

KUALITAS PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KERINCI

ERIL ZILFESRA¹⁾, EKA YULYANI²⁾, ANTRI MARISA QADARSIH³⁾

Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi

email:

ezilfesra@gmail.com

ekayuni1809@gmail.com

tei.qadarsih@gmail.com

ABSTRACT

This research took place at the SAMSAT KERINCI Department. The purpose of this study was to determine the quality of the Kerinci One-Stop Administration System (SAMSAT). The approach taken in this research is qualitative. The number of informants was 6 people. Data collection techniques and tools in this study were interviews, library research and observation. The unit of analysis is individuals, social groups, institutions and the Kerinci One-Stop One-Stop Administration System (SAMSAT) Service Quality. The research results show the Kerinci One-Stop One-Stop Administration System (SAMSAT) Service Quality. that the quality of samsat service is still standard and not maximal in accelerating. And the facilities and infrastructure in Samsat are still lacking, so that in order to print the STNK, it is fully and maximally.

Keywords: *Service Quality One-Stop One-Stop Administration System (SAMSAT) Kerinci.*

ABSTRAK

Penelitian ini mengambil lokasi di Dinas SAMSAT KERINCI. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui bagaimana Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kerinci. Pendekatan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah kualitatif. Adapun jumlah informan berjumlah 6 orang. Teknik dan alat pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, penelitian kepustakaan dan observasi. Unit analisis adalah individu, kelompok sosial, lembaga dan Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kerinci. Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kerinci. bahwa kualitas pelayanan samsat masih standar dan belum maksimal, dalam mempercepat. Serta sarana dan prasarana di samsat yang masih kurang, sehingga dalam rangka pencetakan STNK, sepenuhnya dan maksimal.

Kata kunci: *Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kerinci.*

1. PENDAHULUAN

Latar belakang masalah

Sebagai negara yang sedang berkembang Pemerintah Indonesia dalam melaksanakan pembangunan di segala bidang kehidupan dan penghidupan pada hakekatnya daerah berkewajiban untuk ikut serta melancarkan jalannya pembangunan sebagai sarana untuk mencapai kesejahteraan rakyat di daerah. Guna menunjang pembangunan tersebut perlu keuangan daerah berdasarkan pada Peraturan Perundang-undangan yang berlaku. Dalam pelaksanaan pembangunan tersebut tidak bisa terlepas dari biaya yang dibutuhkan atau diperlukan itu relatif cukup besar. Pembangunan nasional merupakan pembangunan manusia Indonesia seutuhnya dan pembangunan masyarakat Indonesia seluruhnya dengan Pancasila sebagai dasar, tujuan dan pedoman Pembangunan Nasional. Oleh karena itu Pembangunan Nasional harus dilaksanakan merata di seluruh tanah air dan harus benar-benar dirasakan oleh seluruh rakyat sebagai perbaikan tingkat hidup yang berkeadilan sosial yang menjadi tujuan dan cita-cita kemerdekaan Indonesia.

Pemerintah Indonesia masih terus berusaha untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat baik material maupun spiritual dalam rangka mewujudkan tercapainya Pembangunan Nasional yang telah dicita-citakan. Dalam hal ini dibutuhkan adanya suatu kerjasama atau hubungan timbal balik antara Pemerintah dengan Seluruh Warga Negara Indonesia meliputi seluruh aspek kehidupan dalam masyarakat baik di bidang ekonomi, politik, hukum sosial budaya maupun dari aspek hukum. Reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *government* menjadi *governance*. Perubahan penyelenggaraan pemerintahan daerah dilakukan dengan melakukan revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah untuk mengawali proses otonomi daerah. Otonomi daerah diterapkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan meliputi pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik yang berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat menjadi titik penting dari keseluruhan reformasi penyelenggaraan pemerintahan.

Sebagaimana diketahui tujuan Pembangunan Nasional adalah mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Dalam rangka mencapai tujuan pembangunan Nasional tersebut, maka Pemerintah secara intensif melakukan berbagai macam kebijakan strategis berkaitan dengan program pembangunan baik pembangunan jangka pendek maupun program pembangunan jangka panjang. Dan untuk keberhasilan program pembangunan nasional tersebut tentunya dibutuhkan dana pembangunan yang tidak sedikit.

Berdasarkan kewenangannya, pajak dapat dibedakan sebagai Pajak Pusat dan Pajak Daerah. Mengenai Pajak Daerah, peranannya juga sangat penting sebagai sumber Pendapatan Daerah dan sebagai penopang Pembangunan Daerah, karena Pajak Daerah merupakan salah satu Sumber Pendapatan Asli Daerah. Pajak sebagai satu perwujudan kewajiban kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat seperti pajak, retribusi dan lain-lain, harus ditetapkan dengan Undang-Undang.

Sebelum diadakan *tax reform* di Indonesia, pembangunan nasional selalu mengandalkan sumber dana yang sebagian besar dari sektor minyak dan gas. Namun setelah *tax reform*, Pemerintah menjadikan sektor pajak sebagai sumber utama dalam menopang pembiayaan pembangunan nasional. Dan dalam kenyataannya penerimaan negara dari sektor pajak dari tahun ketahun semakin meningkat dan sejalan dengan hal tersebut peranan pajak sebagai penopang program pembangunan nasional juga semakin meningkat.

pelayanan administrasi, bukannya tanpa hambatan, yang sering muncul yaitu antara lain bahwa tidak semua pegawai negeri sipil sebagai aparatur pemerintah mau menerima fungsinya sebagai pelayan masyarakat, bahkan kebanyakan diantara mereka masih

mempertanyakan pola lama, meskipun mereka tahu bahwa sudah banyak peraturan perundang-undangan yang menegaskan bahwa pegawai negeri sipil diharuskan untuk melayani masyarakat, tetapi tetap juga enggan untuk menerimanya, dengan berbagai macam alasan, alasan yang paling sering muncul kepermukaan adalah imbalan tidak sebanding dengan pekerjaan.

Didalam peraturan presiden republik indonesia nomor 5 tahun 2015 menjelaskan penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel. Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat. Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

Badan Usaha adalah Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 yang ditunjuk oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan negara untuk menyelenggarakan pengelolaan atas Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.

Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Regident Ranmor adalah fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat NRKB adalah tanda atau simbol yang berupa huruf atau angka atau kombinasi huruf dan angka yang memuat kode wilayah dan nomor registrasi yang berfungsi sebagai identitas Ranmor. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BPKB adalah dokumen pemberi legitimasi kepemilikan Ranmor yang diterbitkan Polri dan berisi identitas Ranmor dan pemilik, yang berlaku selama Ranmor tidak dipindahtangankan. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat STNK adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahannya Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat TNKB adalah tanda regident Ranmor yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor berupa pelat atau berbahan lain dengan spesifikasi tertentu yang diterbitkan Polri dan berisikan kode wilayah, nomor registrasi, serta masa berlaku dan dipasang pada Ranmor.

Penerimaan Negara Bukan Pajak yang selanjutnya disingkat PNPB adalah seluruh

penerimaan pemerintah pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan. Pajak Kendaraan Bermotor, yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Ranmor.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BBN-KB adalah pajak atas penyerahan hak milik Ranmor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam Badan Usaha.

Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang selanjutnya disingkat SWDKLLAJ adalah Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang selanjutnya disingkat SWDKLLJ adalah sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik Ranmor sebagai dana untuk pertanggung jawaban kecelakaan lalu lintas jalan.

Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang yang selanjutnya disingkat DPWKP adalah dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.

Dalam berbagai aspek UU No. 32 Tahun 2004 mengatur hubungan keuangan pusat dan daerah, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam dan sumber daya lainnya secara adil dan selaras. Dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Undang-undang Dasar 1945 memberikan keleluasaan kepada Daerah untuk menyelenggarakan Otonomi Daerah. Pernyataan sebagaimana di atas dapat diketahui atau sesuai dengan Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945 dimana disebutkan bahwa: "Pembagian daerah Indonesia atas daerah besar dan kecil, dengan bentuk susunan pemerintahannya ditetapkan undang-undang dengan memandang dan mengingat dasar pemusyawaratan dalam sistem Pemerintahan Negara, dan hak-hak asal-usul dalam daerah-daerah yang bersifat istimewa". Masyarakat belum mengetahui seluruhnya isi dari peraturan perundang-undangan tersebut karena belum sempurnanya sosialisasi terhadap peraturan perundang-undangan yang dikeluarkan oleh pemerintah, sedangkan aparat pajak yang terkait hanya menjalankan wewenangnya sesuai peraturan perundang-undangan yang ditetapkan. Hal ini menyebabkan terjadinya ketidaksamaan cara pandang yang mengakibatkan terganggunya pelaksanaan teknis di lapangan dalam pemenuhan asas keadilan sekaligus menyangkut kualitas pelayanan yang sangat penting bagi pembentukan kesadaran membayar pajak. Adapun arti penting Pajak Kendaraan Bermotor secara umum adalah untuk membiayai pengeluaran negara dan daerah khususnya, sebagai alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu diluar bidang keuangan, untuk kelancaran kegiatan pemerintahan dan pembangunan demi kemaslahatan manusia serta untuk menciptakan pemerataan dan keadilan dalam masyarakat itu sendiri. Adapun arti penting khusus adalah untuk melindungi harta benda dan jiwa warga negara menyangkut keberadaan hak milik kendaraan bermotor tersebut. Adanya dampak pelayanan yang kurang baik yaitu adanya antrian panjang sehingga menimbulkan rasa kurang nyaman dan semakin terbebani dalam pelayanan pemungutan pajak tersebut menimbulkan persepsi kurang adanya *good will* dari pemerintah (SAMSAT) terhadap kepentingan masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau yang disebut dengan *on roof system* merupakan sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT termasuk dalam salah satu instansi pemerintah yang memiliki

kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor.

Fenomena tersebut ternyata hampir terjadi di berbagai kota besar dan kecil di seluruh Indonesia khususnya yang berkenaan dengan pengurusan pembuatan surat tanda nomor kendaraan, bahwa isu yang berkembang tentang pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK masih terkesan kurang memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan atau perpanjangan STNK tercermin oleh perlakuan yang diskriminatif, kurang transparansi, dan tidak tepat waktu. Di era reformasi seperti sekarang justru tindakan yang demikian kurang mendapat simpatisan dari masyarakat. Namun perilaku aparat yang melakukan tindakan penyalagunaan kegiatan administrasi nampaknya sulit dihilangkan, bahkan menjamur atau tumbuh subur dikalangan organisasi publik. Tidak dapat disangkal bahwa keadaan yang demikian bisa saja terjadi di Kerinci. Dalam ketidakpuasan masyarakat wajib pajak (WP) terhadap pelayanan pembuatan surat tanda nomor kendaraan (STNK) di kantor SAMSAT dalam layanan, kurang transparansi dalam memberikan pelayanan dan ketepatan waktu pelayanan.

SAMSAT yang dalam hal ini merupakan penyelenggaraan pelayanan di sektor peningkatan, pengamanan dan penertiban pelaksanaan pemungutan pajak-pajak Daerah khususnya pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) mempunyai tujuan untuk memudahkan masyarakat mendapatkan pelayanan. Namun tantangan yang sering dihadapi oleh SAMSAT adalah menciptakan pelayanan yang efisien serta bagaimana pelayanan dapat dilakukan tanpa membedakan status dari masyarakat. Dengan kata lain bagaimana menciptakan pelayanan yang adil dan demokratis. Sejalan dengan hal tersebut pembentukan unit-unit dalam struktur organisasi akan sangat menentukan pelaksanaan tugas yang ingin dicapai. SOP pelayanan samsat keliling bidang registrasi dan identifikasi ini bertujuan sebagai pedoman bagi petugas pelaksana sehingga pelayanan dapat dilaksanakan secara sederhana, cepat, akurat, aman.

Kepatuhan dan ketaatan masyarakat terhadap produk hukum tidak lagi dijadikan sebagai landasan berpikir yang rasional, dan dikuatirkan akan membawa konsuekensi terhadap sikap dan perilaku para pemakai jalan yang destruktif. Pemahaman masyarakat terhadap kepengurusan STNK, nampaknya belum semuanya mengerti dan memahami secara prosedural, bahkan untuk mendapatkannya banyak yang menggunakan jalur pintas. Tindakan yang demikian akan memberikan dampak meluasnya praktek-praktek yang melanggar etika birokrasi. Tuntutan masyarakat terhadap mutu pelayanan yang disediakan oleh pemerintah saat ini semakin meningkat. Masyarakat selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun perwujudannya antara kinerja layanan sering tidak sesuai dengan harapan. Karena pelayanan publik di Indonesia yang terjadi selama ini masih bercirikan rumit, lambat, dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani sehingga masyarakat menganggap buruknya pelayanan publik di Indonesia. Seiring dengan pergeseran pola pikir dan cara pandang masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik yang lebih bermutu dan berkualitas. Di Samsat pun memiliki banyak masalah yang harus diperbaiki dalam kualitas pelayanan publik. Ini merupakan suatu tantangan besar untuk meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Masalah yang terjadi di Samsat saat ini yaitu tidak ada petunjuk tentang alur pelayanan sehingga konsumen merasa kebingungan dalam membayar PKB, konsumen juga merasa kualitas pelayanan yang diberikan masih lambat dan tidak adanya petunjuk persyaratan pembayaran PKB yang harus dilengkapi oleh konsumen, sehingga konsumen harus bertanya kepada wajib pajak yang lain. mengantisipasi bergolak dan tidak pasti

perubahan global, manajemen pelayanan atau petugas publik harus cepat mengembangkan strategi perubahan dan kebijakan antisipatif untuk terus beradaptasi dengan berbagai tuntutan baru dari masyarakat, pelanggan, dan lingkungan.

Samsat adalah layanan pengesahan STNK. Pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan keadaan bermotor yang beroperasi dari tempat ketempat yang lain. Samsat adalah layanan samsat yang langsung bersentuhan dengan masyarakat atau sistem jemput bola. Samsat adalah jenis layanan samsat yang dilakukan secara *mobile* dengan berpindah dari satu tempat ketempat lain berdasarkan jadwal waktu dan tempat yang telah ditentukan.

Salah satu dari instansi pemerintah dalam menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas pada Samsat yaitu untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan konsumen. Dari hasil penelitian yang dapat dilihat dalam kesimpulan bahwa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Samsat masih kurang dalam pencapaian target dalam kecepatan pelayanan. Konsumen merasa kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Samsat masih lambat. kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas Samsat untuk realisasinya sangat berbeda dengan target yang ada sehingga, kualitas pelayanan publik dapat dikatakan tergolong lambat. Pihak petugaspun masih kurang cepat tanggap dalam memberikan pelayanannya. Ini membuktikan bahwa adanya permasalahan mengenai kualitas pelayanan publik pada samsat. Jika peneliti meneliti permasalahan tersebut dibuhungkan dengan kualitas pelayanan yang terdiri dari lima dimensi meliputi Reliability (kehandalan), Responsiveness (ketanggapan), Assurance (jaminan), Empathy (empati). menganggap permasalahan yang dirasakan oleh konsumen terdapat pada responsiveness (ketanggapan), karena pelayanan yang diberikan oleh samsat masih kurang cepat atau tidak sesuai dengan target pelayanan yang harus dilakukan.

Penggunaan teknologi dalam penyelenggaraan pelayanan publik sudah dilakukan pemerintah kerinci. Selain itu ada uaga samsat keliling yang dilakukan dengan mini bus yang didesain meyerupai kantor samsat namun belum terhubung secara online dengan internet yang akan memudahkan masyarakat dalam mebayar pajak kendaraan bermotor serta pengesahan ulang tahunan STNK. Dengan prosedur yang tidak berbelit dan lokasi yang dapat dijangkau karena berada dikeramaian, diharapkan masyarakat tidak punya alasan lagi untuk tdak membayar pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan latar belakang masalah di atas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul: **“Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi manunggal satu atap(samsat)”**.

1.2. Rumusan masalah

Berdasarkan latar belakang diatas, maka perumusan masalah yang diajukan dalam penelitian adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan sistem adminstrasi samsat ?
2. Faktor-faktor apa saja yang mendukung pelayanan sistem adminstrasi samsat?
3. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan sistem adminstrasi samsat ?

1.3.Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitian ini sebagai berikut.

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan sistem administrasi samsat.
2. Untuk mengetahui sebesar apa kualitas pelayanan sistem administrasi samsat.

1.4.Manfaat Penelitian

Dalam penelitian ini diharapkan memberikan manfaat, baik secara praktis maupun akademis sebagai berikut :

1.4.1. Manfaat Akademis

secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pihak-pihak di antaranya :

- a. Bagi pengembangan ilmu pengetahuan, diharapkan dapat memberikan suatu karya peneliti yang dapat mendukung dalam upaya meningkatkan kinerja pegawai samsat.
- b. Bagi peneliti, diharapkan dapat menambahkan wawasan dengan mengaplikasikan ilmu yang telah diperoleh secara teori di lapangan .
- c. Sebagai Bahan Peneliti Selanjutnya mengenai “Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi (SAMSAT) Kerinci”.

1.4.2. Manfaat Praktis

Secara praktis penelitian ini diharapkan memberikan manfaat bagi pihak yang terkait meningkatkan kinerja SAMSAT melalui kepemimpinan kepala, budaya organisasi, dan motivasi kerja di lingkungan kantor.

1.5. Tinjauan Pustaka

1.5.1. Kualitas Pelayanan

Dibawah ini terdapat penjelasan beberapa para ahli yang memberi pendapat tentang kualitas sebagai berikut :

Menurut Tjiptono (2011:164) kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaian untuk mengimbangi harapan pelanggan. Kualitas pelayanan adalah kesesuaian dan derajat kemampuan untuk digunakan dari keseluruhan karakteristik produk dan jasa yang disediakan dalam pemenuhan harapan yang diketahui konsumen dengan atribut atau faktor yang meliputi;keadaan, kendala, daya tangkap, jaminan, empati, bukti langsung.

Service quality adalah seberapa jauh perbedaan antara harapan dan kenyataan para pelanggan atas layanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima dengan layanan sesungguhnya yang mereka harapkan. Kualitas pelayanan menjadi hal utama yang diperhatikan serius oleh perusahaan, yang melibatkan seluruh sumber daya yang dimiliki perusahaan.

Zeithaml (2003) menjelaskan bahwa kualitas pelayanan berfokus terhadap evaluasi yang mencerminkan persepsi pelanggan dari dimensi yang spesifik tentang layanan Rangkuti (2002) mendasarkan bahwa kualitas pelayanan merupakan salah satu faktor menurut aktor yang dapat menentukan kepuasan pelanggan. tjiptono (2011:164), kualitas pelayanan adalah upaya pemenuhan Deming(1882) kualitas merupakan harus bertujuan memenuhi kebutuhan pelanggan sekarang dan di masa mendatang.

Menurut ISO-8402 (Loh,2001:35), kualitas adalah totalitas fasilitas dan karakteristik dari produk atau jasa yang memenuhi kebutuhan, tersurat maupun tersirat.

Kadir (2001:19), menyatakan bahwa kualitas adalah tujuan yang sulit di pahami,karena harapan konsumen akan selalu berubah. Setiap standar baru di temukan, maka konsumen akan menuntut lebih untuk mendapat standar baru lain yang lebih baru dan lebih baik.

Menurut Bloer et al,1998 dalam Karsono :2007 kualitas pelayanan adalah penilaian konsumen tentang kehandalan dan superioritas pelayanan secara keseluruhan, konsumen akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang dapat.

Sedangkan menurut Goetsh dan Dapit dalam Tjiptono (2002) mengatakan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Kotler, kualitas pelayanan sebuah kinerja yang dapat ditawarkan oleh seseorang kepada orang lain.

1.5.2. Prinsip kualitas pelayanan

Menurut Wolkins (Tjiptono,2004:75), untuk menciptakan suatu gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi perusahaan jasa untuk memperbaiki kualitas, perusahaan harus mampu memenuhi enam prinsip utama yang berlaku baik bagi perusahaan manufaktur maupun perusahaan jasa. Keenam prinsip tersebut sangat bermanfaat untuk membentuk dan mempertahankan lingkungan yang tepat untuk melaksanakan penyempurnaan kualitas secara berkesinambungan dengan dukungan oleh pemasok, karyawan dan pelanggan. Enam prinsip pokok tersebut meliputi :

1. kemimpinan
Strategi kualitas perusahaan harus merupakan inisiatif dan komitmen dari manajemen puncak.
2. pendidikan
Semua personil perusahaan dari manajemen puncak sampai karyawan operasional harus memperoleh pendidikan mengenai kualitas. perencanaan
Proses perencanaan strategik harus mencakup pengukuran dan tujuan kualitas yang dipergunakan dalam megarahkan perusahaan untuk mencapai visinya.
3. Review
Proses review merupakan satu-satunya alat yang paling efektif bagi manajemen untuk mengubah perilaku organisasional. .
4. penghargaan dan pengakuan (total human reward)
Penghargaan dan pengakuan merupakan aspek yang penting dalam implementasi strategi kualitas. Setiap karyawan yang berprestasi baik perlu diberi penghargaan dan prestasinya tersebut diakui.

Prinsip-prinsip kualitas pelayanan atau jasa dapat disimpulkan bahwa terdapat enam prinsip yang harus dimiliki oleh perusahaan penyelenggara jasa dalam usaha untuk menciptakan suatu lingkungan yang kondusif diantaranya adalah adanya suatu kepemimpinan dalam suatu perusahaan, semua personil perusahaan pendidikan tentang kualitas pelayanan, mempunyai suatu perencanaan dalam mencapai visi perusahaan, adanya proses review dalam setiap rencana yang telah dilakukan, adanya komunikasi yang baik semua personil perusahaan dan orang-orang yang bersangkutan, adanya penghargaan dan pengakuan setiap prestasi yang telah diraih semua personil perusahaan.

1.5.3. Strategi peningkatan kualitas pelayanan

1. mengidentifikasi determinan utama kualitas pelayanan
Setiap perusahaan jasa yang memberikan kualitas pelayanan yang terbaik kepada para pelangganya perlu melakukan riset untuk mengidentifikasi jasa dominan yang paling penting bagi pasar dan kemudian memperkirakan penilaian yang diberikan pasar terhadap perusahaan serta pesaing berdasarkan determinan tersebut. Sehingga diketahui posisi reaktif perusahaan dimata pelanggan dibanding dengan pesaing agar dapat memfokuskan peningkatan kualitas pada aspek dominasi.
2. mengelola harapan pelanggan
Tidak jarang suatu perusahaan melebih-melebihkan pesan komunikasinya kepada pelanggan mereka terpikat. Hal ini seperti dapat menjadi bomerang, karena semakin banyak janji yang diberikan maka semakin besar pula harapan pelanggan yang pada gilirannya akan menambah peluang tidak dapat dipenuhi harapan pelanggan.
3. mengelola bukti (*evidence*) kualitas jasa
Mengelola bukti kualitas jasa bertujuan untuk memperkuat persepsi pelanggan selama dan sesudah jasa diberikan. Oleh karena itu, jasa merupakan kerja tidak dapat di rasakan seperti barang, maka pelanggan cenderung memperhatikan fakta-fakta *tangible* yang berkaitan

dengan jasa sebagai bukti kualitas. Dari sudut pandang perusahaan jasa, bukti kualitas meliputi segala sesuatu yang dipandang pelanggan sebagai indikator seperti apa jasa yang akan diberikan (*preservice expectation*) dan seperti jasa yang di terima (*post expectation*).

4. mendidik konsumen tentang jasa

Membantu pelanggan dalam memahami merupakan usaha yang sangat positif dalam rangka penyampaian kualitas jasa. Pelanggan yang terdidik akan dapat mengambil keputusan secara lebih baik sehingga kepuasan mereka dapat tercipta lebih tinggi. Upaya mendidik ini dapat dilakukan dalam bentuk melakukan pelayanan sendiri, membantu pelanggan kepada menggunakan jasa, bagaimana menggunakan jasa, dan menjelaskan kepada pelanggan alasan-alasan yang mendasari kebijakan yang bisa mengecewakan mereka.

5. mengembangkan budaya kualitas jasa

Budaya kualitas pelayanan merupakan sistem nilai organisasi yang menghasilkan lingkungan yang kondusif bagi pembentuk dan penyempurnaan kualitas secara terus-menerus. Budaya kualitas terdiri dari : filosofi, keyakinan, sikap, norma, nilai, tradisi, prosedur, dan harapan yang meningkatkan kualitas. Agar dapat menciptakan budaya kualitas yang baik maka di butuhkan komitmen menyeluruh pada seluruh anggota organisasi.

6. menciptakan *automating quality*

Adanya otomatisasi dapat mengatasi variabilitas kualitas jasa yang disebabkan kurangnya sumber daya manusia yang dimiliki. Namun sebelum memutuskan otomatisasi, perusahaan perlu melakukan penelitian secara seksama untuk menentukan bagian yang membutuhkan sentuhan manusia dan memerlukan otomatisasi.

7. menindak lanjuti jasa

Dapat membantu memisahkan aspek-aspek yang perlu ditingkatkan. Perusahaan perlu mengambil inisiatif untuk menghubungi sebagian atau semua pelanggan untuk mengetahui tingkat kepuasan dan persepsi mereka terhadap jasa yang diberikan. Perusahaan dapat memberikan kemudahan bagi para pelanggan untuk berkomunikasi baik menyangkut kebutuhan maupun keluhan mereka.

8. mengembangkan sistem informasi kualitas jasa

Sistem informasi kualitas jasa suatu sistem yang menggunakan berbagai pendekatan secara sistematis untuk mengumpulkan data dan menyebarluaskan informasi kualitas jasa guna menggunakan pengambilan keputusan. Informasi yang dibutuhkan mencakup segala aspek, yaitu data saat ini dan masa lalu, kualitatif, internal dan eksternal serta informasi mengenai perusahaan dan pelanggan.

Pengertian di atas dapat disimpulkan bahwa terdapat banyak faktor yang perlu dipertimbangkan dalam meningkatkan kualitas pelayanan diantaranya adalah perlunya dilakukan riset dalam meningkatkan kualitas pelayanan agar semakin baik, mengelola harapan pelanggan dengan baik dengan cara memberikan janji sesuai dengan kemampuan perusahaan, adanya sumber daya yang baik, adanya layanan konsumen agar konsumen dengan mudah memberikan kritik dan saran membangun bagi perusahaan dan mengembangkan informasi yang dapat digunakan untuk melakukan evaluasi untuk memperbaiki kualitas pelayanan.

1.5.4. Karakteristik kualitas pelayanan

a. tidak terwujud (*intangibility*)

layanan merupakan sesuatu yang tidak terwujud, tidak dapat diraba, didengar atau dicium sebelum jasa atau layanan dibeli. Seseorang konsumen akan percaya kepada penyedia

jasa apabila penyediaan layanan mampu mengarahkannya atau menyakinkan konsumen agar bersedia membeli jasa yang ditawarkan.

- b. Tidak terpisah (inseparability)
Pada umumnya jasa yang diproduksi (dihasilkan dan dirasakan pada waktu bersamaan dan apabila dikehendaki oleh seseorang untuk diserahkan kepada pihak lainnya, maka dia akan tetap merupakan bagian dari jasa tersebut.
- c. Keanekaragaman
Mutu jasa tergantung pada siapa yang menyediakan jasa disamping waktu, tempat, dan bagaimana disediakan.
- d. Tak tahan lama (mudah lenyap)
Jasa tidak dapat di simpan untuk di jual atau di pakai kemudian. Mudah lenyapnya jasa tidak menjadi masalah bila pemerintah tetap karena muda untuk lebih dahulu mengatur staf untuk melakukan jasa itu

1.5.5. Indikator atau dimensi kualitas pelayanan

Menurut peraturan presiden nomor 5 tahun 2015 adanya indikator yang secara lebih lanjut dijelaskan sebagai berikut :

a) Persyaratan

BAB III menjelaskan tentang PERSYARATAN sesuai dengan Pasal 7.

Setiap orang pribadi atau badan hukum yang mengajukan permohonan Regident Ranmor harus memenuhi persyaratan administratif umum yang meliputi : formulir SPRKB, identitas diri, bukti pembayaran, PKB dan/atau BBN-KB, SWDKLLJ, administrasi STNK dan/atau TNKB.

Pasal 8 Selain memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, terhadap Registrasi Ranmor baru harus juga memenuhi persyaratan paling sedikit : faktur pembelian Ranmor, sertifikat registrasi uji tipe dan bukti hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor.

Persyaratan sertifikat uji tipe sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dikecualikan terhadap registrasi ranmor khusus yang tidak dioperasikan di jalan.

Pasal 9 Selain memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Registrasi perubahan identitas Ranmor dan pemilik Ranmor harus juga memenuhi persyaratan paling sedikit : melampirkan STNK dan melampirkan BPKB.

Pasal 10 Selain memenuhi persyaratan sebagaimana dimaksud dalam Pasal 7, Registrasi perpanjangan Ranmor harus juga memenuhi persyaratan paling sedikit : melampirkan STNK melampirkan BPKB dan bukti hasil pemeriksaan cek fisik Ranmor. Pasal 11 Registrasi pengesahan Ranmor harus memenuhi persyaratan paling sedikit : formulir SPRKB, identitas diri dan STNK.

Pasal 12 Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan administrasi Regident Ranmor diatur dengan Peraturan Kapolri. Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan administrasi pembayaran PKB dan BBN-KB diatur dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri. Ketentuan lebih lanjut mengenai persyaratan administrasi pembayaran SWDKLLJ diatur dengan Peraturan Menteri Keuangan.

b) Prosedur

Prosedur di jelaskan dalam Pasal 13:

Untuk kelancaran penyelenggaraan Samsat, prosedur pelayanan Samsat dilaksanakan secara terpadu. Prosedur pelayanan Samsat secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan : Pendaftaran, penerbitan SKKP, pembayaran, pencetakan dan pengesahan penghimpunan dan

penggabungan serta penyerahan, dan pengarsipan. Prosedur pelayanan Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat(2) dilakukan melalui Loket yang terdiri atas : loket pendaftaran dan penetapan;dan loket pembayaran dan pengesahan serta penyerahan.

c) Pelaksanaan

Pelaksanaan Dijelaskan di Pasal 22:

Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu:Samsat pembantu, Samsat gerai/*corner/payment point/outlet*, Samsat *drive thru*, Samsat keliling, Samsat *delivery order/door to door*, E-Samsat, dan pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Penentuan prosedur, lingkup kewenangan, sarana prasarana unit pembantu pelayanan Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan kebutuhan dengan tetap memperhatikan ketentuan dalam Peraturan Presiden ini.

d) Administrasi

Pasal 32 menjelaskan tentang administrasi ,Untuk mendukung penyelenggaraan Kantor Bersama Samsat perlu ditetapkan spesifikasi teknis administrasi terpadu.Spesifikasi teknis administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain:Formulir SPRKB,TBPKP dan SKKP.

Ketentuan lebih lanjut mengenai spesifikasi teknis administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dalam peraturan bersama oleh Pembina Samsat tingkat nasional.

e) Sistem Informasi

Pasal 31menjelaskan bahwa sistem informasi: Penyelenggaraan Samsat didukung sistem informasi dan komunikasi yang merupakan integrasi data dari : Kantor Bersama Samsat dalam wilayah hukum Kepolisian Daerah seluruh Indonesia dan Kantor Bersama Samsat dalam wilayah hukum Kepolisian Resor. Pelaksanaan sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sub bagian dari Sistem Informasi dan Komunikasi Lalu Lintas Angkutan Jalan.

Sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi data dan informasi antara lain : Ranmor dan pemilik, Penerimaan PKB dan BBN-KB danSWDKLLJ.Data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh masyarakat dalam rangka pelayanan dengan memperhatikan faktor keamanan sesuai peraturan perundang-undangan.

Standarisasi sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Pembina Samsat tingkat nasional.Data Regident Ranmor merupakan subsistem dari sistem informasi dan komunikasi Samsat yang digunakan untuk forensik kepolisian sebagai bagian dari Sistem Informasi dan Komunikasi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang diselenggarakan oleh Polri.

1.5.6. Sistem administrasi

1. Sistem

Sistem berasal dari bahasa latin (*systema*) dan bahasa yunani (*sustema*) adalah suatu kesatuan yang terdiri komponen atau elemen yang berhubungan bersama untuk memudahkan aliran informasi, materi atau energi. Istilah ini sering dipergunakan untuk menggambarkan suatu entitas yang berinteraksi.

Sistem juga merupakan kesatuan bagian-bagian yang saling berhubungan yang berada dalam suatu wilayah srta memiliki item-item bergerak.

Kata sistem banyak sekali digunakan dalam percakapan sehari-hari, dalam forum diskusi maupun dokumen ilmiah. Kata ini digunakan untuk banyak hal, dan pada banyak bidang

pula, sehingga makna menjadi beragam. dalam pengertian umum menurut beberapa ahli bahwa definisi sistem adalah merupakan sekelompok elemen yang terintegrasi dan bekerja sama untuk mencapai suatu tujuan.

Kedua kelompok definisi tersebut adalah benar dan tidak bertentangan, yang berbeda adalah cara pendekatannya. Pendekatan system yang merupakan kumpulan elemen-elemen atau komponen-komponen atau subsistem-subsistem merupakan definisi yang lebih luas. Definisi ini banyak diterima, sebagai misal, system akuntansi dapat terdiri dari beberapa subsistem-subsistem, yaitu subsistem akuntansi penjualan, subsistem akuntansi penjualan, subsistem akuntansi pengajian, subsistem akuntansi biaya.

2. Administrasi

Administrasi merupakan pekerjaan yang berkaitan langsung dengan sistem administrasi dalam *setting* perkantoran. Posisi ini dibutuhkan untuk mendukung keberlangsungan suatu kegiatan atau pekerjaan lain secara efektif. Sebelumnya melangkah lebih jauh pada penjelasan administrasi maka ada baiknya jika kita menyimak terlebih dahulu pengertian dari administrasi agar nantinya bisa lebih baik lagi.

Administrasi sering diartikan sebagai serangkaian dengan perencanaan keuangan, pencatatan, penagihan, personalia, dan distribusi logistik serta barang dalam suatu organisasi. Seseorang yang melakukan tugas ini pada umumnya, disebut sebagai administrasi atau manajer. Mengetahui pengertian dari administrasi perkantoran merupakan langkah awal agar kita bisa lebih mudah lagi dalam memahaminya. Berdasarkan etimologinya, kata administrasi berasal dari bahasa latin yakni ada yang berarti *intersif* dan *ministrare* yang mempunyai arti membantu, memenuhi dan melayani. Secara sempit, kita bisa mengartikan administrasi sebagai semua aktivitas yang berupa teknis dan memiliki peranan pokok dalam pengerjaan aktivitas operatif, menyajikan laporan bagi direksi dan berkontribusi untuk menciptakan organisasi perusahaan yang lebih efektif. Sedangkan secara luas, administrasi merupakan sebuah kegiatan yang merencanakan, menyelenggarakan, dan mengawasi bermacam-macam pekerjaan yang berkaitan dengan ruang lingkungannya di kantor serta tata usaha cukup bervariasi tergantung dari mana kita melihatnya atau sudut pandang.

Dibawah ini terdapat penjelasan beberapa para ahli yang memberi pendapat tentang sistem administrasi sebagai berikut :

Menurut William Leffingwell dan Edwin Robinson administrasi adalah cabang dari mana jemen yang berkaitan dengan pelaksanaan pekerjaan kantor yang efisien.

Menurut Ulbert Administrasi dalam arti sempit di definisikan sebagai persiapan sistematis baik secara internal maupun eksternal untuk tujuan memberikan informasi dan membuatnya lebih mudah untuk memulihkan sebagian atau seluruhnya(2007).

Menurut Soeporno Handyaningrat mengatakan Administrasi secara sempit berasal dari kata *Administratie*(bahasa belanda) yaitu meliputi kegiatan cata-mencatat, surat-menyurat, pembukaan ringan, ketik-mengetik, agenda dan sebagainya yang bersifat ketatausahaan(1998:2).

1.5.7. SAMSAT

1. SAMSAT

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat.

Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Ranmor adalah setiap kendaraan yang

digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.

Kantor Bersama Samsat adalah wadah bagi Kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas, Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi, dan Badan Usaha dalam menyelenggarakan Samsat.

Pemerintah Daerah Provinsi adalah Gubernur dan perangkat Daerah sebagai unsur penyelenggara Pemerintahan Daerah.

Kepolisian Negara Republik Indonesia yang selanjutnya disingkat Polri adalah Kepolisian Nasional yang merupakan satu kesatuan dalam melaksanakan peran memelihara keamanan dan ketertiban masyarakat, menegakkan hukum, serta memberikan perlindungan, pengayoman, dan pelayanan kepada masyarakat dalam rangka terpeliharanya keamanan dalam negeri.

Badan Usaha adalah Badan Usaha Milik Negara yang dibentuk berdasarkan Peraturan Pemerintah Nomor 39 Tahun 1980 yang ditunjuk oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan negara untuk menyelenggarakan pengelolaan atas Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.

Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Regident Ranmor adalah fungsi Kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik Kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi.

Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat NRKB adalah tanda atau simbol yang berupa huruf atau angka atau kombinasi huruf dan angka yang memuat kode wilayah dan nomor registrasi yang berfungsi sebagai identitas Ranmor.

Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BPKB adalah dokumen pemberi legitimasi kepemilikan Ranmor yang diterbitkan Polri dan berisi identitas Ranmor dan pemilik, yang berlaku selama Ranmor tidak dipindahtanggankan.

Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat STNK adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik, identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahannya.

Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat TNKB adalah tanda regident Ranmor yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor berupa pelat atau berbahan lain dengan spesifikasi tertentu yang diterbitkan Polri dan berisikan kode wilayah, nomor registrasi, serta masa berlaku dan dipasang pada Ranmor.

Penerimaan Negara Bukan Pajak yang selanjutnya disingkat PNBPN adalah seluruh penerimaan pemerintah pusat yang tidak berasal dari penerimaan perpajakan.

Pajak Kendaraan Bermotor, yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan Ranmor.

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BBN-KB adalah pajak atas penyerahan hak milik Ranmor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam Badan Usaha.

Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang selanjutnya disingkat SWDKLLAJ adalah Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang.

Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan yang selanjutnya disingkat SWDKLLJ adalah sumbangan tahunan yang wajib dibayar oleh pemilik Ranmor sebagai dana untuk pertanggung jawaban wajib kecelakaan lalu lintas jalan.

Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang yang selanjutnya disingkat DPWKP adalah dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.

Surat Permohonan Regident Ranmor yang selanjutnya disingkat SPRKB adalah surat yang digunakan untuk permohonan pendaftaran dan pendataan Regident Ranmor untuk mendapat STNK dan TNKB sebagai dasar penetapan PNBK, PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ.

Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran yang selanjutnya disingkat SKKP adalah surat yang digunakan untuk menetapkan besarnya biaya administrasi STNK dan/atau TNKB, besarnya PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ.

Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran yang selanjutnya disingkat TBPKP adalah tanda bukti setoran pelunasan kewajiban pembayaran biaya administrasi STNK dan/atau TNKB, besarnya PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ yang telah divalidasi.

wadah bagi kepolisian Negara Republik Indonesia yang membidangi lalu lintas diwakili oleh Dirlantas Polantas, satuan kerja pengelola keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak Provinsi di wakili oleh Dinas Pendapatan daerah, dan badan usaha dalam menyelenggarakan SAMSAT.

2. Tugas

mengawasi pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria yang dilakukan pelaksana Samsat. memberikan pertimbangan/usulan tentang penetapan standar pelayanan kepada Pembina Samsat tingkat provinsi. memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada Pelaksana Samsat. melakukan supervisi, analisis dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Samsat dan menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Pembina Samsat tingkat nasional.

Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kerinci merupakan salah satu dari 37 Unit Pelaksana Teknis (UPT) pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD) Provinsi Jambi. Berdasarkan Peraturan Gubernur Jambi Nomor 40 Tahun 2008 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pengelola Pendapatan Daerah (BPPD) Provinsi Jambi Pasal 4, Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang Dinas di bidang pelayanan pendapatan dan pemberdayaan aset daerah. Selain tugas pokok, Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) juga memiliki fungsi yaitu :

- 1 Penyusunan rencana teknis operasional pelayanan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Tata Usaha, dan Retribusi Pendapatan Lain dan Penagihan.
- 2 Pelaksanaan kebijakan teknis operasional pelayanan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Tata Usaha, dan Retribusi Pendapatan Lain dan Penagihan.
- 3 Pemantauan, evaluasi dan pelaporan dibidang pelayanan pendapatan dan pemberdayaan aset daerah.
- 4 Pengelolaan ketatausahaan.

Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Badan sesuai dengan tugas pokok dan fungsi.

Berdasarkan Petunjuk Pelaksanaan Pemungutan Pajak Daerah Provinsi Jambi yang diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jambi No. 2 Tahun 2011 maka peran Unit

Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kerinci sebagai unit pelayanan pajak daerah adalah sebagai berikut :

- 1 Melaksanakan pendataan dan pendaftaran Kendaraan Bermotor.
 - 2 Menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
 - 3 Memungut, menagih dan menerima pembayaran Pajak sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
 - 4 Menerima dan menolak permohonan pengurangan, keringanan dan pembebasan pajak.
 - 5 Memberikan keputusan terhadap keberatan pajak atas permohonan wajib pajak.
 - 6 Memberikan keputusan terhadap permohonan pengembalian kelebihan pembayaran pajak.
 - 7 Melaksanakan pembedaan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi Pajak.
 - 8 Menyetorkan penerimaan Pajak ke Kas Daerah.
3. visi dan misi

Visi

Menjadi Dinas Penopang Kemandirian Otonomi Daerah Dengan Optimalisasi Pendapatan Didukung Pelayanan Prima Kepada Masyarakat dan Pengelolaan Aset yang Profesional Berbasis Teknologi.

Misi

1. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia;
2. Mengembangkan implementasi teknologi informasi;
3. Meningkatkan tata kerja sesuai dengan sistem dan prosedur;
4. Meningkatkan budaya kerja aparatur dalam pelayanan publik;
5. Meningkatkan kualitas dan kuantitas sarana dan prasarana;
6. Mengintensifkan pemungutan pajak daerah;
7. Mengintensifkan dan mengekstensifkan pemungutan retribusi daerah dan pendapatan lain-lain;
8. Menertibkan tertib administrasi pengelolaan aset daerah;
9. Mengoptimalkan pemanfaatan dan pemberdayaan aset daerah.

Untuk mendukung tercapainya visi dan misi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kerinci dengan sukses, visi dan misi tersebut diletakkan ditempat yang strategis agar mudah dilihat oleh semua karyawan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kerinci. Tidak hanya ditempel pada ruangan pimpinan. Dengan demikian karyawan membaca visi dan misi maka akan membuat komunikasi, budaya organisasi dan gaya kepemimpinan lebih kuat sehingga mendukung kinerja karyawan untuk bekerja lebih baik.

4.tujuan

Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

1.6. Kerangka pemikiran

Dalam menganalisa kualitas pelayanan sistem administrasi, dapat nilai dengan menggunakan beberapa indikator untuk menganalisa kualitas pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) kerinci, dari berbagai indikator kinerja penulis memilih menggunakan indikator yang di kemukakan oleh perpres no 5 tahun 2015 yang meliputi lima indikator yaitu, prosedur, pelaksanaan, administrasi, koordinatif dan sistem informasi. Akan tetapi, dari kelima indikator diatas penulis memilih lima indikator saja karena dianggap lebih

dari indikator yang lain untuk kualitas pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap yaitu sebagai berikut:

- 1) persyaratan
- 2) Prosedur

Konsep prosedur tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga efektivitas pelayanan. Prosedur pada umumnya dipahami sebagai rasio antara input dengan output. Konsep prosedur dirasa terlalu sempit dan kemudian mencoba mengembangkan satu ukuran prosedur yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan sebagai salah satu indikator kinerja yang penting.

- 3) Pelaksanaan

Isu mengenai pelaksana cenderung semakin menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik.

- 4) Adminstrasi

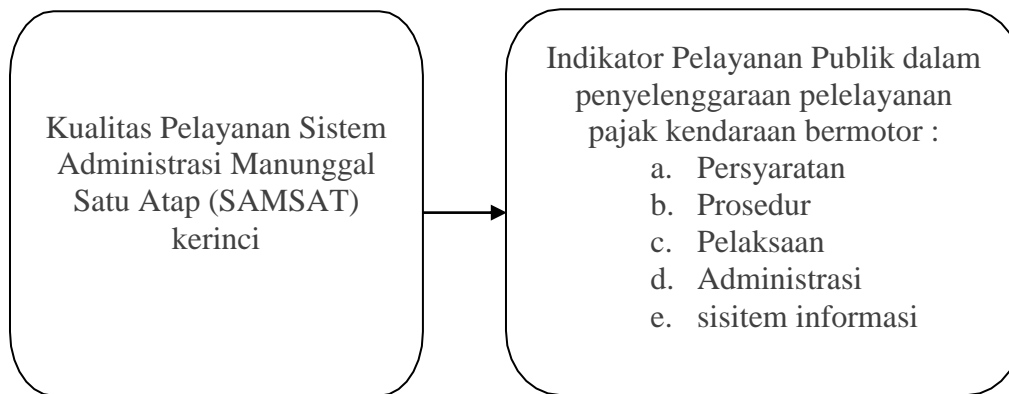
administrasi adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan, mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Secara singkat disini menunjuk pada keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. adminstrasi dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja karena administrasi secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. rendah ditunjukkan dengan ketidaksiharasan antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut jelas menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi yang memiliki administrasi rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula.

- 5) Sistem informasi

Sistem informasi menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada para pejabat public yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat, dengan sendirinya akan selalu merepresentasikan kepentingan rakyat. Dalam konteks ini, konsep dasar Sistem informasi dapat digunakan untuk melihat seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik itu konsisten dengan kehendak masyarakat banyak. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang dikembangkan oleh organisasi publik atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja sebaiknya harus dinilai dari ukuran eksternal, seperti nilai-nilai dan norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki Sistem informasi yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Gambar 1.1

Kerangka berpikir



Sumber:perpres nomor 5 tahun 2015

II. METODE PENELITIAN

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang dilakukan dengan cara data-data dikumpulkan, disusun, dan analisa berdasarkan teori-teori yang ada hubungannya dengan permasalahan yang teliti sehingga data yang diperoleh akan memberikan gambaran.

Menurut Sugiyono metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data generalisasi. Metode kualitatif digunakan untuk mendapatkan data yang mendalam, suatu data yang mengandung makna. Makna adalah data yang sebenarnya, data yang pasti yang merupakan suatu nilai dibalik data yang tampak (sugiyono, 2005:3). Oleh karena itu dalam penelitian kualitatif tidak menekankan pada organisasi generalisasi, akan tetapi lebih menekankan pada makna.

1.8.1. Informan Penelitian

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau permasalahan tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya baik berupa pertanyaan, keterangan, atau data-data yang membantu dalam memenuhi persoalan atau permasalahan tersebut.

Metode penarikan informan merupakan teknik pengambilan sampel untuk menentukan sampel yang akan digunakan dalam penelitian. Dalam penelitian kualitatif proses sampling yang terpenting adalah bagaimana menentukan informan kunci (*key informan*) atau situasi sosial yang syarat informan sesuai dengan fokus penelitian (Bugin, 2003 : 53).

Dalam menggunakan teknik *Purposive Sampling* yang merupakan teknik penentuan informan secara sengaja (Bugin, 2003 : 53). Untuk penelitian ini informan yang dipilih adalah mereka yang dipandang cukup memahami tentang kualitas pelayanan kantor sistem administrasi (studi kasus kantor samsat kabupaten kerinci).

Dalam penelitian ini, penulis memilih yang mengetahui secara mendalam masalah dan yang dijadikan sebagai informan adalah sebagai berikut:

Tabel 1.1
Informan Penelitian

No	Nama	Nama Jabatan	Keterangan
1	Sawaluddin,SH.,Mhi	Kepala UPTD	Informan umum

2	Hartanti, SH	Kasubbag tata usaha	Informan kunci
3	Notman Boce.,SE	Kasi Pelayanan	Informan umum
4	Sastrileni, SE, ME	Kasi pendataan	Informan umum
5	Raflizar	Masyarakat	Informan umum
6	Dedi yanto	Masyarakat	Informan umum
Jumlah = 6 orang dengan 1key informan			

1.8.2. Data Yang Akan Di Ambil

Untuk keperluan penelitian ini, ada pun jenis data yang penulis gunakan adalah sebagai berikut:

1. Data Primer, yaitu data-data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung di lapangan oleh orang yang melakukan penelitian atau yang bersangkutan yang memerlukannya. Data primer dikatakan data baru, karena dayang tersebut bersal dari narasumber yang tepat dengan cara wawancara, data primer dilakukan melalui 2 tahap yaitu :
 - a. Pengamatan(observasi)

Pengamatan atau obsevasi adalah teknik pengumpulan data yang dialami oleh seorang peneliti secara langsung di temat obijek penelitian dengan mengamati, mencatat prilaku dan kejadian yang terjadi disekelilingnya untuk mengecek kecepercayaan dari data yang diperoleh para narasumber yang diwawancara sebelumnya.

Observasi yang dilakukan pada penelitian ini adalah dengan menggunakan observasi atau pengamatan terbuka atau terus terang. Pengamatan terus terang artinya dalam melakukan pengumpulan data, eneliti menyatakan bahwa ia sedang melakukan penelitian keada sumber data, yaitu kepada narasumber atau informan.
 - b. Wawancara(*interview*)

Wawancara dilakukan percakan yang dilakukan oleh 2 orang secara *face to face* atau secara bertatap muka, yaitu wawancara (orang yang memberikan pertanyaan) dan terwawancara (orang yang memberikan jawaban) baik secara langsung maupun tidak langsung.
2. Data Sekunder, adalah data yang di daptkan dari sumber yang sudah ada seperti data dari dalam perusahaan dan maupun luar perusahaan penunjang yang akan diambil dari literatur-literatur, laporan-laporan dan sumber lain yang berkaitan dengan skripsi ini. Data ini merupakan data teoritis yang akan dijadikan sebagai data penguat dan sebagai landasan berpikir penelitian ini, yang sumbernya berasal dari dokumentasi, arsip-arsip atau buku.

1.8.3. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh dan mengumpulkan data dalam penulisan skripsi ini penulis memperoleh data melalui:

1. Wawancara (*Interview*) yaitu dengan melakukan wawancara langsung kepada bagian-bagian atau pihak-pihak yang berhubungan dengan objek untuk memperoleh data dan informasi yang diperlukan dalam penelitian ini. Wawancara adalah metode pengambilan data dengan cara menanyakan sesuatu pada seseorang yang menjadi informan atau responden (Afifudin dan Beni, 2012 : 131).
2. Dokumentasi yaitu Mengumpulkan dokumen yang berhubungan dengan objek penelitian. Dokumen berguna karena memberikan latar belakang yang lebih luas mengenai pokok penelitian. Menurut Arikunto (2007 : 231) dokumentasi adalah mencari data mengenai hal-hal berupa foto, catatan, buku, surat kabar, majalah, prasasti, notulen, rapat, agenda dan sebagainya.

1.8.4. Alat Pengumpulan Data

Data yang diperoleh dilapangan nantinya akan diperoleh melalui wawancara bebas dengan menggunakan pedoman wawancara serta instrument lainnya seperti:

1. Daftar pertanyaan
2. Buku
3. Pena
4. Pensil
5. Camera

1.8.5. Unit Analisis Data

Unit analisis adalah satuan yang akan diteliti dapat berupa individu, kelompok sosial, lembaga dan komunitas. Adapun unit analisis yang peneliti tuangkan dalam penelitian ini adalah karyawan samsat.

1.8.6. Analisis Data

Analisa data merupakan proses pencarian dan pengaturan secara sistematis hasil wawancara, catatan-catatan, dan bahan-bahan yang dikumpulkan untuk meningkatkan pemahaman terhadap semua hal yang dikumpulkan dan memungkinkan menyajikan apa yang ditemukan. (Bogdan dan Biklen dalam Imam Gunawan 2016)

Hasil penelitian ini diuraikan dalam bentuk kalimat bukan angka-angka atau data statistik. Adapun tahap-tahap analisa data sebagai berikut.

1. Reduksi Data

Merupakan kegiatan merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting dan mencari tema dan polanya. Data yang telah direduksi akan memberikan gambaran lebih jelas dan memudahkan untuk melakukan pengumpulan data. (Sugiyono 2007:92 dalam Imam Gunawan 2016)

2. Penyajian Data

Merupakan sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan dengan melihat penyajian data, peneliti dapat memahami apa yang sedang terjadi apa yang harus dilakukan berdasarkan pemahaman yang didapatkan peneliti dari penyajian tersebut. (M. Djunaidy Ghony 2014:30).

3. Penarikan kesimpulan

Merupakan hasil penelitian yang menjawab fokus penelitian berdasarkan hasil analisa data. (Imam Gunawan 2016). Untuk menjaga validitas data maka dilakukan triangulasi terhadap data.

Triangulasi data dilakukan dengan cara :

Meminta umpan balik dari informan, umpan balik tersebut berguna untuk memperbaiki kualitas data dan kesimpulan yang ditarik dari data tersebut.

III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Persyaratan

Dari hasil wawancara dengan responden dapat diketahui bahwa SAMSAT KERINCI sudah melakukan atau menjalankan tugas sesuai dengan Standar Operasional Prosedur memiliki kekuatan sebagai suatu tujuan. Dengan adanya SAMSAT KERINCI cukup membantu mengatasi masalah yang ada khususnya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dibuktikan dengan tindakan yang dilakukan oleh anggot SAMSAT KERINCI dalam menanggapi kasus penunggakan pajak dan dengan adanya persyaratan yang

di beritau oleh samsat melalui media cetak dan media sosial dapat membantu masyarakat khususnya dalam hal pajak kendaraan bermotor.

Prosedur

Untuk kelancaran penyelenggaraan Samsat, prosedur pelayanan Samsat dilaksanakan secara terpadu. Prosedur pelayanan Samsat secara terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) dilakukan melalui tahapan :

Pendaftaran, penerbitan SKKP, penerimaan pembayaran, pencetakan dan pengesahan, penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan dan pengarsipan.

Prosedur pelayanan Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat(2) dilakukan melalui Loket yang terdiri atas : loket pendaftaran dan penetapan dan loket pembayaran dan pengesahan serta penyerahan.

Dari hasil wawancara dengan responden bahwa samsat kerinci menerapkan prosedur kerja. untuk saat ini cukup mebanu dalam menjaga kondisi tetap sebagaimana mestinya, dalam penyebaran Covid-19 ini. dengan adanya samsat menerapkan masyarakat mulai mematuhi akan himbauan atau aturan-aturan memakai masker dan lain-lainnya

Pelaksanaan

Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu: Samsat pembantu, Samsat *gerai/corner/payment point/outlet*, Samsat *drive thru*, Samsat keliling, Samsat *delivery order/door to door*, E-Samsat dan pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Adminstrasi

menjelaskan tentang administrasi Untuk mendukung penyelenggaraan Kantor Bersama Samsat perlu ditetapkan spesifikasi teknis administrasi terpadu. Spesifikasi teknis administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain: Formulir SPRKB, TBPKP dan SKKP.

Ketentuan lebih lanjut mengenai spesifikasi teknis administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dalam peraturan bersama oleh Pembina Samsat tingkat nasional.

Dari hasil wawancara dengan responden bahwa SAMSAT KERINCI telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan sangat peduli dengan masyarakat di wilayah KERINCI dengan membatu meringankan beban masyarakat yang jarak tempuh sangat sulit menjangkau ke kantor samsat telah melakukan SAMKEL. Hal ini dapat dilihat adanya Samsat Keliling dari tiap titik yang jauh jangkauan untuk membantuk masyarakat pembayaran pajak.

Sistem informasi

menjelaskan tentang administrasi, Untuk mendukung penyelenggaraan Kantor Bersama Samsat perlu ditetapkan spesifikasi teknis administrasi terpadu. Spesifikasi teknis administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (1) antara lain: Formulir SPRKB, TBPKP dan SKKP.

Dari hasil wawancara dengan responden bahwa SAMSAT KERINCI telah melaksanakan tugasnya dengan baik dan sangat peduli dengan masyarakat di wilayah KERINCI dengan membatu meringankan beban masyarakat yang jarak tempuh sangat sulit menjangkau ke kantor samsat telah melakukan SAMKEL. Hal ini dapat dilihat adanya Samsat Keliling dari tiap titik yang jauh jangkauan untuk membantuk masyarakat pembayaran pajak. Ketentuan

lebih lanjut mengenai spesifikasi teknis administrasi terpadu sebagaimana dimaksud pada ayat (2) ditetapkan dalam peraturan bersama oleh Pembina Samsat tingkat nasional.

Dari hasil penelitian dapat diketahui bahwa dalam menerima informasi dalam media sosial perlu adanya sikap yang bijak dalam menerima dan menyebarkan suatu tulisan, gambar maupun suatu berita. Dengan adanya samsat kerinci dapat membantu melakukan kegiatan penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor. Berkat kerjasama antara samsat dengan tokoh masyarakat maka terjadinya pembayaran pajak kendaraan bermotor.

IV. SIMPULAN

Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan sesuai dengan indikator, maka dapat disimpulkan, sebagai berikut :

1. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan wawancara dengan beberapa informan di lapangan maka peneliti menyimpulkan bahwa dalam indikator prosedur, berkembang sistem administrasi samsat tahun ke tahun. akan tetapi masih belum efektif dalam operasional unit samsat keliling waktu kinerja terbatas. upaya mempermudah masyarakat masih kurang pos-pos di kecamatan atau belum seluruhnya kecamatan yang ada di kabupaten kerinci dan kota sungai penuh memiliki samsat.
2. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan wawancara dengan beberapa informan, peneliti menyimpulkan bahwa indikator pelaksanaan unit pendataan teknis daerah penuh masih belum baik, sarana dan prasarana yang ada di samsat kerinci belum lengkap atau kurang. pelaksana adalah sesuatu tingkat layanan yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan dan kebutuhan pelanggan atau penggunaannya. Artinya pelayanan dikatakan berkualitas apabila perusahaan atau tertentu mampu menyediakan jasa (pelayanan) sesuai dengan keinginan, kebutuhan maupun harapan pelanggan/penggunaannya. Dalam hal ini kualitas pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) kerinci terhambat dengan kurang sarana dan prasarana, sehingga membuat kualitas layanan samsat menjadi tidak berkualitas dan pelayanan terhadap masyarakat tidak terlayani dengan baik, membuat masyarakat yang ada di kabupaten dan kota sungai penuh menjadi tidak terpuaskan.
3. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan wawancara dengan beberapa informan, peneliti dapat menyimpulkan bahwa indikator administrasi kualitas pelayanan samsat kerinci, samsat kerinci sadar akan kebutuhan masyarakat. Responsivitas merupakan daya tanggap suatu organisasi atau lembaga pemerintahan untuk memenuhi kebutuhan dan pelayanan terhadap masyarakat. Dalam hal ini, samsat kerinci sudah melakukan yang terbaik kepada masyarakat. Untuk mempercepat kebutuhan masyarakat samsat kerinci melakukan penjemputan bola dengan mengoperasikan samsat keliling.
4. Berdasarkan hasil pengamatan peneliti dan wawancara dengan informan, peneliti menyimpulkan bahwa indikator sistem informasi kebijakan Sistem administrasi manunggal satu atap kerinci sudah mengikuti SOP yang ada. Menurut Mahmudi sistem informasi adalah kewajiban agen (pemerintah) untuk mengelola sumber daya, melaporkan, dan mengungkapkan segala aktifitas dan kegiatan yang berkaitan dengan sumber daya publik kepada pemberi mandat (prinsipal). Dalam hal ini, kegiatan di samsat kerinci melakukan penjemputan bola. Akan tetapi, banyak masyarakat belum mengerti dengan adanya samkel / samsat keliling untuk membantu pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Jadi berdasarkan hasil wawancara dan penelitian peneliti tentang bagaimanakah kualitas pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap kerinci masih dibawah standar dan belum maksimal, dalam rangka penanggulangan penunggakan pajak minim akan pengetahuan dan kemampuan. Serta sarana dan prasarana di pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap kerinci yang masih kurang, sehingga dalam pencetakan tidak tertangani secara sepenuhnya dan maksimal.

Saran

1. Untuk meningkatkan prosedur dan efektivitas kualitas pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap kerinci perlu penambahan pos di setiap kecamatan di kerinci.
2. Perlu adanya koordinasi antara dinas pelaksana sistem administrasi manunggal satu atap kerinci dan kualitas pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap jambi untuk membahas tentang sarana dan prasarana alat pencetakan yang di gunakan dalam pencetakan STNK dikarenakan alat yang tersedia tidak mencukupi atau belum memenuhi standar yang telah ditetapkan.
3. Sosialisasi untuk mengenal cara agar tidak terjadinya penunggakan pembayaran pajak kendaraan harus dilakukan secara samkel di setiap kecamatan dan institut yang ada dikabupaten dan kota sungai penuh.
4. Perlu peningkatan pada sistem administrasi samsat, agar kemampuan dan pengetahuan pegawai menjadi lebih baik.

V. UCAPAN TERIMA KASIH

1. Kepada kedua orang tua serta keluarga yang selalu memberi kasih sayang, semangat dan mendukung moril maupun materi dalam penyelesaian skripsi ini.
2. ibu Eka Septiani, S.Sos., M.Si dan Ibu Antri Mariza Qadarsih, S.Sos., M.Si selaku pembimbing utama dan pembimbing pendamping yang telah banyak membantu dan mengarahkan selama penulisan skripsi ini.
3. Bapak dan Ibu Dosen yang telah memberikan pengetahuan, pengalaman, pengarahan, selama penulis mengikuti pendidikan.
4. Staf dan karyawan STIA-NUSA Sungai Penuh.
5. Kepada Dinas UPTD
6. SAMSAT kerinci yang telah bersedia memberikan informasi dan data selama penyelesaian skripsi ini.

Akhirnya penulis menyampaikan harapan semoga tulisan ini dapat di terima dan bermanfaat serta berguna untuk kepentingan kemajuan pendidikan di masa yang mendatang.Aammiinn.

VI. DAFTAR PUSTAKA

aspek UU No. 32 Tahun 2004 mengatur hubungan keuangan pusat dan daerah,. Dalam sistem Pemerintahan Negara Kesatuan Republik Indonesia menurut Undang-undang Dasar 1945 memberikan keleluasaan kepada Daerah .

Bugin burhan 2003.*Analisis penelitian kualitatif Jakarta:PT raja grafindo persada*

Deming.1882.*guido to quality control.cambirde:massachussetts institute of technology*

ISO 8402(QUALITY VOCABULARY)

Jogiyanto,H.M.,2005,*analisa dan desain system informasi ;pendekatan ter struktur teori dan praktik aplikasi bisnis, ANDRI,Yogyakarta.*

Menurut Tjiptono(2011:164 kualitas layanan

Mulyadi,(2016),*system informasi akuntansi Jakarta: selemba empat,*

Romney,marshal B dan steinbart,(2015,"system informasi akuntansi",edisi 13,alih bahasa:kikin sakinah nursafira dan novita uspasari,selema empat,Jakarta.

Sugiyono,2005.*metode penelitian kuantitatif dan R&D*. Bandung karsono 2007. peran variable citra perusahaan, kepercayaan dan biaya perpindahan yang mediasi pengaruh kualitas pelayanan terhadap loyalitas pelanggan.soepomo 1998. pengantar studi ilmu administrasi

UU PEMPRES Nomor 5 Tahun 2015

Peraturan-peraturan :

Pasal 18 Undang-undang Dasar 1945