

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

PROPOSAL SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)

Pada Program Studi Administrasi Publik



OLEH :

ALYA NORSA'ADAH

NPM : 2022506

SEKOLAH TINGGI ILMU ADMINISTRASI

AMUNTAI



TANDA PERSETUJUAN

Mahasiswa yang telah disetujui skripsinya :

NAMA : ALYA NORSA'ADAH

NPM : 2022506

PROGRAM : ADMINISTRASI PUBLIK

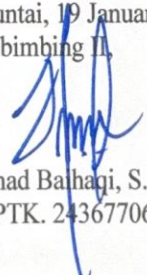
JUDUL : **KUALITAS PELAYANAN PERPANJANGAN
SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN
(STNK) PADA KANTOR SAMSAT
KABUPATEN HULU SUNGAI UTARA**

Setelah diteliti dan diadakan perbaikan seperlunya,
kami dapat menyetujui untuk diajukan dan
dipertahankan di depan sidang Tim Penguji Skripsi
Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Pembimbing I,


Dr. Irza Setiawan, S.Sos, M.A.P.
NUPTK. 9456765666137023

Amuntai, 19 Januari 2026
Pembimbing II,


Ahmad Bahagi, S.Sos, M.A.
NUPTK. 2436770671130263



Dengan memanjatkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya kepada penulis, sehingga skripsi ini dapat terselesaikan tepat pada waktunya dengan bentuk sederhana. Shalawat dan salam selalu tercurah kepada Nabi Muhammad SAW, keluarga dan orang yang mengikuti jejak langkah beliau hingga akhir zaman nanti.

Adapun tujuan pembuatan skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor Samsat Kabupaten Hulu Sungai Utara”** adalah guna memenuhi salah satu persyaratan bagi mahasiswa dalam penyelesaian studi untuk mencapai gelar sarjana pada Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi (STIA) Amuntai.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari sempurna, namun penulis berharap semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi yang berkepentingan. Kritik dan saran serta tanggapan yang bersifat membangun akan penulis terima demi kesempurnaan skripsi ini.

Amuntai, September 2025

Alya Norsa'adah

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	iii
DAFTAR TABEL	v
DAFTAR GAMBAR	vi

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang.....	1
B. Fokus Penelitian.....	7
C. Rumusan Masalah.....	8
D. Tujuan Dan Manfaat Penelitian	8

BAB II LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu	10
B. Tinjauan Teoritis.....	13
C. Kerangka Pemikiran.....	38

BAB III METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian.....	39
B. Pendekatan Penelitian	39
C. Tipe Penelitian	39
D. Data dan Sumber Data	40
E. Desain Operasional Variabel.....	41
F. Teknik Pengumpulan Data	43
G. Teknik Analisa Data	45
H. Uji Kredibilitas Data	47

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

1. Tabel 1.1 Desain Operasional Penelitian	42
--	----

DAFTAR GAMBAR

1. Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran..... 38

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Undang-undang Dasar 1945 Pasal 3 tentang Pelayanan Publik yang berisikan telah terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik, terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik, terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat, kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari banyaknya pengaduan atau keluhan dari masyarakat dan dunia usaha, baik melalui surat pembaca maupun media pengaduan lainnya, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbeli-belit, tidak transparan, kurang informatif, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian hukum. Di Indonesia konsep pelayanan administrasi pemerintahan seringkali dipergunakan secara bersama-sama atau dipakai sebagai sinonim dari konsepsi pelayanan perijinan umum, serta pelayanan publik. Dari istilah tersebut diatas dipakai sebagai terjemah dari *publik service*.

Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Undang-undang Dasar 1945 telah mengamanatkan bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Penyelenggaran pelayanan publik memiliki tugas untuk melayani dan mengatur masyarakat, lebih menekankan kepada mendahulukan kepentingan umum, mempermudah urusan publik, mempersingkat waktu proses pelaksanaan urusan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 Tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 17 Tahun 2013 mendefinisikan tentang pelayanan umum sebagai berikut: segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat di Daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun

dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 17/2013). Memberikan kualitas pelayanan yang terbaik dari aparatur pemerintah, maka pemerintah menerbitkan undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa pengaturan hubungan pemerintah dengan masyarakat dapat suatu proses pelayanan diatur melalui hukum pelayanan publik. Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas merupakan salah satu ciri dari pemerintahan yang baik (*Good Governance*) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Dalam kaitan inilah maka peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya yang harus dilakukan secara terus menerus, berkelanjutan dan harus dilaksanakan oleh semua para aparatur pemerintah.

Pemerintah pada hakikatnya adalah pelayanan masyarakat. Keberadaan pemerintah tidak hanya untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya. Karena itu birokrasi publik atau aparat pemerintahan berkewajiban untuk memberikan pelayanan publik sebaik-baiknya. Pemerintah menyelenggarakan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam kehidupan bernegara. Melalui lembaga-lembaga yang telah dibentuk sesuai dengan fungsinya masing-masing, pemerintah berusaha meningkatkan kesejahteraan masyarakat yang merupakan tanggung jawabnya.

Memperhatikan peran pelayanan umum yang semakin menonjol maka tidaklah heran apabila masalah layanan mendapat perhatian masyarakat maupun dalam kaitan dengan pokok usaha atau kegiatan organisasi. Karena peranan pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah melibatkan seluruh aparat pemerintah makin terasa dengan adanya peningkatan keadaan bernegara dan bermasyarakat menjadi suatu hak, yaitu hak atas pelayanan. Seperti dalam latar belakang Keputusan KEPMENPAN Nomor KEP/25/M.PAN.2.2004 dinyatakan bahwa Pelayanan publik oleh aparatur pemerintah dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat.

Hal ini ditandai dengan masih adanya berbagai keluhan masyarakat yang disampaikan melalui media masa, sehingga dapat menimbulkan citra yang kurang baik terhadap aparatur pemerintahan. Mengingat fungsi utama pemerintahan adalah melayani masyarakat maka pemerintahan perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003). Bila pada tataran teori, pelayanan *public* merupakan bagian dari *good governance* sehingga melayani kebutuhan masyarakat semisal sertifikat tanah, SIM, STNK, KTP, telpon dan air, parkir, transportasi, pos, puskesmas dan sebagainya. Pada praktek masih muncul penyimpangan, kesulitan, dan perpanjangan rantai birokrasi yang harus dilalui dan membengkaknya biaya pengurusan. Maka kini saatnya untuk melakukan deregulasi prosedur birokrasi, standarisasi pelayanan dan mengefesiensikan biaya pengurusan.

Dalam konteks *good governance*, pelayanan publik merupakan gerbang utama reformasi birokrasi instansi karena pelayanan publik adalah ruang dimana masyarakat dan aparatur negara berinteraksi secara langsung. Disinilah pelayanan publik seharusnya menjadi lebih responsif terhadap kepentingan publik karena akan terpantau secara transparan kebijakan, prosedur dan perilaku yang menyimpang.

Undang-undang Republik Indonesia No. 23 Tahun 2014 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah mengisyaratkan bahwa dalam rangka pelaksanaan otonomi daerah dan desentralisasi fiskal, pemerintah daerah diberi keleluasaan untuk mengelola dan memanfaatkan sumber penerimaan daerah yang dimilikinya sesuai dengan aspirasi masyarakat daerah. UU yang telah diubah dan diganti terakhir oleh UU No. 28/2009 mencerminkan upaya untuk mendorong daerah agar optimal menggali potensi daerah sebagai sumber pendapatan asli daerah, salah satu komponen Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang merupakan salah satu komponen pajak yang memberikan kontribusi optimal bagi Pemerintah Daerah.

Sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan mengaitkan pada pendaftaran STNK, pengesahan STNK, serta perpanjangan STNK, termasuk pungutan lainnya seperti asuransi Jasa Raharja dan pungutan parkir berlangganan yang diberlakukan pada 1 Januari 2012. Sistem pemungutan ini dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama

SAMSAT (Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari SAMSAT adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

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 dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT", yang mana berdasarkan observasi peneliti ada permasalahan yang ada pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara yaitu :

1. Pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara jam pelayanan 08.00 wita sampai dengan 13.00 wita harusnya dalam perharinya dapat terselesaikan pembuatan STNK, yang mengakibatkan Dalam pelayanan tidak efektif yang mana pelayanan makin bertambah dalam pekerjaannya yang di dilakukan (menumpuk), kurangnya kecermatan pegawai dalam pelayanan sehingga dalam waktu pembuatan tidak maksimal, pelayanan yang harus bisa di selesaikan tidak terselesaikan dengan tepat waktu dan hal ini tidak terselesaikan dengan SOP kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.
2. Pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara Jumlah petugas yang melayani perpenjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) tidak seimbang dengan yang dilayani sehingga menumpuknya antrian yang

menyebabkan petugas kewalahan dalam pelayanan menerbitkan STNK 1 tahun maupun yang STNK 5 tahun (kendala jaringan internet). Padahal dalam pembuatan atau penerbitan STNK pelayanan SAMSAT keliling yang mudah ditemui di beberapa lokasi strategis di sekitar daerah wajib pajak tetapi masih kurangnya sosialisasi yang diberikan sehingga masyarakat masih banyak yang belum tahu tentang SAMSAT keliling.

3. Pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara terdapat karyawan yang tidak sesuai dengan prosedur SOP, dalam prosedur pelayanan karyawan harus memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat kenyataannya memberikan pelayanan yang terkesan lambat dan berbelit-belit walaupun teknologi sudah canggih (aplikasi online), sehingga masyarakat bolak-balik ke kantor SAMSAT untuk menanyakan pembuatan dan perpanjangan STNK tersebut

Berdasarkan latar belakang pada masalah di atas, peneliti tertarik untuk mengkaji dan meneliti **“Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara”**.

B. Fokus Penelitian

Fokus Penelitian di sini dimaksudkan untuk mempertegas ruang lingkup masalah yang akan dibahas, agar tidak menimbulkan terlalu luasnya penafsiran mengenai permasalahan dan pembahasan terhadap permasalahan pun menjadi terarah dan tidak menyimpang dari pokok permasalahan yang peneliti bahas. Maka peneliti memfokuskan penelitian yaitu menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam buku Meithiana Indrasari (2019:63)

1. *Tangible* (Berwujud)
2. *Reliability* (Kehandalan)
3. *Responsiveness* (Ketanggapan)
4. *Assurance* (Jaminan)
5. *Empathy* (Empati)

C. Rumusan Masalah

Adapun rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu :

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara?
2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi dengan kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara?

D. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.
- b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Manfaat Penelitian

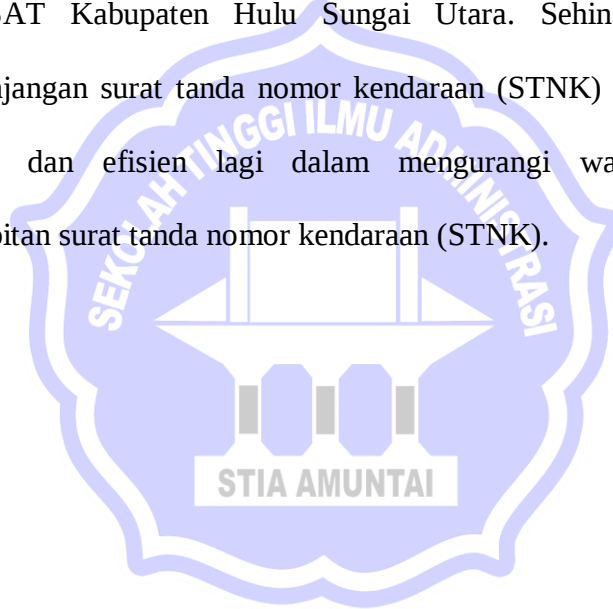
a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan ilmu pengetahuan, dalam hal ini disiplin ilmu Administrasi Publik khususnya yang berkaitan dengan Pelayanan Publik. Penelitian ini dapat menjadi bahan acuan untuk penelitian-penelitian selanjutnya terkait dengan kepuasan pelayanan, dan menambah wawasan serta pengetahuan

penulis dalam hal manajemen pemasaran pada umumnya dan tentang perilaku pelayanan pada khususnya.

b. Manfaat Praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai masukan dan diharapkan dapat menjadi salah satu pertimbangan Kepala Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara dalam rangka kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara. Sehingga dalam proses perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) dapat bekerja lebih efektif dan efisien lagi dalam mengurangi waktu keterlambatan penerbitan surat tanda nomor kendaraan (STNK).



BAB II

LANDASAN TEORI

A. Hasil Penelitian Terdahulu

1. Rizki Ranjani (2020). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Wilayah Kabupaten Subang. Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (P3D) Wilayah Kabupaten Subang. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Subang, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, Pegawai di bagian formulir pendaftaran dan bagian penyerahan STNK, Beberapa Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Metode analisis dalam penelitian ini meliputi tiga yaitu reduksi, tampilan dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian ini, Ketepatan waktu dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor P3D Wilayah Kabupaten Subang masih belum maksimal, sehingga menghambat dalam pelaksanaan pelayanan, Petugas sudah mampu bekerja sesuai jam pelayanan yang telah ditentukan dan diinformasikan kepada para wajib pajak melalui papan pengumuman. Namun masih ada beberapa oknum petugas yang terkesan

kurang sopan dan kurang merespon saat memberikan pelayanan. Petugas sudah melayani para wajib pajak kendaraan bermotor dengan ramah meskipun dalam bahasa agak tegas karena sebagian besar petugasnya dari anggota kepolisian, untuk keramahan staf kepada para wajib pajak masih tidak adil dapat dilihat dari faktor eksternal dan faktor internalnya. Pihak Kantor P3D Wilayah Kabupaten Subang mau menerima saran dari masyarakat yang sifatnya membangun untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Komunikasi yang terjalin antara petugas dan masyarakat, maka para petugas akan mengetahui kekurangan yang ada dalam proses pelayanan kepada masyarakat. Bukti langsung dari kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor khusus lima tahun sudah cukup memadai dengan fasilitas mesin nomor antrian, tempat duduk yang cukup nyaman, disediakan air minum teh maupun kopi secara gratis, sarana membaca surat kabar. Kekurangannya adalah jumlah tempat duduk untuk menunggu wajib pajak masih kurang, sehingga masih ada wajib pajak yang berdiri untuk menunggu.

2. Herlinus Waruwu (2022). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan. Penelitian ini mengkaji dan menganalisis mengenai kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Medan Selatan Kota Medan. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui observasi,

wawancara, dan dokumentasi. Informan dalam penelitian ini adalah Kepala UPT SAMSAT Medan Selatan, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, serta beberapa wajib pajak kendaraan bermotor. Metode analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis model Miles dan Huberman yang meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Medan Selatan secara umum sudah memenuhi standar pelayanan yang baik berdasarkan lima indikator kualitas pelayanan publik menurut Parasuraman yaitu *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Dari segi bukti fisik (*tangible*), fasilitas pelayanan sudah cukup memadai dengan adanya komputer, kamera, printer, mesin antrian, serta ruang tunggu yang cukup nyaman, meskipun jumlah kursi masih terbatas sehingga sebagian wajib pajak terpaksa menunggu sambil berdiri. Dari segi keandalan (*reliability*), petugas telah berusaha bekerja sesuai dengan jam pelayanan yang ditentukan, namun masih ditemukan adanya praktik percaloan yang dapat mengganggu kepercayaan masyarakat. Dari segi daya tanggap (*responsiveness*), petugas cukup tanggap dalam melayani wajib pajak, tetapi ada sebagian yang masih kurang sigap dalam memberikan informasi. Dari segi jaminan (*assurance*), petugas mampu memberikan kepastian hukum dan rasa aman dalam pelayanan pajak, sedangkan dari segi empati (*empathy*), keramahan petugas sudah cukup baik meskipun terdapat

perbedaan sikap di antara sebagian pegawai. Secara keseluruhan, pelayanan publik di Kantor SAMSAT Medan Selatan dapat dikatakan cukup baik dan memadai, namun masih memerlukan perbaikan khususnya dalam hal penambahan sarana ruang tunggu, peningkatan disiplin kerja pegawai, serta penghapusan praktik percaloan agar kualitas pelayanan dapat semakin meningkat dan memberikan kepuasan yang lebih optimal kepada masyarakat.

B. Tinjauan Teoritis

1. Kualitas

a. Pengertian

Kualitas mempunyai pengertian yang luas, tergantung pada sudut pandang yang mendefinisikannya. Sebagian besar orang mempunyai konsep pemahaman kualitas sebagai hubungan satu atau lebih karakteristik yang diinginkan dari sebuah produk atau jasa. Walaupun konsep pemahaman secara pasti merupakan starting point yang bagus, namun masih banyak lagi definisi kualitas yang lebih tepat.

Menurut Arianto (2018:83) "Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan. Kualitas Pelayanan berlaku untuk semua jenis layanan yang disediakan oleh perusahaan saat klien berada di perusahaan".

Menurut Aria dan Atik (2018:16) "Kualitas Pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam memberikan Kualitas Pelayanan prima. Kualitas Pelayanan merupakan titik sentral bagi perusahaan karena mempengaruhi kepuasan konsumen dan kepuasan konsumen akan muncul apabila kualitas Pelayanan yang diberikan dengan baik".

Wijaya (2018:9) "Kualitas barang dan jasa adalah sebagai keseluruhan gabungan karakteristik barang dan jasa menurut pemasaran, rekayasa, produksi, maupun pemeliharaan yang menjadikan barang dan jasa yang digunakan memenuhi harapan pelanggan atau konsumen. Kualitas merupakan sesuatu yang diputuskan oleh pelanggan. Artinya, kualitas didasarkan pada pengalaman aktual pelanggan atau konsumen terhadap barang dan jasa yang diukur berdasarkan persyaratan atau atribut-atribut tertentu".

Kualitas adalah kecocokan penggunaan produk (*fitness for use*) untuk memenuhi kebutuhan dan kepuasan pelanggan. Kecocokan penggunaan itu didasarkan pada lima ciri utama berikut:

- 1) Teknologi, yaitu kekuatan atau daya tahan.
- 2) Psikologis, yaitu citra rasa atau status.
- 3) Waktu, yaitu kehandalan.
- 4) Kontraktual, yaitu adanya jaminan.
- 5) Etika, yaitu sopan santun, ramah dan jujur.

Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

b. Kualitas Pelayanan

Menurut Lupiyoadi dan Hamdani dalam buku Meithiana Indrasari (2019:63), Terdapat beberapa dimensi atau atribut yang perlu diperhatikan di dalam kualitas layanan yaitu :

1. Berwujud (*tangibles*) yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan yang dapat diandalkan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa.
2. Keandalan (*reliability*) yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan yang berarti ketepatan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik, dan dengan akurasi yang tinggi.
3. Ketanggapan (*responsiveness*) yaitu suatu kebijakan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (*responsive*) dan tepat kepada pelanggan, dengan penyampaian informasi yang jelas.
4. Jaminan dan kepastian (*assurance*) yaitu pengetahuan, kesopanan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pelanggan kepada perusahaan. Hal ini meliputi beberapa komponen antara lain komunikasi Kecocokan penggunaan suatu produk adalah apabila produk mempunyai daya tahan penggunaan yang lama, meningkatkan citra atau status konsumen yang memakainya, tidak mudah rusak, adanya jaminan kualitas dan sesuai etika bila digunakan. Khusus untuk jasa diperlukan pelayanan kepada pelanggan yang ramah, sopan serta jujur sehingga dapat menyenangkan atau memuaskan pelanggan.

- (*communication*), kreadibilitas (*credibility*), keamanan (*security*), kompetensi (*competence*), dan sopan santun (*courtesy*).
5. Empati (*empathy*) yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pelanggan.

c. Manajemen Kualitas

Pada dasarnya Manajemen Kualitas (*Quality Management*) atau Manajemen Kualitas Terpadu (*Total Quality Management = TQM*) didefinisikan sebagai suatu cara meningkatkan performansi secara terus menerus (*continuous performance improvement*) pada setiap level operasi atau proses, dalam setiap area fungsional dari suatu organisasi dengan menggunakan semua sumber daya manusia dan modal yang tersedia. ISO 8402 (*Quality Vocabulary*) mendefinisikan Manajemen Kualitas sebagai semua aktifitas dari fungsi manajemen secara keseluruhan yang menentukan kebijaksanaan kualitas, tujuan-tujuan dan tanggung jawab, serta mengimplementasikannya melalui alat-alat seperti perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*). Tanggung jawab untuk manajemen kualitas ada pada semua level dari manajemen, tetapi harus dikendalikan oleh manajemen puncak (*top management*) dan implementasinya harus melibatkan semua anggota organisasi. Dari definisi tentang manajemen kualitas di atas, ISO

840 2 (*Quality Vocabulary*) juga mengemukakan beberapa definisi tentang perencanaan kualitas (*quality planning*), pengendalian kualitas (*quality control*), jaminan kualitas (*quality assurance*), dan peningkatan kualitas (*quality improvement*).

Menurut Margono dalam (Ibrahim dan Rusdiana, 2021), "*Total Quality Management* dimulai selama Perang Dunia II di Amerika Serikat ketika W. Edwards Deming membantu insinyur dan teknisi dalam menggunakan teori Statistik untuk memperbaiki kualitas produk. Kemudian Deming pergi ke Jepang dalam rangka untuk mengajar para pemimpin bisnis top. Walaupun banyak ide berawal dari Amerika Serikat, tetapi hampir sebagian besar perusahaan Jepanglah yang menerapkan teori tersebut dan melakukan perbaikan dari tahun 1950-an. Evolusi dari gerakan *Total Quality Management (TQM)* dimulai dari masa studi waktu dan gerak dari Frederick Taylor tahun 1920. Landasan dari *Total Quality Management* yaitu *Statistical Process Control (SPC)* yang merupakan model dari manajemen manufaktur. Model ini awalnya dikemukakan oleh Joseph Juran dan Edward Deming setelah Perang Dunia II guna membantu Jepang dalam membangun infrastruktur dari negaranya. Ajaran ini kemudian berkembang terus hingga dinamakan *Total Quality Management* oleh US Navy tahun 1985. *Total Quality Management* terus mengalami perubahan menjadi semakin matang serta mengalami diversifikasi dalam aplikasi untuk bidang industri jasa, kesehatan, serta di bidang pendidikan".

2. Pelayanan Publik

a. Pengertian

Pelayanan Publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggaran pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan, dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Peningkatan pelayanan publik yang efisien dan efektif akan mendukung tercapainya efisiensi dan efektif akan mendukung tercapainya.

Sebagaimana telah dikemukakan terdahulu bahwa pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Tujuan utama dibentuknya Pemerintahan adalah untuk menjaga suatu sistem ketertiban didalam mana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar. Pemerintahan modern pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat dan memiliki tugas untuk melayani masyarakat, menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai kemajuan bersama.

Menurut Sinambela dkk dalam Mulyadi dkk (2018:39) “Pelayanan publik dapat diartikan sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.” Selaras dengan pendapat diatas, UUD Tahun 1945 mengamanatkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik Untuk memenuhi kewajiban tersebut pemerintah menetapkan UU.

Pelayanan Publik untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara dalam pelayanan publik serta mempertegas pemenuhan pelayanan publik bagi warga negara

Menurut Kurniawan dalam Mulyadi dkk, (2018:39) "pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Hayat (2017:22) "Pelayanan adalah pemberian hak dasar kepada warga negara atau masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingannya yang di atur oleh perundang-undangan. Pelayanan mempunyai makna yang melayani orang yang dilayani. Jika melayani, maka sejatinya adalah memberikan pelayanan atau pengabdian secara profesional dan proporsional. Bentuk dan cara pelayanan juga merupakan bagian dari makna yang tidak terpisahkan dari pelayanan itu sendiri. Pelayanan berarti melayani secara sungguh-sungguh kepada orang yang dilayani untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingannya dalam rangka memberikan kepuasan dan kemanfaatan".

Menurut Kasmir (2017:47) "Pelayanan adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama karyawan, dan juga pimpinan".

Undang-undang Pelayanan Publik atau Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik merupakan undang-undang yang

mengatur tentang prinsip-prinsip pemerintahan yang baik yang merupakan efektifitas fungsi-fungsi pemerintahan itu sendiri. Pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintahan atau korporasi yang efektif dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, kohesi, sosial, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam pemanfaatan sumber daya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintahan dan administrasi publik.

Menurut UU Pelayanan Publik, pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Dari beberapa definisi di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah segala kegiatan layanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum sebagai pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Karena itu, pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah untuk memenuhi hak-hak dasar warga negara atau penduduk atas suatu layanan.

b. Kualitas Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik

serta untuk memberi perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan wewenang di dalam penyelenggaraan pelayanan publik, dengan Persetujuan Bersama Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia dan Presiden Republik Indonesia, maka pada tanggal 18 Juli 2009 Indonesia mengesahkan Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Menurut UU tersebut, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

Ruang lingkup pelayanan publik menurut Undang-Undang Pelayanan Publik meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif yang diatur dalam peraturan perundang-undangan. Dalam ruang lingkup tersebut, termasuk pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. (Pasal 5 UU No 25 Tahun 2009) Dalam melaksanakan pelayanan publik pemerintah membentuk Organisasi Penyelenggaraan. Penyelenggaraan dapat melakukan kerja sama tersebut adalah:

1. Perjanjian kerja sama Penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan Sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya

didasarkan pada standar pelayanan.

2. Perjanjian kerja sama Penyelenggaraan pelayanan publik dituangkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan dalam pelaksanaannya didasarkan pada standar pelayanan.
3. Penyelangan berkewajiban menginformasikan perjanjian kerja sama kepada masyarakat.
4. Tanggung jawab pelaksanaan kerja sama berada pada penerima kerja sama, sedangkan tanggung jawab Penyelangan secara menyeluruh berada pada Penyelangan.
5. Informasi tentang identitas pihak lain dan identitas Penyelangan sebagai penanggung jawab kegiatan harus dicantumkan oleh Penyelangan pada tempat yang jelas dan mudah diketahui masyarakat.

Penyelangan dan pihak lain wajib mencantumkan alamat tempat mengadu dan sarana untuk menampung keluhan masyarakat yang mudah diakses, antara lain telepon, pesan layanan singkat.

c. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Dalam Lampiran 3 Kepmen PAN No. 63/Kep./M. PAN/7/2003, paragraf I, butir C tentang Pedoman Umum Penyelangan Layanan Publik, layanan publik oleh pemerintah dibedakan menjadi tiga, yaitu:

1. Kelompok Layanan Administratif, yaitu layanan yang menghasilkan bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status

kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, dan kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang. Layanan ini sebagian besar menghasilkan dokumen-dokumen, seperti Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Keterangan Kematian, Buku Pemilik Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan Sertifikat Kepemilikan atau Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah.

2. Kelompok Layanan Barang, yaitu layanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Layanan Jasa, yaitu layanan yang menghasilkan berbagai jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, Penyelenggaraan transportasi, pos, dan sebagainya.

d. Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Dalam menyelenggaraan suatu pelayanan publik yang prima, perlu dilakukan penerapan pelayanan yang merupakan bagian yang harus diberikan kepada masyarakat dengan sebaik-baiknya. Dalam hal ini Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu tugas yang dilaksanakan oleh pemerintah. Sesuai dengan Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 13 2003,

dalam Mukarom dan Laksana (2018:84) Prinsip Penyelenggaraan pelayanan publik adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan adalah menyangkut tentang prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat.
2. Kejelasan adalah mencakup dalam hal tentang persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik, rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian Waktu adalah penyelesaian dan pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan.
4. Akurasi adalah produk atau jasa pelayanan publik yang diberikan harus benar, tepat dan sah.
5. Keamanan adalah selama masyarakat dalam proses melakukan layanan publik harus dapat menerima rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab adalah pimpinan Penyelenggaraan pelayanan publik bertanggung jawab atas Penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya peralatan kerjadan pendukung lainnya yang memadai untuk membantu menyelesaikan suatu pelayanan publik.
8. Kemudahan akses adalah tempat atau lokasi serta sarana pelayanan yang memadai dan mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi yang ada.
9. Kedisiplinan adalah pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah, serta ikhlas dalam memberikan pelayanan.
10. Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung seperti tempat parkir, toilet dan lainnya.

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang menyandang arti relatif karena bersifat abstrak, kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasi.

Menurut Usmara dalam (Pattaray et al., 2021:11) ”kualitas pelayanan merupakan suatu sikap yang dihasilkan dari membandingkan

harapan konsumen terhadap kualitas pelayanan dengan kinerja perusahaan seperti yang dipersepsikan konsumen”.

Dimensi pertama adalah kualitas pelayanan menurut konsep *servqual* ini adalah *tangible*. Karena suatu *service* tidak bisa dilihat, tidak bisa dicium dan tidak bisa diraba, maka aspek *tangible* menjadi penting sebagai ukuran terhadap pelayanan. Pelanggan akan menggunakan indra penglihatan untuk menilai suatu kualitas pelayanan.

Kepuasan pelanggan terhadap pelayanan juga ditentukan oleh dimensi *reliability*, yaitu dimensi yang mengukur kehandalan dari perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada peanggannya. Dibandingkan dengan empat dimensi kualitas pelayanan lainnya, yaitu *responsiveness*, *assurance*, *empathy*, dan *tangible*, dimensi ini sering dipersepsi paling penting bagi pelanggan dari berbagai industri jasa.

Ada dua aspek dari dimensi ini. Pertama adalah kemampuan pengusaha untuk memberikan pelayanan seperti yang dijanjikan. Kedua adalah seberapa jauh suatu perusahaan mampu memberikan pelayanan yang akurat.

Ada 3 hal besar yang dapat dilakukan perusahaan dalam upaya meningkatkan tingkat *reliability* yaitu:

1. Pembentukan budaya kerja.
2. Mempersiapkan infrastruktur yang memungkinkan perusahaan memberikan pelayanan.

3. Kesabaran untuk melakukan tes seberapa jauh tingkat *reliability* dari layanan ini.

Responsiveness adalah dimesi kualitas pelayanan yang paling dinamis. Harapan pelanggan terhadap kecepatan pelayanan hampir dapat dipastikan akan berubah dengan kecenderungan naik dari waktu ke waktu. Pelayanan yang responsif atau yang tanggap, juga sangat dipengaruhi oleh sikap *front-line staf*. Salah satunya adalah kesigapan dan ketulusan dalam menjawab pertanyaan atau permintaan pelanggan. Kepuasan pelanggan dalam hal *responsiveness* ini juga seringkali ditentukan melalui pelayanan melalui telepon.

Dimensi keempat dari lima dimensi kualitas pelayanan yang menentukan kepuasan pelanggan adalah *assurance*, yaitu dimensi kualitas yang berhubungan dengan kemampuan perusahaan dan perilaku *front-line staf* dalam menanamkan rasa percaya dan keyakinan kepada para pelanggannya.

Ada empat aspek dari dimensi ini, yaitu keramahan, kompetensi, kredibilitas dan keamanan. Keramahan adalah salah satu aspek kualitas pelayanan yang paling mudah diukur. Ramah berarti banyak senyum dan bersikap sopan. Aspek kedua adalah kompetensi. Apabila petugas customer service melayani nasabah dengan ramah, ini adalah kesan pertama yang baik. Setelah itu, apabila nasabah mengajukan beberapa pertanyaan dan kemudian tidak dapat memberikan jawaban yang baik,

nasabah mulai kehilangan kepercayaannya. Hal ini akan dapat mempengaruhi tingkat kepercayaan terhadap kualitas pelayanan. Nasabah sulit percaya bahwa kualitas pelayanan akan dapat tercipta dari *front-line staf* yang tidak kompeten atau terlihat bodoh. Oleh karena itu, sangatlah penting untuk terus memberikan training kepada karyawan gugus depan mengenai pengetahuan produk dan hal-hal lain yang sering menjadi pertanyaan pelanggan.

Aspek ketiga dari dimensi *assurance* ini adalah reputasi. Apa yang dijual oleh perusahaan asuransi. Secarik kertas yang diberi nama polis. Dengan polis ini, pelanggan diyakinkan bahwa mereka akan dapat melakukan klaim apabila suatu saat mobilnya mendapatkan kecelakaan. Keyakinan pelanggan terhadap polisi akan banyak dipengaruhi oleh kredibilitas atau reputasi dari perusahaan asuransi tersebut.

Aspek keempat dari dimensi ini adalah *security*. Pelanggan mempunyai rasa aman dalam melakukan transaksi. Aman karena perusahaan jujur dalam bertransaksi. Mereka akan mencatat, mengirim barang dan melakukan penagihan sesuai dengan yang diminta dan dijanjikan.

Dimensi *empathi* adalah dimensi kelima dari kualitas pelayanan. Secara umum, dimensi ini memang dipersepsi kurang penting dibandingkan dimensi *reliability* dan *responsiveness* di mata kebanyakan pelanggan. Akan tetapi, untuk kelompok pelanggan dimensi ini bisa menjadi dimensi yang paling penting. Setelah kebutuhan fisik, keamanan

dan sosial terpenuhi, maka dua kebutuhan lagi akan dikejar oleh manusia yaitu kebutuhan ego dan aktualisasi.

Dari pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah rancangan suatu kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi persyaratan agar mana dapat menghasilkan kualitas yang baik produk atau jasa, kualitas pelayanan yang baik adalah kemampuan seseorang dalam memberikan pelayanan yang dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan.

Menurut Barata dalam Atmadjati (2018:1) mengemukakan bahwa “Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik menyediakan kepuasan pelanggan”.

Dari hal tersebut jelas bahwa, kegiatan pelayanan pada dasarnya menyangkut pemenuhan suatu hak, dan hak atas pelayanan itu diatasnya sudah universal, berlaku terhadap siapa saja yang berkepentingan atas hal itu dan oleh organisasi apapun juga yang tugasnya menyelenggarakan pelayanan dengan lebih baik dan menekankan kepada kepentingan umum, mempermudah urusan publik, sedangkan tugas melekat pada posisi birokrasi.

Pelayanan yang berkualitas Menurut Arianto (2018:83) “Kualitas Pelayanan dapat diartikan sebagai berfokus pada memenuhi kebutuhan dan persyaratan, serta pada ketepatan waktu untuk memenuhi harapan pelanggan”.

Adapun kriteria yang digunakan untuk melakukan penilaian kualitas pelayanan publik dengan mengacu pada Kepmen PAN adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbelit-belit mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang menerima pelayanan.

2. Kejelasan

Kriteria ini mengandung arti kejelasan dan kepastian mengenai :

- a) Prosedur atau tata cara pelayanan
- b) Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif
- c) Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
- d) Rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
- e) Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.

3. Keamanan

Proses serta hasil pelayanan dapat memberi rasa aman, kenyamanan dan dapat memberikan kepastian hukum bagi masyarakat.

4. Keterbukaan

Kriteria ini mengandung arti bahwa prosedur atau tatacara persyaratan, satuan kerja atau pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan.

5. Efisiensi

Kriteria ini mengandung arti :

- a) Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan.
- b) Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.

6. Ekonomis

Kriteria ini mengandung arti bahwa pengenaan biaya pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan :

- a) Nilai barang atau jasa pelayanan masyarakat tidak menuntut biaya yang terlalu tinggi diluar kewajaran
- b) Kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar.
- c) Ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku

7. Keadilan.

Kriteria Kualitatif adalah:

- a) Jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan (per hari, per bulan atau per tahun) serta perkembangan pelayanan dari waktu ke waktu apakah menunjukan peningkatan atau tidak.

- b) Lamanya waktu pemberian pelayanan.
- c) Ratio/Perbandingan antara jumlah pegawai/tenaga yang ada dengan jumlah warga/masyarakat yang meminta pelayanan untuk menunjukkan tingkat produktivitas kerja.
- d) Penggunaan perangkat-perangkat modern untuk mempercepat dan mempermudah pelaksanaan.
- e) Frekuensi keluhan dan/pujian dari masyarakat mengenai kinerja pelayanan yang diberikan baik melalui media massa maupun melalui kotak saran yang disediakan.

e. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dari beberapa kajian, dapat diidentifikasi bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik, apabila dikelompokkan berdasarkan faktor-faktor yang ada, maka akan didapatkan beberapa faktor dominan yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik Menurut Hardiansyah (2018:42–43)

- 1) Motivasi Kerja
Motivasi kerja adalah Semangat atau dorongan internal yang membuat pegawai melaksanakan tugasnya dengan baik dalam memberikan pelayanan.
- 2) Kemampuan
Adalah tingkat kecakapan, keterampilan, dan penguasaan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 3) Komunikasi
Proses penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan efektif antara pemberi layanan dengan masyarakat.
- 4) Sikap dan Perilaku Pegawai
Yaitu kesopanan, keramahan, serta kejujuran pegawai yang berhubungan langsung dengan penerima layanan.
- 5) Fasilitas Pelayanan
Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kelancaran pelayanan

- 6) Kemampuan
Adalah tingkat kecakapan, keterampilan, dan penguasaan pengetahuan pegawai dalam melaksanakan tugas pelayanan publik.
- 7) Komunikasi
Proses penyampaian informasi yang jelas, terbuka, dan efektif antara pemberi layanan dengan masyarakat.
- 8) Sikap dan Perilaku Pegawai
Yaitu kesopanan, keramahan, serta kejujuran pegawai yang berhubungan langsung dengan penerima layanan.
- 9) Fasilitas Pelayanan
Ketersediaan sarana dan prasarana yang menunjang kelancaran pelayanan.

3. Pajak Kendaraan Bermotor

a. Pengertian

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kini, pajak kendaraan bermotor dapat dibayar melalui aplikasi. Kendaraan bermotor yang dimaksud adalah kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya. Pengertian ini termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan

bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor yang tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

STNK atau Surat Tanda Nomor Kendaraan adalah bukti kepemilikan sebuah kendaraan bermotor. Jenis-jenis STNK meliputi STNK untuk kendaraan roda dua dan STNK untuk kendaraan roda empat. STNK merupakan parameter kepemilikan yang sah atas sebuah kendaraan bermotor. STNK diterbitkan di SAMSAT dan diberikan kepada setiap pemilik kendaraan bermotor yang identitasnya telah terdaftar. Instansi yang berwenang mengesahkan jenis-jenis STNK adalah Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja. Masa berlaku sebuah STNK adalah 5 tahun. Meskipun masa berlaku jenis-jenis STNK tersebut lima tahun, akan tetapi setiap tahunnya pemilik kendaraan wajib membayar pajak kendaraannya.

Besaran pajak yang harus dibayar pemilik kendaraan disesuaikan dengan jenis STNK yang dimiliki dan tahun terbit kendaraan.

Seperti yang telah diuraikan dalam aturan mengenai STNK tertuang dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas. Berdasarkan undang-undang tersebut khususnya Pasal 65, yang dimaksud STNK adalah bukti bahwa kendaraan bermotor telah diregistrasi yang memuat data kendaraan bermotor, identitas pemilik, nomor registrasi kendaraan bermotor, dan masa berlakunya.

Biaya perpanjangan STNK biasanya ditentukan berdasarkan harga kendaraan dan iuran wajib lainnya. Berikut ini perincian biaya yang dikenakan ketika membayar STNK:

1. BBN KB, yaitu Biaya Balik Nama kendaraan bermotor bagi pemilik kendaraan yang baru. Besarnya adalah 10 persen dari harga kendaraan sesuai faktur kendaraan baru.
2. PKB atau Pajak Kendaraan Bermotor, yang dipatok sekitar 1,5 persen dari harga jual kendaraan.
3. SWDKLLJ, yaitu sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas oleh Jasa Raharja. Biaya ini ditentukan berdasarkan jenis kendaraan, misalnya kendaraan dengan kapasitas mesin 50 cc sampai 250 cc besar SWDKLLJ-nya adalah Rp35.000, sedangkan untuk kendaraan roda empat sebesar Rp143.000.

4. Biaya administrasi yang dibebankan untuk mengganti plat nomor baru.
5. Terakhir ialah denda untuk keterlambatan perpanjangan STNK, yang diakumulasikan dari PKB dan SWDKLLJ.

b. Prosedur Pembuatan STNK

Ada beberapa tahap yang perlu Anda lewati sebelum melakukan pembayaran STNK.

1) Cek fisik motor atau gesek

Begitu Anda sampai di lokasi SAMSAT, ada baiknya Anda tidak langsung mencari parkir. Tapi langsung saja datang untuk pendaftaran cek fisik dan mengambil nomor antrian. Kemungkinan akan ada banyak motor yang mengantre dan menunggu giliran. Akan tetapi, biasanya ada lebih dari dua jalur antre, sehingga proses mengantre tidak akan terlalu lama. Bahkan biasanya tidak lebih dari 10 menit. Secara umum, pemeriksaan cek fisik kendaraan ini tidak akan dikenakan biaya. Akan tetapi, jika ternyata Anda perlu membayar sejumlah uang dan merasa terkena pungli, Anda bisa melaporkan kejadian tersebut.

2) Validasi hasil cek fisik

Setelah selesai proses cek fisik, Anda bisa memarkirkan motor Anda di parkir. Selanjutnya, Anda perlu memberikan hasil cek fisik dan STNK asli Anda ke bagian legalisasi hasil cek fisik. Biasanya, lokasi tempat ini tidak terlalu jauh dari lokasi gesek. Dan Anda bisa mengurus hal-hal di tempat ini hanya dalam waktu 15 menit saja.

3) Mengisi formulir perpanjangan STNK

Tahapan selanjutnya adalah mengambil dan mengisi formulir dari loket untuk pendaftaran pengambilan formulir STNK. Lengkapi semua bagian yang perlu Anda isi. Jika bingung, Anda bisa bertanya pada petugas bagianmana yang perlu Anda isi.

4) Mendaftar pembayaran pajak

Siapkan berkas-berkas yang telah Anda persiapkan sebelumnya, gabungkan dengan berkas cek fisik yang telah dilegalisasi, serta formulir pendaftaran yang sudah diisi. Kemudian berikan seluruh berkas tersebut ke loket pendaftaran. Di tempat ini, Anda akan mendapat nomor antrean dan harus menunggu beberapa lama. Biasanya Anda perlu menghabiskan waktu sekitar 30 sampai 60 menit hingga nomor Anda dipanggil. Semakin sedikit yang mengantre tentu saja akan semakin cepat Anda dipanggil.

5) Melakukan pembayaran pajak

Begitu nama Anda dipanggil, Anda perlu membayar pajak di kasir di loket sesuai nominal angka yang tercetak di lembar pajak. Setelah Anda membayarkan beban pajak, Anda akan mendapatkan dua lembar bukti bayar. Yang pertama adalah lembar biru untuk mengambil STNK baru.

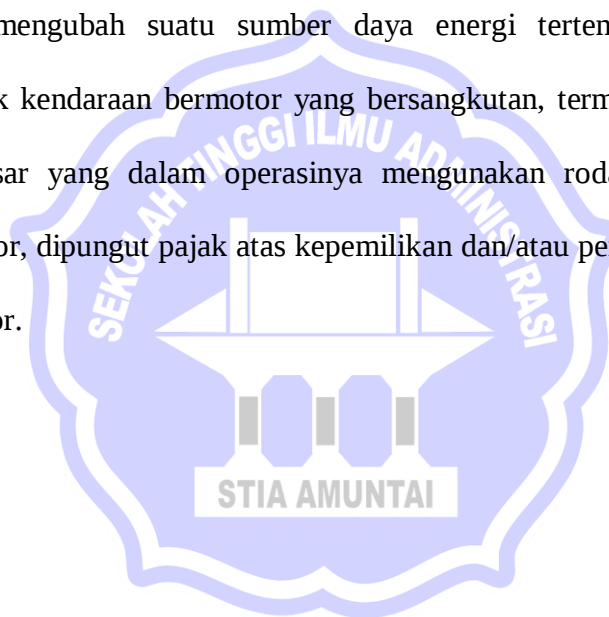
6) Ambil STNK dan plat nomor baru

Sampai sini proses perpanjang STNK Anda sudah hampir selesai.

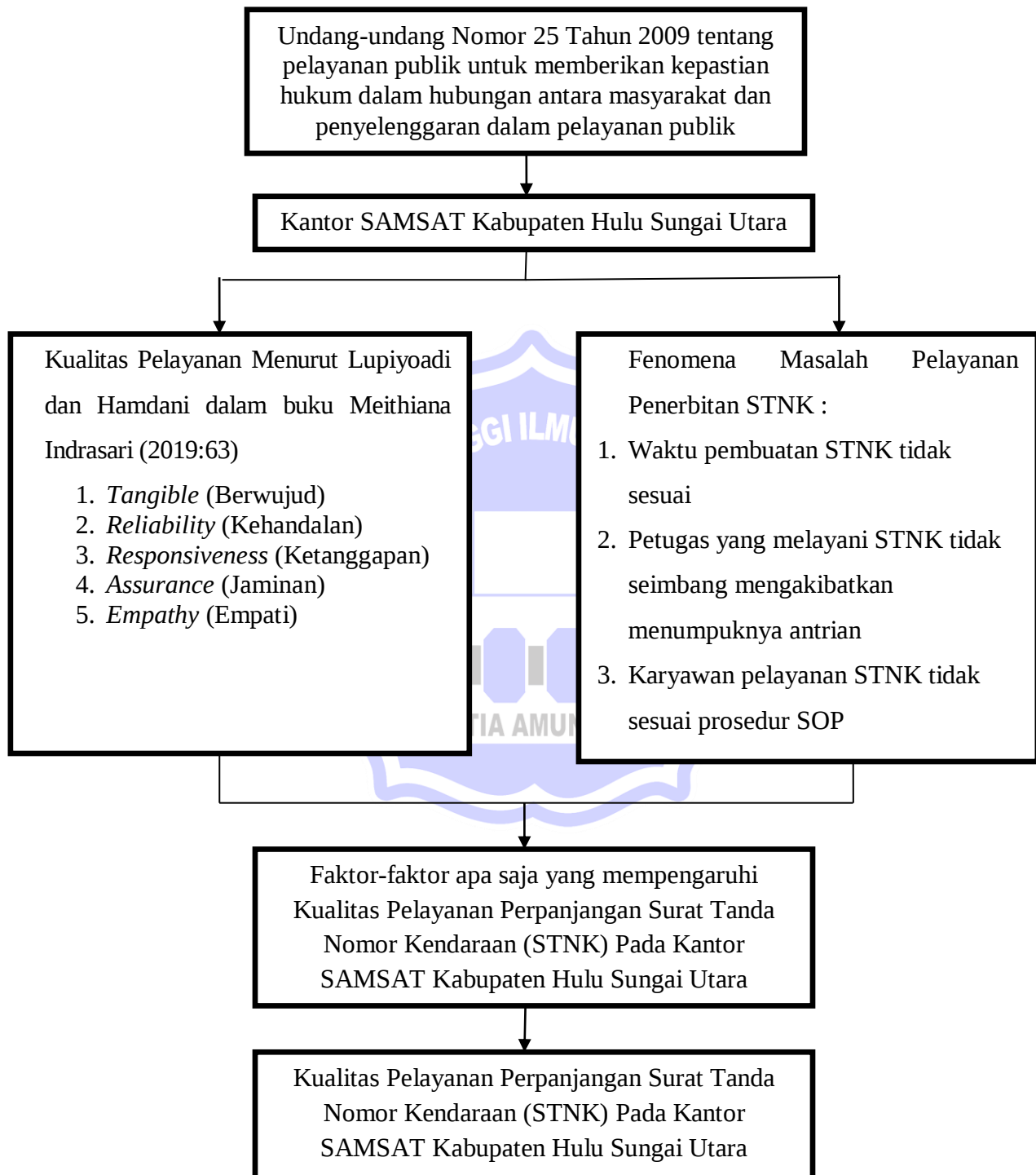
Anda hanya tinggal mengambil STNK dan plat nomor baru di loket .

C. Kerangka Pemikiran

Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2015 tentang perubahan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2010 tentang Pajak Kendaraan Bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda berserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga bergerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat berat dan alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda Pajak Kendaraan Bermotor, dipungut pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.



Gambar 2.1
Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Lokasi Penelitian

Dalam penelitian ini penulis mengambil lokasi di Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara yang beralamat di Jl. Rakha, Panangkalaan, Kecamatan Amuntai Utara, Kabupaten Hulu Sungai Utara, Kalimantan Selatan. Kode Pos 71471.

B. Pendekatan Penelitian

Pendekatan penelitian yang dilakukan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif dimana peneliti berupaya untuk mengamati, mengumpulkan dan menganalisa data serta mengungkapkan secara jelas. kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

C. Tipe Penelitian

Dalam penelitian ini penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif. Dengan menggunakan jenis penelitian ini penulis ingin memberikan gambaran secara menyeluruh terkait dengan kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor Sansat Kabupaten Hulu Sungai Utara.

D. Data dan Sumber Data

1. Data

- a. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan penulis untuk memperkaya atau mempertajam analisis bagi penarikan kesimpulan yang meliputi: pengamatan langsung (observasi) dan wawancara yang dilakukan penulis tentang kualitas pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Menurut Sugiyono (2018:456) "Data primer yaitu sumber data yang langsung memberikan data kepada pengumpul data. Data dikumpulkan sendiri oleh peneliti langsung dari sumber pertama atau tempat objek penelitian dilakukan. Peneliti menggunakan hasil wawancara yang didapatkan dari informan mengenai topik penelitian sebagai data primer".

- b. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan peneliti dari berbagai laporan-laporan atau dokumen-dokumen yang bersifat informasi tertulis yang digunakan dalam penelitian. Adapun laporan atau dokumen yang bersifat informasi tertulis yang dikumpulkan peneliti adalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) pada kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

2. Sumber Data

Adapun teknik yang dilakukan peneliti dalam menentukan sumber data, para informan yaitu menggunakan teknik accidental sampling adalah bentuk sampling dengan mendasarkan diri secara kebetulan saja.

umumnya dilakukan saat penelitian berlangsung. *Accidental sampling* merupakan prosedur sampling yang memilih sampel orang atau unit yang paling mudah dijumpai atau diakses. Kelemahan dari metode ini adalah sangat mungkin sampel yang diperoleh tidak representatif dan bias, sehingga tidak mungkin untuk menarik kesimpulan yang bersifat generalisasi berdasarkan metode ini. Sebagaimana telah diuraikan bahwa *accidental sampling* adalah teknik *sampling* non-random namun tanpa kriteria khusus, pengaplikasiannya masih mengundang perdebatan. Menurut Sugiyono (2016:85) “*Accidental sampling* adalah mengambil Informan sebagai sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data”. Adapun jumlah informan yang digunakan sebanyak 12 orang.

E. Desain Operasional Penelitian

Definisi operasional adalah aspek penelitian yang memberikan informasi kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur variabel. Definisi operasional adalah semacam petunjuk kepada kita tentang bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Definisi operasional merupakan informasi ilmiah yang sangat membantu penelitian yang ingin melakukan penelitian dengan menggunakan variabel yang sama. Karena berdasarkan informasi itu, ia akan mengetahui bagaimana caranya melakukan pengukuran terhadap variabel yang dibangun berdasarkan konsep yang sama.

Desain operasional penelitian adalah definisi yang didasarkan atas sifat-sifat yang diamati. definisi operasional mencakup hal-hal penting dalam penelitian yang memerlukan penjelasan, bersifat spesifik, rinci, tegas dan pasti. Untuk menghindari kekeliruan dan kesalah pahaman dalam penelitian yang dikehendaki pada penelitian ini penulis berusaha membuat definisi operasional sebagai berikut :



Tabel 3.2
Desain Operasional Penelitian

Variabel	Sub Variabel	Indikator
Kualitas Pelayanan Lupiyoadi dan Hamdani dalam buku Meithiana Indrasari (2019:63)	1. Berwujud (<i>Tangibles</i>)	a. Penampilan b. Sarana dan prasarana
	2. Keandalan (<i>Reability</i>)	a. Ketepatan Waktu b. Penyediaan Jasa c. Penanganan Masalah
	3. Ketanggapan (<i>Responsiveness</i>)	a. Memberikan Pelayanan yang cepat b. penyampaian informasi
	4. Jaminan dan kepastian (<i>Assurance</i>)	a. Kesopan santunan b. Rasa Percaya c. Pelayanan yang ramah
	5. Empati (<i>Empathy</i>)	a. Memberikan perhatian b. Kebutuhan Pelanggan

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk pengumpulan data yang diperlukan dalam penelitian ini, penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi

Observasi yaitu teknik yang digunakan secara langsung pada objek untuk mendapatkan data dengan melihat, mengamati fenomena yang terjadi dan mencatat mengenai hal-hal yang ada kaitannya dengan kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara. Menurut Sugiyono (2018:229)

”Observasi merupakan teknik pengumpulan data yang mempunyai ciri yang spesifik bila dibandingkan dengan teknik yang lain. Observasi juga tidak terbatas pada orang, tetapi juga objek-alam yang lain.” Melalui kegiatan observasi peneliti dapat belajar tentang perilaku dan makna dari perilaku tersebut. Observasi dalam penelitian ini yaitu dengan melakukan pengamatan langsung di lapangan untuk mengetahui kondisi yang sebenarnya.

2. Wawancara

Wawancara yaitu teknik penggalian data yang penulis lakukan dengan cara wawancara bebas pada responden dan informan untuk melengkapi data yang digali melalui teknik lainnya. Menurut Sugiyono (2018:467) “Jenis wawancara ini sudah termasuk dalam kategori in-depth interview, dimana wawancara semiterstruktur dilakukan dengan mengajukan pertanyaan secara bebas dibandingkan wawancara terstruktur namun masih tetap berada pada pedoman wawancara yang sudah dibuat.” Tujuan dari wawancara ini adalah untuk menemukan permasalahan secara lebih terbuka.

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu mengumpulkan data-data didokumen atau arsip dan berkaitan dengan permasalahan yang sedang dibahas. Menurut Sugiyono (2018:476) ”Dokumentasi adalah suatu cara yang digunakan untuk memperoleh data dan informasi dalam bentuk buku, arsip, dokumen, tulisan angka dan gambar yang berupa laporan serta keterangan yang dapat mendukung penelitian”. Studi dokumen merupakan pelengkap dari

penggunaan metode observasi atau wawancara akan lebih dapat dipercaya atau mempunyai kredibilitas yang tinggi jika didukung oleh foto-foto atau karya tulis.

G. Teknik Analisa Data

Teknik analisa data merupakan bagian yang penting dalam suatu penelitian. Melalui teknik analisa data, maka data-data yang diperoleh diklasifikasikan secara diskriptif. Data-data yang telah disusun kemudian disajikan melalui proses yang dilakukan secara sistematis, metodologis dan konsisten, sehingga diperoleh gambaran yang jelas tentang kualitas pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Hulu Sungai Utara.

Dari hasil penelitian Data penelitian kualitatif, data diperoleh dari berbagai sumber, dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang bermacam-macam (triangulasi) dan dilakukan secara terus-menerus tersebut mengakibatkan variasi data tinggi sekali. Teknik analisis data yang digunakan oleh penelitian menggunakan model Miles and Huberman. Menurut Miles dan Huberman dalam buku (Sugiyono, 2018:246) "Analisis data dalam penelitian kualitatif, dilakukan pada saat pengumpulan data berlangsung, dan setelah selesai pengumpulan data dalam periode tertentu. Aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh".

1. Kondensasi Data (*Data Condensation*)

Menurut Milles, Huberman, & Saldaña (2018) kondensasi data merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, abstraksi, dan transformasi data catatan lapangan, transkrip wawancara, dokumen, dan data temuan lainnya. Kondensasi bertujuan untuk membuat data penelitian menjadi lebih kuat. Kondensasi data terjadi secara terus menerus selama kegiatan penelitian dilakukan. Kondensasi data juga dapat diartikan sebagai bentuk analisis data yang bertujuan untuk mempertajam, memilah, memfokuskan, membuang, dan mengatur data sedemikian rupa didapatkan kesimpulan.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Setelah mereduksi data, maka langkah selanjutnya adalah menyajikan data. Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk *table*, *grafik*, *flowchart*, *pictogram* dan sejenisnya. Melalui penyajian data tersebut, maka data dapat terorganisasikan, tersusun dalam pola hubungan, sehingga akan mudah dipahami. Menurut (Sugiyono, 2018:249) "Penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *flowchart*, dan sejenisnya namun yang sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif". Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

3. Penarikan Kesimpulan.

Langkah terakhir dalam menganalisis penelitian kualitatif adalah penarikan kesimpulan. Menurut Sugiyono (2018:252-253) "kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal, tetapi mungkin juga tidak, karena seperti telah dikemukakan bahwa masalah dan perumusan masalah dalam penelitian kualitatif masih bersifat sementara dan akan berkembang setelah penelitian berada di lapangan". Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas sehingga setelah diteliti menjadi jelas.

H. Uji Kredibilitas Data

Data yang valid dapat diperoleh dengan melakukan uji kredibilitas terhadap hasil data hasil penelitian sesuai dengan prosedur uji dalam penelitian kualitatif. Adapun macam-macam pengujian kredibilitas menurut Sugiyono (2017:271) antara lain dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, *tringulasi*, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif, dan *membercheck*.

1. Perpanjangan pengamatan, hal ini dilakukan untuk menghapus jarak antara peneliti dengan narasumber sehingga tidak ada lagi informasi yang disembunyikan oleh narasumber karena telah mempercayai peneliti.
2. Meningkatkan ketekunan, pengamatan yang cermat dan berkesinambungan merupakan wujud dari peningkatan ketekunan yang dilakukan oleh peneliti. Hal ini bertujuan guna meningkatkan kredibilitas data yang diperoleh.
3. Tringulasi, merupakan teknik yang mencari pertemuan pada satu titik tengah informasi dari data yang terkumpul guna guna pengecekan dan pembanding terhadap data yang telah ada.
4. Analisis Kasus Negatif, peneliti mencari data yang berbeda atau bahkan bertentangan dengan data yang telah ditemukan. Bila tidak ada lagi data yang berbeda atau bertentangan dengan temuan, berarti data yang ditemukan sudah dapat dipercaya.
5. *Membercheck*, ini adalah proses pengecekan data yang diperoleh peneliti kepada pemberi data. Ini bertujuan untuk mengetahui seberapa jauh data yang diperoleh sesuai dengan apa yang diberikan oleh pemberi data atau informan.

