

**PROSES PELAYANAN MUTASI KELUAR PADA KENDARAAN
BERMOTOR DI SAMSAT SURABAYA**
**Pendampingan kepada Mahasiswa Berkegiatan Magang di SAMSAT
Surabaya Utara**

Joko Widodo

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
jokowid@untag-sby.ac.id;

Yunita Alyana P

Program Studi Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,
yunitaalyana06@gmail.com;

ABSTRAK

Pelaksanaan pendampingan pada mahasiswa berkegiatan magang yang dilaksanakan di UPT PPD Surabaya Utara (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Utara) ini disusun bertujuan agar mahasiswa mengaplikasikan teori di Program Studi Administrasi Negara pada UPT PPD Surabaya Utara (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Utara), dan agar mahasiswa dapat melaporkan segala sesuatu yang berkaitan dengan dunia kerja. Metode kegiatan yang diterapkan adalah sesuai dengan standard operasional prosedur yang telah tertulis di buku pedoman magang pada program studi administrasi Negara. Pelaksanaan pendampingan mahasiswa berkegiatan magang dilakukan dengan pendekatan teori administrasi publik. Adapun hasil dari kegiatan ini diperoleh temuan bahwa terdapat kekurangan karyawan yang ditempatkan pada bagian layanan. Bagian informasi hanya terdapat satu karyawan atau terkadang tidak ada. Alur dan prosedur permohonan terlalu membingungkan di setiap lokasi loket.

Kata kunci: *Pendampingan, mahasiswa magang, SAMSAT Surabaya Utara*

A. PENDAHULUAN

Perguruan tinggi merupakan sebagai institusi Pendidikan yang memiliki peran sangat besar dalam upaya pengembangan sumber daya manusia (SDM) dan peningkatan daya saing bangsa. Agar peran yang strategis dan besar tersebut dapat dijalankan dengan maka lulusan perguruan tinggi haruslah memiliki kualitas yang unggul.

Magang atau praktik kerja adalah aktivitas pembelajaran yang memberikan wawasan dan pengalaman praktis kepada mahasiswa kependidikan dan Non-Kependidikan mengenai kegiatan riil di lembaga pendidikan dan industri sehingga mahasiswa memiliki kompetensi yang memadai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang keahliannya.

Universitas 17 Agustus adalah kampus yang menyelenggarakan kegiatan magang, memiliki tanggung jawab untuk menghasilkan lulusan yang mampu bersaing dan bertahan di dunia kerja. Program magang merupakan salah satu mata kuliah wajib yang harus dijalankan mahasiswa Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945. Magang ini diharapkan dapat menambah pengetahuan tentang aktivitas yang terjadi dalam industri atau perusahaan dan dapat menunjang pengetahuan secara teoritis dari materi perkuliahan. Dengan adanya program magang ini mahasiswa diharapkan mendapatkan ilmu dari perusahaan tempat magang dan dapat mengaplikasikan langsung teori yang didapatkan dalam kegiatan perkuliahan.

Sebagaimana diketahui bahwa tingkat pengangguran semakin hari semakin meningkat, bahkan dari kalangan sarjana, pengangguran mencapai ribuan orang. salah satu yang menjadi penyebabnya adalah gelar sarjana mereka tidak dibarengi dengan keahlian yang dapat diandalkan untuk memasuki dunia kerja yang semakin kompetitif. Dalam era globalisasi ini, maka mahasiswa dituntut untuk lebih maju dengan peningkatan sumber daya manusia yang mutlak harus dimiliki mahasiswa yang salah satu perwujudannya melalui program magang.

Pada kesempatan magang yang di tempuh di semester enam (VI) ini, saya melakukan magang di sebuah kantor pemerintahan yaitu UPT PPD Surabaya Utara (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Utara).

Pelaksanaan magang ini dilaksanakan dalam jangka waktu 40 hari. Magang ini diharapkan membuka peluang untuk menjalin hubungan kerjasama antara dunia Pendidikan dan dunia pemerintahan. Dan para mahasiswa juga dapat membandingkan dan mempraktikan materi yang didapat di kampus dengan yang didapat di perusahaan ataupun instansi.

Identifikasi Permasalahan

Kurangnya pengetahuan masyarakat untuk kepengurusan kendaraan bermotor disamsat, dan masyarakat juga masih kebingungan dengan alur yang ada. Dan kurangnya layanan informasi yang ada di samsat Surabaya utara. Dan banyaknya calo di samsat Surabaya utara.

Tujuan Magang

Memperoleh gambaran dan pengalaman kerja nyata sehingga mahasiswa memiliki keterampilan dan wawasan kerja. Meningkatkan kedisiplinan dan tanggung jawab dalam melaksanakan pekerjaan. Melatih kemampuan bekerjasama dan berkomunikasi di lingkungan kerja. Memperoleh pengalaman dari profesi nyata yang serupa dan skema yang diperoleh di bangku kuliah.

Manfaat Magang

Manfaat Magang Bagi Mahasiswa, menambahkan wawasan dan kemampuan praktis dalam dunia kerja. Mendapatkan pengalaman kerja di pemerintahan. Mengembangkan kepribadian dan kemampuan berkomunikasi serta kerjasama di dunia kerja.

Manfaat Magang Bagi Instansi

Manfaat bagi institusi adalah memberikan tenaga kerja tambahan sebagai pendukung tugas ASN. Memperkenalkan tugas dan fungsi ASN pada UPT PPD Surabaya Utara. Sebagai wadah kerja sama pemerintahan dengan Pendidikan.

Manfaat Magang Bagi Universitas 17 Agustus 1945

Dalam proses Pendidikan dapat lebih siap untuk berintegrasi anatar mahasiswa dengan para praktisi dilapangan sehingga kurikulum perguruan tinggi dapat disesuaikan dengan kebutuhan. Merupakan sarana komunikasi langsung antara pihak fakultas dengan perusahaan.

B. METODE KEGIATAN

Metode pelaksanaan magang suatu cara yang telah dipikirkan dengan mengikuti beberapa langkah tertentu untuk mencapai tujuan. Metode digunakan sebagai panduan yang disusun secara terstruktur untuk menghadapi suatu tugas atau tantangan sehingga dapat tercapai dengan optimal. Metode pelaksanaan pada Mall Pelayanan Publik dilakukan dengan cara analisis kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Analisis ini menggunakan tahapan partisipasi aktif, observasi, wawancara, dan dokumentasi yang saling berhubungan. Metode ini dipilih untuk memenuhi kebutuhan dalam penyusunan laporan magang.

Pelaksanaan pendampingan pada mahasiswa berkegiatan magang ini dilakukan dengan teknis sebagai berikut:

1. Nama Kegiatan: Pendampingan Magang
2. Jenis Kegiatan: Magang Reguler
3. Instansi Magang: UPT PPD Surabaya Utara.
4. Pimpinan Instansi Tempat Magang: Retna Fetty Idamayanati, ST., M.MT,
5. Alamat Kegiatan Magang: Jl. Rajawali No. 6-8 Surabaya
6. Lama Kegiatan Magang: Selama 40 hari kerja
7. Bidang Kegiatan Magang: Proses Pelayanan Mutasi Keluar Pada Kendaraan Bermotor Di Samsat Surabaya Utara

Pelaksanaan kegiatan itu sendiri meliputi:

1. Persiapan dan Pembekalan

Dalam pelaksanaan kegiatan Magang Reguler yang dilakukan di UPT PPD Surabaya Utara, penulis melakukan alur yang telah ditentukan untuk melakukan pengajuan magang pada pihak instansi terkait. Alur yang harus dilakukan adalah mahasiswa membuat laporan magang lalu mahasiswa meminta Surat Izin Magang yang akan telah ditanda tangani oleh Dekan FISIP Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Setelah mendapat surat tersebut maka mahasiswa dapat memasukan berkas ke BAKESBANGPOL SURABAYA untuk diberikan surat pengantar ke BAPENDA Prov Jatim lalu surat pengantar tersebut diberikan kepada UPT PPD Surabaya Utara sebagai tanda bahwa kami akan bertugas atau melakukan pelaksanaan magang pada pihak instansi yang telah dituju.

2. Pelaksanaan Kegiatan

Pelaksanaan magang reguler yang dilakukan di UPT PPD Surabaya Utara pada bagian sub bagian pengihan, pendapatan dan pentepan, tata usaha dimulai pada tanggal 01 Maret s/d 08 Mei 2024. Penulis diberikan tugas pada bagian sub bagian pengihan, pendapatan dan pentepan, tata usaha, dan layanan fiskal disamsat Kegiatan yang dilakukan penulis adalah membantu mempersiapkan Surat Pendataan Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor (SPSO PKB) Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (NP PKB), dan Nota Tagihan Pajak

Kendaraan Bermotor (NTP KB) dan memberikan layanan mutasi keluar pada masyarakat yang akan memindahkan alamatnya pada kendaraan Bemotor.

3. Evaluasi dan Laporan Kegiatan

Pada tahapan evaluasi ini mahasiswa yang telah melaksanakan magang pada pihak instansi yang dipilih yaitu UPT PPD Surabaya Utara pada bagian sub bagian pengihan, pendapatan dan pentepan, tata usaha, dan layanan fiskal disamsat. Mahasiswa diharuskan melakukan evaluasi terkait kinerja yang telah dilakukan sehingga mahasiswa dapat mengetahui kendala yang telah dirasakan oleh mahasiswa

4. Waktu dan Tempat Pelaksanaan Magang

Selama melakukan kegiatan magang mahasiswa diberikan kesempatan untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan magang terdapat jadwal yang telah ditentukan selama kegiatan berlangsung. Pelaksanaan kegiatan magang dilakukan penulis UPT PPD Surabaya Utara yang berlokasi di Jl. Rajawali No. 6-8 Kota Surabaya, Jawa Timur. Kegiatan ini berlangsung selama 40 hari kerja terhitung sejak 01 Maret s/d 08 Mei 2024. Jadwal yang diberikan semasa melakukan kegiatan magang pada instansi adalah sebagai berikut:

Tabel: Detail Jam Kerja UPT PPD Surabaya Utara

HARI	WAKTU PELAKSANAAN	KEGIATAN HARIAN
Senin	07.30 s/d 14.00 WIB	Mempersiapkan pendataan (SPO PKB)
Selasa	07.30 s/d 14.00 WIB	Mempersiapkan pendataan (SPO PKB)
Rabu	07.30 s/d 14.00 WIB	Mempersiapkan pendataan (SPO PKB)
Kamis	07.30 s/d 14.00 WIB	Mempersiapkan pendataan (SPO PKB)
Jum'at	06.00 s/d 14.00 WIB	Mempersiapkan pendataan (SPO PKB)
HARI	WAKTU PELAKSANAAN	KEGIATAN HARIAN
Senin	07.30 s/d 13.00 WIB	Loket Layanan Fiskal atau Mutasi Keluar
Selasa	07.30 s/d 13.00 WIB	Loket Layanan Fiskal atau Mutasi Keluar
Rabu	07.30 s/d 13.00 WIB	Loket Layanan Fiskal atau Mutasi Keluar
Kamis	07.30 s/d 13.00 WIB	Loket Layanan Fiskal atau Mutasi Keluar
Jum'at	06.00 s/d 11.00 WIB	Loket Layanan Fiskal atau Mutasi Keluar

Kegiatan Magang ini dilaksanakan di UPT PPD Surabaya Utara (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pedapatan Daerah Surabaya Utara) Alamat Kantor: Jl. Rajawali No. 6-8 Kota Surabaya, Jawa Timur.

C. PEMBAHASAN

Profil UPT PPD Surabaya Utara

Pemerintah Daerah Jawa Timur dalam pelaksanaan penghimpunan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sebagaimana ditetapkan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 1956 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah dan Undang-Undang Darurat Nomor 11 selanjutnya membentuk Urusan Pajak pada Bagian Penghasilan Daerah Sekretariat Daerah Tingkat I Jawa Timur dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Jawa Timur tanggal 28 November 1960 Nomor : P/361/A/Drh, embrio ini kemudian berkembang dan ditingkatkan statusnya menjadi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur yang berkedudukan di Jalan Karet No. 90 Surabaya.

Sejak Tahun 1962 merupakan langkah awal dari kegiatan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : Des/451/G/28/Drh tanggal 28 Maret 1962, namun berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor : Des/1205/G/110/Drh tanggal 26 September 1962 pembentukan Dinas Pajak Daerah Jawa Timur baru dinyatakan berlaku pada tanggal 1 Oktober 1962, tanggal pemberlakuan inilah yang digunakan untuk memperingati Hari Jadi bagi Dinas Pajak Daerah Jawa Timur.

Sejak tanggal 11 Juni 1977 Dinas Pajak Daerah Jawa Timur berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah Propinsi Daerah Tingkat I Jawa Timur berkedudukan di Jalan Manyarkertoarjo nomor 1 Surabaya yang saat ini menjadi Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dengan 38 (tiga puluh delapan) Unit Pelaksana Teknis Dinas diseluruh Jawa Timur sebagaimana ditetapkan dalam Peraturan Daerah Propinsi Jawa Timur Nomor 40 Tahun 6 2000 yang menetapkan struktur organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur.

Proses perubahan lembaga Dinas Pendapatan menyangkut perubahan paradigma yang sangat mendasar dalam menghadapi tantangan masa depan, lebih menajamkan tatapan ke masa depan terhadap keberadaan dan peranan Dinas Pendapatan Propinsi Jawa Timur dan lebih mampu menyikapi secara positif dan melakukan inovasi kebijakan yang mampu memberikan nilai tambah menjadi suatu potensi yang realistis dan sangat dominan dalam penyediaan pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan dan pelaksanaan pembangunan Jawa Timur.

Proses Transformasi berikutnya adalah karena perubahan kewenangan yang diamanatkan Pemerintah Pusat kepada Pemerintah Daerah, melalui Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 dimana bidang keuangan merupakan bagian dari unsur penunjang urusan pemerintahan, sehingga bentuk organisasinya berubah menjadi Badan. Dengan ditetapkan Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 yang ditindaklanjuti dengan diundangkannya Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 11 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah, maka terhitung sejak Januari 2017, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur menjadi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

Visi

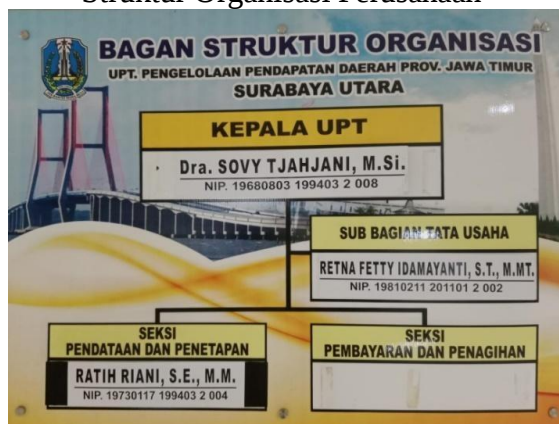
Sesuai dengan tugas pokok UPT PPD Surabaya Utara sebagai Pelaksana lapangan dibidang operasional pemungutan pendapatan daerah, ketaausahaan serta pelayanan masyarakat, maka program kegiatan dilapangan tetap mengacu pada visi dan misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Adapun visi tahun 2019 - 2024 adalah: “Mewujudkan Jawa Timur Lebih Sejahtera dan Berakhlak Melalui Kemandirian Fiskal dan Pelayanan Publik yang Berkualitas”

Misi

Dalam mewujudkan visi tersebut, ada dua misi yang hendak dicapai, yaitu:

- a. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD)
- b. Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Struktur Organisasi Perusahaan



Gambar Sruktur Organisasi

Tugas

Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah memiliki tugas melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang teknis operasional pemungutan pendapatan daerah, ketatausahaan, serta pelayanan masyarakat.

Sasaran

Penyusunan rencana program dan kegiatan teknis UPT;

- a. Pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah;
- b. Pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada Kantor Bersama Samsat;
- c. Pelaksanaan koordinasi dengan instansi terkait pada Kantor Bersama Samsat;
- d. Pelaksanaan koordinasi dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota terkait dengan pemungutan Pendapatan Asli Daerah;
- e. Pelaksanaan tugas-tugas ketatausahaan dan pelayanan masyarakat;
- f. Pelaksanaan monitoring dan evaluasi pelaksanaan program dan kegiatan UPT; dan
- g. Pelaksanaan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan

Uraian Kegiatan Magang

Adapun uraian kegiatan magang dapat dilihat pada table pada halaman berikut:

Tabel: Uraian Kegiatan Magang

Tanggal Kegiatan	Kegiatan yang dilakukan
01 – 07 Maret 2024	Selama satu minggu penanggung jawab instansi memberikan n pembelajaran serta pengenalan lingkungan magang yang akan menjadi sarana belajar bagi mahasiswa magang di UPT PPD Surabaya Utara
07 – 08 Mei 2024	Peserta magang membantu di UPT PPD Surabaya Utara dan SAMSAT Surabaya Utara. Kegiatan yang dilakukan Penulis sebagai berikut : Membantu dalam Pendataan Surat Pendataan Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor (SPSO PKB) Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (NP PKB), dan Nota Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor (NTP KB). Membantu Memberikan Layanan Fiskal.

Tabel: Uraian Pencapaian Magang

NO	KEGIATAN	INDIKATOR PENCAPAIAN
	Pembekalan Magang	✓
	Membuat Proposal	✓
	Pelaksanaan Magang	✓
	Penyusunan Luaran Magang (Laporan, Artikel, Video)	✓

Hasil Capaian Magang

Magang atau praktik kerja adalah aktivitas pembelajaran yang memberikan wawasan dan pengalaman praktis kepada mahasiswa kependidikan dan Non-Kependidikan mengenai kegiatan riil di lembaga pendidikan dan industri sehingga mahasiswa memiliki kompetensi yang memadai dalam melaksanakan tugas sesuai dengan bidang keahliannya. Penulis melakukan kegiatan Magang Reguler di UPT PPD Surabaya Utara yang dilaksanakan dalam waktu 40 hari yang dimulai pada tanggal 01 Maret 2024 – 08 April 2024. Dengan adanya kegiatan magang mahasiswa mendapatkan pengalaman dunia kerja yang nyata sesuai dengan jurusan yang telah dipilih.

Penulis melakukan Magang di UPT PPD Surabaya Utara bagian Pendataan dan pelayanan. Penulis dibantu oleh pihak terkait untuk mendapatkan arahan terkait Kegiatan Magang di UPT PPD Surabaya Utara. Penulis melakukan

Magang di UPT PPD Surabaya Utara dengan jam menyesuaikan ketentuan yang telah ditentukan oleh pimpinan. Setelah itu penulis diberikan sambutan yang ramah oleh staff UPT PPD Surabaya Utara.

Penulis dijelaskan tentang tugas dan prosedur pelayanan yang ada pada UPT PPD Surabaya Utara. Selama kegiatan berlangsung, penulis mengimplementasikan ilmu dan pengetahuan yang didapatkan selama dibangku perkuliahan. penulis menerapkan pengetahuan yang didapat kedalam dunia pekerjaan di UPT PPD Surabaya Utara. Penulis memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan adil dengan tanpa memandang status sosial. Agar tidak terjadi ketimpangan dalam pelaksanaannya, layanan harus sesuai dengan prosedur yang sudah ditetapkan. Kegiatan yang telah dilaksanakan oleh mahasiswa dalam melaksanakan proses magang di UPT PPD Surabaya Utara dan di Samsat, sebagai berikut:

- a. Membantu dalam Pendataan Surat Pendataan Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor (SPSO PKB) Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (NP PKB), dan Nota Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor (NTP KB).
- b. Membantu Memberikan Layanan Fiskal atau Mutasi Keluar.

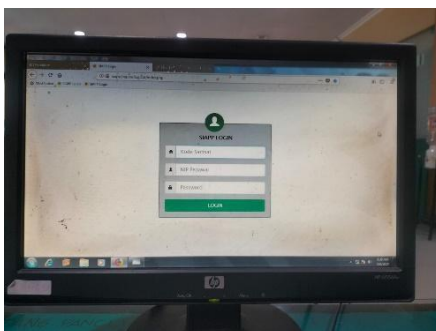
Uraian kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa di UPT PPD Surabaya Utara dan di SAMSAT mahasiswa ditugaskan untuk membantu staff dan memberika layanan. Mahasiswa yang magang atau ditempatkan di Seksi Pendataan bertugas untuk membantu mempersiapkan Surat Pendataan Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor (SPSO PKB) Nota Perhitungan Pajak Kendaraan Bermotor (NP PKB), dan Nota Tagihan Pajak Kendaraan Bermotor (NTP KB).

Dalam mempersiapkan SPSO PKB, NP PKB, dan NT PKB mahasiswa memulai aktivitas di Seksi Pendataan dan 12 Penetapan dimulai dari:

- a. Mencetak SPSO PKB, NP PKB, dan NT PKB.
- b. Mengklasifikasikan SPSO PKB, NP PKB, dan NT PKB sesuai dengan wilayah kerja dari petugas Dinas Luar (DL).

Gambar: Nota Tagihan Pajak (NTP)

- c. Menginput atau mengentry SPSO PKB, NP PKB, dan NT PKB ke dalam system SIAPP.



Gambar: Aplikasi SIAP

- d. Menyortir SPSO PKB, NP PKB, dan NT PKB yang masih dimiliki, lapor jual, alamat tidak jelas, hilang, rusak dan tindak kriminal/laka.
- e. Membantu mengarsipkan SPSO PKB, NP PKB, dan NT PKB ke dalam box penyimpanan yang ada di Gudang.

Uraian kegiatan magang yang dilakukan oleh mahasiswa di UPT PPD Surabaya Utara dan di SAMSAT mahasiswa ditugaskan untuk memberikan Pelayanan dan loket Fiskal atau Mutasi Keluar.

Dalam proses Mutasi Keluar pemohon perlu menyiapkan berkas berupa KTP, BPKB dan STNK kendaraan yang asli, kwitansi jika mengurus sendiri, jika mengurus punya saudara atau punya teman harus memiliki surat kuasa. Jika berkas-berkas yang dibawa belum lengkap dan tidak sesuai maka Mutasi Keluar tidak diperbolehkan untuk melakukan Mutasi Keluar. Namun jika berkas sudah sesuai dan lengkap maka Pemohon memfotocopy berkas-berkas tersebut. Berkas asli dan fotocopy dimasukkan ke dalam map oleh petugas. Setelah difotocopy wajib pajak ke bagian cek fisik, di sana kendaraan akan dicek nomor rangka dan mesin motornya.

Setelah selesai di cek oleh petugas wajib pajak diberikan blanko yang harus diisi seperti identitas pemilik dan identitas kendaraan. Jika sudah selesai mengisi blanko tersebut maka berkas-berkas tadi dibawa ke loket cek fisik untuk dilegalkan dan tunggu sampai petugas memanggil kembali pemohon.

Selanjutnya berkas-berkas yang telah dilegalkan oleh petugas cek fisik dibawa ke loket verifikasi untuk diverifikasi ulang oleh petugas dan tunggu lagi sampai ada panggilan. Langkah selanjutnya yaitu berkas-berkas tersebut dibawa menuju Loket Fiskal mengisi form dan diproses menunggu lagi untuk mendapatkan panggilan.

Setelah mendapat panggilan dari petugas wajib pajak menuju ke kasir untuk membayar pajak kendaraannya dan biaya mutasi keluar. Setelah membayar di kasir Pemohon kembali lagi ke loket fiskal untuk diproses pajak.

Selanjutnya ke gudang STNK untuk melakukan pencabutan berkas, setelah pemohon dari Gudang STNK pemohon diarahkan untuk ke loket Mutasi Keluar setelah selesai semuanya pemohon kembali lagi dalam kurun waktu 3 minggu untuk mengambil berkas di bagian layanan pengambilan berkas di loket mutasi keluar



Gambar: Form Fiskal dan Layanan Fiskal

Analisis Pelaksanaan Magang

Kegiatan magang ini berlangsung selama 40 hari kerja yang terhitung sejak tanggal 01 Maret s/d 08 Mei 2024 yang dilakukan di UPT PPD Surabaya Utara berlokasi di Jl Rajawali No. 6-8 Kota Surabaya, Jawa Timur. Selama kegiatan magang berlangsung mahasiswa memiliki tugas dan tanggung jawab. Selama kegiatan magang mahasiswa diberikan dengan berbagai macam faktor pendukung dan penghambat serta kesulitan yang harus dihadapi oleh penulis selama melakukan magang di instansi tersebut. Beberapa tugas yang diberikan, penulis mengusahakan untuk mengerjakan dengan baik dan menyelesaikan tugas sesuai dengan waktu yang ditentukan.

Kegiatan magang ini yang telah dilakukan oleh penulis memiliki kemiripan dengan pendapat Mahmudi, 2007 (Dalam Afrizal, 2019), yang telah menyampaikan bahwa pelayanan publik memiliki 10 prinsip, Prinsip-prinsip tersebut adalah kesederhanaan prosedur; kejelasan; kepastian waktu; akurasi produk pelayanan publik; kelengkapan sarana dan prasana; keamanan; tanggung jawab; kemudahan akses; kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan; kenyamanan.

- a. Kesederhanaan: pelayanan prima yang diberikan oleh Samsat Surabaya Utara adalah memberikan pelaksanaan yang tidak menyulitkan; prosedur yang diberikan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, sangat mudah dipahami bagi pemohon yang ingin melakukan pelayanan di Samsat Surabaya Utara.
- b. Kejelasan: Samsat Surabaya Utara memberikan kejelasan kepada para pemohon yang telah melakukan layanan. para pemohon diberitahu tentang : - Persyaratan dan teknik administratif pelayanan - Tata cara pelayanan publik
- c. Kepastian waktu: kepastian waktu merupakan suatu pelaksana dalam pelayanan yang telah diberikan oleh Samsat Surabaya Utara kepada pemohon dalam pengurusan dokumen yang telah diajukan sehingga dapat diselesaikan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi produk pelayanan publik: akurasi merupakan hasil dari pelayanan yang diberikan dapat diterima dengan benar, tepat, dan sah yang sesuai pada prinsip efektifitas dan efisiensi.

- e. Kelengkapan sarana dan prasana: kelengkapan sarana dan prasana yang dilakukan oleh Samsat Surabaya Utara dalam menggunakan peralatan kerja serta pendukung lainnya yang memadai. Samsat Surabaya Utara memberikan berbagai macam fasilitas yang dapat digunakan oleh pemohon seperti, tempat bermain anak, ruang laktasi, toilet, kursi roda, mushola, kantin, serta parkir yang cukup.
- f. Keamanan: keamanan termasuk usaha aparat dalam menciptakan rasa aman dan nyaman pada saat melakukan pelayanan yang ada pada Samsat Surabaya Utara.
- g. Tanggungjawab: sebagai pimpinan penyelenggara di Samsat Surabaya Utara yang telah ditunjuk memiliki tanggungjawab atas penyelenggara pelayanan dan penyelesaian dalam keluhan ataupun persoalan dalam pelaksanaan pelayanan.
- h. Kemudahan akses: lokasi strategis yang terletak di Jalan Kedung Cowek No. 373, Tanah Kali Kedinding, Kec Kenjeran, Surabaya, Jawa Timur. Memberikan kemudahan untuk mencari dan melihat bahwa itu merupakan pusat layanan yang diberikan oleh pemerintah. Selain itu bentuk informasi yang diberikan dapat tersampaikan sehingga dapat memudahkan masyarakat saat tidak mengetahui syarat dan prosedur mengenai layanan yang ingin dilakukan.
- i. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan: Samsat Surabaya Utara memiliki kemampuan untuk bersikap disiplin, sopan, dan santun serta memberikan pelayanan yang tulus kepada masyarakat. Mereka juga memiliki kemampuan untuk bersikap sopan, sopan, dan keramahan.
- j. Kenyamanan: lingkungan pelaksanaan layanan publik harus tetib, memiliki ruang tunggu yang bersih dan nyaman dengan dilengkapi fasilitas pendukung lain lainnya,

Pelaksanaan magang di Samsat Surabaya Utara merupakan wujud dari pengimplementasian serta praktik nyata dalam penerapan teori-teori yang telah dipelajari selama masa perkuliahan berlangsung. Beberapa bentuk teori dan materi yang telah diimplementasikan selama pelaksanaan perkuliahan berlangsung. Mata kuliah yang terkait dalam proses kegiatan magang adalah Etika Pelayanan Publik, Pengambilan Keputusan, Perilaku Organisasi.

D. PENUTUP

Simpulan

Kurangnya Karyawan yang ditempatkan dilayanan. Setiap harinya di layanan informasi hanya ditempatkan satu karyawan atau terkadang tidak ada padahal layanan informasi adalah tempat yang dituju oleh pemohon yang mengalami kesulitan atau kendala dalam memahami alur yang ada dari masing-masing pelayanan yang ada ditempat ini. Alur dan prosedurnya sendiri bagi pemohon terlalu membingungkan dengan setiap lokasi loket. Mahasiswa dapat memahami alur kepengurusan yang ada disamsat, dan mahasiswa mendapat banyak ilmu saat magang.

Saran

Mengoptimalkan kinerja karyawan dan layanan pada masyarakat agar masyarakat tidak bingung jika ingin mengajukan permohonan di samsat. Mesti sudah ada alur yang tertera tapi pemohon tidak memahami alur tersebut yang terjadi pemohon merasa kebingungan. Dan pemohon menjadi tidak mau melakukan permohonan di samsat dan memilih membayar calo untuk kepengurusan itu sendiri. Meningkatkan kemampuan pengelolaan kualitas dengan meningkatkan kemampuan staf dalam mengelola kualitas yang lebih baik. Menambah fasilitas yang ada di samsat karena masih ada masyarakat dalam kepengurusan tidak mendapatkan tempat duduk jika samsat terlalu ramai. Memperbaiki sistem antrian yang datang.

DAFTAR PUSTAKA

- (bidin A, 2017; Indah Natalia, 2022; Khasanah et al., 2020; Saputra, 2019)bidin A. (2017). Опыт аудита обеспечения качества и безопасности медицинской деятельности в медицинской организации по разделу «Эпидемиологическая безопасность» No Title. Вестник Росздравнадзора, 4(1), 9–15.
- Indah Natalia. (2022). LAPORAN MAGANG Laporan Praktik Kerja Lapangan Bagian Administrasi Human Resources Development di PT Cipta Manunggal Kreasi (Interproduction). 1–36.
- Khasanah, L., Ariyanti, A. D., Lailia, A., & Saputri, D. S. (2020). Prosedur Pelayanan Dan Sistem Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor 5 Tahun Badan Pendapatan Daerah (Upt Ppd Jombang). 1662048. [http://repository.stiedewantara.ac.id/1664/1/LAPORAN MAGANG BPD UPT PPD 2020.pdf](http://repository.stiedewantara.ac.id/1664/1/LAPORAN_MAGANG_BPD_UPT_PPD_2020.pdf)
- Saputra, R. (2019). Praktik Akuntansi Mengenai Alur proses Penagihan kepada rekanan di PT. Mekar Jaya Jombang.