

KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA

Alya Norsa'adah¹, Irza Setiawan², Ahmad Baihaqi³

Program Studi Administrasi Publik
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Amuntai
Email: aliyanoorsaadah51@gmail.com

ABSTRAK

Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan sistem pelayanan terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Permasalahan utama yang dihadapi adalah ketidakseimbangan antara jumlah petugas dan masyarakat yang dilayani sehingga menyebabkan penumpukan antrean. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan perpanjangan STNK serta faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan tersebut di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif bertipe deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi, serta dokumentasi dengan banyaknya informan yakni 12 orang yang dipilih secara *purposive*. Analisis data dijalankan dengan reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan, melalui uji kredibilitas melalui triangulasi dan *member check*. Temuan penelitian memperlihatkan kualitas pelayanan perpanjangan STNK tergolong cukup baik, terutama dari aspek penampilan pegawai, kesopanan, dan penyampaian informasi. Namun, masih terdapat kelemahan pada ketepatan waktu pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, penanganan masalah, serta pemenuhan kebutuhan masyarakat. Penelitian ini menekankan pentingnya peningkatan koordinasi dan penambahan petugas untuk meningkatkan efektivitas pelayanan.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Perpanjangan STNK

ABSTRACT

The Samsat Office of Hulu Sungai Utara Regency is an integrated service system between the National Police, the Provincial Revenue Service, and PT Jasa Raharja (Persero) in issuing Vehicle Registration Certificates (STNK). The main problem faced is the imbalance between the number of officers and the number of people served, which causes long queues. This study aims to determine the quality of STNK renewal services and the factors that influence the quality of service at the Samsat Office of Hulu Sungai Utara Regency. This study uses a descriptive qualitative approach. Data collection techniques were carried out through interviews, observations, and documentation with a large number of informants, namely 12 people who were selected purposively. Data analysis was carried out through data reduction, data presentation, and drawing conclusions, through credibility tests through triangulation and member checks. The research findings show that the quality of STNK renewal services is quite good, especially in terms of employee appearance, politeness, and information delivery. However, there are still weaknesses in the timeliness of service, completeness of facilities and infrastructure, problem handling, and meeting community needs. This study emphasizes the importance of improving coordination and adding officers to improve service effectiveness.

Keywords: Quality, Service, STNK Extension

PENDAHULUAN

Pemenuhan hak-hak dasar rakyat adalah tujuan utama pelayanan publik, yang merupakan peran kunci dari pelayanan publik. Mengacu pada UUD 1945 Republik Indonesia menegaskan kembali kewajiban negara dalam menyediakan pelayanan yang memadai, adil, serta terjamin secara

hukum bagi keseluruhan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas menjadi indikator penting keberhasilan pemerintahan serta cerminan dari penerapan prinsip good governance.

Ketika pelaksanaannya di Indonesia, pelayanan publik masih menghadapi berbagai kendala. Berbagai laporan dan pengaduan masyarakat memperlihatkan pelayanan yang dijalankan oleh aparatur pemerintah belumlah sepenuhnya memenuhi harapan publik. Rumitnya proses ketika pelayanan, komunikasi yang tidak transparan, infrastruktur yang kurang memadai, pelayanan yang tidak konsisten dan buruk, serta perkiraan waktu pengiriman yang salah menjadi permasalahan umum. Akibat keadaan tersebut, masyarakat kehilangan kepercayaan terhadap efisiensi birokrasi pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menjelaskan bahwasanya pelayanan kepada masyarakat seharusnya dilaksanakan Dapat disimpulkan prinsip kepastian hukum, kesetaraan hak, profesionalisme, serta akuntabilitas. Peningkatan kualitas pelayanan publik harus dilakukan secara berkelanjutan oleh seluruh aparatur negara, mengingat layanan publik menjadi sarana utama interaksi langsung diantara pemerintah dengan masyarakat..

Salah satu bentuk layanan publik berhubungan langsung dengan kepentingan masyarakat luas adalah pelayanan administrasi kendaraan bermotor. Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah, Sebisa mungkin, pemerintah daerah harus memaksimalkan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) mereka, salah satunya melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Proses pemungutan pajak tersebut terintegrasi dengan pelayanan administrasi kendaraan bermotor yang dilaksanakan melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

SAMSAT merupakan sistem pelayanan terpadu yang melibatkan kerja sama antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero). Sistem ini dibentuk dengan tujuan untuk memberikan kemudahan, kecepatan, dan kepastian layanan bagi masyarakat ketika penanganan berkas dokumen kendaraan bermotor, seperti penerbitan dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Namun demikian, Dapat disimpulkan hasil observasi awal di Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara, masih ditemukan sejumlah permasalahan dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK. Permasalahan tersebut antara lain belum optimalnya pelayanan yang diberikan Kantor SAMSAT akibat keterbatasan waktu operasional, ketidakseimbangan antara jumlah petugas dan jumlah wajib pajak yang dilayani, serta masih adanya petugas yang belum sepenuhnya menjalankan proses layanan sejalan dengan standar operasional prosedur (SOP) yang sudah diputuskan. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan antrean, keterlambatan penyelesaian layanan, dan ketidaknyamanan bagi masyarakat.

Penelitian ini mengambil referensi dari penelitian-penelitian sebelumnya, diantaranya yaitu, (Herlinus, 2022) Yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan”. Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kantor SAMSAT Medan Selatan dapat dikatakan cukup baik dan memadai, namun masih memerlukan perbaikan khususnya dalam hal penambahan sarana ruang tunggu, peningkatan disiplin kerja pegawai, serta penghapusan praktik percaloan agar kualitas pelayanan dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih optimal kepada masyarakat.

Pengertian kualitas (Menurut Arianto (2018:83), 2019) “Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan.”. Definisi pelayanan publik menurut (Hayat 2017) “pelayanan publik merupakan melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar

yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya”. pelayanan publik merujuk pada kegiatan penyediaan layanan kepada masyarakat yang menekankan pada pemenuhan kebutuhan dan persyaratan layanan secara menyeluruh, dilaksanakan dengan tepat waktu, beserta mengikuti ketentuan yang berlaku, sehingga mampu memenuhi harapan dan kebutuhan dasar masyarakat secara optimal (Hafifah, Munawarah and Barkatullah, 2025).

Dengan menggunakan teori Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam buku (Indrasari, 2019) Ketika mengevaluasi kualitas layanan, penting untuk mempertimbangkan dimensi atau atribut berikut:

1. Berwujud (*tangibles*) yakni sejauh mana suatu organisasi dapat membuktikan keberadaannya kepada pihak luar. Bukti konkret kinerja penyedia layanan terlihat dari penampilan dan keandalan infrastruktur dan fasilitas fisik perusahaan, serta lingkungan sekitarnya.
2. Keandalan (*reliability*) bermakna apakah bisnis tersebut mampu secara konsisten dan akurat memberikan layanan yang telah dijanjikan. Ekspektasi pelanggan harus dipenuhi melalui kinerja, yang meliputi ketepatan waktu, memberikan layanan tanpa kesalahan kepada semua klien, menjaga sikap yang penuh perhatian, dan sangat akurat.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) yakni layanan pelanggan yang cepat tanggap dan akurat, dengan informasi yang disampaikan secara jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) bermakna kepercayaan pelanggan terhadap suatu bisnis berbanding lurus dengan tingkat keahlian, keramahan, dan kompetensi stafnya. Di antara banyak bagiannya adalah kemampuan berkomunikasi. Produk yang tepat adalah produk yang memenuhi tujuannya dalam jangka waktu yang lama, meningkatkan reputasi atau kedudukan sosial pengguna, tahan lama, disertai jaminan kualitas, dan tidak mengkompromikan etika. Khususnya di industri jasa, konsumen yang senang dan puas adalah hasil dari perwakilan layanan pelanggan yang membantu, ramah, dan jujur.
5. Empati (*empathy*) yakni berupaya sungguh-sungguh untuk memahami keinginan dan kebutuhan klien melalui layanan yang dipersonalisasi. Suatu bisnis diharapkan memiliki pemahaman dan keahlian yang berpusat pada pelanggan.

METODE

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jalan Rakha, Panangkalaan, Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Provinsi Kalimantan Selatan dengan kode pos 71471. Lokasi ini dipilih karena memiliki keterkaitan langsung dengan fokus penelitian, yaitu pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Untuk memberikan gambaran menyeluruh, akurat, dan metodis tentang layanan perpanjangan STNK yang disediakan oleh Kantor SAMSAT di Kabupaten Hulu Sungai Utara, penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode seperti dokumentasi, wawancara, serta observasi dipergunakan dalam mengumpulkan data. Secara definisi, pengambilan sampel acak (*accidental sampling*) ialah pendekatan pengambilan sampel secara acak di mana peneliti mampu mempergunakan siapa pun yang mereka temui sebagai sampel jika mereka berpikir orang tersebut cocok untuk kumpulan data, menurut (Sugiyono, 2016). Jumlah informan yang dilibatkan dalam penelitian ini sebanyak 12 orang. Meringkas ataupun kondensasi data, yang meliputi memilih informasi yang relevan dari sumber-sumber seperti catatan lapangan, transkrip wawancara, dan materi tambahan, serta membuatnya lebih mudah dipahami dan diolah, menjadi langkah pertama dalam analisis data. Tahapan berikutnya ialah penyajian data, yakni penyusunan informasi yang

telah dikondensasi ke dalam bentuk uraian naratif yang sistematis sehingga pola hubungan antar data dapat dipahami dengan lebih mudah. Tahap terakhir adalah penarikan kesimpulan, yaitu proses merumuskan temuan penelitian berdasarkan hasil analisis data. Kesimpulan yang dihasilkan bersifat sementara dan dapat berkembang seiring dengan ditemukannya data baru hingga diperoleh kesimpulan yang kuat dan konsisten. Pengamatan yang berkepanjangan, ketelitian penelitian yang tinggi, triangulasi, diskusi tim, analisis kasus negatif, dan *membercheck* semuanya dipergunakan dalam memastikan keaslian data, menurut (Sugiyono, 2017).

PEMBAHASAN

A. Kualitas Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Berwujud

Setiap tahunnya, kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih baik semakin meningkat, akibatnya peningkatan kualitas layanan menjadi permasalahan yang mendesak serta krusial. Namun, pada saat yang sama, metode yang dipergunakan dalam memberikan layanan hampir tidak mengalami perubahan.

a. Penampilan

Penampilan menjadi salah satu komponen terpenting ketika menciptakan kesan pertama bagi masyarakat terhadap suatu instansi pelayanan publik. Dapat disimpulkan temuan wawancara serta observasi yakni sudah baik dalam berpenampilan penampilan yang dikenakan pegawai dan penataan lingkungan kerja di Kantor SAMSAT Amuntai telah sesuai dengan standar pelayanan publik dan dikategorikan baik, yaitu Pada hari Senin sampai Kamis, petugas mengenakan pakaian dinas sesuai instansinya, sehingga memberikan kesan profesional dan mencerminkan identitas kelembagaan. Sementara, pada hari Jumat dan Sabtu, petugas menggunakan pakaian bebas yang tetap sopan, sehingga tetap menjaga kenyamanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

b. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana menjadi komponen terpenting lainnya ketika menunjang kesuksesan suatu instansi dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Sarana berkaitan dengan segala bentuk fasilitas atau peralatan yang secara langsung digunakan dalam proses pelayanan, sedangkan prasarana merupakan segala bentuk infrastruktur penunjang yang memungkinkan pelayanan dapat berjalan dengan baik dan efisien.

Melalui temuan dokumentasi, observasi serta wawancara dibuat kesimpulan yakni secara keseluruhan, sarana pelayanannya masih kurang baik dimana harusnya memudahkan masyarakat dalam melakukan perpanjangan STNK bukan mempersulit masyarakat, dapat dilihat dari ketidaksediaan seperti mesin fotocopy agar Masyarakat tidak bolak balik, sedangkan prasarana di Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dan mampu menunjang proses pelayanan publik, karena mampu memberikan kenyamanan, kemudahan, dan efisiensi bagi masyarakat..

2. Kehandalan

Pelaksanaan tugas bergantung pada kehandalan penyedia layanan publik ketika memenuhi kebutuhan masyarakat. Indikator responsifitas ialah frekuensi serta kualitas kontak dua arah antara masyarakat sebagai wajib pajak dengan SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

a. Ketepatan Waktu

Ketepatan waktu pelayanan publik mengacu pada lamanya waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan tersebut, mulai dari awal, ketika semua kriteria administratif dan teknis telah terpenuhi, hingga akhir. Sangat penting bagi masyarakat untuk diinformasikan tentang kepastian dan ketepatan waktu pemenuhan pelayanan publik.

Mengacu pada temuan wawancara beserta observasi yang dijalankan peneliti didapatkan simpulan yakni ketepatan waktu pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara telah diupayakan mengikuti standar pelayanan yang berlaku, terutama terkait jam operasional pelayanan. Akan tetapi, ketika penyelenggaraannya masih ditemukan sejumlah permasalahan yang memengaruhi ketepatan waktu, antara lain pelaksanaan apel pagi, keterbatasan jumlah pegawai, lamanya proses pelayanan tertentu seperti cek fisik kendaraan dan penerbitan STNK, serta gangguan pada sistem jaringan dan aplikasi.

b. Penyediaan jasa

Melalui temuan observasi, dokumentasi serta wawancara oleh peneliti diketahui informasi yakni dalam penyediaan jasa masih belum baik, hal ini dilihat dari beberapa produser pembuatan STNK belum baik dalam pelaksanaannya karena masih kurangnya pegawai yang mengerjakan dibagian administrasi pelayanan Kepuasan terhadap program. Menawarkan layanan sesuai jadwal, menangani masalah layanan pelanggan dengan andal, memberikan layanan secara akurat sejak pertama kali, serta memelihara catatan dan dokumentasi yang akurat.

c. Penanganan masalah

Untuk menemukan solusi atas suatu masalah yang membutuhkan lebih banyak kendali dan penyesuaian daripada kemampuan sederhana atau rutin, seseorang harus terlibat dalam pemecahan masalah, yang merupakan aktivitas yang disengaja dan menuntut pelaksanaan untuk mencapai hasil tertentu.

Mengacu pada temuan wawancara beserta observasi diketahui penanganan masalah yang dilakukan pegawai, belum baik. Selain terhadap masalah jaringan yang dimana mereka tidak bisa mengatasinya sehingga membuat kemampuan pegawai terkesan lama dalam menangani suatu masalah yang mendesak yaitu pembuatan STNK.

3. Ketanggapan

Ketika anggota staf responsif, mereka siap memenuhi kebutuhan klien secara tepat waktu ialah definisi dari ketanggapan. Termasuk dalam kategori ini adalah kepedulian, kesiapan, atau ketangkasan staf dalam memberikan layanan dengan cepat, serta sikap membantu terhadap klien yang memiliki pertanyaan atau kekhawatiran terkait layanan yang mereka terima.

a. Memberikan pelayanan yang cepat

Memberikan pelayanan cepat merupakan proses penyediaan layanan yang dilakukan dengan kecepatan dan efisiensi tinggi agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi tanpa menunggu lama. Pelayanan cepat menjadi wujud komitmen instansi publik, khususnya Kantor SAMSAT Amuntai, dalam memberikan kemudahan serta kepuasan kepada masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor.

Melalui temuan observasi, dokumentasi serta wawancara diketahui informasi yakni pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara belum baik walaupun

mereka sudah menyediakan SAMSAT keliling yang memudahkan masyarakat tapi masyarakat kurang tahu sedangkan masalah jaringan harus lapor ke kantor pusatnya dulu baru bisa diperbaiki.

b. Penyampaian informasi

Setiap komunikasi, baik lisan maupun tertulis, yang menyampaikan informasi melakukannya melalui media pesan atau serangkaian pesan yang mencakup serangkaian simbol yang telah ditentukan sebelumnya dan kemungkinan interpretasinya. Baik perekaman maupun pengiriman informasi dimungkinkan. Tanda atau sinyal dapat digunakan untuk merekamnya. Hal itu dapat dilihat sebagai serangkaian gelombang. Setiap perubahan status dalam sistem dinamis dapat digambarkan sebagai peristiwa informasional. Banyak konotasi lain dapat dikaitkan dengan gagasan tersebut tergantung pada konteksnya. Setiap data dapat didefinisikan sebagai "pengetahuan" ketika telah diperoleh melalui studi, praktik, atau pendidikan formal.

Melalui temuan observasi, dokumentasi serta wawancara oleh peneliti diketahui informasi yakni informasi yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Hulu Sungai Utara sudah baik, tapi pada masyarakat yang mana masih belum tahu program yang dilaksanakan tersebut. Karena masyarakat tidak melihat dan membaca informasi tersebut bahkan mereka menyediakan Videotron didepan Kantor agar Masyarakat dapat melihat informasi mengenai SAMSAT.

4. Jaminan dan kepastian

Kemampuan untuk mengetahui barang secara tepat, memberikan layanan berkualitas tinggi, melayani dengan penuh perhatian dan sopan santun, memberikan informasi dengan terampil, menjamin keamanan saat menggunakan layanan yang diberikan, dan menyenangkan melalui penampilan, semuanya merupakan aspek jaminan. Keuntungan lainnya adalah potensi untuk menciptakan lingkungan yang ramah dan seperti keluarga di mana para pekerja merasa senang berada di sana.

a. Kesopan santunan

Perkembangan norma-norma sosial yang dikenal sebagai "kesopan santunan" ialah hasil langsung dari interaksi manusia dalam kelompok. Konsep kesopanan bersifat kontekstual, artinya konsep ini berubah tergantung pada lingkungan, waktu, atau keduanya.

Mengacu pada temuan observasi, dokumentasi serta wawancara diketahui informasi yakni dalam kesopan santunan pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik dan mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas dan beretika. Utara sangat mengutamakan kepada pelanggan agar baik pelanggan betah dan senang dalam pelayanan dan mengukur keahlian beberapa pegawai Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara berikan.

b. Rasa percaya

Agar sebuah janji atau ikrar dapat dipenuhi jika memiliki arti penting di masa depan, kepercayaan adalah komponen yang paling penting dan mendasar. Singkatnya, kepercayaan adalah komponen penting yang dapat dicapai dan memiliki konsekuensi yang berarti.

Melalui temuan observasi, dokumentasi serta wawancara dijelaskan dalam kepercayaan belum baik yang mana pelayanan pada Kantor SAMSAT belum baik dalam

hal menumbuhkan rasa kepercayaan masyarakat, pegawai harus mampu memberikan pelayanan yang menjamin dan memberikan kepastian.

c. Pelayanan yang ramah

Pelayanan yang ramah merupakan sikap sopan santun, perhatian, dan kesediaan pegawai ketika menyediakan pelayanan kepada masyarakat secara penuh keramahan, kesabaran, serta empati. Sikap ramah menjadi bagian penting dalam menciptakan hubungan baik antara petugas dan masyarakat, karena keramahan dapat menumbuhkan kenyamanan, rasa dihargai, serta kepuasan dalam menerima pelayanan. Pelayanan yang ramah tidak hanya ditunjukkan melalui tutur kata, tetapi juga melalui sikap, ekspresi wajah, serta kesigapan dalam membantu kebutuhan masyarakat.

Melihat pada temuan observasi, dokumentasi serta wawancara diketahui pelayanan yang ramah di Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara sudah baik, tetapi tetap memerlukan pembinaan berkelanjutan untuk menjaga konsistensi dan meningkatkan kualitas interaksi dengan masyarakat.

5. Empati

Pelayanan pelanggan yang lengkap, termasuk memahami kebutuhan mereka, mudah diajak berkomunikasi, dan memberikan perhatian penuh, adalah tujuan dari gagasan empati. Salah satu cara untuk menunjukkan kepedulian adalah dengan menanggapi keluhan konsumen. Dengan bantuan layanan pelanggan, sebuah perusahaan dapat mengubah pelanggan yang tidak puas menjadi pelanggan yang puas. Untuk melayani pelanggan dengan lebih baik, kita dapat belajar dari kekhawatiran mereka. Membangun hubungan baik antara karyawan dan klien, tentu saja, membutuhkan komunikasi terlebih dahulu. Tidak dapat disangkal pentingnya komunikasi dalam setiap hubungan. Evaluasi atau kesan negatif terhadap kualitas layanan mungkin disebabkan oleh kurangnya komunikasi antara karyawan dan klien.

a. Memberikan perhatian

Kemampuan pegawai ketika menjelaskan informasi serta kejelasan wewenang dari tiap pegawai.

Dapat disimpulkan melalui temuan wawancara serta observasi yakni dalam memberi perhatian pegawai Kantor SAMSAT sudah memberikan perhatian kepada pelanggan, pelanggan harus dilayani dengan baik.

b. Kebutuhan pelanggan

Keinginan dan tuntutan berkelanjutan dari konsumen atau organisasi terhadap barang dan jasa penjual dikenal sebagai kebutuhan pelanggan. Meninjau produk atau layanan dalam kaitannya dengan harapan dan persyaratan mereka, serta spesifikasinya, dapat membantu mengukur kepuasan pelanggan.

Melalui temuan observasi, dokumentasi serta wawancara dijelaskan dalam kebutuhan pelanggan sudah baik yaitu, yang kita perlukan yang mana adanya keluhan masyarakat terkait dengan lambatnya penyelesaian penerbitan STNK petugas harus mengutamakan serta mencari solusi agar kebutuhan masyarakat terpenuhi dan sudah diadakan program penghapusan sanksi yaitu penghapusan denda pajak kendaraan (pemutihan). Ekspektasi dan kepuasan klien belum terpenuhi, dan diperlukan upaya untuk memenuhi tuntutan yang muncul dari permintaan klien. Teknik penyampaian belum berjalan dengan baik dalam hal ketepatan.

B. Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara

1. Faktor Pendorong.

a. Komunikasi yang baik

Komunikasi yang baik dalam pelayanan adalah proses penyampaian informasi antara petugas pelayanan dan masyarakat yang dilakukan secara jelas, ramah, sopan, dan responsif sehingga kebutuhan pengguna layanan dapat dipahami dan dipenuhi dengan tepat.

Dapat disimpulkan temuan dokumentasi, observasi, serta wawancara, dijelaskan komunikasi yang baik dalam pelayanan perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Amuntai telah dilaksanakan dengan cukup baik. Namun, diperlukan peningkatan konsistensi komunikasi, terutama pada saat jam pelayanan ramai, agar informasi dapat disampaikan secara lebih jelas dan merata kepada masyarakat.

b. Penyampaian yang jelas dan mudah dipahami

Penyampaian penjelasan yang mudah dipahami merupakan bagian penting dari penyampaian informasi yang efektif, karena membantu masyarakat memahami layanan yang diberikan dan mencegah terjadinya kesalahpahaman dalam proses pelayanan.

Dapat disimpulkan temuan dokumentasi, observasi, serta wawancara, dijelaskan pemberian perhatian dan penyampaian informasi kepada masyarakat dalam proses pelayanan telah berjalan dengan baik. Petugas pelayanan dinilai cukup memperhatikan kebutuhan masyarakat dengan memberikan penjelasan yang jelas dan mudah dipahami serta melayani sesuai dengan prosedur yang berlaku.

c. Pakaian yang dikenakan petugas sopan dan rapi

Penampilan petugas pelayanan yang menunjukkan kesesuaian dengan norma kesopanan dan kerapian, ditandai dengan penggunaan pakaian yang bersih, tertutup, pantas, seragam sesuai ketentuan, serta tertata dengan baik sehingga mencerminkan sikap profesional dan memberikan kenyamanan serta kepercayaan kepada masyarakat.

Dapat disimpulkan temuan dokumentasi, observasi, serta wawancara, dijelaskan penampilan petugas pelayanan, khususnya dalam hal pakaian yang sopan dan rapi, telah berjalan dengan baik di Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara. Penampilan tersebut dinilai mampu memberikan kesan positif, meningkatkan kepercayaan masyarakat, serta mendukung kelancaran proses pelayanan sesuai dengan prosedur yang berlaku.

2. Faktor Penghambat

a. Jaminan kepastian dalam pelayanan

Jaminan kepastian dalam pelayanan adalah bentuk komitmen penyelenggara pelayanan dalam memberikan kepastian kepada masyarakat mengenai prosedur, persyaratan, biaya, dan waktu penyelesaian sehingga pelayanan dapat diterima secara jelas, aman, dan dapat dipercaya.

Dapat disimpulkan temuan observasi, serta wawancara, dijelaskan jaminan kepastian dalam pelayanan perpanjangan STNK di Kantor SAMSAT Amuntai masih belum sesuai, khususnya terkait kepastian waktu dan konsistensi informasi. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan koordinasi dan penyampaian informasi yang lebih jelas agar masyarakat memperoleh kepastian selama proses pelayanan berlangsung.

b. Penyelesaian keluhan yang diberikan oleh petugas

Dapat disimpulkan temuan observasi, serta wawancara, dijelaskan penyelesaian keluhan yang disampaikan petugas dinilai masih kurang baik. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan ketanggapan, kejelasan prosedur, serta dukungan sumber daya agar penanganan keluhan dapat dilakukan secara lebih efektif dan terstruktur.

c. Memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat

Memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat adalah prinsip pelayanan yang menekankan perlakuan yang adil, tidak diskriminatif, dan konsisten kepada setiap pengguna layanan tanpa membedakan latar belakang, status, maupun kedekatan dengan petugas. Prinsip ini berkaitan erat dengan rasa percaya, karena ketika masyarakat menerima pelayanan yang sama sesuai prosedur dan antrean yang berlaku, mereka akan merasa diperlakukan secara jujur dan profesional.

Dapat disimpulkan temuan observasi, serta wawancara, dijelaskan meskipun secara prinsip petugas telah berupaya memberikan pelayanan secara adil dan tidak membedakan masyarakat, namun dalam praktiknya pemberian pelayanan yang sama belum sepenuhnya terlaksana secara optimal. seperti adanya masyarakat yang didahulukan karena faktor kedekatan serta proses pembayaran yang tidak selalu dilakukan melalui loket pembayaran resmi

SIMPULAN

Dari hasil Kualitas pelayanan Penerbitan STNK Kendaraan Roda Dua Di Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara cukup baik, kondisi tersebut ditinjau melalui indikator *pertama*, menunjukkan bahwa penampilan pegawai sudah baik, kondisi tersebut ditinjau melalui kerapian berpakaian serta sikap sopan dalam melayani masyarakat. Untuk sarana dan prasarana kurang baik yang dimana sarana kantor SAMSAT masih tidak lengkap, *Kedua*, kurang baik dalam Ketepatan waktu dalam proses pelayanan belum berjalan maksimal karena adanya keterbatasan jumlah pegawai, penyediaan jasa juga belum baik karena masih terdapat beberapa prosedur pelayanan yang belum efisien. Penanganan masalah yang dilakukan pegawai belum baik, karena kurangnya kemampuan pegawai dalam menyelesaikan permasalahan secara cepat dan tepat. *Ketiga*, Penyampaian informasi yang diberikan pegawai dalam memberikan pelayanan sudah baik yang mana sudah disediakan papan informasi dan videotron, rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan belum baik, hal ini disebabkan oleh beberapa kendala teknis dan keterlambatan dalam proses penerbitan STNK. *Keempat*, sopan santun yang diberikan sudah baik dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas. Namun, rasa percaya masyarakat terhadap pelayanan masih belum baik, hal ini disebabkan oleh beberapa kendala teknis dan keterlambatan dalam proses penerbitan STNK yang menimbulkan keraguan terhadap efektivitas pelayanan. *Kelima*, menunjukkan bahwa pegawai telah memberikan perhatian dengan sudah baik kepada masyarakat. Namun, dalam pemenuhan kebutuhan pelanggan sudah baik, sudah diadakan program penghapusan sanksi yaitu penghapusan denda pajak kendaraan (pemutihan). Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Penerbitan STNK Di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah menyelenggarakan pertemuan koordinasi secara berkala memungkinkan dilakukannya penilaian secara teratur, yang pada gilirannya memungkinkan peningkatan layanan yang ditawarkan. Meningkatkan efektivitas layanan melalui perekrutan pelaksana layanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Hafifah, S.N., Munawarah and Barkatullah (2025) 'Kualitas Pelayanan Publik Dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Martapura Kota Banjarbaru', *Al Iidara Balad*, 7(1), pp. 306–317.
- Herlinus, W. (2022) 'Kualitas Pelayanan Pajak kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan', *Jurnal Ilmu Sosial dan Politik*, pp. 39–42.
- Indrasari, M. (2019) *Pemasaran & Kepuasan Pelanggan*.
- Menurut Arianto (2018:83) (2019) 'Pengaruh Kualitas Produk, Desain Produk Dan Harga Terhadap Keputusan Pembelian Kerajinan Perak Di Nagari Koto Gadang, Kabupaten Agam', *Menara Ekonomi*, 5(2).
- Sugiyono (2016) 'Metode Penelitian', *Jurnal IAIN Kudus*, pp. 1–23.
- Sugiyono (2017) *Metodologi Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R & D*.