

ABSTRAK

ALYA NORS'ADAH, NPM 2022506 : Judul **“KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA”**. Dibimbing oleh Bapak **Dr. Irza Setiawan, S.Sos, M.AP** sebagai Pembimbing I dan Bapak **Ahmad Baihaqi, S.Sos, MA** Sebagai Pembimbing II

Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK. Permasalahan yang ada adalah jumlah petugas yang melayani tidak seimbang dengan yang dilayani sehingga menumpuknya antrian, yang mana Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara kewalahan dalam pelayanan menerbitkan STNK. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara, faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif-kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Sumber data diambil melalui penarikan secara *purposive* berjumlah 12 orang. Setelah data terkumpul kemudian di analisis dengan teknik meliputi reduksi data, penyajian data, dan verifikasi data atau penarikan kesimpulan. Uji kredibilitas data pada penelitian ini perpanjangan pengamatan, meningkatkan ketekunan, triangulasi, analisis kasus negative, dan mengadakan *membercheck*.

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

Untuk meningkatkan efektivitas pelayanan Penerbitan STNK Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara adalah perlu melakukan rapat koordinasi rutin/berkala agar juga dapat dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu. penambahan pelaksana pelayanan agar dalam pelayanan lebih efektif.

ABSTRACT

ALYA NORS'ADAH, NPM. 2022506 : Title "QUALITY OF EXTENSION OF VEHICLE NUMBER SIGNAL SERVICES (STNK) IN THE SAMSAT OF THE NORTH RIVER DISTRICT OFFICE. Supervised by Mr. **Dr. Irza Setiawan, S.Sos, M.AP** as Advisor I and Mr. **Ahmad Baihaqi, S.Sos, MA** As Advisor II

Samsat Hulu Sungai Utara Regency Office is an integrated system of collaboration between the National Police, the Provincial Revenue Service, and PT Jasa Raharja (Persero) in the service of issuing STNK. The problem is that the number of officers serving is not balanced with those served so that the queue has accumulated, which in the last three months Samsat Hulu Sungai Utara Regency was overwhelmed in the service of issuing vehicle registration. The purpose of this study was to determine the quality of service extension of Vehicle Number Letters (STNK) at the North Hulu Sungai Regency Samsat Office, the factors affecting the quality of service extension of Vehicle Number Letters (STNK) at the North Hulu Sungai Regency Samsat Office.

This research uses a qualitative approach with descriptive-qualitative type. Data collection techniques used were interviews, observation and documentation. Sources of data taken through purposive sampling by 12 people. After the data is collected, it is then analyzed using techniques including data reduction, data presentation, and data verification or drawing conclusions. Test the credibility of the data in this study is the extension of observation, increase perseverance, triangulation, negative case analysis, and hold a member check.

From the results of the service quality of the issuance of STNK for two-wheeled vehicles at the SAMSAT Office of North Hulu Sungai Regency, it is quite good, this can be seen from the first indicator, indicating that the appearance of employees is good, this can be seen from the neatness of their clothing and polite attitude in serving the public. For facilities and infrastructure, it is not good where the SAMSAT office facilities are still incomplete, Second, it is not good in the timeliness of the service process has not run optimally due to the limited number of employees, the provision of services is also not good because there are still several service procedures that are not efficient. The handling of problems carried out by employees is not good, due to the lack of employee ability to solve problems quickly and accurately. Third, the delivery of information provided by employees in providing services is good where information boards and videotrons have been provided, public trust in the service is not good, this is caused by several technical obstacles and delays in the STNK issuance process. Fourth, the courtesy given is good in the service provided by officers. However, public trust in the service is still not good, this is caused by several technical obstacles and delays in the STNK issuance process which raises doubts about the effectiveness of the service. Fifth, it shows that employees have given good attention to the public. However, in order to fulfill customer needs, a sanction elimination program has been implemented, namely the elimination of vehicle tax fines (amnesty).

To improve the effectiveness of the two-wheeled vehicle registration services at the Samsat Office in North Hulu Sungai Regency, it is necessary to conduct regular / regular coordination meetings so that regular evaluations can also be conducted to improve the services provided from time to time. the addition of implementing services so that the service is more effective.