

ANALISIS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) DAFTAR ULANG 5 TAHUNAN DI KANTOR SAMSAT TANJUNG

Norjanah* , Muhammad Noor Ifansyah

norjanah220702@gmail.com , mnifansyah@stiatabalong.ac.id

Program Studi Administrasi Negara
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Tabalong
Komplek Stadion Olah Raga Saraba Kawa Pembataan Tanjung-Tabalong
Telp./Fax (0526) 2022484 Kode Pos 7012
Email : info@stiatabalong.ac.id

ABSTRAK

Pelayanan publik yang kurang baik dapat menyebabkan kualitas pelayanan menjadi rendah dan kurang baik, bagi masyarakat yang menerima pelayanan di Kantor SAMSAT , khususnya dalam melakukan pembayaran pajak perpanjangan STNK. Kualitas pelayanan yang rendah dan kurang baik tidak akan bisa mewujudkan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pelayanan masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Daftar Ulang 5 Tahunan Di Kantor SAMSAT Tanjung Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong. Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan metode pendekatan fenomenologi. Pendekatan fenomenologi mencoba menjelaskan atau mengungkap makna konsep atau fenomena pengalaman yang didasari atau kesadaran yang terjadi pada beberapa individu. Sumber data yang digunakan yaitu sumber data primer dan sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah observasi, wawancara, dan dokumentasi. Wawancara dilakukan dengan jumlah 5 informan. Analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini menunjukkan Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Daftar Ulang 5 Tahunan Di Kantor SAMSAT Tanjung cukup berkualitas.

Kata kunci: Analisis Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT

ANALYSIS OF THE FIVE-YEAR VEHICLE REGISTRATION CERTIFICATE (STNK) RENEWAL SERVICE AT THE SAMSAT OFFICE IN TANJUNG

ABSTRACT

Poor public services can lead to low service quality, which negatively affects the experience of citizens receiving services at the SAMSAT office, particularly in the payment process for renewing vehicle registration certificates (STNK). Low-quality service fails to achieve the goal of improving public welfare and service delivery. The objective of this study is to examine and analyze the quality of the five-year renewal service for vehicle registration certificates (STNK) at the SAMSAT Office in Tanjung, Murung Pudak District, Tabalong Regency. This research employs a qualitative study with a phenomenological approach. The phenomenological approach seeks to explain or reveal the meaning behind the concepts or phenomena of experiences based on the consciousness of several individuals. The data sources used include both primary and secondary data. Data collection techniques consist of observation, interviews, and documentation. Interviews were conducted with five informants. The data analysis process involves data collection, data reduction, data presentation, and conclusion drawing. The results of this

study indicate that the five-year renewal service for vehicle registration certificates (STNK) at the SAMSAT Office in Tanjung is of reasonably good quality.

Keywords: *Public Service Analysis, Service Quality, STNK Renewal Service at SAMSAT Office*

PENDAHULUAN

Pemerintah sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat dituntut untuk memberikan pelayanan yang berkualitas. Apalagi di era otonomi daerah, kualitas dari pelayanan aparatur pemerintah akan semakin ditantang untuk mampu optimal dan dapat menjawab tuntutan yang semakin tinggi dari masyarakat, baik dari segi kualitas dan kuantitas pelayanan (Handika & Rostyaningsih, 2018). Salah satu bentuk dari pelayanan publik, yaitu pelayanan pembayaran pajak. Pajak merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar negara, pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya di dalam pelaksanaan pembangunan. Pajak daerah merupakan sumber pendapatan yang penting guna membiayai penyelenggara pemerintah daerah. Menurut Peraturan Pemerintah Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat PP RI Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, pasal 3 disebutkan bahwa “Jenis Pajak provinsi sebagaimana dimaksud dalam pasal 2 huruf a yang dipungut berdasarkan penetapan Kepala Daerah terdiri atas: Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Alat Berat, Pajak Air Permukaan”. Pajak Kendaraan Bermotor sangat besar peranannya bagi Pendapatan Asli Daerah (PAD), PP RI Nomor 35 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pasal 1 menyatakan bahwa, “pajak kendaraan bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor”.

Instansi yang menangani pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Tabalong yaitu Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (yang selanjutnya disebut Kantor SAMSAT) Wilayah Tanjung yang tepatnya berada di Desa Maburai Kecamatan Murung Pudak. Sistem Administrasi Manunggal di Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan memperbaiki sistem pelayanan pajak,

sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan surat-surat kendaraan bermotor.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) (Basir, 2018).

Dari KumparanNEWS (2021), sebuah video viral di media sosial menampilkan seorang pria yang protes karena tidak diberi pelayanan membayar pajak surat tanda nomor kendaraan (STNK) bermotor. Lokasi peristiwa itu disebutkan berada di Badung, Bali. Pria tersebut tidak dapat membayar karena nama kartu tanda penduduk (KTP) dengan STNK yang akan dibayarkan pajak berbeda. Seorang petugas dalam video itu tampak menjelaskan bahwa aturan tersebut sudah berlaku dan tidak dapat diganggu gugat. Namun, pria dalam video itu mengaku hanya mampu membayar pajak STNK. Ia belum memiliki cukup uang untuk membayar proses balik nama. Setelah itu, pria tersebut mengaku kembali lagi ke Samsat dan mengatakan kepada petugas bahwa ia sudah bisa membayar pajak tanpa harus balik nama. Tapi kali ini dia tidak mengurus sendiri namun menggunakan jasa calo.

Fenomena ini juga terjadi pada masyarakat yang melakukan perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Tanjung. Klikkalsel.com (2022), ramainya keluhan kesah warga Tabalong di media sosial mengenai pelayanan Samsat Tanjung yang dinilai ribet. Salah satunya pada grup Facebook yang ada di Tabalong, dalam postingannya menuai sebanyak 400 lebih komentar warga. Dalam isi komentar, didapati banyaknya orang menyampaikan kekecewaan atas pelayanan yang disajikan. Salah satu warga Tabalong bercerita, ketika ia ingin memperpanjang STNK kendaraan yang dibeli atas nama orang lain, ia dimintai fotocopy KTP pemilik pertama, sehingga ia lebih memilih memperpanjang STNK di daerah lain.

Dalam penelitian terdahulu menunjukkan hasil bahwa Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 5 Tahunan Di Kantor SAMSAT Tanjung sudah cukup baik. Hal tersebut dapat dilihat dari mayoritas jawaban informan yang rata-rata yang menyatakan Cukup Baik sebesar 50% dan yang menyatakan sangat baik sebesar 39,17%, yang menyatakan baik sebesar 10,83% dan yang menyatakan Kurang baik serta tidak baik sebesar 0% (Wati, et. al, 2018). Dengan isu-isu keluhan yang beredar di masyarakat, berdasarkan hasil penelitian tersebut membuat muncul banyak pertanyaan mengenai kualitas pelayanan perpanjangan STNK di kantor SAMSAT Tanjung apakah benar cukup baik hingga saat ini dan meningkat.

Berangkat dari fenomena tersebut peneliti ingin mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Tanjung dalam memenuhi kebutuhan dan keluhan masyarakat dalam pelayanan perpanjangan STNK 5 tahunan. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Analisis Pelayanan Perpanjanagan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Daftar Ulang 5 Tahunan”.

TINJAUAN PUSTAKA

Dalam penelitian yang dilakukan, terdapat beberapa tinjauan pustaka yang mendukung penelitian tersebut. Tinjauan pustaka tersebut antara lain :

1. (Rahmatyah, 2022). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa telah terjadi Prosedur pelayanan publik Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui perbaikan sistem dan prosedur serta perubahan perilaku pemberi layanan dimana para pemberi layanan semakin mendekatkan diri kepada wajib pajak yang tercermin dari sikap ramah yang ditunjukkan pegawai kepada masyarakat guna meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi, jika dilihat dari orientasi pegawai dalam melakukan pekerjaan, belum dapat sepenuhnya mencerminkan Prosedur pelayanan publik karena pegawai masih berorientasi kepada intensif yang akan diterima, belum sepenuhnya berorientasi kepada pemenuhan kebutuhan masyarakat. Metode penelitian yang digunakan

adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

2. (Sidak, 2020). Hasil penelitiannya 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. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
3. (Rahmawati, et. al, 2019). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 5 tahunan di Kantor SAMSAT Tanjung sudah cukup berkualitas. Hal tersebut dilihat dari mayoritas jawaban informan. yang diperoleh dari presentase tertinggi yaitu 42,96% maka dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) 5 Tahunan di Kantor SAMSAT Tanjung dilihat dari aspek Akuntabilitas. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.
4. (Nasihah, 2020). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa wajib pajak merasa pelayanan yang diberikan sesuai dengan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu dan dapat dipercaya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif.
5. (Yanti, 2019). Hasil penelitiannya menunjukkan bahwa fasilitas instansi sudah memadai tetapi yang menjadi kekurangan di Kantor SAMSAT adalah kurangnya terlihat penampilan petugas dalam memberikan pelayanan yang kurang baik. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif.

Administrasi Publik

Administrasi publik di Indonesia pada dasarnya bukanlah konsep baru, karena administrasi publik tersebut sudah ada sejak dari dulu, hanya para pakar mengganti istilah administrasi publik menjadi Administrasi Negara (Wati, et. al, 2018).

Menteri Administrasi Publik Mario Baggini 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 masalah dari pemikiran teknis 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 investasi di bidang teknologi informasi dan komunikasi, menciptakan regulasi yang lebih baik, dan manajemen yang pelatihan sumber daya manusia yang lebih terbuka dan jujur (Manurung, 2022).

Jadi peneliti menyimpulkan bahwa administrasi publik adalah aktivitas-aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara negara dalam menjalankan dan mengelola kebijakan pemerintahan dalam suatu negara untuk kepentingan publik.

Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik dalam PERMENPAN Nomor 25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pengertian publik menurut Inu Kencana Syafi'i (2003) yaitu : "Sejumlah manusia yang memiliki kebersamaan berpikir, perasaan, harapan, sikap dan tindakan yang benar dan baik berdasarkan nilai-nilai norma yang mereka miliki".

Dalam kamus Bahasa Indonesia pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut :

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungannya dengan pencegahan, diagnosa dan pengobatan suatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik berarti orang banyak (umum).

Konsep Kualitas Pelayanan

Definisi kualitas jasa berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketepatan penyampaiannya untuk mengimbangi harapan pelanggan. Menurut Wyckof (2002) dalam (Tjiptono, 2016), kualitas jasa adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan (Khaerunnisa, 2016).

Parasuraman (2014) dalam (Tjiptono, 2016) mengatakan ada dua faktor yang mempengaruhi kualitas jasa/pelayanan, *expected service* (pelayanan yang diharapkan) dan *perceived service* (pelayanan yang diterima). Apabila jasa yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas jasa yang dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika jasa yang diterima (*perceived service*) melampaui harapan pelanggan (*expected service*), maka kualitas jasa yang dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Sebaliknya, jika jasa yang diterima (*perceived service*) lebih rendah dari pada yang diharapkan (*expected service*) maka kualitas jasa dipersepsikan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas jasa tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. (Khaerunnisa, 2016).

Dimensi Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, *et. al* (1985) dalam (Hardiansyah, 2017) kualitas pelayanan dapat diukur dari lima dimensi diantaranya; *tangibel* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), yang masing-masing memiliki indikator-indikator sebagai berikut :

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 *responsiviness* (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 membedakan 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 membedakan, 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.

Sistem Pelayanan SAMSAT

Berdasarkan PERPRES Nomor 5 Tahun 2015, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT.

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jala (SWDKLJJ). Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK. Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

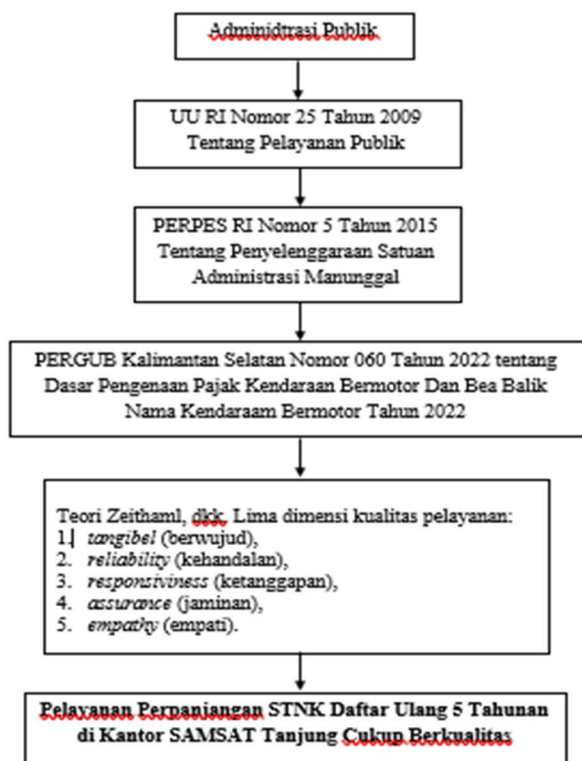
Pengguna jasa (masyarakat) akan mempunyai tanggapan bahwa suatu kantor pelayanan pajak SAMSAT mempunyai pelayanan yang baik apabila gedungnya terlihat besar dan megah, memiliki fasilitas yang canggih, ruang antrian yang dilengkapi LCD TV/layar monitor antrian, komputer, pendingin ruangan / AC, fasilitas sarana dan prasarana yang tertata secara rapi, menarik, dan estetik serta desain eksterior dan interior ruangan. Selain gedung dan peralatan, pengguna jasa akan menilai juga seragam dan penampilan fisik pegawai. Dengan seragam yang baik, sebuah instansi/perusahaan akan mampu memberikan tanggapan yang positif. Seragam memberikan sinyal bahwa mereka mempunyai tim yang terkoordinasi dengan baik dan rapi. Seragam juga memberikan kenikmatan untuk penglihatan pengguna jasa. Selain itu, mengenai tata laksana pelayanan SAMSAT tersebut diatur dalam Peraturan Kepolisian (PERPOL) Negara Republik Indonesia nomor 7 tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, dimana PERPOL ini akan membantu masyarakat untuk mengetahui mekanisme/jalur pelayanan maupun biaya administrasi yang harus mereka ikuti pada kantor SAMSAT atau melihat mekanisme pelayanan dan persyaratan pelayanan yang telah dijabarkan di Kantor SAMSAT tersebut.

KERANGKA KONSEPTUAL

Kerangka konseptual yang akan digunakan oleh peneliti dalam menganalisis kualitas pelayanan perpanjangan STNK di kantor SAMSAT Tanjung,

dapat dilihat pada bagan yang digambarkan sebagai berikut:

Gambar 1 Kerangka Konseptual



Sumber: Olahan Data Peneliti 2024

METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode pendekatan fenomenologi. Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif. Penelitian kualitatif sangat cocok untuk mengeksplorasi fenomena kompleks, seperti apa yang menjadi penyebab keluhan masyarakat atau para wajib pajak dalam proses memperpanjang STNK di kantor SAMSAT Tanjung. Jenis penelitian ini memungkinkan bagi peneliti untuk mengetahui pengalaman dan perspektif masyarakat atau para wajib pajak secara lebih mendalam, yang dapat membantu mengungkap penghambat dan pendukung peningkatan kualitas pelayanan perpanjangan STNK di kantor SAMSAT Tanjung. Metode penelitian kualitatif bersifat fleksibel dan dapat disesuaikan dengan kebutuhan penelitian.

Sumber Data

Adapun sumber data yang diperoleh dalam penelitian ini yaitu Data Primer dan Data Sekunder.

1. Data Primer penelitian ini berasal dari data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan di catat oleh peneliti. Dengan kata lain, data lain di ambil oleh peneliti secara langsung dari objek penelitiannya, tanpa di perantara oleh pihak ketiga, keempat dan seterusnya, dalam penelitian ini data primer di peroleh langsung dari lapangan baik yang berupa observasi maupun berupa hasil wawancara. Data primer dalam hal ini di peroleh dari informan sebanyak 5 orang, yaitu 4 orang informan dari masyarakat dan 1 orang informan dari perwakilan pihak pelayanan Kantor SAMSAT yang telah ditunjuk dan dipercayakan pihak Kantor SAMSAT sebagai perwakilan yang akan diwawancarai.
2. Data Sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi di kantor SAMSAT Tanjung, buku-buku, hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian dan seterusnya. Adapun data sakunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku ilmiah, pendapat para pakar, studi kepustakaan, jurnal atau tulisan yang berhubungan dengan objek yang berkaitan dengan penelitian, dan dokumentasi yang menggambarkan proses dan pengalaman masyarakat di kantor SAMSAT Tanjung.

Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, penulis melakukan pengumpulan data untuk mendapat data yang valid. Adapun teknik pengumpulan data, yang dilakukan yaitu:

1. Observasi
Teknik atau cara pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan yang sedang berlangsung secara sistematis pada fenomena yang diselidiki yang ada hubungannya dengan penelitian (Maulana, 2022). Teknik atau pengumpulan data dengan melakukan pengamatan langsung terhadap kegiatan pelayanan perpanjangan STNK di kantor SAMSAT Tanjung.
2. Wawancara
Teknik pengumpulan data dengan melakukan wawancara (*Interview*) secara mendalam kepada

informan penelitian. Penelitian ini dilakukan dengan mewawancarai 5 orang informan yang melakukan pelayanan perpanjangan STNK di kantor SAMSAT Tanjung.

3. Dokumentasi

Bentuk dokumentasi yang dibuat oleh peneliti dapat berupa dokumen pemerintah, hasil penelitian, hasil karya seseorang, peraturan-peraturan, aktivitas pelayanan, wawancara dan sebagainya dalam bentuk foto atau gambar yang dapat dijadikan bukti langsung dalam penelitian.

Analisis Data

Teknik analisis data kualitatif menggunakan model Milles dan Huberman, tahap-tahap analisa data yang dikembangkan oleh Milles, Huberman dan saldano (Milles, et. al, 2014) meliputi 4 (empat) komponen:

- Pengumpulan data (*Data Collection*)
- Reduksi data (*Data Condensation*)
- Penyajian data (*Data Display*)
- Penarikan kesimpulan/verifikasi (*Conclusion: Drawing/Verifying*)

Pengujian Keabsahan Data

Validasi merupakan derajat ketepatan antara data yang terjadi pada obyek penelitian dengan data yang dapat dilaporkan oleh peneliti. Dengan demikian data yang valid adalah data yang tidak berbeda antara data yang dilaporkan oleh peneliti dengan data yang sungguh terjadi pada obyek penelitian (Sugiyono, 2008).

Uji keabsahan data dilakukan dengan uji triangulasi. Data yang telah diperoleh, dikumpulkan dan dicatat oleh peneliti selama kegiatan penelitian harus dipastikan kebenaran dan ketepatannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil Penelitian

Adapun indikator kualitas pelayanan yang peneliti pakai sebagai ukuran dalam Pelayanan Perpanjangan STNK Daftar Ulang 5 Tahunan di Kantor SAMSAT Tanjung serta sebagai bahan pedoman wawancara kepada 5 (lima) informan tersebut, menurut Menurut Zeithaml, dkk 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.

1. Dimensi *Tangibel* (berwujud), yang mempunyai indikator:

- Penampilan petugas pelayanan SAMSAT dalam melayani masyarakat, bentuk penampilan akan menjadi gambaran sebagai peran seorang didalam organisasi, penampilan petugas sebagai peran melayani harus mempunyai gambaran yang rapi dan seorang petugas.

Berdasarkan hasil wawancara di dapat disimpulkan bahwa untuk penampilan para petugas pelayanan di SAMSAT saat melayani masyarakat yang ingin memperpanjang STNK sudah dikatakan rapi sebagaimana penampilan seorang petugas yang baik, ini dapat dilihat dari masyarakat yang menyatakan penilaian mereka terhadap penampilan para petugas pelayanan di SAMSAT yang sudah rapi, serasi, seragam, sesuai jabatan para petugas sebagai aparat petugas pelayanan di Kantor SAMSAT Tanjung.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, tata cara berpakaian petugas sudah hampir sesuai dengan jadwal pakaian dinas yang telah ditentukan SAMSAT, berdasarkan hasil wawancara seperti yang masyarakat katakan, meskipun ada hari dimana para petugas ada yang memakai baju dinas coklat dan ada juga yang memakai baju batik diluar jadwal yang ditentukan dan memakai kemeja, namun hal tersebut tidak mengurangi kerapian penampilan para petugas, hanya saja sedikit bertentangan dengan ketentuan jadwal baju dinas yang telah ditentukan di Kantor SAMSAT Tanjung.

Gambar 2 Penampilan Dan Jadwal Tata Berpakaian Aparat



Sumber: Peneliti 2024

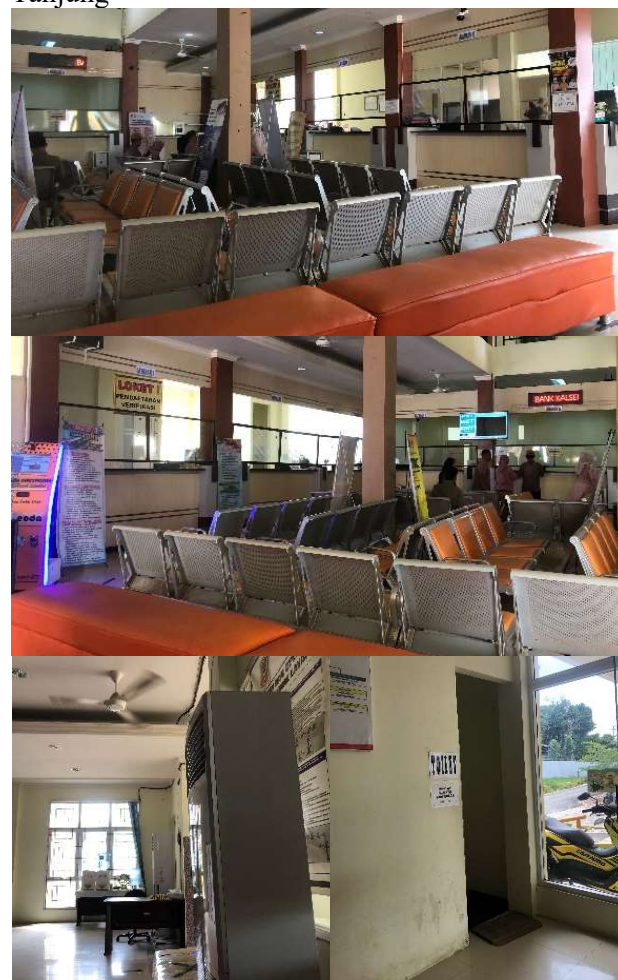
- b. Kenyamanan di kantor SAMSAT tempat melakukan pelayanan, tempat yang bersih, rapi, dan tersedia sarana dan prasarana yang baik akan menjadi hal kenyamanan dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk kondisi Kantor SAMSAT khususnya ruang tunggu bagi masyarakat selama pelayanan sudah cukup bersih dan nyaman, dengan dilengkapi sarana dan prasarana yang mendukung sehingga masyarakat merasa nyaman selama proses pelayanan dan menunggu hasil dari permohonan pelayanan perpanjangan STNK yang mereka ajukan. Ini dapat dilihat dari masyarakat yang menyatakan perasaan atau pengalaman mereka saat melakukan perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Tanjung.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat dilihat pada gambar 3 bagaimana ruang pelayanan dan ruang tunggu SAMSAT, sesuai berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat, kondisi ruang tunggu terlihat bersih dan nyaman, dengan fasilitas yang memadai seperti kipas, AC, dan kursi yang banyak hingga diluar ruang tunggu, lengkap dengan toilet dan parkir yang luas, itu sangat membantu

masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan STNK ataupun pelayanan lainnya karena jumlah masyarakat yang datang pun banyak. Walaupun ruang pelayanan atau ruang tunggu sudah cukup luas dan banyak kursi untuk duduk menunggu selama proses pelayanan, nayatnya hal tersebut masih ada sedikit kendala seperti ruangan terasa sempit saat masyarakat yang datang ada banyak, hal itu membuat ruangan penuh dan terasa sempit, apalagi dengan posisi kursi yang berdempetan dan loket pelayanan yang berdekatan membuat masyarakat kurang leluasa saat ingin keloket yang dituju.

Gambar 3 Fasilitas Umum Di Kantor SAMSAT Tanjung





Sumber: Peneliti 2024

- 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.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk kemudahan dalam proses pelayanan sudah cukup baik namun tidak memungkiri tidak adanya hambatan dalam proses pelayanan, sesuai pernyataan masyarakat bahwa hambatan yang kerap terjadi disebabkan oleh syarat yang harus dilengkapi saat melakukan perpanjangan STNK.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan bahwa prosedur pelayanan sudah cukup mudah dan persyaratan berkas yang harus dipenuhi juga cukup mudah, namun pada kenyataannya prosedur dan persyaratannya menjadi sulit dan berbelat-belit bagi masyarakat yang memiliki keluhan dengan masalah khusus seperti persyaratan yang mengharuskan adanya KTP asli pemilik pertama atau nama yang tertera sesuai di STNK, bahkan yang cukup memperhatikan sampai ada masyarakat yang memilih memakai jasa calo untuk bisa memperpanjang STNK walaupun membayar dengan harga yang sedikit lebih banyak dari yang seharusnya namun masyarakat tersebut merasa cara itu lebih mudah dan membantu karena tidak perlu melalui prosedur pelayanan yang seharusnya karena dianggap berbelat-belit, menguras waktu, tenaga dan uang, ketimbang menggunakan jasa calo, meski sebelumnya pihak pelayanan SAMSAT sudah memberikan penjelasan dan saran, seperti meminta surat keterangan kematian sebagai ganti KTP asli pemilik pertama atau dengan cara balik nama namun hal tersebut belum cukup membantu untuk mempermudah masyarakat untuk memperpanjang STNK karena keterbatasan masyarakat mulai dari kesulitan mencari pemilik pertama kendaraan, jarak yang jauh dan banyaknya biaya yang diperlukan masyarakat jika harus balik nama karena balik nama

hanya bisa dilakukan di SAMSAT Pusat yaitu di Kota Banjar Baru, Kalimantan Selatan, dengan jarak tempuh dari Tanjung lebih dari 4 jam jika mengendarai mobil atau sepeda motor.

- d. Kedisiplinan petugas SAMSAT 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

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk kedisiplinan petugas SAMSAT dalam melakukan pelayanan, petugas mampu meng-handle kedisiplinan yang terjadi di dalam melakukan pelayanan, mampu mengawasi bentuk antrian masyarakat sehingga tidak terjadi bentrok satu dengan yang lain sudah sangat baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan masyarakat yang melakukan pelayanan menunggu sesuai nomor antrian mereka tanpa ada hambatan atau bentrok dengan masyarakat lain yang juga ingin melakukan perpanjangan STNK.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, sesuai seperti apa yang masyarakat katakan. Para petugas SAMSAT Tanjung disiplin dan bisa meng-handle masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan di Kantor SAMSAT selalu tertib bergiliran tanpa ada perselisihan.

- e. Kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, petugas mampu transparan dalam segala informasi yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat dengan melalui online ataupun datang secara langsung ke kantor.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa untuk kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, petugas mampu transparan dalam segala informasi yang diberikan kepada masyarakat dan memberikan kemudahan informasi kepada masyarakat dengan melalui online ataupun datang secara langsung ke kantor sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan masyarakat yang mudah untuk mendapatkan informasi pelayanan yang mereka perlukan online ataupun datang secara langsung ke kantor.

Berdasarkan hasil observasi, sesuai dengan apa yang masyarakat katakan, masyarakat mudah untuk mengakses dan mengetahui informasi yang

mereka perlukan dan juga bisa mengetahui informasi secara online melalui sosial media yaitu melalui Aplikasi Instagram yang bisa di akses dengan mencari dilaman pencarian Instagram “uupdtanjung”.

Gambar 4 Fasilitas Umum Di Kantor SAMSAT Tanjung



Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan hasil observasi dapat dilihat pada gambar 4 di atas dapat dilihat laman sosial media SAMSAT Tanjung yang bisa menjadi alternatif untuk mencari informasi mengenai pelayanan SAMSAT, didalamnya pun sudah melampirkan berbagai pelayanan yang ada di SAMSAT, bahkan informasi mengenai persyaratan perpanjangan STNK 5 Tahunan sudah di lampirkan sehingga siapapun yang mengakses laman sosial media SAMSAT Tanjung ini bisa dengan mudah

mendapatkan informasi secara online, dan ternyata laman sosial media ini tidak hanya melampirkan aktivitas dan informasi pelayanan di SAMSAT Tanjung tapi juga sering menjadi wadah masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya baik berupa pertanyaan, keluhan hingga saran. Dengan adanya laman sosial media ini termasuk kemajuan teknologi informasi dan komunikasi sehingga interaksi antara masyarakat dengan SAMSAT Tanjung bisa mengikuti perkembangan zaman dalam meningkatkan pelayanan dengan mengikuti perkembangan teknologi yang semakin canggih baik secara offline dan online.

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.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan untuk penggunaan alat bantu dalam pelayanan di SAMSAT menggunakan beberapa alat bantu atau teknologi yang membantu petugas dalam memberikan pelayanan yang cukup memadai untuk membantu proses pelayanan. Hal ini dapat dilihat dari pernyataan masyarakat dalam wawancara, di Kantor SAMSAT menggunakan mesin pencetak otomatis nomor antrian, komputer dan printer yang membantu dalam pelayanan, walaupun jumlah sumber daya manusia yang memberikan pelayanan di SAMSAT tidak bisa dikatakan sedikit namun hal tersebut tidak memungkiri terjadinya hambatan pelayanan yang tidak bisa ter-handle akibat ramai masyarakat yang ingin melakukan perpanjangan ataupun pelayanan lainnya, ditambah lagi setiap masyarakat yang datang pasti ada yang memiliki kendala sehingga setiap pelayanan tidak selalu bisa berjalan sama mudahnya dan lancarnya.

Berdasarkan hasil observasi, teknologi yang membantu petugas dalam proses pelayanan, sesuai dengan hasil wawancara masyarakat bahwa pelayanan sudah menggunakan teknologi yang bisa membantu dan mempermudah proses pelayanan, mulai dari menggunakan mesin cetak nomor antrian, komputer, dan mesin cetak atau printer untuk bisa meng-handle dan menyelesaikan pelayanan dengan lebih cepat dan mudah.

Gambar 5 Fasilitas Pelayanan Di Kantor SAMSAT Tanjung



Sumber: Peneliti 2024

2. *Reliability* (kehandalan), yang mempunyai indikator:

- a. Kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, petugas mampu dan cermat dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam segala pengurusan berkas.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan untuk kecermatan petugas dalam melayani masyarakat, petugas mampu dan cermat dalam memberikan pelayanan sesuai kebutuhan yang diperlukan masyarakat dalam segala pengurusan berkas sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bahwa kecermatan petugas dalam memberikan pelayanan sesuai dengan yang mereka butuhkan dan ingin kan, namun disisi lain masih ada masyarakat yang merasa pelayanan yang diterima belum cukup baik karena petugas belum bisa membantu

penyelesaian masalah masyarakat tersebut dalam pemenuhan berkas.

Berdasarkan hasil observasi, petugas sudah cukup 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 dalam bekerja.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa standar pelayanan di SAMSAT sudah cukup jelas dan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat menyatakan bahwa standar pelayanannya sudah jelas baik dari persyaratan yang harus dipenuhi dan bagaimana alur pelayanan yang akan mereka lalui selama proses pelayanan sehingga masyarakat dapat merasakannya dari kinerja petugas yang memberikan pelayanan sebagaimana standar pelayanan yang ada apakah sesuai atau tidak.

Gambar 6 Standar Pelayanan SAMSAT Tanjung



Sumber: Peneliti 2024

Berdasarkan hasil observasi, pada gambar 6 standar pelayanan di SAMSAT sudah cukup jelas, sesuai seperti yang masyarakat katakan. Namun peneliti menemukan bahwa Standar Operasional Pelayanan (SOP) yang dipajang merupakan SOP yang sudah lama, karena dalam SOP tersebut memuat persyaratan kuitansi yang masih memakai meterai Rp. 6.000-, untuk berkas persyaratan, meskipun syarat dan alur dalam SOP tersebut masih

terbilang sama dengan SOP yang sekarang, namun hal tersebut bisa saja membuat sebagian masyarakat yang melihat atau membacanya jadi bingung meskipun ketika masyarakat datang, petugas langsung menanyakan keperluan mereka dan menyampaikan apa saja persyaratan berkas yang harus dipenuhi dan bagaimana alur pelayanannya.

- c. Kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, petugas harus bisa memahami alat bantu pelayanan dalam sistem online, apabila petugas tidak mampu menggunakan sistem online, maupun teknologi yang tersedia maka masyarakat sekalipun tidak mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa kemampuan petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah sangat baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan masyarakat yang menyatakan pengalaman mereka saat proses pelayanan di SAMSAT.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, sesuai dengan apa yang dikatakan masyarakat. Para petugas mampu dan cukup menguasai teknologi alat bantu yang ada dalam proses pelayanan.

- d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, seorang petugas harus mampu menguasai pelayanan dengan menggunakan teknologi ataupun sistem online.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, sudah mampu menguasai pelayanan menggunakan teknologi dan sistem pelayanan dengan cukup baik, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat menyatakan bagaimana pengalaman mereka saat proses petugas memenuhi pelayanan yang mereka ajukan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti menemukan hal serupa seperti apa yang dikatakan masyarakat, petugas mampu dan cukup menguasai pelayanan dengan menggunakan teknologi ataupun sistem online.

3. *Responsiviness* (ketanggapan), yang mempunyai indikator:

- a. Merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, seorang petugas

mampu tanggap dalam memberikan respon keluhan atau kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas mampu tanggap dalam merespon keluhan atau kebutuhan masyarakat, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bagaimana pengalaman mereka saat petugas memberikan pelayanan yang mereka butuhkan, dengan sabar dan ramah melayani masyarakat yang ingin memperpanjang STNK di SAMSAT Tanjung.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, pelayanan para petugas di Kantor SAMSAT Tanjung sangat ramah dan merespon semua masyarakat yang datang ke Kantor SAMSAT Tanjung.

- b. Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, pelayanan yang cepat adalah harapan masyarakat tanpa proses yang berbelit-belit dan tidak mengundur-undur waktu.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat disimpulkan bahwa kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hal ini dapat dilihat dari pernyataan masyarakat yang merasa pelayanan sudah berjalan cukup cepat, namun masih ada masyarakat yang merasa pelayanan cukup lama tetapi hal tersebut masih bisa dimaklumi dan dirasa masih wajar karena keterlambatan tersebut terjadi akibat ramainya masyarakat yang datang ke Kantor SAMSAT untuk melakukan perpanjangan STNK atau berbagai keperluan lainnya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, pelayanan di Kantor SAMSAT Tanjung sangat cepat tanggap dalam merespon kebutuhan masyarakat, namun masih kurang cepat dalam penyelesaian pelayanan yang di minta masyarakat saat SAMSAT Tanjung ramai dan proses penerbitan STNK yang cukup lama karena harus menunggu dan baru bisa di ambil seminggu kemudian Kembali ke kantor SAMSAT.

- c. Petugas melakukan pelayanan dengan tepat, menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia tepat dalam arti pada sasaran, tujuan, maksud. Petugas mampu memberikan pelayanan dengan tepat sasaran dan tujuan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan dengan tepat sasaran dan tujuan, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat

menyatakan bahwa petugas mampu memberikan pelayanan tepat sesuai kebutuhan mereka.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, petugas mampu memberikan pelayanan tepat sesuai kebutuhan masyarakat dengan tepat, namun tidak dengan masyarakat yang memiliki keluhan dengan masalah khusus seperti persyaratan yang mengharuskan adanya KTP asli pemilik pertama atau nama yang tertera sesuai di STNK pihak pelayanan SAMSAT sudah memberikan penjelasan dan saran, seperti meminta surat keterangan kematian sebagai ganti KTP asli pemilik pertama atau dengan cara balik nama namun hal tersebut belum cukup membantu untuk mempermudah masyarakat untuk memperpanjang STNK karena keterbatasan masyarakat mulai dari kesulitan mencari pemilik pertama kendaraan, jarak yang jauh dan banyaknya biaya yang diperlukan masyarakat jika harus balik nama.

d. Petugas melakukan pelayanan dengan cermat, mampu memilah setiap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, mampu merespon keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan tepat.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut dapat disimpulkan bahwa petugas sudah cukup mampu merespon keluhan dan kebutuhan masyarakat dengan tepat, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan pelayanan yang mereka butuhkan sudah terpenuhi, namun masih ada masyarakat yang merasa petugas belum bisa merespon keluhan dan kebutuhan yang diperlukannya karena terkendala persyaratan yang tidak bisa ia penuhi.

Berdasarkan hasil observasi, petugas merespon semua kebutuhan dan keluhan masyarakat, namun petugas belum bisa sepenuhnya membantu semua masyarakat yang memiliki keluhan dengan permasalahan khusus seperti tidak memiliki KTP asli pemilik pertama kendaraan.

e. Petugas 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.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas sudah melakukan pelayanan dengan waktu yang cukup tepat, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bagaimana pengalaman mereka saat

melakukan pelayanan di SAMSAT, petugas datang tepat waktu dan juga tidak mengundur-ngundur penyelesaian kebutuhan masyarakat, dan yang menjadi kendala yang bisa membuat penyelesaian pelayanan menjadi cukup lama dikarenakan ramainya masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan yang mereka butuhkan, meskipun sumber daya manusia di SAMSAT sudah cukup banyak dan teknologi serta sistem yang sudah memadai masih tidak bisa memungkiri adanya keterlambatan atau penyelesaian pelayanan yang cukup lama.

Berdasarkan hasil observasi, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat jika tidak terkendala karena ramainya masyarakat yang datang membuat para petugas tergesa-gesa menyelesaikan proses pelayanan demi menyelesaikan pelayanan tepat waktu atau, 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 membedakan antara masyarakat yang satu dan yang lainnya. Dapat tanggap dalam merespon setiap keluhan dan keperluan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas dapat tanggap dalam merespon semua keluhan dan keperluan masyarakat, tidak membedakan antara masyarakat yang satu dan yang lainnya, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bahwa petugas melayani semua masyarakat tanpa membedakan, pelayanan berjalan dengan semestinya berdasarkan nomor antrian.

Berdasarkan hasil observasi, semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas, tidak membedakan antara masyarakat yang satu dan yang lainnya. Dapat tanggap dalam merespon setiap keluhan dan keperluan masyarakat tanpa melihat suku, ras, jabatan, dan lainnya, semua sama-sama mendapatkan pelayanan yang sama.

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.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas belum cukup konsisten dalam memberikan jaminan tepat waktu, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang mengatakan penyelesaian proses pelayanan yang di butuhkan cukup lama, hal tersebut terjadi karena masyarakat yang ramai dan untuk tempo waktu penerbitan atau pengambilan STNK yang lama, yaitu seminggu kemudian.

Hasil observasi peneliti sejalan dengan pernyataan masyarakat bahwa jaminan waktu pelayanan masih belum cukup cepat, penyelesaian proses pelayanan yang di butuhkan cukup lama apalagi jika ramai masyarakat yang datang, dan pengambilan STNK seminggu kemudian adalah sesuai ketentuan atau sistem di Kantor SAMSAT Tanjung.

- b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, jaminan biaya sesuai biaya yang asli sesuai pengurusan keluhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya dalam pelayanan sudah sesuai dengan biaya yang seharusnya dibayarkan berdasarkan kebutuhan masyarakat dalam memperpanjang STNK di SAMSAT, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bahwa biaya yang mereka keluarkan sesuai dengan kebutuhan mereka, membayar sesuai nominal yang tertera di STNK.

Hasil observasi peneliti di Kantor SAMSAT Tanjung sejalan dengan pernyataan masyarakat, benar bahwa jaminan biaya dalam pelayanan sudah sesuai dengan biaya yang seharusnya dibayarkan berdasarkan kebutuhan masyarakat dalam memperpanjang STNK tidak ada pungutan biaya lebih diluar dari nominal yang harus dibayar yang ada di STNK.

- c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, jaminan keaslian berkas sesuai kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa jaminan legalitas dalam pelayanan sudah cukup terjamin keaslian, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bahwa berkas atau STNK yang mereka terima legal dan asli karena diproses sesuai prosedur di SAMSAT dan diterbitkan dari SAMSAT langsung, namun lain hal nya dengan masyarakat yang

menggunakan jasa calo ini masih dapat diragukan legalitas dan keasliannya.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, proses pelayanan, pengesahan, dan penerbitan STNK terjadi langsung di Kantor SAMSAT, diserahkan langsung oleh pihak petugas yang mengurus penerbitan STNK yang sudah diperpanjang tanpa ada perantara lain untuk menjamin ke asliannya bahwa perpanjangan STNK benar-benar dibuat di Kantor SAMSAT Tanjung, lain halnya perpanjangan STNK dengan menggunakan jasa calo masih diragukan legalitas dan keasliannya dan juga tentu tidak melalui prosedur persyaratan yang seharusnya.

- 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.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa jaminan biaya dalam pelayanan sudah sesuai dengan biaya yang seharusnya dibayarkan berdasarkan kebutuhan masyarakat dalam memperpanjang STNK di SAMSAT, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bahwa biaya yang mereka keluarkan sesuai dengan kebutuhan mereka, membayar sesuai nominal yang tertera di STNK.

Hasil observasi peneliti di Kantor SAMSAT Tanjung sejalan dengan pernyataan masyarakat, benar bahwa jaminan biaya dalam pelayanan sudah sesuai dengan biaya yang seharusnya dibayarkan berdasarkan kebutuhan masyarakat dalam memperpanjang STNK tidak ada pungutan biaya lebih diluar dari nominal yang harus dibayar yang ada di STNK. Namun ternyata ada masyarakat yang memakai jasa calo sehingga biaya yang dikeluarkan lebih banyak dari yang seharusnya, hal ini masih belum menemukan titik terang bagaimana calo bisa tembus ke pengurusan pembuatan STNK di SAMSAT tanjung.

5. Dimensi *Emphaty* (empati), yang mempunyai indikator:

- a. Petugas mendahulukan kepentingan masyarakat untuk lebih mendahulukan kepentingan pemohon dari pada kepentingan sendiri.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas lebih mendahulukan kepentingan masyarakat untuk lebih mendahulukan kepentingan pemohon dari pada kepentingan sendiri, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat menyatakan bahwa petugas mendahulukan permohonan pelayanan yang dibutuhkan mereka.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, petugas menjalankan tugas mereka sebagaimana mestinya. Langsung menyambut masyarakat yang ingin melakukan pelayanan dan tidak menunda-nunda pengurusan kebutuhan yang masyarakat perlukan jika persyaratan berkas sudah lengkap, pelayanan perpanjangan STNK segera di proses dan dipenuhi.

- b. Petugas melayani dengan sikap ramah, jika petugas mampu memberikan sikap ramah kepada masyarakat maka masyarakat pun nyaman dalam pelayanan yang diberikan petugas.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas melayani dengan sikap ramah, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat menyatakan bahwa para petugas melayani dan merespon dengan sangat ramah sehingga masyarakat merasa nyaman dan tenang saat melakukan pelayanan di SAMSAT Tanjung.

Berdasarkan observasi peneliti ketika datang ke kantor SAMSAT, para petugas pelayanan disana ramah dan sopan, namun ada petugas yang terlihat kurang ramah seperti cemberut, mungkin karena faktor kelelahan banyak berkas yang harus diurus atau mungkin sedang tidak mood.

- c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun, sikap sopan yang diberikan kepada masyarakat sangat berpengaruh hingga terjalin komunikasi dan interaksi yang baik dalam pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas pelayanan SAMSAT sudah sangat bersikap sopan dan santun, sikap sopan yang diberikan kepada masyarakat sangat berpengaruh hingga terjalin komunikasi dan interaksi yang baik dalam pelayanan, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan penilaian mereka ketika melakukan pelayanan di SAMSAT Tanjung dan ini sejalan dengan yang peneliti rasakan ketika melakukan observasi ke Kantor SAMSAT.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, petugas sangat sopan, sehingga komunikasi dan

interaksi berjalan lancar dan nyaman karena ditanggapi dengan sopan dan ramah.

- 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.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas melayani dengan tidak diskriminatif atau membeda-bedakan, tidak memandang dari suku, ras, agama, penghasilan, dll, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat yang menyatakan bahwa ketika mereka melakukan pelayanan di SAMSAT Tanjung tidak ada petugas yang memberikan pelayanan yang berbeda ataupun diskriminatif, semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, petugas melayani semua masyarakat tanpa terkecuali, tidak membeda-bedakan, tidak ada mendahulukan satu di antara yang lain, semua diberikan pelayanan sesuai giliran nomor antrian. Semua masyarakat mendapatkan pelayanan yang sama.

- e. Petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat, melayani dan menghargai setiap masyarakat merupakan hal utama dalam pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara dapat disimpulkan bahwa petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat dengan baik, hal ini dapat dilihat dari hasil wawancara masyarakat menyatakan bagaimana interaksi antara petugas dengan masyarakat selama proses pelayanan yang saling menghargai masing-masing, untuk kemudahan dan kelancaran proses pemenuhan pelayanan yang masyarakat butuhkan.

Berdasarkan hasil observasi peneliti, petugas melayani dan menghargai setiap masyarakat yang datang untuk melakukan pelayanan di kantor SAMSAT Tanjung.

Pembahasan

Peneliti menggunakan pengukuran pelayanan yang berkualitas yang dikemukakan oleh Zeithaml, *et. al* dalam (Hardiansyah, 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. Adapun pembahasannya sebagai berikut:

1. *Tangibel* (berwujud)

Secara keseluruhan indikator dimensi tangible dalam penelitian ini, para petugas di kantor SAMSAT Tanjung yang bertugas untuk melayani berbagai kebutuhan masyarakat yang datang, khususnya masyarakat yang datang untuk memperpanjang STNK 5 tahunan telah berpenampilan dengan baik, rapi dan terlihat profesional layaknya penampilan seorang petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan yang bersih, rapi, dan tersedia sarana dan prasarana yang baik nyatanya lebih berpengaruh bagi kenyamanan masyarakat saat melakukan pelayanan di kantor SAMSAT yang membuat masyarakat harus menunggu proses penyelesaian pelayanan yang mereka ajukan, namun banyaknya kursi ternyata bisa menjadi sebab sedikit rasa kurang nyaman dari masyarakat yang merasa ruang menjadi terasa sempit saat ingin menuju loket, apalagi jika masyarakat yang datang sangat ramai.

Selain itu, kemudahan dalam proses memberikan pelayanan dan dalam menerima pelayanan menurut penilaian beberapa masyarakat sudah merasa cukup mudah, namun ternyata masih ada masyarakat yang merasa kesulitan yang disebabkan persyaratan untuk bisa melanjutkan proses perpanjangan STNK 5 Tahunan yang dinilai berbelat-belit dan sulit untuk dipenuhi, bahkan sampai ada masyarakat yang memilih menggunakan jasa calo untuk memperpanjang STNK 5 tahunan, sebelum masyarakat tersebut memutuskan menggunakan jasa calo, mereka sudah berusaha melakukan pelayanan di kantor SAMSAT sebagaimana semestinya, namun karena tidak bisa memenuhi persyaratan berkas yaitu KTP asli pemilik kendaraan yang sudah tidak diketahui lagi keberadaannya untuk meminjam KTP pemilik asli, petugas memberikan saran untuk balik nama karena persyaratannya tidak memerlukan KTP pemilik asli.

Namun, nyatanya alternatif yang disarankan petugas belum bisa dilakukan oleh masyarakat dengan perhitungan usaha jarak, waktu dan biayanya yang tidak sedikit membuat masyarakat mengurungkan niat untuk balik nama dan memilih jalan pintas menggunakan calo, yang awalnya masyarakat berusaha menggunakan cara yang jujur sebagaimana proses yang harusnya dilakukan tapi

karena desakkan tempo STNK mati dan tidak memungkinkan untuk balik nama, masyarakat terpaksa menggunakan cara lain yang tentu saja ilegal.

Dalam aspek lain, kedisiplinan petugas melakukan pelayanan sudah cukup baik menurut pernyataan masyarakat, petugas mengawasi antrian masyarakat sehingga tidak terjadi bentrok satu dengan yang lain, kemudian kemudahan akses masyarakat dalam permohonan pelayanan, petugas transparan dalam segala informasi yang diberikan kepada masyarakat.

2. *Reliability* (kehandalan)

Dalam penelitian ini, kecermatan petugas dalam melayani masyarakat sudah cukup baik, SAMSAT Tanjung sudah memiliki standar pelayanan yang cukup jelas, kemampuan dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan sudah mampu menguasai pelayanan dengan menggunakan teknologi ataupun sistem online yang ada di Kantor SAMSAT Tanjung untuk membantu dalam memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat karena penggunaan teknologi dalam pelayanan publik semakin penting di era digital ini untuk bisa mengikuti perkembangan teknologi dan merupakan suatu peningkatan dalam pelayanan.

3. *Responsiviness* (ketanggapan)

Dalam penelitian ini, ketanggapan dan respon petugas terhadap keluhan dan kebutuhan masyarakat sudah cukup baik, namun kemampuan ketanggapan petugas dalam merespon setiap masyarakat masih belum bisa mengatasi keluhan dari masyarakat yang terkendala untuk memenuhi berkas sesuai persyaratan. Pihak SAMSAT hanya bisa memberikan saran berupa pemenuhan berkas lain, misal tidak ada KTP asli pemilik pertama kendaraan karena sudah meninggal maka disarankan untuk membawa surat keterangan kematian yang bersangkutan dan alternatif terakhir disarankan untuk melakukan balik nama.

Kinerja petugas dalam melakukan pelayanan dengan cepat tanpa proses yang berbelit-belit dan tidak mengundur-undur waktu sudah cukup baik, dari yang masyarakat alami ketika melakukan pelayanan di SAMSAT Tanjung, ternyata yang dirasa berbelat-belit bukan prosesnya melainkan persyaratan berkas yang harus dipenuhi yang

dianggap berbelat-belit karena sulit untuk mereka penuhi terutama persyaratan harus membawa KTP asli pemilik pertama kendaraan.

Selain itu, selebihnya petugas sudah cukup melakukan pelayanan dengan tepat sasaran dan tujuan, petugas mampu memilah dan merespon keluhan atau kebutuhan masyarakat dengan tepat, petugas melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, tidak datang telat, dan dalam memberikan pelayanan tidak mengundur-undur penyelesaian kebutuhan masyarakat, semua keluhan masyarakat direspon oleh petugas, semua dalam arti tidak membedakan antara masyarakat yang satu dan yang lainnya.

4. *Assurance* (jaminan)

Dalam penelitian ini, jaminan yang diberikan petugas dalam jaminan tepat waktu, jaminan biaya yang seharusnya, dan jaminan legalitas keaslian berkas sudah cukup baik. Masyarakat menilai petugas memberikan pelayanan tepat waktu dan tidak mengundur-undur atau berlama-lama dalam menyelesaikan kebutuhan mereka, biaya yang mereka keluarkan juga sudah sesuai dengan keluhan atau kebutuhan yang mereka ajukan tanpa ada biaya tambahan yang diminta petugas diluar dari nominal biaya yang tertera di STNK pemohon. Untuk legalitas keaslian STNK yang diterima masyarakat sudah yakin dan merasa terjamin keasliannya karena melakukan perpanjangan STNK dengan melalui prosedur yang sebagaimana mestinya dan yang paling utama STNK diterbitkan dan di ambil langsung dari SAMSAT ketika sudah selesai, lain halnya dengan masyarakat yang menggunakan jasa calo, ini masih bisa diragukan jaminan legalitas keaslian, jaminan biaya, dan jaminan lainnya.

5. *Empathy* (empati)

Dalam penelitian ini, tenaga kerja yang bertugas di Kantor SAMSAT Tanjung yang bertugas untuk melayani mulai dari masyarakat datang ke kantor SAMSAT, dan para petugas yang melayani proses pelayanan perpanjangan STNK lainnya telah menunjukkan kinerja yang baik. Masyarakat menilai bahwa petugas lebih mendahulukan kepentingan masyarakat dan memberikan pelayanan dengan sangat ramah, sopan dan santun. Tidak ada sikap mendiskriminasi dari petugas tidak membedakan

bedakan pelayanan kepada masyarakat yang datang, baik dari suku, ras, agama, penghasilan, dll.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Daftar Ulang 5 Tahunan di Kantor SAMSAT Tanjung Kecamatan Murung Pudak Kabupaten Tabalong sudah cukup berkualitas.

SARAN

Peneliti memberikan beberapa saran untuk meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) daftar ulang 5 tahunan di kantor SAMSAT Tanjung:

1. Perluasan atau Perubahan Tata Ruang Tunggu, pihak SAMSAT perlu merubah tata ruang tunggu khususnya bagian tata letak kursi untuk mempermudah akses masyarakat berlalu-lalang dari tempat duduk menuju loket-loket yang memanggil giliran masyarakat untuk proses pelayanan.
2. Penambahan Tenaga Kerja, pihak SAMSAT perlu menambah jumlah tenaga kerja untuk menambah kecepatan layanan. Dengan tambahan tenaga kerja, pelayanan dapat menjadi lebih responsive dan cepat.
3. Penerapan Prosedur Verifikasi Berkas yang ketat dan membuat layanan konsultasi, pihak SAMSAT perlu mengimplementasikan prosedur pelayanan perpanjangan STNK yang ketat untuk memastikan bahwa permohonan perpanjangan STNK yang masuk benar-benar dari masyarakat yang bersangkutan, bukan calo. Menyediakan layanan khusus konsultasi, penting untuk memastikan penyesuaian dengan keluhan dan kebutuhan setiap masyarakat, penyesuaian dan sosialisasi mengenai prosedur yang tepat dapat meningkatkan kesesuaian karena kurangnya pemahaman dari masyarakat dan kurangnya alternatif yang bisa membantu menyelesaikan keluhan masyarakat, diharapkan Kantor SAMSAT Tanjung menyediakan layanan Bea Balik Nama.

Adapun saran bagi peneliti selanjutnya yang ingin melanjutkan penelitian ini dalam meningkatkan pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang lebih berkualitas di

Kantor SAMSAT Tanjung, saran yang dapat peneliti berikan berkaitan dengan penelitian ini adalah untuk lebih mendalami penelitian pada standar pelayanan bagian persyaratan perpanjangan STNK daftar ulang 5 tahunan untuk mengetahui hambatan yang sebenarnya pada pelayanan tersebut, guna memecahkan permasalahan masyarakat yang kesulitan dalam persyaratan berkas yang harus dipenuhi., kemudian menambah informan baik dari pemangku kepentingan yang lebih luas seperti pihak Kepolisian, Jasa Raharja dan lainnya yang dapat membantu mendapatkan hasil informasi yang lebih menyeluruh, valid dan relevan. dan dapat menggunakan teori evaluasi standar pelayanan dalam pelayanan perpanjangan STNK daftar ulang 5 tahunan secara mendalam guna mendapatkan hasil yang lebih menyeluruh.

Dengan mengimplementasikan saran-saran ini, diharapkan kualitas pelayanan perpanjangan STNK daftar ulang 5 tahunan di Kantor SAMSAT Tanjung dapat ditingkatkan, sehingga lebih mudah, tepat sasaran dan tujuan sesuai

DAFTAR PUSTAKA

- Basir, H. (2018). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa. *Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makasar*, 2.
- Handika, B. N., & Rostyaningsih, D. D. (2018). Analisis Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus). *Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro*, 4.
- Hardiansyah. (2017). *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator dan Asas-asas Umum Pemerintahan Yang Baik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Khaerunnisa, N. (2016). Dimensi Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Di SAMSAT Kota Makassar.
- Klikkalsel.com. (2022, September 30). *Urus STNK di SAMSAT BSD Warga Sempat Diminta*
- Uang Cek Fisik Rp30 Ribu*. Retrieved from Retrieved from <https://www.cnnindonesia.com/nasional/20220930132918-20-854677/urus-stnk-di-samsat-bsd-warga-sempat-diminta-uang-cek-fisik-rp30-ribu>
- KumparanNEWS. (2021, Desember 21). *Viral Cerita Warga Dipersulit Bayar Pajak Kendaraan, Dipermudah Lewat Calo*. Retrieved from Retrieved from <https://kumparan.com/kumparannews/viral-cerita-warga-dipersulit-bayar-pajak-kendaraan-dipermudah-lewat-calo-1x9e1V8rBpX>
- Manurung, R. N. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Dalam Pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Di Kantor SAMSAT Kabupaten Pakpak Bharat Provinsi Sumatera Utara. 18.
- Maulana, R. (2022). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dilihat Dari Aspek Reliability (Kehandalan) Dalam Rangka Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Tabalong*. Tabalong: JAPB.
- Milles, et. al. (2014). *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi Rohidi, UI-Press.
- Nasihah, D. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Kantor SAMSAT Pati.
- Parasuraman. (2014). *The Behaviorial Cosequenses Of Service Quality*. New Jersey: Prentince Hall.
- Rahmatyah, S. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada SAMSAT Wilayah Kendari. *Jurnal Ilmiah Universitas Lakidende Unaaha*, 1.

- Rahmawati, et. al. (2019). Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Daftar Ulang 5 Tahunan Di Kantor SAMSAT Tanjung Dalam Aspek Akuntabilitas. *JAPB*, 1.
- Sidak, D. R. (2020). Pengaruh Kualitas Pelayanan STNK Terhadap Kepuasan Konsumen Di Kantor SAMSAT Manado. *Fakultas Ekonomi Dan Bisnis Islam Institut Agama Islam Negeri (IAIN) Manado*.
- Sugiyono. (2008). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, I. K. (2003). *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANRI)*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Tjiptono, F. (2016). *Service, Quality dan Satisfaction*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Wati, et. al. (2018, Novemver). Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Daftar Ulang 5 Tahunan Di Kantor SAMSAT Tanjung Dilihat Dari Aspek Transparansi. *JAPB Vol. 1 No. 2*, 1. Retrieved from JAPB Vol. 1, No. 2.
- Wyckof. (2002). *Prinsip Pemasaran (Ketujuh, J)*. Jakarta: Erlangga.
- Yanti, I. (2019). Kualitas Pelayanan STNK Terhadap Kepuasa Konsumen Di Kantor SAMSAT Manado. 1.
- Zeithaml, et. al. (1985). Problems and Strategies in Services Marketing. *Jurnal of Marketing*.
- PERGUB Kalimantan Selatan Nomor 060 Tahun 2022 tentang Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraam Bermotor Tahun 2022
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Pasal 1 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 35 Pasal 3 Tahun 2023 tentang Ketentuan Umum Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah
- PERMENPAN Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- PERPES RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Satuan Administrasi Manunggal
- Peraturan Kepolisian (PERPOL) Negara Republik Indonesia nomor 7 tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor