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

Implementasi layanan unggulan samsat Payment point dalam perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) bermotor pada Direktorat lalu lintas Kepolisian daerah Jawa Timur

I Nyoman Yogi H.

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=35066&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui implementasi layanan unggulan Samsat Payment Point dalam perpanjangan STNK pada Ditlantas Polda Jatim, dengan ruang lingkup permasalahan yaitu perpanjangan STNK dalam konteks pengesahan STNK setiap tahunnya sebagaimana pengertian perpanjangan STNK yang dimaksud dalam layanan unggulan tersebut. Fokus penelitian ini adalah penyelenggaraan, hasil penyelenggaraan dan faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan layanan unggulan Samsat Payment Point dalam pengesahan STNK oleh Ditlantas Polda Jatim.

Penelitian ini menggunakan kepustakaan konseptual yang meliputi Layman Unggulan Samsat Payment Point Ditlantas Polda Jatim, Pelayanan Publik Ditlantas Polda Jatim, Pelayanan Prima Ditlantas Polda Jatim, New Public Management, Unsur-Unsur Manajemen, analisis SWOT dan Pengesahan STNK.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode penelitian studi kasus. Sumber informasi didapat dari sumber primer dan sumber sekunder. Adapun teknik pengumpulan data yang dilakukan adalah dengan melakukan wawancara, observasi dan telaah dokumen. Teknik analisis data yang dilakukan adalah reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Merujuk pada temuan data dan pembahasan ditemukan bahwa layanan ini telah rnemenuhi asas-asas pelayanan publik dan merupakan bentuk reformasi birokrasi pelayanan publik yang menunjukan adanya pola hubungan yang bersifat normatif antara petugas pemberi pelayanan dan pemohon pelayanan. Penyelenggaraan layanan unggulan Samsat Payment Point ini mampu menciptakan kepuasan masyarakat yang yang merujuk pada pelayanan prima sehingga mampu memberikan hasil yang positif dalam hal meningkatnya antusiasme pemohon pelayanan, meningkatnya kontribusi terhadap pendapatan daerah dan meningkatnya kecepatan waktu pelayanan. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi penyelenggaraan layanan unggulan ini adalah merujuk pada faktor internal organisasi dan faktor eksternal serta adanya pola-pola hubungan normatif dan simbiose mutualistis antara petugas pemberi pelayanan dengan masyarakat penerirna pelayanan sehingga memunculkan situasi dan kondisi pelayanan yang bersifat rutinitas (habitual) serta cenderung permisif terhadap hal-hal yang seharusnya dilakukan tapi tidak dilakukan pada proses pelayanan tersebut..

Penelitian ini memberikan rekomendasi yaitu untuk sesegera mungkin mengantisipasi kelemahan-kelemahan yang ada dengan cara menempatkan anggota Iainnya, melatih anggota yang akan ditempatkan pada Pilot Project layanan ini, mengajukan sertifikasi ISO, memanfaatkan sistem komputerisasi dan database yang ada untuk pengembangan kegiatan lain, melakukan backup data secara periodik, memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pentingnya pendeteksian keaslian dokumen persyaratan dan himbauan untuk tidak mempergunakan calo ataupun biro jasa, sesegera mungkin mengadakan scanner dan menernpatkan kamera CCTV.