Perpustakaan Sekolah Tinggi Ilmu Kepolisian (STIK) >> Skripsi STIK-PTIK

Pelayanan pengesahan STNK pada Samsat Bojonegoro melalui program samsat keliling

Ahmad Nanang Wibowo

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34755&lokasi=lokal

---

Abstrak

Skripsi ini diangkat dari adanya permasalahan pelayanan pengesahan STNK pada Samsat Bojonegoro melalui program Samsat Keliling dengan fokus pengesahan STNK melalui progam Samsat Keliling. Permasalahan tersebut dibagi menjadi tiga Sub permaslahan. Tujuan dilaksanakannya penelitian yang pertama adalah untuk mengambarkan bagaimana kondisi pelayanan pengesahan STNK melalui progam Samsat Keliling, kedua untuk menginventarisir faktor-faktor yang mempengaruhi dan ketiga untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat.

Dalam Kepustakaan Penelitian, peneliti akan mengambil dus skripsi terdahulu yang relevan. Pada kepustakaan Konseptual peneliti menggunakan tiga teori yaitu teori Manajemen dari George Terry. Teori Kualitas pelayanan dari Parasuraman. Bery, Zeitaml dan teori Kepuasan Pelanggan dari Phillip Kotler serta beberapa konsep untuk mendukung penelitian.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode field research.Sedangkan teknik pengumpulan data degnan menggunakan pengamatan terlibat, wawancara dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang digunakan terdiri dari tiga tahapan yiaitu reduksi data, sajian data dan menarik kesimpulan. Waktu penelitian dimulai tanggal 18Agustus 2008 sampai 18 Nopember 2008.

Pelayanan pengesahan STNK melalui progam Samsat Keliling diberikan melalui penjabaran visi dari pelayanan Polri oleh Kasat Lantas. Pelayan pengesahan STNK dilaksanakan sesuai dengan ISO 9001-2000. Masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan melalui Samsat Keliling.

Temuan diatas akan dikaitkan dengan teori Manajemen, teori Kualitas Pelayanan dan teori Kepuasan Pelanggan yang masing-masing digunakan untuk menganalisa bagaimana kondisi pelayanan pengesahan STNK melalui progam Samsat Keliling, faktor-faktor yang mempengaruhi dan untuk menganalisa kepuasan masyarakat atas pelayanan yang diberikan petugas Samsat Keliling.

Dalam penelitian ini dapat disimpulkan bahwa pengesahan STNK melalui Samsat Keliling secara umum sudah cukup baik. Kondisi pelayanan pengesahan STNK telah dilaksanakan dengan berpedoman pada Peraturan Bersama Tentang Pelayanan dan Layanan Unggulan Samsat. Terdapat tiga Faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan yaitu bukti nyata (tangible) yaitu jumlah Bus Samsat Keliling terbatas dan kompetensi (competence) yaitu terbatasnya kuantitas maupun kualitas anggota Samsat Keliling. Masyarakat Bojonegoro secara garis besar dapat dikatakan puas atas pelayanan yang diberikan petugas pelayanan Samsat keliling bila dianalisa dengan customer needs theory. Berdasarkan hasil penelitian, peneliti dapat mengambil beberapa saran : 1) Perlunya penambahan Bus Samsat Keliling. 2) Perlunya penyusunan struktur organisasi dan penambahan jumlah personil dalam pelayanan pengesahan STNK melalui program Samsat Keliling. 3) Perlunya memberikan pelatihan, 4) Apabila dikemudian hari terdapat penelitian yang sama, agar memfokuskan pada budaya masyarakat yang mempengaruhi.