

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA
NOMOR KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
KABUPATEN SOPPENG**



Oleh:

ASTRINA DWI PUTRI.S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114217

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTASI LMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2022

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR
KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP KABUPATEN SOPPENG**

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Menyelesaikan Studi dan Memperoleh
Gelar Sarjana Sosial (S.AP)

Disusun dan Diajukan Oleh:

Astrina Dwi Putri.S

Nomor Stambuk: 10561 1114217

Kepada

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2022

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Proposal Penelitian : Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda
Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten
Soppeng

Nama Mahasiswa : Astrina Dwi Putri S

Nomor Induk Mahasiswa : 105611114217

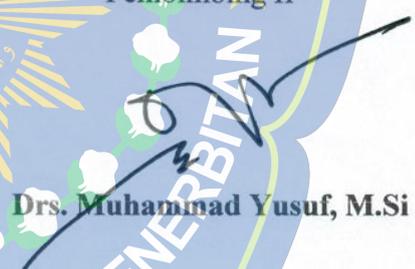
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Pembimbing I

Menyetujui :

Pembimbing II

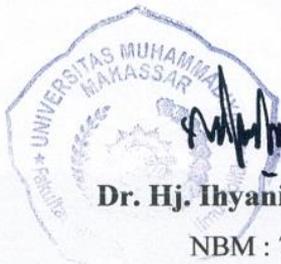

Dr. Muhammad Tahir, M.Si


Drs. Muhammad Yusuf, M.Si

Mengetahui

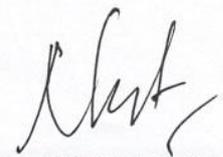
Dekan

Ketua Program Studi



Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si

NBM : 730727


Dr. Nur Wahid, S.Sos., M.Si

NBM : 991742

HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor: 060/FSP/A.4-II/VIII/44/2022 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1) dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Sabtu Tanggal 06 Agustus 2022.

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris

Dr. Hj. Ihvani Malik, S.Sos., M.Si

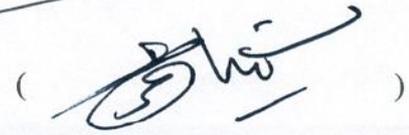
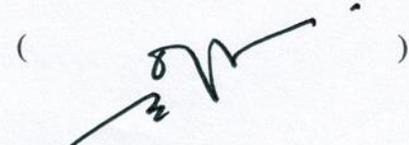
Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si

NBM: 730727

NBM: 992797

PENGUJI:

1. Dr. Abdul Mahsyar, M.Si (Ketua)
2. Dr. Muhammad Tahir, M.Si
3. Dr. Abdi M.Pd
4. Drs. Muhammad Yusuf, M.Si

()
()
()
()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : Astrina Dwi Putri.S
Nomor Induk Mahasiswa : 105611114017
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar proposal penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dan sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 25 Juli 2022

Yang Menyatakan,



Astrina Dwi Putri.S

ABSTRAK

Astrina Dwi Putri.S, Muhammad Tahir, Muhammad Yusuf. Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Samsat Kabupaten Soppeng. Adapun jenis dan tipe penelitian yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data menggunakan observasi, wawancara dan dokumentasi. Informan dalam penelitian terdiri dari 6 (Enam) orang. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Kabupaten Soppeng terdiri dari 5 (lima) yaitu 1). *Tangible* (Bukti fisik) yaitu Penampilan dan ketersediaan sarana dan prasarana. Yang meliputi fasilitas fisik (bahan material bahan baku plat, gedung, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya, 2). *Reliability* (Kehandalan) yaitu Kinerja pegawai sudah sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi, 3) *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu aspek untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas sudah cukup baik, 4) *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu Hasil penelitian yang dilakukan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pengurusan TNKB kantor Samsat Soppeng untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada pihak Samsat Soppeng sudah cukup baik, 5) *Emphaty* (empati) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat sangat baik.

Kata Kunci : Kualitas, pelayanan perpanjangan STNK

KATA PENGANTAR



Alhamdulillah penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng**. Skripsi ini merupakan tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini banyak mengalami kesulitan dan kekurangan yang disebabkan keterbatasan penulis. Namun dengan adanya arahan dan bimbingan dari pihak berupa pikiran serta dukungan yang diberikan berupa dorongan moril dan bantuan materil, maka penulis dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini. Penghormatan dan terima kasih sedalam-dalamnya ku persembahkan kepada kedua orang tuaku tercinta dan tersayang Ayahku Syamsu, dan Ibuku Sarina yang telah mencurahkan kasih sayangnya, terus mendukung dan mendokan disetiap langkahku. Semoga di hari esok kelak aku menjadi anak yang bisa membanggakan.

Tak lupa penulis mengungkapkan terima kasih dan penghargaan yang setinggi-tingginya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ambo Asse, M.Ag selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar

2. Ibu Dr Ihyani Malik, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Andi Luhur Prianto, S.IP., M.Si selaku Wakil Dekan 1 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
4. Bapak Dr. Nur Wahid, S.Sos, M.Si selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara ini Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
5. Bapak Dr. Muhammad Tahir, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Muhammad Yusuf, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya memberikan bimbingan dan arahan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
6. Seluruh Bapak Dan Ibu Dosen yang baik mengajar atau asistennya, seluruh staff pegawai di ruang lingkup Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
7. Segenap Pegawai Dan Masyarakat Di Kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng yang telah memberikan kesempatan dalam membantu dan memberikan arahan kepada penulis dalam melaksanakan penelitian.
8. Kepada Kedua Orang Tua, serta Kakak dan Keluarga yang senantiasa memberikan semangat dan dukungan moral dan materi selama kuliah.
9. Teman-teman Meylindah arifin, Ayu andira, Nurul Fauziah, Rizki Amalia dan Rezky Aulia Tusmaenaf yang selama ini bersama-sama melewati perkuliahan, berjuang melewati suka dan duka untuk mencapai gelar sarjana.
10. Teman-teman Angkatan 2017 terkhusus kelas D Ilmu Administrasi Negara

yang selama ini bersama-sama berjuang dalam menempuh pendidikan untuk memperoleh gelar sarjana.

Penulis memohon maaf untuk sebagian nama yang belum sempat saya sebutkan, karena sesungguhnya penghormatan saya dan aspirasi saya hanya lebih dari sekedar menuliskan nama-nama mereka dikarya tulis ilmiah ini. Akhirnya keterbatasan jumlah yang membuat karya ini jauh dari kata sempurna, sehingga tetap menyisahkan tempat untuk setiap kritikan dan saran yang membangun. Semoga karya ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, Amin
Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Makassar, 25 Juli 2022

Astrina Dwi Putri.S

DAFTAR ISI

HALAMAN SAMBUTAN	i
HALAMAN JUDUL	ii
HALAMAN PERSETUJUAN AKHIR	iii
HALAMAN PENERIMAAN TIM	iv
HALAMAN PERNYATAAN	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	6
C. Tujuan Penelitian	6
D. Manfaat Penelitian	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Penelitian Terdahulu	8
B. Teori dan Konsep	11
C. Kerangka Pikir	23
D. Fokus Penelitian	25
E. Deskripsi Fokus	25
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian	27
B. Jenis dan Tipe Penelitian	27
C. Sumber Data	27
D. Informan	28
E. Teknik Pengumpulan Data	29
F. Teknik Analisis Data	30
G. Teknik Pengabasaan Data	31
BAB IV HASIL PENELITIAN	
A. Karakteristik Objek Penelitian	33
B. Hasil penelitian	38
C. Pembahasan	55

BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan	61
B. Saran	62
DAFTAR PUSTAKA	64
LAMPIRAN.....	66
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	83



DAFTAR TABEL

Tabel 3.1	Daftar Informan	30
Table 4.1	Tabel Data Pelayanan 1 Tahun Terakhir	56



DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Wiyah Kabupaten Soppeng Sulawesi Selatan.....	34
Gambar 4.2 Kantor SAMSAT Soppeng	35
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Instansi Bapenda.....	36
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Instansi Unit Regident.....	37



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Berdasarkan tujuan pembentukan negara untuk melindungi kepentingan masyarakat dan fungsi utama pemerintah adalah kepada masyarakat, maka aparat yang menjalankan fungsi pemerintahan itu adalah penganalisa tugas pelayanan kepada masyarakat. Jadi bukan sebaliknya untuk minta dilayani oleh masyarakat. Untuk itu, pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakat itu agar masyarakat dapat terpuaskan. Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (public service) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan warganya. Warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bahkan warga juga memberikan otoritas kepada pemerintahnya untuk melakukan tindakan represif jika diperlukan agar pajak dan sumber pemasukan lainnya dapat dipungut secara efektif dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (Dwiyanto, 2010).

Luasnya layanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang diinginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Sudah merupakan rahasia umum bahwa di Indonesia ada berbagai macam bentuk keluhan masyarakat yang dapat diketahui dari media-media massa, yaitu mulai dari keluhan terhadap aparat yang memberikan pelayanan yang kurang profesional. Tidak ramah, aparat sering tidak ada di kantor dan sulit ditemui, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu, sampai kepada biaya yang harus dikeluarkan untuk suatu layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adanya berbagai keluhan demikian, menandakan bahwa kepuasan masyarakat sebagai pelayanan belum dijadikan oleh aparat sebagai faktor utama dalam memberikan pelayanan. Hal demikian ini merupakan salah satu penyebab bahwa pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah menjadi kurang efektif sebagaimana yang dikemukakan Rasyid (1997:142) kesan pertama hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor-kantor pemerintah kota adalah bertemunya dengan pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informative, lambat dalam memberikan pelayanan, mata duitan dan kurang profesional. Begitulah gambaran ekstrim aparatur pemerintah kita di beberapa kota. Tidak mengherankan jika mendengar bahwa untuk berhubungan dengan paratur pemerintah akan sangat mengecewakan, karena yang diberikan cenderung berbelit-belit dan kurang memuaskan masyarakat. Dalam nada yang sinis Siagian

3 (1994:116) mencirikan birokrasi pemerintah itu yang selalu membuat sesuatu pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (efektif dan efisien) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (good governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperlihatkan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokratisasi, desentralisasi dan otonomi daerah serta penegakan HAM. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik hakikat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan efektif dan efisien kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kelompok pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah: a. Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen itu antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya. b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya

jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya. c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Berdasarkan pedoman umum pelayanan disetiap instansi birokrasi dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Begitu juga dalam hal pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Soppeng . Berdasarkan Standar Operasional Prosedurnya, pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Samsat Kepulauan Riau, meliputi:

- a. Pendaftaran baru
- b. Perpanjangan STNK:Perpanjangan setiap 1 tahun dan perpanjangan setiap 5 tahun.
- c. Mutasi ke luar daerah l:Mutasi dari luar daerah dan mutasi dalam satu samsat.
- d. Balik nama jual:Balik nama hibah/warisan, balik nama eks badan penyalur, balik nama eks badan inter, balik nama eks dinas pemerintahan, balik nama eks dump ABRI dan balik nama esk taxi.
- e. Rubah benuuk:Ganti mesin dan ganti warna.
- f. Ganti nomor kendaraan.
- g. STNK rusak/hilang:TNKB rusak/hilang.
- h. Vonis hukum.

Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah instrumen/kebijakan dalam menjalankan salah satu fungsi pemerintahan yakni fungsi pelayanan. Secara ideal, Standar Operasional Prosedur (SOP) telah menerangkan segala bentuk tata cara dan prosedur dalam melaksanakan fungsi pelayanan pemerintah. Sehingga dengan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut diharapkan akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan, efektif dan efisien kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan pemerintah/birokrasi.

Sesuai yang terjadi di lapangan secara riil antara harapan dan kenyataan, tidak menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada awalnya diharapkan dapat menghasilkan output yang efektif dan efisien bagi masyarakat, seolah-olah berjalan tanpa instrumen/aturan. Sehingga banyak keluhan yang muncul dari masyarakat. Seperti: 1.)Segi biaya, transparansi besaran biaya pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan(STNK) tidak dipaparkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat tidak mengetahui berapa besaran biaya yang dikeluarkan untuk mengurus perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan. Adanya biaya yang tidak jelas seperti pembayaran untuk uang formulir dan uang fotocopy. 2.)segi waktu, prosedur pelayanan terkesan lambat, berbelit-belit, kurang kejelasan dan kepastian persyaratan seperti pengurusan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan yang sering tidak adanya pegawai yg di tempat. Sedangkan di dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) telah disebutkan bahwa waktu yang diperlukan untuk pendaftaran dan untuk proses pembayaran serta penyerahan adalah 20 menit tapi kenyataan yang ada di lapangan berbeda. 3.)Adanya sikap Kolusi yang cenderung Diskriminatif, Pelayanan perpanjangan STNK akan dipermudah apabila

masyarakat yang melakukan pengurusan itu merupakan orang yg berjabatan, sanak saudara, keluarga atau kenalan para pegawai Kantor SAMSAT itu sendiri, sehingga masyarakat biasa tidak mendapatkan pelayanan yang optimal. 4,)Adanya pungutan pungutan liar (pungli) dan adanya jasa calo untuk pengurusan perpanjangan STNK.

Berdasarkan latar belakang penelitian ini penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul : Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng.

B. Rumusan Masalah

Beranjak dari uraian di atas, maka penulis mencoba membuat perumusan masalah yakni: “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Roda dua Pada SAMSAT Kabupaten Soppeng ?”

C. Tujuan Penelitian

Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini adalah “Untuk mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Kendaraan Bermotor Roda dua Pada Kantor SAMSAT Soppeng ”

D. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan dari pelaksanaan penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Manfaat secara teoritis

Hasil penelitian mengenai ini diharapkan dapat bermanfaat bagi perkembangan layanan kunjungan khususnya mengenai penelitian lebih lanjut

tentang Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Roda dua Pada Kantor SAMSAT Soppeng. Selain itu penelitian ini juga dapat bermanfaat bagi pihak lain yang ingin melakukan penelitian yang sejenis.

2. Manfaat praktis

Diharapkan penelitian ini dapat memberikan manfaat serta menambah wawasan dan pengetahuan serta pengalaman penelitian bagi penulis mengenai Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Roda dua Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng. Dan juga sebagai bahan evaluasi dan informasi bagi SAMSAT untuk dijadikan acuan dalam Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Roda dua Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng..



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu digunakan sebagai acuan penulis dalam melakukan penelitian sehingga penulis dapat memperbanyak dan memperkaya teori yang ada.

1. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Herlina Sakawati, 2017) berjudul “Pelayanan Penerbitan STNK di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Bone” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelayanan penerbitan STNK di kantor Samsat Kabupaten Bone. Metode yang digunakan adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan dari 5 fokus pelayanan yaitu 1) kehandalan (reliability); 2) bukti langsung (tangible); 3) daya tanggap (responsiviness); 4) jaminan (assurance); 5) empati (empathy), sudah mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat, namun dari kelima fokus pelayanan tersebut yang perlu mendapatkan perhatian lebih lanjut terkhusus pada fokus daya tanggap (responsiviness). Dari 7 faktor determinan yang digunakan untuk melihat proses pelayanan penerbitan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Bone, 4 diantaranya menjadi faktor pendukung dalam proses pelayanan yaitu faktor 1) faktor kesadaran; 2) faktor pendapatan; 3) faktor keterampilan petugas; 4) faktor sarana, sedangkan dua faktor lainnya menjadi faktor penghambat dalam pelayanan

penerbitan STNK di Kantor Samsat Kabupaten Bone yaitu, faktor aturan dan faktor organisasi. Dengan masih terdapatnya kekurangan dalam pemberian pelayanan penerbitan STNK, penting bagi pihak Kantor Samsat Kabupaten Bone untuk mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan tujuan, visi, misi, dan motto yang diinginkan dalam rangka terwujudnya pelayanan prima.

2. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Brian Roy Monteiro) berjudul “Analisis Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor Samsat Kota Denpasar” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembuatan STNK di kantor SAMSAT Kota Denpasar. Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif, dengan pendekatan kualitatif. Yaitu metode yang menggambarkan kejadian yang ada dengan menggunakan pendekatan wawancara. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan di kantor sistem administrasi manunggal satu atap sudah maksimal. Pelayanan dalam perpanjangan surat tanda nomor kendaraan dinyatakan baik responden, sarana dan prasarana yang memadai serta kualitas sumber daya manusia yang sudah maksimal.
3. Berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Zerry Ependi, 2019) berjudul “Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Barat” penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten

Kutai Barat, dan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Kutai Barat. Penelitian ini berjenis penelitian Kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat, yang meliputi : Tangible (Kenampakan Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiviness (DayaTanggap), Assurance (Jaminan), Emphaty (Empati) dan Faktor Pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Kutai Barat. Teknik pengumpulan analisis data yang digunakan yaitu model interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Kabupaten Kutai barat sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mulai dari sarana dan prasarana yang dilengkapi, kehadiran petugas dalam melakukan pelayanan, daya tanggap yang cepat dalam menyediakan pelayanan, bahkan Untuk menyelesaikan tugas sudah ada jaminan waktu yang diberikan, sikap dari pegawai juga sudah cukup baik kepada masyarakat. Hanya saja pada saat pelayanan terkadang terjadi kendala seperti kekurangan berka atau persyaratan dan masalah gangguan Jernigan internet sehingga pelayanan tidak bisa berjalan dengan lancar.

B. Teori dan Konsep

1. Teori dan Konsep Efektivitas

Menurut Mardiasmo (2002: 132) efektivitas pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian tujuan atau target kebijakan (hasil guna). Efektivitas

merupakan hubungan antara keluaran dengan tujuan atau sasaran yang harus dicapai. Kegiatan operasional dikatakan efektif apabila proses kegiatan mencapai tujuan dan sasaran akhir kebijakan.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, kata efektif mempunyai arti efek, pengaruh, akibat atau dapat membawa hasil. Jadi Efektivitas adalah keaktifan, daya guna, adanya kesesuaian dalam suatu kegiatan orang yang melaksanakan tugas dengan sasaran yang dituju. Efektivitas pada dasarnya menunjukkan pada taraf tercapainya hasil, sering atau senantiasa dikaitkan dengan pengertian efisien, meskipun sebenarnya ada perbedaan diantara keduanya. Efektivitas menekankan pada hasil yang dicapai, sedangkan efisiensi lebih melihat pada bagaimana cara mencapai hasil yang dicapai itu dengan membandingkan antara output dan inputnya.

Menurut Emerson dalam Handayani (2006: 16) efektivitas adalah “Pengukuran dalam tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”. Sedangkan, menurut Siagian (2008: 4) efektivitas adalah pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya.

Agris dalam Tangkilisan (2005: 139) berpendapat bahwa efektivitas organisasi ialah keseimbangan atau pendekatan secara optimal pada pencapaian tujuan. Kemampuan dan pemanfaatan tenaga manusia. Dengan demikian bahwa konsep tingkat efektivitas organisasi menunjuk pada tingkat jauh organisasi

melakukan kegiatan atau fungsi-fungsi sehingga tujuan yang telah ditetapkan dapat tercapai dengan menggunakan secara optimal alat-alat dan sumber-sumber yang ada. Ini berarti bahwa efektivitas organisasi menyangkut dua aspek, yaitu tujuan organisasi dan pelaksanaan fungsi atau cara untuk mencapai tujuan tersebut. Efektivitas dalam kegiatan organisasi dapat dirumuskan sebagai tingkat perwujudan sasaran yang menunjukkan sejauh mana sasaran telah dicapai.

2. Teori dan Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan bagian dari administrasi oleh karena itu, untuk lebih jelasnya akan diuraikan dalam sebuah teori-teori, dan salah satu aspek penting dalam melaksanakan fungsi pemerintahan adalah melayani masyarakat dari berbagai aktivitasnya yang bersangkutan dengan pemerintah, untuk itulah pemerintah membentuk sistem administrasi dan birokrasi mulai dari pemerintahan yang paling tinggi sampai ke tingkat pemerintahan yang terendah. Hal tersebut dimaksudkan agar dapat memberikan pelayanan yang lebih optimal bagi seluruh masyarakat dan fungsinya sebagai pelayanan masyarakat (Undang-undang No.32 Tahun 2004).

Dari kedua pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan merupakan suatu proses atau rangkaian kegiatan yang terdapat suatu usaha untuk membantu menyiapkan apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kegiatan, dan merupakan suatu proses. Sebagai proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat.

(Kurniawan, 2005) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan publik pada dasarnya menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Dalam kehidupan bernegara, maka pemerintah memiliki fungsi memberikan berbagai pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk pengaturan ataupun pelayanan-pelayanan lain dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dalam bidang pendidikan, kesehatan, utilitas, dan lainnya (Mohammad, Mahsyar, 2003).

Pelayanan Umum atau Pelayanan Public menurut Sadu Wasistiono (Hardiansyah, 2011) adalah Pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Menurut (Tjiptono, 2014) ada macam-macam karakteristik pelayanan merupakan pengertian dasar dari apa yang disebut jasa dapat dijelaskan sebagai berikut:

a. Tak berwujud

Pelayanan adalah suatu hasil yang tak dapat dilihat, secara tak berbentuk nyata tetapi dapat dirasakan hasilnya. Hal ini merupakan ciri yang khas dari jasa pelaksanaannya dapat menggunakan suatu media, tergantung dari pelayanan jasa yang akan dilakukan terhadap konsumen agak tertarik pada suatu hal yang ditawarkan.

b. Tak dapat dipisahkan

Pelayanan itu sendiri tidak dapat dipisahkan dari elemen-elemen yang berbentuk yaitu objek yang dapat membuat terciptanya pelayanan tersebut.

c. Kurangnya daya tahan

Dalam bidang pelayanan jasa, masalah yang timbul didalam mempertahankan ketahanan bentuk pelayanan yang diberikan terhadap suatu keadaan untuk dapat mencapai tujuan yang direncanakan sangat sulit. Karena menurut perubahan-perubahan yang terjadi dengan penambahan kualitas pelayanan yang cenderung meningkat. Hubungannya dengan permintaan sangatlah tergantung dari pelayanan itu sendiri, secara jelas dinyatakan bahwa semakin giat dilakukan peningkatan pelayanan terhadap konsumen maka kemungkinan peningkatan dalam permintaan akan meningkat dengan baik pula.

d. Bervariasi

Adakalanya sistem yang digunakan tidak dapat menjalankan pelayanan secara penuh dikarenakan tidak jelasnya dari sistem pemasaran yang ada dilingkungan tersebut sehingga dapat dilakukan dengan penyesuaian produk yang ditawarkan dengan lingkungan sekitarnya.

Berdasarkan defenisi di atas, bisa ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilakukan oleh seseorang atau penyelenggara secara maksimal dengan keunggulan dalam rangka memenuhi kebutuhan dan harapan yang diinginkan.

Sementara Sinambela, (2008) mengemukakan asas-asas dalam pelayanan publik yang tercermin dari :

- a. *Transparansi*, bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. *Akuntabilitas*, dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturanperundang-undangan.
- c. *Kondisional*, sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. *Partisipatif*, mendorong peran setra masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Keamanan hak, tidak diskriminatif dalam arti tiak membedakan suku, ras, agama, golongan, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan hak dan kewajiban, pemberian dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing hak.

Dari uraian di atas terlihat bahwa pelaksanaan pelayanan publik ditunjukkan pada semua masyarakat termasuk masyarakat dengan kebutuhan khusus, pelayanan publik yang terbaik adalah pelayanan yang dapat menjangkau semua elemen masyarakat. Dengan keadaan tersebut pelayanan publik akan mempermudah masyarakat dalam aktivitasnya.

Menurut (Barata, 2003) terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik antara lain :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyedia dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*customer*) yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan haerus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas.

Unsur-unsur pelayanan publik diperlukan agar dapat mendukung pelayanan yang diinginkan, kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggaraan pelayanan (pemerintah), untuk menerapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi dan memuaskan masyarakat.

3. Indikator Kualitas Pelayanan

Menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry (Hardiansyah, 2011) indikator mengenai kualitas pelayanan yaitu sebagai berikut :

1. *Tangible* (bukti fisik), terdiri dari :
 - a. Ketersediaan sarana dan prasarana
 - b. Kemudahan dalam melakukan proses pelayanan
 - c. Kedisiplinan pengguna pelayanan.
2. *Reliability* (Kehandalan) terdiri dari :
 - a. Kecermatan pegawai dalam melayani pengguna layanan

- b. Kemampuan menggunakan alat bantu pelayanan
 - c. Keahlian petugas menggunakan alat bantu pelayanan
3. *Responsiveness* (daya tanggap) terdiri atas :
- a. Merespon setiap pelanggan
 - b. Pelayanan dengan cepat dan tepat
 - c. Respon keluhan pelanggan
4. *Assurance* (jaminan) terdiri atas :
- a. Jaminan tepat waktu pelayanan
 - b. Jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. *Empathy* (empati) terdiri atas :
- a. Melayani dengan sikap ramah dan sopan santun
 - b. Tidak diskriminasi
 - c. Melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Menurut (Fandy Tjiptono, 2014) indikator kualitas pelayanan publik adalah sebagai berikut :

1. Kinerja (*performance*), yaitu hasil kerja yang dicapai.
2. Ciri atau keistimewaan tambahan (*features*), yaitu karakteristik suatu perlengkapan.
3. Keandalan (*reliability*), yaitu kemungkinan untuk memuaskan pelayanan.
4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), yaitu sejauh mana karakteristik desain dan operasi memenuhi standar-standar yang ditetapkan sebelumnya.

5. Daya tahan (*durability*), yaitu berkaitan dengan berapa lama suatu produk dapat terus digunakan.
6. *Serviceability*, yaitu kecepatan kompetensi, kenyamanan, mudah direparasi serta penanganan keluhan yang memuaskan
7. *Estetika*, yaitu daya tarik.
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*) yaitu citra dan reputasi serta tanggungjawab.

Dari beberapa uraian di atas mengenai indikator-indikator dari kualitas pelayanan, yang dapat memperbaiki dan mempengaruhi suatu pelayanan yang baik dan dapat yang memuaskan.

3. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)

Surat Tanda Nomor Kendaraan atau disingkat STNK adalah tanda bukti pendaftaran dan pengesahan suatu kendaraan bermotor berdasarkan identitas dan kepemilikannya yang telah didaftar. Di Indonesia, STNK diterbitkan oleh SAMSAT, yakni tempat pelayanan penerbitan/pengesahan STNK oleh 3 instansi: Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja. STNK merupakan titik tolak kepemilikan yang sah atas sebuah kendaraan bermotor.

STNK berisi identitas kepemilikan nomor polisi, nama pemilik, alamat pemilik dan identitas kendaran bermotor (merk/tipe, jenis/model, tahun pembuatan, tahun perakitan, isi silinder, warna, nomor rangka/NIK, nomor mesin, nomor BPKB, warna TNKB, bahan bakar, kode lokasi, dsb). Nomor polisi dan masa berlaku yang tertera dalam STNK kemudian dicetak pada plat nomor untuk dipasang pada kendaraan bermotor bersangkutan. Masa berlaku STNK adalah 5

tahun dan setiap perpanjangan STNK, kendaraan diharuskan untuk cek fisik, yakni pengecekan motor rangka dan nomor mesin kendaraan yang dikeluarkan Satuan Lalu Lintas Polri. Apabila sebuah kendaraan bermotor berganti nama pemilik pada STNK, maka dikenakan BBN-KB (Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor).

a. Persyaratan Perpanjangan STNK tahunan:

- 1.) STNK asli dan *Foto Copy*
- 2.) BPKB asli dan *Foto Copy* (BPKB asli diperlihatkan ke petugas)
- 3.) KTP asli dan *Foto Copy* pemilik sesuai data identitas (untuk kendaraan atas nama perorangan) *Foto Copy* Domisi Perusahaan, NPWP Perusahaan, SIUP Perusahaan dan TDP Perusahaan (untuk kendaraan atas nama perusahaan)
- 4.) Surat kuasa, apabila memberi kuasa kepada pihak lain untuk melakukan pengurusan. Untuk kendaraan atas nama perusahaan, Surat Kuasa di atas Kop Surat Perusahaan, tanda tangan pemberi kuasa dan stempel perusahaan di atas materai (melampirkan *Foto Copy* KTP Pemberi Kuasa)

b. Prosedur Perpanjangan STNK tahunan:

- 1.) Mengisi Formulir Perpanjangan STNK (Formulir tersedia di Locket)
- 2.) Memasukkan Formulir beserta persyaratan STNK Tahunan ke Locket Pendaftaran serta memasukkan berkas silahkan menunggu panggilan, apabila tidak ada masalah di berkas petugas akan memanggil untuk menyerahkan lembar besaran pajak yang harus dibayar
- 3.) Membayar Pajak Kendaraan di Locket Pembayaran. Setelah melakukan pembayaran silahkan menunggu panggilan kembali untuk penerbitan STNK

(Pengesahan) dan SKPD baru di Loker pengeluaran STNK (Pengesahan) dan SKPD Baru

4.) *Foto Copy* Domisi Perusahaan, NPWP Perusahaan, SIUP Perusahaan dan TDP Perusahaan (untuk kendaraan atas nama perusahaan)

5.) Surat kuasa, apabila memberi kuasa kepada pihak lain untuk melakukan pengurusan. Untuk kendaraan atas nama perusahaan, Surat Kuasa diatas Kop Surat Perusahaan, tanda tangan pemberi kuasa dan stempel perusahaan diatas materai (melampirkan Foto Copy KTP Pemberi Kuasa)

6.) Membawa kendaraan untuk melakukan cek fisik kendaraan

c. Prosedur Perpanjangan STNK 5 tahunan:

1. Membawa semua persyaratan
2. Melakukan cek fisik kendaraan berupa pemeriksaan nomor rangka dan nomor mesin
3. Menerima blanko cek fisik kendaraan
4. Menyerahkan blanko cek fisik dan semua persyaratan ke loket
5. Membayar Pajak Kendaraan di Loker Pembayaran. Setelah melakukan pembayaran silahkan menunggu panggilan Kembali
6. Menerima struk pembayaran untuk mengambil STNK baru dan plat nomor baru
7. Ambil STNK dan plat nomor baru di loket TNKB (Tanda Nomor Kendaraan Bermotor)

4. Kendaraan Bermotor

Menurut Kurniawan, Purwanto (2006:53) kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih, beserta gandenganya yang digunakan di semua

jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknis, berupa motor atau peralatan lain yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga.

5. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Berdasarkan Peraturan Presiden No.5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor, Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor Bersama Samsat. Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam penyelenggaraan Samsat.

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif. Untuk kelancaran penyelenggaraan Samsat, prosedur pelayanan Samsat dilakukan secara terpadu. Prosedur pelayanan Samsat secara terpadu dilakukan melalui beberapa tahap yakni

- a. Pendaftaran
- b. Penerbitan SKPP
- c. Penerimaan pembayara
- d. Percetakan dan pengesahan

e. Penghimpunan dan pembangunan serta penyerahan

f. Pengarsipan

Prosedur pelayanan Samsat dilakukan melalui loket yang terdiri atas :

1. Loket pendaftaran dan penetapan
2. Loket pembayaran dan pengesahan

Kantor Bersama Samsat dibentuk setiap wilayah Kabupaten/Kotta. Kantor Bersama Samsat berada dilingkungan Kantor Kepolisian setempat setingkat Kepolisian Daerah atau Kepolisian Resor atau diluar lingkungan Kantor Kepolisian setempat dengan mempertimbangkan akses pelayanan, keamanan dan situasi kondisi setempat. Pembentukan Kantor Bersama Samsat ditetapkan dengan Keputusan Bersama Gubernur, Kepala Kepolisian Daerah, dan Kepala Cabang Badan Usaha. Perencanaan pembangunan Kantor Bersama Samsat dikoordinasikan oleh Pemerintah Daerah Bersama dengan instansi terkait.

Peningkat kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu antara lain;

- a. Samsat Pembantu
- b. Samsat Gerai/Corner/Payment/Outlet
- c. Samsat Drive Thru d. Samsat Keliling
- d. Samsat Dilevery Order/Door To Door
- e. E-Samsat dan
- f. Pengembangan Samsat lainnya sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat

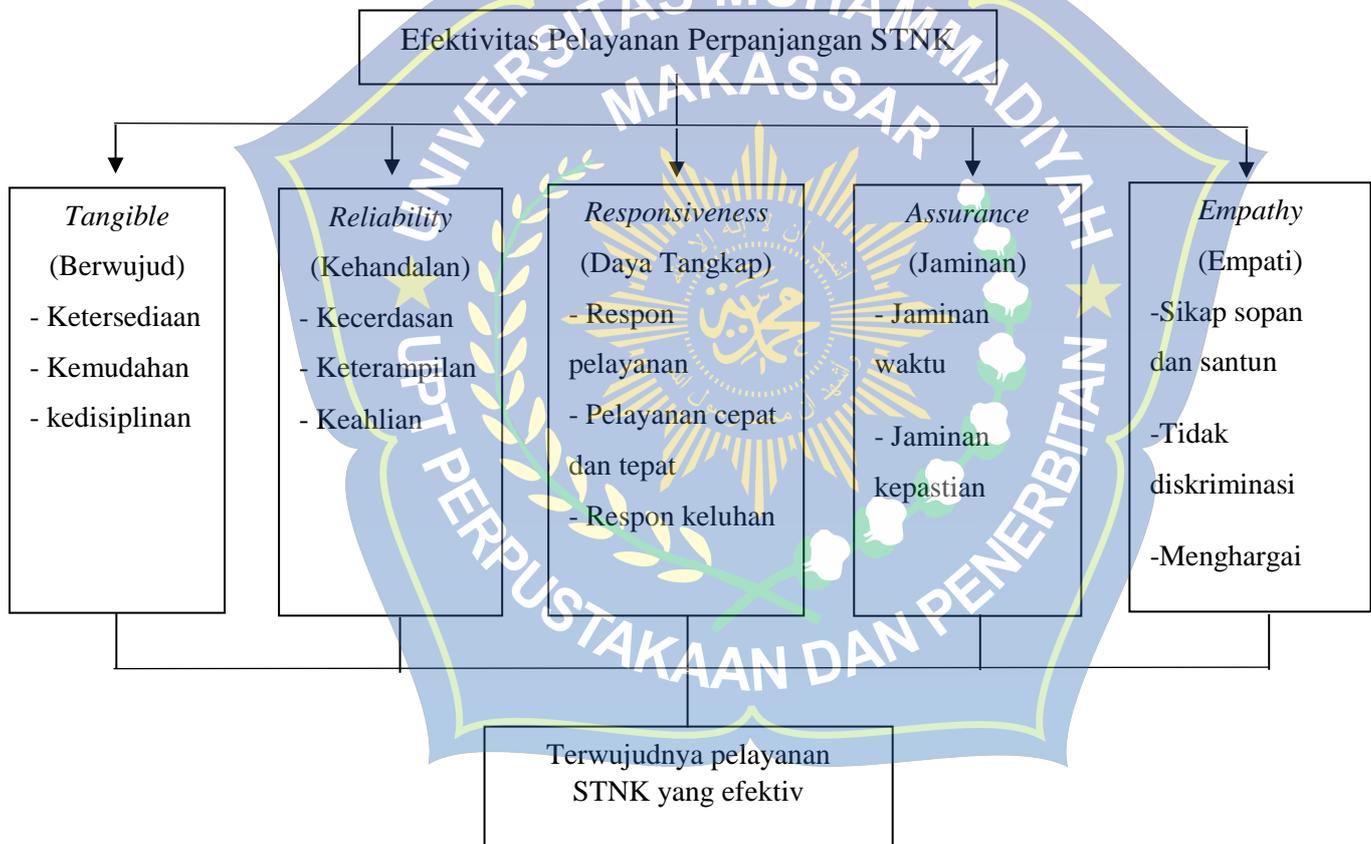
C. Kerangka Pikir

Penelitian ini dilakukan Pada Kantor SAMSAT Soppeng dengan tujuan untuk mengetahui Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan

Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Soppeng yang berlangsung sekarang ini. Dalam penelitian ini akan mengkaji teori kualitas pelayanan yang dijelaskan (Hardiansyah, 2011) sebagai tolak ukur kualitas pelayanan di Samsat Soppeng yang dapat di ukur dari lima dimensi, berikut ini : 1. *Tangible* (berwujud) adalah penampilan fisik dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator: a. ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua, b. kemudahan memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua, c. kedisiplinan 2. *Reliability* (kehandalan) adalah kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator: a. ada standar operasional yang harus diikuti dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua, b. kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer saat memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua, c. ketepatan waktu dalam mengakses pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua, d. keahlian pegawai dalam pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua 3. *Responsiveness* (daya tangkap) adalah suatu daya tangkap pegawai pada Kantor SAMSAT dalam merespon kebutuhan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator: a. memberikan pelayanan yang cepan dan tepat dalam pada saat melakukan perpanjangan STNK bermotor roda dua, b. memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua. 4. *Assurance* (kepastian) adalah jaminan terhadap kepastian akan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator: a. komunikasi yang baik dalam meberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua, b. pengetahuan yang dimiliki luas dan sikap sopan dan santun dalam pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua. 5. *Empathy* (empati) adalah kemampuan

pegawai pada Kantor SAMSAT dalam merasakan keadaan kondisional pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator: a. tidak adanya sikap diskriminasi terhadap pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua, b. keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua.

Dengan demikian, dari teori (Hardiansyah, 2011) maka dapat digambarkan indikator pelayanan yaitu sebagai berikut :



Gambar 2.1 Kerangka pikir

D. Fokus Penelitian

Peneliti akan difokuskan pada “: Efektivitas Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) di Sistem Administrasi Manunggal Satu

Atap di Kabupaten Soppeng.” yang objek utamanya merupakan para pengendara bermotor serta pegawai dikantor SAMSAT soppeng.

E. Deskripsi Fokus

Melihat dari fokus penelitian di atas, deskripsi fokus dari penelitian ini adalah bagaimana Efektifitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.

Berdasarkan indikator menurut Zeithaml, Parassuraman & Berry dalam (Hardiansyah, 2011) kualitas pelayanan sebagai berikut :

1. *Tangible* (berwujud) adalah penampilan fisik dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator:
 - a. ketersediaan sarana dan prasarana dalam pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua,
 - b. kemudahan memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua
 - c. kedisiplinan
2. *Reliability* (kehandalan) adalah kehandalan pegawai dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator:
 - a. ada standar operasional yang harus diikuti dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua
 - b. kemampuan pegawai dalam menggunakan komputer saat memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua

- c. ketepatan waktu dalam mengakses pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua
- d. keahlian pegawai dalam pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua
3. *Responsiveness* (daya tangkap) adalah suatu daya tangkap pegawai pada Kantor SAMSAT dalam merespon kebutuhan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator:
- memberikan pelayanan yang cepan dan tepat dalam pada saat melakukan perpanjangan STNK bermotor roda dua
 - memberikan informasi yang jelas dalam pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua.
4. *Assurance* (kepastian) adalah jaminan terhadap kepastian akan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator:
- komunikasi yang baik dalam meberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua
 - pengetahuan yang dimiliki luas dan sikap sopan dan santun dalam pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua
5. *Empathy* (empati) adalah kemampuan pegawai pada Kantor SAMSAT dalam merasakan keadaan kondisional pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua dengan indikator:
- tidak adanya sikap diskriminasi terhadap pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua
 - keramahan pegawai dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK bermotor roda dua.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan Lokasi Penelitian

Pelaksanaan penelitian ini akan di lakukan selama 2 (dua) bulan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Soppeng.

B. Jenis Dan Tipe Penelitian

1. Jenis penelitian

Dalam penelitian ini metode yang digunakan adalah metode deskriptif kualitatif. Metode ini diharapkan dapat memberi penafsiran tentang realitas sesungguhnya yang telah terjadi pada masyarakat menyangkut pelayanan perpanjangan STNK di kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng.

2. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah menggunakan tipe fenomenologi. Dengan menerangkan fenomena dan gejala-gejala terjadi di lapangan dalam pemberian perpanjangan STNK bermotor roda dua di kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng.

C. Sumber data

Sumber data merupakan sumber dimana peneliti mendapatkan informasi mengenai data yang diperlukan selama melaksanakan penelitian. Adapun sumber data yang digunakan pada penelitian ini yaitu :

1. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli, yaitu jawaban atas wawancara dan observasi langsung terhadap Efektivitas Pelayanan Perpanjangan STNK bermotor roda dua di kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang di peroleh peneliti secara tidak langsung namun melalui media perantara. Penelitian memperoleh data sekunder dari arsip data dan profil di kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng.

D. Informan

Adapun teknik penentuan informan dalam penelitian ini berdasarkan *Purposive Sampling* atau sengaja memilih orang-orang yang dapat dianggap memberikan informasi yang akurat sesuai dengan pernyataan tentang permasalahan penelitian. Pemilihan informan ini diambil dengan pertimbangan tertentu, dengan mempertimbangkan bahwa orang yang dipilih sebagai informan ini merupakan orang-orang yang mengetahui bagaimana Efektivitas Pelayanan Perpanjangan STNK bermotor roda dua di kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng sehingga peneliti dapat memperoleh informasi yang *valid*. Berikut informan dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut :

Table 3.1 Informan Penelitian

No	Daftar Informan	Nama	Inisial
1	Kasat Lantas	H.M. Nawir, S.Sos	MN
2	Analisis Laporan Realisasi Anggaran	Andi Batara Fajar, S.STP	BF
3	Analisis Pajak dan Retribusi Daerah	Andi Mikramianti S.E	MK
4	Analisis Laporan dan Transaksi Keuangan	Hesti Amirullah S.Sos, M.Si	HA
5	Masyarakat (Pengunjung)	Sudirman	SD
6	Masyarakat (Pengunjung)	Jusniati	JS

E. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut :

a. Observasi (pengamatan)

Dalam Teknik ini peneliti melakukan pengamatan langsung terhadap proses pelayanan kepada pengendara motor untuk mendapatkan gambaran yang jelas mengenai objek yang diteliti terkait dengan Efektivitas Pelayanan Perpanjangan STNK bermotor roda dua Pada kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng.

b. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan atau metode pengumpulan data yang dilakukan dengan bertatap muka langsung dengan responden. Dalam penelitian ini menggunakan wawancara *personal* (*personal interviewing*). Wawancara antara orang, yaitu antara peneliti (pewawancara) dengan responden (yang diwawancarai), yang diarahkan oleh pewawancara dengan tujuan memperoleh informasi yang relevan.

c. Studi Dokumentasi

Studi Dokumentasi, yaitu pengumpulan data dengan cara menyalin maupun mengcopy serta mencatat yang penting di lokasi penelitian. Studi dokumentasi merupakan salah satu cara yang dapat dilakukan peneliti kualitatif untuk mendapatkan gambaran dari sudut pandang subjek melalui suatu media tertulis dan dokumen lainnya yang ditulis atau dibuat langsung oleh subjek yang bersangkutan (Haris Herdiansyah, 2010)

F. Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman, kegiatan analisis terdiri dari tiga alur kegiatan yang terjadi secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau *verifikasi*. Terjadi secara bersamaan berarti reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sebagai sesuatu yang saling menjalin merupakan proses siklus interaksi pada saat sebelum, selama, dan

sesudah pengumpulan data dalam bentuk sejajar yang membangun wawasan umum yang disebut “analisi” (Haris Herdiansyah,2010).

Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah :

1. Reduksi Data

Dalam hal ini peneliti akan menerapkan proses editing terhadap hasil wawancara yang telah dilakukan. Editing artinya pemilihan, pemilaha, dan penggunaan data-data yang relavan dengan tujuan penelitian. Hasil dari proses editing akan ditambahkan dengan studi Pustaka yang disesuaikan dengan pokok pembahasan penelitian.

2. Penyajian Data

Penulis menyajikan data dalam bentuk deskriptif atau pemaparan, dimaksudkan untuk memudahkan dalam melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian yang dilakukan.

3. Penarikan Kesimpulan

Langkah selanjunya dalam proses analisis data adalah menarik kesimpulan berdasarkan penelitian dan melakukan verifikasi data.

G. Teknik Pengabsahan Data

Pengabsahan data adalah untuk menjamin bahwa semua yang telah diamati dan diteliti penulis sesuai dengan data yang sesungguhnya ada dan memang benar-benar terjadi. Hal ini dilakukan penulis untuk memelihara dan menjamin bahwa data tersebut benar, baik bagi pembaca maupun subjek penelitian. Guna memperoleh tingkat keabsahan data penulis menggunakan

triangulasi, yaitu mengadakan perbandingan antara sumber data yang satu dengan yang lain. Sebagaimana yang dikemukakan Moleong, bahwa “Triangulasi adalah Teknik pemeriksaan kabsahan data yang memanfaatkan suatu yang lain diluar data itu untuk keperluan pengecekan atau sebagai perbandingan terhadap data tersebut”. Ada tiga macam triangulasi yaitu:

1. Triangulasi Sumber

Yaitu membandingkan dengan cara memeriksa ulang derajat tingkat kepercayaan kredibilitas informasi yang didapatkan maupun diperoleh melalui sumber yang berbeda, dengan membandingkan hasil pengamatan dengan wawancara.

2. Triangulasi Teknik

Yaitu menguji kredibilitas dengan cara memeriksa semua data ke sumber yang sama dengan Teknik yang berbeda. Seperti data yang didapatkan dari wawancara, dicek dengan observasi, media *review* maupun dokumentasi.

3. Triangulasi Waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas yang ada, pengujian kredibilitas data bisa dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi dan teknik lain dalam waktu atau situasi berbeda.

BAB IV

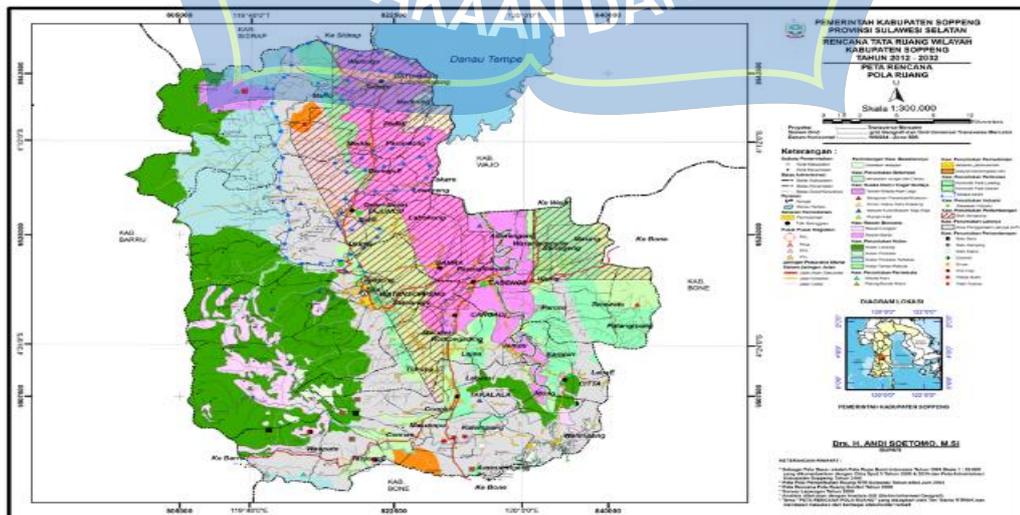
HASIL PENELITIAN

A. Karakteristik Objek Penelitian

1. Gambaran umum Kabupaten Soppeng Sulawesi Selatan

Soppeng terletak pada depresiasi sungai Walanae yang terdiri dari daratan dan perbukitan. Kabupaten Soppeng memiliki luas wilayah 1.359,44 km² dan berpenduduk sebanyak kurang lebih 222.798 jiwa (2004). Kabupaten Soppeng secara geografis terletak pada 4o06 - 4o32 LS dan antara 119o42 18 - 120o06 13 BT, dengan batas wilayahnya Sebelah Barat berbatasan dengan Kabupaten Barru, Sebelah Timur berbatasan dengan Kabupaten Wajo dan Kabupaten Bone, Sebelah Utara berbatasan dengan Kabupaten Sidenreng Rappang, Sebelah Selatan berbatasan dengan Kabupaten Bone. Kabupaten Soppeng memiliki 8 kecamatan dan 70 kelurahan.

Gambar 4.1 wilayah Kabupaten Soppeng Sulawesi Selatan



1. Gambaran umum Kantor Sistem Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Soppeng bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Selain fungsi tersebut, kantor samsat ini juga melayani masyarakat untuk membuat SIM baik SIM A mobil, SIM C motor, dan lainnya. Tersedia juga layanan perpanjangan SIM bagi masyarakat yang surat izin mengemudinya sudah kadaluarsa. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan samsat online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi e-samsat. Pada aplikasi tersebut, terdapat layanan untuk cek pajak kendaraan motor atau mobil, informasi syarat bayar pajak motor dan mobil, cek data pemilik kendaraan, cek data plat nomor, informasi tarif perpanjangan pajak motor dan mobil dan lainnya. Silahkan kunjungi kantor Samsat terdekat ini untuk informasi lainnya seperti info harga dan tarif pajak STNK, hingga info ganti plat nomor kendaraan. Anda juga dapat mengunjungi samsat keliling terdekat yang buka tiap akhir pekan pada titik-titik kumpul masyarakat.

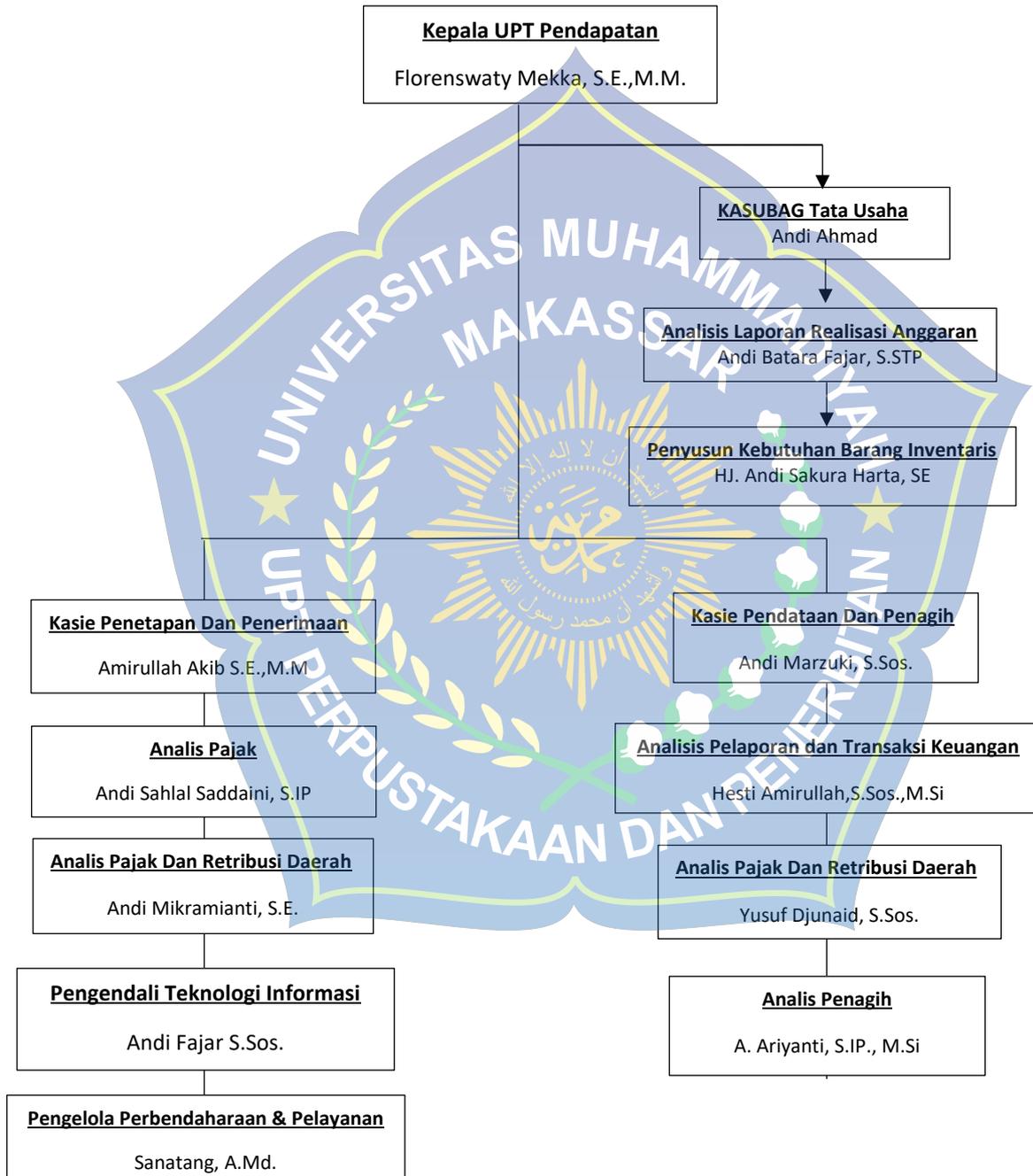
Gambar 4.2 Kantor SAMSAT Soppeng



Sumber: Kantor SAMSAT Soppeng

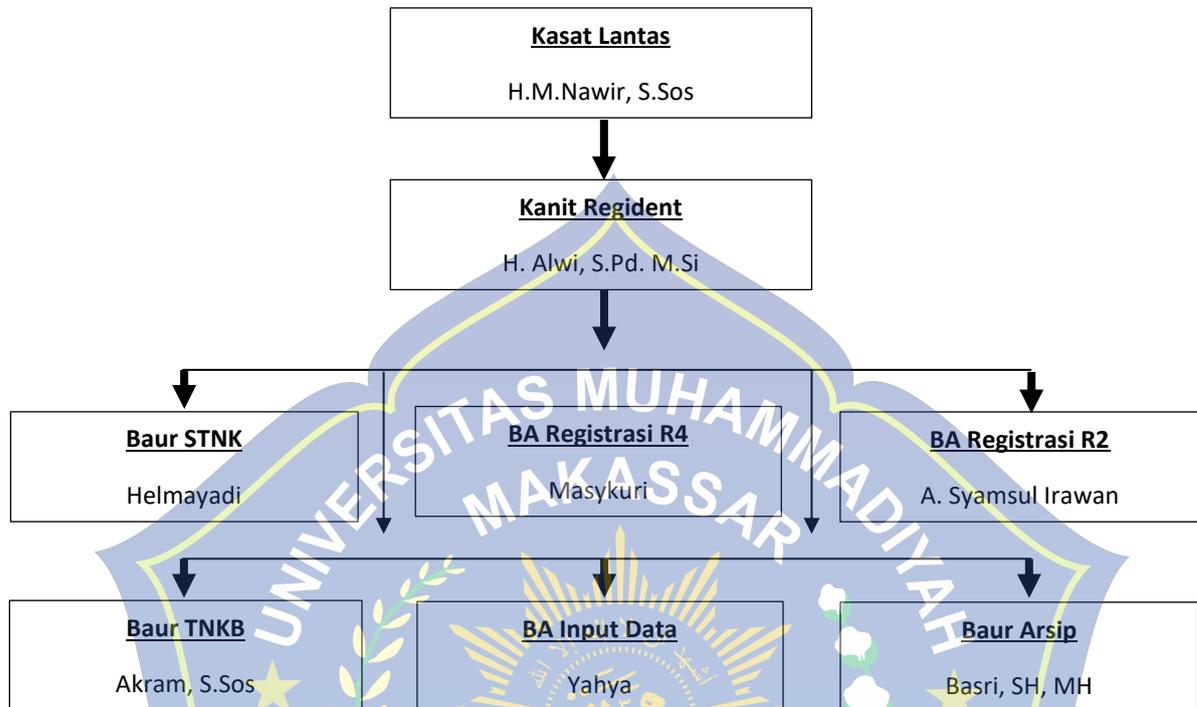
2. Struktur Organisasi di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Soppeng

Gambar 4.3 Struktur Organisasi Instansi Bapenda



Sumber : Kantor SAMSAT Soppeng

Gambar 4.4 Struktur Organisasi Instansi Unit Regident



Sumber : Kantor SAMSAT Soppeng

3. Visi dan Misi Kantor SAMSAT

a. VISI

Terwujudnya pelayanan prima dalam pengurusan Administrasi dan Regident kendaraan bermotor melalui keterpaduan pelayanan Polri, Pemda dan Jasa Raharja pada Samsat Soppeng.

b. MISI

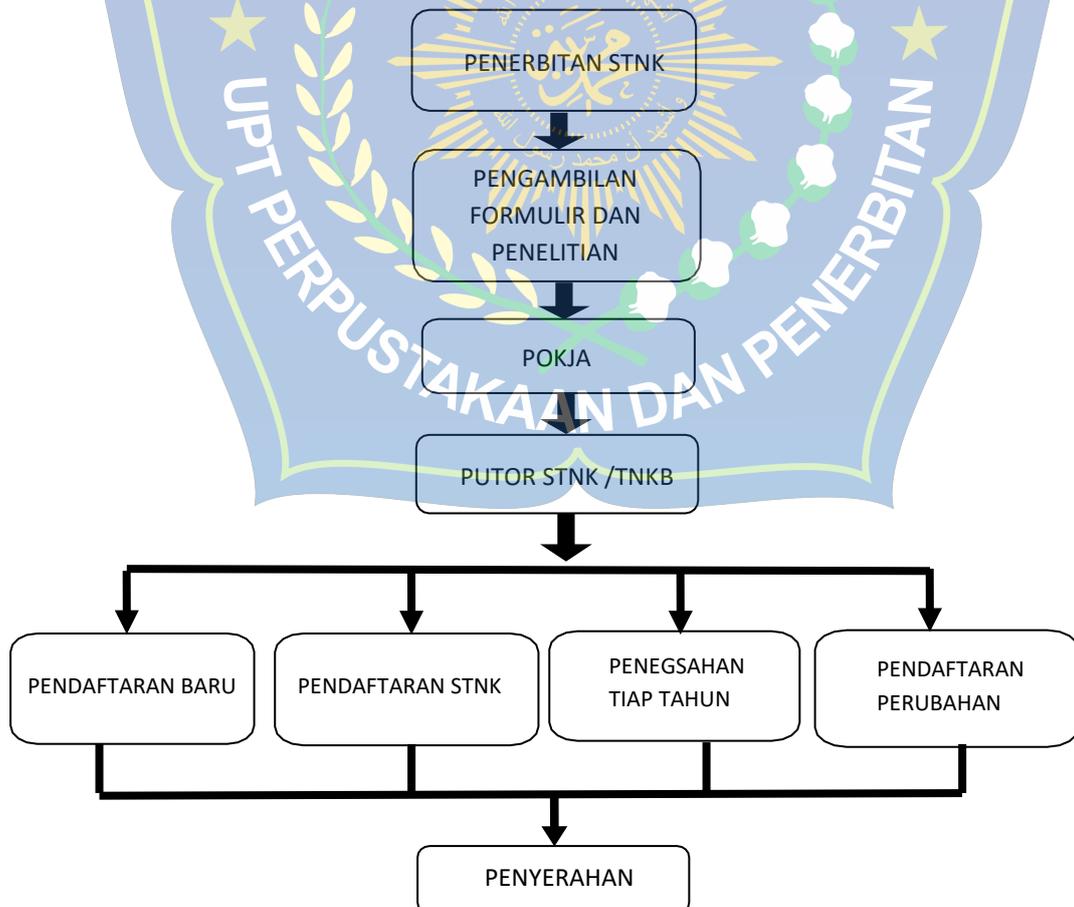
- 1) Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi
- 2) Melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara tepat dan tepat

- 3) Mewujudkan aparat pelaksanaan SAMSAT yang bersih, jujur dan cakap, bertanggung jawab dan professional
- 4) Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak
- 5) Penataan Arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.

4. Inovasi Pelayanan Unggulan

- a. Proses administrasi STNK dengan sistem komputerisasi
- b. Info layanan wajib pajak dengan sistem komputerisasi
- c. Pro-aktif melayani wajib pajak melalui SAMSAT keliling

Jalur proses pelayanan STNK



B. Hasil penelitian

1. *Tangible*

Kelengkapan sarana dan prasarana sangat penting dalam menunjang pelayanan dalam suatu perusahaan atau organisasi tanpa adanya saran dan prasarana yang memadai tentunya kegiatan pemberi pelayanan tidak dapat berjalan dengan efektif, begitupun pada bagian pelayanan TNKB kantor Samsat Soppeng sebagai unit pelayanan terpadu di kota Soppeng dituntut untuk terus mampu meningkatkan pelayanannya, dari hasil wawancara, observasi, dan Kuesioner yang dilakukan akan dibahas lebih lanjut dibawah ini.

a. Ketersediaan Sarana Dan Prasarana

Tangible merupakan penampian fasilitas fisik, peralatan, personal, dan media komunikasi dalam pelayanan. Jika dimensi ini dirasakan oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Pengunjung masyarakat akan menilai dan merasakan kepuasan terhadap pelayanan yang diberikan pegawai dalam melayani pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng namun jika pelayanan ini dirasakan oleh pengunjung buruk, maka masyarakat akan menilai dengan buruk dan tidak akan merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan pegawai pelayanan

Terkait dengan kenyamanan tempat peneliti berkesempatan mewawancarai Pengunjung (Masyarakat)

“Menurut saya sarana dan prasarana pelayanan bagian TNKB Samsat Kabupaten Soppeng sudah cukup memadai khususnya dibagian pengurusan berkas dan pembayaran saya lihat dari ruang tunggu pelayanan sudah lengkap dan toiletnya cukup bersih dan juga saya lihat penampilan pegawai sangat bersih dan rapi akan tetapi ada sedikit saran untuk UPTD Samsat Soppeng saya lihat ruang tunggu untuk mengambil plat kendaraan

belum memadai dan tempat parkir belum cukup luas untuk menampung kendaraan“. (Wawancara pada tanggal 12 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa mengenai fasilitas dan prasarana pelayanan bagian TNKB sudah cukup baik dilihat dari penunjang pelayanan seperti ruang tunggu akan tetapi dilihat dari keterlambatan mengenai bahan baku atau material plat kendaraan belum bisa dicetak karena adanya hambatan dalam hal penyuplaian material dari plat tersebut namun tetapi pelayanan untuk pencetakan roda empat bisa langsung di cetak terkecuali pengguna roda dua.

Hasil wawancara JS yang mengatakan:

“Menurut saya kelengkapan sarana dan prasarana pelayanan pengurusan TNKB Samsat Soppeng sudah memadai cukup lengkap sesuai dengan standar UPTD Samsat seperti ruang tunggu antrian, mesin nomor antrian, toilet yang bersih akan tetapi ruang pengambilan plat belum cukup memadai dan tempat parkir kendaraan perlu diperluas sedikit.“ (Wawancara pada tanggal 12 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa Fasilitas berupa sarana dan prasarana yang meliputi ruang tunggu, parkiran, toilet sudah cukup memadai ditambah pula dengan mesin nomor antrian yang menjadi penunjang dalam menciptakan pelayanan yang cepat dan tepat namun dalam hal ini ruang tunggu untuk pengambilan plat kendaran belum cukup memadai dan juga lahan parkir yang kurang memadai untuk menampung seluruh kendaraan masyarakat yang ingin melakukan pelayanan.

Begitu pula yang dikatakan oleh YT yang mengatakan:

“Menurut saya sarana dan prasarana pelayanan bagian TNKB sudah cukup lengkap dan juga penampilan pegawai sangat rapi dan bersih dan juga ditambah petugasnya yang ramah dalam memberikan informasi” (Hasil wawancara pada tanggal 12 April 2022)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa wujud pelayanan yang disediakan berupa fasilitas pelayanan dan kondisi pelayanan yang ada di bagian pengurusan TNKB Samsat Soppeng sudah memadai, terlihat dari bukti fisik berupa kelengkapan sarana yang diwujudkan dengan kelengkapan ruang tunggu, toilet, dan layanan informasi dan tentunya prasarana pelayanan yang diperlihatkan pada kenyamanan lingkungan kerja dan penampilan pegawai yang bersih dan rapi yang menggambarkan kesiapan karyawan bagian pengurusan TNKB Samsat Soppeng sudah memadai untuk memberikan pelayanan. Akan tetapi diperlukan sedikit perbaikan pada ruang tunggu pengambilan plat dan parkir yang belum cukup luas. Senada dengan kesempatan hasil wawancara yang dilakukan dengan pegawai Analisa pajak dan retribusi daerah oleh MR yang mengatakan:

“Kondisi ruang pelayanan bagian pengurusan TNKB untuk sekarang ini sudah lebih dari cukup. Namun adapun faktor penghambat terjadinya keterlambatan pelayanan kadang disebabkan karena komputer tidak berfungsi dengan baik atau jaringan eror. Kenyamanan dari ruang pelayanan pengurusan TNKB bisa dilihat dari kebersihan, kenyamanan, dan kelengkapan peralatan didalamnya.” (Hasil wawancara pada tanggal 17 April 2022)

Hasil wawancara diatas menunjukkan bahwa peralatan yang menunjang dapat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan yang nantinya akan diberikan kepada masyarakat dan juga mempengaruhi peningkatan pelayanan petugas bagian Analisa pelaporan dan transaksi keuangan TNKB yang bersangkutan. Hal serupa dikemukakan oleh HA yang mengatakan:

“Alhamdulillah kondisi ruang pelayanan pengurusan TNKB bagian kasir sudah cukup baik dan bagus semua wajib pajak yang selama ini mengatakan sudah bagus.” (Hasil wawancara pada tanggal 17 April 2022)

Hasil wawancara HA yang mengatakan:

“ untuk sementara kondisi ruang unit TNKB selama ini baik kemudian mesinjuga bagus dan selama ini untuk ruangan dan kondisi alat percetakan

tidak ada masalah semuanya cukup bagus dan baik.”(Hasil wawancara pada 17 april 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa kondisi ruang unit TNKB untuk sementara ini masih berfungsi dengan baik dan tidak ada kendala mengenai alat untuk percetakan plat semuanya sementara ini cukup baik dan bagus.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan peneliti melihat bahwa Keadaan dan kondisi ruang pelayanan dalam hal pengurusan TNKB sudah sangat baik dan peralatan untuk percetakan plat kendaraan selama ini masih cukup baik dan pelayanan yang diberikan oleh pihak samsat selaku kasir membuat masyarakat nyaman akan keramahan dan sopan santun dan masyarakat merasa puas akan pelayanan yang diberikan sangat baik.

Prasarana lainnya yang secara langsung mendukung penyelesaian tugas-tugas pelayanan seperti tersedianya kelengkapan fasilitas komputer yang tersedia pada setiap pelayanan untuk menunjang dilaksanakannya kegiatan pelayanan pada bagian pengurusan TNKB tersebut.

Pelayanan yang diberikan pun sesuai dengan standar yang telah ditentukan yaitu mulai dari kelengkapan sarana dan prasarana seperti mesin nomor antrian, komputer, ruang tunggu, papan informasi serta penampilan pegawai yang bersih dan rapi yang menggambarkan kegiatan pelayanan siap untuk dilaksanakan guna untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan para masyarakat.

2. *Reliability* (Kehandalan)

Reliability (kehandalan) atau pengetahuan dalam hal ini merupakan kecakapan pribadi yang secara luas adalah suatu rangkaian pengalaman yang

diperoleh termasuk ilmu dalam pendidikan. Ciri pembeda seseorang yang berpengetahuan nyata dan aktivitas pegawai dalam melaksanakan kegiatan yang dilaksanakan. Parameter pengetahuan yang memadai menunjukkan pada kemampuan nyata dalam melaksanakan suatu tugas pekerjaan yang diberikan, sehingga menjadi alasan pembenaran jika pengetahuan yang relatif minimal turut mempengaruhi output yang dihasilkan. Dapat diukur melalui indikator berikut ini: a) Pelayanan yang tepat, b) Pelayanan yang terpercaya.

Kehandalan pengetahuan yang memadai merupakan kebutuhan mutlak guna terselenggaranya pelayanan yang berkualitas. Begitupun pada bagian pengurusan TNKB kantor Samsat Soppeng guna menjamin tercapainya tugas pokok yaitu melaksanakan kegiatan pelayanan TNKB sesuai dengan kebijakan yang ditetapkan oleh UPTD Samsat Soppeng. Untuk itu diperlukan kehandalan atau pengetahuan dari petugas pemberi layanan atau sumber daya manusia yang handal, dari hasil gabungan wawancara, observasi dan telaah dokumen, yang akan dibahas dibawah ini.

Hasil wawancara SD yang mengatakan:

“Kemampuan petugas bagian pengurusan berkas dalam memberikan informasi pelayanan sangat baik bahasanya mudah dimengerti dan juga ramah dalam menjelaskan persyaratan pengesahan, pergantian STNK dan juga sikap adil dalam memberikan pelayanan serta prosedur pembuatan STNK”. (Hasil wawancara pada tanggal 12 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa Dalam memberikan suatu informasi dan saran kepada masyarakat harus mudah dimengerti dan dipahami agar apa yang di inginkan oleh masyarakat mengenai berbagai macam prosedur bisa dimengerti pula jadi ada timbal balik dari masyarakat dan keadilan dalam

memberikan pelayanan harus sesuai dengan nomor antrian. Senada dengan hasil wawancara yang dilakukan dengan JS yang mengatakan:

“ kemampuan petugas bagian pengurusan berkas dalam memberikan pelayanan saya rasa cukup bagus saya dengan mudah memahami persyaratan seperti pergantian STNK”. (Hasil wawancara pada tanggal 12 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa Kehandalan petugas dalam memberikan informasi berupa saran harus mudah dipahami dan dimengerti oleh masyarakat agar terciptanya pelayanan yang prima mengenai berbagai macam yang ingin diketahui oleh pengguna pelayanan. Senada dengan hasil wawancara oleh JS yang mengatakan:

“ kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan sangat bagus dan keadilan mendapatkan pelayanan sangat baik dan juga prosedur pengesahan STNK harus ada foto copy KTP foto copy STNK yang lama” (Hasil wawancara pada tanggal 12 April 2022).

Berdasarkan hasil wawancara diatas mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas pelayanan dilihat dari aspek kehandalan sudah cukup bagus kehandalan petugas pelayanan sangat diperlukan untuk memberikan penjelasan prosedur pelayanan terhadap masyarakat sehingga membuat masyarakat merasa puas atas pelayanan yang telah diberikan serta ditunjang dengan cara penyampaian prosedur pelayanan yang ramah dan juga bahasa yang digunakan mudah dimengerti. Berdasarkan hasil wawancara diatas mengungkapkan bahwa pelayanan yang diberikan petugas pelayanan dilihat dari aspek kehandalan sudah cukup bagus. Hal serupa dikemukakan Kasat Lantas yang mengatakan:

“seorang petugas bagian pengurusan berkas harus memiliki kemampuan berkomunikasi yang baik, mengerti apa yang menjadi keinginan dan

kebutuhan masyarakat seperti memberikan pelayanan yang cepat, penjelasannya lengkap, perhatian, menciptakan rasa aman dan kepercayaan masyarakat kepada Kantor Samsat Soppeng serta memberikan pelayanan yang lebih” (Hasil Wawancara pada tanggal 17 April 2022)

Hasil wawancara diatas Kasat Lantas Kantor Samsat Soppeng pun senantiasa memaksimalkan kualitas dan disiplin para pegawai pelayanan dalam hal ini diperhatikan pada keadilan para pegawai yang dilakukan pada Kantor Samsat Soppeng observasi yang dilakukan menunjukkan keadilan para petugas pelayanan, yang senantiasa mendahulukan pelayanan kepada masyarakat, petugas mengikuti prosedur untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat yang sesuai dengan nomor antrian.

Masih banyaknya kekurangan yang terjadi dilapangan dalam hal ini tentunya Kantor Samsat Soppeng senantiasa berusaha meningkatkan pelayanannya, yang diwujudkan dengan kemudahan prosedur pelayanan dalam bidang teknisnya. Tentunya untuk memberikan pelayanan yang melebihi harapan penerima layanan. Pimpinan Kasi STNK Samsat Soppeng oleh JS yang mengatakan: pada tanggal 4 mei 2022. Berikut hasil wawancaranya:

Adapun hambatan – hambatan yang dialami petugas pelayanan pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu sesuai dengan hasil wawancara dengan JS yang mengatakan:

“Terdapat hambatan atau kesulitan saat melakukan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini bisa saja berasal dari watak masyarakat yang berbeda-beda. Tetapi sejauh ini kecuali pada saat komputernya lagi eror dan jaringan bermasalah tapi masalah pelayanan selama komputer baik dan jaringan bagus tidak ada hambatannya.” (hasil wawancara pada tanggal 17 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat dijelaskan bahwa Adapun hambatan yang dihadapi oleh kasir jika terjadi gangguan berupa listrik padam maka komputer yang ingin digunakan terkadang eror dan jika pelayanan sedang berlangsung maka diberhentikan untuk beberapa saat sampai keadaan listrik menyala dan komputer normal kembali. Hasil wawancara dengan HA yang mengatakan:

“Ada beberapa masyarakat yang tidak sabar menunggu nomor antrian jikalau adanya gangguan dalam hal berupa listrik yang terkadang padam”
(Hasil wawancara pada tanggal 17 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas masyarakat juga perlu mengikuti persyaratan-persyaratan yang berlaku di Kantor Samsat Soppeng guna memudahkan petugas memberikan pelayanan dengan sangat baik dan cepat.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan peneliti bahwa Adapun hambatan yang sering terjadi ketika pelayanan sedang berlangsung bukan kesalahan dari pihak samsat itu sendiri tetapi adanya gangguan teknis misalnya listrik yang padam tiba-tiba dan membuat komputer eror , jaringan gangguan dan secara tidak langsung pemberhentian pelayanan dan akan dilanjutkan kembali setelah keadaan menjadi seperti semula komputer normal kembali.

3. *Responsiviness* (daya tangkap)

Prosedur rosedur pelayanan pengurusan TNKB Tidak semua masyarakat memahami hal tersebut, sehingga membutuhkan perhatian dari petugas pelayanan, banyak masyarakat yang kadang kurang komunikasi seperti dalam bertanya, bahkan mungkin segan atau takut kepada petugas pelayanan sehingga seolah-olah tercipta jarak antara pemberi dan penerima layanan, oleh sebab itu

diperlakukannya pelayanan yang cepat atau tidak berbelit-belit daya tanggap oleh petugas pelayanan itu sendiri. Dapat diukur melalui indikator berikut ini:
a).Pelayanan jasa yang cepat, b).Ketangapan terhadap masyarakat.

Hasil observasi yang dilakukan pada Samsat Soppeng dalam hal memberikan pelayanan yang cepat berdasarkan standar pelayanan dengan memberikan pelayanan penyelesaian dalam waktu secepatnya dan tidak berbelit-belit tanpa menyulitkan masyarakat pengguna pelayanan hal ini didukung dengan adanya penetapan SOP pada Unit Pelayanan Teknis Daerah (UPTD). Yang tentunya dalam hal ini berkaitan dengan tanggung jawab dan keinginan petugas pemberi pelayanan agar tentunya pelayanan yang diberikan diharapkan sesuai dengan harapan dan keinginan masyarakat. Hasil wawancara JS yang mengatakan:

“ menurut saya pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan petugas cukup tanggap dalam menerima keluhan dari saya contohnya pada saat saya ingin mengurus pergantian plat petugas dengan cepat menjelaskan prosedur pengurusan STNK dengan baik”. (hasil wawancara pada tanggal 4 Mei 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa pelayanan pengurusan pergantian plat yang dilakukan oleh masyarakat mendapatkan pelayanan yang sangat baik dengan petugas yang cepat tanggap dalam menyikapi dan menerima keluhan dari masyarakat tentang bagaimana prosedur yang sebenarnya dengan cepat dan sigap petugas memeberikan saran dan menjelaskan prosedurnya. Hasil wawancara dengan masyarakat oleh SD yang mengatakan:

“ menurut saya petugas pelayanan memberikan pelayanan sudah cukup bagus, cepat dan tanggap dalam melayani serta memberikan perhatian yang penuh dalam melayani”(Hasil wawancara pada tanggal 4 Mei 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa Perhatian yang penuh dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus diperhatikan karena adanya timbal balik melalui petugas dan masyarakat agar terjadi pelayanan yang prima sesuai dengan prosedur yang ada. Hasil wawancara dengan masyarakat oleh SD yang mengatakan :

“Menurut saya kecepatan pelayanan yang diberikan cukup baik dan tanggap dalam memberikan solusi terhadap masalah pengurusan pergantian plat yang saya hadapi begitupun keseriusan dalam memberikan pelayanan saya lihat petugas pelayanan sangat serius dan memberikan perhatian penuh kepada saya dalam memberikan pelayanan “

(Hasil wawancara pada tanggal 17 April 2022)

Hasil wawancara diatas menunjukkan dalam hal ini petugas pelayanan pengurusan TNKB dalam hal memberikan pelayanan terhadap masyarakat sangat cepat sehingga masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan dan juga petugas dalam hal ketanggapan melakukan pelayanan sangat baik sehingga keluhan-keluhan masyarakat dapat teratasi dengan baik hal ini ditunjang dengan keseriusan petugas dalam melakukan pelayanan terhadap masyarakat dan ini tidak lepas dari adanya SOP yang diterapkan oleh petugas sesuai yang ditetapkan oleh Samsat Soppeng. Dalam hal ini petugas berperan penting dalam terciptanya kepuasan masyarakat pada aspek ketanggapan. Berikut hasil wawancara yang dilakukan dengan bagian Analisis laporan realisasi anggaran mengatakan pada tanggal 17 April 2022 :

“Aspek yang harus diperhatikan dalam melakukan pelayanan yaitu menyelesaikan dengan segera apa yang dikeluhkan oleh masyarakat dan juga memberikan perhatian dan pelayanan kepada masyarakat dengan sepenuh hati, ikhlas dan antusias dan tentunya menguasai atau profesional dalam memberikan pelayanan dan mampu memberikan informasi yang tepat dan mudah dimengerti”

Berdasarkan hasil wawancara menjelaskan bahwa aspek yang harus diperhatikan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat yaitu memberikan apa yang diinginkan masyarakat dan kesiapan dalam hal pelayanan guna terciptanya pelayanan yang prima. Hasil wawancara oleh HA Petugas bagian Analisis pelaporan dan transaksi keuangan:

“sebagai *kasir*, aspek yang membuat puas masyarakat dengan pelayanan yang kami berikan adalah pelayanan yang tulus, senyuman yang diberikan dari awal layanan sampai akhir layanan membuat masyarakat nyaman karena merasa dilayani sepenuh hati. Pelayanan yang cepat menjadi simbol pelayanan dari UPTD Samsat “ (Hasil wawancara 17 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas Pelayanan yang cepat dan tepat yang diberikan kepada masyarakat dengan meliputi keramahan dan sopan santun membuat masyarakat nyaman akan pelayanan yang diberikan dari awal layanan sampai akhir layanan.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan peneliti melihat keseriusan petugas dalam melakukan pelayanan sangat berpengaruh terhadap kepuasan masyarakat karena apabila petugas memberikan pelayanan dengan sepenuh hati, ikhlas dan antusias maka masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang telah diberikan oleh petugas pelayanan. Dalam hal ini petugas pelayanan khususnya pengurusan TNKB Samsat Soppeng sudah cukup berhasil dalam memberikan pelayanan dilihat dari aspek Responsiveness, petugas pelayanan memberikan pelayanan dengan cepat, memberikan solusi atas masalah-masalah yang dihadapi masyarakat dalam melakukan pengurusan TNKB dan juga sepenuh hati dalam melayani masyarakat.

4. Assurance (jaminan)

Seperti yang dicantumkan pada indikator pelayanan assurance yang mencakup kepastian hukum, waktu, dan biaya dalam prosedur pemberian pelayanan. Assurance dalam hal ini berarti adanya jaminan hukum mengenai prosedur dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berdasarkan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) termasuk didalamnya kepastian waktu dan biaya yang dapat diberikan oleh petugas pelayanan yang telah ditetapkan Samsat dalam melayani.

Berdasarkan gabungan hasil wawancara yang dilakukan pada Kantor Samsat Soppeng mengenai assurance atau jaminan pada pelayanan pengurusan TNKB dalam melaksanakan tata laksana pelayanan yaitu masyarakat dalam melakukan pengurusan misalnya pengurusan TNKB biayanya sesuai yang tertera pada STNK. Adapun hasil wawancara yang dilakukan dengan SD selaku masyarakat mengatakan:

“saya rasa prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas pelayanan sudah sesuai dengan peraturan yang ada namun tetapi masalah waktu yang cukup lama diberikan oleh pihak Samsat tidak memberikan kepastian dalam hal penerbitan TNKB” (Hasil wawancara pada tanggal 12 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan prosedur pelayanan pengurusan TNKB dalam hal penerbitan TNKB belum ada kepastian waktu yang jelas semestinya ada jaminan pelayanan pengurusan dalam melaksanakan tata laksana pelayanan. Hasil wawancara dengan JS selaku masyarakat yang mengatakan:

“ menurut saya kepastian hukum tentang prosedur pelayanan sudah sesuai yang ditetapkan oleh pemerintah namun dalam hal penyelesaian pengurusan tidak tepat waktu dan biayanya tidak jelas.” (Hasil wawancara 12 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa Dalam penyelesaian pengurusan TNKB belum ada kejelasan dan kepastian dalam hal kapan penerbitan TNKB tetapi prosedur pelayanan yang diberikan oleh petugas sudah cukup jelas. Hasil wawancara lainnya dengan masyarakat oleh SD yang mengatakan:

“saya rasa prosedurnya sudah sesuai dengan peraturan tetapi penerbitan TNKB itu terlalu lama dan tidak ada kejelasan kapan terbit TNKB nya”(Hasil Wawancara pada tanggal 12 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas 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 berdasarkan ketetapan pemerintah serta menciptakan rasa aman dan nyaman dalam hal memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini dipertegas oleh hasil wawancara yang dilakukan kepada BF yang mengatakan:

“prosedur yang dilakukan kasir dalam melakukan pelayanan kepada masyarakat sejauh ini telah sesuai dengan SOP (Standar Operasional Prosedur) dan juga sesuai peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah. Setiap pengurusan memiliki SOP yang berbeda-beda dan wajib untuk dipedomani oleh semua kasir. SOP ini membantu semua kasir untuk meminimalisir resiko terjadinya kecurangan dalam hal pengurusan dari pelayanan kasir”. (Hasil wawancara pada 17 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara diatas petugas pelayanan memang diharuskan memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan SOP yang diberikan oleh Samsat dan peraturan pemerintahan yang berlaku guna terciptanya kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang telah diberikan khususnya dari aspek assurance atau jaminan. Hasil wawancara MR yang mengatakan:

“Prosedur pergantian TNKB atau pergantian plat 5 tahun yaitu pertama cek fisik dahulu serta melengkapi berkasnya sebagai berikut berupa foto copy BPKB, STNK asli, foto copy KTP setelah itu masuk ke loket pendaftaran lalu kemudian dicetak STNK lalu dibuatkan nomer order lalu

ke loket TNKB untuk dicetakkan plat atau TNKB nya”. (Hasil wawancara pada 4 Mei 2022)

Hasil wawancara diatas menjelaskan bahwa prosedur yang jelas dan kemudahan untuk mendapat informasi dari petugas pelayanan yang diinginkan masyarakat agar mampu mengetahui dan memahami prosedur yang sebenarnya.

Berdasarkan hasil observasi dilapangan Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat mengenai pengurusan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) sudah mengikuti prosedur yang ada namun tetapi dalam hal penerbitan plat kendaraan bermotor khususnya roda dua sejauh ini belum ada kejelasan dan kepastian waktu dalam hal penerbitan TNKB karena pihak Samsat belum mendapatkan bahan baku dari pusat mabes polri untuk pembuatan plat kendaraan bermotor roda dua karena bahan baku untuk pembuatan plat kendaraan bermotor belum ada atau masih kosong dari mabes polri maka semua plat khususnya untuk roda dua belum bisa dicetak berdasarkan himbauan pimpinan polda sulsel dan petugas tnkb bagi pemilik kendaraan roda dua sepeda motor memohon maaf atas keterlambatan material plat TNKB namun untuk plat kendaraan untuk roda empat siap dicetak, serta hasil observasi dilapangan masih banyak kendaran roda dua yang memakai plat gantung atau plat putih.

5. *Empathy* (empati)

Sikap empati petugas pelayanan, pada dasarnya merupakan salah satu sugesti untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat. Sikap empati yang diberikan oleh unit pelayanan dengan memberikan pelayanan yang baik, ramah, dan sesuai dengan prosedur, maka kesan yang ada dari masyarakat juga baik tapi jika sikap empati yang diberikan tidak ada standar layanan, apalagi diwarnai

dengan tindakan Korupsi Kolusi dan Nepotisme (KKN), suap, dan sebagainya maka kesan dari masyarakat akan mengurangi penilaian terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat diukur melalui indikator dibawah ini: a). Kepedulian terhadap masyarakat, b). Perhatian pribadi terhadap masyarakat

Sikap empati pada dasarnya merupakan salah satu bukti pelayanan yang handal, sebab pada dasarnya dalam kondisi tertentu banyak orang yang tidak mudah menampilkan sikap empati, baik oleh petugas pelayanan lebih-lebih oleh yang dilayani dan secara psikologis sikap empati dalam merangsang suatu hubungan komunikasi yang baik antara pemberi dan penerima layanan.

Begitupun pada pengurusan TNKB dalam melakukan pelayannya, dari hasil penelitian yang dilakukan dengan adanya empati atau kepedulian petugas yang menunjukkan kesopanan dan keramahan petugas dalam memberikan pelayanan kepada setiap masyarakat yang datang tanpa membedakan dari tingkat status, umur, dan sebagainya sehingga para penerima pelayanan pun tidak segan untuk bertanya kepada petugas pelayanan. Adapun kelengkapan mengenai komunikasi yang disediakan oleh masyarakat penerima layanan yang dapat diakses melalui Samsat SMS Center dengan nomor 99250. Hal ini dipertegas melalui salah satu informan oleh SD selaku masyarakat yang mengatakan:

“menurut saya kepedulian petugas pelayanan dalam memberikan pelayanan cukup baik, petugas pelayanan sangat peduli dengan keluhan masyarakat dan menyampaikan informasi dengan sopan dan ramah dan ditunjang dengan tersedianya SMS Center untuk berkomunikasi dengan petugas pelayanan apabila tidak sempat untuk ke kantor Samsat Soppeng.”
(Hasil wawancara pada 12 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa kepedulian petugas dalam hal memberikan pelayanan cukup baik dan peduli terhadap keluhan masyarakat dan

menyampaikan informasi yang jelas dan cukup sopan dan ramah dan adapun penunjang demi kelancaran pelayanan yang ingin dilakukan masyarakat mengenai pembayaran pajak apabila masyarakat tidak sempat untuk ke kantor Samsat Soppeng tersedia SMS Center dengan menggunakan SMS kita dapat mengetahui pajak kendaraan kita melalui sms Center, aplikasi atau website tanpa harus langsung datang ke kantor Samsat Soppeng. Hasil wawancara dengan JS berikut hasil wawancaranya:

“menurut saya petugas pelayanan sangat peduli dengan masalah yang terjadi dalam melakukan pengurusan TNKB dan berusaha mencari solusi serta ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan dan dengan adanya Sms center dan aplikasi sangat membantu saya kalau sedang sibuk dan tidak sempat ke Kantor Samsat Soppeng dengan mengecek pajak melalui sms” (Hasil wawancara pada 12 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa dengan adanya Sms center masyarakat mudah mendapatkan informasi tentang pajak kendaraan dan bagi masyarakat yang sibuk dan tidak sempat datang ke kantor Samsat Soppeng merasa mudah dalam hal pelayanan dan petugas dalam memberikan pelayanan sangat baik serta ramah dan sopan. Hasil wawancara dengan JS berikut hasil wawancaranya :

“saya rasa petugas pelayanan sangat peduli dalam memberikan pelayanan dan ramah serta adanya Sms center untuk menanyakan informasi tentang perpajakan tanpa harus datang ke kantor Samsat lagi jika ingin mengetahui pajak kendaraan motor saya.” (Hasil wawancara pada 12 April 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas petugas pelayanan khususnya dibagian pengurusan TNKB di Samsat Soppeng tentunya senantiasa memberikan pelayanan dengan sikap peduli serta dengan cara penyampaian yang sopan dan ramah dan dengan adanya sms center dapat mempermudah masyarakat yang ingin

mengetahui pajak kendaraan motornya. Hasil wawancara dengan MN berikut hasil wawancaranya:

“seorang petugas bagian pengurusan berkas harus menyelesaikan keluhan masyarakat segera dengan sikap empati dan bertutur kata yang sopan dan ramah serta memberikan senyuman kepada masyarakat”. (Hasil wawancara pada 17 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa sebagai petugas dalam memberikan pelayanan tentunya harus ramah dan sopan dan memberikan sikap yang empati atau peduli terhadap keinginan masyarakat agar terciptanya pelayanan yang diinginkan. Hasil wawancara HA berikut hasil wawancaranya:

“sebagai *kasir* yang melayani dalam hal pembayaran pajak yang membuat masyarakat puas yaitu dengan penyambutan masyarakat dengan senyuman dan keramahan dalam menyampaikan kebutuhan masyarakat” (Hasil wawancara pada 17 April 2022)

Hasil wawancara menjelaskan bahwa sebagai petugas kasir tentunya diperlukan keahlian khusus dan profesionalisme dalam hal memberikan pelayanan untuk pembayaran pajak yang membuat masyarakat puas yaitu dengan keramahan yang diberikan oleh petugas kasir.

Berdasarkan data yang diperoleh dari kantor SAMSAT masyarakat yang mendapatkan pelayanan dalam 1 tahun terakhir dapat dilihat dari table di bawah ini :

4.1 Tabel data pelayanan 1 tahun terakhir

NO	BULAN	JUMLAH
1	Januari	4.403
2	Februari	2.882
3	Maret	4.300
4	April	4.098
5	Mei	4.693
6	Juni	5.903
7	Juli	5.264
8	Agustus	5.675
9	September	5.929
10	Oktober	5.686
11	November	6.161
12	Desember	5.978

C. Pembahasan

Hasil penelitian terkait dengan Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Soppeng sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parassuraman & Berry (Dalam Hardiansyah, 2011) yaitu Tangible (bukti fisik), Reliability (kehandalan), Responsiveness (daya tanggap), Assurance (kepastian) dan Empathy (empati) pelayanan yang berkualitas dapat dilihat dari dimensi-dimensi pelayanan tersebut :

1. *Tangible* (bukti fisik)

Tangible (bukti fisik) ini merupakan kemampuan suatu penyedia pelayanan dalam menunjukkan eksistensinya kepada masyarakat. Penampilan

dan kemampuan sarana dan prasarana fisik instansi dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan tersebut, teknologi (peralatan dan kelengkapan yang diperlukan) serta penampilan para pegawai dalam memberikan pelayanan.

Pada penelitian ini, di tentukan oleh indikator-indikator yaitu penampilan pegawai saat melaksanakan tugas, kenyamanan tempat saat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan.

Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng sudah menerapkan Tangible beserta indikator lainnya. Penilaian kualitas pelayanan sudah berjalan sesuai dengan harapan dan keinginan pihak Kantor Samsat Soppeng, diantara lain penampilan pegawai saat melaksanakan tugasnya dalam memberikan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, dan kedisiplinan pegawai dalam melakukan pelayanan semua sudah berjalan dengan baik. Namun pada pelaksanaannya ada baiknya pihak Kantor SAMSAT menambahkan komputer yang dipakai dan memperbaiki sistem jaringan yang digunakan agar dapat memperlancar pelayanan administrasi dengan cepat.

2. *Reliability* (kehandalan)

Reliability (kehandalan) merupakan kemampuan penyediaan layanan untuk memberikan pelayanan yang sesuai dengan yang dijanjikan serta tepat dan dapat dipercaya. Kehadalan para pegawai yang berikan pelayanan sangat membantu para masyarakat dalam menerima pelayanan dengan cepat dan

mudah. Keandalan dapat dilihat dari kecermatan dalam melayani, kemampuan dan keahlian yang dimiliki pegawai, dan penggunaan alat bantu untuk melakukan pelayanan.

Pada penelitian yang telah dilakukan Reability ditentukan oleh indikator-indikator yaitu kecermatan pegawai dalam melayani, kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan, dan juga keahlian yang dimiliki pegawai dalam proses pelayanan.

Pelayanan perpanjangan surat tanda kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng sudah menerapkan Reability. Keandalan para pegawai yang berikan seperti penggunaan dalam mengakses dan menggunakan komputer, untuk bagaimana para pegawai memberikan pelayanan administrasi dengan penggunaan komputer. Adapun hambatan yang dihadapi oleh peneliti saat melakukan hasil observasi di lapangan yaitu sering terjadi kesalahan dari pihak SAMSAT seperti listrik yang padam tiba-tiba yang membuat komputer error, gangguan jaringan dan secara tidak langsung pemberhentian pelayanan dan akan dilanjutkan kembali setelah keadaan menjadi normal seperti semula komputer normal kembali.

3. *Responsiviness* (daya tanggap)

Responsiviness merupakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada pengguna layanan. Dengan penyampaian informasi yang berkaitan dengan keperluan pelayanan yang jelas. Membiarkan pengguna pelayanan menunggu tanpa alasan yang jelas merupakan persepsi yang negative dari suatu kualitas pelayanan.

Pelayanan perpanjangan surat tanda kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Soppeng sudah menerapkan Responsiviness beserta indikator lainnya. Penilaian kualitas dalam pelayanan perpanjangan STNK ini sudah berjalan sesuai harapan para masyarakat dan pegawai dalam pelayanan ini antara lain : merespon setiap masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan, memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dalam perpanjangan STNK.

Daya tanggap adalah kesediaan pegawai untuk melayani pelayanan perpanjangan STNK agar membantu masyarakat dalam melakukan perpanjangan STNK. Daya tanggap berkaitan dengan ketanggapan pegawai yang akan meningkatkan kenyamanan masyarakat ini sebagai salah satu pendorong keberhasilannya pelayanan perpanjangan STNK, daya tanggap dalam melaksanakan pelayanan akan mempengaruhi hasil kinerja karena jika pelaksanaan pelayanan yang didasari pada sikap, keinginan dan komitmen untuk melaksanakan pelayanan yang baik, maka akan tercipta peningkatan kualitas dari pelayanan yang semakin baik.

4. Assurance (jaminan)

Assurance (jaminan) merupakan jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai dalam menciptakan rasa percaya terhadap pengguna layanan.

Pelayanan perpanjangan surat tanda kenaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Soppeng sudah menerapkan Assurance beserta indikator lainnya. Penilaian kualitas pelayanan ini sudah belum berjalan sesuai yang diharapkan

dan dibutuhkan. Dalam Assurance meliputi pegawai yang memberikan jaminan tepat waktu seperti waktu pelayanan yang sesuai dengan standar yang telah diberikan serta adapun hambatan yang didapatkan saat melakukan observasi dilapangan dalam hal penerbitan plat kendaraan bermotor khususnya roda dua sejauh ini belum ada kejelasan dan kepastian waktu dalam hal penerbitan TNKB karena pihak SAMSAT belum mendapatkan bahan baku dari pusat mabes polri untuk pembuatan plat kendaraan bermotor roda dua karena bahan baku untuk pembuatan plat kendaraan bermotor belum ada atau masih kosong dari mabes polri maka semua plat khususnya untuk roda dua belum bisa dicetak berdasarkan himbauan pimpinan polres soppengdan petugas TNKB.

Jaminan yang diberikan dalam menyediakan pelayanan perpanjangan terkait rasa kepercayaan yang tinggi kepada pegawai di Kantor SAMSAT Soppeng. Jika pegawai sudah memberikan jaminan terkait dengan pelayanan, maka akan telah berhasil menciptakan kepercayaan dalam proses pelayanan perpanjangan STNK.

5. *Empathy* (empati)

Empathy (empati) memberikn perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pegawai dengan berupa memahami keinginan para pengguna pelayanan. Dimana pegawai diharapkan memiliki suatu pengetahuan tentang pengguna pelayanan, dalam memahami kebutuhan yang diinginkan.

Pelayanan perpanjangan surat tanda kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Kabupaten Soppeng sudah menerapkan Empathy beserta indikator lainnya. Penelitian kualitas dari pelayanan perpanjangan STNK sudah berjalan sesuai dengan harapan yang diinginkan dalam dimensi ini antara lain pegawai yang melayani harus menunjukkan sikap sopan dan santun, pegawai yang melayani tidak melakukan diskriminatif, serta yang melayani harus menghargai masyarakat.

Salah satu faktor utama yang menunjang kesuksesan dalam pelayanan ialah keramahan kepada pengunjung dalam membrikan pelayanan, merupakan salah satu contohnya tersenyum dan menyapa dengan sapaan, maka pengunjung merasa bahwa dirinya telah diperhatikan dan dari situ muncul dari dalam hati bahwa pegawai yang memberikan pelayanan sudah melayani dengan baik. Keramahan memang bukan aset, tetapi keramahan adalah kunci keberhasilan dari kualitas pelayanan yang berjalan dengan baik dan sesuai dengan harapan yang diinginkan.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan dilakukannya analisis pembahasan yang telah dikemukakan pada bab-bab sebelumnya, maka selanjutnya dikemukakan kesimpulan hasil penelitian sebagai berikut:

1. *Tangible* (Bukti fisik) yaitu Kualitas Pelayanan pengurusan TNKB Kantor Samsat Soppeng dilihat dari aspek *Tangible* sudah baik. Penampilan dan ketersediaan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya yang baik adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat Soppeng. Yang meliputi fasilitas fisik (bahan material bahan baku plat, gedung, gudang, dan lain sebagainya), perlengkapan dan peralatan yang dipergunakan (teknologi), serta penampilan pegawainya. Adapun kekurangan yang perlu diperbaiki yaitu kekosongan atau ketiadaan bahan baku material dan ruang parkir masyarakat selebihnya sudah cukup memadai.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu Kualitas Pelayanan pengurusan TNKB Kantor Samsat Soppeng dilihat dari aspek *Reliability* sudah sangat baik dapat dibuktikan melalui gabungan hasil wawancara dengan masyarakat dan observasi yang dilakukan. Kinerjanya sudah sesuai dengan harapan masyarakat yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua masyarakat tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.

3. *Responsiveness* (ketanggapan) yaitu Kualitas Pelayanan pengurusan TNKB Kantor Samsat Soppeng dilihat dari aspek untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (responsif) dan tepat kepada masyarakat, dengan penyampaian informasi yang jelas sudah cukup baik akan tetapi para masyarakat juga perlu mengikuti prosedur yang berlaku guna para petugas pelayanan bagian pengurusan TNKB Kantor Samsat Soppeng bisa memberikan pelayanan sesuai keinginan masyarakat.
4. *Assurance* (jaminan dan kepastian) yaitu Hasil penelitian yang dilakukan pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para petugas pengurusan TNKB kantor Samsat Soppeng untuk menumbuhkan rasa percaya para masyarakat kepada pihak Samsat Soppeng sudah cukup baik.
5. *Empathy* (empati) yaitu Kualitas Pelayanan pengurusan TNKB Kantor Samsat Soppeng dilihat dari aspek Empathy yaitu dengan memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para masyarakat dengan berupaya memahami keinginan masyarakat sangat baik. Dimana petugas pelayanan pengurusan TNKB Kantor Samsat Soppeng memiliki pengertian dan pengetahuan tentang masyarakat, memahami kebutuhan masyarakat secara spesifik, serta memiliki waktu untuk pengoperasian yang nyaman bagi masyarakat.

B. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang dikemukakan di atas dari hasil penelitian dan observasi kunjungan pengamatan secara langsung dan identifikasi semua

komponen pelayanan dan memberikan assessment. Maka penulis memberikan saran yaitu sebagai berikut:

1. Petugas pengurusan TNKB agar senantiasa menyiasati perkembangan dengan berusaha menelaraskan peraturan yang ada dan dapat mengakomodasikan tuntutan kebutuhan masyarakat.
2. Kantor Samsat Soppeng dituntut lebih memperhatikan kelengkapan sarana dan prasarana seperti ruang parkir masyarakat yang belum cukup memadai agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan sehingga membuat banyak masyarakat nyaman dalam segala hal.
3. Kantor Samsat Soppeng mempertahankan kualitas Pelayanan yang ada sekarang dan dengan sedikit memperbaiki kekurangan yang ada pada sarana dan prasarana dikarenakan dari 5 aspek yang diteliti yaitu *Tangible*, *Reliability*, *Responsivenees*, *Assurance* & *Empathy* hanya aspek *Tangible* yang perlu diperbaiki sedikit sedangkan aspek yang lainnya berdasarkan hasil penelitian sudah sangat baik.
4. Dalam hal ketetapan waktu diperlukan sedikit perbaikan karena keterlambatan dan kekosongan bahan baku untuk pengguna roda dua dari pusat Mabes Polri sehingga pelayanan TNKB di kantor Samsat Soppeng terhambat dalam hal penerbitan TNKB dan perlu adanya kerjasama dari pihak dealer kendaraan bermotor dalam hal surat-surat seperti STNK, BPKB tidak diserahkan sepenuhnya kepada pihak Dirlantas atau pihak samsat serta ruang tunggu atau loket untuk pengambilan plat kendaraan agar kiranya bisa diperbaiki atau dipindahkan.

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, A. A. (2003). *Dasar-dasar pelayanan prima*. Jakarta: Gramedia.
- Bahari, F., Rochmah, S., & Rengu, S. P. (2013). Penerapan sistem administrasi manunggal satu atap (samsat). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*, 1(4), 48–57. <https://media.neliti.com/media/publications/28615-ID-evaluasi-sistem-pelayanan-sistem-administrasi-manunggal-satu-atap-samsat-corner.pdf>
- Fandy Tjiptono. (2014). *Pemasaran Jasa Prinsip Penerapan Dan Penelitian*. Andi Cetakan.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas pelayanan publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo Persada
- Herdiansyah, H. (2010). *Metodologi Penelitian Kualitatif Untuk Buku Ilmu-ilmu Sosial*. Jakarta. Salemba Empat.
- Mahsyar, A. (2011). Masalah Pelayanan Publik di Indonesia Dalam Perspektif Administrasi Publik. *Otoritas : Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 1(2), 81–90. <https://doi.org/10.26618/ojip.v1i2.22>
- Maksadi, Beddy Iriawan. (2018) *Dasar-Dasar Administrasi Publik : Dari Klasik Ke Kontemporer*. Jakarta. Rajawali Pers.
- Moleong, J. L. (2018). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung. PT Remaja Rosdakarya.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.
- Sarwono, S. W. (2015). *Teori-teori psikologi sosial*. Jakarta : Rajawali pers.

Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik (teori, kebijakan dan implementasi)*. Jakarta: Bumi aksara.

Suhardono, E. (1994). *Teori peran (konsep, derivasi, Implikasinya)*. Jakarta: PT Gramedia Pustaka Utama.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Welasari, Syafiie Inu. (2017). *Ilmu Administrasi*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar





Gambar bagian depan Kantor SAMSAT Soppeng
Tanggal 3 Mei 2022



Gambar Kendaraan SAMSAT Keliling
Tanggal 3 Mei 2022

Ruang Tunggu Pelayanan



Tanggal 3 Mei 2022



Tanggal 4 Mei 2022

Wawancara dengan Kasat Lantas

Tanggal 17 April 2022



Analisa Pajak dan Retribusi Daerah

Tanggal 4 Mei 2022



Wawancara Analisa Laporan Realisasi Anggaran

Tanggal 17 April 2022



Analisis Pelaporan dan Transaksi Keuangan

Tanggal 17 April 2022



Pengunjung (Masyarakat)

Tanggal 4 Mei 2022



Pengunjung (Masyarakat)

Tanggal 17 April 2022



PEDOMAN WAWANCARA

A. *Tangible* (Bukti Fisik)

1. Bagaimana penampilan pegawai dalam mempengaruhi proses administrasi kepemilikan kendaraan bermotor di kantor samsat Soppeng?
2. Apakah kenyamanan tempat juga mempengaruhi proses pelayanan ?
3. Apakah kedisiplinan pegawai penting dalam melakukan suatu proses pelayanan?

B. *Reliability* (Kehandalan)

1. Bagaimana kecermatan para pegawai dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK?
2. Bagaimana kemampuan pegawai dalam menggunakan alat bantu yang digunakan dalam proses pelayanan perpanjangan STNK?
3. Bagaimana keahlian para pegawai dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan perpanjangan STNK?

C. *Responsiviness* (Daya Tanggap)

1. Bagaimana respon atau tanggapan dari kantor samsat Soppeng dalam menanggapi keluhan dari pengguna pelayanan?
2. Apakah pegawai yang bertugas untuk pelayanan perpanjangan STNK ini sudah melayani dengan tepat dan cepat?
3. Apakah semua keluhan dari pengendara bermotor sudah direspon oleh pegawai samsat ?
4. Apakah pegawai melayani dengan tepat waktu?

D. *Assurance* (Jaminan)

1. Apakah ada jaminan tepat waktu yang diberikan dalam proses pelayanan perpanjangan STNK?
2. Apakah ada jaminan biaya dalam proses pelayanan perpanjangan STNK?

E. *Empathy* (Empati)

1. Apakah pegawai pelayanan sudah melayani pengendara bermotor dengan sopan, santun, dan ramah?
2. Bagaimana para pegawai dalam melayani? Apakah terjadi diskriminasi?
3. Bagaimana cara pegawai melayani dan menghargai dalam melakukan pelayanan terutama selama kunjungan perpanjangan STNK?



1 dari 3



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor : 29471/S.01/PTSP/2022
 Lampiran : -
 Perihal : **Izin Penelitian**

Kepada Yth.
 Bupati Soppeng

di-
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LP3M UNISMUH Makassar Nomor : 1299/05/C.4-VIII/IV/40/2022 tanggal 07 April 2022 perihal tersebut diatas, mahasiswa/peneliti dibawah ini:

Nama : **ASTRINA DWI PUTRI S**
 Nomor Pokok : 105611114217
 Program Studi : Ilmu Adm. Negara
 Pekerjaan/Lembaga : Mahasiswa(S1)
 Alamat : Jl. Sir Alauddin No. 259 Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan Skripsi, dengan judul :

" EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN SOPPENG "

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **07 Maret s/d 07 Juni 2022**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini diandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan **barcode**,

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar
 Pada tanggal : 07 April 2022

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 Ptl. KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Selaku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dra. Hj. SUKARNIATY KONDOLELE, M.M.

Pangkat : Pembina Utama Madya
 Nip : 19650606 199003 2 011

Tembusan Yth
 1. Ketua LP3M UNISMUH Makassar di Makassar;
 2. Peringatan.

SIMAP PTSP 07-04-2022



Jl. Bougenville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936
 Website : <http://simap.sulselprov.go.id> Email : ptsp@sulselprov.go.id
 Makassar 90231





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

LEMBAGA PENELITIAN PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT
Jl. Sultan Alauddin No. 259 Telp. 866972 Fax (0411)865388 Makassar 90221 E-mail: lp3m@umh.ac.id



Nomor : 1299/05/C.4-VIII/IV/40/2022
Lamp : 1 (satu) Rangkap Proposal
Hal : Permohonan Izin Penelitian

06 Ramadhan 1443 H
07 April 2022 M

Kepada Yth,

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala Dinas Penanaman Modal dan PTSP Prov. Sul-Sel
di -

Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0585/FSP/A.I-VIII/IV/443H/2022M tanggal 7 April 2022, menerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini

Nama : ASTRINA DWI PUTRI

No. Stambuk : 105611114217

Fakultas : Fakultas Sosial dan Politik

Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

Pekerjaan : Mahasiswa

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul :

"Efektivitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Kendaraan Bermotor Pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SMASAT) Kabupaten Soppeng"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 12 April 2021 s/d 12 Juni 2022.

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.
Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

التسليم على الله والحمد لله

Ketua LP3M,

Djalil Abubakar Idhan, MP.
NBM-101 7716



PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
 UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENDAPATAN WILAYAH SOPPENG
 Jalan Kayangan No. 10 Tlp. (0484) 23974 WATANSOPPENG 90812

SURAT KETERANGAN

No. 229/VI/Bapenda/2022

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : ANDI SURAYA, S.STP.,MM
 NIP : 19920729 201406 2 001
 Jabatan : Kepala UPT Pendapatan Wilayah Soppeng

Menerangkan bahwa :

Nama : ASTRINA DWI PUTRI S
 NIM : 105611114217
 Program Studi : Ilmu Adm. Negara
 Pekerjaan : Mahasiswa(S1)
 Alamat Universitas : Jl. Slt Alauddin No. 259 Makassar

Telah selesai melaksanakan Penelitian pada Kantor SAMSAT SOPPENG dalam rangka penyusunan Skripsi dengan judul " EFEKTIVITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN BERMOTOR PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN SOPPENG " yang dilaksanakan Mulai tanggal 07 April sampai dengan 07 Juni 2022.

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Watansoppeng, 08 Juni 2022

KEPALA UPT PENDAPATAN WILAYAH SOPPENG


ANDI SURAYA, S. STP.,MM
 Pangkat : Penata
 NIP. 19920729 201406 2 001



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN**

Alamat Kantor: Jl. Sultan Alauddin No.259 Makassar 90221 Tlp. (0411) 866972,881593, Fax. (0411) 865588

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

SURAT KETERANGAN BEBAS PLAGIAT

**UPT Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar,
Menerangkan bahwa mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini:**

Nama : Rizky Amalia Pratiwi

NIM : 105611114017

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Dengan nilai:

No	Bab	Nilai	Ambang Batas
1	Bab 1	10 %	10 %
2	Bab 2	24 %	25 %
3	Bab 3	10 %	10 %
4	Bab 4	10 %	10 %
5	Bab 5	5 %	5 %

Dinyatakan telah lulus cek plagiat yang diadakan oleh UPT- Perpustakaan dan Penerbitan Universitas Muhammadiyah Makassar Menggunakan Aplikasi Turnitin.

Demikian surat keterangan ini diberikan kepada yang bersangkutan untuk dipergunakan seperlunya.

Makassar, 4 Agustus 2022

Mengetahui

Kepala UPT- Perpustakaan dan Penerbitan,

Nursinah, S.Hum., M.I.P.
NBM. 964 591

6AB | astrina dwi putri s 105611114217

ORIGINALITY INDEX **LULUS**

5% SIMILARITY INDEX

turnitin 3%

INTERNET SOURCES 3%

PUBLICATIONS 3%

STUDENT PAPERS 6%

PRIMARY SOURCES

- 1 Submitted to LL DIKTI IX Turnitin Consortium Student Paper 3%
- 2 Submitted by Group Student Paper 2%

Exclude quotes Exclude bibliography Exclude matches



BAB II astrina dwi putri s 105611114217

ORIGINAL FILE

10

9% 0% 4%

SMILAR SOURCE INTERNET SOURCES PRESENTATIONS STUDENT PAPERS

Rank	Source	Percentage
1	repositoryain-mansab.ac.id	4%
2	repository.unhas.ac.id	2%
3	repository.uib.ac.id	2%
4	Submitted to Srinagar University Student Paper	2%

Exclude quotes

Exclude bibliography



BAB III astribadwi putri s 105611114217

ORIGINALITY REPORT

LULUS:

8% turnitin
SIMILARITY INDEX

5% INTERNET SOURCES

0% PUBLICATIONS

2% STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Rank	Source	Similarity
1	Submitted to STIE Perbanas Surabaya Student Paper	2%
2	digilibadmin.unismab.ac.id Internet Source	2%
3	repository.unika.ac.id Internet Source	2%
4	repository.uinsu.ac.id Internet Source	2%

Exclude quotes: On Off

Exclude bibliography: On Off



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

BAB IV astrina dwi putri s 105611114217

ORIGINALITY REPORT

LULUS

8%	turnitin	8%	INTERNET SOURCES	0%	PUBLICATIONS	2%	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES							8%
1	123dok.com	Internet Source					

Exclude quotes On
Exclude bibliography



BAB V astrina dwi putri s 105611114217

ORIGINALITY REPORT

LULUS

3%	0%	0%	3%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

Submitted to Sriwijaya University
1 Student Paper 3%

Exclude quotes
Exclude bibliography
Exclude matches



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
UPT PERPUSTAKAAN DAN PENERBITAN

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Penulis, Astrina Dwi Putri Syamsu lahir pada 23 Oktober 1999 di Bila Selatan (Soppeng). Bapak Syamsu dan Ibu Sarina. Memulai pendidikan pada tahun 2005, di Taman Kanak-Kanak Aisyah Bila dan memperoleh ijazah tahun 2006. Kemudian melanjutkan ke Sekolah Dasar SD 1 Lamappoloware lulus tahun 2011 kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 2 Watansoppeng 2011, lulus tahun 2014, melanjutkan pendidikan ke Sekolah Menengah ke atas di SMA Negeri 2 Watansoppeng dan lulus tahun 2017. Pada tahun yang sama penulis terdaftar sebagai mahasiswa di Universitas Muhammadiyah Makassar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

