

**KUALITAS PELAYANAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT
MEDAN UTARA**

SKRIPSI

OLEH :

**ENJELY PUTRI
NPM.178520063**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2024**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 6/5/24

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)6/5/24

KUALITAS PELAYANAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area

Oleh :

**ENJELY PUTRI
178520063**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
2024**

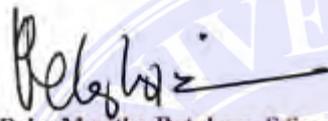
HALAMAN PENGESAHAN

Nama : ENJELY PUTRI
Npm : 178520063
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
Di Kantor Samsat Medan Utara

Disetujui Oleh

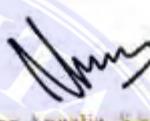
Pembimbing I

Pembimbing II



Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP.

Tanggal 18 April 2024



Nina Angelia, S.Sos, M.Si.

Tanggal _____

Mengetahui

Dekan


Dr. Walid Musthafa, S.Sos, M.I.Pol.

Tanggal _____

Ka. Prodi


Ka. Prodi

Tanggal _____

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertandatangan berikut ini;

Nama : ENJELY PUTRI
Npm : 178520063
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Saya menyatakan dengan sebenar – benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Utara” tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur – unsur PLAGIASI, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (SI) dibatalkan, serta proses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa paksaan dari siapapun.

Medan, 29 Januari 2024


METERAI TEMPEL
MEB30ALK070368262
ENJELY PUTRI
NPM. 178520063

**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : ENJELY PUTRI
Npm : 178520063
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi/Tesis

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area hak bebas royalti non eksklusif (non-exclusive-royalty-free right) atas karya ilmiah yang berjudul :

Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Utara.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan hak bebas royalti non eksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (data base), merawat dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik hak cipta.

Demikian pernyataan ini saya perbuat dengan sebenarnya.

Medan, 29 Januari 2024



ENJELY PUTRI
NPM . 178520063

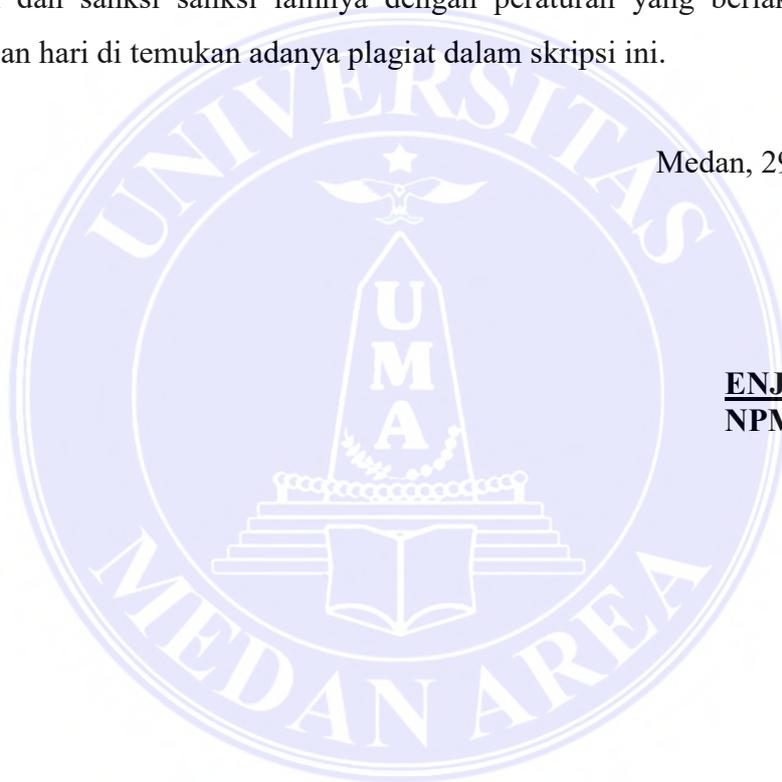
HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah saya tuliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar Akademik yang saya peroleh dan sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari di temukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 29 Januari 2024

ENJELY PUTRI
NPM . 178520063



ABSTRAK

Pelayanan pada kantor Samsat Medan Utara merupakan obyek utama dalam menjamin kepuasan masyarakat sedangkan sistem pelayanan birokrasi masa lalu, banyak yang mengatakan tidak sesuai dengan tata kerja. Misalnya banyak pihak yang berkepentingan sering mengeluh karena tidak efisiensinya pelayanan, baik dari segi waktu, pemberkasaan para wajib pajak, menumpuknya berkas para wajib pajak khususnya pada Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sehingga berdampak buruk pada kepuasan masyarakat. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Utara serta untuk mengetahui faktor penghambat Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Medan Utara. Untuk mencapai tujuan tersebut peneliti menggunakan teori Sinambela yang terdiri dari *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Empaty*, *Tangibles*, dengan menggunakan metode penelitian kualitatif. Hasil penelitian ini menunjukkan, kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Medan Utara sudah memberikan pelayanan yang baik akan tetapi juga memiliki beberapa faktor penghambat dalam memberikan pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada masyarakat yaitu gangguan pada saran dan prasarana seperti alat pengeras suara dan monitor nomor urut antrian yang masih perlu pengevaluasian, dan juga adanya beberapa pegawai Samsat Medan Utara dari Kepolisian yang masih dibebani oleh tugas lain diluar Samsat.

Kata Kunci: Kantor Samsat, Kualitas Pelayanan, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

ABSTRAC

Service at the North Medan Samsat office is the main object in ensuring community satisfaction, while in the past, many said the bureaucratic service system was not in accordance with work procedures. For example, many interested parties often complain because of the inefficiency of service, both in terms of time, filing of taxpayers, piling up of taxpayer files, especially on Motorized Vehicle Title Transfer Fees, so that it has a negative impact on public satisfaction.

Keywords : Samsat Office, Quality of Service, Motorized Vehicle Title Transfer Fee



RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama lengkap Enjely Putri, anak dari Bapak Tarmizi dan Ibu Eva Vivina. Lahir di Kota Medan Pada Tanggal 27 September 1999. Penulis merupakan anak ke 2 dari 5 bersaudara.

Penulis bersekolah di Sekolah Dasar Negeri 060813 Di kota Medan Pada Tahun 2005, selanjutnya pada tahun 2011 penulis melanjutkan sekolah di Mts Al-Ulum Di Kota Medan , kemudian pada tahun 2014 penulis melanjutkan sekolah di SMK Swasta Dwi warna Kota Medan . Pada tahun 2017 samapi sekarang penulis melanjutkan Studi Strata Satu (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Medan Area.



KATA PENGANTAR

Puji syukur Kepada Allah Swt, penulis panjatkan kedadirat Allah Yang Maha Esa, atas berkat dan karuni-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Di kantor Samsat Medan Utara**”. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan pada Program Studi Administrasi Publik (S-1) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. Dalam penyusunan skripsi ini, penulis banyak mendapatkan bantuan, bimbingan serta petunjuk dari berbagai pihak, terutama Kepada kedua orang tua kandung penulis Ayahanda dan Ibunda atas doa, dukungan, bimbingan serta kasih sayang yang telah diberikan selama ini baik memberikan materil maupun moril.

Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc., selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Dr.Walid Musthafa, S.Sos, M.I.Pol., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Dr.Drs. Indra Muda, MAP., selaku Ka. Prodi Administrasi Publik Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos, M.AP., selaku Dosen Pembimbing I yang telah membimbing penulis dan selalu meberikan waktu dalam penulisan skripsi ini.

5. Ibu Nina Angelia, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing penulis dan selalu meberikan waktu dalam penulisan skripsi ini.
6. Bapak Beltahmamero Simamora, S.IP, MPA., selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
7. Seluruh Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Kedua Orangtua penulis yaitu Bapak Tarmizi dan Ibu Eva Vivina atas doa, bimbingan dukungan moril dan materil, nasihat, motivasi dan semangat sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
9. Bapak Indra Utama Nasution, SH Selaku Kepala Samsat Medan Utara, yang telah memberikan izin kepada peneliti untuk melaksanakan penelitian ini.
10. Kepada saudara kandung saya Wahyudi Syahputra, Salwa Alfarizi Fitria, Jihan,Fahira, Muhammad Zidan Alfarizi, yang selalu mendukung saya baik secara moral dan biaya ya,terimakasih telah memantau saya hingga dapat menyelesaikan skripsi ini
11. Sahabat-sahabatku, Fitria ,Wiranti ,Nurisya Fitri Tamela ,Roni , yang selalu mendukung, mendoakan dan memberi semangat saat pembuatan skripsi ini
12. Terimakasih Untuk Abangda Rizky Fajar.,SH yang sudah selalu menyempatkan waktu serta energi untuk selalu mendukung saya dalam pengerjaan skripsi.

13. Teman-teman mahasiswa Jurusan Administrasi Publik stambuk 2017, yang selalu memberikan semangat, dukungan dan doa.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan, oleh karena itu penulis mengharapkan kepada pembaca untuk memberikan saran/kritik yang bersifat positif demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis berharap skripsi ini bermanfaat baik pendidikan dan masyarakat, atas perhatiannya saya ucapkan terimakasih.

Medan, 29 Januari 2024



ENJELY PUTRI
NPM . 178520063

DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRAC	viii
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Tujuan Penelitian	5
1.4. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	7
2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	7
2.1.2. Tujuan dan Makna Pelayanan Publik.....	10
2.1.3. Asas Pelayanan Publik	11
2.2. Kualitas Pelayanan Publik.....	12
2.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan Publik	12
2.3. Konsep Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)	17
2.4. Penelitian Terdahulu	23
2.5. Kerangka Berfikir.....	24
BAB III METODE PENELITIAN	25
3.1. Jenis Penelitian	25
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	26
3.3. Sumber Data	26
3.4. Teknik Pemelihan Informan.....	27
3.5. Tekni Pengumpulan Data	29
3.6. Tekni Analisis Data.....	31
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	33
4.1.1. Historis Singkat Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Medan.....	33
4.1.2. Visi dan Misi Samsat Medan Utara.....	37
4.1.3. Susunan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Samsat Medan Utara.....	39
4.2. Pembahasan	40
4.2.4. Kualitas Pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara	48
4.3. Faktor Hambatan Kualitas Pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara	55

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	58
5.1. Kualitas Pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara	58
5.2. Faktor Hambatan Kualitas Pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara	58
5.3. Saran	59
DAFTAR PUSTAKA	60
5.4. Lampiran I Pedoman Wawancara	62
5.5. Lampiran II Dokumentasi Dilapangan	63



DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu	23
Gambar 2.1. Kerangka Berfikir.....	24
Tabel 3.1. Jadwal dan Tahapan Penelitian	26
Tabel 4.1. Susunan Organisasi	49



BAB I PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Tugas utama pemerintah hakikatnya sebagai badan publik ialah menyediakan pengabdian terhadap masyarakat, agar aparatur pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab memberikan pelayanan publik yang baik dan memuaskan semua pihak. Penyelenggaraan pelayanan publik yang profesional menjadi tanggung jawab bersama pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan adalah hak masyarakat yang harus dihadapi oleh pemerintah.

Defenisi pelayanan publik juga diatur lebih lanjut yang tertuang di Pasal 1 ayat (1) Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yaitu, “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/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.” Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (Samsat) adalah salah satu badan publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik.

Hal tersebut juga selaras pada Pasal 14 PP RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik yang tertuang dalam BAB III Sistem Pelayanan Terpadu. Serta telah ditegaskan dalam Pasal 12 PP RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Namun, kenyataannya masih banyak pelayanan instansi pemerintah yang belum melakukan hal tersebut dan jauh dari ketentuan pelayanan publik seperti tertuang di PP RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. Publik akan merasa puas jika kebutuhan dan harapannya dapat terpenuhi. Ketika orang tidak puas dengan pelayanan yang diberikan dipastikan pelayanan tersebut tidak efektif.

Satu di antara dari pelayanan publik adalah Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap) dalam pelayanan pengabdian kepada masyarakat dalam hal pembayaran dan pajak BBN-KB. Sektor pajak merupakan sektor yang cukup mempengaruhi pelaksanaan pembangunan nasional, baik material maupun immaterial, karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional dibiayai oleh sektor pajak termasuk sektor pajak mobil dan Pajak BBN-KB.

Di Provinsi Sumatera Utara banyak berdiri kantor – kantor Samsat yang tugas dan tanggung jawab sama. Di Kantor Samsat Medan Utara, salah satunya yang melakukan aktifitas pelayanan publik yang bertanggung jawab untuk menangani sistem administrasi tentang pendaftaran kendaraan bermotor. Mengatur pendaftaran dan Identifikasi kendaraan bermotor berupa Surat Tanda Nomor Kendaraan dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor adalah dalam rangka melaksanakan tugas Kepolisian Negara RI dalam mewujudkan keamanan, ketertiban masyarakat, terpenting yang berkaitan dengan penyidikan/ penyelidikan perkara pelanggaran dan pelanggaran kendaraan bermotor. Pelaksanaan penetapan komitmen PKB dan BBN-KB masyarakat sebagai wajib pajak dalam memenuhi

kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor, selama melakukan kegiatan persyaratan SWDKLLJ oleh jasa raharja terkait dengan komitmen masyarakat memenuhi kewajiban membayar SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

Pengertian bea balik nama kendaraan bermotor itu sendiri ialah pajak atas peralihan hak milik atas kendaraan bermotor sebagai akibat perikatan antara dua pihak atau perbuatan atau keadaan sepihak yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, menghibahkan, warisan, atau masuk ke dalam badan usaha. Atas penyerahan kendaraan bermotor, BBN-KB dipungut pajak. BBN-KB merupakan satu di antara jenis pajak daerah yang menjadi kewenangan pemerintah Provinsi berdasarkan Pasal 2 ayat (1) huruf b Undang-Undang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

Banyak jenis penyerahan kendaraan bermotor yang dikecualikan antara lain kendaraan bermotor untuk keperluan pribadi oleh orang yang bersangkutan, diterbitkan kembali di daerah pabean Indonesia, untuk digunakan dalam pameran, penelitian, percontohan, kegiatan olah raga internasional dan untuk perdagangan. Pada dasarnya dalam proses pembelian kendaraan bermotor baru tidak sulit bagi masyarakat untuk mengurus dokumen kepemilikan kendaraan bermotor karena di *showroom* tempat pembelian kendaraan bermotor tersebut. Akan tetapi apabila pembeli membeli kendaraan bermotor dalam kondisi bekas, maka pembeli akan mengurus pengalihan nama kendaraan tersebut.

Bahkan banyak ditemukan pemilik kendaraan bermotor yang tidak terlalu mepedulikan masalah BBN-KB karena berbagai alasan, antara lain karena tidak melakukan pengalihan hak, tidak ada denda atau pinalti sama sekali dan hanya

sedikit orang yang menganggap pelayanan tersebut dalam pengelolaan BBN-KB kepemilikan kendaraan bermotor di Samsat Medan Utara tersebut terlalu sulit dalam pengurusannya, membutuhkan biaya banyak untuk pembayaran BBN-KB serta membutuhkan waktu yang lama dalam proses pengurusannya.

Subjek BBN-KB ialah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan Kendaraan Bermotor. Sedangkan Wajib Pajak BBN-KB ialah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor. BBN-KB kendaraan bermotor dipungut berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor. Dari harga pasaran umum, nilai jual tersebut ditentukan atas suatu kendaraan bermotor. Pelayanan pada kantor Samsat Medan Utara merupakan obyek utama dalam menjamin kepuasan masyarakat sementara sistem pelayanan sebelumnya bersifat birokratis, banyak yang mengatakan tidak sesuai dengan prosedur kerja. Sebagai contoh, banyak pihak yang berkepentingan sering mengeluhkan pelayanan yang tidak efisien, baik dari segi waktu, pengajuan wajib pajak, maupun tunggakan berkas wajib pajak, khususnya pada Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) sehingga berdampak buruk pada kepuasan masyarakat.

Hal tersebut dapat dilihat berdasarkan data yang dikeluarkan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Sumut baik pada jenis kendaraan pribadi maupun badan usaha pada tahun 2021 yang memiliki target 100% akan tetapi tingkat kepuasan masyarakat hanya mencapai 51,5% sedangkan di tahun 2022 yang memiliki target 100% dalam tingkat kepuasan masyarakat mengalami penurunan di 33,72% dan di tahun 2023 yang juga memiliki target 100% mengalami kenaikan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kisaran sebesar 36,5% yang diselenggarakan oleh

kantor Samsat Medan Utara yang merupakan salah satu dari Organisasi Perangkat Daerah (OPD) Sumut dalam hal pelayanan masyarakat dalam kegiatan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor terlihat masih jauh dari kata memuaskan.

Berdasarkan uraian tersebut penulis tertarik ingin mengetahui lebih dalam Tugas Pokok dan Fungsi dari Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT PPD Medan Utara, khususnya tentang kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang masih jauh dari harapan masyarakat. Maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Di Kantor Samsat Medan Utara”**.

1.2. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Di Kantor Samsat Medan Utara?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Di Kantor Samsat Medan Utara?

1.3. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Di Kantor Samsat Medan Utara?
2. Untuk mengetahui faktor penghambat Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) Di Kantor Samsat Medan Utara?

1.4. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diperoleh dalam penelitian adalah sebagai berikut:

a) Manfaat teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dalam mengembangkan pengetahuan tentang administrasi publik, manajemen, sumber daya manusia dan peningkatan kualitas kinerja;

b) Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan dan pengetahuan penulis dalam menggunakan ilmu dan teori yang diperoleh selama mengikuti perkuliahan dengan membandingkannya dengan fakta di lapangan. Sekaligus menjadi tolak ukur dalam meningkatkan kualitas pelayanan di Kantor Samsat Medan Utara;

c) Bagi Akademisi

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan masukan, kajian dan pembandingan bagi kalangan akademisi, mengenai kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta menjadi referensi untuk penelitian serupa selanjutnya.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Konsep Pelayanan Publik

2.1.1. Pengertian Pelayanan Publik

Defenisi pelayanan publik antara lain tertuang dalam Pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yaitu pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang dan jasa dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (<https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf> diakses pada tanggal 19 Juli 2022 pada pukul 18.35 Wib). Sedangkan merujuk PP Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik pada BAB I Ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) yaitu Pelayanan publik ialah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2012/96TAHUN2012PP.htm> diakses pada tanggal 19 Juli 2022 pada pukul 18.38 Wib). Lain halnya menurut Keputusan Menteri Pemberdayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Serta Hakekat pelayanan publik adalah

pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur negara sebagai abdi masyarakat (https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf diakses pada tanggal 19 Juli 2022 pada pukul 18.45 Wib).

Pengertian lain menurut Agung Kurniawan pelayanan publik ialah penyediaan layanan (melayani) kebutuhan orang lain atau orang-orang yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara utama yang telah ditetapkan. (Harbani, 2011:128). Sedangkan menurut A.S Moenir dalam konteks pelayanan publik, pelayanan publik dikatakan mengutamakan kepentingan publik, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu penyelenggaraan urusan publik, dan memuaskan publik. Pelayanan publik ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang atas dasar faktor material melalui suatu sistem tindakan tertentu dan dalam upaya untuk mencapai kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat mencakup banyak hal yang menyangkut segala kebutuhan masyarakat (A.S. Moenir, 2010:26). Layanan publik yang disediakan oleh pemerintah atau perusahaan dapat secara efektif mempromosikan kemakmuran ekonomi dan sosial, mengurangi kemiskinan, demokrasi dan hak asasi manusia, meningkatkan perlindungan lingkungan, penggunaan sumber daya alam secara bijaksana, dan memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik.

Kurniawan dalam Sinambela menyatakan Pelayanan publik ialah penyediaan layanan (melayani) kebutuhan orang atau masyarakat yang berkepentingan dengan organisasi sesuai dengan aturan dan tata cara utama yang

telah ditetapkan. (Sinambela, 2017:5). Monir mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung (Pasolong, Teori Administrasi Publik, 2019:148).

Lewis dan Gilman berpendapat bahwa pelayanan publik ialah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggung jawab dan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada (Hayat, 2017). Berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan lembaga negara atau daerah yang dimiliki berupa barang dan/atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan Mahmudi mengemukakan bahwa pelayanan ialah semua kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan publik dan melaksanakan ketentuan hukum (Mulyadi, 2018:39).

Dimana yang dimaksud dalam penyelenggaraan pemerintah ialah instansi pemerintah Diantaranya:

- a. BUMN;
- b. BHMN;
- c. BUMD;
- d. Lembaga pemerintah bukan departemen;

- e. Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, diantaranya; setneg (sekretariat negara), setwan (sekretariat dewan), dan sebagainya;
- f. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian;
- g. Departemen;
- h. Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan instansi.

2.1.2. Tujuan dan Makna Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik ialah untuk memuaskan keinginan masyarakat atau pelanggan pada umumnya, dan untuk mencapainya diperlukan pelayanan yang bermutu tinggi yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Kualitas pelayanan ialah kesesuaian harapan atau keinginan dengan kenyataan.

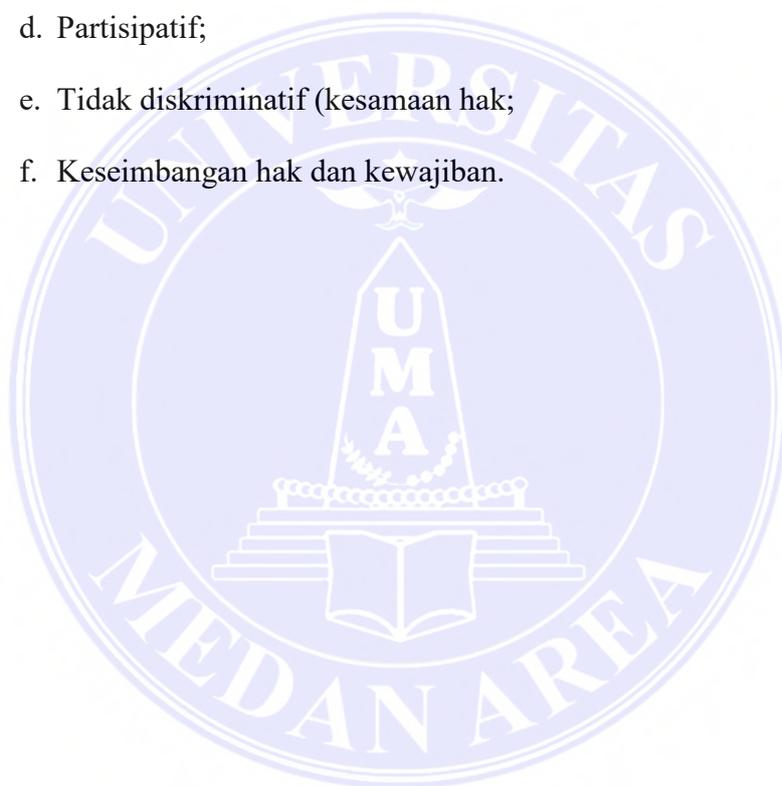
Dimana tujuan pelayanan publik terutama untuk memuaskan konsumen. Untuk mencapai kepuasan tersebut diperlukan kualitas pelayanan prima yang tercermin, yaitu:

- a. Partisipatif;
- b. Kesamaan hak;
- c. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- d. Transparansi;
- e. Akuntabilitas;
- f. Kondisional;

2.1.3. Asas Pelayanan Publik

Penyelenggara pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik. Hal tersebut dikatakan Mahmudi terkait memberikan pelayanan publik, yaitu (Sellang, 2019:24-25):

- a. Transparansi;
- b. Akuntabilitas;
- c. Kondisional;
- d. Partisipatif;
- e. Tidak diskriminatif (kesamaan hak);
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban.



2.2. Kualitas Pelayanan Publik

2.2.1 Defenisi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Ibrahim kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah, 2018:55). Sedangkan, kata "kualitas" mengandung banyak pengertian menurut kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti:

- a) Tingkat baik buruknya sesuatu;
- b) Derajat dan taraf (kepandaian, kecakapan, dsb); atau mutu.

Pada prinsipnya yang menjadi pertanyaan ialah atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono antara lain adalah (Hardiansyah, 2018:55):

1. Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer serta banyaknya petugas yang melayani;
2. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan terkait dengan ketersediaan informasi, lokasi, tempat parkir, ruang;
3. Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti kebersihan, ruang tunggu yang terpasang alat pendingin ruangan;
4. Ketepatan waktu pelayanan, diantaranya waktu proses dan waktu tunggu;
5. Akurasi Pelayanan, diantaranya bebas dari kesalahan;
6. Keramahan dan kesopanan dalam memberikan pelayanan;

Dasar penilaian kualitas pelayanan selalu berbeda. Apa yang dianggap layanan berkualitas tinggi saat ini bukan tidak mungkin untuk mempertimbangkan sesuatu yang tidak memenuhi syarat di lain waktu.

Dalam hal ini pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

- a. Masing-masing pihak harus jelas dan diketahui secara pasti hak dan kewajiban bagi pemerintah maupun pelayanan umum;
- b. Pengaturan setiap bentuk pelayanan publik harus disesuaikan dengan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan hukum yang berlaku dan kebutuhan dengan tetap berkomitmen pada efektifitas dan efisiensi;
- c. Kualitas pelayanan publik, proses dan hasilnya harus diupayakan untuk memberikan kemudahan, keamanan, dan kepastian hukum yang dapat dijelaskan.

2.2.2. Indikator Pengukuran Kualitas Pelayanan Publik

Memberikan pelayanan ditujukan untuk memuaskan publik yang melakukan pengurusan. Mencapai kepuasan ini membutuhkan kualitas pelayanan yang baik. Dapat memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat jika memenuhi beberapa indikator untuk layanan yang sama. Indikator pelayanan publik menurut pendapat Fitzsimmons dan Fitzsimmons dalam Sinambela terdiri atas (Sinambela L. P., 2006:7):

- a. *Tangibles*, bisa disebut juga bukti fisik yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Keadaan lingkungan sekitarnya, penampilan dan kemampuan sarana

dan prasarana fisik perusahaan adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa. Dimana meliputi teknologi (perlengkapan dan peralatan yang digunakan), gedung, (fasilitas fisik), serta penampilan pegawainya;

- b. *Reliability*, bisa disebut juga keandalan yaitu kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti sikap yang simpatik, ketepatan waktu, dengan akurasi yang tinggi dan pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan;
- c. *Responsiveness*, bisa disebut juga ketanggapan ialah kemampuan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan konsumen menunggu tanpa alasan yang jelas menyebabkan persepsi negatif terhadap kualitas layanan;
- d. *Assurance*, yang juga bisa disebut jaminan dan kepastian, yaitu pengetahuan, kesopanan dan kemampuan karyawan perusahaan untuk meningkatkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan. Ini terdiri dari beberapa komponen antara lain kesopanan, komunikasi, efisiensi, kredibilitas, dan keamanan;
- e. *Empathy*, ialah memberikan perhatian yang bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami kebutuhan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memahami kebutuhan pelanggan secara spesifik, memiliki

pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pelanggan.

2.2.3. Kepuasan Konsumen

Kepuasan konsumen merupakan faktor utama yang harus diperhatikan oleh penyelenggara pelayanan publik, karena kepuasan konsumen akan menentukan keberhasilan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik. Definisi kepuasan pelanggan sering dikacaukan dengan definisi kepuasan pelanggan atau kepuasan audiens, perbedaannya hanya pada siapa yang menjadi presenter dan apa motivasinya dalam memberikan layanan. Penyelenggara pelayanan dalam pelayanan masyarakat adalah pegawai instansi pemerintah yang melaksanakan tugas pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang bersifat wajib dan penerima manfaat pelayanan publik adalah masyarakat, instansi pemerintah dan dunia usaha yang memperoleh manfaat dari kegiatan pelayanan publik.

Dari definisi di atas dapat disimpulkan bahwa kepuasan dilihat dari sudut pandang pelanggan, yaitu apa yang pelanggan rasakan terhadap pelayanan yang diberikan dibandingkan dengan apa yang mereka inginkan. Kepuasan ialah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakannya dengan harapannya. Sedangkan ketidakpuasan muncul ketika hasil tidak seperti yang diharapkan. Kepuasan pelanggan terhadap suatu produk atau jasa sebenarnya sulit didapat jika perusahaan atau industri jasa tidak benar-benar memahami apa yang diharapkan dari pelanggannya (Andayani).

Sedangkan menurut pendapat Tjiptono menukil Bachtiar, Kepuasan konsumen ialah sikap yang ditunjukkan konsumen ketika menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan dan terpuaskan

dengan baik. Sedangkan menurut jurnal Bakhtiar, kepuasan konsumen ialah perasaan positif yang dimiliki konsumen terhadap produk/jasa selama menggunakan atau setelah menggunakan jasa atau produk tersebut (Bachtiar).

Christopher Lovelock dan Wirtz dalam jurnal Marlina Kurniawan dan Suwiknyo berjudul *Kepuasan Konsumen: Faktor-faktor yang mempengaruhi*, menunjukkan bahwa kepuasan ialah sikap seperti evaluasi yang mengikuti pengalaman konsumsi, sebagian besar penelitian menegaskan bahwa mengkonfirmasi atau tidak mengkonfirmasi harapan konsumsi ialah penentu utama kepuasan yang sangat besar (Wirtz, 2011). Tidak mengherankan jika perusahaan menjadi terobsesi dengan kepuasan pelanggan, mengingat hubungan langsungnya dengan loyalitas pelanggan, pangsa pasar, dan keuntungan (Suwiknyo). Kepuasan pelanggan ialah proses dimana kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan dapat dipenuhi, menghasilkan pembelian berulang atau loyalitas yang berkelanjutan (Trisno).

Perusahaan perlu mendefinisikan pelanggan mereka. Kepuasan pelanggan tercapai ketika kebutuhan, keinginan, dan harapan pelanggan terpenuhi. Mengenai kualitas, ada tiga tingkat harapan pelanggan mengenai kualitas, yaitu:

1. Level Pertama

Harapan pelanggan yang paling sederhana dan dalam bentuk asumsi, harus anda terima begitu saja. Misalnya:

- a) Saya berharap kantor Samsat melayani saya sesuai prosedur yang ada; atau
- b) Saya berharap bank akan menyimpan uang saya dan menangani saldo rekening saya dengan benar.

2. Level Kedua

Ekspektasi paling tinggi dari Level 1, di mana kepuasan tercermin dalam memenuhi persyaratan dan/atau spesifikasi, seperti:

- a) Saya berharap dapat dilayani dengan ramah oleh staf Kantor Samsat; dan
- b) Saya pergi ke bank, dan tellernya sangat ramah, membantu, dan membantu transaksi saya.

3. Level Ketiga

Ekspektasi lebih tinggi dari level 1 atau 2 dan membutuhkan kesenangan (*delightfulness*) atau layanan yang begitu baik sehingga membuat saya penasaran. Misalnya: maskapai menyediakan semua penumpang makanan atau *snack* yang sama yang disediakan khusus untuk penumpang kelas satu dengan penerbangan lain (Afrinda Khoirista).

2.3. Konsep Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)

2.3.1. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)

Sebagaimana tercantum dalam Pasal 39 Ayat (1) Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 tentang Pendaftaran dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) dibuat dari bahan yang mengandung unsur keselamatan sesuai dengan spesifikasi teknis. Unsur Pengaman Tanda Nomor Kendaraan (TNKB) sebagaimana dimaksud pada ayat (1), berupa emblem langsung dan pengaman lainnya yang bertindak sebagai penjamin keabsahan Tanda Nomor Kendaraan (TNKB). Sedangkan warna Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) ialah sebagai berikut:

- a. Huruf biru bagi kendaraan bermotor Korps Diplomatik Asing memakai dasar putih;
- b. Huruf hitam bagi kendaraan bermotor di kawasan perdagangan bebas atau (FTA) yang mendapat pembebasan bea masuk dan berdasarkan peraturan Menteri Keuangan, kendaraan bermotor tidak boleh dioperasikan/dipindahtangankan ke wilayah Indonesia lainnya memakai dasar hijau;
- c. Huruf putih bagi kendaraan bermotor pribadi dan persewaan kendaraan bermotor memakai latar belakang hitam;
- d. Huruf hitam bagi kendaraan bermotor umum memakai latar belakang kuning, dan;
- e. Huruf putih bagi kendaraan bermotor dinas pemerintah memakai latar belakang merah.

2.3.2. Perinsip Pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor

Pelaksanaan *Regident* kendaraan bermotor berpedoman pada prinsip-prinsip pelayanan:

- a. Kualitas pejabat atau penyedia jasa petugas pendaftaran kendaraan bermotor yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, yaitu prinsip pelayanan yang akuntabel;
- b. Tersedianya data dan informasi yang diperlukan dalam mendukung penyelenggaraan kendaraan bermotor atau untuk mendukung pemangku kepentingan lainnya, khususnya prinsip pelayanan informatif;

- c. Menyelenggarakan pelayanan pendaftaran ulang kendaraan dalam suasana yang menyenangkan dan didukung oleh sarana dan prasarana pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat khususnya prinsip pelayanan yang nyaman;
- d. Prosedur pelayanan *Regident* kendaraan bermotor yang mudah dilaksanakan, diakses dan dipahami yaitu prinsip pelayanan sederhana;
- e. Ketepatan waktu dalam menyelesaikan pelayanan kendaraan bermotor, yaitu prinsip pelayanan cepat;
- f. Pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor dilakukan secara menyeluruh, akurat, berkualitas dan menyeluruh yaitu prinsip pelayanan yang akurat; dan
- g. Proses dan produk pelayanan kendaraan bermotor dapat memberikan perlindungan, kepastian hukum dan rasa aman yaitu asas pelayanan aman;

2.3.3. Prosedur Penerbitan STNK dan TNKB

Melalui Samsat prosedur perpanjangan, pengesahan dan penerbitan STNK dilaksanakan.

Dengan demikian melalui kelompok kerja lah prosedur penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan dilaksanakan yang terdiri dari:

- a) Petugas kelompok kerja Pendaftaran, Pendataan, dan Verifikasi menerima permohonan penerbitan, pengesahan, dan perpanjangan Surat Tanda Kendaraan Bermotor;

- b) Memeriksa kelengkapan dan legalitas persyaratan dengan mencocokkan dokumen persyaratan dengan yang tercantum pada formulir dan/atau instansi yang mengeluarkan dokumen persyaratan;
- c) Masukkan data identitas pemilik dan kendaraan bermotor ke dalam database;
- d) Melakukan pengecekan data sebagaimana dimaksud pada huruf (b) dengan data kendaraan bermotor secara online. Dalam hal dokumen persyaratan tidak lengkap atau tidak valid, karyawan harus memberi tahu pemohon untuk melengkapinya. Jika dokumen yang diperlukan sudah lengkap, karyawan harus;
- e) Menyerahkan dokumen yang dipersyaratkan kepada petugas kelompok kerja untuk mencetak dan mensertifikasi Surat Tanda Nomor Kendaraan;
- f) Menginformasikan kepada pejabat Pokja Penetapan untuk penetapan pajak kendaraan bermotor dan iuran kepemilikan kendaraan bermotor, PNBP, dan iuran wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas;
- g) Pendaftaran, pendataan serta verifikasi;
- h) Penetapan;
- i) Pembayaran;
- j) Pencetakan dan pengesahan;
- k) Penyerahan; dan
- l) Pengarsipan;

Dalam Pasal 85 Ayat (4) huruf (b) sebagaimana dimaksud, Pengurus Kelompok Kerja Penetapan menetapkan besarnya berdasarkan pemberitahuan kelengkapan dokumen persyaratan, berupa:

- a. PNBPN STNK oleh petugas Polri untuk penerbitan STNK baru, perubahan identitas kendaraan dan pemilik, pemindah tanganan kendaraan bermotor, penggantian Surat Tanda Nomor Kendaraan, dan perpanjangan;
- b. BBN-KB dan atau PKB oleh petugas Satuan Kerja Wilayah yang bertanggung jawab atas Administrasi Pendapatan Daerah Propinsi; dan
- c. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Jalan oleh Pejabat Jasa Raharja.

Bahwa dalam Pasal 86 ayat (3) sebagaimana dimaksud tugas yang dilaksanakan oleh pengurus kelompok kerja penerima pembayaran, yaitu:

- a. Melakukan tugas penerimaan pembayaran sebagaimana dimaksud sesuai peraturan perundang-undangan; dan
- b. Melaksanakan tugas pemanggilan kepada pemohon untuk melakukan pembayaran PNBPN atas STNK, pajak kendaraan, bea balik nama kendaraan bermotor dan/atau iuran wajib dana kecelakaan lalu lintas.

Sebagaimana dimaksud Pasal 87 ayat (3), atas dasar penyerahan dokumen persyaratan dan Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran, petugas kelompok kerja Pencetakan dan Pengesahan melakukan tugas:

- a. Melakukan tugas pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan untuk *Regident* Pengesahan;

- b. Melakukan tugas penggabungan Surat Tanda Nomor Kendaraan dengan Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran; dan
- c. Melakukan tugas pencetakan STNK untuk penerbitan STNK baru, perubahan identitas kendaraan dan pemilik, pemindah tangan Ranmor, penggantian Surat Tanda Nomor Kendaraan, dan Perpanjangan.

Sebagaimana dimaksud berkas Surat Tanda Nomor Kendaraan, Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor diserahkan kepada petugas kelompok penyerahan. Petugas kelompok kerja penyerahan sebagaimana dimaksud, melakukan tugas:

- a. Melaksanakan tugas pemanggilan pemilik kendaraan bermotor untuk menerima berkas bersama yaitu Surat Tanda Nomor Kendaraan, Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor serta menandatangani buku register penyerahan;
- b. Melaksanakan tugas mencatat data penyerahan dalam buku register; dan
- c. Melakukan tugas pemisahan STNK, TBPKP dengan berkas administrasi untuk arsip.

Atas dasar diterimanya berkas-berkas administrasi yang dimaksud, berkas-berkas administrasi yang dipisahkan tersebut diserahkan kepada Petugas Kelompok Kerja Penyimpanan. Petugas Kelompok Kerja Penyimpanan melakukan tugas-tugas tersebut:

- a. Melakukan tugas penyimpanan arsip Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor oleh petugas Satuan Kerja

Perangkat Daerah yang membidangi Pengelolaan Pendapatan Provinsi;

- b. Melakukan tugas penyimpanan arsip Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan oleh petugas Jasa Raharja; dan
- c. Melakukan tugas penyimpanan seluruh arsip registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor oleh petugas Polri.

2.4. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu merupakan usaha peneliti untuk mencari perbandingan dan setelah itu untuk mencari inspirasi baru untuk lebih melihat sekitar. Selain itu, penelitian sebelumnya membantu penelitian untuk menemukan penelitian dan buktikan orisinalitas penelitian. Pada bagian ini peneliti mencantumkan hasil penelitian terdahulu yang berkaitan dengan penelitian sebelumnya untuk melakukan ini, buat ringkasan, baik penelitian yang sudah terpublikasikan atau belum terpublikasikan. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih terkait dengan penelitian yang dilakukan penulis :

Tabel 1.1. Penelitian Terdahulu

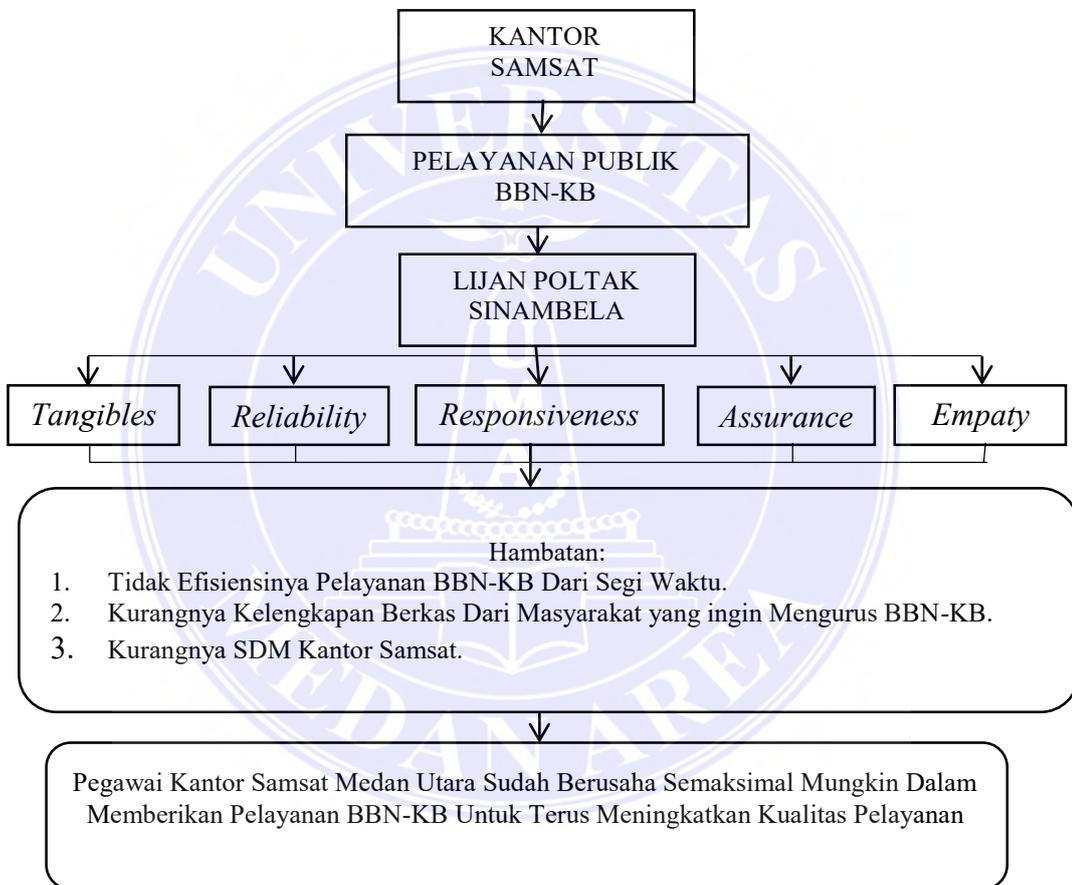
NO	NAMA	JUDUL	PENELITAIAN	
			METODE	HASIL
1	ARIS WIDANARKO	KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT SURAKATA (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor)	Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini sama - sama menggunakan metode penelitian Kualitatif dan sama - sama membahas tentang pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan bermotor	Perbedaan penelitian terdahulu dengan penelitian ini, penelitian terdahulu membahas tentang Pelayanan Bea balik nama kendaraan bermotor, sedangkan penelitian ini membahas tentang kualitas pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor
2	NURAENI SAYUTI	KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PROPINSI SULAWESI SELATAN	Persamaan penelitian ini dengan penelitian Nuraeni Sayuti adalah sama - sama menggunakan penelitian Kualitatif dimana penelitian dilakukan dengan wawancara mendalam, dokumentasi serta observasi	Perbedaan penelitian ini dengan penelitian Nuraeni Sayuti hanya perbedaan lokasi penelitian, lokasi penelitian yang digunakan oleh Nuraeni Sayuti terletak di unit pelaksana teknis daerah Samsat Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Sulawesi Selatan sedangkan lokasi penelitian saya terletak di Kantor Samsat Medan Utara

2.5. Kerangka Berfikir

Kerangka berpikir adalah alur pikiran yang disusun secara singkat. Kerangka pemikiran atau bisa disebut juga dengan alur pemikiran dari penulis sendiri atau mengambil dari suatu teori yang dianggap relevan atau fokus dalam menjawab masalah-masalah yang ada dirumusan masalah penulis.

Gambar 2.1.

Kerangka Berfikir



(Sumber: Oleh Peneliti)

BAB III METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini ialah metode kualitatif. Penelitian kualitatif adalah studi kasus yang mendalam dan berorientasi pada sejumlah kecil kasus, termasuk studi kasus tunggal. Penelitian kualitatif berusaha menemukan data rinci tentang situasi tertentu, seringkali dengan tujuan menemukan bagaimana sesuatu terjadi. Tujuan utama penelitian kualitatif ialah membuat kebenaran dapat dipahami, dan seringkali tidak terlalu fokus pada penarikan generalisasi (kesimpulan), dan atau tidak mengkonfirmasi perkiraan (prediksi) dari berbagai pola yang ada.

Menurut beberapa ahli, ada beberapa macam pendapat mengenai pengertian penelitian kualitatif, Bogdan dan Taylor Dalam Moleong penelitian kualitatif ialah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis dan atau lisan dari orang-orang serta perilaku yang dapat diamati. (Tanzeh, 2011:64)

Penelitian kualitatif menurut Moleong ialah penelitian yang bertujuan untuk memahami fenomena seputar apa yang dipahami subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motif, dan tindakan secara holistik dan melalui deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, dalam konteks naturalistik tertentu dan dengan manfaat metode ilmiah. Menurut Curl dan Miller, penelitian kualitatif merupakan tradisi khusus dalam ilmu-ilmu sosial yang terutama mengandalkan pengamatan terhadap manusia, baik dalam bidangnya maupun dalam hal peristilahannya (Moleong, 2010:6).

Berlandasan beberapa definisi di atas, bahwa dapat ditarik kesimpulan penelitian kualitatif ialah prosedur penelitian yang dilakukan untuk mendeteksi gejala secara kontekstual secara komprehensif yang menghasilkan data deskriptif dalam konteks tertentu melalui penggunaan berbagai metode ilmiah dan mengandalkan pengamatan.

Alasan peneliti memilih jenis penelitian kualitatif adalah peneliti ingin berusaha mengungkapkan permasalahan apa yang terjadi dan mendapatkan deskripsi yang utuh serta mendalam tentang Kualitas Pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara.

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian mengenai Kualitas Pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara.

**Tabel 3.1.
Jadwal dan Tahapan Penelitian**

NO	KEGIATAN	2021				2022										2023				
		Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Agust	Sep	Okt	Nov	Des	Jan	Feb	
1	Pengajuan Judul	■																		
2	Penyusunan Proposal		■																	
3	Seminar Proposal			■																
4	Penelitian				■															
5	Pengumpulan Data					■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■	■		
6	Seminar Hasil																	■		
7	Perbaiki Skripsi																		■	
8	Sidang Meja Hijau																			■

Sumber: Oleh Peneliti

3.3. Sumber Data

Untuk sampai pada suatu kesimpulan, penelitian yang akan dilakukan memerlukan sumber informasi yang disebut sumber data. Menurut Loveland, sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan kata kerja,

selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen, dan lain - lain (Lexy J., 2011:157).

Jika peneliti menggunakan angket atau wawancara untuk mengumpulkan data, maka sumber datanya disebut responden, yaitu orang yang menjawab atau menanggapi pertanyaan peneliti, baik secara tertulis maupun lisan. Di dalam penelitian ada dua sumber data yang digunakan, yaitu (Tanzeh, 2011:64, hal. 80):

1. Data primer, merupakan data yang dikumpulkan langsung oleh orang yang bersangkutan atau yang menggunakan data tersebut. Data diperoleh melalui kuesioner atau wawancara;
2. Data sekunder, yaitu data yang tidak dikumpulkan secara langsung oleh pihak yang berkepentingan atau pihak yang menggunakan data tersebut.

Sumber data dari penelitian ini ialah dokumentasi, wawancara dan sumber lain yang diperlukan penelitian ini.

3.4. Teknik Pemelihan Informan

Informan penelitian dalam penelitian kualitatif berkaitan dengan langkah-langkah yang dilakukan peneliti agar data atau informasi dapat diperoleh. Jadi yang terpenting dalam pembahasan ini adalah peneliti “mengidentifikasi” informan dan bagaimana peneliti “mendapatkan” informan tersebut.

Informan ialah orang yang diwawancarai, dan dimintai keterangan oleh pewawancara. Informan ialah orang yang dipercaya untuk menguasai dan memahami data, informasi, atau fakta dari topik penelitian.

1. Informan Kunci

Informan kunci ialah informan yang memiliki informasi lengkap tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti. Informan kunci tidak hanya mengetahui kondisi/ fenomena yang ada di masyarakat pada umumnya, tetapi juga memahami informasi tentang informan utama. Informan Kunci pada penelitian ini adalah Bapak Indra Utama Nasution,SH Kepala Kantor Samsat Medan Utara.

2. Informan Utama

Informan utama ialah individu atau kelompok yang digunakan sebagai sumber data atau informasi primer dalam memberikan gambaran teknis masalah penelitian. Informan utama dalam penelitian kualitatif seperti "aktor utama" dalam sebuah cerita. Dengan demikian informan utama ialah orang yang mengetahui secara teknis dan detail masalah penelitian yang akan diteliti. Informan utama pada penelitian ini adalah Ibu Lidya Sri Dewi, Bapak Sofian, Bapak Joko, Ibu Juliana, Bapak Richo Sembiring, masyarakat yang memperoleh pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor samsat medan utara.

3. Informan Pendukung

Informan pendukung ialah orang yang dapat memberikan informasi tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan tambahan terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan kunci atau informan utama. Informan utama pada penelitian ini adalah Ibu Sakinah Mawaddah Nasution,SE dan Ibu Sri Efanti,SH Sekretaris dan Staff Khusus pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Medan Utara.

3.5. Tekni Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karna tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Tanpa mengetahui teknik pengumpulan data, maka peneliti tidak akan mendapatkan data yang memenuhi standar data yang ditetapkan. (Sugiyono, 2018:224) Metode pengumpulan data pada penelitian ini menggunakan sebagai berikut:

1. Metode Observasi

Menurut Margono, teknik observasi yaitu pengamatan dan pencatan secara sistematis terhadap gejala yang tampak pada obyek penelitian. Arikunto, observasi adalah kegiatan penguatan perhatian terhadap sesuatu obyek dengan menggunakan seluruh alat indra. Menurut Riyanto, observasi merupakan metode pengumpulan data yang menggunakan pengamatan terhadap obyek penelitian yang dapat dilaksanakan secara langsung maupun tidak langsung. (Tanzeh, 2011:64, hal. 84)

Observasi sebagai alat pengumpulan data ini banyak digunakan untuk mengukur tingkah laku ataupun proses terjadinya suatu kegiatan yang dapat diamati baik dalam situasi yang sebenarnya maupun dalam situasi buatan. Teknik pelaksanaan observasi ini dapat dilakukan secara langsung yaitu pengamat berada langsung bersama obyek yang diselidiki dan tidak langsung yakni pengamatan yang dilakukan tidak pada saat berlangsungnya suatu peristiwa yang diselidiki.

2. Metode Wawancara

Wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan interview pada satu atau beberapa orang yang bersangkutan. Dalam pengertian lain, wawancara

merupakan suatu pengumpulan data dengan mengadakan tatap muka secara langsung antara orang yang bertugas mengumpulkan data dengan orang yang menjadi sumber data atau objek penelitian. (Tanzeh, 2011:64, hal. 89)

Merujuk pada pengertian diatas, wawancara yang dilakukan oleh peneliti dan responden dalam penelitian ini dilakukan di ruangan yang telah ditentukan dan pada jam sesuai dengan perjanjian antara peneliti dan responden.

Ada dua jenis wawancara yang lazim digunakan dalam pengumpulan data, yaitu:

- a. wawancara terstruktur, yaitu wawancara yang sebagian besar jenis-jenis pertanyaannya telah ditentukan sebelumnya termasuk urutan yang ditanya dan materi pertanyaannya.
- b. wawancara tak terstruktur, yaitu wawancara yang tidak secara ketat telah ditentukan sebelumnya mengenai jenis-jenis pertanyaan, urutan dan materi pertanyaannya. Materi pertanyaan dapat dikembangkan pada saat berlangsung wawancara dengan menyesuaikan pada kondisi saat itu juga sehingga menjadi lebih fleksibel dan sesuai dengan jenis masalahnya (Tanzeh, 2011:64, hal. 89).

3. Dokumentasi

Dalam penelitian kualitatif agar mendapatkan hasil yang optimal dan benar-benar menemukan data sebagaimana terkandung dalam *natural setting*, maka selain teknik pengumpulan data dengan observasi dan wawancara, maka dilengkapi dengan teknik pengumpulan data dengan dokumen.

Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu pada saat melakukan penelitian. Teknik dokumentasi yaitu mengumpulkan data dengan melihat atau mencatat suatu laporan yang sudah tersedia (Tanzeh, 2011:64, hal. 92).

4. Triangulasi

Triangulasi adalah teknik pemeriksaan keabsahan data yang memanfaatkan sesuatu yang lain, di luar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai pembanding terhadap data itu. (Sugiyono, 2010:330)

Triangulasi sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Bila peneliti melakukan pengumpulan data dengan triangulasi, maka sebenarnya peneliti mengumpulkan data yang sekaligus menguji kredibilitas data, yaitu mengecek kredibilitas data dengan berbagai teknik pengumpulan data dan berbagai sumber data.

3.6. Tekni Analisis Data

Menurut Patton, analisis data adalah proses mengatur ukuran data, mengorganisasikannya kedalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar. Menurut Suprayogo, analisis data adalah rangkaian kegiatan penelaahan, pengelompokan, sistematisasi, penafsiran dan verifikasi data agar sebuah fenomena memiliki nilai sosial, akademis dan ilmiah (Tanzeh, 2011:64, hal. 95 – 96).

Untuk mengelola dan menganalisa data, penulis menggunakan metode Analisis deskriptif kualitatif dari *Miles dan Huberman* dalam Sugiyono meliputi komponen diantaranya (Sugiyono, 2018:224, hal. 246):

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Setelah dikemukakan, semakin lama penelitian di lapangan, maka jumlah data akan semakin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, kemudian mencari tema dan polanya.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Setelah data direduksi, maka langkah selanjutnya adalah mendisplaykan data. Kalau dalam penelitian kuantitatif penyajian data ini dapat dilakukan dalam bentuk tabel, grafik, *pie chart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan semakin mudah difahami. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart* dan sejenisnya. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing / Verification*

Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat peneliti kembali kelapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang *kredibel*.

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kualitas Pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara

Berdasarkan dari observasi, penelitian serta pembahasan yang peneliti lakukan di Kantor Samsat Medan Utara terkait kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dapat disimpulkan bahwa dari Sumber Daya Manusia bagian Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor sudah memberikan pelayanan yang baik namun dari alat pendukung prasarana masih membutuhkan perbaikan sistem serta dari pihak Kepolisian yang bertugas seharusnya tidak lagi dibebani dengan tanggungjawab lain begitu juga dengan masyarakat yang seharusnya lebih teliti dalam melengkapi syarat-syarat yang tertera di papan informasi yang telah disediakan oleh kantor Samsat Medan Utara.

5.2. Faktor Hambatan Kualitas Pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara

Pelayanan diberikan tidak akan selalu baik di mata wajib pajak, namun terkadang ada kendala yang membuat pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Setiap organisasi pasti akan menghadapi situasi dimana organisasi terkadang akan terlihat baik, tidak baik atau bahkan buruk di mata masyarakat. Persepsi publik tersebut dapat dilihat melalui berbagai alasan yang mereka dapatkan ketika mendapatkan layanan dari organisasi, dan dari sana masyarakat kemudian dapat menilai kualitas layanan yang diberikan oleh organisasi tersebut.

Dalam pengelolaan BBN-KB ada hal – hal yang dapat menghambat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan oleh Samsat Medan Utara, yaitu:

1. Persyaratan berkas yang diajukan oleh wajib pajak tidak lengkap;
2. Tumpukan berkas Wajib Pajak yang belum dilakukan oleh petugas Samsat sehari sebelumnya mengakibatkan lambatnya proses, terutama terkait dengan penyerahan berkas BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara;
3. Untuk petugas polisi, terkadang ada tugas lain di luar Samsat;
4. Terkadang masih terjadi kerusakan pada sarana dan prasarana penunjang, terutama elektronik.

5.3. Saran

Atas uraian penelitaian diatas yang cukup panjang serta lebar guna bertujuan untuk lebih meningkatkan kualitas pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Medan Utara. Penulis dapat memberikan saran yang diantaranya:

- a. Sebaiknya petugas Kepolisian yang bertugas di kantor Samsat Medan Utara tidak ditugaskan untuk tugas lain di luar Samsat agar bisa fokus pada pelayanan di Samsat;
- b. Direkomendasikan pengecekan secara berkala pada alat-alat pendukung seperti alat elektronik diantaranya, *microphone* dan alat pemanggilan nomor urut digital untuk meminimalisir kerusakan peralatan;
- c. Sebaiknya pengajuan wajib pajak khususnya pada berkas pengurusan Bea Balik Nama Kendara Bermotor dilakukan pada hari yang sama agar berkas tidak menumpuk sehingga pelayanan dianggap lambat.

DAFTAR PUSTAKA

a. Buku

- A.S. Moenir, (2010). *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, Jakarta: Bumi Aksara.
- Fandy, T. (2012). *Pemasaran Strategi*. Yogyakarta: Andi.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik*
- Lexy J., M. (2011). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, d. (2018). *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik Konsep & Praktik Administrasi dalam penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
- Harbani Pasolong. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Harbani Pasolong. (2019). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Poltak Sinambela, Lijian. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ratminto, W. A. (2010). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Tanzeh, A. (2011). *Metodologi Penelitian Praktis*. Yogyakarta: Teras.
- Wirtz, C. L. (2011). *Pemasaran Jasa Jilid 2*. Jakarta: Erlangga.
- Yamit, Z. (2010). *Manajemen Kualitas Produk & Jasa*. Yogyakarta: Ekonesia.

b. Jurnal

- Afrinda Khoirista, E. Y. (n.d.). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan (Survey Pada Pelanggan Fedex Express Surabaya)'. *Jurnal Administrasi Bisnis (JAB)*, No. 2, 3.
- Andayani, A. S. (t.thn.). 'Pengaruh Kualitas Pelayanan (Service Quality) Terhadap Kepuasan Pelanggan PT. Sucofindo Batam'. *Journal Of Business Administration*, No. 2, 235.
- Bachtiar, D. I. (t.thn.). 'Analisis Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kepuasan Mahasiswa dalam Memilih Politeknik SawunggalihAji Purworejo'. *Jurnal Dinamika Sosial Ekonomi*, No 1, 103.
- Muhammad, A. d. Impact Of Service Quality, Trust, and Customers Loyalty. *ABAC Journal*, Vol 29 No. 1.
- Suwiknyo, M. K. (t.thn.). 'Kepuasan Konsumen: Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi'. *Jurnal Balance*, No. 1, 112.
- Trisno, M. (t.thn.). 'Faktor-Faktor Kepuasan Pelanggan dan Loyalitas Pelanggan (studi kasus pada CV, Sarana Media Advertising Surabaya)'. *Jurnal Manajemen & Kewirausahaan*, No. 2, 123-136.

c. Internet

<https://jdih.kemenkeu.go.id/fulltext/2012/96TAHUN2012PP.htm> diakses pada tanggal 19 Juli 2022 pada pukul 18.38 Wib.

<https://jdih.go.id/files/4/2009uu025.pdf> diakses pada tanggal 19 Juli 2022 pada pukul 18.35 Wib.

https://simpuh.kemenag.go.id/regulasi/kepmenpan_63_03.pdf diakses pada tanggal 19 Juli 2022 pada pukul 18.45 Wib.

d. Undang – Undang

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelaksanaan Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.



Daftar Lampiran

5.4. Lampiran I Pedoman Wawancara

1. Apakah sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan BBN-KB di kantor samsat sudah cukup memadai?
 2. Apakah pelayanan sudah sesuai sop ?
 3. Bagaimanakah respon petugas samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak?
 4. Bagaimanakah respon petugas samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak?
 5. Apakah ada hambatan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)?
 6. Bagaimana proses pelayanan public di kantor samsat medan utara
- Bagaimana peran ASN dan pegawai dalam memberikan pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB)?

5.5. Lampiran II Dokumentasi Dilapangan



**Gambar 4.1 Kepala Seksi Pajak
Bapak Indra Utama Nasution,SH
(Dokumentasi Pribadi: 24 Maret 2022)**



**Gambar 4.2. Staff Pengurusan BBN-KB
(Dokumentasi Pribadi: 24 Maret 2022)**



**Gambar 4.3. Melakukan Pendaftaran BPKB
(Dokumentasi Pribadi: 24 Maret 2022)**



**Gambar 4.4. Melakukan Perekaman Data Kendaraan Bermotor
(Dokumentasi Pribadi: 24 Maret 2022)**



**Gambar 4.5. Melakukan Pengisian Formulir BBNKB
(Dokumentasi Pribadi: 24 Maret 2022)**



**Gambar 4.6. Bagian Administrasi Pengurusan BBN-KB
(Dokumentasi Pribadi: 24 Maret 2022)**

