

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA PENGURUSAN PERPANJANGAN STNK TAHUNAN DI SAMSAT SURABAYA SELATAN****Bahtera Enjelina. N<sup>1</sup>, Rosyidatuzzahro Anisyikurlillah<sup>2</sup>****Email: [bahterapsj@gmail.com](mailto:bahterapsj@gmail.com)<sup>1</sup>, [rosyida.adne@upnjatim.ac.id](mailto:rosyida.adne@upnjatim.ac.id)<sup>2</sup>****Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**

**Abstrak:** Pelayanan publik yang efektif dan efisien merupakan elemen penting dalam penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Kualitas pelayanan publik berpengaruh langsung terhadap tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Dalam konteks ini, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Surabaya Selatan berperan penting dalam pengurusan administrasi kendaraan bermotor, termasuk perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan publik pada pengurusan perpanjangan STNK tahunan di SAMSAT Surabaya Selatan, dengan fokus pada pengalaman pengguna dan tantangan yang dihadapi. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara dan observasi untuk menggali harapan masyarakat serta faktor-faktor yang mempengaruhi kepuasan pengguna. Hasil penelitian menunjukkan bahwa meskipun SAMSAT telah menerapkan berbagai dimensi kualitas pelayanan, seperti keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik, masih terdapat permasalahan seperti antrian panjang dan kurangnya fasilitas ruang tunggu. Penelitian ini memberikan rekomendasi untuk meningkatkan kualitas layanan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat dan meningkatkan kepuasan pengguna. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat berkontribusi pada pengembangan pelayanan publik yang lebih baik di Indonesia.

**Kata Kunci:** Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, Kepuasan Masyarakat.

***Abstract:** Effective and efficient public service is a crucial element in the implementation of good governance. The quality of public service directly influences the level of public satisfaction with government performance. In this context, the One-Stop Administration System (SAMSAT) Surabaya Selatan plays an important role in managing motor vehicle administration, including the annual renewal of the Vehicle Registration Certificate (STNK). This study aims to analyze the quality of public service in the renewal of STNK at SAMSAT Surabaya Selatan, focusing on user experiences and the challenges faced. The research employs interviews and observations to explore community expectations and the factors influencing user satisfaction. The findings indicate that although SAMSAT has implemented various dimensions of service quality, such as reliability, responsiveness, assurance, empathy, and tangibles, there are still issues such as long queues and a lack of clear information. This study provides recommendations for improving service quality to meet community expectations and enhance user satisfaction. Thus, this research is expected to contribute to the development of better public services in Indonesia.*

***Keyword:** Public Service, Service Quality, Community Satisfaction.*

**PENDAHULUAN**

Pelayanan publik yang efektif dan efisien adalah bagian penting dari penyelenggaraan pemerintahan yang baik. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah dipengaruhi oleh kualitas pelayanan publik. Pelayanan publik juga menjadi fondasi utama dalam membangun tata kelola pemerintahan yang efektif. Pemerintah memiliki tanggung jawab besar untuk menyelenggarakan layanan publik yang memadai, sesuai dengan amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik untuk memberikan layanan berkualitas tinggi, termasuk layanan administratif dan layanan lainnya. Pemerintah dan setiap warga negara berkewajiban untuk menawarkan layanan publik yang memadai. Salah satu tugas atau peran terpenting pemerintah dalam melaksanakan tugasnya adalah menyediakan layanan publik kepada masyarakat. Sektor pelayanan publik di Indonesia, termasuk pelayanan terkait administrasi kendaraan bermotor, terus berupaya melakukan reformasi dan inovasi untuk meningkatkan kualitas

layanannya. Salah satu instansi yang berperan penting dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan institusi yang dirancang untuk mengintegrasikan layanan administrasi kendaraan bermotor dalam satu atap. SAMSAT adalah hasil kolaborasi antara tiga instansi, yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dan PT Jasa Raharja, yang bertujuan untuk memberikan pelayanan terpadu dan efisien kepada masyarakat. SAMSAT Surabaya Selatan merupakan salah satu unit layanan di Kota Surabaya yang berperan penting dalam memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat. Sebagai pusat pengurusan berbagai dokumen kendaraan, SAMSAT Surabaya Selatan memberikan layanan seperti pendaftaran, pembayaran pajak, perpanjangan STNK, penggantian plat nomor, serta pengurusan dokumen lainnya yang terkait dengan kendaraan bermotor.

STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) adalah sebuah dokumen resmi yang diterbitkan oleh pemerintah melalui lembaga yang berwenang sebagai bukti registrasi dan identifikasi suatu kendaraan bermotor. STNK berfungsi sebagai tanda bahwa kendaraan tersebut terdaftar secara sah di sistem administrasi kependudukan kendaraan bermotor dan telah memenuhi kewajiban administratif seperti pembayaran pajak kendaraan. STNK sebagai bukti registrasi kendaraan memiliki masa berlaku yang harus diperbarui setiap tahun. Proses perpanjangan ini tidak hanya berfungsi untuk menjaga validitas data kendaraan, tetapi juga untuk memastikan bahwa kendaraan tersebut tetap terdaftar dan dapat dikenakan pajak kendaraan yang sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan merupakan salah satu proses administrasi penting dalam pengelolaan kendaraan bermotor yang wajib dilakukan oleh pemilik kendaraan untuk memastikan legalitas dan kepatuhan terhadap peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam konteks pelayanan publik, SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) memainkan peran strategis, terutama dalam pengelolaan perpanjangan tahunan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Di wilayah Surabaya Selatan, SAMSAT Surabaya Selatan memiliki wewenang untuk mengawasi proses administrasi kendaraan bermotor, termasuk STNK tahunan. Namun, meskipun banyak upaya untuk meningkatkan kualitas layanan, ada beberapa masalah yang harus ditangani, seperti antrean panjang, kurangnya fasilitas parkir, dan kurangnya fasilitas ruang tunggu bagi masyarakat.

Layanan perpanjangan STNK tahunan telah menjadi titik perhatian karena tingkat kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban ini masih menunjukkan variasi yang signifikan. Berdasarkan data dari Korlantas POLRI pada tahun 2024, terjadi peningkatan jumlah kendaraan di Kota Surabaya sebesar 2,57% dibandingkan tahun sebelumnya (Polri.go.id, 2024). Hal ini sejalan dengan data internal SAMSAT Surabaya Selatan yang mencatat rata-rata kunjungan harian mencapai 120 orang melakukan pengurusan perpanjangan STNK tahunan. Tren peningkatan jumlah kendaraan bermotor di Surabaya setiap tahun menimbulkan tantangannya sendiri. Dengan pertumbuhan ini, beban layanan di SAMSAT juga meningkat, menjadikan kualitas layanan faktor penting dalam menentukan kepuasan publik. Kualitas layanan yang rendah dapat mempengaruhi persepsi publik terhadap kredibilitas lembaga pemerintah dan bahkan memicu ketidakpatuhan dalam memenuhi kewajiban administratif.

Masalah utama yang dihadapi dalam proses perpanjangan STNK tahunan termasuk antrean panjang, dan fasilitas layanan yang terbatas. Masyarakat sering mengeluhkan prosesnya, yang dianggap lambat dan tidak efisien. Tantangan ini diperburuk oleh tingkat literasi digital yang tidak merata di masyarakat, sistem implementasi digital untuk perpanjangan STNK belum optimal, karena banyak masyarakat yang belum familiar dengan teknologi tersebut, sehingga penerapan inovasi berbasis teknologi tidak selalu efektif. Hal ini menunjukkan bahwa penelitian lebih lanjut diperlukan untuk memahami

perilaku pengguna dan mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja mereka.

Tujuan utama dari penelitian ini adalah untuk menganalisis secara mendalam kualitas pelayanan publik pada pengurusan perpanjangan STNK tahunan di SAMSAT Surabaya Selatan, dengan fokus pada pengalaman pengguna dan tantangan yang dihadapi. Selain itu, penelitian ini bertujuan untuk memberikan rekomendasi yang dapat diimplementasikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, sehingga dapat memenuhi harapan masyarakat.

## **TINJAUAN PUSTAKA**

### **Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 dalam (Hardiansyah, 2018), pelayanan publik merujuk pada serangkaian kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara untuk memenuhi kebutuhan warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif. Kegiatan ini diselenggarakan oleh pemerintah sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam peraturan perundang-undangan. Dalam penjelasan lebih lanjut, istilah "barang, jasa, dan pelayanan administratif" sudah cukup jelas, namun perlu ditekankan bahwa yang dimaksud dengan "barang" bukanlah barang yang dapat diperdagangkan secara bebas. Sebaliknya, "barang" yang dimaksud merujuk pada barang publik, yaitu barang yang disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan masyarakat secara umum.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Kepmenpan) Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan publik mencakup berbagai kegiatan yang dilakukan oleh penyelenggara layanan guna memenuhi kebutuhan penerima layanan sekaligus memastikan pelaksanaan ketentuan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.(Indonesia, 2003)

Berdasarkan Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik, pelayanan publik diartikan sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, yang diselenggarakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan. Hal ini bertujuan agar setiap warga negara dan penduduk dapat memperoleh akses terhadap barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik(Pemerintah Pusat, 2012)

Menurut Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003, pelayanan dalam arti luas mencakup semua bentuk pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah, baik di tingkat pusat, daerah, maupun wilayah sekitar Badan Usaha Milik Negara (BUMN) dan Badan Usaha Milik Daerah (BUMD). Pelayanan ini dapat berupa barang dan/atau jasa, yang dilakukan baik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun untuk melaksanakan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2018)

Bab I Pasal 1 ayat 2 Undang-Undang No. 25/2009, semua lembaga pemerintah baik di tingkat nasional maupun daerah serta korporasi, organisasi independen, dan badan hukum lain yang didirikan berdasarkan undang-undang yang mengatur penyelenggaraan pekerjaan publik diwajibkan untuk mematuhi ketentuan yang ditetapkan dalam undang-undang tersebut. Berdasarkan analisis dan penjelasan yang ada, terdapat tiga unsur utama dalam pelayanan publik. Unsur pertama adalah organisasi penyelenggara layanan, yang dalam hal ini adalah Pemerintah atau Pemerintah Daerah. Unsur kedua adalah penerima layanan, yang merujuk pada individu, kelompok, atau organisasi yang membutuhkan pelayanan. Sedangkan unsur ketiga adalah kepuasan yang diterima dan/atau diberikan kepada pelanggan sebagai hasil dari pelayanan yang diberikan (Hardiansyah, 2018)

Pelayanan publik merujuk pada segala tindakan yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak terkait untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, atau pelayanan administratif, sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Layanan ini mencakup berbagai sektor, seperti transportasi, pendidikan, kesehatan, administrasi kependudukan, serta pengelolaan dokumen seperti KTP dan STNK. Kualitas pelayanan publik memainkan peran yang sangat penting dalam meningkatkan kepuasan masyarakat, memperkuat kepercayaan terhadap pemerintah, dan mendorong terciptanya tata kelola pemerintahan yang baik. Pelayanan publik yang optimal ditandai dengan adanya kejelasan prosedur, transparansi, kecepatan, keterjangkauan, dan kemudahan akses, tanpa adanya diskriminasi di antara warga negara.

### **Standar Pelayanan Publik**

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, standar pelayanan merupakan parameter yang dijadikan panduan dalam penyelenggaraan pelayanan publik sekaligus menjadi referensi untuk menilai mutu layanan. Standar ini berfungsi sebagai wujud tanggung jawab dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat, guna memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi prinsip kualitas, kecepatan, kemudahan, keterjangkauan, dan keberlanjutan yang dapat diukur (Indonesia, 2009).

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bertujuan untuk menetapkan batasan yang jelas serta mengatur hubungan antara hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan setiap pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Undang-undang ini juga memastikan bahwa pelaksanaan pelayanan publik sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, serta memberikan perlindungan dan kepastian hukum kepada masyarakat atas pelayanan yang diterima.

Dalam pelaksanaannya, penyelenggara pelayanan diwajibkan memenuhi sedikitnya dua belas kewajiban, salah satunya adalah memastikan layanan diberikan sesuai dengan standar yang telah ditetapkan. Selain itu, penyelenggara memiliki tanggung jawab terhadap sepuluh aspek penting, yaitu: standar pelayanan, maklumat pelayanan, penyediaan informasi dan pengelolaan sistem informasi, sarana dan prasarana, pelayanan khusus, pengaturan biaya atau tarif, penerapan standar perilaku petugas layanan, pengawasan, pengelolaan pengaduan masyarakat, serta evaluasi kinerja penyelenggaraan pelayanan publik.

Untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi harapan masyarakat, standar pelayanan publik sangat penting. (Mardisamo, 2018) standar ini berfungsi sebagai pedoman bagi penyelenggara untuk memberikan layanan berkualitas tinggi. Selain itu, itu juga merupakan alat untuk menilai dan meningkatkan kinerja layanan publik. Dengan adanya standar, masyarakat dapat mempertahankan hak mereka atas pelayanan berkualitas tinggi.

Sesuai dengan standar pelayanan yang telah disebutkan, Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik juga menjelaskan bahwa standar pelayanan setidaknya mencakup komponen-komponen berikut: 1) Landasan hukum yang menjadi dasar dalam penyelenggaraan pelayanan. 2) Kriteria atau persyaratan yang harus dipenuhi untuk mendapatkan pelayanan. 3) Tata cara, mekanisme, dan prosedur yang digunakan dalam proses pelayanan. 4) Waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan pelayanan. 5) Biaya atau tarif yang dikenakan untuk mendapatkan pelayanan. 6) Hasil akhir atau produk yang diberikan sebagai bagian dari pelayanan. 7) Fasilitas, sarana, dan prasarana yang digunakan untuk mendukung pelaksanaan pelayanan. 8) Kompetensi atau keahlian yang harus dimiliki oleh petugas pelaksana pelayanan. 9) Proses pengawasan internal untuk memastikan kualitas pelayanan. 10) Mekanisme untuk menangani keluhan, saran, dan masukan dari masyarakat. 11) Jumlah petugas atau sumber daya manusia yang diperlukan dalam pelayanan. 12) Kepastian dalam memberikan pelayanan sesuai dengan standar yang telah ditentukan. 13) Pelaksanaan pelayanan yang sesuai dengan standar yang berlaku. 14) Komitmen untuk menjamin keamanan dan keselamatan selama pelayanan, sehingga memberikan rasa aman dan mengurangi risiko. 15) Proses evaluasi terhadap kinerja petugas pelaksana untuk meningkatkan kualitas pelayanan.

## **Kualitas Pelayanan**

Layanan publik merupakan bentuk fundamental dan aktif dari birokrasi pemerintah. Wajah birokrasi dapat dilihat dari sikap dan petugas dalam memberikan bantuan kepada masyarakat umum. Secara umum, paradigma pelayanan yang lebih berfokus pada masyarakat atau komunitas disebut sebagai "nilai yang melekat" dalam jiwa pemerintah dan dikonfirmasi oleh sikap dan perilaku aparat dalam memberikan bantuan kepada masyarakat. (Dwimawanti, 2004)

Menurut Goetsch dan Davis (Hardiansyah, 2018), kualitas adalah keadaan yang mencakup produk, layanan, individu, proses, dan lingkungan yang mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan. Istilah "kualitas" dapat memiliki berbagai definisi dan makna yang bervariasi tergantung pada persepsi individu. Untuk meraih kesuksesan, penting untuk memberikan perhatian pada perawatan diri, menghindari hal-hal yang mengganggu, serta aktif dalam kegiatan yang bernilai dan bermakna.

Kotler (2005) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai model yang mengevaluasi harapan pelanggan terhadap layanan berdasarkan pengalaman sebelumnya, promosi, dan iklan, dibandingkan dengan realitas layanan yang diterima. Kualitas pelayanan yang baik tercermin dari kemampuan dalam memenuhi kebutuhan pelanggan, baik yang disadari maupun tidak. Dalam sektor jasa, memberikan layanan berkualitas tinggi menjadi langkah penting untuk mencapai kesuksesan. Keuntungan dari peningkatan dan evaluasi kualitas layanan sering kali melampaui biaya yang dikeluarkan atau dampak negatif akibat kualitas yang buruk. Daya saing perusahaan juga akan meningkat seiring dengan tercapainya kualitas layanan yang optimal.

Kualitas layanan melibatkan pemenuhan kebutuhan dan harapan pelanggan serta memastikan kepuasan mereka. Menurut Tjiptono (2014), kualitas layanan berfokus pada memenuhi kebutuhan dan harapan konsumen, serta menyediakan metode penyampaian layanan yang sesuai. Ketika perusahaan menyediakan layanan berkualitas tinggi, mereka dapat memenuhi kebutuhan pelanggan mereka dan memberikan kepuasan kepada mereka.

Menurut Ibrahim (2008) dalam (Hardiansyah, 2018), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik.

Untuk menilai kualitas layanan publik yang diberikan oleh lembaga pemerintah, kriteria harus ditetapkan untuk menentukan apakah suatu layanan baik, buruk, atau tidak. Kualitas pelayanan adalah ukuran sejauh mana layanan yang diberikan oleh suatu organisasi atau individu mampu memenuhi atau bahkan melampaui harapan pelanggan. Hal ini mencakup berbagai aspek yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry dalam (Hardiansyah, 2018) yaitu Tangible (Berwujud), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), Dan Emphaty (Empati).

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menerapkan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Menurut Creswell (2014), penelitian kualitatif adalah pendekatan yang digunakan untuk menggali dan memahami makna yang dianggap penting oleh individu atau kelompok terkait masalah sosial atau kemanusiaan. Pendekatan ini bertujuan untuk menggali dan menjelaskan permasalahan dengan cara mendeskripsikan fenomena berdasarkan fakta dan data empiris yang diperoleh dari lapangan. Sumber data yang digunakan terdiri atas data primer dan sekunder, yang dikumpulkan melalui tiga metode utama: observasi, wawancara, dan dokumentasi. Proses analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif melalui tiga tahapan utama, yaitu reduksi data, penyajian data, serta verifikasi dan penarikan kesimpulan, sehingga menghasilkan pemahaman yang terstruktur dan mendalam terhadap permasalahan yang diteliti.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian mengenai kualitas pelayanan publik di SAMSAT Surabaya Selatan mengungkapkan bahwa lima dimensi pelayanan yang dikemukakan oleh Zeithaml, Parasuraman dan Berry, yaitu Tangible (Bukti Fisik), Reliability (Kehandalan), Responsiveness (Ketanggapan), Assurance (Jaminan), dan Empathy (Empati), telah diterapkan dengan baik sesuai dengan peraturan yang berlaku dan memenuhi harapan publik.

Dimensi Tangible (Bukti Fisik) mencerminkan kemampuan penyedia layanan untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui fasilitas dan infrastruktur yang tersedia, yang mana telah dijalankan dengan cukup baik namun untuk fasilitas ruang tunggu untuk masyarakat belum memadai. Dimensi Reliability (Kehandalan) berkaitan dengan kemampuan penyedia layanan dalam memberikan layanan yang akurat dan dapat diandalkan dimensi ini telah diterapkan dengan memadai, memastikan bahwa semua karyawan dapat mengoperasikan alat-alat penyampaian layanan dengan efektif. Selanjutnya, dimensi Responsiveness (Ketanggapan) merujuk pada kemampuan penyedia layanan untuk memberikan bantuan dan pelayanan yang tepat waktu serta efisien dimensi ini juga sudah diterapkan dengan baik tanpa adanya keluhan dari pengguna layanan. Dimensi Assurance (Jaminan) bertujuan untuk meningkatkan kepercayaan pengguna terhadap penyedia layanan, dan dimensi ini telah diterapkan dengan memadai, terbukti dari tidak adanya komplain yang diterima. Terakhir, dimensi Empathy (Empati) menggambarkan proses pemahaman dan pemenuhan kebutuhan individu pengguna layanan, yang telah dilaksanakan dengan memuaskan, tanpa adanya keluhan dari pihak pengguna layanan.

Untuk memahami kepuasan masyarakat, survei dapat dilakukan berdasarkan dimensi kualitas layanan dan kebutuhan pelanggan. Pelayanan berkualitas dapat diidentifikasi dari dimensi-dimensi berikut.

### 1. Dimensi Tangible (Berwujud) Tangibles

Merupakan salah satu dimensi yang secara konsisten digunakan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan di antara berbagai dimensi lainnya (Parasuraman et al., 2008). Mengacu pada kemampuan penyedia layanan dalam membangun persepsi positif di masyarakat melalui elemen-elemen fisik yang tampak, seperti kondisi fasilitas, teknologi yang digunakan, dan penampilan profesional karyawan. Dimensi ini menggambarkan bukti nyata mengenai kualitas pelayanan yang diberikan, yang mencakup tempat pelayanan, peralatan yang dipergunakan, serta bagaimana karyawan tampil dan berinteraksi dengan pengguna layanan. Secara umum, dimensi ini mencakup penyediaan layanan dalam bentuk fisik, operasional, dan sumber daya manusia yang terlibat dalam proses pelayanan. Berdasarkan temuan penelitian, indikator-indikator pelayanan dalam proses perpanjangan STNK tahunan di SAMSAT Surabaya Selatan telah diterapkan dengan baik. Petugas memberikan pelayanan dengan memenuhi standar yang telah ditetapkan dalam prosedur operasional. Berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang terlibat dalam layanan perpanjangan STNK tahunan menunjukkan bahwa prosedur yang diterapkan mudah dipahami, efisien, dan selaras dengan SOP yang ada. Masyarakat merasa bahwa persyaratan yang ditetapkan cukup jelas dan sesuai dengan aturan yang berlaku, yang meningkatkan keyakinan mereka terhadap kualitas pelayanan yang diberikan. Namun untuk fasilitas ruang tunggu untuk Wajib Pajak (WP) belum sepenuhnya memadai.

### 2. Dimensi Reliability (Kehandalan)

Dimensi reliability diartikan sebagai kemampuan untuk memberikan pelayanan yang memenuhi harapan dengan baik (Panjaitan et al., 2019). mengutamakan pentingnya pengetahuan, keterampilan, dan kemampuan penyedia layanan dalam membangun kepercayaan antara penyedia dan penerima layanan. Hal ini mencakup komunikasi yang jelas, kredibilitas, keamanan, kompetensi, serta tingkat kepuasan pelanggan. Dalam melaksanakan pelayanan, petugas pelayanan publik harus memahami maksud dan

kebutuhan masyarakat yang dilayani. Selain itu, mereka perlu bersikap fleksibel dalam memberikan layanan sesuai dengan situasi dan kebutuhan tersebut. Keresponsifan ini menjadi elemen penting yang dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat sekaligus memperkuat legitimasi institusi penyelenggara pelayanan publik (Thunman et al., 2020). Berdasarkan temuan penelitian, masyarakat menunjukkan tingkat kepuasan yang tinggi terhadap layanan yang diberikan oleh petugas dalam proses perpanjangan STNK tahunan, khususnya dalam hal kehandalan petugas yang mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara tepat waktu dan efisien

### 3. Dimensi Responsiveness (Ketanggapan)

Memegang peran penting dalam pelayanan publik, karena mencerminkan kemampuan organisasi untuk merespons dengan cepat dan tepat terhadap kebutuhan serta harapan masyarakat. Ketanggapan pegawai dapat dipahami sebagai kesediaan dan kesiapan mereka untuk memberikan bantuan serta layanan yang dibutuhkan oleh masyarakat. Dimensi ini berkaitan erat dengan kemampuan petugas dalam memberikan respons yang cepat dan tepat, yang pada gilirannya dapat meningkatkan kenyamanan dan kepuasan pengguna layanan. Ketanggapan yang baik dalam memberikan pelayanan akan menciptakan kualitas layanan yang semakin meningkat, karena komitmen dan keinginan petugas untuk memenuhi kebutuhan pelanggan akan berkontribusi pada peningkatan kinerja layanan secara keseluruhan. Layanan perpanjangan STNK tahunan di SAMSAT Surabaya Selatan telah berhasil mengimplementasikan dimensi responsivitas dengan baik. Layanan publik yang disediakan kini telah disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat, mencakup aspek-aspek penting seperti ketepatan waktu dalam penyampaian layanan, akurasi dalam proses, serta kecepatan respons terhadap berbagai kebutuhan pengguna layanan. Setiap pelanggan yang membutuhkan layanan mendapat tanggapan yang cepat dan tepat, yang mencerminkan tingkat responsivitas yang tinggi dari petugas di SAMSAT Surabaya Selatan. Hal ini menunjukkan bahwa layanan perpanjangan STNK tahunan di lokasi tersebut telah berhasil memenuhi ekspektasi dan kebutuhan masyarakat secara efektif.

### 4. Dimensi Assurance (Jaminan)

Penilaian terhadap kualitas pelayanan dalam dimensi ini menunjukkan bahwa layanan yang diberikan telah selaras dengan ekspektasi masyarakat, meliputi kepastian waktu pelayanan yang tepat, kejelasan biaya, dan transparansi biaya yang diberikan selama proses berlangsung. Dengan demikian, jaminan yang disediakan oleh petugas layanan meningkatkan tingkat kepercayaan pengguna, sekaligus memperkuat hubungan saling percaya antara penyedia dan penerima layanan. Aspek jaminan keamanan juga tercermin dalam persepsi masyarakat yang merasa aman selama berada di SAMSAT Surabaya Selatan. Salah seorang informan mengungkapkan, "Cukup aman karena ada tukang parkir yang menjaga kendaraan yang dibawa, jadi kami tidak khawatir lagi." Pernyataan ini beserta temuan observasi terkait dengan masalah jaminan keamanan, menunjukkan bahwa SAMSAT Surabaya Selatan telah berhasil menciptakan lingkungan yang aman bagi pengunjungnya. Keberadaan petugas parkir sebagai bagian dari upaya peningkatan kualitas layanan berperan penting dalam menciptakan suasana aman dan nyaman bagi masyarakat. Selain itu, jaminan terhadap kualitas pelayanan juga tercermin dari kompetensi tinggi yang dimiliki oleh petugas. Dengan pengetahuan, keterampilan, sikap, dan perilaku profesional yang ditunjukkan, petugas pelayanan STNK Tahunan telah berupaya maksimal dalam menjalankan tugas mereka. Hal ini memastikan bahwa pelayanan yang diberikan tidak hanya efisien tetapi juga memuaskan, sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

### 5. Dimensi Empathy (Empati)

Berfokus pada pemahaman mendalam terhadap kebutuhan individu atau kelompok pengguna layanan, memungkinkan penyedia layanan untuk memperoleh wawasan dan pemahaman yang lebih baik mengenai kebutuhan tersebut. Berdasarkan hasil wawancara

dengan masyarakat, dapat disimpulkan bahwa petugas layanan di Samsat Surabaya Selatan telah berhasil mengatasi tantangan dalam memberikan pelayanan. Mayoritas responden menyatakan bahwa layanan yang diberikan sudah berjalan dengan baik. Namun, perhatian khusus perlu diberikan pada kesiapan petugas untuk memberikan informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat. Kemampuan petugas dalam menyampaikan informasi secara tepat dan jelas sangat mempengaruhi persepsi kualitas pelayanan oleh masyarakat. Oleh karena itu, empati petugas menjadi aspek yang sangat penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas. Dengan memahami dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara lebih responsif, empati dapat memperkuat hubungan antara penyedia layanan dan pengguna, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan.

## **KESIMPULAN**

Secara menyeluruh, kualitas pelayanan publik dalam pengurusan perpanjangan STNK tahunan di SAMSAT Surabaya Selatan berkualitas, namun masih terdapat beberapa aspek yang membutuhkan perhatian lebih untuk meningkatkan pengalaman masyarakat. Dimensi Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, dan Empathy secara keseluruhan memberikan kontribusi positif terhadap kepuasan masyarakat. Pengelolaan fasilitas fisik dan infrastruktur (Tangibles) cukup efektif, meskipun ruang tunggu untuk wajib pajak masih perlu dioptimalkan. Konsistensi dan akurasi layanan (Reliability) telah berjalan baik dengan tingkat kesalahan yang minimal. Petugas mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan baik (Responsiveness), namun masih terdapat kekurangan dalam mengelola lonjakan pengunjung. Profesionalisme dan kompetensi petugas (Assurance) menciptakan rasa aman dan kepercayaan masyarakat, sementara perhatian terhadap kebutuhan unik wajib pajak (Empathy) mampu memperkuat hubungan yang lebih personal. Namun demikian, kendala seperti antrean panjang dan keterbatasan fasilitas ruang tunggu mengindikasikan perlunya strategi yang lebih efektif dalam pengelolaan pelayanan publik. Dengan upaya yang berkelanjutan untuk mengatasi kelemahan ini, SAMSAT Surabaya Selatan berpotensi memberikan pelayanan yang lebih unggul dan memenuhi harapan masyarakat secara menyeluruh.

## **Saran**

Peningkatan kualitas pelayanan publik di SAMSAT Surabaya Selatan dapat dilakukan melalui berbagai langkah strategis. Fasilitas fisik seperti jumlah loket, ruang tunggu, dan area parkir perlu ditingkatkan untuk mengakomodasi jumlah pengunjung yang terus bertambah. Dengan implementasi langkah-langkah ini, diharapkan kualitas pelayanan publik di SAMSAT Surabaya Selatan tidak hanya memenuhi standar yang ditetapkan, tetapi juga memberikan manfaat nyata bagi masyarakat serta mendukung tata kelola pemerintahan yang lebih baik.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Creswell, W. J. (2014). *Research Design (Pendekatan Kualitatif, Kuantitatif dan Mixed)*. Pustaka Pelajar.
- Dwimawanti, I. H. (2004). (Salah Satu Parameter Keberhasilan Otonomi Daerah) Oleh : Ida Hayu Dwimawanti. *Dialogue JIAKP*, Vol.1(1), 109–116. <http://eprints.walisongo.ac.id/3684/>
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (edisi revisi)*. Gava Media, 53.
- Indonesia, R. (2003). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Pelayanan Publik. Jakarta: Sekretariat Negara. 3, 106–122.
- Indonesia, R. (2009). UNDANG-UNDANG REPUBLIK INDONESIA NOMOR 25 TAHUN 2009. 19(19), 19.
- Mardisamo. (2018). *Akuntansi Sektor Publik*. Akuntansi Sektor Publik.
- Panjaitan, E., Dewi, R., & Angelia, N. (2019). Peranan Pemerintah Desa dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Administrasi kepada Masyarakat. *Perspektif*, 8(1), 32–38. <https://doi.org/10.31289/perspektif.v8i1.2543>
- Parasuraman, A., Zaithaml, V. A., & L., A. B. L. (2008). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for*

- Measuring Consumer Perceptions of Service Quality. *Jurnal Of Retailing*, 64(September 2014), 12–35.
- Pemerintah Pusat. (2012). PP Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. 2012(215), 1–18.
- Polri.go.id. (2024). Informasi Data Kendaraan-POLRI. 2024. <http://rc.korlantas.polri.go.id:8900/eri2017/laprekappolda.php>
- Thunman, E., Ekström, M., & Bruhn, A. (2020). Dealing With Questions of Responsiveness in a Low-Discretion Context: Offers of Assistance in Standardized Public Service Encounters. *Administration and Society*, 52(9), 1333–1361. <https://doi.org/10.1177/0095399720907807>.