

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) BERMOTOR PADA KANTOR UPTD SAMSAT NAGARA KECAMATAN DAHA SELATAN KABUPATEN HULU SUNGAI SELATAN

Muhlis¹, Siti Raudah², Mahdalina³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

Email: mulism029@gmail.com

ABSTRAK

Tercapainya layanan publik yang efisien dan efektif menjadi salah satu tolok ukur penting dalam penerapan prinsip *good governance*. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi mutu pelayanan dalam proses perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor UPTD SAMSAT NAGARA, sekaligus mengidentifikasi sejumlah faktor yang memengaruhinya. Adapun persoalan yang ditemukan mencakup adanya kesenjangan perlakuan sosial, waktu pelayanan perpanjangan lima tahunan dan penggantian plat yang cukup lama, keterbatasan informasi mengenai persyaratan, serta belum tersedianya fasilitas parkir yang layak. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposif, terdiri atas 4 petugas pelayanan dan 8 orang masyarakat. Hasil studi memperlihatkan bahwa mutu layanan tergolong cukup baik jika ditinjau dari lima indikator SERVQUAL, yaitu aspek fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan, dan kepedulian. Meskipun demikian, masih ditemukan kekurangan dalam aspek kepastian waktu pelayanan dan informasi. Faktor pendukung mencakup kompetensi serta sikap ramah pegawai, Adapun faktor yang menjadi kendala dalam proses pelayanan mencakup kurangnya jumlah serta kapasitas sumber daya manusia, serta keterbatasan pada fasilitas penunjang. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini menyarankan adanya peningkatan sarana prasarana serta penguatan pengawasan terhadap kinerja aparatur guna mendorong perbaikan mutu layanan publik.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Perpanjangan STNK, SAMSAT, Kualitas Layanan

ABSTRACT

The realization of quality public services is a key indicator of good governance and effective state apparatus empowerment. The findings reveal that the service quality is generally adequate when assessed through the SERVQUAL dimensions: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. However, several obstacles persist, including limited human resources, insufficient facilities, slow processing times for five-year renewals and license plate replacements, and a lack of clear information for applicants. This study recommends enhancing infrastructure and strengthening employee performance monitoring to improve public service quality at the SAMSAT office. overall service quality is fairly adequate, assessed through five dimensions: (1) Physical evidence—limited parking space and insufficient infrastructure; (2) Reliability—employees are competent, but transparency in payments needs improvement; (3) Responsiveness—service delays and prioritization issues persist; (4) Assurance—lack of clear timelines and poor information dissemination; and (5) Empathy—non-discriminatory, polite service. Supporting factors include employee competence and politeness, while barriers include the slow STNK processing time and staff shortages for vehicle inspections. It is recommended that improvements be made in infrastructure facilities, the clarity of service requirements, and the monitoring of employee performance to enhance the overall effectiveness and responsiveness of public service delivery.

Keywords: Public Service Quality, STNK Renewal, SAMSAT NAGARA

PENDAHULUAN

Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), yang lebih dikenal dengan sebutan Samsat, merupakan lembaga yang menjalankan sistem administrasi terpadu guna mempercepat dan mempermudah pelayanan publik. Seluruh proses pelayanan dilakukan secara terpusat di satu lokasi

yang dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Samsat merupakan hasil sinergi antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Badan Keuangan Daerah (Bakeuda), dan PT. Jasa Raharja (Persero), yang bertujuan untuk memfasilitasi penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB). Selain itu, layanan ini juga berperan dalam menghimpun pendapatan negara, seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), yang seluruhnya terintegrasi dalam satu unit layanan bernama “Kantor Bersama Samsat”.

Pelaksanaan sistem ini telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Berdasarkan Pasal 2, tujuan dari kebijakan ini adalah menyelenggarakan layanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pembayaran pajak kendaraan dan iuran kecelakaan lalu lintas secara terintegrasi dengan prinsip cepat, akurat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Peningkatan mutu layanan publik yang efisien dan efektif merupakan indikator penting dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*) sekaligus menjadi arah kebijakan dalam optimalisasi kinerja aparatur negara. Dalam kerangka pembangunan nasional yang dipengaruhi oleh dinamika reformasi, demokrasi, desentralisasi, otonomi daerah, serta perlindungan hak asasi manusia, pelayanan publik dituntut untuk terus menyesuaikan diri dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik, hakikat dari pelayanan publik adalah memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan tepat sasaran sebagai bentuk tanggung jawab serta pengabdian aparatur pemerintahan kepada masyarakat.

Dalam regulasi tersebut, jenis pelayanan publik diklasifikasikan ke dalam tiga kategori utama, yaitu: (a) Pelayanan administratif merujuk pada jenis layanan yang menghasilkan dokumen legal yang diperlukan oleh masyarakat, seperti kartu tanda penduduk (KTP), surat keterangan lahir, dan dokumen resmi lainnya.

SIM, STNK, IMB, paspor, dan sertifikat tanah atau bangunan; (b) Pelayanan barang, yang meliputi penyediaan kebutuhan dasar seperti listrik, air bersih, dan fasilitas telekomunikasi; serta (c) Pelayanan jasa, yang mencakup bidang pendidikan, kesehatan, transportasi umum, dan layanan pos.

STNK sendiri adalah dokumen resmi sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor yang sah. Terdapat dua jenis utama STNK: untuk kendaraan roda dua dan roda empat. Dokumen ini diterbitkan oleh Samsat dan diberikan kepada pemilik kendaraan yang telah terdaftar secara resmi. Penerbitan STNK merupakan tanggung jawab dari Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja. Masa berlaku STNK adalah lima tahun, namun kewajiban membayar pajak tetap dilakukan setiap tahun.

Ketentuan mengenai STNK tercantum dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Secara spesifik, Pasal 65 menjelaskan bahwa STNK adalah dokumen legal hasil registrasi kendaraan bermotor yang memuat informasi terkait identitas pemilik, data kendaraan, nomor registrasi, serta masa berlaku.

Di Kantor UPTD SAMSAT NAGARA yang berlokasi di Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, pelayanan publik telah berjalan dengan cukup baik. Namun demikian, masih ditemukan ketidakpuasan dari masyarakat dan sejumlah hambatan yang dianggap kurang efektif oleh petugas. Salah satu masalah utama adalah kurangnya informasi terkait mekanisme perpanjangan STNK, karena tidak adanya media seperti banner di area depan kantor yang dapat memberi petunjuk jelas kepada pengunjung. Selain itu, ketidaksesuaian antara waktu pelayanan dan jam operasional yang ditetapkan (08.00–13.00) menjadi persoalan tersendiri, karena tidak semua proses perpanjangan dapat diselesaikan tepat waktu. Hal ini menjadi bahan evaluasi bagi para pengambil kebijakan dalam meningkatkan mutu pelayanan publik secara menyeluruh.

Terdapat fenomena permasalahan yang berkaitan dengan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor UPTD SAMSAT NAGARA, Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Adapun beberapa permasalahan yang teridentifikasi antara lain sebagai berikut:

1. Dalam proses pelayanan perpanjangan STNK, masih ditemukan adanya perlakuan berbeda berdasarkan status sosial, di mana individu yang memiliki jabatan atau hubungan dekat dengan petugas cenderung memperoleh kemudahan atau prioritas pelayanan. Hal ini mengakibatkan masyarakat umum tidak memperoleh layanan secara optimal dan merata.
2. Proses penyelesaian perpanjangan pajak kendaraan bermotor lima tahunan serta penggantian plat nomor sering memakan waktu hingga satu minggu, sementara sebagian individu lainnya dapat menyelesaikannya hanya dalam satu hari. Kondisi ini menyulitkan masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari Kantor Samsat, karena harus bolak-balik datang kembali untuk mengambil dokumen yang telah selesai diproses.
3. Minimnya media informasi terkait persyaratan perpanjangan STNK, terutama tidak tersedianya penjelasan mengenai mekanisme layanan yang seharusnya dipasang di area depan gedung, ruang tunggu, atau dekat loket pelayanan, menyebabkan masyarakat kesulitan memahami prosedur yang harus dilalui.
4. Tidak adanya fasilitas parkir kendaraan di depan kantor menyebabkan masyarakat yang hendak melakukan perpanjangan STNK terpaksa memarkir kendaraannya secara sembarangan. Kondisi ini membuat area depan kantor tampak tidak tertata, bahkan terkesan semrawut, karena ketiadaan lahan parkir yang memadai.

Berdasarkan pemaparan tersebut, penulis merasa tertarik untuk meneliti tentang "**Kualitas Pelayanan Perpanjangan STNK Bermotor Pada Kantor UPTD SAMSAT NAGARA**

METODE

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menelaah mutu pelayanan dalam proses perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) bermotor di Kantor UPTD SAMSAT NAGARA, yang terletak di Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan. Fokus penelitian diarahkan pada sejauh mana pelayanan yang diberikan mencerminkan kelima dimensi SERVQUAL, yaitu aspek fisik (tangibles), keandalan (reliability), daya tanggap (responsiveness), jaminan (assurance), dan empati (empathy). Subjek dalam penelitian ini terdiri dari petugas pelayanan serta masyarakat pengguna layanan. Pendekatan yang digunakan bersifat deskriptif kualitatif, dengan tujuan untuk menggambarkan situasi atau gejala secara mendalam berdasarkan fakta yang ada di lapangan. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, kemudian dianalisis secara deskriptif guna memperoleh pemahaman yang komprehensif terhadap kualitas pelayanan tersebut.

Teknik pengumpulan data yang digunakan meliputi observasi partisipatif, wawancara mendalam, serta dokumentasi terhadap arsip dan data tertulis lainnya. Informan ditentukan dengan menggunakan teknik purposive sampling, yaitu memilih individu yang dianggap memiliki informasi paling relevan dengan fokus penelitian. Informan terdiri dari petugas pelayanan STNK dan masyarakat pengguna layanan, yang berjumlah 12 orang.

Data yang telah terkumpul dianalisis melalui tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Proses reduksi dilakukan dengan menyaring serta menyeleksi informasi yang dianggap paling sesuai dan berkaitan langsung dengan fokus permasalahan dalam penelitian. Data yang telah diringkas kemudian disajikan secara naratif untuk memudahkan pemahaman dan interpretasi. Setelah itu, kesimpulan ditarik untuk merumuskan temuan utama berdasarkan pola dan keterkaitan antar data yang ditemukan.

Untuk menjamin validitas dan kredibilitas data, peneliti melakukan uji kredibilitas Upaya untuk memastikan keabsahan data dilakukan melalui berbagai teknik, seperti memperpanjang waktu pengamatan, meningkatkan ketekunan peneliti dalam proses pengumpulan data, melakukan triangulasi baik terhadap sumber maupun teknik, menganalisis data yang menyimpang (kasus negatif), memanfaatkan referensi pendukung, serta melakukan pemeriksaan ulang data kepada informan (member check). Triangulasi dilakukan untuk membandingkan data dari berbagai sumber dan teknik, sementara member check dilakukan untuk memastikan kebenaran data dengan meminta klarifikasi langsung dari informan.

PEMBAHASAN**A. Kualitas Pelayanan pada UPTD SAMSAT NAGARA Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan**

Dalam penelitian ini, penulis menggunakan lima indikator yang berfokus pada teori Kualitas Pelayanan menurut Ban dan Kim (dalam Teddy Chandra, 2020:4). Adapun hasil dari wawancara, observasi, dan dokumentasi disajikan sebagai berikut:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)**a. Sarana Prasarana**

Dapat disimpulkan bahwa kondisi sarana dan prasarana di Kantor UPTD SAMSAT masih belum memadai, salah satunya ditunjukkan dengan tidak tersedianya lahan parkir khusus. Hal ini menyebabkan banyak kendaraan milik masyarakat yang datang terpaksa diparkir di pinggir jalan.

b. Kenyamanan Ruangan

Dapat disimpulkan bahwa kenyamanan ruangan di Kantor UPTD SAMSAT sudah cukup baik, ditunjukkan dengan tersedianya ruang administrasi dan kearsipan yang tertata rapi serta dilengkapi dengan fasilitas seperti AC atau pendingin ruangan. Keberadaan fasilitas tersebut membuat masyarakat yang datang merasa nyaman dan tidak merasa kepanasan selama berada di dalam ruangan.

1. Keandalan (*Reability*)**a. Kemampuan Pegawai**

Dapat disimpulkan berdasarkan hasil wawancara dan observasi bahwa kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah tergolong baik. Para pegawai mampu menunjukkan tanggung jawab terhadap tugas dan fungsinya dalam melayani masyarakat, mulai dari awal hingga akhir proses pelayanan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan akan tercapai apabila pegawai memiliki kemampuan yang memadai serta menunjukkan tanggung jawab secara konsisten dalam melaksanakan pekerjaannya.

b. Rasa Percaya

Dapat disimpulkan bahwa berdasarkan hasil wawancara dan observasi, tingkat kepercayaan masyarakat terhadap kantor Samsat masih tergolong rendah, terutama karena adanya kejanggalan dalam proses pembayaran. Untuk membangun kepercayaan masyarakat, diperlukan keterbukaan dari pihak pegawai, khususnya dalam aspek pembayaran, serta pemberian layanan yang mampu memberikan kepastian dan rasa aman kepada masyarakat.

2. Ketanggapan (*Responsivness*)**a. Respon Pegawai**

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan observasi bahwa respons pegawai dalam memberikan pelayanan masih kurang optimal. Hal ini terlihat dari keterlambatan dalam merespons kebutuhan masyarakat, khususnya saat masyarakat memerlukan penjelasan mengenai prosedur perpanjangan STNK. Tidak semua pegawai bersikap tanggap atau mampu memberikan penjelasan serta solusi yang memadai terhadap pertanyaan yang diajukan.

b. Mengutamakan Kepentingan

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan observasi bahwa dalam hal mengutamakan kepentingan masyarakat, pelayanan yang diberikan sudah tergolong baik. Para pegawai menunjukkan kesadaran akan tanggung jawabnya dalam memberikan pelayanan, sehingga pelaksanaan tugas tersebut dianggap sebagai kewajiban yang harus dijalankan dengan sebaik-baiknya.

3. Jaminan (*Assurance*)

a. Kepastian Waktu

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan observasi bahwa kepastian waktu dalam pemberian pelayanan masih belum optimal, karena belum sepenuhnya sesuai dengan jaminan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat.

b. Jaminan Informasi

Dapat disimpulkan dari hasil wawancara dan observasi bahwa jaminan informasi di Kantor UPTD SAMSAT Nagara masih kurang memadai, karena tidak tersedia banner atau media informasi mengenai persyaratan perpanjangan STNK maupun informasi penting lainnya.

4. Perhatian (*Empaty*)

a. Tidak Diskriminasi

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa dalam aspek kesetaraan pelayanan masih kurang baik, karena masih terdapat oknum masyarakat maupun petugas yang melakukan tindakan diskriminatif atau membedakan dalam memberikan pelayanan.

b. Keramahan dan Sopan Santun

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, dapat disimpulkan bahwa aspek keramahan dan sopan santun di Kantor SAMSAT Nagara sudah cukup baik, dengan pelayanan yang mengutamakan kenyamanan masyarakat agar merasa betah dan puas.

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam kualitas pelayanan perpanjangan STNK bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT NAGARA Kecamatan Daha Selatan Kabupaten Hulu Sungai Selatan

Pelayanan publik yang berkualitas tidak terlepas dari berbagai faktor yang saling memengaruhi. Dalam konteks pelayanan perpanjangan STNK di Kantor UPTD SAMSAT Nagara,

beberapa faktor utama yang ditemukan berdasarkan hasil wawancara dan observasi di lapangan antara lain:

1. Faktor Pendukung

a. Kemampuan Pegawai dalam Memberikan Pelayanan

Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dapat dikategorikan baik, mengingat para pegawai telah berupaya secara optimal untuk melaksanakan tugas sesuai dengan bidang dan tanggung jawab masing-masing. Upaya tersebut mencerminkan komitmen dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

b. Kesopanan Pegawai Terhadap Masyarakat

Keramahan dan kesopanan yang ditunjukkan oleh pegawai di Kantor UPTD SAMSAT NAGARA Kabupaten Hulu Sungai Selatan merupakan salah satu aspek yang diutamakan dalam pelayanan kepada masyarakat. Sikap tersebut bertujuan untuk menciptakan suasana yang nyaman, sehingga masyarakat merasa betah dan puas selama menerima layanan.

2. Faktor Penghambat

a. Lamanya Proses Penertiban STNK

Kepastian waktu dalam proses pelayanan penertiban Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor UPTD SAMSAT NAGARA masih belum menunjukkan hasil yang optimal. Hal ini dapat dilihat dari ketidaksesuaian antara waktu pelayanan yang dijanjikan dengan waktu realisasi yang diterima oleh masyarakat. Beberapa pengguna layanan mengungkapkan bahwa proses penyelesaian sering mengalami keterlambatan tanpa adanya pemberitahuan atau informasi yang jelas mengenai penyebabnya.

Kondisi ini menimbulkan ketidakpastian bagi masyarakat, yang pada akhirnya dapat menurunkan tingkat kepuasan terhadap layanan publik. Kurangnya ketegasan dalam manajemen waktu pelayanan menunjukkan bahwa aspek jaminan dan kepastian dalam penyelenggaraan administrasi kendaraan bermotor masih perlu ditingkatkan agar lebih akuntabel dan profesional.

b. Kurangnya Pegawai dalam Cek Fisik Nomor Kendaraan.

Respon pegawai dalam memberikan pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor SAMSAT NAGARA Kabupaten Hulu Sungai Selatan masih tergolong belum optimal. Hal ini tercermin dari lambannya penanganan terhadap permintaan layanan serta kurangnya kepekaan dan ketanggapan pegawai terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat yang datang secara langsung.

Beberapa pengguna layanan menyampaikan bahwa mereka sering kali harus menunggu dalam waktu yang relatif lama tanpa kejelasan informasi terkait proses pelayanan.

SIMPULAN

Berdasarkan temuan dan analisis terkait mutu pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor UPTD SAMSAT NAGARA, Kecamatan Daha Selatan, Kabupaten Hulu Sungai Selatan, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan termasuk dalam kategori cukup baik, meskipun masih dijumpai sejumlah hambatan yang memerlukan penanganan lebih lanjut. Dari lima dimensi kualitas pelayanan menurut teori SERVQUAL, aspek *tangibles* menunjukkan bahwa sarana dan prasarana belum sepenuhnya memadai, khususnya terkait ketersediaan tempat parkir yang menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat. Pada aspek *reliability*, petugas telah menunjukkan tanggung jawab dan kemampuan kerja yang baik, namun ketepatan waktu dalam penerbitan STNK masih menjadi keluhan utama masyarakat. Aspek *responsiveness* mengindikasikan masih adanya keterlambatan dalam pelayanan cek fisik kendaraan, walaupun petugas berupaya mengakomodasi kebutuhan masyarakat. Pada aspek *assurance*, pemberian informasi sudah cukup memadai di dalam ruang pelayanan, namun belum maksimal di area luar kantor yang mengakibatkan kebingungan bagi sebagian masyarakat. Sementara itu, dalam aspek *empathy*, pelayanan yang diberikan sudah mengedepankan keramahan dan sopan santun, namun masih ditemukan perlakuan yang kurang merata terhadap seluruh lapisan masyarakat.

Adapun faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan dibedakan menjadi faktor pendukung dan penghambat. Faktor pendukung terdiri dari kompetensi pegawai dalam memberikan pelayanan yang bertanggung jawab serta sikap ramah dan sopan santun terhadap masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat meliputi lambatnya proses penerbitan STNK yang berdampak pada ketidakpastian waktu pelayanan serta keterbatasan jumlah pegawai dalam melakukan cek fisik kendaraan.

Temuan-temuan ini mengindikasikan perlunya perbaikan dalam manajemen waktu pelayanan, penambahan fasilitas fisik yang lebih representatif, serta optimalisasi jumlah dan peran petugas teknis untuk meningkatkan kualitas pelayanan secara menyeluruh. Dengan peningkatan di aspek-aspek tersebut, diharapkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan perpanjangan STNK di Kantor UPTD SAMSAT NAGARA dapat lebih ditingkatkan di masa mendatang. Perbaikan cepat sangat dibutuhkan guna menunjang kualitas pelayanan yang lebih baik.

DAFTAR PUSTAKA

- Anonim. *Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan SAMSAT Kendaraan Bermotor*
- Anonim, *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*
- Anonim, 2009. *Undang-Undang No.22 tahun 2009, Tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.* Jakarta: Pemerintah Republik Indonesia.
- Affrian, R. and Jumaidi, J. (2025) 'Partisipasi Masyarakat Sebagai Penentu Efektivitas Kebijakan Kebersihan Pasar Di Amuntai Tengah', *Jurnal ilmiah Manajemen Publik dan Kebijakan Sosial*, 9(1), pp. 109–126.
- Hidayatullah, G.M. and Mahpuzah, A. (2025) 'Pengelolaan Pasar Mebel Muara Tapus pada Dinas Perdagangan, Koperasi dan Usaha Kecil Menengah Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Administras*, 9(2), pp. 26–33.
- Setiawan, I. (2025) 'Fenomena Penggunaan Sepeda Listrik di Kabupaten Hulu Sungai Utara', *Jurnal Niara*, 18(1), pp. 323–327.
- Aria & Atik, (2018). *Tata Kelola Administrasi Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi Di PT.BAM Kabupaten Tegal.* Jurnal Institusi Politeknik Ganesha Meda (Juripol). Vol.1 Nomor Februari 2018, p-ISSN:2599-1779. e-ISSN:2599-1787.
- Ajat Rukajat. 2018. *Pendekatan Penelitian Kuantitatif : Quantitative Research Approach.* Yogyakarta : Deepublish.
- Chandra, Teddy dan Stefani Chandra dan Layla Hifni. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty* . Malang: CV IRDH.
- Firdaus, dan Fakhry Zamzam. *Aplikasi Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: CV. Budi Utama, 2018
- Goetsch, D. L., & Davis, S. B. (2016). *Quality Management for Organizational Excellence.* Pearson Upper Saddle River, NJ.
- Hardani, dkk (2020) *Metode Penelitian Kualitatif & Kuantitatif* .Yogyakarta: CV.Pustaka Ilmu Grup
- Kurhayadi, H., Rohayati, Y., & Bambang Sucipto, M. M. (2020). *Kebijakan Publik di Era Digitalisasi.* Solok: Insan Cendekia Mandiri.
- Kasmir. 2017. *Customer Service Excellent: Teori dan Praktik.* PT Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Kotler, P., Armstrong, G., Harris, L. C., & He, H. (2020). *Principles of Marketing Eight European Edition.* UK : Pearson
- Lupiyoadi. (2016). *Manajemen Pemasaran Jasa Teori dan Praktik.* Salemba Empat.
- Moleong. (2019). *Metodologi Penelitian Kualitatif.* Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Waruwu, H, (2022). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan..*
- Ranjani, R, (2020). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Wilayah Kabupaten Subang.*
- Sandu, S. (2015). *Metode Penelitian Kualitatif: Panduan Praktis untuk Peneliti Pemula.* Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sujarweni, V. W. (2020). *Metodologi Penelitian.* Yogyakarta: Pustaka Baru.
- Sugiyono. (2015). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif*



Sugiyono. (2020). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D.

Tjiptono, Fandy. 2017. Pemasaran Strategik. Penerbit Andi. Yogyakarta.