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

Kualitas pelayanan pendaftaran dan perpanjangan STNK pada Samsat Polres Tuban

Eko Wahyu Fredian

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34785&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini diangkat dari adanya permasalahan tentang masih buruknya kinerja Polri dimata masyarakat terutama dalam hal pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk pendaftaran dan perpanjangan STNK pada Kantor Bersama Samsat. Peneliti melakukan penelitian pada salah satu Samsat di wilayah Jawa Timur yaitu Kabupaten Tuban. Pokok permasalahan penelitian ini adalah mengenai bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran dan perpanjangan STNK pada Samsat Polres Tuban. Penelitian ini dibahas dengan menggunakan teori manajemen oleh G.R Terry dan manajemen pelayanan. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode field research (penelitian lapangan), dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara secara mendalam, observasi dan telaah dokumen.
Tiga permasalahan yang dikunculkan pada penelitian ini adalah : Pertama, bagaimana peosedur pelayanan pendaftaran dan perpanjangan STNK sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kedua, bagaimana kualitas pelayanan pendaftaran dan perpanjangan STNK pada Samsat Polres Tuban. Ketiga, faktor-faktor apa saja yang mendukung dan menghambat pendaftaran dan perpanjangan STNK pada Samsat Polres Tuban.
Dari data penelitian ditemukan bahwa prosedur pelayanan pendaftaran dan perpanjangan STNK telah diatur dalam (lampiran) Skep Bersama Kapolri, Dirjen PU & Otoda dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (persero) bab IV huruf (a) dan (b) tentang persyaratan pendaftaran kendaraan bermotor. Perihal standar pelayanan yang diberikan Samsat Polres Tuban yaitu telah menerapkan progam ISO 9001-2000 tentang standarisasi manajemen mutu. Hal ini menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan oleh Samsat Polres Tuban telah teruji mutunya oleh organisasi standar internasional. Selain itu sarana dan prasarana yang dimiliki cukup memadai, mempunyai target waktu, traparansi dalam biaya, dan sikap tampang petugas pelayanan yang bagus. Namun kesemuanya dapat terwujud bila dibarengi dengan komitmen antara atasan dan bawahan.
Bila digabungkan dengan konsep manajemen oleh George Therry dan manajemen pelayanan oleh Tetley, maka kualitas pelayanan KB Samsat Tuban yang sudah menerapkan ISO 9001-2000 sudah sesuai dengan beberapa langkah dalam manajemen yaitu diantaranya perencanaan, pengorganisasian, menggerakkan dan pengawasan. Selain itu pelayanan pendaftaran dan perpanjangan pada KB Samsat Tuban telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Sedang teori manajemen pelayanan tentang pelayanan yang melebihi standar yang ada adalah pada fasilitas apabila perpanjangan STNK (1 Th) melebihi target waktu yang ditetapkan (15 menit) akan diantarkan pulang.
Berdasarkan temuan dan pembahasannya penulis mengemukakan beberapa saran diantaranya adalah : 1) Agar pelayanan pendaftaran dan perpanjangan STNK yang unggul berbasis ISO tetap dipertahankan, 2) Agar petugas pelayanan pada KB Samsat Tuban selalu diberikan pengetahuan dan ketrampilan secara mendalam di bidang lalu lintas terutama pendidikan kejuruan tentang registrasi dan identifikasi kemdaraan bermotor.