Jurnal ADMINISTRATIVUS
JURNAL KAJIAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

Analisis Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa

Jurnal Administrativus Vol 3 No 2, E-ISSN 3026-3018
© Tahun IAN FISH UNIMA. All right reserved ISSN
Talitha Trifosa Palilingan [1], Thelma wawointana [2], Margareth Rantung[3]
[123] Prodi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia
talithapalilingan@gmail.com,thelmawawointana@unima.ac.id,margarethrantung@unima.ac.id

INFO ARTIKEL

Key word:
Influence of Work Motivation, Employee Performance
Accepted:15 Maret 2025
Revised : 1 April 2025
Published: 30 April 2025

ABSTRACT

This study aims to determine and describe To determine the administrative services in the management of Vehicle Registration Certificates (STNK) specifically for two wheels at the Minahasa Regency Samsat Office.. Data analysis through Data Reduction, Data Presentation and Conclusion Drawing. Based on the results of the study related to the Implementation of the Online STNK System Policy at Samsat Tondano, it can be concluded that it is not optimal, because the Online STNK service at the Samsat Tondano Office can be said to be not optimal, This can be seen from several indicators that still have obstacles in the implementation of its application.. Follow-up complaints require a maximum of 2 working days and every criticism, input, report will be considered in the meeting and evaluation at the end of each month. Then in terms of the infrastructure indicators, there are still obstacles where there is no special registration counter for STNK Online. In terms of the competence of the implementers, there are still many implementers who do not understand the information and appeals in circulation. In terms of the number of implementations, in its implementation the Tondano Samsat Office still lacks the number of officers. Then in terms of service guarantees, there is no Online STNK registration flow and discriminatory services are still found based on personal closeness.

INTISARI

Kata kunci:
Pengaruh Motivasi Kerja, Kinerja Pegawai

Penelitian ini bertujuan untuk menentukan dan mendeskripsikan untuk menentukan pelayanan administrasi dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) khusus roda dua di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa. Analisis data melalui Reduksi Data, Penyajian Data dan Penggambaran Kesimpulan. Berdasarkan hasil kajian terkait Implementasi Kebijakan Sistem STNK Online di Samsat Tondano dapat disimpulkan bahwa hal tersebut tidak optimal, karena layanan STNK Online di Kantor Samsat Tondano dapat

dikatakan belum optimal, Hal ini dapat dilihat dari beberapa indikator yang masih memiliki kendala dalam penerapan penerapannya. Tindak lanjut pengaduan membutuhkan waktu maksimal 2 hari kerja dan setiap kritik, masukan, laporan akan dipertimbangkan dalam rapat dan evaluasi setiap akhir bulannya. Kemudian dari sisi indikator infrastruktur, masih ada kendala dimana tidak ada loket pendaftaran khusus untuk STNK Online. Dalam hal kompetensi implementasi.
Kata Kunci: Layanan Administrasi, STNK, Samsat.

I. PENDAHULUAN

Di Indonesia, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) menjadi salah satu lembaga yang bertanggung jawab dalam penyelenggaraan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, termasuk penerbitan dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Efektivitas pelayanan di kantor SAMSAT menjadi hal yang krusial mengingat tingginya jumlah kendaraan bermotor yang harus terdaftar dan diperpanjang setiap tahunnya (Hardiansyah, 2011)[1].

Di Kabupaten Minahasa, pelayanan administrasi STNK khusus roda dua masih menghadapi berbagai tantangan. Data menunjukkan bahwa pada tahun 2023 terdapat 81.623 unit kendaraan bermotor yang harus melalui proses administrasi di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa (Samsat Tondano, 2024). Namun, dalam praktiknya, masih terdapat berbagai kendala dalam implementasi pelayanan STNK, baik yang dilakukan secara manual maupun melalui sistem online. Beberapa permasalahan utama yang dihadapi mencakup kurangnya efisiensi dalam prosedur pelayanan, ketidaktransparanan dalam proses administrasi, serta keterlambatan dalam penyelesaian layanan yang menyebabkan ketidakpuasan masyarakat (Sinambela, 2014)[2].

Salah satu permasalahan signifikan adalah penerapan STNK Online yang belum optimal. Meskipun sistem ini dirancang untuk meningkatkan efisiensi dan mengurangi beban administratif, pengguna masih diwajibkan untuk melampirkan dokumen fisik meskipun telah mengunggahnya secara daring (Monteiro, 2019). Selain itu, pemohon masih harus datang ke kantor untuk proses verifikasi sidik jari dan pencetakan STNK, yang menyebabkan sistem ini belum sepenuhnya paperless. Kurangnya sosialisasi dan keterbatasan infrastruktur di Samsat Tondano juga mengakibatkan rendahnya tingkat adopsi layanan online oleh masyarakat (Danil, 2023)[3].

Dalam konteks pelayanan publik, standar pelayanan yang efektif seharusnya mengacu pada prinsip transparansi, akuntabilitas, efisiensi, dan responsivitas (Sinambela, 2014). Namun, hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat kendala dalam pemenuhan indikator pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa, seperti keterbatasan jumlah petugas, kurangnya pemahaman pegawai terhadap sistem yang diterapkan, serta ketidaksesuaian antara prosedur administrasi yang diharapkan dengan realitas di lapangan (Nurdin, 2016).

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan administrasi dalam pengurusan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa. Melalui analisis ini, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang lebih jelas mengenai permasalahan yang ada serta rekomendasi strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan administrasi, khususnya dalam penerapan sistem STNK Online yang lebih efektif dan efisien[4].

II. METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif untuk memahami dan menganalisis pelayanan administrasi dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa. Metode ini dipilih karena memungkinkan peneliti untuk menggambarkan kondisi yang terjadi di lapangan secara rinci berdasarkan observasi, wawancara, dan dokumentasi (Miles & Huberman, 2014)[5]. Penelitian ini berfokus pada menganalisis efektivitas layanan administrasi dalam pengurusan STNK, khususnya pada implementasi

STNK Online, dengan menyoroti aspek persyaratan administrasi, mekanisme pelayanan, waktu pelayanan, serta kendala yang dihadapi dalam sistem pelayanan yang ada[6]. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan teknik observasi langsung terhadap proses pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa, wawancara mendalam dengan petugas Samsat serta masyarakat yang menggunakan layanan STNK, dan dokumentasi berupa arsip serta kebijakan terkait. Teknik purposive sampling digunakan dalam pemilihan informan, yaitu individu yang memiliki peran langsung dalam pelayanan administrasi STNK, termasuk pegawai Samsat dan masyarakat sebagai pengguna layanan (Sugiyono, 2016)[7].

Analisis data dilakukan menggunakan model interaktif dari Miles dan Huberman (2014)[8], yang melibatkan tiga tahapan utama: reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Reduksi data dilakukan dengan menyaring informasi yang relevan dari wawancara dan dokumentasi, kemudian data yang telah direduksi disajikan dalam bentuk deskripsi yang sistematis[9]. Setelah itu, dilakukan penarikan kesimpulan untuk merumuskan rekomendasi dalam meningkatkan pelayanan administrasi di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa.

Keabsahan data dalam penelitian ini diuji melalui teknik triangulasi, yaitu membandingkan hasil observasi, wawancara, dan dokumentasi untuk memastikan validitas temuan penelitian (Sugiyono, 2016). Dengan metode ini, penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran yang objektif dan akurat mengenai pelayanan administrasi di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa serta memberikan rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas sistem STNK Online[10].

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian yang dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa menunjukkan bahwa pelayanan administrasi dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) khusus roda dua masih menghadapi berbagai kendala. Meskipun Sistem STNK Online diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi dan kemudahan dalam pengurusan administrasi kendaraan, kenyataannya di lapangan menunjukkan bahwa sistem ini belum optimal dalam mengurangi beban administratif dan mempercepat pelayanan.
Beberapa temuan utama dari hasil penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Persyaratan Administrasi: Meskipun dokumen dapat diunggah melalui sistem STNK Online, pemohon masih diwajibkan membawa dokumen fisik ke kantor Samsat, yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya diterapkan.
2. Mekanisme Pelayanan: Pemohon tetap harus hadir di kantor Samsat untuk verifikasi sidik jari, meskipun tujuan STNK Online adalah mengurangi kunjungan fisik ke kantor.
3. Waktu Pelayanan: Layanan STNK Online masih menyebabkan antrean panjang di kantor Samsat karena prosedur manual yang masih diterapkan, seperti validasi dokumen dan pengambilan STNK.

Kendala Implementasi: Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat serta keterbatasan infrastruktur di Samsat Minahasa menyebabkan rendahnya tingkat adopsi layanan STNK Online.
Data dari Samsat Minahasa menunjukkan bahwa jumlah pemohon STNK Online masih jauh lebih sedikit dibandingkan dengan pemohon yang menggunakan metode konvensional. Pada tahun 2023, dari total 32.171 pemohon STNK, hanya 697 pemohon (2,2%) yang menggunakan STNK Online, sementara 31.474 pemohon (97,8%) tetap menggunakan layanan manual. Angka ini menunjukkan bahwa masyarakat masih cenderung lebih memilih metode konvensional dibandingkan layanan online, yang seharusnya lebih efisien.

2.1 Persyaratan Administrasi dalam Pelayanan STNK

Salah satu permasalahan utama dalam implementasi STNK Online di Samsat Minahasa adalah kebutuhan akan dokumen fisik meskipun dokumen telah diunggah melalui sistem digital. Hal ini menunjukkan bahwa layanan STNK Online belum sepenuhnya menghilangkan prosedur manual.
Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, pelayanan yang baik harus memiliki prinsip efisiensi, efektivitas, dan kemudahan akses. Namun, dalam praktiknya, masyarakat masih menghadapi prosedur yang rumit karena adanya redudansi dalam pengumpulan dokumen.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wijayanti (2013) di Samsat Kota Yogyakarta menunjukkan bahwa penerapan sistem online yang efektif mampu memangkas waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat[11]. Berbeda dengan kondisi di Samsat Minahasa, di mana pemohon masih diwajibkan membawa dokumen fisik, yang menunjukkan bahwa sistem digital masih belum terintegrasi secara optimal.
Meskipun sistem STNK Online telah diperkenalkan untuk mempermudah proses administrasi, penelitian ini

menemukan bahwa pemohon masih diwajibkan untuk membawa dokumen fisik ke kantor Samsat, meskipun telah mengunggahnya secara daring. Hal ini menunjukkan bahwa sistem digitalisasi belum sepenuhnya diimplementasikan secara efektif. Dengan masih diberlakukannya persyaratan dokumen fisik, tujuan utama dari sistem daring, yaitu pengurangan proses manual dan peningkatan efisiensi pelayanan, belum dapat dicapai sepenuhnya. Kendala ini menyebabkan proses pelayanan masih terasa lambat dan tidak sesuai dengan konsep paperless administration yang menjadi dasar layanan berbasis digital.

Temuan ini menunjukkan bahwa kurangnya integrasi antara sistem digital dan manual menyebabkan STNK Online belum sepenuhnya efisien[12]. Jika tujuan digitalisasi adalah mengurangi proses manual, maka pemerintah daerah perlu mempercepat integrasi sistem yang memungkinkan validasi dokumen dilakukan sepenuhnya secara daring. Langkah ini akan menghilangkan kebutuhan pemohon untuk membawa dokumen fisik, sehingga pelayanan dapat lebih cepat dan lebih efisien.

2.2 Mekanisme dan Prosedur Pelayanan

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan STNK Online masih memiliki hambatan prosedural. Salah satu kendala utama adalah keharusan bagi pemohon untuk hadir secara langsung untuk verifikasi sidik jari.

Menurut teori administrasi publik (Dwiyanto, 2005)[13], pelayanan publik yang efektif harus mampu mengurangi birokrasi yang berbelit-belit dan meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat. Namun, dalam konteks STNK Online, pemohon tetap harus datang ke kantor Samsat untuk validasi sidik jari, yang seharusnya dapat diintegrasikan dengan sistem kependudukan yang telah ada.

Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh Wulandari (2015) menemukan bahwa pelayanan yang fleksibel dan mudah diakses mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan. Namun, kondisi di Samsat Minahasa menunjukkan bahwa fleksibilitas pelayanan masih rendah karena pemohon tetap harus datang ke kantor, sehingga inovasi digital belum memberikan dampak yang signifikan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa mekanisme pelayanan STNK Online masih belum efektif dalam mengurangi proses manual. Salah satu kendala utama yang ditemukan adalah pemohon tetap harus datang ke kantor Samsat untuk verifikasi sidik jari, meskipun seluruh proses registrasi telah dilakukan secara daring. Hal ini bertentangan dengan prinsip pelayanan berbasis teknologi yang seharusnya dapat mengurangi kehadiran fisik pemohon. Selain itu, masih ditemukan ketidaksiapan sistem serta kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, yang menyebabkan rendahnya tingkat adopsi layanan STNK Online dibandingkan layanan manual. Sehingga, inovasi pelayanan yang diharapkan justru belum dapat memberikan perubahan signifikan dalam meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan administrasi Samsat[3].

Dari temuan ini, dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan STNK Online masih setengah hati, karena hanya mengubah cara pendaftaran tanpa menghilangkan proses manual di tahap verifikasi[14]. Oleh karena itu, perlu dilakukan reformasi prosedur agar verifikasi sidik jari dapat dilakukan secara otomatis melalui sistem kependudukan nasional (Dukcapil) sehingga pemohon tidak perlu datang ke kantor Samsat.

2.3 Waktu Pelayanan STNK

Waktu pelayanan merupakan faktor penting dalam menilai efektivitas sistem administrasi publik. Berdasarkan hasil penelitian, ditemukan bahwa pengguna STNK Online tetap harus antre di kantor Samsat karena proses manual yang masih diterapkan.

Menurut Mahmudi (2010), standar pelayanan publik yang efektif harus mampu meminimalisir waktu tunggu dan memastikan kepastian layanan. Namun, temuan di Samsat Minahasa menunjukkan bahwa pengguna STNK Online tidak mendapatkan keuntungan signifikan dalam hal waktu pelayanan, karena mereka tetap harus datang ke kantor untuk validasi dokumen dan pencetakan STNK.

Penelitian terdahulu oleh Hangga (2017) di Samsat Kota Tanjung Pinang menunjukkan bahwa penggunaan teknologi dapat mempercepat pelayanan dan mengurangi antrean[15], tetapi dalam penelitian ini ditemukan bahwa waktu pelayanan STNK Online di Samsat Minahasa masih lambat karena kurangnya inovasi dalam manajemen antrean.

Salah satu tujuan utama dari sistem STNK Online adalah mempercepat waktu pelayanan, namun temuan dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pengguna STNK Online masih harus menghadapi antrean di kantor Samsat karena adanya proses manual yang belum dihilangkan. Dalam beberapa kasus, waktu yang dibutuhkan dalam pengurusan STNK Online tidak jauh berbeda dengan metode manual[16], karena pemohon tetap

diwajibkan datang ke kantor untuk validasi dan pengambilan STNK. Hal ini menunjukkan bahwa digitalisasi layanan belum sepenuhnya berdampak pada efisiensi waktu pelayanan, sehingga reformasi prosedur yang lebih mendalam masih diperlukan[17].

Masalah utama dalam waktu pelayanan STNK Online adalah kurangnya inovasi dalam sistem antrean dan pengambilan STNK[18]. Seharusnya, pengguna layanan online mendapatkan prioritas dibandingkan dengan pengguna layanan manual. Solusi yang dapat diterapkan adalah sistem antrean digital atau pengiriman STNK langsung ke alamat pemohon melalui layanan pos atau kurir resmi, sehingga pemohon tidak perlu datang ke kantor Samsat.

IV. KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelayanan administrasi dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) khusus roda dua di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa masih menghadapi berbagai kendala yang berpusat pada persyaratan administrasi, mekanisme pelayanan, dan waktu pelayanan**.** Meskipun STNK Online telah diperkenalkan untuk meningkatkan efisiensi, penelitian menunjukkan bahwa sistem ini masih memiliki keterbatasan dalam implementasi. Pemohon tetap diwajibkan membawa dokumen fisik meskipun telah mengunggahnya secara daring, yang menunjukkan bahwa digitalisasi layanan masih belum sepenuhnya dioptimalkan. Selain itu, pemohon masih harus hadir secara langsung untuk verifikasi sidik jari**,** yang menandakan bahwa prosedur manual masih mendominasi sistem layanan daring. Dari aspek waktu pelayanan**,** pengguna STNK Online masih menghadapi antrean di kantor Samsat**,** karena proses validasi dan pencetakan STNK tetap harus dilakukan secara fisik, sehingga manfaat digitalisasi dalam mempercepat pelayanan masih belum maksimal. Rendahnya adopsi layanan STNK Online juga disebabkan oleh kurangnya sosialisasi dan keterbatasan infrastruktur teknologi**,** yang mengakibatkan sebagian besar masyarakat tetap memilih metode konvensional[11]. Dengan demikian, pemerintah perlu melakukan perbaikan dalam integrasi sistem digital, mengurangi prosedur manual yang tidak diperlukan, serta meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat agar layanan STNK Online dapat berfungsi secara lebih efektif dan efisien[19].

REFERENSI

[1] R. Komansilan, J. Langkai, and L. Lumingkewas, “Implementation of the Program Keluarga Harapan in Ratahan District, Southeast Minahasa Regency of Indonesia,” *Tech. Soc. Sci. J.*, vol. 6, no. December, pp. 101–105, 2020.

[2] K. I. P. Kuliah, “Kartu Peserta KIP Kuliah Tahun 2022,” p. 2022, 2022.

[3] K. I. P. Kuliah, K. I. P. Kks, P. Dtks, and D. P. Pendaftar, “Formulir Pendaftaran KIP Kuliah Tahun 2020,” 2020.

[4] Z. Hirawan and D. Nurasiatin, “Mekanisme Pembayaran Pajak Bumi Dan Bangunan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2) Pada Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Kabupaten Subang,” *World Financ. Adm. J.*, vol. 5, no. 1, 2023, doi: 10.37950/wfaj.vi.1660.

[5] S. Batubara, F. Maharani, and Makhrani, “PENGEMBANGAN USAHA UMKM DI MASA PANDEMI MELALUI OPTIMALISASI PENGGUNAAN DAN PENGELOLAAN MEDIA DIGITAL,” *J. Pengabdi. Kpd. Masy.*, vol. 6, no. 1, pp. 77–86, 2022.

[6] U. Chasanah, T. Novitasari, E. Wahyudi, and A. Nabila, “IMPLEMENTASI PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DI KECAMATAN GAYUNGAN SURABAYA PADA ERA ADAPTASI KEBIASAAN BARU Uswatun,” vol. 2, no. 5, p. 6, 2021.

[7] J. Pramono, *IMPLENTASI DAN EVALUASI KEBIJAKAN PUBLIK*. solo: UNISRI Press, 2020.

[8] A. Razak, D. Anhar, and Isnaini, *Dasar-dasar Pendidikan*, Cetakan pe., vol. 11, no. 1. EUREKA MEDIA AKSARA, 2023.

[9] “www.purbaya.ac.id,” no. 1.

[10] “3.pdf.” .

[11] “Фондовый_рынок_США_для_начинающих_2_1.Pdf.” .

[12] D. Supriadi, B. Sucipto, and A. Saepudin, “Pengaruh Profesionalisme Terhadap Kinerja Pegawai Di Tingkat Kecamatan Cimahi Selatan,” *Nusant. J. Ilmu Pengetah. Sos.*, vol. 9, no. 4, pp. 1483–1490, 2022.

[13] P. BAHASA, *KAMUS BAHASA INDONESIA*, vol. 11, no. 1. Jakarta: PUSAT BAHASA DEPARTEMEN PENDIDIKAN NASIONAL, 2008.

[14] C. Sutikno, I. A. P. Pribadi, Z. R. Atika, and A. Amanda, “Implementasi Kebijakan Program Keluarga Harapan (PKH) Di Desa Gununglurah Kecamatan Cilongok Kabupaten Banyumas,”

Musamus J. Public Adm., vol. 5, no. 2, pp. 267–280, 2023, doi: 10.35724/mjpa.v5i2.5034.
[15] P. Mikaresti, A. Nurmalia, and D. Kristanti, "Analisis Pengaruh Indikator Persepsi dan Partisipasi Layanan Bantuan Akademik Terhadap Prestasi Akademik Mahasiswa Peserta Tutorial di UPBJJ-UT Bengkulu," *J. Kependidikan J. Has. Penelit. dan Kaji. Kepustakaan di Bid. Pendidikan, Pengajaran dan Pembelajaran*, vol. 7, no. 1, p. 185, 2021, doi: 10.33394/jk.v7i1.2883.
[16] R. Nasir, P. Pathuddin, W. Meinarni, and ..., "Peningkatan Partisipasi Mahasiswa melalui Implementasi Desain Didaktis Materi Integral Lipat Tiga Berbantuan GeoGebra dan Nearpod," *J. Kreat. ...*, vol. 10, no. 1, pp. 85–94, 2022, [Online]. Available: https://jurnal.fkip.untad.ac.id/index.php/jko/article/view/2067%0Ahttps://jurnal.fkip.untad.ac.id/index.php/jko/article/download/2067/1428.
[17] A. Fathurrahman, S. Sumardi, A. E. Yusuf, and S. Harijanto, "Peningkatan Efektivtas Pembelajaran Melalui Peningkatan Kompetensi Pedagogik Dan Teamwork," *J. Manaj. Pendidik.*, vol. 7, no. 2, pp. 843–850, 2019, doi: 10.33751/jmp.v7i2.1334.
[18] J. Caron and J. R. Markusen, "済無No Title No Title No Title," vol. 4, no. 3, pp. 1–23, 2016.
[19] R. Abdillah, A. C. W. Nugraha, and B. Sarasati, "Efektivitas Pembelajaran Daring Mata Kuliah Metodologi Penelitian Kualitatif pada Mahasiswa," *J. Basicedu*, vol. 6, no. 1, pp. 407–414, 2021, doi: 10.31004/basicedu.v6i1.1915.