

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) BERMOTOR PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGAL SATU ATAP (SAMSAT) AMUNTAI KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Ahmad Anwar¹, Arpandi², Saidah Hasbiyah³

Program Studi Administrasi Publik

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai

e-mail: ahmdanwr14318@gmail.com

ABSTRAK

Tujuan dalam penelitian ini untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan perpanjangan STNK bermotor pada Kantor Samsat Amuntai. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif- kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpanjangan STNK pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. *Pertama, Tangibles*, sarana dan prasarana masih kurang baik, kenyamanan ruangan sudah baik. *Kedua, Reliability*, kemampuan pegawai sudah baik, rasa percaya masih kurang baik. *Ketiga, Responsiveness*, respon pegawai cukup baik, mengutamakan kepentingan cukup baik. *Keempat, Assurance*, keterbukaan informasi cukup baik, kepastian waktu cukup baik. *Kelima, Emphaty*, tidak diskriminasi cukup baik, ramah dan sopan santun sudah baik. Faktor pendukung yaitu kemampuan pegawai sudah baik dan ramah dan sopan santun sudah baik sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya belangko karena banyaknya pelayanan dan kurangnya lahan untuk membuat tempat parkir kendaraan. Disarankan kepada Kanit regident Samsat Amuntai agar memberikan arahan yang tegas kepada pegawainya agar menciptakan kualitas pelayanan perpanjangan STNK yang baik.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perpanjangan STNK

ABSTRACT

The aim of this research is to find out the quality of motor vehicle registration renewal services at the Amuntai Samsat Office. This research uses a qualitative approach with a descriptive-qualitative type. The data collection techniques used were interviews, observation and documentation. The results of this research indicate that the quality of STNK extension services at the Amuntai Samsat Office, Hulu Sungai Utara Regency is quite good. First, Tangibles, facilities and infrastructure are still not good, room comfort is good. Second, Reliability, employee abilities are good, trust is still not good. Third, Responsiveness, employee response is quite good, prioritizing interests is quite good. Fourth, Assurance, information disclosure is quite good, time certainty is quite good. Fifth, Emphaty, no discrimination is good enough, friendly and good manners. The supporting factors are that the employees' abilities are good and friendly and their manners are good, while the inhibiting factors are the lack of space due to the large number of services and the lack of land to create a vehicle parking area. It is recommended that the Samsat Amuntai Regional Head Unit provide firm direction to its employees to create good quality STNK renewal services.

Keywords: *Quality, Service, STNK Extension*

PENDAHULUAN

Kantor SAMSAT Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara saat ini pelayanan yang diberikan kepada publik sudah berjalan dengan baik tetapi masih ada saja masyarakat yang kurang puas dengan pelayanannya dan ada beberapa kendala dinilai tidak efektif oleh pegawai kantor SAMSAT Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara dikarenakan banyaknya publik yang bingung saat ingin melakukan perpanjangan karena banner mekanisme perpanjangan STNK harus

diletakkan dimuka gedung atau kantor sehingga masyarakat yang datang tau dan melihat bagaimana mekanisme perpanjangan tersebut. Adapun pelayanan yang diberikan kepada publik tidak sesuai dengan standar operasional pelayanan (SOP) masih adanya tidak ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan yang seharusnya buka dari jam 08.00 sampai 13.00 banyak perpanjangan STNK yang sudah selesai. Karenanya menjadi pertimbangan bagi pengambil keputusan untuk memperhatikan pentingnya kualitas pelayanan publik. Permasalahan yang ditemukan diantaranya, Dalam pelayanan perpanjangan STNK masih adanya kelas sosial apabila orang yang punya jabatan atau orang terdekat akan dipermudah atau didahulukan dalam pelayanan perpanjangan STNK sehingga masyarakat biasa tidak mendapatkan pelayanan secara optimal. Lamanya penyelesaian perpanjangan pajak kendaraan bermotor 5 (lima) tahunan serta ganti plat kendaraan bermotor menunggu seminggu sedangkan sebagian orang lain bisa selesai dalam satu hari. Sehingga menyulitkan masyarakat yang jarak rumahnya jauh dari kantor Samsat harus bolak balik ke kantor Samsat lagi untuk mengambilnya apabila sudah selesai. Dan Adanya masyarakat yang masih kurang mengerti mengenai tahapan prosedur pelayanan dan persyaratan-persyaratan yang harus dipenuhi dalam perpanjangan pajak kendaraan bermotor karena kurangnya media informasi persyaratan yang seharusnya mekanisme perpanjangan STNK didepan gedung kantor ruang tunggu loket pelayanan. Tidak tersedianya tempat parkir kendaraan didepan kantor sehingga masyarakat atau orang yang ingin memperpanjang STNK memarkir kendaraan nya sembarangan dan di depan kantor terlihat tidak rapi atau acak acakan karena tidak ada tempat parkir tersebut. Masih adanya pegawai yang kurang tanggap memberikan pelayanan perpanjangan STNK dalam menggesek nomor kendaraan dimesin, padahal pegawai nya ada di dalam ruangan tetapi lambat menanggapi orang yang ingin menggesek nomor mesin kendaraan.

Kualitas pelayanan menurut Ban dan Kim (2019) (Teddy Chandra, 2020 :4), terdapat beberapa cara pengukuran kualitas pelayanan secara umum dan yang paling menonjol yaitu :

- Tangibles* (bukti fisik), yaitu kualitas pelayanan yang berupa fisik perkantoran, komputerisasi administrasi, ruang tunggu, tempat informasi
- Reliability* (keandalan), yaitu kemampuan dan keandalan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya.
- Responsiveness* (ketanggapan), yaitu kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen.
- Assurance* (kepastian dan jaminan), kepastian waktu dan informasi serta kemampuan pegawai dalam meyakinkan kepercayaan konsumen.
- Emphaty* (perhatian), yaitu sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen.

METODE

Lokasi penelitian ini pada kantor SAMSAT Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara. Jl. Brigjend Hasan Basry, Desa Murung Sari, Kecamatan Amuntai Tengah, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan 71471 Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif- kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan secara *purposive* berjumlah 10 orang. Setelah data terkumpul kemudian dianalisis dengan teknik reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Kemudian data dikaji dengan uji kredibilitas data yang meliputi perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negatif, menggunakan bahan referensi, dan mengadakan membercheck.

PEMBAHASAN

Kualitas Pelayanan Perpanjangan STNK Bermotor Pada Kantor SAMSAT Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara dapat dilihat sebagai berikut :

a. *Tangibles* (bukti fisik)

Sarana dan prasarana dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat cukup baik, meskipun ada tempat parkir untuk pegawainya tetapi sempit. Yang mana untuk memudahkan pelayanan masyarakat yang datang baik dalam hal yang di kantor berikan seperti ruang tunggu, nomor antrian serta tempat duduk dan tempat pengaduan yang sudah disediakan, tetapi tidak tersedianya tempat khusus parkir untuk masyarakat yang datang.

Kenyamanan ruangnya sudah memiliki fasilitas yang sudah baik, seperti komputerisasi dan tempat ruangan administrasi kearsipan juga sudah ada, dan setiap ruangnya ada masing-masing pendingin ruangan. Sehingga masyarakat yang datang merasa nyaman dan tidak kepanasan dengan adanya fasilitas yang sudah baik tersebut.

b. *Reliability* (keandalan)

Kemampuan pelayanan pegawai sudah baik, pegawai mampu bertanggung jawab dalam pekerjaannya kepada setiap masyarakat yang datang dari awal hingga akhir. Masyarakat akan puas dalam hal pelayanan yang diberikan pegawai jika pegawainya mampu memberikan pelayanan dan bertanggung jawab dalam pekerjaannya.

Dalam hal kepercayaan kurang baik yang mana pelayanan pada kantor samsat belum baik dalam hal menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat, pegawai harus terbuka dalam hal pembayaran dan memberikan pelayanan yang menjam kepastian.

c. *Responsivness* (ketanggapan)

Respon pegawai cukup baik, meskipun masih ada pegawai yang kurangnya menanggapi dalam hal pelayanan cek fisik nomor kendaraan atau masyarakat yang ingin mengesek nomor mesin pada loket cek fisik nomor kendaraan.

Dalam mengutamakan kepentingan yang diberikan cukup baik sudah jadi kewajiban pegawai ketika masyarakat datang untuk dilayani meskipun masih adanya juga pegawai yang tidak ada ditempat saat masyarakat datang.

d. *Assurance* (kepastian dan Jaminan)

Kepastian waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dalam penerbitan STNK cukup baik karena masih tidak adanya SOP penerbitan plat yang sudah jadi.

Jaminan informasi yang diberikan kantor samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik baner-baner informasi ataupun persyaratan penpanjanganSTNK sudah ada tetapi baner-baner tersebutdi dalam ruanagan tidak diletakan didepan gedung gedung Samsat .

e. *Emphaty* (perhatian)

Tidak diskriminasi atau membeda-bedakan pelayanan cukup baik karena tindakan tersebut melanggar SOP yang ada dan tidak diperbolehkan dalam pelayanan perpanjangan STNK.

Dalam hal keramahan dan kesopanan Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dan sangat mengutamakan kepada masyarakat agar betah dan senang dalam pelayanan.

Faktor Pendukung dalam Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Amuntai

Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah Kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan dan Kesopanan pegawai terhadap masyarakat. Sedangkan Faktor penghambatnya adalah Kurangnya Belangko sehingga lamanya waktu penyelesaian dan Kurangnya Lahan untuk membuat tempat parkir kendaraan

SIMPULAN

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan perpanjangan STNK pada Kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik. *Pertama, Tangibles*, sarana dan prasarana masih kurang baik, kenyamanan ruangan sudah baik. *Kedua, Reliability*, kemampuan pegawai sudah baik, rasa percaya masih kurang baik. *Ketiga, Responsiveness*, respon pegawai cukup baik, mengutamakan kepentingan cukup baik. *Keempat, Assurance*, keterbukaan informasi cukup baik, kepastian waktu cukup baik. *Kelima, Empathy*, tidak diskriminasi cukup baik, ramah dan sopan santun sudah baik. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpanjangan STNK pada Kantor Samsat Amuntai adalah faktor pendukung yaitu kemampuan pegawai sudah baik dan ramah dan sopan santun sudah baik sedangkan faktor penghambat yaitu kurangnya belangko karena banyaknya pelayanan dan kurangnya lahan untuk membuat tempat parkir kendaraan. Dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpanjangan STNK pada kantor Samsat Amuntai Kabupaten Hulu Sungai Utara, disarankan kepada Kanit regident Samsat Amuntai agar memberikan arahan yang tegas kepada pegawainya agar menciptakan kualitas pelayanan perpanjangan STNK yang baik, dan diharapkan agar bisa memberikan kepastian waktu dalam penerbitan STNK yang sudah jadi.

DAFTAR PUSTAKA

Chandra, Teddy dan Stefani Chandra dan Layla Hifni. 2020. *Service Quality, Consumer Satisfaction, dan Consumer Loyalty* . Malang: CV IRDH.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.