

ABSTRAK

Pemerintahan memiliki peran dan tugas dalam pelayanan publik kepada masyarakat. Pengaturan mengenai peran dan tugas dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai haknya yang didasarkan pada asas-asas pelayanan (Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009). Diantara beberapa instansi Pemerintah yang mempunyai fungsi dalam pelayanan publik adalah SAMSAT. SAMSAT merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang penyelenggaraan pelayanannya berada pada sektor pelaksanaan pelayanan PKB (pajak kendaraan bermotor), pelayanan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) dan pelayanan BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) yang mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat (Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun; 2015).

Pelaksanaan pelayanan wajib pajak mobil kantor Samsat untuk mendapatkan STNK merupakan permasalahan klasik, namun hal ini perlu dikaji lebih lanjut, karena pelayanan administrasi perpanjangan kendaraan belum sepenuhnya sesuai dengan harapan perusahaan. Wajib pajak Situasi permasalahan yang terkait dengan pelayanan produksi STNK tidak hanya menyangkut prosedur pelayanan, tetapi juga komitmen pejabat untuk memberikan pelayanan produksi STNK, yang tidak mencerminkan keadilan dan transparansi. Sejalan dengan semakin berkembangnya profesionalisme pelayanan kantor Samsat Lamonga sebagai PNS, hal ini menjadi program reformasi.

Kata kunci : Pelayanan publik, Samsat, STNK