

## Analisis kualitas pelayanan perpanjangan STNK

Panjaitan, Simon B.P., author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=75487&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelaksanaan Otonomi Daerah menuntut adanya reformasi birokrasi, dimana kedudukan pemerintah dan rakyat menjadi sejajar. Dalam hal ini Pemda DKI Jakarta sebagai pelaksana isi dari otonomi daerah, harus mampu menyediakan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Akuntabilitas Publik merupakan salah satu indikator dalam pelaksanaan otonomi daerah, sehingga dapat menciptakan pelayanan yang Akuntabel. Konsep Akuntabilitas Pelayanan ini merupakan paradigma baru yang menjadi tanggung jawab Pemda DKI Jakarta kepada masyarakatnya, dalam menciptakan Good Governance.

Salah satu pelayanan umum yang dilakukan oleh Pemda adalah perpanjangan STNK Kendaraan Bermotor, yang memiliki fungsi penghimpun dana (Budgetter) maupun pengaturan (Regulation). Pelayanan ini dilaksanakan oleh Dinas Pendapatan Daerah melalui Unit Pelaksana Teknisnya yaitu Kantor SAMSAT DKI Jakarta, yang salah satunya adalah Kantor SAMSAT Timur DKI Jakarta yang terletak di JL. DI. Panjaitan.

Konsep Kantor SAMSAT ini merupakan upaya pemerintah yang berorientasi meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dimana masyarakat tidak perlu lagi mengurus suatu jenis pelayanan ke beberapa tempat. Masyarakat hanya perlu datang ke satu tempat, dimana pelayanan dapat dilakukan sekaligus. Kantor SAMSAT merupakan integrasi unsur Kepolisian, Dipenda, Kas Daerah, Jasa Raharja, Kantor Pengolahan Teknologi dan Infromasi (KPTI) serta Sudin Kependudukan, dalam memberikan pelayanan perpanjangan STNK kepada masyarakat khususnya di wilayah Jakarta Timur.

Dalam penelitian ini dilakukan terhadap 100 responden dengan menggunakan teknik sampling Aksidental dan metode pengumpulan data yaitu observasi, kuesioner, pedoman wawancara dan studi kepustakaan. Kuesioner ditujukan untuk mengukur tingkat kepuasan pelanggan, yaitu dengan membandingkan persepsi pelanggan dengan harapan yang menjadi keinginan pelanggan, dengan Indikator 5 (lima) dimensi pengukuran kualitas jasa yang terdiri dari : Tampilan Fisik (Tangible), Daya Tanggap (Responsiveness), Keandalan (Reliability), Jaminan (Assurance) dan Empati (Emphaty). Model pengukurannya dengan menggunakan Konsep Gaps Model Of Service Quality, yang dikembangkan oleh Valarie A. Zeithaml, Parasuraman A. Di samping itu juga akan di analisis implementasi konsep Akuntabilitas Pelayanan sehingga akan terlihat sampai sejauhmana telah dilaksanakan dalam pelayanan perpanjangan STNK Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Timur DKI Jakarta.

Hasil penelitian menunjukkan tingkat kepuasan pelanggan menurut dimensi Tangible sebesar 107 %, Resposiveness sebesar 71 %, Reliability sebesar 68 %, Assurance sebesar 76 % dan Emphaty sebesar 72 %. Dari skor-skor tersebut dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan tertinggi terdapat pada dimensi Tangible (107 %) dan terendah terdapat pada dimensi Reliability (68 %). Secara keseluruhan diperoleh tingkat kepuasan pelanggan atas pelayanan perpanjangan SINK Kendaraan Bermotor sebesar 78 % dari harapan

pelanggan. Sementara dari analisis Akuntabilitas Pelayanan menunjukkan indikator Akuntabilitas secara umum belum dilaksanakan dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat kepuasan pelanggan pelayanan perpanjangan STNK kendaraan bermotor cukup memuaskan, sementara pelayanan belum Akuntabel. Hal ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan belum tentu menunjukkan Pelayanan yang Akuntabel karena faktor sosial-budaya masyarakat, sementara Akuntabilitas Pelayanan lebih mengacu kepada standar kualitas pelayanan kliersg dari kesimpulan di atas, diberikan beberapa saran seperti perlu adanya loket khusus bagi penanganan berkas bermasalah maupun loket komplain atas pelayanan,perlu adanya standar waktu pelayanan di tiap loket maupun secara keseluruhan, perlu dibuat suatu produk hukum yang menunjuk penanggungjawab SAMSAT secara keseluruhan atas pelayanan yang diberikan, perlu dibuat kesepakatan bersama tentang pola pelayanan yang terpadu, perlu dilakukan evaluasi terhadap sistem dan prosedur pelayanan secara berkesinambungan, serta perlu adanya payung hukum yang melindungi kepentingan pelanggan atas pelayanan yang diterimanya.