

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENGURUSAN SURAT TANDA NOMOR
KENDARAAN (STNK) DI KANTOR
SAMSAT KABUPATEN PAKPAK
BHARAT PROVINSI
SUMATERA
UTARA**

SKRIPSI

OLEH :

**ROSNITA NAULI MANURUNG
188520051**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/9/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/9/22

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM
PENGURUSAN SURAT TANDA NOMOR
KENDARAAN (STNK) DI KANTOR
SAMSAT KABUPATEN PAKPAK
BHARAT PROVINSI
SUMATERA
UTARA**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana di Fakultas

Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik

Univeristas Medan Area

Oleh :

ROSNITA NAULI MANURUNG

188520051

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2022**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 16/9/22

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)16/9/22

LEMBARAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara

Nama : Rosnita Nauli Manurung

NPM : 188520051

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

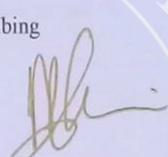
Jurusan : Administrasi Publik

Disetujui Oleh

Komisi Pembimbing


Drs. Bahrum Jamil, MAP

Pembimbing I


Marlina Deliana, S.AB, M.AB

Pembimbing II


Dr. Effiat Juliana Hasibuan, M.Si

Dekan


Khairunnisah Lubis, S. Sos, M.I.Pol

Ka. Prodi Adm. Publik

Tanggal Lulus : 21 Juli 2022

HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana yang merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, 21 Juli 2022



Rosnita Nauli Manurung
188520051

HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ROSNITA NAULI MANURUNG

NPM : 188520051

Program Studi : Administrasi Publik

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Jenis Karya : Skripsi

demikian demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan mempublikasikan tugas skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian penyampaian ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Medan

Pada Tanggal : Juli 2022

Yang Menyatakan



(ROSNITA NAULI MANURUNG)

ABSTRAK

Pelayanan publik merupakan layanan yang berbentuk tindakan dari pemerintah selaku pemberi layanan yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai penerima layanan. Yang melatarbelakangi dalam penelitian ini adalah terdapatnya permasalahan pelayanan umum yang kurang baik dan tidak akan menciptakan suatu kepuasan masyarakat, dapat disimpulkan serta dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Jenis penelitian adalah penelitian kualitatif. Informan Penelitian ini berupa masyarakat dan pegawai, pengumpulan data menggunakan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor SAMSAT Kabupaten Pak-Pak Bharat dilihat dari survei kepuasan masyarakat yaitu : persyaratan, mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana telah terealisasi dengan cukup baik tetapi masih diperlukan strategi peningkatan pelayanan yang lebih baik. Kantor SAMSAT juga telah memadai survei kepuasan masyarakat yaitu menyediakan kotak saran dan kotak puas dan tidak puas yang merupakan indeks kepuasan masyarakat.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan Publik, Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan

ABSTRACT

Public services are services in the form of actions from the government as service providers who provide services to the community as service recipients. The background in this study is that there are still problems with public services that are not good and will not create a community satisfaction, from here it can be concluded and used as a benchmark where in realizing community satisfaction with the services provided, agencies and the government must be able to provide the best service. possible by evaluating aspects of the quality of existing services. This study aims to determine how the service system provided at the SAMSAT Office in providing services to the community. This type of research is qualitative research. Informants of this research are the public and employees, data collection uses observation, interviews, and documentation. The results of the study show the quality of public services in the management of Vehicle Registration Certificates at the SAMSAT Office of Pak-Pak Bharat Regency seen from the community satisfaction survey, namely: requirements, mechanisms and procedures, completion time, costs/tariffs, product specifications, types of services, competence of implementers, behavior of implementers , handling complaints, suggestions and inputs, facilities and infrastructure have been realized quite well and a service improvement strategy is still needed. The SAMSAT office has also completed a community satisfaction survey by providing a suggestion box and a satisfied and dissatisfied box which is an index of community satisfaction.

Key Words: *Quality, Public Service, Management of Vehicle Registration Certificate*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan karunianya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu yang berjudul **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara”**. Skripsi ini merupakan salah satu persyaratan dalam mendapatkan gelar Strata Satu (S1) Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area. terselesaikannya skripsi ini tidak terlepas dari dukungan dan bantuan dari berbagai pihak yang telah berpartisipasi. Dengan tersusunnya skripsi ini, penulis ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Khairunnisah Lubis, S. Sos, M.I.Pol selaku Kepala Jurusan Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP selaku Dosen pembimbing I yang telah membimbing serta memberikan penulis arahan dan memberikan waktu selama penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
5. Ibu Marlina Deliana, S.AB, M.AB selaku Dosen pembimbing II yang telah membimbing serta memberikan penulis arahan dan memberikan waktu

selama penyusunan skripsi ini, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.

6. Ibu Zoraya Alfathin Rangkuti S.Sos, M.Si selaku Sekretaris yang telah memberikan saran dan arahan dalam penulisan skripsi ini.
7. Bapak dan Ibu Dosen serta staff Pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Kedua orangtua Bapak **Simon Partoguan Manurung** dan Ibu **Ludya Kalambe** dan Adik-adik penulis yang tercinta yang senantiasa mendoakan penulis serta memberikan penulis motivasi, dan bantuan baik moril dan material selama ini.
9. Bapak, Ibu Pegawai di Kantor SAMSAT dan masyarakat Kab. Pak-Pak Bharat yang telah membantu penulis dalam memberikan data selama penulis melakukan riset sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
10. Teman-teman seperjuangan penulis terkhusus kontrakan biru “Dewi, Indah, Lasma, Rotayu, Silvia, Yessi, dan Yiska serta teman-teman seperjuangan di kelas Bilingual Administrasi Publik
11. Teman kelompok tumbuh bersama di kelompok Adriella UKMK “Kak Nesya dan Mili, teman kelompok sahabat doa dan teman-teman UKMK lainnya yang telah memberikan motivasi dan dukungan moril yang selalu diberikan.
12. Bapak Pdt. Jacobus Fredrik Nahumury S.Si (Teol) dan teman-teman pemuda/i GPIB yang senantiasa mendoakan penulis dan memberikan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.

13. Teruntuk teman penulis Reza Falefi Berutu yang telah senantiasa membantu penulis dan memberikan semangat serta bantuan selama ini.

Penulis menyadari skripsi ini tidak luput dari berbagai kekurangan dan keterbatasan kemampuan serta mengharapkan saran dan kritik demi kesempurnaan dan perbaikan sehingga skripsi ini dapat menjadi lebih baik, memberikan manfaat bagi bidang pendidikan dan bisa berkembang lebih lanjut. Penulis berharap pembaca dapat menerima manfaat dari tulisan ini serta menambah wawasan baru bagi pembaca. Demikian skripsi ini penulis susun, apabila ada kata-kata yang kurang berkenan dan banyak terdapat kekurangan, penulis mohon maaf yang sebesar-besarnya.

Medan, 21 Juli 2022



Rosnita Nauli Manurung
188520051

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	v
RIWAYAT HIDUP	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1 Pelayanan Publik.....	7
2.1.1 Jenis – Jenis Pelayanan Publik	8
2.1.2 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik	10
2.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	11
2.1.4 Standar Pelayanan Publik.....	13
2.2 Kualitas Pelayanan Publik	15
2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	15
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik	21
2.3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM.....	25
2.4 Konsep Sistem Pelayanan SAMSAT	29
2.5 Penelitian Terdahulu	29
2.6 Kerangka Berpikir	32
BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Jenis Penelitian.....	34
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	35
3.3 Informan Penelitian.....	35
3.3.1 Informan Kunci	36
3.3.2 Informan Utama	36
3.3.3 Informan Pendukung	37

3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.4.1 Observasi.....	38
3.4.2 Wawancara.....	39
3.4.3 Dokumentasi.....	40
3.5 Teknik Analisis Data.....	40
3.5.1 Pengumpulan Data (<i>Data Collection</i>).....	41
3.5.2 Reduksi Data (<i>Data Reduction</i>).....	41
3.5.3 Penyajian Data (<i>Data Presentation</i>).....	42
3.5.4 Kesimpulan/Verifikasi.....	43
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	44
4.1 Hasil Penelitian.....	44
4.1.1 Sejarah dan Gambaran Umum Kantor SAMSAT.....	44
4.1.2 Letak SAMSAT Kecamatan Salak, Kabupaten PakPak Bharat.....	46
4.1.3 Visi, Misi dan Motto Kantor SAMSAT Kecamatan Salak, Kabupaten Pak-Pak Bharat.....	47
4.1.4 Tugas, Fungsi, dan Struktur Organisasi SAMSAT Kabupaten Pak-Pak Bharat.....	48
4.1.5 Standar Operasional Prosedur (SOP) di Kantor SAMSAT.....	51
4.2 Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Pak-Pak Bharat.....	54
4.3 Hambatan dalam Pengurusan STNK di Kantor SAMSAT.....	76
4.3.1 Koordinasi dan Komunikasi.....	76
4.3.2 Partisipasi Masyarakat.....	76
BAB V PENUTUP.....	78
5.1 Kesimpulan.....	78
5.2 Saran.....	79
DAFTAR PUSTAKA.....	80
LAMPIRAN.....	83

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Data Masyarakat di Kab. Pakpak Bharat yang Mengurus STNK	4
Tabel 2 Penelitian Terdahulu	30
Tabel 3 Waktu Penelitian	35
Tabel 4 Standar Waktu Pelayanan di Kantor SAMSAT Kab. Pak-Pak Bharat....	54



DAFTAR BAGAN

	Halaman
Bagan 1 Dimensi Kualitas Pelayanan.....	17
Bagan 2 Kerangka Berpikir	33
Bagan 3 Komponen dalam Analisis Data.....	41
Bagan 4 Struktur Organisasi Kantor SAMSAT	48



DAFTAR GAMBAR

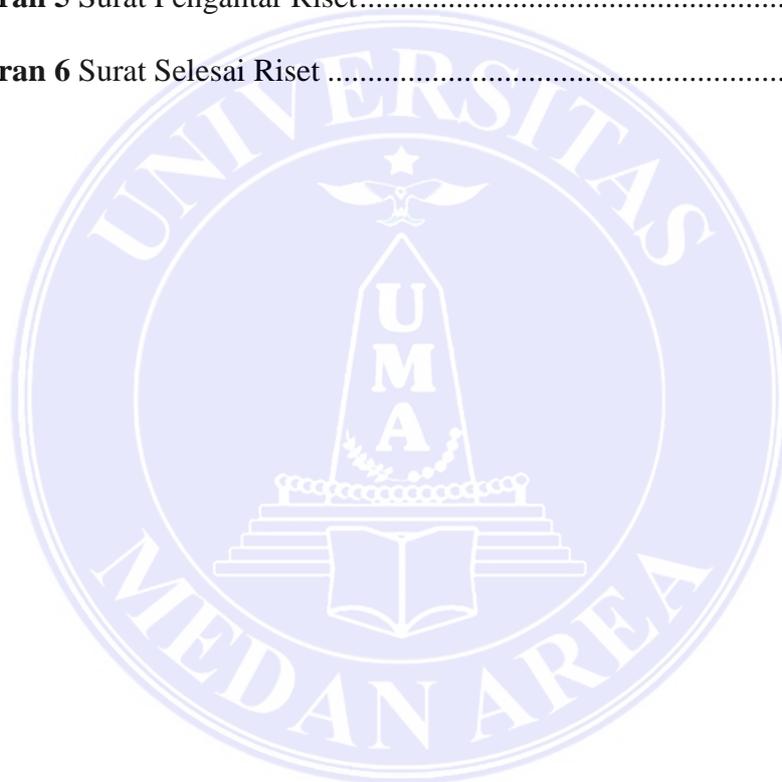
Halaman

Gambar 1 Peta Administrasi Kabupaten Pak-Pak Bharat	47
--	----



DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	84
Lampiran 2 Data Informasi Penelitian	89
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian	90
Lampiran 4 Mekanisme Prosedur dan Tanggung Jawab.....	93
Lampiran 5 Surat Pengantar Riset.....	94
Lampiran 6 Surat Selesai Riset	95



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pemerintah daerah sebagai pelaksana otonomi daerah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang merupakan dasar atau acuan yang perlu diperhatikan jika dilihat dari UU Republik Indonesia No. 12 pada Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua terkait Pemerintah Daerah (Pemda). Bahwa suatu proses penyelenggaraan otonomi daerah sangat berpengaruh pada pelayanan masyarakat, karena setiap pemerintah memiliki kemampuan yang berbeda-beda dalam memberikan bentuk kualitas pelayanan. Dapat dilihat dari dua hal yaitu segi kemasyarakatan dan segi pelayanan publik, pertama jika dilihat dari sudut pandang segi kemasyarakatan bahwa masyarakat dapat melihat, menilai cara kerja ataupun kemampuan pemerintah dalam memberikan kualitas pelayanan, baik atau buruknya pelayanan tersebut akan dilihat dari pola kekuasaan pemerintah, kedua jika dilihat dari sudut pandang pelayanan publik bahwa pelayanan merupakan bentuk perbuatan dalam memberikan pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat atau pelanggan. Dalam UU Republik Indonesia No. 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua yang bertujuan agar tercapainya fungsi dari pemerintah daerah sehingga dapat terlaksana dengan baik maupun optimal dan disertai dukungan.

Perkembangan teknologi yang semakin maju sehingga membuat pemerintah harus mampu menyeimbangkan arus perkembangan zaman untuk bisa merealisasikan pelayanan publik dengan menggunakan kecanggihan teknologi.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik adalah bentuk dari upaya maupun strategi untuk meningkatkan kualitas serta dapat menjamin penyediaan pelayanan publik atau pelayanan yang berasal dari kebutuhan masyarakat berlandaskan asas pemerintahan yang baik, dan mampu bertanggung jawab akan jaminan bagi masyarakat apabila terjadinya penyalahgunaan kekuasaan didalam penyelenggaraan pemerintah terutama yang menyangkut bidang pelayanan publik, dalam undang-undang tersebut diatur dengan tegas tentang hak dan kewajiban para penyelenggara pelayanan publik dan para penerima pelayanan publik.

Menurut Menteri Administrasi Publik Mario Baggini yang dikutip dari buku Ilmu Administrasi Publik Kontemporer (Thoha, 2008) yang menjelaskan bahwa *Human Governance* budaya baru bagi administrasi publik yang disebut sebagai upaya menganggap administrasi publik, dengan dasar menjelaskan perspektif yang berbeda dan perspektif yang baru. Suatu konsep yang menjelaskan kriteria dan prinsip yang dikutip dari gambaran persoalan yang muncul dalam administrasi publik, muncul *human governance* dikarenakan adanya *problem* dari pemikiran teknikal dan struktural untuk memenuhi prinsip-prinsip dasar yang diharapkan dalam penataan pemerintahan dengan pelayanan yang baik. Adapun empat dasar prinsip dari pemerintahan yang baik sehingga dapat mendorong adanya kebutuhan *human governance* diantaranya: memiliki keinginan mewujudkan tatanan pelayanan yang lebih baik dari tatanan sebelumnya, lebih banyak *investment* dibidang teknologi informasi dan komunikasi, menciptakan regulasi yang lebih baik, dan manajemen yang pelatihan sumber daya manusia yang lebih terbuka dan jujur.

Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), adalah suatu wadah yang digunakan untuk merealisasikan tujuan yang ingin dicapai, bahwa seorang pemberi pelayanan publik dalam hal penertiban Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) kepada masyarakat dan dalam Peraturan Presiden RI No. 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, menjelaskan bahwa Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) merupakan dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahan. Kantor bersama SAMSAT yaitu kantor gabungan yang terdiri dari 3 instansi yaitu Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang saling terhubung dan bekerjasama dalam merealisasikan tugasnya. SAMSAT bertanggung jawab dengan tugas pelayanan terhadap masyarakat, yang seharusnya perlu diperhatikan dalam layanan publik diantaranya; transparan yang bersifat terbuka atau terang-terangan tanpa ada yang ditutup-tutupin dan sehingga mudah untuk diakses oleh semua pihak yang membutuhkan, akuntabilitas yang dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan dengan ketentuan perundang-undangan, keadaan yang dilihat dari kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan, kesamaan hak yang bersifat tidak membeda-bedakan suku, agama, ras, dan status pendapatan ekonomi, dan yang terakhir keseimbangan hak dan kewajiban seorang pemberi layanan dan penerima layanan (Mu'min, 2013).

Pada tabel di bawah menggambarkan yang telah terealisasi dalam pengurusan STNK di SAMSAT Kab. Pak-Pak Bharat tahun 2021 dimana jumlah dari kendaraan roda 2 (dua) dan roda 4 (empat) adalah 584.

Tabel 1
Data Masyarakat di Kab. Pak-Pak Bharat yang Mengurus STNK
Periode 2021

No	Jenis Kendaraan	Tahun 2021
1	Sepeda Motor (Roda 2)	452
2	Mobil (Roda 4)	132
Jumlah		584

Sumber : Data Sekunder SAMSAT (2022)

SAMSAT sebagai wadah atau tempat organisasi publik yang dituntut untuk melayani masyarakat sebagai penerima pelayanan dengan sebaik mungkin dan dapat memuaskan masyarakat sebagai penerima pelayanan, tetapi pada realita pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan masyarakat dan memenuhi kualitas yang terjadi bahwa pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan masyarakat, mulai dari adanya pungutan yang tidak resmi, lamanya waktu pelayanan sampai dengan kurangnya sarana penunjang pelayanan (Riza, 2009). Adapun berbagai keluhan masyarakat dari beberapa kota bahwasannya melalui media massa sangat sulit dalam perpanjangan STNK maupun harga yang harus dibayarkan yang masih terdapat pungutan-pungutan yang berdampak melonjaknya harga yang harus dibayar oleh masyarakat, dengan hal itu menimbulkan gambaran atau citra yang kurang baik terhadap kinerja dari pegawai pemerintah. Bersumber dari pengamatan dan terdapat keluhan masyarakat yang dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, bahwa masih terdapat kendala yang terjadi didalam prosedur pelayanan yang berbelit-belit, sehingga tidak adanya kepastian waktu penyelesaian dalam mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan, penulis

juga membandingkan permasalahan yang ada di kabupaten lain dengan kabupaten yang ada di Pakpak Bharat.

Dari permasalahan yang muncul diatas disebabkan karena adanya pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat sehingga tidak menciptakan suatu kepuasan dari masyarakat dan disinilah dapat disimpulkan dan dijadikan tolak ukur dimana dalam mewujudkan kepuasan pada masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, instansi maupun pemerintah haruslah mampu untuk memberikan pelayanan sebaik mungkin dengan mengevaluasi aspek-aspek kualitas pelayanan survei kepuasan masyarakat yang ada sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No 14 Tahun 2017. Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas maka penulis mengambil judul penelitian tentang, **“Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara”**

1.2 Rumusan Masalah

Bersumber dari latar belakang masalah yang telah dikemukakan, maka yang menjadi rumusan permasalahan dalam penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara?
2. Apakah kendala/hambatan dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara?

1.3 Tujuan Penelitian

Sejalan dengan uraian latar belakang dan rumusan masalah yang diuraikan maka tujuan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.
2. Untuk mengetahui bentuk kendala/hambatan dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara.

1.4 Manfaat Penelitian

Bahwa penelitian yang dilakukan penulis di harapkan dapat memberikan nilai dan hasil guna bagi semua pihak. Adapun manfaat dari penelitian ini yang digambarkan sebagai berikut:

1. **Manfaat bagi SAMSAT.** Dengan penelitian yang dilakukan penulis, semoga dapat bermanfaat sebagai bahan pertimbangan SAMSAT terhadap pelayanan pengurusan STNK.
2. **Manfaat bagi Penulis.** Dengan penelitian ini, penulis memperoleh kesempatan untuk mengembangkan pengetahuan yang di peroleh selama studi.
3. **Manfaat bagi Universitas Medan Area.** Dengan penelitian ini diharapkan dapat menambah kepustakaan khususnya masalah dibidang pelayanan dalam pengurusan STNK dan pengembangan sumber daya manusia menjadi lebih baik.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, Kepmenpan ini memberikan pemahaman tentang pelayanan publik, bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan yang berupa pelayanan yang dilakukan oleh institusi penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya untuk memenuhi segala bentuk kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan publik merupakan konsep yang menekankan pada berbagai elemen, pelayanan publik juga mempunyai normatif model untuk menerangkan atau memprediksi sebab dan akibat suatu tindakan kebijakan, yang dibedakan dengan berbagai konsep seperti; konsep teori *democratic citizenship* yang menggambarkan isu penting dan *visible* dalam teori sosial dan politik, konsep model komunitas dan masyarakat sipil (*civil society*), konsep organisasi kemanusiaan (*humanism*), dan konsep *postmodern*, dari keempat konsep ini yang akan membangun perkembangan ilmu administrasi negara dalam pelayanan publik (Thoha, 2008).

Menurut Gronroos menyampaikan bahwasannya pelayanan adalah suatu kegiatan atau rangkaian aktivitas yang tidak terlihat dan terjadi sebagai akibat adanya hasil interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk

memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Wulan & Mustam, pp. 4-5). Sedangkan menurut Kurniawan menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan atau memenuhi kebutuhan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan dan tata cara prosedur yang telah ditetapkan (Megawati, 2019, p. 33).

Terdapat beberapa definisi pelayanan publik diatas, yang dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah bentuk kegiatan yang terjadi dengan interaksi antar satu dengan yang lain dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai kepentingan, pemberi pelayanan dengan menekankan bentuk pelayanan yang baik, sehingga masyarakat merasa terpenuhi akan kepentingannya.

2.1.1 Jenis – Jenis Pelayanan Publik

Dalam meningkatkan pelayanan publik yang berpengaruh pada perubahan mutu, maupun kondisi. Pelayanan publik adalah kegiatan dalam melayani masyarakat, dalam pemberi pelayanan akan dilihat dari mutu dan kondisi seorang pemberi pelayanan yang disebut kualitas dalam peningkatan pelayanan publik bersifat dinamis, yang berarti dapat menyesuaikan dengan perkembangan baik dari situasi, kondisi masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada setiap warga Negara menjadi kewajiban seorang pemerintah, maka jenis-jenis pelayanan publik menurut dari Lembaga Administrasi Negara SANKRI Buku III (2004) yaitu :

1. Pelayanan pemerintah merupakan jenis pelayanan kepada masyarakat yang mempunyai peran dan tanggung jawab dalam memberikan pelayanan berupa pelayanan berkas Kartu Tanda Penduduk (KTP), Surat Izin

Mengemudi (SIM), Pajak, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Perijinan, dan Keimigrasian, dll.

2. Pelayanan pembangunan merupakan bentuk pelayanan yang berhubungan dengan sarana dan prasarana seperti fasilitas yang digunakan masyarakat supaya dapat digunakan dalam setiap aktivitas masyarakat seperti penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dll.
3. Pelayanan utilitas merupakan pelayanan yang berkaitan dengan kebutuhan masyarakat seperti penggunaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal. Pelayanan utilitas, adalah pelayanan yang bersumber dari kebutuhan masyarakat sehari-hari.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan merupakan pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan rumah tangga, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dll yang menjadi kebutuhan masyarakat sehari-hari.
5. Pelayanan kemasyarakatan merupakan bentuk pelayanan yang ditinjau dari sifat dan tujuan kepentingan yang mengacu pada setiap aktivitas sosial kemasyarakatan, baik dari pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, dll.

Berdasarkan pendapat diatas yang terkait jenis pelayanan publik bahwa pada umumnya pelayanan publik dilakukan oleh unsur lembaga birokrasi pemerintah yang dibedakan menjadi beberapa jenis serta kepentingan setiap pelayanan dengan tujuan tertentu yaitu; pertama, pelayanan publik yang terkait pada kepengurusan pengurusan Kartu Tanda Penduduk yang menjadi identitas setiap warga negara Indonesia, Kartu

Keluarga, Surat Izin Mengemudi, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, dll. Kedua, pelayanan pembangunan yang dimana pemerintah memfasilitasi setiap sarana dan prasarana dalam menyediakan jalan-jalan diantaranya jalan yang sudah diaspal, jembatan sebagai penyebrangan jalan, dan pelabuhan, dll. Ketiga, pelayanan utilitas, yang melayani terkait kebutuhan listrik, air, telepon, dll yang menjadi kebutuhan masyarakat dalam kehidupan sehari-hari. Keempat, pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah pelayanan dalam menyediakan beras, gula, pakaian, dll yang menjadi kebutuhan primer masyarakat. Dan terakhir, pelayanan kemasyarakatan, yang melayani terkait kegiatan atau kebutuhan kemasyarakatan diantaranya pelayanan kesehatan yang berkaitan dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Kesehatan, pelayanan pendidikan demi masa depan anak bangsa, pelayanan ketenagakerjaan yang berkaitan dengan Badan Penyelenggara Jaminan Sosial Ketenagakerjaan, pelayanan kepengurusan Surat Tanda Kendaraan Bermotor yang menjadi bukti hak milik kendaraan, dll.

2.1.2 Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik

Penanggulangan dari kondisi pelayanan publik yang belum efektif dan efisien sehingga perlu dilakukannya upaya dari perbaikan kualitas untuk setiap pelaku penyelenggaraan pelayanan publik secara berkesinambungan atau membenang demi mewujudkan pelayanan publik yang terbaik. Menurut Surjadi dalam kutipan Skripsi (Megawati, 2019, pp. 35-36) ada beberapa prinsip-prinsip pelayanan publik diantaranya;

1. Kepastian hukum, peraturan perundang-undangan yang menjamin terlaksananya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan adanya rasa

keadilan masyarakat tanpa membedakan suku, ras, agama, warna kulit, dll dalam hal setiap masyarakat memiliki hak yang sama.

2. Keterbukaan, untuk semua penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses, mencari, mendapatkan informasi terkait informasi yang dibutuhkan, dengan adanya keterbukaan sehingga memperkecil rasa kecurigaan apabila menerapkan keterbukaan atau transparan.
3. Partisipatif, mendorong peran serta masyarakat untuk lebih memperhatikan aspirasi masyarakat, kebutuhan dari masyarakat, dan harapan masyarakat.
4. Akuntabilitas, proses pemberian pelayanan publik harus dapat bertanggungjawab akan setiap ketentuan peraturan perundang-undangan.
5. Kepentingan umum, dalam pemberian pelayanan harus dilakukan dengan profesional atau dalam arti publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi dan golongan. Seringkali kepentingan umum menjadi hal yang digunakan dalam pelayanan publik yang menimbulkan adanya ketidakadilan dalam memberi pelayanan.
6. Kesamaan hak, seorang yang memberikan pelayanan publik untuk tidak diskriminatif dalam hal membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
7. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemenuhan hak harus *balance* dengan kewajiban yang dilaksanakan, baik oleh pemberi maupun penerima pelayanan.

2.1.3 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Penyelenggara atau penyedia pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pejabat negara atau pemerintah, penyelenggara perekonomian dan

pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha atau badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha atau badan hukum yang bekerjasama dan atau dikontrak untuk melakukan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik (Mulyawan, 2016, pp. 34-35). Beberapa elemen penting dalam pelayanan publik, diantaranya;

1. Unsur organisasi pemberi atau penyelenggara pelayanan yaitu, pemerintah daerah. Unsur yang menunjukkan bahwa pemerintah memiliki posisi yang kuat sebagai penyelenggara layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap dalam memberikan pelayanan, karena pelayanan yang baik adalah pelayanan yang dibutuhkan atau diperlukan oleh masyarakat. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan menjadi kesulitan untuk memilih antara kepentingan menjalankan fungsi pengaturan dan melaksanakan fungsi peningkatan pelayanan.
2. Unsur penerima pelayanan atau pengguna pelayanan yaitu, orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Masyarakat pada dasarnya tidak mempunyai posisi yang setara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan informasi atau pelayanan yang baik. Posisi yang tidak setara yang dapat menimbulkan komunikasi dua arah untuk melakukan penyuluhan ke masyarakat dan memperburuk citra pelayanan dengan merebaknya pungli, ironisnya dianggap saling menguntungkan.

3. Kepuasan yang diberikan dan diterima oleh penerima layanan, kepuasan pelayanan menjadi faktor keberhasilan penyelenggaraan pelayanan (pemerintah) sebagai dasar menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan layanan (masyarakat) dan dilakukan dengan melalui upaya memperbaiki serta meningkatkan kinerja manajemen pemerintah daerah.

Tujuan dari manajemen adalah sesuatu yang ingin di realisasikan, dengan memberikan gambaran tentang cakupan tertentu dan menyarankan pengarahannya kepada usaha atau tujuan seorang manajer atau pemerintahan, dan yang mempunyai beberapa elemen diantaranya; sesuatu yang ingin direalisasikan (*goal*), cakupan (*scope*), ketepatan (*definitness*), dan pengarahannya (*direction*) (Siswanto, 2005).

2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Adanya jaminan terhadap kepastian yang diberikan oleh seorang pemberi pelayanan yang disebut pegawai/karyawan dengan seorang penerima pelayanan yaitu masyarakat merupakan standar dari pelayanan publik, dalam pelaksanaan tugas dan fungsinya bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonannya. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sebagai pedoman yang wajib ditaati dan dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan, dan menjadi pedoman bagi penerima pelayanan dalam proses pengajuan permohonan, serta sebagai alat kontrol masyarakat dan penerima layanan atas kinerja penyelenggara pelayanan (Mulyawan, 2016, p. 39). Standar pelayanan publik (Megawati, 2019, p. 36) meliputi diantaranya;

1. Pelaksana pelayanan publik, pelaksana disebut sebagai pejabat, pegawai, petugas, setiap orang yang bekerja di organisasi ataupun di pemerintahan bertindak sebagai pelaksana pelayanan publik, ataupun dapat disebut sebagai pemberi pelayanan dalam organisasi atau instansi;
2. Pengelola pengaduan masyarakat, bertindak sebagai sarana atau wadah masyarakat dalam mengumpulkan setiap pengaduan apabila terjadi masalah-masalah terhadap pelayanan publik untuk ditindaklanjuti, masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dapat memberi saran dan kritik untuk setiap kinerja pegawai atau pemberi pelayanan;
3. Pengelolaan informasi, bertindak sebagai pemberi informasi pelayanan publik dalam mengurus kepentingan masyarakat, informasi yang diberikan merupakan informasi yang transparan, dan sebenar-benarnya/tanpa ada yang tambah atau kurang untuk kepentingan pribadi;
4. Pengawasan internal, bertindak sebagai pengawas dalam lingkungan pemerintah, organisasi, dll yang mencakup 2 jenis pengawasan diantaranya pengawasan melekat yaitu kegiatan yang bersifat pengendalian secara terus menerus antara atasan dengan bawahan, dan pengawasan rutin yaitu pengawasan yang dilakukan secara rutin yang dilaksanakan oleh Pengadilan Agama yang berkaitan dengan tindak lanjut adalah tindakan dan kebijakan yang diambil;
5. Penyuluhan kepada masyarakat, bertindak sebagai proses dari perubahan pelayanan di kalangan masyarakat, agar masyarakat mampu melakukan perubahan dan pemahaman dalam standar pelayanan publik;

6. Pelayanan konsultasi, bertindak sebagai pelayanan konseling yang dilaksanakan oleh pelaksana pelayanan publik terhadap masyarakat untuk memperoleh pengetahuan, pemahaman, dan cara-cara yang perlu dilaksanakan.

2.2 Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Goetsch dan Davis (Nurdin, 2019) kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Triguno menggambarkan kualitas sebagai standar yang harus dicapai oleh seorang/ kelompok/ lembaga/ organisasi mengenai kualitas sumber daya manusia, kualitas cara kerja, proses dan hasil kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Menurut Wycof kualitas jasa atau layanan adalah tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Kualitas Pelayanan menurut Kotler suatu keseluruhan ciri serta sifat dari satu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuan untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. (Wulan & Mustam, p. 5). Dari beberapa pengertian kualitas pelayanan publik yang telah dikemukakan oleh beberapa para ahli diatas, maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang terhubung dengan tujuan pelayanan yaitu; memberikan kepuasan, kebutuhan sesuai kemampuan seorang pemberi pelayanan.

2.2.1 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik

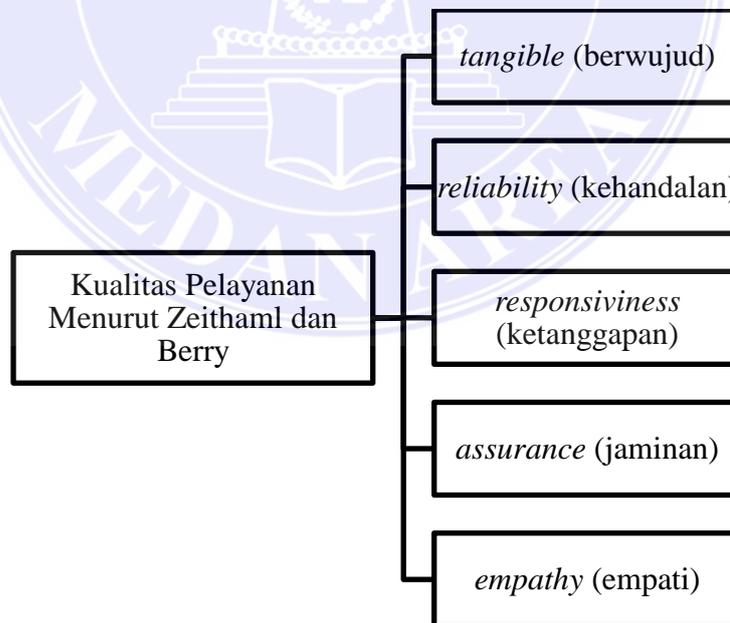
Dimensi kualitas pelayanan publik digunakan untuk mengukur suatu mutu pelayanan, menilai kualitas pelayanan (Megawati, 2019, p. 41).

Beberapa faktor utama yang menentukan kualitas pelayanan melalui kinerja pelayanan, diantaranya;

1. Ketampakan fisik (*tangibles*), suatu tindakan pelayanan yang berupa fasilitas pelayanan seperti peralatan yang digunakan maupun penampilan dari pegawai;
2. Reliabilitas (*reliability*), kekonsistensian kerja yang dimana berkaitan satu dengan yang lainnya tanpa mengandung unsur permasalahan dan kemampuan pegawai;
3. Responsivitas (*responsiveness*), yaitu kemampuan atau ketanggapan para karyawan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dibutuhkan masyarakat. Pegawai atau karyawan harus siap dan mampu, dalam mengurus segala kebutuhan dan informasi yang diberikan dalam pengurusan berkas;
4. Kompeten (*competence*), setiap orang yang memiliki keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar mampu memberikan pelayanan sesuai dengan bidangnya masing-masing;
5. Kesopanan (*courtesy*), berupa sikap sopan santun, *respect* dengan sesama, serta perhatian antar sesama, dan keramahan. Sopan merupakan bentuk sikap yang menunjukkan keramahan dan kesopanan;
6. Kredibilitas (*credibility*), merupakan sifat jujur sehingga dapat dipercaya. Kredibilitas mencakup nama organisasi atau perusahaan, reputasi perusahaan, karakteristik pribadi kontak personal dan interaksi dengan masyarakat.

7. Keamanan (*security*), bentuk aman dari bahaya, resiko atau keraguan. Aspek dari keamanan meliputi secara fisik, keamanan finansial, dan kerahasiaan;
8. Akses (*access*), akses bentuk kemudahan untuk menghubungi dan ditemui;
9. Komunikasi (*communication*), memberikan informasi kepada masyarakat dengan bahasa yang dapat mereka pahami, mendengarkan saran dan keluhan masyarakat;
10. Pengertian (*undeanding the customer*), usaha untuk memahami segala kebutuhan masyarakat.

Menurut Zeithaml et al (Hardiyansyah, 2017) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi diantaranya; *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiviness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang masing-masing memiliki indikator-indikator sebagai berikut ;



Sumber : Zeithaml et al (Hardiyansyah, 2017)

Bagan 1 Dimensi Kualitas Pelayanan

1. Dimensi *tangibel* (berwujud), yang mempunyai indikator;

- a. Penampilan petugas atau aparatur dalam melayani pelanggan, bentuk penampilan akan menjadi gambaran sebagai peran seorang didalam organisasi, penampilan aparatur sebagai peran melayani harus mempunyai gambaran yang rapi dan seorang aparatur;
- b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan, tempat atau lokasi dalam pelayanan menjadi dimensi dalam kualitas pelayanan, tempat yang bersih, rapi, dan tersedia sarana dan prasarana yang baik akan menjadi hal kenyamanan dalam pelayanan;
- c. Kemudahan dalam proses pelayanan, antara pemerintah dengan masyarakat sama-sama ingin kemudahan dalam memberikan pelayanan dan dalam menerima pelayanan, tanpa ada hambatan dalam pelayanan, infrastruktur, informasi;
- d. Kedisiplinan petugas atau aparatur dalam melakukan pelayanan, seorang petugas mampu meng-*handle* kedisiplinan yang terjadi di dalam melakukan pelayanan, mampu mengawasi bentuk antrian masyarakat sehingga tidak terjadi bentrok satu dengan yang lain;
- e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, petugas atau aparatur mampu transparan dalam segala informasi yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat dengan melalui *online* ataupun datang secara langsung ke kantor;
- f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan, dalam pelayanan yang tidak bisa ter-*handle* akibat ramai masyarakat dan sumber daya manusia pada organisasi tersebut sedikit, dapat menggunakan sistem *online* yang bisa

membantu dalam pelayanan dan menggunakan teknologi lainnya yang bisa sebagai alat bantu pelayanan.

2. Dimensi *reliability* (kehandalan), yang mempunyai indikator;

- a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, petugas mampu dan cermat dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam segala pengurusan berkas;
- b. Memiliki standar pelayanan yang jelas, standar pelayanan akan mempengaruhi kinerja dan kemampuan seorang petugas atau aparatur dalam bekerja;
- c. Kemampuan petugas atau aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, petugas atau aparatur harus bisa memahami alat bantu pelayanan dalam sistem *online*, apabila aparatur tidak mampu menggunakan sistem *online*, maupun teknologi yang tersedia maka masyarakat sekalipun tidak mendapatkan pelayanan yang baik;
- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, seorang petugas atau aparatur harus mampu menguasai pelayanan dengan menggunakan teknologi ataupun sistem *online*.

3. Dimensi *responsiveness* (ketanggapan), yang mempunyai indikator;

- a. Merespon setiap pelanggan atau pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, seorang aparatur mampu tanggap dalam memberikan respon keluhan atau kebutuhan masyarakat;
- b. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan yang cepat adalah harapan masyarakat tanpa proses yang berbelit-belit dan tidak mengundur-undur waktu;

- c. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tepat dalam arti pada sasaran, tujuan, maksud. Aparatur mampu memberikan pelayanan dengan tepat sasaran dan tujuan;
- d. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, mampu memilah setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, mampu merespon keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan tepat;
- e. Petugas atau aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, seorang aparatur harus mampu dan berkomitmen dalam waktu, tidak datang telat, dan dalam memberikan pelayanan tidak mengundur-undur penyelesaian kebutuhan masyarakat;
- f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas, semua dalam arti tidak membeda-bedakan antara masyarakat yang satu dan yang lainnya. Dapat tanggap dalam merespon setiap keluhan dan keperluan masyarakat.

4. Dimensi *assurance* (jaminan), yang mempunyai indikator;

- a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, tepat waktu dalam arti tidak mengundur-undur waktu dalam pelayanan yang diberikan, berkomitmen dan profesional dalam memberikan jaminan waktu;
- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan biaya sesuai biaya yang asli sesuai pengurusan keluhan masyarakat;
- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan keaslian berkas sesuai kebutuhan masyarakat;
- d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan, kepastian biaya yang tidak berbelit-belit, biaya yang di minta sesuai kebutuhan dari keluhan masyarakat tersebut. Biaya yang sesuai dengan pendapatan dan

kemampuan masyarakat, kejujuran petugas dalam memberikan biaya tepat akan mengurangi sifat korupsi.

5. Dimensi *empathy* (empati), yang mempunyai indikator;

- a. Mendahulukan kepentingan pemohon atau pelanggan, untuk lebih mendahulukan kepentingan pemohon, masyarakat atau pelanggan dari pada kepentingan sendiri;
- b. Petugas melayani dengan sikap ramah, jika petugas mampu memberikan sikap ramah kepada masyarakat maka masyarakat pun nyaman dalam pelayanan yang diberikan petugas;
- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun, sikap sopan yang diberikan kepada masyarakat sangat berpengaruh hingga terjalin komunikasi dan interaksi yang baik dalam pelayanan;
- d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan, tidak memandang dari suku, ras, agama, penghasilan, dll bahwa semua masyarakat memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan yang baik;
- e. Petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan, melayani dan menghargai setiap pelanggan atau masyarakat merupakan hal utama dalam pelayanan yang baik.

2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh Hardiyansyah (Hardiyansyah, 2017, pp. 100-110) terhadap beberapa tesis dan disertasi terkait dengan tema penelitian “Kualitas Pelayanan Publik”, maka dapat diidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik diantaranya :

1. Motivasi kerja dari seorang aparat memiliki pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan publik, dapat dilihat bahwa tingginya motivasi kerja aparat maka kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh aparat terkesan baik, sebaliknya lemahnya motivasi kerja aparat maka pelayanan yang diberikan kurang memuaskan kepada masyarakat.
2. Pengawasan masyarakat, komunikasi dan nilai masyarakat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Masyarakat dapat berperan sebagai pengawas dalam pelayanan yang diberikan perilaku birokrasi dan juga dapat memberikan saran dan kritik.
3. Perilaku birokrasi sebagai variabel bebas berpengaruh terhadap kualitas layanan. Pengaruh perilaku birokrasi dalam memberikan pelayanan akan berkaitan dengan baik atau buruknya layanan dilihat dari kualitas layanan.
4. Implementasi kebijakan pelayanan terpadu berpengaruh terhadap kualitas pelayanan sipil. Penerapan dalam suatu kebijakan pelayanan berpengaruh dengan kualitas pelayanan, apabila suatu penerapan kebijakan pelayanan terjalin dengan baik maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan sesuai dengan tujuan.
5. Kinerja birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Kinerja seorang pemberi pelayanan yang dapat mempengaruhi baik dan buruknya seorang pemberi pelayanan, dan kemampuan seorang pemberi pelayanan dalam mencapai tujuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat.
6. Kontrol sosial berpengaruh positif dan signifikan terhadap efektifitas pelayanan civil. Bentuk pengawasan sosial baik itu individu ataupun

kelompok dari bagian masyarakat yang berpengaruh terhadap efektifitas atau suatu usaha dalam pelayanan sipil.

7. Implementasi kebijakan tata ruang mempunyai hubungan korelasi yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Pelaksanaan kebijakan dari tugas, pokok dan fungsi yang menjadi bagian dalam suatu organisasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Contoh, didalam SAMSAT terdapat beberapa bagian dalam tata ruang kantor seperti pendapatan daerah dalam pengurusan pendapatan daerah yang berasal dari pengurusan stnk bermotor, pajak kendaraan, dll, adapun jasa raharja .
8. Terdapat pengaruh motivasi kerja dan lingkungan kerja terhadap kinerja pegawai. Dalam kinerja pegawai akan berpengaruh dengan motivasi kerja dan lingkungan kerja, motivasi dan lingkungan akan menjadi dorongan dan pengaruh besar dalam kinerja pegawai. Motivasi kerja aparat mempunyai dimensi diantaranya; kebutuhan, pengharapan, insentif dan keadilan yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik.
9. Kemampuan aparatur memberikan pengaruh lebih besar daripada perilaku aparatur terhadap kualitas pelayanan. Bahwa kemampuan seorang aparatur menunjang keberhasilan dalam mencapai tujuan atau kebutuhan pelayanan, tetapi perilaku seorang aparatur tanpa adanya kemampuan akan sulit dalam mencapai tujuan atau kebutuhan pelayanan.
10. Pengalaman memberikan pengaruh yang signifikan terhadap kualitas pelayanan. Pengalaman adalah kejadian yang telah terjadi di masa lalu, maka suatu pengalaman seorang pemberi pelayanan yang telah

berpengalaman akan lebih mudah dalam berinteraksi, berkomunikasi dalam memberikan pelayanan.

11. Tanggung jawab memberikan pengaruh terhadap kualitas pelayanan publik. Tanggung jawab dari seorang aparatur akan menjadi acuan utama dalam kualitas pelayanan, bertanggung jawab dalam segala tugas, bertanggung jawab dalam tindakan dan perkataan.
12. Komunikasi, disposisi dan struktur birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dalam berkomunikasi adanya pendapat, memberikan informasi yang jelas dan tepat serta informasi yang diberikan konsisten. Dalam disposisi atau kecenderungan, adanya komitmen dalam pelaksanaan program, penempatan karyawan atau staff sesuai dengan latar belakang pendidikan.
13. Kemampuan aparatur, budaya organisasi dan kebijakan yang mendukung menjadi variabel utama yang mempengaruhi kinerja pelayanan publik.
14. Iklim komunikasi organisasi dan aliran informasi berpengaruh positif terhadap pelaksanaan pelayanan publik, dan pelaksanaan pelayanan publik berpengaruh positif terhadap kepuasan masyarakat.
15. Restrukturisasi organisasi Badan Usaha Milik Daerah memberikan pengaruh terhadap kinerja pelayanan. Restrukturisasi merupakan tindakan pengorganisasian struktur hukum, kepemilikan, operasional dan lainnya. Terorganisasinya suatu organisasi BUMD akan menjadi pengaruh dari kinerja pelayanan.
16. Perencanaan fasilitas baik secara parsial maupun simultan berpengaruh terhadap kualitas pelayanan. Dalam perencanaan fasilitas lebih baik

dilakukan secara bersamaan dan berhubungan sehingga berpengaruh terhadap kualitas pelayanan dalam memberikan layanan tidak terkendala akan fasilitas.

17. Perubahan radikal, restrukturisasi, pemanfaatan teknologi informasi dan efisiensi pelayanan mempunyai pengaruh yang cukup terhadap peningkatan kualitas pelayanan.

18. Pemberdayaan aparatur birokrasi berpengaruh terhadap kualitas pelayanan.

Pemberdayaan merupakan gambaran dari upaya untuk mendorong, memotivasi dan membangkitkan seorang aparatur dalam memberi pelayanan kepada masyarakat.

19. Besarnya pengaruh kepemimpinan terhadap kinerja pelayanan yang ditentukan oleh dimensi pemimpin, pengikut dan situasi. Seorang pemimpin mampu mengayomi bawahannya sehingga adanya interaksi yang baik antara pemimpin dengan karyawan dan dapat menghasilkan kinerja pelayanan yang bagus.

2.3 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan SKM

Peraturan ini bertujuan untuk mengukur tingkat kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan dan meningkatkan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik. Dimana sasarannya adalah untuk mendorong partisipasi masyarakat sebagai pengguna layanan dalam menilai kinerja penyelenggara pelayanan, mendorong penyelenggara pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, mendorong penyelenggara pelayanan menjadi lebih inovatif

dalam menyelenggarakan pelayanan publik, mengukur kecenderungan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Bahwa untuk peningkatan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan, perlu dilakukan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, adapun beberapa unsur dari SKM diantaranya;

1. Persyaratan adalah syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan teknis berupa susunan, perlengkapan, penggunaan, penempelan kendaraan bermotor, sedangkan persyaratan administratif berupa berkas – berkas untuk persyaratan dari kebutuhan yang dibutuhkan masyarakat.
2. Sistem, mekanisme dan prosedur adalah tata cara pelayanan yang di bakukan bagi pegawai dan masyarakat, termasuk juga akan pengaduan. Atau dapat diartikan dengan tata cara atau mekanisme yang menjadi acuan yang digunakan sebagai pemberi dan penerima pelayanan, pegawai selaku pemberi pelayanan akan melayani sesuai dengan mekanisme yang ditetapkan di instansi masing-masing kepada masyarakat.
3. Waktu penyelesaian adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Pemberi layanan dalam melayani harus memberikan jaminan kepastian waktu atau waktu yang tepat dalam menyelesaikan kebutuhan masyarakat selaku penerima layanan sehingga masyarakat merasa puas akan layanan yang diberikan pegawai di instansi.
4. Biaya / tarif adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima pelayanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya di tetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan

masyarakat. Pemberi pelayanan harus memberikan jaminan biaya yang tepat kepada penerima layanan sehingga masyarakat selaku penerima layanan dapat mengeluarkan biaya sesuai kebutuhannya dan masyarakat juga tidak mengeluarkan biaya diluar kebutuhan yang diurus.

5. Produk spesifikasi jenis pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan ini merupakan hasil dari setiap spesifikasi jenis pelayanan. Jenis pelayanan yang berupa pelayanan pemerintah, pelayanan pembangunan, pelayanan utilitas, pelayanan sandang, pelayanan kemasyarakatan.
6. Kompetensi pelaksana adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana/ pemberi layanan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan, dan pengalaman. Seorang pemberi layanan harus memiliki pengetahuan, keahlian, ketrampilan serta pengalaman dalam memberikan pelayanan sesuai dengan kemampuan dibidangnya masing-masing, sehingga dalam memberikan pelayanan mampu menguasai bidangnya dan menyelesaikan permasalahan yang timbul dari masyarakat/ kebutuhan masyarakat.
7. Perilaku pelaksana adalah sikap petugas dalam memberikan pelayanan. Seorang pemberi pelayanan mampu memberikan sikap yang ramah, sopan, tidak membedakan masyarakat sebagai penerima layanan dan masyarakat juga nyaman apabila pelayanan yang diberikan pegawai diberikan dengan baik.
8. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Instansi menyediakan bentuk pengaduan, saran serta masukan untuk dapat mengetahui bagaimana

kualitas pelayanan yang diberikan pegawai di instansi tersebut. Apabila masyarakat merasa kurang puas akan pelayanan yang diberikan maka masyarakat dapat memberikan saran dan masukan agar pegawai dapat menimbang serta memperbaiki perilaku pegawai sesuai saran yang diberikan.

9. Sarana dan Prasarana. Sarana adalah segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan.
 - a. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek).
 - b. Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda yang tidak bergerak (gedung).

Dari 9 indikator unsur Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) diatas, adapun prinsip dalam melaksanakan SKM, diantaranya; (1) Transparan, hasil SKM harus dipublikasikan dan mudah diperoleh oleh siapapun; (2) Partisipatif, dalam melaksanakan SKM harus melibatkan peran serta masyarakat ataupun pihak terkait; (3) Akuntabel, dalam SKM harus dapat dilaksanakan dan dipertanggungjawabkan secara benar dan konsisten; (4) Berkesinambungan, SKM harus dilakukan secara berkala dan berkelanjutan untuk mengetahui perkembangan peningkatan kualitas pelayanan; (5) Keadilan, pelaksanaan SKM harus menjangkau semua pengguna layanan tanpa membedakan status ekonomi, budaya, agama, golongan, dll; (6) Netralitas, dalam SKM surveyor tidak boleh mempunyai kepentingan pribadi, golongan, dan tidak berpihak.

2.4 Konsep Sistem Pelayanan SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah kebijakan dari pemerintah yang memiliki tujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah, memperbaiki sistem pelayanan pajak, sumbangan wajib atau kontribusi dana kecelakaan lalu lintas seperti jasa raharja dan surat-surat kendaraan bermotor. Kantor SAMSAT adalah wadah yang terbentuk oleh pemerintah dibidang pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, dimana pelaksanaan pelayanan dengan sistem administrasi yang dilakukan secara manunggal di bawah satu atap, salah satu tugasnya adalah melakukan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan. STNK berfungsi sebagai registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dengan hak menggunakan kendaraan bermotor, berdasarkan tata laksana pelayanan SAMSAT tersebut diatur berdasarkan Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja juga didukung dengan PP Nomor 31 Tahun 2004 dimana Surat Keputusan dan PP ini akan membantu masyarakat untuk mengetahui mekanisme atau jalur pelayanan maupun biaya administrasi yang harus mereka ikuti (Asnita, 2016).

2.5 Penelitian Terdahulu

Pada penelitian ini, peneliti memaparkan beberapa penelitian sebelumnya yang dianggap relevan dengan fokus dan permasalahan yang diteliti mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan STNK di Kantor SAMSAT, Kabupaten Pakpak Bharat, Provinsi Sumatera Utara. Penelitian

sebelumnya juga dapat membantu peneliti untuk dijadikan sebagai bahan, sumbangsih pemikiran, agar penelitian yang dilakukan tepat sasaran dan sesuai dengan kaidah penelitian.

Tabel 2 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul Penelitian	Skripsi/ Jurnal/ Tesis	Hasil Penelitian
1	Asnita Pada program studi Muamalah, jurusan Syariah Ekonomi Islam, Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare pada tahun 2016	Implementasi Pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare	Skripsi	Penelitian ini menggunakan prinsip pelayanan diantaranya; kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, kemananan, tanggung jawab, kelengkapan, kemudahan, disiplin, kesopanan, keramahan dan kenyamanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi pelayanan pada kantor SAMSAT di Kota Parepare sudah terealisasi dengan baik oleh pihak aparat birokrasi atau pemberi pelayanan hanya saja kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan yang rendah. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan teknik wawancara, observasi, dokumentasi. Persamaan dari penelitian terdahulu dengan yang sedang dilakukan adalah membahas pelayanan yang terjadi di kantor SAMSAT dan sama dalam menggunakan metode kualitatif dan yang menjadi perbedaan penelitian terdahulu dengan yang sedang dilakukan adalah penelitian yang sedang dilakukan lebih memfokuskan bagaimana kualitas pelayanan dalam pengurusan STNK sedangkan penelitian terdahulu merangkup semua pelayanan dalam SAMSAT (Asnita, 2016).
2	Mu'min, Program studi Magister Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Tadulako tahun 2013	Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor SAMSAT Palu	Jurnal	Menggunakan metode kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa permasalahan muncul akibat mekanisme pelayanan yang tidak sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan, kurang efektifnya pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT, penyelesaian administrasi yang masih mengalami keterlambatan. Persamaan antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama-sama menggunakan metode kualitatif yang membahas pelayanan di Kantor SAMSAT, yang menjadi perbedaan

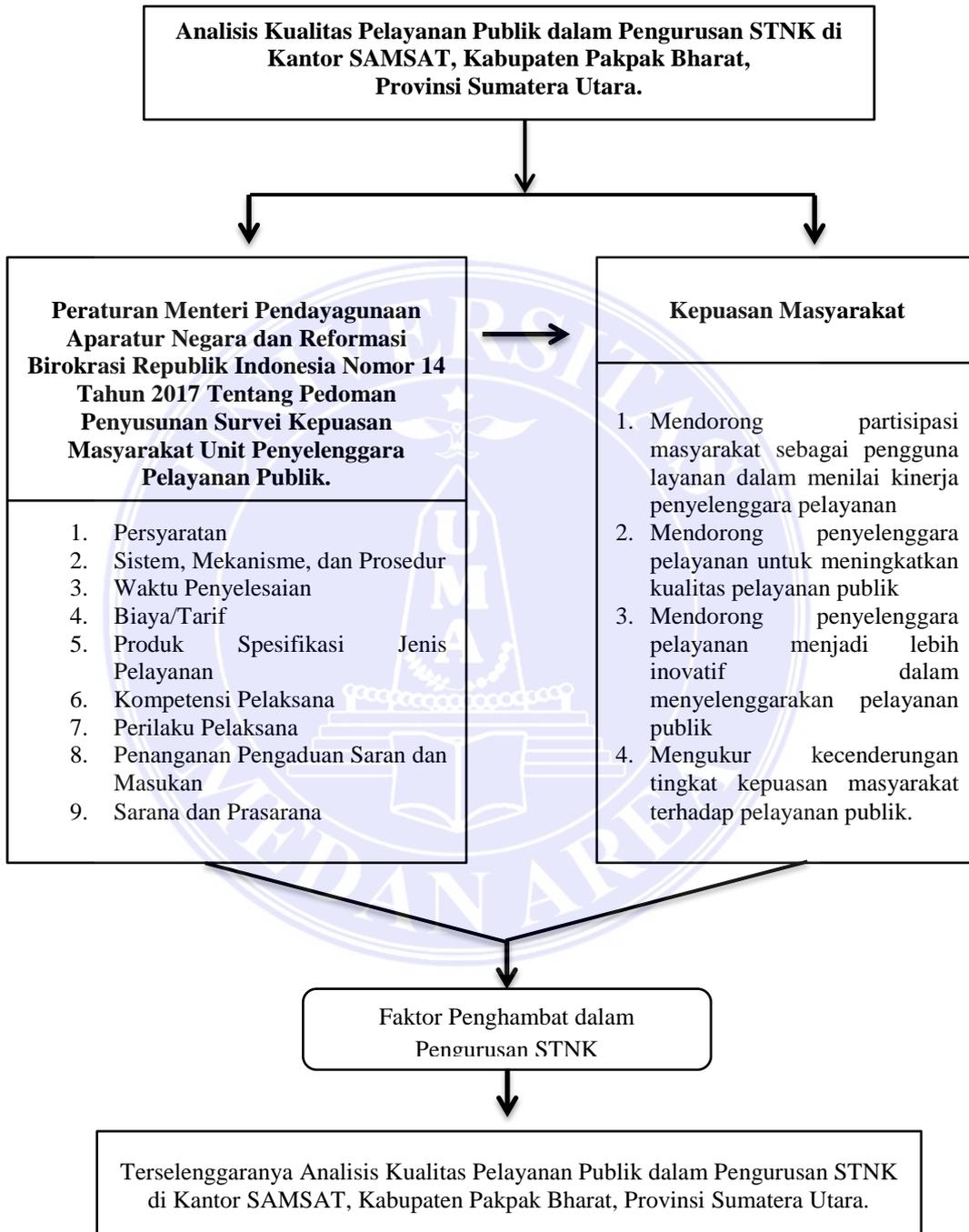
				adalah penelitian terdahulu fokus pada pelayanan STNK dengan menggunakan konsep <i>tangibles, reliability, responsiveness, assurance, empathy</i> , sedangkan penelitian sekarang memfokuskan pada prinsip pelayanan publik serta dimensi kualitas pelayanan (Mu'min, 2013).
3	Desy Ramdhani Sidak, Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado	Pengaruh Kualitas Pelayanan STNK Terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor SAMSAT Manado	Skripsi	Metode kuantitatif, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa masih terdapat masyarakat yang mengeluh karena proses yang lama, dan ada konsumen yang sering memilih menggunakan jasa calo atau perantara agar mendapatkan proses dengan cepat. Persamaan dalam penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama membahas bagaimana kualitas pelayanan STNK di Kantor Samsat. Dan yang menjadi perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dan penelitian sekarang menggunakan metode kualitatif (Sidak, 2020).
4	Indra Yanti, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makasar	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kab. Enrekang	Skripsi	Menggunakan metode kualitatif, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa fasilitas instansi sudah memadai tetapi yang menjadi kekurangan di Kantor SAMSAT adalah kurangnya terlihat penampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang kurang baik. Persamaan penelitian terdahulu dan penelitian sekarang sama-sama membahas bagaimana kualitas pelayanan publik dan menggunakan metode penelitian kualitatif. Perbedaannya adalah dalam kerangka berpikir menggunakan dimensi kualitas pelayanan publik sedangkan penelitian sekarang mengkaitkan dari Permenpan RB No. 14 Tahun 2017 dengan Kepuasan Masyarakat (Yanti, 2019).
5	Faisal Riza, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sebelas Maret, Surakarta	Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Surakarta	Skripsi	Menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas pelayanan SAMSAT masih dapat dikatakan belum memenuhi harapan masyarakat sebagai wajib pajak. Persamaan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah sama-sama menggunakan metode kualitatif dan membahas bagaimana kualitas dari pelayanan di Kantor SAMSAT. Yang menjadi perbedaannya adalah penelitian terdahulu berfokus kepada wajib pajak sedangkan penelitian sekarang berfokus

				kepada pelayanan dalam pengurusan STNK (Riza, 2009).
6	Dzurrotin Nasihah, Prodi Magister Ekonomi Syariah, IAIN Kudus	Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati	Jurnal	Metode kuantitatif, dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. Persamaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah sama-sama membahas bagaimana kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT dan perbedaannya adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif dengan menguji hipotesis terhadap fakta lapangan (Nasihah, 2020).
7	Hildawati, STIA Lancang Kuning Dumai	Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan SAMSAT Dumai	Jurnal	Metode kuantitatif dengan hasil penelitian menunjukkan bahwa persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan SAMSAT Dumai diketahui bahwa kualitas pelayanan keseluruhan memiliki kategori Baik. Perbedaan penelitian terdahulu dan sekarang adalah penelitian terdahulu menggunakan metode kuantitatif yang melihat kualitas pelayanan dari rekapitulasi persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan (Hildawati, 2021).

2.6 Kerangka Berpikir

Kerangka berpikir membahas tentang bagaimana suatu teori dapat berkaitan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang terjadi. Dengan adanya permasalahan yang timbul dalam pelayanan maka peneliti mencoba mengangkat permasalahan tersebut dan mencari jalan keluar untuk penyelesaiannya. Penelitian ini mengenai Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara Tahun 2021 ini dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat unit penyelenggara pelayanan publik. Aspek survei

kepuasan masyarakat jika dikaitkan dengan sasaran dari kepuasan masyarakat maka kita dapat menganalisis analisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan STNK di kantor SAMSAT, Kabupaten Pakpak Bharat, Provinsi Sumatera Utara.



Bagan 2 Kerangka Berpikir

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif, bentuk mekanisme pemecahan dari suatu masalah yang diselidiki dengan menggambarkan keadaan subjek dan objek penelitian (seseorang, lembaga, masyarakat, dll) pada saat sekarang berdasarkan fakta-fakta yang terlihat. Jenis penelitian deskriptif kualitatif termasuk dalam jenis penelitian kualitatif. Dengan penelitian deskriptif ini, peneliti langsung melakukan observasi dan wawancara di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Menurut Idrus, kualitatif merupakan data yang mengacu pada data kualitas objek penelitian, yaitu ukuran data berupa nonangka yang merupakan satuan kualitas misalnya, istimewa, baik, buruk, tinggi, rendah, sedang, atau berupa serangkaian informasi verbal dan non verbal yang disampaikan informan kepada peneliti untuk menjelaskan perilaku atau peristiwa yang sedang menjadi fokus perhatian (Rahmadi, 2011). Metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, sebagai lawannya adalah eksperimen, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi atau gabungan, analisis data bersifat induktif atau kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi (Sugiyono, 2018).

Tujuan dari penelitian ini mengungkapkan fakta, keadaan, fenomena, variabel dan keadaan yang terjadi saat penelitian berjalan dan menyuguhkan apa

adanya. Penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif menafsirkan dan menuturkan data yang bersangkutan dengan situasi yang sedang terjadi, sikap serta pandangan yang terjadi didalam masyarakat, pertentangan dua keadaan atau lebih, hubungan antar variabel, perbedaan antar fakta, pengaruh terhadap suatu kondisi, dan lain-lain.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian dilakukan oleh peneliti di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Pak-pak Bharat, Provinsi Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian yang dilakukan pada Oktober 2021 s/d Juli 2022.

Tabel 3 Waktu Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Okt 2021	Nov 2021	Des 2021	Jan 2022	Feb 2022	Mar 2022	Apr 2022	Mei 2022	Juni 2022	Juli 2022
1	Pengajuan Judul										
2	Bimbingan Proposal										
3	Seminar Proposal										
4	Data / Penelitian										
5	Bimbingan Hasil Penelitian										
6	Seminar Hasil										
7	Perbaikan Skripsi										
8	Sidang										

3.3 Informan Penelitian

Informan adalah seseorang dalam ruang lingkup penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai hal yang ingin dianalisis atau permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif, informan terbagi menjadi tiga diantaranya (Heryana, 2018);

3.3.1 Informan Kunci

Informan kunci adalah informan yang memiliki informasi secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti, informan kunci bukan hanya mengetahui tentang kondisi atau fenomena pada masyarakat secara garis besar, juga memahami informasi tentang informan utama. Penekanan saat ini sangat penting, karena jangan sampai informan kunci lupa dengan masalah yang akan diteliti. Dalam informan kunci ini mencari permasalahan secara menyeluruh tentang permasalahan yang diangkat oleh peneliti (Sugiyono, 2019). Penelitian di Kantor SAMSAT, yang menjadi informan kunci adalah Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas SAMSAT, Kabupaten Pakpak Bharat, Provinsi Sumatera Utara yaitu Bapak Damran Jaya Nasution S.Sos.

3.3.2 Informan Utama

Informan utama dalam penelitian kualitatif mirip dengan aktor utama dalam sebuah kisah atau cerita, informan utama adalah orang yang mengetahui secara teknis dan detail tentang masalah penelitian yang akan dipelajari (Sugiyono, 2019). Untuk memperoleh informasi yang akurat, maka penulis membutuhkan informasi tambahan agar penelitian dapat memiliki data yang otentik, sehingga dapat dipertanggungjawabkan.

Penelitian di Kantor SAMSAT, yang menjadi informan utama adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) di Kantor SAMSAT wilayah Kecamatan Salak, Kabupaten Pakpak Bharat, Provinsi Sumatera Utara. Diantaranya; Bapak Aipda Ronitua Manik selaku Kanit Regident Satlantas Polres, Bapak Hotryady Situmorang selaku Bendahara Penerimaan Negara Bukan Pajak, Bapa Iqbal Soudri selaku Baur Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

3.3.3 Informan Pendukung

Informan pendukung merupakan orang yang dapat memberikan tambahan sebagai pelengkap analisis dan pembahasan dalam penelitian kualitatif. Informan pendukung terkadang memberikan informasi yang tidak diberikan oleh informan utama atau informan kunci. Terdapat kriteria dalam menentukan informan pendukung diantaranya; harus menjadi karyawan atau pegawai tetap yang bekerja dalam instansi tersebut, atau telah melalui tahap enkulturasi, terlibat dalam budaya yang diteliti saat ini di instansi. Penelitian di Kantor SAMSAT, yang menjadi informan pendukung adalah masyarakat yang sebagai penerima pelayanan di Kantor SAMSAT wilayah Kecamatan Salak, Kabupaten Pakpak Bharat, Provinsi Sumatera Utara. Diantaranya; Bapak Sapri Angkat, Ibu Tresia Simamora, Bapak Subri Tumangger, Bapak Lasri Bancin selaku masyarakat.

3.4 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data dapat dilakukan dalam berbagai *setting*, berbagai sumber, dan berbagai cara. Dilihat dari *setting*-nya, data dapat dikumpulkan pada *setting* alamiah (*natural setting*). Dilihat dari sumber datanya, maka pengumpulan

data dapat menggunakan sumber primer dan sumber sekunder. Sumber primer adalah sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data, sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung memberikan data kepada pengumpul data misalnya lewat orang lain atau dokumen. Dilihat dari segi cara atau teknik pengumpulan data, maka teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi (pengamatan), interview (wawancara), dokumentasi dan gabungan keempatnya.

3.4.1 Observasi

Menurut Sugiyono (2016: 145) menganggap proses yang kompleks, yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis, dua di antaranya adalah proses pengamatan dan ingatan yang paling penting. Ada dua jenis observasi, yaitu:

1. Observasi Partisipan, dimana peneliti berpartisipasi dalam pengamatan, pengamat melakukan proses pengamatan internal dengan berpartisipasi dalam kehidupan orang-orang yang diamati.
2. Observasi Non Partisipan, dimana peneliti tidak ikut serta dalam mengambil bagian, hanya bertindak sebagai pengamat.

Observasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah observasi non partisipan dan peneliti melakukan observasi non partisipan. Observasi adalah teknik atau metode pengumpulan data dengan mengamati berlangsungnya kegiatan suatu subjek untuk memperoleh data yang diperoleh. Dimana peneliti melakukan pengamatan secara langsung ditempat penelitian yaitu di Kantor SAMSAT Kabupaten Pak-Pak Bharat, peneliti mengamati secara langsung bagaimana proses pelayanan yang

terjadi antara Aparatur Sipil Negara (ASN) yang bekerja di Kantor SAMSAT dengan masyarakat yang sedang mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Pada saat peneliti melakukan observasi pada bulan Januari 2022, ada salah satu ASN yang menurut peneliti kurang memberikan respon yang baik saat peneliti ingin melakukan wawancara, menurut peneliti beliau sedikit tidak terbuka saat peneliti menjelaskan bahwa peneliti ingin melakukan penelitian, tetapi saat peneliti mencari narasumber lagi, peneliti juga mendapatkan ASN yang memberikan respon yang baik, ramah dan membantu peneliti melakukan tugas akhir peneliti.

3.4.2 Wawancara

Menurut Sugiyono (2016: 231), wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dibangun makna dalam suatu topik tertentu. Narasumber adalah individu dalam konteks penelitian yang digunakan sebagai sumber informasi yang dibutuhkan untuk mengumpulkan data penelitian. Dimana peneliti melakukan bentuk tanya jawab atau wawancara dengan beberapa informan peneliti, yaitu informan utama adalah Aparatur Sipil Negara (ASN) dan informan pendukung adalah masyarakat. Tujuan dari wawancara yang peneliti lakukan adalah untuk memperoleh informasi yang fakta terkait bagaimana proses dari kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT. Wawancara yang dilaksanakan peneliti dengan beberapa informan, peneliti laksanakan dari mulai tanggal 10 Januari 2022 s/d 14 Januari 2022. Peneliti melakukan wawancara secara langsung dengan beberapa informan di tempat penelitian

yaitu Kantor SAMSAT, pertanyaan-pertanyaan yang peneliti wawancarai, peneliti letakkan di lampiran tugas akhir peneliti.

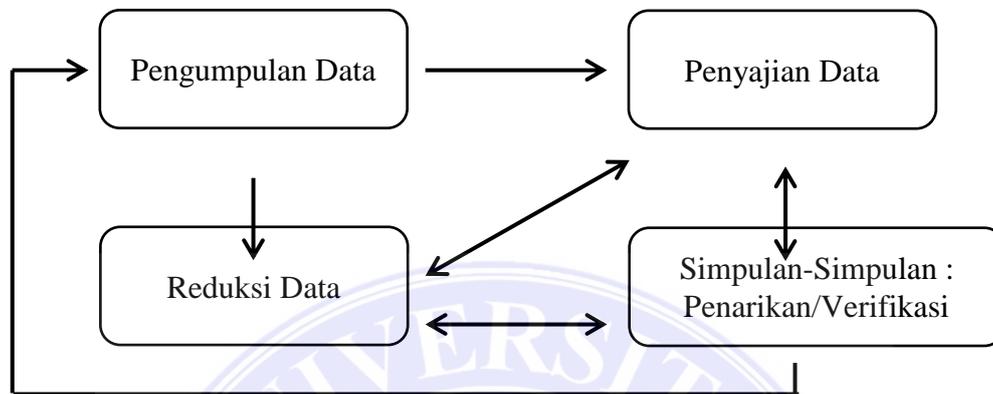
3.4.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2016:240) menyatakan dokumentasi adalah catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berupa tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang. Dalam hal ini dokumentasi berperan sebagai sumber data, karena dokumentasi dapat digunakan untuk membuktikan, menjelaskan dan suatu peristiwa. Metode dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal bisa berupa catatan, transkrip, buku, surat kabar, majalah dan sebagainya. Dimana peneliti melakukan bentuk dokumentasi dengan mengambil gambar dengan beberapa informan, dan gambar yang peneliti perlukan untuk penunjang data peneliti kedepannya. Bahwa gambar yang peneliti ambil adalah gambar yang berkaitan dengan hal yang ingin peneliti bahas, yaitu gambar dengan ASN, gambar kotak saran, gambar spanduk informasi, dll.

3.5 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2016:244) analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, kuisioner dan dokumentasi dengan mengatur data kedalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun dalam pola, mana yang penting untuk dipilih dan akan diteliti dan disimpulkan sehingga dapat dengan mudah dipahami sendiri maupun orang lain. Data yang telah diperoleh kemudian dianalisis dengan menggunakan metode deskriptif dengan

menggunakan beberapa alat bantu analisis. Tujuan metode deskriptif adalah untuk memberikan gambaran secara sistematis, aktual, dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat, serta hubungan antara fenomena yang diteliti.



Sumber : Sugiyono (2018)

Bagan 3 Komponen dalam Analisis Data

3.5.1 Pengumpulan Data (*Data Collection*)

Menurut Sugiyono (2018:322), pengumpulan data adalah tahapan untuk menerima data dan informasi. Pengumpulan data dilakukan dengan cara observasi, wawancara, dokumentasi. Pengambilan data dilakukan sehari-hari sehingga data yang diperoleh akan banyak. Pada tahap awal ini peneliti melakukan penjelajahan secara umum terhadap situasi sosial/obyek yang diteliti, semua dilihat dan di dengar direkam semua. Dengan demikian peneliti akan memperoleh data dari berbagai sumber. Peneliti akan merencanakan dan sudah mempersiapkan metode atau prosedur agar data yang kita inginkan dapat terkumpul secara lengkap dari lapangan.

3.5.2 Reduksi Data (*Data Reduction*)

Menurut Sugiyono (2016:247), reduksi data adalah merangkum, memilih hal yang pokok, dan fokus pada hal-hal yang penting, dicari tema data polanya. Dengan kata lain, peneliti merangkum data-data yang dipilih dan fokus pada bagian yang penting dan memberikan gambaran yang jelas mengenai hubungan jarak jauh dengan menggunakan video call sebagai media komunikasi. Peneliti mereduksi data dengan membuat rangkuman, memilih hal-hal pokok, fokus pada hal-hal yang penting, mencari tema dan pola, serta membuang yang dianggap tidak penting. Dengan demikian peneliti lebih mudah memberikan gambaran yang lebih spesifik dan mempermudah peneliti melakukan pengumpulan data tentang kualitas pelayanan publik dalam pengurusan STNK di Kantor SAMSAT Kab. Pak-Pak Bharat.

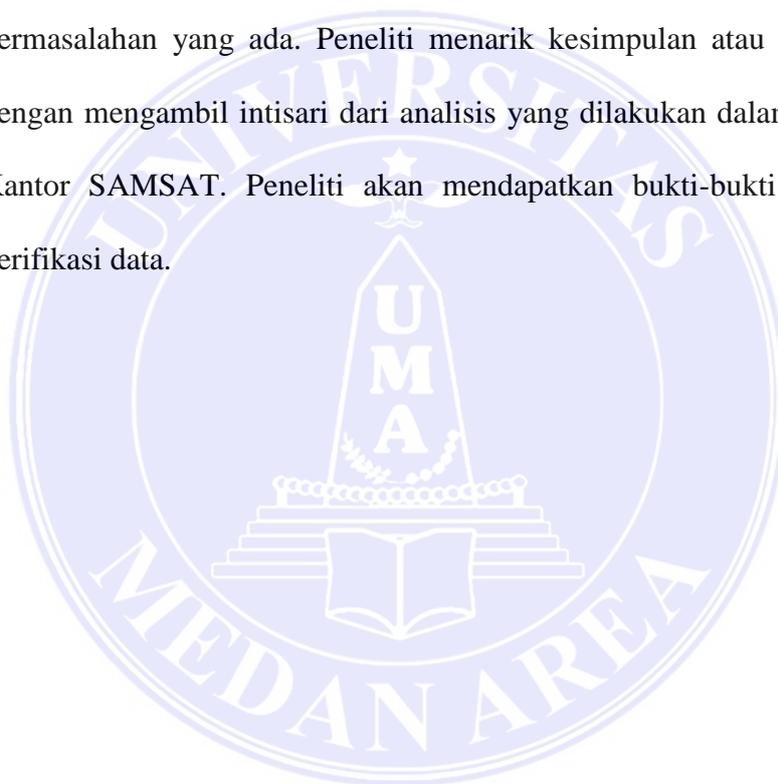
3.5.3 Penyajian Data (*Data Presentation*)

Menurut Sugiyono (2016:249) penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan sejenisnya. Yang paling penting untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan bentuk narasi. Penyajian data dilakukan agar memudahkan peneliti dalam memahami data dengan baik. Pada tahap penyajian data, peneliti mengumpulkan data yang relevan untuk menghasilkan informasi yang dapat disimpulkan dan memiliki makna tertentu. Peneliti dapat melakukan dengan cara menampilkan dan membuat hubungan antar fenomena untuk memahami apa yang sebenarnya terjadi di Kantor SAMSAT dan apa yang perlu ditindaklanjuti untuk mencapai tujuan

penelitian tentang kualitas pelayanan publik dalam pengurusan STNK begitupun faktor hambatan yang terjadi dalam proses pelayanan publik.

3.5.4 Kesimpulan/Verifikasi

Menurut Sugiyono (2016:17) kesimpulan adalah langkah terakhir dalam penelitian yang berupa jawaban masalah. Pada tahap ini peneliti mengambil kesimpulan atas data-data yang telah diperoleh dari hasil wawancara dan observasi, sehingga menjadi penelitian yang data menjawab permasalahan yang ada. Peneliti menarik kesimpulan atau verifikasi data dengan mengambil intisari dari analisis yang dilakukan dalam penelitian di Kantor SAMSAT. Peneliti akan mendapatkan bukti-bukti yang disebut verifikasi data.



BAB V

PENUTUP

5.1 Kesimpulan

Analisis kualitas pelayanan publik dalam pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dengan menggunakan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 14 Tahun 2017 tentang pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat yaitu dengan menggunakan aspek persyaratan, sistem mekanisme dan prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk spesifikasi jenis pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana, unit penyelenggara pelayanan publik, dan sesuai dengan hasil wawancara peneliti dengan beberapa informan selaku pegawai dan masyarakat di Kab. Pakpak Bharat bahwasannya peneliti menyimpulkan bahwa belum efektif atau terealisasi dengan baik dikarenakan masih terdapat beberapa hambatan, namun ada hal yang harus diperbaiki demi penunjang pelayanan yang baik.

Adapun faktor yang menjadi hambatan dalam terlaksananya proses pelayanan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT Kab. Pak-Pak Bharat yakni; kendala terkait koordinasi dan komunikasi di Kantor SAMSAT adalah hal yang paling utama, tujuannya untuk dapat melakukan pekerjaan yang saling berkaitan satu sama lain dengan baik, sehingga pelayanan publik di Kantor SAMSAT dapat terealisasi dengan baik. Hambatan yang berasal dari luar pihak kantor SAMSAT adalah hambatan dari masyarakat sebagai penerima wajib pajak. Masih banyak masyarakat yang lalai dalam

pembayaran pajak. Bahwa pajak adalah sumber pendapatan yang berasal dari masyarakat, tujuannya untuk membiayai tercapainya tujuan pemerintah daerah, pembangunan dan pemeliharaan jalan serta dapat meningkatkan pendapatan Kab/Kota maupun meningkatkan ketenangan dan kepastian hukum bagi wajib pajak.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai analisis kualitas dari pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kecamatan Salak, Kabupaten Pak-Pak Bharat, Provinsi Sumatera Utara Tahun 2022, maka peneliti memberikan saran yaitu :

1. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kecamatan Salak, Kabupaten Pak-Pak diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanannya kepada masyarakat seperti pengawasan langsung terhadap kinerja pegawai, sehingga terjalin komunikasi yang baik.
2. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kecamatan Salak, Kabupaten Pak-Pak Bharat diperlukan agar dapat meningkatkan pengawasan dan kesadaran masyarakat dalam membayar wajib pajak untuk sumber pendapatan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Anggara, S. (2012). *Ilmu Administrasi Negara "Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance"*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Hardani, Auliya, N. H., Andriani, H., Fardani, R. A., Ustiawaty, J., Utami, E. F., et al. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif dan Kuantitatif*. Yogyakarta: CV. Pustaka Ilmu Group Yogyakarta.
- Hardiyansyah. (2017). *Manajemen Pelayanan dan Pengembangan Organisasi Publik dalam Perspektif Riset Ilmu Administrasi Publik Komtemporer*. Yogyakarta: Gava Media.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Bandung: UNPAD PRESS.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik "Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik"*. Surabaya: Media Sahabat Cendekia.
- Rahmadi. (2011). *Pengantar Metodologi Penelitian*. Banjarmasin: Antasari Press.
- Salim, & Syahrums. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif "Konsep dan Aplikasi dalam Ilmu Sosial, Keagamaan dan Pendidikan"*. Bandung: Citapustaka Media.
- Siswanto. (2005). *Pengantar Manajemen*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Thoha, M. (2008). *Ilmu Administrasi Publik Kontemporer*. Jakarta: Prenadamedia Group.

SKRIPSI/ TESIS

Asnita. (2016). *Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare (Analisis Hukum Islam)*. Parepare: Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN).

Megawati. (2019). *Kualitas Pelayanan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Serang Tahun 2019*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Serang: Universitas Sultan Ageng Tirtayasa.

Riza, F. (2009). *Kualitas Pelayanan Kantor SAMSAT Surakarta*. Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Surakarta: Universitas Sebelas Maret.

Sidak, D. R. (2020). *Pengaruh Kualitas Pelayanan STNK Terhadap Kepuasan Konsumen di Kantor SAMSAT Manado*. Manado: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN).

Yanti, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kab. Enrekang*. Makasar: Universitas Muhammadiyah Makasar.

JURNAL

Heryana, A. (2018). Informan dan Pemilihan Informan Dalam Penelitian Kualitatif. *Jurnal Penelitian Kualitatif*, 4-6.

Hildawati. (2021). Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan SAMSAT Dumai. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, VII(1), 19-31.

Ma'ruf, F., Rares, J., & Ruru, J. (2018). Implementasi Kebijakan Standar Operasional Prosedur pada Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Manado. 1-2.

Mu'min. (2013, Februari). Analisis Kualitas Pelayanan Surat Tanda Bermotor Kendaraan (STNK) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Kantor SAMSAT Palu. *e-Jurnal Katalogis*, 1(2), 144-145.

Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 176-185.

Wulan, R. R., & Mustam, M. (n.d.). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Dalam Rangka Reformasi Birokrasi di Kantor Pertanahan Kota Semarang. *Jurnal Administrasi Publik*, 4-5.

WEBSITE

<http://tataruangpakpakbharat.wordpress.com/peta-administrasi-pakpak-bharat/>
diakses 23 Februari 2022

Lembaga Administrasi Negara SANKRI Buku III. (2004). Retrieved 10 25, 2021

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. (n.d.). Retrieved Oktober 31, 2021, from <https://jurnal.unigal.ac.id>

Tawakal, C. U., & Widiaseno, G. R. (2021, September 27). Belum banyak yang tahu, begini sejarah SAMSAT yang ada di Indonesia. *Suara.Com*.

Undang-Undang Republik Indonesia No. 12 Tahun 2008 Tentang Perubahan Kedua. (n.d.). Retrieved Oktober 30, 2021, from UU12-2008Pemda: <https://luk.staff.ugm.ac.id>

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik. (n.d.). Retrieved 10 27, 2021, from <https://pn-kediri.go.id>

123dok.com. (2019). Retrieved Februari 23, 2022, from Pekerjaan Bantuan Teknis RPIJM Kabupaten Pakpak Bharat 2015-2019: <http://sippa.ciptakarya.pu.go.id>

LAMPIRAN

Lampiran 1 : Pedoman Wawancara

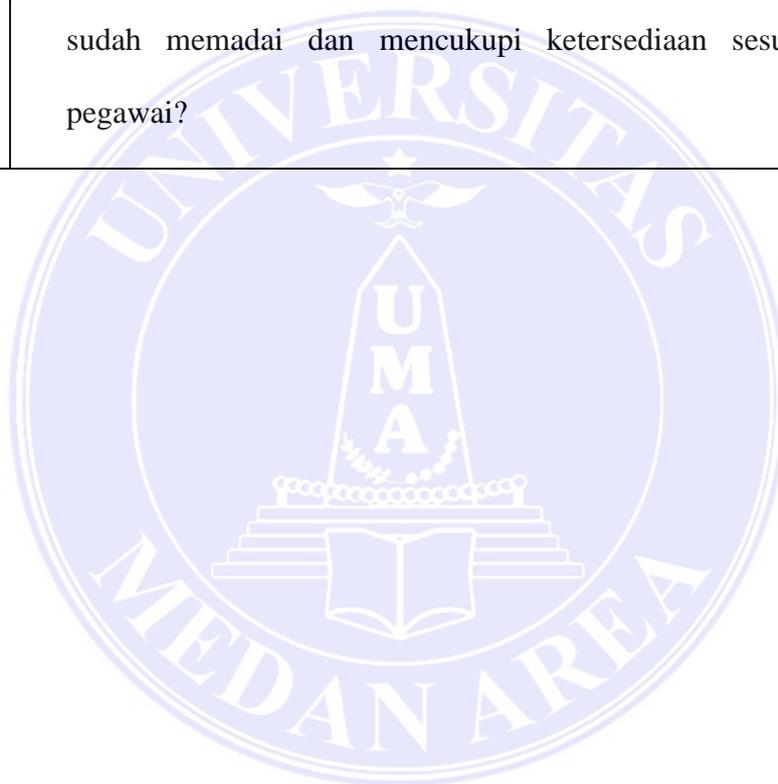
No	Survei Kepuasan Masyarakat
1	<p style="text-align: center;">Persyaratan</p> <p>Wawancara untuk Masyarakat</p> <p>a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana persyaratan yang harus dipenuhi dalam mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor SAMSAT, apakah tergolong persyaratan yang mudah dalam persyaratan teknis maupun administratif?</p> <p>b. Apakah pegawai Kantor SAMSAT menjelaskan terkait informasi pengurusan berkas dengan pelayanan yang baik atau dapat dikatakan kurang baik?</p> <p>Wawancara untuk Pegawai</p> <p>a. Menurut Bapak/Ibu selaku pegawai Kantor SAMSAT, apakah sering terjadinya kendala pada persyaratan dalam mengurus STNK yang diberikan masyarakat?</p>
2	<p style="text-align: center;">Sistem, Mekanisme dan Prosedur</p> <p>Wawancara untuk Masyarakat</p> <p>a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana prosedur atau tata cara pelayanan yang diberikan pegawai di Kantor SAMSAT Kab. Pak-Pak Bharat ?</p> <p>b. Apakah menurut Bapak/Ibu informasi terkait pengurusan STNK yang diberikan oleh Kantor SAMSAT mudah diperoleh atau diakses?</p>

	<p>Wawancara untuk Pegawai</p> <p>a. Bagaimana prosedur pelayanan pengurusan STNK yang diberikan selaku Bapak/Ibu sebagai pihak pemberi pelayanan kepada masyarakat, apakah masih ada didapatkan masyarakat yang mengeluh atau sebaliknya terkait prosedur yang disediakan pihak kantor?</p>
<p>3</p>	<p style="text-align: center;">Waktu Penyelesaian</p> <p>Wawancara untuk Masyarakat</p> <p>a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana jaminan kepastian waktu dalam pelayanan di Kantor SAMSAT ?</p> <p>b. Bagaimana waktu yang dibutuhkan masyarakat dalam pengurusan STNK dan pelayanan di Kantor SAMSAT?</p> <p>Wawancara untuk Pegawai</p> <p>a. Dalam pelayanan banyak ditemukan beberapa keluhan seperti tidak adanya jaminan kepastian waktu yang tepat. Bagaimana tanggapan dan peran Bapak/Ibu untuk dapat bertanggung jawab atas jaminan waktu kepada masyarakat?</p>
<p>4</p>	<p style="text-align: center;">Biaya / Tarif</p> <p>Wawancara untuk Masyarakat</p> <p>a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana jaminan kepastian biaya dalam pelayanan di Kantor SAMSAT ?</p> <p>Wawancara untuk Pegawai</p> <p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu selaku pihak pegawai telah memberikan jaminan kepastian biaya yang sesuai dengan seharusnya biaya dalam pengurusan STNK?</p>

<p>5</p>	<p style="text-align: center;">Produk Spesifikasi Jenis Pelayanan</p> <p>Wawancara untuk Masyarakat</p> <p>a. Apakah dalam memberi pelayanan pemberkasan di SAMSAT sudah sesuai dengan kebutuhan yang Bapak/Ibu perlukan, contoh nya pada pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan?</p> <p>Wawancara untuk Pegawai</p> <p>a. Bagaimana menurut Bapak/Ibu terkait hasil pelayanan yang diberikan dan diterima, apakah telah sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan di SAMSAT?</p>
<p>6</p>	<p style="text-align: center;">Kompetensi Pelaksana</p> <p>Wawancara untuk Masyarakat</p> <p>a. Bagaimana kemampuan dan keahlian pegawai dalam mengoperasikan alat bantu di Kantor SAMSAT?</p> <p>b. Bagaimana tanggungjawab pegawai di setiap loket di Kantor SAMSAT?</p> <p>Wawancara untuk Pegawai</p> <p>a. Dalam kompetensi pelaksana pelayanan terhadap masyarakat, harus pegawai yang memiliki dedikasi, kemampuan, keahlian. Bagaimana kemampuan dan keahlian pegawai di Kantor SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat selaku penerima layanan?</p>
<p>7</p>	<p style="text-align: center;">Perilaku Pelaksana</p> <p>Wawancara untuk Masyarakat</p> <p>a. Bagaimana sifat pegawai dalam melayani masyarakat di Kantor SAMSAT?</p>

	<p>b. Bagaimana keramahan, kesopanan dan kesantunan pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus STNK di Kantor SAMSAT?</p> <p>c. Bagaimana kesopanan dan kesantunan pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus STNK di Kantor SAMSAT?</p> <p>Wawancara untuk Pegawai</p> <p>a. Bagaimana cara Bapak/Ibu untuk mengetahui bahwa masyarakat sebagai penerima pelayanan merasa telah mendapatkan pelayanan yang baik? Apakah di Kantor SAMSAT telah melakukan bentuk Survei Kepuasan Masyarakat?</p> <p>b. Ketepatan, kecepatan dan respon yang baik dari pegawai kepada masyarakat merupakan pelayanan yang baik, bagaimana peran Bapak/Ibu dalam melakukan pelayanan tersebut?</p>
<p>8</p>	<p align="center">Penanganan Pengaduan, Saran dan Masukan</p> <p>Wawancara untuk Masyarakat</p> <p>a. Menurut Bapak/Ibu, bagaimana penanganan pengaduan, saran dan masukan di Kantor SAMSAT?</p> <p>Wawancara untuk Pegawai</p> <p>a. Apakah di Kantor SAMSAT telah menyediakan indeks kepuasan masyarakat untuk mengetahui apakah masyarakat merasa puas dan tidak puas akan pelayanan dalam pengurusan STNK?</p>

9	<p style="text-align: center;">Sarana dan Prasarana</p> <p>Wawancara untuk Masyarakat</p> <p>a. Bagaimana ketersediaan fasilitas yang di berikan oleh Kantor SAMSAT kepada masyarakat yang datang dengan perihal mengurus berkas STNK?</p> <p>Wawancara untuk Pegawai</p> <p>a. Apakah menurut Bapak/Ibu sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT sudah memadai dan mencukupi ketersediaan sesuai kebutuhan pegawai?</p>
----------	--



Lampiran 2 : Data Informan

1. Informan kunci selaku masyarakat di Pakpak Bharat yang mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan.

a. Nama : Sapri Angkat

Jenis Kelamin : Laki-laki

b. Nama : Tresia Simamora

Jenis Kelamin : Perempuan

c. Nama : Subri Tumangger

Jenis Kelamin : Laki-laki

d. Nama : Lasri Bancin

Jenis Kelamin : Laki-laki

2. Informan Utama selaku pegawai di Kantor SAMSAT.

a. Nama : Aipda Ronitua Manik

Jabatan : Kanit Regident Satlantas Polres

b. Nama : Hotryady Situmorang

Jabatan : Bendahara Penerimaan Negara Bukan Pajak

c. Nama : Bapak Iqbal Soudri

Jabatan : Baur Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Lampiran 3 : Dokumentasi Penelitian



Foto bersama Kanig Reg Ident Sat Lantas Polres yaitu Bapak Aipda Ronitua Manik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Salak, Kabupaten Pak-Pak Bharat.



Foto bersama Bendahara Penerimaan Negara Bukan Pajak yaitu Bapak Hotryady Situmorang di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Salak, Kabupaten Pak-Pak Bharat.

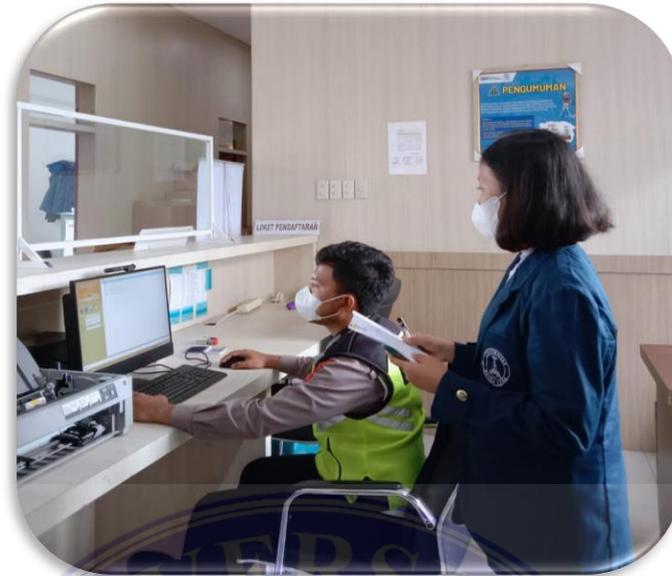


Foto bersama Bintara Urusan/Baur Surat Tanda Nomor Kendaraan yaitu Bapak Iqbal Soudri Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Salak, Kabupaten Pak-Pak Bharat.



Foto bersama dengan Pegawai yang melayani pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kecamatan Salak, Kabupaten Pak-Pak Bharat.

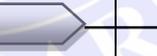


Foto bersama dengan masyarakat yang sedang mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor SAMSAT



Lampiran 4 : Mekanisme Prosedur dan Tanggung Jawab

	DOKUMEN LEVEL STANDAR OPERATING PROCEDURE	KODE SOP LANTAS-01
JUDUL: LAYANAN PENERBITAN STNK RANMOR		TANGGAL DIKELUARKAN JANUARI 2020
AREA SATUAN LALU LINTAS		NO REVISI : 01 JANUARI 2020

KEGIATAN	CEK PHYSIK RANMOR	WAK TU	POKJA PENDAF TARAN	WAK TU	PENO MORAN	WAK TU	FISKAL	WAK TU	PRODUKSI STNK	WAK TU
PEMOHON STNK										
STNK BBN	→ 	5	→ 	3	→ 	4			→ 	3
STNK HILANG/RUSAK, GANTI STNK	→ 	5	→ 	3	→ 	4			→ 	3
STNK PERU BAHAN (MESIN, WARNA, JENIS, NO.POL	→ 	5	→ 	3	→ 	4			→ 	3
STNK PENGESAHAN			→ 	2	→ 				→ 	3
			KANTIR REG IDENT KASAT LANTAS KAPOLRES TAPSEL PEJABAT TERKAIT					INSTANSI TERKAIT PEMUDA JR		

Lampiran 5 : Surat Pengantar Riset

	UNIVERSITAS MEDAN AREA FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax. (061) 7366998 Medan 20223 Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122 Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id
Nomor : 1056 /FIS.2/01.10/XII/2021	17 Desember 2021
Lamp : -	
Hal : Pengambilan Data/Riset	
Yth, Ka. Samsat Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Propinsi Sumatera Utara	
Dengan hormat,	
Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :	
Nama : Rosnita Nauli Manurung	
N P M : 188520051	
Program Studi : Administrasi Publik	
Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset di Kantor Samsat Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Propinsi Sumatera Utara, dengan judul Skripsi "Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) di Kantor Samsat Kecamatan Salak Kabupaten Pakpak Bharat Propinsi Sumatera Utara"	
Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area	
Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin	
Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.	
	Dekan,  Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.Si
	
CC : File,-	

Lampiran 6 : Surat Selesai Riset


KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH SUMATERA UTARA
RESOR PAKPAK BHARAT
Kompleks Panorama Indah Sindeka-Salak 22272

Salak, 15 Januari 2022

Nomor : B/ 72 / I / 2022 / Lantas
Klasifikasi : BIASA
Lampiran : -
Perihal : Pelaksanaan Pengambilan Data / Riset
pada Samsat Salak.

Kepada
Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
di
Medan

1. Dasar :

- a. Undang-undang Nomor 02 Tahun 2002 tentang pokok-pokok Kepolisian Negara Republik Indonesia.
- b. Undang-undang nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
- c. Instruksi bersama Menkeu, Mendagri dan Kapolri Nomor : INS/03/M/X/1999 Tentang Pelaksanaan Samsat.
- d. Peraturan Kapolri Nomor 5 tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi kendaraan bermotor.
- e. Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor : 1056/FIS.2/01.10/XII/2021 Tentang Pengambilan Data / Riset.

2. Sehubungan dengan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor : 1056/FIS.2/01.10/XII/2021 Tentang Pengambilan Data / Riset oleh Mahasiswi :

Nama : Rosnita Nauli Manurung
NPM : 188520051
Program Studi : Administrasi Publik

Maka dapat kami sampaikan bahwa Mahasiswi tersebut di atas benar telah melakukan pengambilan data / riset di kantor Samsat Salak pada tanggal 10 s/d 14 Januari 2022.

3. Demikian surat ini dibuat, untuk di pergunakan sebagaimana mestinya.

a.n. KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
RESOR PAKPAK BHARAT
LANTAS

UJIONO
POLISI SATU NRP 74120398

