

ABSTRAK

Transparansi dan Akuntabilitas Pelayanan di UPTD 2007/84284 SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara

Oleh: Chrismartin Celcius Lubis

Penelitian ini dilatar belakangi karena kurangnya penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas di UPTD SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat. Khususnya pelayanan dalam pengurusan STNK dan pajak kendaraan bermotor. Salah satu tuntutan pelaksanaan *good governance* dalam pelaksanaan fungsi pemerintahan adalah bagaimana pemerintah menciptakan suatu pelayanan publik yang transparan dan akuntabilitas. Sehingga nantinya akan dapat mewujudkan *good governance* dalam pelayanan publik. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan prinsip transparansi dan akuntabilitas yang dilakukan SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara dalam pelaksanaan fungsi pelayanan.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif dengan metode deskriptif, karena berusaha menggambarkan dan mendiskripsikan secara nyata tentang suatu keadaan sebagaimana adanya. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, metode observasi, dan studi dokumentasi. Penelitian yang dilakukan ditemukan bahwa dalam penerapan prinsiptransparansi dan akuntabilitas pelaksanaan pelayanan publik, SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara belum sepenuhnya melaksanakan pelayanan yang transparan dan akuntabel, karena masih adanya permasalahan yang terjadi di SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu. Hal ini terjadi karena kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki SAMSAT. SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu belum mempunyai media *online*, media cetak, dan belum melaksanakan pameran pembangunan. Selain itu SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu belum mempunyai peraturan yang menjamin hak untuk mendapatkan informasi. Kurangnya pelaksanaan pelayanan yang transparan dan akuntabel juga dikarenakan berbagai kendala yang dihadapi SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu. Kurangnya sarana dan prasarana menyebabkan sulitnya masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor SAMSAT untuk mendapatkan informasi. SAMSAT Labuhan Batu hanya memiliki 1 unit mobil SAMSAT keliling yang meyebabkan kurangnya pelayanan kepada masyarakat. SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu juga belum mampu melayani kecamatan Panai Hilir karena beratnya medan untuk mencapai wilayah tersebut. Berbagai upaya telah dilaksanakan SAMSAT Labuhan Batu seperti pengajuan proposal ke pusat untuk pemenuhan sarana dan prasarana.

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat ditarik kesimpulan bahwa SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu Provinsi Sumatera Utara belum melaksanakan fungsi pelayanan sepenuhnya, karena masih ada permasalahan-permasalahan yang terjadi pada proses pelayanan. Hal ini terjadi karena kurangnya sarana dan prasarana yang dimiliki SAMSAT. SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu belum mempunyai media *online*, media cetak, dan belum melaksanakan pameran pembangunan. Pelayanan yang tidak transparan karena kurangnya ketersediaan informasi yang diberikan oleh SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu kepada masyarakat. Selain itu SAMSAT Kabupaten Labuhan Batu juga belum mempunyai peraturan khusus yang menjamin hak masyarakat untuk mendapatkan informasi. Dalam pelaksanaan pelayanan yang transparan dan akuntabel, SAMSAT Labuhan Batu memiliki berbagai kendala seperti kurangnya unit mobil SAMSAT keliling, dan SAMSAT belum mampu melayani kecamatan Panai Hilir secara langsung karena beratnya medan untuk mencapai wilayah tersebut.