



Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa

Anjas Mamonto¹, Sisca B. Kairupan², Steven V. Tarore³

^a Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Negeri Manado, Indonesia

¹ mamontoanjas1@gmail.com ² siscakairupan@unima.ac.id ³ steven_taroreh@unima.ac.id

INFO ARTIKEL	ABSTRACT
Key word: Organizational Performance Public Service Motor Vehicle Tax Minahasa Regency SAMSAT	<i>This study aims to examine and analyze the performance of the tax organization regarding motor vehicle services at the Minahasa Regency SAMSAT office and to identify the factors influencing it. A qualitative research method was employed. The results indicate that: 1) Service effectiveness is suboptimal due to space constraints, a lack of staff availability, staff shortages, and technical issues that slow down or frequently interrupt services. 2) Staff professionalism is suboptimal due to limited competence, a lack of attention to detail, inconsistent service attitudes, and weak discipline and coordination, all of which diminish service quality. 3) Facilities and service system support are suboptimal due to limited facilities and equipment or network disruptions that hinder smooth service delivery. 4) Regarding human resources, there are staff shortages and uneven levels of technological proficiency. 5) Regarding organizational factors, there is still task overlap and a lack of coordination between departments. These issues are influenced by individual factors, organizational factors, and workload factors.</i>
	INTISARI
Kata kunci: Kinerja Organisasi Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Kabupaten Minahasa	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja organisasi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa serta mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhinya. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Efektivitas Pelayanan belum optimal karena keterbatasan ruang, tidak adanya rotasi petugas, kekurangan pegawai, serta gangguan teknis yang membuat pelayanan lambat dan sering terhenti. 2) Profesionalisme Pegawai belum optimal karena keterbatasan kompetensi, kurang teliti, sikap pelayanan tidak konsisten, serta lemahnya disiplin dan koordinasi yang menurunkan kualitas pelayanan. 3) Fasilitas dan Dukungan Sistem Pelayanan belum optimal karena keterbatasan fasilitas serta gangguan perangkat dan jaringan yang menghambat kelancaran pelayanan. 4) Faktor Sumber daya manusia, Keterbatasan jumlah pegawai serta kemampuan pemahaman teknologi belum merata. 5) Faktor Organisasi, masih terdapat tumpang tindih pekerjaan dan kurangnya koordinasi antar bagian. Hal ini di pengaruhi oleh beberapa faktor yaitu: faktor individu, faktor organisasi, faktor beban kerja.

1. Pendahuluan

Kinerja organisasi pelayanan publik merupakan salah satu aspek penting dalam penyelenggaraan pemerintahan modern. Organisasi publik dituntut mampu memberikan pelayanan yang efektif, efisien, transparan, dan akuntabel kepada masyarakat. Dalam konteks administrasi publik, keberhasilan suatu organisasi tidak hanya diukur dari tercapainya target administratif, tetapi juga dari kemampuan organisasi dalam memenuhi kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang berkualitas. Menurut Dwiyanto (2022), kinerja organisasi publik dapat dilihat dari tingkat produktivitas, kualitas layanan, responsivitas, responsibilitas, dan akuntabilitas organisasi dalam menjalankan tugas pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, peningkatan kinerja organisasi pelayanan publik menjadi bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik atau *good governance*. [1]

Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menegaskan bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib memberikan pelayanan yang cepat, tepat, mudah, terjangkau, dan profesional kepada masyarakat. Dalam pelaksanaannya, pelayanan publik sering kali menghadapi berbagai tantangan, seperti rendahnya disiplin pegawai, keterbatasan fasilitas, lambatnya sistem pelayanan, serta kurang optimalnya pemanfaatan teknologi informasi. Menurut Kairupan (2024), kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh kemampuan aparatur, sistem organisasi, serta dukungan sarana dan prasarana pelayanan. Hal tersebut menunjukkan bahwa kinerja organisasi publik tidak hanya dipengaruhi oleh individu pegawai, tetapi juga oleh sistem organisasi secara menyeluruh. [2]

Pelayanan publik menjadi indikator utama dalam menilai kualitas kinerja organisasi pemerintah. Undang-Kinerja organisasi pelayanan publik juga berkaitan erat dengan kemampuan organisasi dalam beradaptasi terhadap perkembangan teknologi dan tuntutan masyarakat. Saat ini masyarakat menuntut pelayanan yang cepat, transparan, dan mudah diakses. Organisasi publik dituntut untuk mampu menciptakan inovasi pelayanan agar dapat meningkatkan kepuasan masyarakat. Menurut Rantung (2023), organisasi publik yang memiliki kinerja baik adalah organisasi yang mampu menyesuaikan diri dengan perkembangan lingkungan, memanfaatkan teknologi informasi, serta memperkuat koordinasi internal organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, penguatan sistem pelayanan berbasis teknologi menjadi salah satu langkah penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. [3]

Salah satu organisasi pelayanan publik yang memiliki peran penting dalam pelayanan administrasi masyarakat adalah Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Kantor SAMSAT merupakan lembaga pelayanan publik yang bertugas memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta pengurusan dokumen kendaraan lainnya. Pelayanan di Kantor SAMSAT melibatkan kerja sama antara Kepolisian Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja. Dengan adanya sistem pelayanan terpadu tersebut, diharapkan masyarakat dapat memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, dan efisien. [4]

Berdasarkan hasil observasi awal di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa, masih ditemukan beberapa permasalahan yang berkaitan dengan kinerja organisasi pelayanan publik. Dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis online melalui Tim SALUT di Kantor Samsat, penerapan sistem digital telah memberikan kemudahan dan efisiensi bagi masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran pajak. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan beberapa kendala teknis yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Kendala tersebut antara lain sering terjadinya error pada komputer, jaringan internet yang kurang stabil, aplikasi pelayanan yang kerap mengalami gangguan, serta mesin cetak yang sering mengalami kerusakan atau error saat digunakan. Permasalahan tersebut menyebabkan proses pembayaran pajak berbasis online menjadi terhambat, sehingga dapat memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan kepada masyarakat. [5]

Oleh karena itu, diperlukan upaya perbaikan dan peningkatan sarana pendukung agar sistem pelayanan pembayaran pajak berbasis online dapat berjalan secara optimal dan memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak. Ada Juga Beberapa Masyarakat Sering mengeluhkan lamanya proses pelayanan, terutama pada jam-jam sibuk sehingga menyebabkan antrean panjang. Selain itu, keterbatasan fasilitas pelayanan seperti ruang tunggu yang sempit, gangguan jaringan internet, serta kerusakan perangkat komputer dan printer juga menjadi hambatan dalam proses pelayanan. Kondisi tersebut menyebabkan pelayanan sering mengalami keterlambatan dan kurang maksimal. [6]

Permasalahan lainnya berkaitan dengan profesionalisme aparatur pelayanan. Dalam pelaksanaan pelayanan masih ditemukan pegawai yang kurang disiplin, kurang responsif terhadap kebutuhan masyarakat, serta belum optimal dalam memberikan informasi terkait prosedur pelayanan. Menurut Farhati dkk. (2023), profesionalisme aparatur sangat menentukan keberhasilan organisasi pelayanan publik karena aparatur merupakan pelaksana utama dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Sikap pegawai yang kurang ramah dan kurang komunikatif dapat memengaruhi tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan. [7]

Selain itu, faktor organisasi seperti koordinasi kerja, pembagian tugas, dan sistem pelayanan juga memengaruhi kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa. Kurangnya koordinasi antarpegawai serta terbatasnya jumlah sumber daya manusia menyebabkan beban kerja pegawai menjadi tinggi sehingga berdampak pada efektivitas pelayanan. Menurut Nur Aini (2023), faktor organisasi seperti kepemimpinan, lingkungan kerja, dan sistem pelayanan memiliki pengaruh besar terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. [8]

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, dapat dipahami bahwa kinerja organisasi pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

2. Metode Penelitian

Pada penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Menurut Bogdan dan Taylor mendefinisikan Metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghadirkan data deskriptif beberapa susunan kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau pelaku yang dapat diamati [6]

Dalam penelitian kualitatif, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam proses pengumpulan data. Oleh karena itu, penting untuk memastikan bahwa peneliti telah divalidasi, yaitu sejauh mana kesiapan peneliti dalam melaksanakan penelitian di lapangan. Pada penelitian ini, jenis data yang digunakan ada dua yaitu data primer dan data sekunder. Dimana data primer merupakan data yang di peroleh dari lapangan melalui observasi dan wawancara melalui informan terkait. Kemudian data sekunder yaitu berasal dari sumber lain seperti buku, jurnal, dan situs web. Teknis analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis deskriptif kualitatif yang terbagi menjadi tiga bagian yang dilakukan dalam lapangan yaitu reduksi data, penyajian data, penarikan kesimpulan. [7]

3. Hasil dan Pembahasan

Kinerja organisasi adalah gambaran mengenai tingkat pencapaian sasaran atau tujuan organisasi sebagai penjabaran dari visi dan misi. Menurut Wibowo (2023), kinerja organisasi di sektor publik memiliki karakteristik yang berbeda dengan sektor swasta karena orientasinya bukan pada laba, melainkan pada kepuasan masyarakat dan kemanfaatan sosial. Indikator kinerja yang sering digunakan meliputi efisiensi, efektivitas, responsivitas, dan akuntabilitas. Kinerja yang tinggi di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa berarti organisasi mampu menyelesaikan proses administrasi kendaraan dengan cepat, akurat, dan ramah. [8]

Kinerja organisasi dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT merupakan faktor penting dalam menentukan kualitas pelayanan kepada masyarakat, khususnya dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor. Kinerja tersebut mencerminkan kemampuan organisasi dalam melaksanakan tugas dan tanggung jawabnya secara efektif dan efisien sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dalam praktiknya, pelayanan tidak hanya dituntut untuk cepat dan tepat, tetapi juga harus transparan, akuntabel, serta mampu memberikan kepuasan kepada wajib pajak sebagai pengguna layanan.

1. Efektivitas Pelayanan

Kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa, khususnya pada indikator efektivitas pelayanan, masih menunjukkan berbagai permasalahan yang berdampak langsung terhadap kenyamanan dan kelancaran proses pelayanan. Penataan ruang pelayanan yang terlalu sempit menyebabkan jarak antara loket dan kursi tunggu menjadi sangat dekat, sehingga menciptakan suasana yang sesak dan kurang nyaman bagi wajib pajak. Kondisi ini tidak hanya mengurangi kenyamanan, tetapi juga berpotensi mengganggu konsentrasi petugas dalam memberikan pelayanan. Kurangnya penerapan digitalisasi. [9]

Selain itu, tidak adanya sistem rotasi petugas pada saat jam istirahat mengakibatkan pelayanan terhenti secara total di siang hari, sehingga menghambat ketepatan waktu penyelesaian dokumen, terutama bagi masyarakat yang datang pada waktu tersebut. Hal ini menunjukkan bahwa pengelolaan waktu kerja dan pembagian tugas belum berjalan secara optimal dalam mendukung efektivitas pelayanan.

Di sisi lain, hambatan teknis dan keterbatasan sumber daya juga menjadi faktor utama yang memengaruhi kinerja pelayanan. Gangguan jaringan server pusat yang sering terjadi serta kerusakan perangkat keras seperti printer menjadi kendala yang berada di luar kendali petugas, namun tetap berdampak pada terhambatnya proses pelayanan. Selain itu, jumlah petugas loket dan kasir yang tersedia belum sebanding dengan volume wajib pajak yang membludak, terutama pada jam sibuk, sehingga menyebabkan antrean panjang dan pelayanan menjadi kurang maksimal meskipun pegawai telah bekerja secara proaktif. Permasalahan lainnya terlihat dari masih banyaknya masyarakat yang belum memahami kelengkapan berkas dan alur pelayanan, yang menunjukkan bahwa sosialisasi informasi belum dilakukan secara optimal. Akibatnya, terjadi antrean berulang di loket pendaftaran yang semakin memperlambat proses pelayanan secara keseluruhan.

Hal ini sejalan dengan pandangan Agus Dwiyanto (2022) yang menegaskan bahwa kinerja organisasi publik dapat diukur dari tingkat responsivitas, efektivitas, dan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dalam konteks pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa, berbagai kendala seperti keterbatasan ruang pelayanan, tidak adanya pengaturan rotasi petugas, serta kurangnya jumlah pegawai menunjukkan bahwa organisasi belum sepenuhnya mampu merespons kebutuhan masyarakat secara cepat dan tepat. [10]

Akibatnya, tujuan pelayanan publik untuk memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan efisien belum tercapai secara maksimal. Dengan demikian, diperlukan peningkatan dalam pengelolaan sumber daya, perbaikan sistem pelayanan, serta penguatan kapasitas organisasi agar efektivitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa dapat meningkat.

Dengan demikian, diperlukan peningkatan dalam pengelolaan sumber daya, perbaikan sistem pelayanan, serta penguatan kapasitas organisasi agar efektivitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa dapat meningkat.

2. Profesionalisme Aparatur Pelayanan

Kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa pada indikator profesionalisme pegawai masih menunjukkan berbagai permasalahan yang cukup kompleks. Pegawai diketahui masih mengalami kesulitan dalam menangani kasus-kasus pelayanan yang bersifat rumit, di mana tingkat ketelitian dalam memproses berkas belum optimal dan pelayanan masih sangat bergantung pada sistem yang kerap mengalami gangguan. Kondisi ini menunjukkan bahwa kompetensi teknis dan kesiapan pegawai dalam menghadapi berbagai situasi pelayanan belum sepenuhnya memadai. Akibatnya, proses pelayanan menjadi kurang efisien dan berpotensi menimbulkan kesalahan yang dapat merugikan masyarakat sebagai pengguna layanan. [11]

Tekanan kerja yang tinggi akibat membludaknya jumlah wajib pajak, terutama pada jam sibuk, turut memengaruhi sikap dan perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan. Pegawai cenderung terlihat kaku, kurang ramah, dan minim interaksi positif seperti senyum atau sapaan kepada masyarakat. Situasi ruang pelayanan yang panas dan penuh juga memperburuk kondisi tersebut, sehingga pegawai tampak bekerja secara mekanis tanpa memperhatikan aspek kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Hal ini mencerminkan bahwa profesionalisme pegawai tidak hanya ditentukan oleh kemampuan teknis, tetapi juga oleh sikap dan etika pelayanan yang seharusnya tetap dijaga dalam kondisi apa pun.

Permasalahan lain yang ditemukan adalah lemahnya pengaturan waktu kerja dan koordinasi antarpegawai. Petugas sering kali mengambil waktu istirahat secara bersamaan, sehingga menyebabkan loket pelayanan menjadi kosong dan masyarakat harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Di samping itu, adanya perbedaan informasi yang diberikan oleh petugas di meja yang berbeda menunjukkan bahwa koordinasi internal belum berjalan secara optimal. Kurangnya keseragaman informasi ini menimbulkan kebingungan bagi masyarakat dan menunjukkan bahwa standar pelayanan belum diterapkan secara konsisten. Ditambah lagi, tidak tersedianya papan petunjuk alur pelayanan yang jelas membuat masyarakat harus mengantre hanya untuk mendapatkan informasi dasar, sehingga antrean menjadi semakin panjang dan tidak efisien.

Selain itu, jika dikaitkan dengan pandangan Sedarmayanti (2021), profesionalisme aparatur dalam pelayanan publik sangat ditentukan oleh kompetensi, disiplin, serta sikap dan etika dalam melayani masyarakat. Dalam konteks ini, masih ditemukan adanya keterbatasan kemampuan pegawai dalam menangani kasus tertentu, kurangnya kedisiplinan dalam pengaturan waktu kerja, serta sikap pelayanan yang belum konsisten ketika menghadapi kondisi pelayanan yang padat. Hal ini menunjukkan bahwa aspek profesionalisme aparatur belum sepenuhnya terbentuk secara optimal, baik dari segi kemampuan teknis maupun perilaku pelayanan.

Akibatnya, kualitas pelayanan yang diberikan belum mampu memenuhi standar yang diharapkan, sehingga diperlukan perbaikan dalam sistem kerja dan pengelolaan sumber daya agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan terarah.

3. Fasilitas dan Dukungan Sistem Pelayanan

Pada indikator fasilitas dan dukungan sistem pelayanan, kondisi di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa masih menunjukkan berbagai kendala yang berdampak langsung pada kenyamanan dan kelancaran pelayanan. Ruang pelayanan yang sempit serta keterbatasan kursi tunggu menyebabkan masyarakat harus berdiri atau berdesakan, terutama saat antrean ramai, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam proses pelayanan. Selain itu, fasilitas penunjang seperti komputer dan printer yang sudah lama dan sering mengalami kerusakan turut menghambat proses administrasi, khususnya dalam pencetakan STNK yang menjadi lebih lambat. [12]

Ketergantungan terhadap jaringan internet pusat juga menjadi kendala serius karena ketika terjadi gangguan, pelayanan terhenti dan masyarakat harus menunggu tanpa kepastian. Kondisi ini

sejalan dengan pandangan Hardiansyah (2021) yang menekankan bahwa kualitas pelayanan publik sangat dipengaruhi oleh ketersediaan sarana dan prasarana yang memadai. Ketika fasilitas tidak mendukung, maka proses pelayanan menjadi tidak efektif dan tidak mampu memberikan kenyamanan serta kepuasan bagi masyarakat.

Di sisi lain, kondisi sarana pendukung lainnya juga belum memadai dalam menunjang pelayanan publik yang optimal. Sistem pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi maksimal membuat ruang pelayanan menjadi panas dan sumpek, terutama saat jumlah pengunjung meningkat. Selain itu, fasilitas dasar seperti toilet yang sering rusak, ketersediaan air yang tidak stabil, serta kebersihan yang kurang terjaga menunjukkan bahwa aspek pemeliharaan fasilitas belum dilakukan secara optimal. Hal ini berdampak pada persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan secara keseluruhan.

Selain itu, ketergantungan pada jaringan internet pusat yang sering mengalami gangguan semakin memperburuk situasi, karena pelayanan tidak dapat berjalan secara optimal ketika sistem tidak berfungsi. Hal ini menunjukkan bahwa dukungan fasilitas yang belum memadai menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi rendahnya kualitas pelayanan yang dirasakan oleh masyarakat.

Kondisi fasilitas seperti sistem pendingin ruangan (AC) yang tidak berfungsi maksimal, toilet yang sering rusak, serta kebersihan lingkungan yang kurang terjaga menunjukkan bahwa dukungan fasilitas belum dikelola secara optimal. Hal ini berdampak pada menurunnya kenyamanan masyarakat selama berada di lokasi pelayanan, terutama bagi mereka yang harus menunggu dalam waktu yang cukup lama. Kondisi tersebut memperlihatkan bahwa belum optimalnya pengelolaan fasilitas tidak hanya menghambat kelancaran pelayanan, tetapi juga memengaruhi persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik yang diberikan.

4. Faktor Sumber Daya Manusia

Faktor sumber daya manusia memiliki pengaruh penting terhadap pelaksanaan pelayanan publik. Kualitas sumber daya manusia yang meliputi kemampuan, keterampilan, pengetahuan, disiplin, dan motivasi kerja sangat menentukan keberhasilan organisasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas sumber daya manusia di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa sudah cukup baik. Pegawai dinilai telah memahami tugas dan tanggung jawab masing-masing serta mampu melaksanakan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak kendaraan sesuai prosedur yang berlaku. Selain itu, kemampuan dan keterampilan pegawai dinilai sudah cukup mendukung kelancaran pelayanan publik meskipun masih terdapat beberapa kendala dalam penguasaan teknologi pelayanan. [13]

Penelitian ini juga mendukung teori Syukur (2025) yang menekankan pentingnya profesionalisme dan integritas aparatur dalam organisasi publik. Pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa dinilai telah menunjukkan tanggung jawab dan kerja sama dalam melaksanakan pelayanan publik. Profesionalisme aparatur terlihat dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan pelayanan administrasi sesuai prosedur yang berlaku serta upaya menjaga kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Dalam perspektif Good Governance sebagai middle theory, hasil penelitian menunjukkan bahwa peningkatan kualitas sumber daya manusia merupakan bagian penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik

5. Faktor Organisasi

Faktor organisasi juga memiliki pengaruh besar terhadap kinerja pegawai di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa. Faktor ini meliputi kepemimpinan, lingkungan kerja, serta sistem pelayanan. Hasil penelitian menunjukkan adanya kendala seperti kurangnya jumlah pegawai, tidak adanya rotasi kerja, serta gangguan sistem jaringan yang menghambat proses pelayanan. Selain itu, koordinasi antar pegawai juga belum berjalan secara optimal. [14]

Hal ini sejalan dengan penelitian Putri & Kurniawan (2022) yang menyatakan bahwa kepemimpinan yang efektif, sistem kerja yang jelas, serta lingkungan kerja yang kondusif sangat berpengaruh terhadap peningkatan kinerja pegawai. Penelitian Wahyud (2024) juga menegaskan bahwa organisasi yang memiliki sistem kerja yang terstruktur serta dukungan fasilitas yang memadai akan mampu meningkatkan kualitas pelayanan publik secara signifikan.

Dengan demikian, faktor organisasi di Kantor Samsat Kabupaten Minahasa masih perlu diperbaiki melalui peningkatan sistem pelayanan, koordinasi kerja, serta penyediaan sarana dan prasarana yang memadai.

4. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa secara umum sudah berjalan cukup baik. Pegawai telah berupaya memberikan

pelayanan sesuai prosedur, bersikap ramah, serta menjalankan tugas dan tanggung jawab pelayanan dengan baik. Namun, masih terdapat beberapa kendala seperti antrean pelayanan, keterbatasan sarana dan prasarana, serta gangguan sistem pelayanan berbasis teknologi.

Pada indikator efektivitas pelayanan, pelayanan dinilai cukup membantu masyarakat dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor, meskipun masih terdapat keterlambatan pelayanan dan kepada antrean. Pada indikator profesionalisme aparatur, pegawai sudah memiliki kemampuan dan tanggung jawab dalam melayani masyarakat, namun masih diperlukan peningkatan kompetensi teknologi dan disiplin kerja. Sementara pada indikator fasilitas pelayanan, fasilitas yang tersedia cukup mendukung pelayanan, tetapi masih terdapat keterbatasan fasilitas kerja dan gangguan jaringan sistem pelayanan.

Faktor-faktor yang memengaruhi kinerja organisasi pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Minahasa meliputi faktor sumber daya manusia dan faktor organisasi. Faktor sumber daya manusia berkaitan dengan kemampuan, keterampilan, pendidikan, pelatihan, dan motivasi kerja pegawai. Sedangkan faktor organisasi meliputi kepemimpinan, koordinasi kerja, sistem pelayanan, dan lingkungan kerja. Oleh karena itu, peningkatan kualitas SDM, perbaikan sistem pelayanan, dan peningkatan fasilitas pelayanan perlu dilakukan agar pelayanan publik dapat berjalan lebih efektif dan optimal.

REFERENSI

- [1] Dwiyanto, A. (2022). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- [2] Fitriyana, D., Farhati, M. Z., Therasari, A., Ramadhan, M., Dra, G. P., & Si, M. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan Pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP). *Karimah Tauhid*, 2(3), 760-771.
- [3] Hardiansyah. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- [4] Kairupan, M. (2024). *Manajemen Sumber Daya Manusia dan Kinerja Pegawai Sektor Publik*. Manado: Fakultas Ilmu Sosial Universitas Sam Ratulangi.
- [5] Nuraini, B. (2023). Strategi meningkatkan kinerja pegawai: Pendekatan terpadu kompetensi, motivasi, dan budaya organisasi. *Asadel Liamsindo Teknologi*.
- [6] Putri, D., & Kurniawan, B. (2022). Peran Kepemimpinan dan Lingkungan Kerja dalam Meningkatkan Kinerja Pegawai. *Jurnal Manajemen Pemerintahan*, 6(1), 45–56.
- [7] Rantung, M. I., Tarore, S. V., & Posumah, E. (2023). Kinerja Inspektorat Daerah Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Administrasi Publik dan Kebijakan (JAPK)*, 3(2), 79–86.
- [8] Sedermayanti (2021). *Reformasi Administrasi Public. Reformasi Birokrasi, Dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Public Yang Prima*. Bandung: Refika Aditama
- [9] Syukur, A. (2025). Analisis Kualitas Laporan Keuangan Pada Organisasi Perangkat Daerah Di Provinsi Sulawesi Barat= An Analysis Of Financial Reporting Quality In Regional Government Agencies In West Sulawesi Province (Doctoral Dissertation, Universitas Hasanuddin).
- [10] Wahyudi, S., Prakoso, H., & Lestari, D. (2024). Pengaruh Sistem Kerja dan Fasilitas terhadap Kinerja Pelayanan Publik. *Jurnal Governance dan Kebijakan Publik*, 9(1), 33–44.
- [11] Wibowo. (2023). *Manajemen Kinerja*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.