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

Kualitas pelayanan Satlantas Polres Pekalongan dalam pendaftaran mutasi kendaraan bermotor

Mifta Hadi Safii

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=34810&lokasi=lokal

---

Abstrak

skripsi ini dinagkat dari adanya permasa;ahan pelayanan pendaftaran mutasi kendaraan bermotor oleh Samsat Pekalongan. Permasalahan dibahas dengan grand teori kualitas pelayanan. Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan kualitatif, dengan metode field Research, dan teknik pengumpulan data dengan menggunakan pengamanan, wawancara dan telaah dokumen.

Skripsi ini menunjukkan bahwa pelayanan Samsat Kabupaten Pekalongan dalam pendaftaran mutasi kendaraan bermotor telah mempedomani Skep/1320/VIII/1998 dan menerapkan kriteria pelayanan Polri. Samsat Pekalongan dalam memberikan pelayanan merupakan yang mudah dan cepat (tanpa hambatan), wajar memperlakukan masyarakat secara adil (sama, tertib, tidak membeda-bedakan), serta jujur dan terbuka. Kualitas pelayanan Samsat dalam memberikan pelayanan pendaftaran mutasi kendaraan bermotor tergambar dari adanya teori kualitas pelayanan dengan 5 (lima) dimensi kualitas pelayanan yaitu adanya aspek bukti nyata/berwujut berupa sarana dan prasarana serta petugas yang melayani pendaftaran mutasi kendaraan bermotor, adanya aspek keandalan (Realibility) yaitu adanya kemampuan petugas Samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat waktu, akurat, dan memuaskan, adanya daya tanggap/kesigapan (responsiveness), yaitu kesediaan para petugas Samsat untuk membantu para masyarakat melalui ketanggap segeraan dalam melayani para masyarakat dalam mutasi kendaraan bermotor, adanya jaminan/kepastian (Assurance) yang diberikan oleh petugas melalui kecepatan dan ketepatan dalam melayani para masyarakat pemohon mutasi ranmor; adanya empati (Emphaty) yang diberikan oleh petugas dengan melakukan komunikasi yang cukup baik dengan para masyarakat pemohon mutasi ranmor yang didasarkan pada sikap sopan, ramah dan sabar. Faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Samsat dalam pelayanan pendaftaran mutasi kendaraan bermotor yaitu: 1) Faktor kemampuan (ability); 2) Faktor sikap (Attitude); 3) Faktor penampilan (Appearance); 4) Faktor perhatian (Attention); 5) Faktor tindakan (Atction); 6) Faktor tanggung jawab (Accountability).

Berdasarkan temuan dan pembahasannya, penulis mengemukakan beberapa saran: 1) Dalam hal prosedur pelayanan pendaftaran mutasi Ranmor yang kecepatan waktunya pelayanan membutuhkan waktu 4 hari, oleh karena itu perlunya peningkatan kecepatan pelayanan seperti hanya dengan 1 hari dan semua tanda tangan bisa didelegasikan kepada Kanit Regident yang selalu ada pada Samsat Pekalongan, kemudian dalam hal biaya pelayanan di cek fisik di bebankan dalam STNK. 2) Perlunya peningkatan sarana dan prasarana penunjang pelaksanaan tugas pelayanan mutasi kendaraan bermotor dan peningkatan sumber daya manusia. 3) Perlu adanya pengawasan dan pengendalian melekat yang dilakukan oleh pimpinan . 4) Perlunya peningkatan sosialisasi tentang prosedur pelayanan pendaftaran mutasi kendaraan bermotor. 5) Perlunya penataan administrasi yang teratur dan tertib bagi berkas-berkas yang ada baik berkas STNK dan berkas BPKB.