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

# Peranan satuan lalu lintas polres temanggung dalam rangka mewujudkan transparansi pelayanan pada samsat kabupaten temanggung

Padli

Deskripsi Lengkap: https://library.stik-ptik.ac.id/abstrakpdfdetail.jsp?id=42636&lokasi=lokal

---

Abstrak

Penelitian ini. menniliki tiga tujuan, pertama, untuk mengetahaui proses pelayanan. STNK yang diterapkan saat. ini pada Samsat Kabupaten Temanggung. Kedua, penelitian ini bertujuan untuk memahami peran yang dilakukan oleh Satlantas Polres Temanggung dalam :rangka mewujudkan transparansi pelayanan SINK. Ketiga, melalui penelitian ini, berusaha memahami faktor-faktor yang mempengaruhi Satuan Lain Lintas Polres Temanggung dalam mewujudkan transparansi pelayanan STNK.

Sebagai pisau analisa dalam penelitian digunakan beberapa konsep dan teori, seperti konsep mengenai ciri akuntabilitas dan responsibilitas pelayanan publik, konsep indikator transparansi pelayanan, dan teori manajemen. Untuk mendukung penggunaan teori atau konsep-konsep tersebut dikuatkan pula melalui beberapa aturan perundangundangan yang mengatur tentang pelayanan STNK di Samsat.

Penelitian ini rnenggunakan pendekatan kualitatif dengan metode studi kasus. Teknik pengumpulan data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah observasi, wawancara dan studi dokumen. Selanjutnya langkah yang ditempuh guna mengeeek kebenaran atas data yang telah diperoleh di lapangan, digunakan metode trianggulasi. Sebagai alat yang dibutuhkan selama melakukan pengumpulan data digunakan pedoman observasi dan wawancara. Untuk melakukan analisa terhadap seluruh data yang telah diperoleh di lapangan, ditempuh melalui beberapa langkah, yakni reduksi, sajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa proses pelayanan SINK terdiri dari lima tahapan, yakni: pendataan & pendaflaran, penelitian, penetapan, pembayaran, serta penyerahan SINK dan TNKB. Menurut basil analisa ternyata kelima tahapan tersebut masih belum sepenuhnya mencerminkan ciri dari akuntabilitas dan responsibilitas pelayanan publik karena terdapat satu indikator yang belum terpenuhi, yakni masalah ketepatan waktu. Meskipun dalam proses pelayanan masih belum sepenuhnya mencerminkan ciri dari akuntabilitas dan responsibilitas pelayanan publik, namun untuk mewujudkan transparansi pelayanan, ternyata telah sepenuhnya memenuhi indikator transparansi pelayanan publik walaupun belum optimal. Hal ini dapat dilihat dari adanya serangkaian upaya yang ditempuh dalam bentuk penyediaan sarana dan prasarana, pemberian informasi pelayanan melalui sosialisasi, penyediaan informasi sebagai-faktor--pendukung internal yang mempengaruhi dalam mewujudkan transparansi pelayanan STNK di Samsat Temanggung terdiri dari ketersediaan sarana dan prasarana, penetapan staridar pelayanan, adanya mekanisme kontrol pelayanan dan sosialisasi pelayanan dari Unit Dikyasa. Faktor pendukung eksternal bersumber dari dukungan Radio Temanggung dan adanya pecan aktif masyarakat. Sedangkan Faktor penghambat internal bersumber pada masih rendahnya kualitas dan kuantitas personel, masih adanya oknum petugas yang menyimpang, belum adanya pengukuran tingkat kepuasan masyarakat, lokasi loket pelayanan BPKB dan SINK yang terpisah dan belum adanya Tim Audit Internal. Sementara faktor penghambat eksternal berasal dari masih adanya masyarakat yang menjadi calo.