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

Implementasi pelayanan unggulan samsat link dalam pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) bermotor pada kantor bersama samsat surabaya utara direktorat lalu lintas kepolisian daerah Jawa Timur

Gusman Fitra

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=42622&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini membahas tentang pelayanan unggulan Samsat Samsat Link untuk meningkatkan kualitas pelayanan Polri dibidang Lalu Lintas. Penelitian ini dilakukan dengan maksud untuk mengetahui bagaimanakah implementasi pelayanan unggulan Samsat Link dalam pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.

Salah satu pakar implementasi kebijakan publik yang mengemukakan hal tersebut adalah Esmi Warasih (1997 52) bahwa Implementasi adalah proses untuk mewujudkan rumusan kebijakan menjadi tindakan kebijakan; dari "politik" ke "administrasi". Menurut Pressman dan Widavsky (1992 167) pengertian dari implementasi adalah : (1) Implementasi adalah proses interaksi antara tujuan dan tindakan untuk mencapainya; (2) Implementasi memerlukan jaringan pelaksana, biralrasi yang efektif; (3) Implementasi ditentukan oleh kemampuan untuk membuat hubungan dan sebab-akibat yang logis. Sainpa.ra berpendapat, Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan keplwasan pelanggan.

Penelitian dilaksanakan pada Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara Ditlantas Polda Jatim, sebagai sumber informasi dalam pengumpulan data adalah Dir Lantas, Kasubnit Min Regident, Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas Pendapatan Prop. Jatim Surabaya Barat clan PLT. Surabaya Selatan, Kasubsi Samsat Surabaya Timur (1), PAUR Samsat Surabaya Utara dan Masyarakat (wajib pajak) yang menggunakan layman unggulan Samsat Link Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan metode studi kasus. Pengumpulan data dilakukan dengan menggunakan pedoman wawancara, observasi dan studi dokumen. Analisis data dilakukan dengan cam reduksi data, sajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil pelaksanaan penelitian berupa gambaran umum lokasi penelitian, informasi yang diperoleh dari basil wawancara dengan key informan yang berkaitan dengan implementasi pelayanan unggulan Samsat Link, data dan informasi yang menggambarkan implementasi pelayanan unggulan Samsat Link, serta data tentang faktor-faktor yang mempengaruhi implementasinya.Link dalam pelayanan pengesahan STNK terencana dengan matang sehingga dapat berjalan dengan baik, sejak diimplementasikan rnulai tahun 2007, temyata pelayanan unggulan Samsat Link dalam pengesahan STNK sangat relevan untuk mewujudkan pelayanan yang prima dengan indikator terjadinya peningkatan jumlah wajib pajak yang menggunakan Samsat Link. Peneliti menyarankan agar dilaksanakan program evablasi secara rutin maupun insidentil terhadap implementasi pelayanan unggulan Samsat Link, diperlukan alat pendeteksi KTP atau Software yang dapat melakukan Scanning KTP wajib pajak, diperlukan secara rutin rnelakukan perawatan dan perbaikan software, jaringan dan diperlukan penyediaan backup server, software dan jaringan.