

INDEKS KEPUASAN MASYARAT TERKAIT KUALITAS PELAYANAN DI KANTOR SAMSAT KECAMATAN SUNGAI GUNTUNG

**Oleh:
Resti Angriani
NIM : 170563201090**

ABSTRAK

Pelayanan publik adalah hal yang menjadi peran dan fungsi utama dari birokrasi pemerintah, selain dari fungsi pengaturan, pelaksanaan pembangunan dan pemberdayaan. Maka dari itu tentunya praktiknya penyelenggara layanan publik harus dikelola dengan baik dan benar agar dapat memberikan pelayanan publik bagi kualitas masyarakat. Salah satu pelayanan publik dari SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) yakni bertugas mengurus segala keperluan masyarakat yang berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor dan pemakaian jalan raya, adapun jenis pelayanan publik yang diberikan yakni Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ). Berdasarkan observasi awal yang peneliti lakukan beberapa waktu yang lalu di Kantor SAMSAT Kecamatan Sungai Guntung maka dapat peneliti katakan bahwa pelayanan jasa yang diberikan oleh kantor SAMSAT tidak berbentuk barang ataupun tidak berwujud seperti barang, meskipun begitu wujud pelayanan tidak tampak namun tetap dirasakan oleh masyarakat, mayoritas masyarakat mengeluhkan mengenai buruknya pelayanan publik yang diberikan. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif. Hasil penelitian dapat peneliti simpulkan bahwa hasil indeks kepuasan masyarakat terkait dengan kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kecamatan Sungai Guntung memperoleh nilai indeks kepuasan masyarakat sebesar 2,54 artinya dalam keadaan yang tidak baik, dari total 9 indikator yang peneliti lakukan untuk mengukur indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan di Kantor Samsat Kecamatan Sungai Guntung, maka dapat peneliti simpulkan yakni mengenai indikator persyaratan pelayanan pihak instansi masih belum memberikan pelayanan yang baik, kemudian mengenai prosedur pelayanan juga dalam kategori yang kurang baik, sedangkan untuk waktu pelayanan juga menunjukkan dalam kategori yang kurang baik sedangkan tarif dan biaya dalam kategori yang baik, begitu juga untuk indeks kepuasan masyarakat mengenai produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan, pengaduan, saran dan masukan serta sarana dan prasarana dalam kondisi yang tidak baik.

Kata Kunci : Indeks Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan, Kantor Samsat

PUBLIC SATISFACTION INDEX RELATED TO QUALITY OF SERVICE IN THE SAMSAT SUNGAI GUNTUNG

By:
Resti Angriani
NIM : 170563201090

ABSTRACT

Public service is the main role and function of the government, apart from the function of regulation, implementation of development and empowerment. Therefore, of course, the practice of public service providers must be managed properly and correctly in order to provide public services for the quality of the community. One of the public services from SAMSAT (One-Stop Manunggal Administration System) to take care of all community needs related to motorized vehicle documents and road use, while the types of public services provided are the Transfer of Title Fee for Motorized Vehicles (BBNKB), Vehicle Registration and Identification Motorized Vehicles (Ranmor), Payment of Motor Vehicle Taxes (PKB) and Payment of Mandatory Contributions to Traffic and Road Transportation Accident Funds (SWDKLLAJ). Based on the initial observations that the researchers made some time ago at the SAMSAT office, Sungai Guntung Sub-district, it can be said that the services provided by the SAMSAT office are not in the form of goods or intangible like goods, even though the form of service is not visible but is still felt by the community, the majority people complain about the poor public services provided. This research uses quantitative research methods. The results of the study can conclude that the results of the community satisfaction index related to service quality at the Samsat Office, Sungai Guntung District, obtained a community satisfaction index value of 2.54, meaning that it was in a bad condition, from a total of 9 indicators that were carried out to measure the community satisfaction index with services at the office. Samsat Sungai Guntung Subdistrict, the researcher can conclude that the service requirements of the agency still have not provided good services, then regarding service procedures are also in the poor category, while the service time also shows in the poor category while the rates and fees are in the lower category. good, as well as for the satisfaction of the community index regarding service products, implementing competencies, implementing behavior, handling, complaints, suggestions and inputs as well as facilities and infrastructure in bad conditions.

Keywords: *Community Satisfaction Index, Service Quality, Samsat Office*