaraan bermotor (merek/tipe, tipe/model, tahun pembuatan, tahun perakitan, isi silinder, warna), rentang bodi/NIK, rentang mesin, rentang BPKB, warna TNKB, bahan bakar, kode sekitar, dll.). Jangkauan polisi dan panjang validitas yang diindeks di dalam STNK kemudian dicantumkan pada pelat jangkauan untuk dipasang di mobil yang bersangkutan. Masa berlaku STNK adalah lima tahun, dan untuk setiap perpanjangan STNK, mobil harus melalui pemeriksaan fisik, terutama pemeriksaan rentang tubuh dan rentang mesin mobil yang dikeluarkan melalui Satuan Lalu Lintas Polisi. Jika sebuah mobil bermotor menyesuaikan panggilan pemiliknya di STNK, itu akan menjadi perhatian BBNKB (Bea Transfer Nama Kendaraan Bermotor).

9. Unsur komunike dan pendampingan teknis, melalui Unit PJ R (Patroli Jalan Raya).

Berdasarkan Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor lima Tahun 2012 tentang Pendaftaran dan Identitas Kendaraan Bermotor, Undang-Undang menyebutkan Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah Kepolisian Negara Republik Indonesia yang suatu kesatuan dalam menjalankan fungsi memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, penegakan hukum, dan menawarkan perlindungan, pengayoman, dan persembahan kepada jaringan dalam rangka menjaga ketertiban dan keamanan rumah tangga.

Pemeriksaan fisik adalah prosedur verifikasi identitas Ranmor yang meliputi body

range, engine range, warna, bentuk, jenis, dan bentuk Ranmor seperti pemeriksaan aspek proteksi, peralatan, dan kebutuhan teknis Ranmor untuk memastikan kesesuaian antar identifikasi, situasi tubuh dan dokumen Ranmor.

C. METODE

1. Jenis Penelitian

Penelitian ini pada hakikatnya merupakan suatu cara sistematis untuk mendapatkan fakta dengan motif dan kegunaan yang dipilih. Untuk mencapai tujuan tersebut, diperlukan cara yang dapat diterapkan pada target yang akan dieksekusi. Jenis penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif yang mengkhususkan diri dalam membaca penawaran tes bodi mobil terbaik di kantor Samsat Bojonegoro. Menurut Sugiyono (2012:15) bahwa studi kualitatif adalah studi yang terutama didasarkan sepenuhnya pada filosofi postpositivisme, digunakan untuk mempelajari situasi objek herbal, di mana peneliti adalah instrumen penting.

2. Waktu dan Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan selama dalam kurun waktu 3 bulan sejak bulan mei s/d juli 2023. Sedangkan tempat penelitian adalah Kantor Samsat Bojonegoro.

3. Informan Penelitian

Informan adalah aset yang diwawancarai melalui cara peneliti (pewawancara) untuk mencapai statistik atau catatan yang sesuai dengan tujuan penelitian. Informan dalam penelitian ini pernah menjadi kontributor Samsat Bojonegoro dan kejadian-kejadian yang mengkhawatirkan dalam pemeriksaan bodi kendaraan bermotor. Informan dalam penelitian iniberjumlah 10 orang.

4. Teknik Pengumpulan Data

Dalam mengumpulkan catatan studi, strategi positif harus diperoleh untuk mendapatkan catatan yang sesuai dengan tujuan studi. Strategi seri catatan yang digunakan dalam tinjauan ini adalah sebagai berikut.

a. Observasi

Observasi adalah pernyataan sistematis dan pencatatan fenomena yang dipelajari. Pengamatan dilakukan untuk

mengumpulkan catatan tanpa penundaan terkait dengan penilaian penyedia kelas satu untuk tes tubuh mobil di Kantor Samsat Bojonegoro.

b. Wawancara

Wawancara dilakukan melalui bertanya langsung kepada informan mengacu pada penilaian penyedia tes bodi mobil kelas satu. Bentuk wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara sengaja tidak terstruktur.

c. Dokumentasi

Dokumentasi diselesaikan melalui akumulasi file yang terkait erat dengan item studi. File-file tersebut antara lain profil SAMSAT Bojonegoro.

D. HASIL PENELITIAN DAN ANALISIS

Pemerintah sebagai pihak yang paling berperan penting dalam hal penyelenggaraan pelayanan publik, diharapkan dapat memberikan perubahan yang positif melalui peningkatan terhadap kualitas pelayanan masyarakat. Selain itu pemerintah diharapkan dapat menjalankan fungsi pelayanan secara bertanggungjawab, transparan, berdaya guna, produktif, profesional, bebas dari kolusi, korupsi, dan nepotisme yang dapat merugikan bangsa dan negara demi untuk melaksanakan dan mewujudkan pemerintahan yang baik (Good governance). Pelayanan publik yang dilakukan oleh Kantor Samsat salah satunya adalah perpanjangan STNK atau surat tanda nomor kendaraan, STNK adalah bukti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang berfungsi sebagai kelengkapan kendaraan bermotor Ketika bergerak di jalan, berisikan identitas pemilik, identitas kendaraan bermotor, nomor registrasi dan masa berlaku termasuk pengesahannya. STNK adalah bukti bahwa kendaraan bermotor telah diregistrasi (Rozikin, 2014). Kantor Samsat merupakan salah satu dari wadah pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah di bidang pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Keuangan, dimana pelaksanaan pelayanan dengan sistem administrasi yang dilakukan secara manunggal di bawah satu atap.

Pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban yang perlu dilakukan oleh pemilik kendaraan bermotor. Sebagai contoh pengesahan ulang STNK tahunan dan penggantian STNK lima tahunan sangat penting bagi pengendara kendaraan bermotor. Pengesahan

STNK berkaitan dengan masa aktif/berlaku atau tidaknya STNK. Jika STNK yang dimiliki sudah habis masa berlakunya maka pengendara kendaraan bermotor dapat dikenakan sanksi. Hal ini senada dengan materi Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 68 yang menjelaskan bahwa setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan wajib dilengkapi dengan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang masih berlaku. Bila pengendara mengemudikan kendaraan bermotor dengan STNK mati (sudah habis masa berlakunya) maka termasuk pelanggaran dan dapat dikenai sanksi administratif.

Pelayanan yang baik (pelayanan prima) akan memberikan manfaat yang lebih besar bagi masyarakat maupun pejabat di Kantor Samsat sebagai institusi. Untuk memperoleh pelayanan sederhana saja, pengguna jasa sering dihadapkan pada kesulitan yang terkadang mengadaada. Pemandangan ini juga terlihat di kantor Samsat untuk urusanurusan perpajakan maupun terkait STNK. Manajemen kearsipan agaknya masih merupakan kendala bagi sebagian besar kantor yang melayani jasa umum, sehingga pelayanan kepada masyarakat tidak dapat terlaksana secara cepat. Para pegawai tidak lagi merasa terpanggil untuk meningkatkan efisiensi dan memperbaiki prosedur kerja tetapi lebih sering justru menolak adanya perubahan. Dengan ini, menumbuhkan persepsi masyarakat bahwa berhubungan dengan birokrasi.

Kualitas pelayanan cek fisik kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Bojonegoro Kualitas pelayanan memiliki hubungan yang erat dengan kepuasan pelanggan. Kualitas memberikan suatu dorongan kepada konsumen untuk menjalin hubungan yang kuat dengan Instansi/Perusahaan. Dalam jangka panjang ikatan ini memungkinkan Instansi/Perusahaan untuk memahami dengan seksama harapan konsumen serta kebutuhannya. Dengan demikian Instansi/Perusahaan dapat meningkatkan kepuasan konsumen dan pada gilirannya kepuasan tersebut dapat menciptakan kesetiaan/loyalitas konsumen. Dengan tercapainya kualitas layanan yang sempurna akan mendorong terciptanya kepuasan konsumen karena kualitas layanan merupakan sarana untuk mewujudkan kepuasan konsumen. Kualitas layanan dapat diwujudkan dengan memberikan layanan kepada konsumen dengan sebaik mungkin sesuai dengan apa yang menjadi harapan konsumen. Ketidakpuasan pada salah satu atau lebih dari

dimensi layanan tersebut tentunya akan memberikan kontribusi terhadap tingkat layanan secara keseluruhan, sehingga upaya untuk meningkatkan kualitas layanan untuk masing-masing dimensi layanan harus tetap menjadi perhatian.

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan, pengawasan dan pengendalian pelaksanaan SAMSAT, dibentuk tujuh kelompok kerja dengan kegiatan sebagai berikut: Kelompok Kerja Penyediaan Formulir Permohonan dan Penerangan. Pada kelompok kerja ini petugas pelayanan adalah dari Polri dan Dispenda. Polri mempunyai tugas Menyediakan dan memberikan formulir permohonan pendaftaran sesuai dengan permintaan permohonan; Memberikan penerangan mengenai kelengkapan persyaratan pendaftaran; Membukukan semua formulir yang diterima, dikeluarkan dan sisanya setiap hari; mencatat nomor formulir dan nomor kendaraan / nama pemilik pada buku registrasin penyediaan formulir; memberikan tanda atau paraf pada setiap persyaratan permohonan; menerima formulir kembali yang rusak untuk diganti dengan yang baru. Sedangkan tugas dari Dipenda yaitu memberikan penerangan kepada pemohon tentang kewajibannya sebagai wajib pajak.

Dewasa ini, kinerja pembangunan suatu bangsa dapat diukur dari signifikansi perubahan indeks kualitas manusia sebagai subyek pembangunan. Indikator global untuk mengukur tingkat kualitas manusia dari suatu bangsa meliputi tingkat pendidikan, kesehatan, dan tingkat pendapatan perkapita dari setiap manusia. Namun untuk negara berkembang yang karakteristik sosial budayanya masih didominasi oleh kultur, adat istiadat, etika, dan sopan santun, maka kualitas suatu bangsa juga perlu diukur dari tingkat ketaatan terhadap etika dan moral yang berlaku di setiap negara dan bangsa. Dengan demikian, sosok manusia suatu bangsa berkualitas tinggi manakala tidak hanya tingkat pendidikan yang tinggi, kmanakala tidak hanya tingkat pendidikan yang tinggi, kondisi kesehatan yang mantap dan tingkat pendapatan perkapita yang tinggi, tetapi juga oleh tingginya ketaatan terhadap prinsip etika dan moral diseluruh sektor kehidupan bermasyarakat, bernegara dan berbangsa. Pencapaian kualitas manusia Indonesia yang tinggi sangat ditentukan oleh ketepatan kebijakan yang ditetapkan pemerintah bersama masyarakatnya. Manakalah prioritas pembangunan tidak diberikan secara merata kepada keempat indikator dengan komitmen

politik yang tinggi dalam tahap formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan yang didukung oleh konsistensi yang tinggi sejak dalam tahap perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, koordinasi, pengendalian, evaluasi sampai pada tahap pemanfaatan dan pelestarian yang berkelanjutan, makakualitas manusia Indonesia semakin jauh terpuruk dari kondisi sekarang yang sudah sangat rendah.

Cek Fisik kendaraan bermotor adalah suatu bentuk tindakan preventif dan represif terhadap suatu kendaraan bermotor. Cek Fisik kendaraan adalah merupakan salah satu cara untuk mengukur transparansi dan kualitas pelaporan kegiatan yang dilaksanakan aparat Samsat dalam memberikan pelayanan serta suatu pemanfaatan informasi yang telah siap digunakan sebelumnya. Informasi tepat waktu berarti jangan sampai informasi yang disampaikan terjadi suatu manipulasi data atau ketidak jelasan suatu kegiatan sehingga terjadi hambatan dalam pencapaian tujuan kegiatan pelayanan pada Kantor Samsat yang akhirnya masyarakat jadi terhambat dalam kegiatannya untuk pemenuhan kebutuhannya. Hasil pekerjaan harus disampaikan sedini mungkin kepada masyarakat yang berkaitan dengan ketepatan waktu dan serta faktor-faktor yang menunjang dalam mekanisme penyelesaian suatu pekerjaan. Cek Fisik adalah bentuk pelayanan mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan. Dimensi untuk mengukur kualitas pelayanandengan menggunakan dimensi servqual ini anda dapat mengetahui jarak antara ekspektasi pelanggan dengan harapan terhadap layanan yang mereka terima. Berkaitan dengan masalah cek fisik kendaraan yang dilaksanakan pada kantor samsat ada beberapa unsur yang perlu diperhatikan adalah Keahlian serta kemampuan aparat samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dari berbagai aspek kebutuhan masyarakat,

ini penting dimana tugas dan fungsi aparat adalah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sesuai kebutuhannya. Bila hal ini dapat terpenuhi masyarakat akan merasa terayomi dengan baik sesuai kebutuhannya dan yang sangat penting sekali adalah legalitas formal kendaraan untk memberikan kepastian hukum dalam bentuk keaslian nomor mesin kendaraan jauh dari kepalsuan. Dari hasil petikan wawancara penulis dengan Ka. Samsat selaku informan utama, terkait dengan pelayanan keamanan kendaraan dalam memberikan pelayanan

menyatakan bahwa Kantor Samsat adalah suatu yang dibentuk oleh pemerintah yang mempunyai tugas memberikan pelayanan kepada masyarakat khusus yang berkaitan pada pelayanan kendaraan bermotor baik roda dua maupun roda empat berdasarkan regulasi yang ada, salah satunya cek Fisik kendaraan .Untuk cek Fisik gesek nomor rangka mesin tidak bisa sembarangan harus dilakukan oleh petugas samsat.

Dari hasil petikan wawancara penulis dengan Staf Pengelola aparat lintas (A). Berkaitan dengan pelayanan Cek Fisik kendaraan menyatakan bahwa: Aparat Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan selama ini belum pernah ada keluhan masyarakat yang berkaitan dengan pelayanan, pelayanan yang diberikan secara terukur dan profesional artinya pelayanan yang diberikan berdasarkan mekanisme yang ada tanpa adanya unsur diskriminasi, faktor kedekatan dan kekeluargaan.

Dari hasil petikan wawancara penulis dengan Staf Pengelola aparat lintas. Berkaitan dengan pelayanan Cek Fisik kendaraan menyatakan bahwa: Aparat Sipil yang ditugas pada Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan cukup baik dimana pelayanan telah diatur berdasarkan mekanisme pelayanan, dari aparat sipil bekerja sesuai dengan tugas dan kewenangan masing-masing.

Berkaitan mekanisme pelayanan terkadang masyarakat agak susah diatur atau kurang disiplin terhadap protokoler kesehatan, hal merupakan salah satu hambatan terhadap kelancaran pelayanan, demikian juga kedisiplinan masyarakat dalam antrian. Dari hasil petikan wawancara penulis dengan Warga Masyarakat. Berkaitan dengan pelayanan Cek Fisik kendaraan menyatakan bahwa: Berdasarkan apa yang saya liat dan apa yang dialami bahwa pelayanan Cek Fisik kendaraan aparat samsat telah berjalan sesuai mekanisme yang ada, namun dalam pelaksanaannya masih terdapat kekurangan yang dialami seperti tempat antrian sempit, masih kurangnya kursi sehingga dalam waktu tertentu masyarakat yang dilayani masih berdiri dihalaman kantor, terkadang juga petugas mungkin terlalu sibuk sehingga penyelesaian tidak tepat waktu dan sering molor penyelesaian

E. KESIMPULAN DAN REKOMENDASI

1. Kesimpulan

Berdasarkan uraian-uraian yang telah kemukakan pada bab-bab terdahulu dapat disimpulkan sebagai berikut: Evaluasi Kualitas

pelayanan Cek Fisik kendaraan masyarakat pada Kantor Samsat Kabupaten Bojonegoro telah berjalan dengan baik sesuai mekanisme yang ada, namun masih terdapat kelemahan tetapi kelemahan tersebut perlu pembenahan lebih lanjut. Faktor penghambat dan pendukung baik kedisiplinan masyarakat serta faktor kesadaran masyarakat masih kurang tetapi bukan merupakan penghambat aparat dalam memberikan pelayanan. Aparat Samsat dalam memberikan pelayanan Cek Fisik kendaraan masyarakat hendaknya sistem keamanan dan keakuratan terjaga dengan baik. Aparat Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Aparat Samsat dalam memberikan pelayanan hendaknya memberikan pelayanan secara jelas dan bertanggung jawab. Aparat Samsat dalam memberikan pelayanan cek fisik kendaraan harus lebih profesional.

2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan di atas serta dari hasil penelitian, maka peneliti mencoba memberikan saran sebagai bahan evaluasi pelaksanaan cek fisik kendaraan bermotor di Kabupaten Bojonegoro. Adapun saran yang diberikan peneliti sebagai berikut:

- a. Dalam penempatan pegawai, setiap instansi yang telah tergabung di SAMSAT wajib diseleksi atas dasar kualifikasi profesionalitasnya dan tanggung jawab yang tinggi. Hal ini dapat dilakukan melalui koordinasi ulang dengan pihak instansi yang tergabung untuk evaluasi mengenai penempatan komitmen kerja pegawai dengan mempertimbangkan konsekuensi prosespek layanan.
- b. Memaksimalkan fungsi pengintegrasian pelayanan SAMSAT yang sesuai dengan tujuan dibentuknya Mal Pelayanan Publik. Dengan memberikan pelayanan yang secara penuh terlaksana dan terselesaikan di Mal Pelayanan Publik.
- c. Meningkatkan kemampuan dalam pemanfaatan teknologi. Hal ini dapat dilakukan dengan memberikan pelatihan yang diselenggarakan oleh setiap instansi terkait kepada pegawai yang potensial dan belum mampu untuk mengoperasikan teknologi atau alat bantu dalam proses pelayanan dengan jangka waktu yang jelas.
- d. Perlu sosialisasi secara masif terhadap

masyarakat Bojonegoro yang terkendala akses yang cukup jauh dari daerah perkotaan mengenai adanya pelayanan SAMSAT Keling dan berinovasi membuat tempat pelayanan cek kendaraan bermotor yang bisa di jangkau secara cepayt oleh Masyarakat.. Hal ini dapat dilakukan melalui media informasi dan sosialisasi secara langsung kepada masyarakat, dengan melakukan koordinasi kepada instansi yang tergabung di Mal Pelayanan publik.

REFERENSI

- Amanda, P. I. (2020). Kebijakan Publik (Teori, Analisis, Implementasi Dan Evaluasi Kebijakan). *The Journalish Social and Government* 1(1), 34-38
<http://thejournalish.com/ojs/index.php/thejournalish/article/view/>.
- Wijoyo, Suparto, Prawitra Thalib, and Mohamad Nur Kholiq. "Merekonstruksi Good Corporate Governance Dalam Rangka Mewujudkan Indonesia Incorporated Sebagai Negara Kesejahteraan (Perspektif Regulasi Deregulasi-Reregulasi Model Jatimnomic)." *Airlangga Development Journal* 6.1 (2022): 44-54
- Dunn, W. N. (2003). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. UGM Press.
- Sumarso, Laporan Proyek Perubahan Modernisasi Penguatan Penyidikan Perkara Pidana Sistem Informasi Pengawasan Tindak Pidana, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Diklatpim Tk. I Lan Angkatan XL Tahun 2018.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90.
<https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Mais, R., Liando, D., & Pangemanan, F. (2019). Evaluasi Kebijakan Pelaksanaan Reward dan Punishment Aparatur Sipil Negara di Kota Bitung Ririn. *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1–9.
<https://media.neliti.com/media/publications/103420-ID-pengaruh> aksesoris dan elemen-pembentuk.pdf
- Miles, M. ., & Huberman, A. . (1992). *Analisis Data Kualitatif, Buku Sumber Tentang Metode-metode Baru* (P. T. . Rohidi (ed.)). Universitas Indonesia.
- Mulyadi, D. (2016). *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik : Konsep Dan Aplikasi Proses Kebijakan Publik Berbasis Analisis*

- Bukti Untuk Pelayanan Publik. Alfabeta.
- Subarsono, A. (2013). ANALISIS KEBIJAKAN PUBLIK Konsep Teori dan Aplikasi. Pustaka Pelajar.
- Wahab, S. A. (2012). ANALISIS KEBIJAKAN Dari Formulasi ke Penyusunan Model-Model Implementasi Kebijakan Publik (F. Hutari (ed.)). Bumi Aksara.
- Winarno, B. (2002). Teori dan Proses Kebijakan Publik. Media Prasindo.
- Winarno, B. (2007). Kebijakan Publik: Teori dan Proses. Media Prasindo
- Sedarmayanti, Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan, PT Refika Aditama, Bandung, 2009.
- Shomad, Abd, and Prawitra Thalib. Pengantar Filsafat Hukum. Airlangga University Press, 2020.