

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN  
PENGANTI ARSIP (SKPA) PADA GUDANG ARSIP SAMSAT  
SURABAYA SELATAN DALAM MENDUKUNG  
LAYANAN ADMINISTRASI**

Luluk Atun Aliyah<sup>1</sup>, Rosyidatuzzahro Anisykurlillah<sup>2</sup>  
Email: [lulukaliyah8@gmail.com](mailto:lulukaliyah8@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 Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) di Samsat Surabaya Selatan telah dilaksanakan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan, namun masih menghadapi berbagai kendala yang memengaruhi efektivitas dan efisiensinya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelayanan pembuatan SKPA menggunakan indikator efektivitas pelayanan publik berdasarkan efisiensi, semangat kerja tim, prosedur pelayanan, responsivitas pegawai, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Penelitian dilakukan dengan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan surat keterangan pengganti arsip (SKPA) pada gudang arsip Samsat Surabaya Selatan dalam mendukung layanan administrasi. Peneliti menggunakan teknik pengumpulan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek yang sudah efektif yaitu: (1) Layanan ini tidak dikenakan biaya sehingga efisien secara ekonomi bagi wajib pajak (2) Responsivitas petugas dalam memberikan pelayanan dinilai baik, ditunjukkan melalui sikap yang ramah, sopan, dan profesional (3) Kerja sama serta komunikasi antarpegawai juga berjalan dengan baik, menciptakan lingkungan kerja yang harmonis dan mendukung kelancaran proses pelayanan. Namun, terdapat beberapa aspek yang belum efektif dan memerlukan perbaikan yang meliputi: (1) Waktu penyelesaian SKPA masih mengalami keterlambatan (2) Prosedur pencarian arsip yang belum didukung oleh teknologi modern. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelayanan SKPA di Samsat Surabaya Selatan memerlukan modernisasi teknologi, penyederhanaan prosedur, dan pengadaan sarana pendukung untuk meningkatkan efisiensi dan kualitas pelayanan. Disarankan agar Samsat segera mengimplementasikan sistem komputerisasi terintegrasi, menyediakan media informasi yang jelas, serta memperbaiki perangkat komputer untuk mempercepat proses pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat.

**Kata Kunci:** Efektivitas Pelayanan, SKPA, SAMSAT.

**Abstract:** *The provision of the Substitute Archive Certificate (SKPA) service at Samsat Surabaya Selatan has been carried out in accordance with established procedures; however, various challenges still affect its effectiveness and efficiency. This study aims to analyze the SKPA service using public service effectiveness indicators based on efficiency, teamwork spirit, service procedures, employee responsiveness, and the availability of facilities and infrastructure. A descriptive qualitative research approach was employed to describe and analyze the effectiveness of SKPA services at the Samsat Surabaya Selatan archive unit in supporting administrative services. Data collection techniques included interviews, documentation, and observations. The research findings indicate several aspects that have been effective, including: (1) The service is free of charge, making it economically efficient for taxpayers, (2) The responsiveness of officers in providing services is rated positively, demonstrated through a friendly, polite, and professional attitude, and (3) Good teamwork and communication among employees create a harmonious work environment that facilitates smooth service delivery. However, some ineffective aspects require improvement, including: (1) Delays in SKPA processing*

*time and (2) The archival retrieval procedure, which is not yet supported by modern technology. This study concludes that the SKPA service at Samsat Surabaya Selatan requires technological modernization, procedural simplification, and the provision of supporting facilities to enhance service efficiency and quality. It is recommended that Samsat immediately implement an integrated computerized system, provide clear information media, and upgrade computer equipment to accelerate service processes and improve taxpayer satisfaction.*

**Keywords:** Service Effectiveness, SKPA, SAMSAT.

## **PENDAHULUAN**

Hak warga negara untuk mendapatkan pelayanan publik dilindungi oleh Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Negara bertanggung jawab untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar setiap warga negara dan penduduknya dalam rangka pelayanan publik. Namun, pada kenyataannya, masyarakat masih mengharapkan pelayanan publik yang baik. Ini disebabkan oleh fakta bahwa perkembangan budaya kontemporer sejalan dengan banyaknya tuntutan masyarakat modern yang harus dipenuhi oleh pemerintah, termasuk peningkatan pelayanan publik. Praktik penyelenggaraan pelayanan publik Indonesia saat ini penuh dengan ketidakpastian tentang biaya, jangka waktu pelayanan, dan metode yang digunakan.

Mengurus pelayanan publik sama dengan memasuki hutan belantara yang penuh dengan keraguan. Para pengguna pelayanan tidak pernah memiliki jaminan tentang waktu dan biaya pelayanan. Ini karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban penyelenggara pelayanan dan hak pengguna. Kewajiban warga biasanya hanya diatur oleh prosedur ketika mereka berhadapan dengan unit pelayanan. Warga membayar pungutan liar kepada petugas untuk mendapatkan kepastian pelayanan karena ketidakpastian tinggi. Jika ada ketidakpastian, orang mungkin memilih untuk menggunakan biro jasa daripada menyelesaikan layanan mereka sendiri (Dwiyanto et al., 2002).

Salah satu tempat pelayanan publik adalah Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), di mana terdapat tiga unit kerja: Dinas Pendapatan Daerah (DIPENDA), Polisi Republik Indonesia (POLRI), dan PT. Jasa Raharja (Persero). DIPENDA bertanggung jawab untuk menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan POLRI bertanggung jawab untuk mengidentifikasi kepemilikan dan keamanan juga penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), dan PT. Jasa Raharja (Persero) mengurus Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Tata kelola pemerintahan yang baik, juga dikenal sebagai good governance, bergantung pada pelayanan publik yang efektif, efisien, dan transparan. Samsat bertindak sebagai lembaga yang menangani dokumen kendaraan bermotor, termasuk pembuatan dan penggantian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK). Salah satu layanan penting yang diberikan oleh Samsat adalah penerbitan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA). Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) adalah dokumen resmi yang diterbitkan oleh gudang arsip Samsat Surabaya Selatan. Surat ini berfungsi untuk menyatakan bahwa dokumen pendukung awal, seperti faktur STNK, faktur BPKB, dan Nomor Induk Kendaraan (NIK), tidak dapat ditemukan pada gudang arsip karena masih terselip atau belum teridentifikasi di gudang arsip Samsat. SKPA ini diterbitkan sebagai pelengkap persyaratan administratif untuk pengajuan permohonan mutasi keluar kendaraan bermotor.

Jika arsip dokumen asli hilang atau terselip di gudang arsip, pembuatan SKPA diperlukan sebagai bagian dari proses registrasi ulang kendaraan bermotor, menurut Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2012 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Peraturan ini mengatur prosedur umum dan persyaratan dokumen yang harus dipatuhi oleh semua pihak terkait. Ini juga mengatur bagaimana dokumen dapat diganti. Selain itu, peraturan ini memastikan bahwa dokumen yang diterbitkan melalui proses penggantian arsip tetap memiliki legalitas yang sama dengan dokumen yang pertama kali dibuat.

Di Gudang arsip SAMSAT Surabaya Selatan, pembuatan SKPA masih dilakukan secara manual menggunakan aplikasi pengolah kata Microsoft Word. Proses ini, meskipun sederhana, memiliki beberapa tantangan, seperti kemungkinan kesalahan input data, ketergantungan pada kemampuan masing-masing petugas, dan lama penyelesaian. Proses ini juga lebih rentan terhadap kendala administratif, seperti pencarian arsip pendukung yang memakan waktu, karena tidak ada sistem aplikasi khusus yang terintegrasi. Hal ini sesuai dengan temuan penelitian yang menunjukkan bahwa sistem digital yang terintegrasi lebih efektif daripada sistem manual (Zeithaml, Parasuraman, & Berry, 1988).

Efektivitas layanan pembuatan SKPA dalam melayani masyarakat juga diukur dari kepuasan pengguna terhadap kecepatan, keakuratan, dan sikap petugas. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, setiap institusi yang memberikan layanan publik diwajibkan untuk memastikan kualitas layanan yang memenuhi standar, yang mencakup aspek kecepatan layanan, keandalan, dan kemudahan akses bagi masyarakat. Layanan manual, bagaimanapun, seringkali tidak memenuhi harapan publik, terutama dalam hal efisiensi waktu dan akurasi data.

Dalam konteks penelitian ini, penting untuk memahami sejauh mana pembuatan SKPA dapat membantu proses administrasi di Samsat Surabaya Selatan berjalan lancar. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas pelayanan pembuatan surat keterangan pengganti arsip (SKPA) pada gudang arsip Samsat Surabaya Selatan dalam mendukung layanan administrasi. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan saran untuk perbaikan sistem layanan publik dengan menyederhanakan proses manual dan menggunakan teknologi yang lebih canggih.

Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) di Gudang arsip Samsat Surabaya Selatan menghadapi beberapa masalah yang dapat menghambat proses administrasi. Keterbatasan teknologi yang digunakan merupakan masalah utama. Komputer-komputer yang tersedia masih menggunakan perangkat keras yang sudah tua, dan mereka tidak dapat terhubung ke internet. Selain itu, proses pembuatan SKPA sendiri masih dilakukan menggunakan aplikasi pengolah kata sederhana, seperti Microsoft Word, tanpa dukungan sistem terintegrasi yang dapat mempercepat dan mempermudah penyusunan dokumen. Sistem manual ini memakan waktu lebih lama dan meningkatkan kemungkinan kesalahan input data, yang dapat mempengaruhi kualitas dokumen yang dihasilkan.

Keterbatasan sumber daya manusia (SDM) merupakan tantangan tambahan yang signifikan. Hanya ada dua petugas aktif di gudang arsip Samsat Surabaya Selatan yang bertanggung jawab atas seluruh proses pelayanan, mulai dari pencarian arsip hingga pembuatan SKPA. Jika salah satu petugas tidak dapat hadir, petugas yang tersisa akan menangani semua tugas secara mandiri. Hal ini menyebabkan banyak beban kerja, yang memperlambat proses pelayanan dan meningkatkan kemungkinan

kesalahan administrasi.

Untuk memastikan pelayanan yang cepat, akurat, dan memuaskan bagi masyarakat, keterbatasan teknologi, sistem manual, dan sumber daya manusia menjadi tantangan besar. Untuk mengatasi masalah ini, diperlukan tindakan strategis seperti modernisasi perangkat kerja, pengembangan sistem digital yang lebih terintegrasi, dan pengelolaan sumber daya manusia yang lebih optimal. Hal ini sangat penting untuk meningkatkan efisiensi pelayanan dan memenuhi kebutuhan masyarakat dengan lebih baik.

Berdasarkan penjabaran fenomena dan permasalahan yang telah penulis paparkan di atas, maka penelitian ini akan berusaha mencermati dan menganalisa pada Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Selatan tepatnya pada Gudang Arsip. Dengan judul penelitian "EFEKTIVITAS" PELAYANAN PEMBUATAN SURAT KETERANGAN PENGGANTI ARSIP (SKPA) PADA GUDANG STNK SAMSAT SURABAYA SELATAN DALAM MENDUKUNG LAYANAN ADMINISTRASI".

## **METODE**

Penelitian mengenai efektivitas pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) di Gudang Arsip Samsat Surabaya Selatan dalam mendukung layanan administrasi menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2017), "Penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis hasil penelitian, namun tidak digunakan untuk menarik kesimpulan yang bersifat umum." Pendekatan kualitatif dipilih karena data yang diperoleh berupa deskripsi dari berbagai sumber seperti tulisan, kata-kata, atau dokumen yang relevan, yang didapatkan dari informan yang dapat dipercaya.

Penelitian ini mengumpulkan data melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Metode sampling purposive digunakan untuk memilih informan. Informan yang dipilih termasuk wajib pajak yang memanfaatkan layanan SKPA dan petugas pelayanan gudang arsip yang bertanggung jawab untuk membuatnya.

Menurut Miles dan Huberman (1992:16), setelah data dikumpulkan, analisis dilakukan dalam tiga tahap: mereduksi data, menampilkan data, dan menarik kesimpulan atau melakukan verifikasi. Proses ini dilakukan untuk mengetahui seberapa efektif pelayanan pembuatan SKPA, termasuk faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya, dan untuk membantu meningkatkan layanan di Samsat Surabaya Selatan.

## **HASL DAN PEMBAHASAN**

### **1. Efektivitas Pelayanan Pembuatan SKPA**

Setelah ringkasan, hasil penelitian akan dijelaskan menggunakan indikator pengukuran efektivitas seperti yang dinyatakan oleh Lubis dan Huseini (2009;66):

#### **a. Efisiensi dalam pelayanan**

Dalam mengukur dan membandingkan hasil dan masukan dalam pelayanan publik, efisiensi adalah suatu dimensi yang perlu dipertimbangkan. Efisiensi berkaitan dengan segala syarat yang sesuai dengan apa yang diberikan untuk pelayanan kepada masyarakat, dan bagaimana hasil (output) dihasilkan melalui pemanfaatan sumber daya.

##### **1) Biaya Pelayanan Pembuatan SKPA**

Informasi yang dikumpulkan dari wawancara informan menunjukkan bahwa, sesuai dengan peraturan yang berlaku, biaya pelayanan untuk pembuatan Surat

Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) di Samsat Surabaya Selatan tidak dikenakan biaya. Akibatnya, peneliti menemukan bahwa dari segi biaya, proses pengurusan pembuatan SKPA sangat murah dan efisien. Ini membantu wajib pajak menyelesaikan dokumen kendaraan yang mereka butuhkan.

## 2) Waktu Pelayanan Pembuatan SKPA

Efektivitas layanan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) dapat dilihat dan dirasakan dari kepastian waktu layanan dalam pengurusan dokumen tersebut. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi, terdapat beberapa kendala yang mempengaruhi efektivitas layanan ini, termasuk kecepatan, ketepatan, dan kemudahan proses pengurusan SKPA.

Hasil wawancara menunjukkan bahwa Samsat Surabaya Selatan masih memerlukan perbaikan untuk menyelesaikan SKPA. Penggunaan aplikasi word processing untuk mengetik dokumen SKPA masih dilakukan secara manual, dan perangkat komputer yang digunakan sudah tua dan sering mengalami masalah teknis, keduanya merupakan faktor utama yang menyebabkan lamanya proses.

Meskipun layanan SKPA diberikan secara gratis dan telah sesuai dengan peraturan yang berlaku, keluhan dari wajib pajak mengenai lamanya waktu penyelesaian mengindikasikan perlunya peningkatan efisiensi dalam pelayanan. Kendala teknis yang ada saat ini memengaruhi kepastian waktu pelayanan, yang berdampak pada tingkat kepuasan wajib pajak. Oleh karena itu, modernisasi perangkat dan implementasi sistem digital sangat diperlukan untuk mempercepat proses pembuatan SKPA, sehingga dapat memenuhi standar pelayanan yang telah ditentukan.

## 2. Semangat Kerjasama dan Loyalitas Tim Kerja

Dalam mengukur efektivitas pelayanan dalam pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA), semangat kerja, kerjasama, dan loyalitas tim pelayanan merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan. Ciri-ciri semangat, kerjasama, dan loyalitas tim kerja memiliki kaitan erat dengan efektivitas pelayanan SKPA di Samsat Surabaya Selatan. Tim kerja yang solid dan berkomitmen akan mendukung kelancaran proses pelayanan, terutama dalam mengatasi kendala teknis maupun administratif, sehingga dapat meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

### 1) Kerjasama Pegawai

Hasil wawancara dengan beberapa pegawai dan wajib pajak menunjukkan bahwa kerjasama antara pegawai dan pemohon dalam proses pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) terjalin dengan baik. Hubungan yang harmonis ini menciptakan suasana kerja yang mendukung efektivitas pelayanan, sehingga mampu memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak dalam mengurus dokumen SKPA.

Keterkaitan hubungan kerja antara pegawai, pimpinan, dan bagaimana bentuk kerjasama dalam mendukung tingkat loyalitas tim kerja menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Berdasarkan pengamatan dan wawancara peneliti, hubungan kerjasama antara atasan dan bawahan di Samsat Surabaya Selatan berjalan tanpa adanya jarak dalam bekerja. Komunikasi yang terbuka dan koordinasi yang baik membantu mewujudkan kerjasama yang solid, sehingga pekerjaan dapat dilaksanakan dengan proaktif dan sesuai rencana yang telah ditetapkan untuk mencapai tujuan pelayanan yang optimal.

### 2) Loyalitas Tim Kerja

Dalam memberikan layanan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip

(SKPA) yang berkualitas dan efektif, sangat penting memastikan penugasan pegawai sesuai dengan latar belakang pendidikan dan keterampilan yang dimiliki. Hal ini menjadi salah satu faktor utama yang memengaruhi kemampuan pegawai dalam menyelesaikan tugas dan memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak di Samsat Surabaya Selatan.

Dari hasil wawancara dan observasi, penugasan pegawai di Samsat Surabaya Selatan telah dilakukan dengan memperhatikan kecocokan antara kualifikasi pendidikan dan keterampilan dengan tanggung jawab yang diberikan. Penyesuaian ini mempermudah pegawai dalam menyelesaikan pekerjaannya, khususnya dalam proses pembuatan SKPA, sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan terarah.

Selain itu, kedisiplinan pegawai dalam menjalankan tugasnya juga menjadi perhatian utama. Berdasarkan temuan, tingkat kedisiplinan di Samsat Surabaya Selatan sudah cukup baik dan berkontribusi positif terhadap peningkatan kinerja tim. Pegawai mampu menjaga semangat kerja dan membangun kerjasama yang solid, menciptakan suasana kerja yang mendukung pelayanan kepada wajib pajak.

Namun, untuk mencapai hasil yang lebih optimal, Samsat Surabaya Selatan perlu terus meningkatkan kerjasama antarpegawai serta memastikan penugasan tetap relevan dengan kemampuan masing-masing individu. Dengan langkah ini, diharapkan pelayanan pembuatan SKPA dapat berjalan lebih baik, memenuhi standar pelayanan yang ditetapkan, dan memberikan kepuasan kepada masyarakat.

### **3. Prosedur Pelayanan**

Tahapan-tahapan dalam pelayanan kepada masyarakat dirancang untuk memberikan kemudahan dan kenyamanan bagi penerima layanan. Hal ini tercermin dari proses yang sederhana serta persyaratan yang jelas dan mudah dipahami oleh semua pihak. Prosedur pelayanan merupakan rangkaian proses kerja yang saling terkait, disusun dengan alur yang terstruktur untuk memberikan kejelasan langkah-langkah yang perlu diikuti.

Dengan adanya prosedur yang terarah dan transparan, masyarakat memperoleh kepastian dalam setiap tahap proses pelayanan. Rancangan ini bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan berjalan dengan efisien dan efektif, meminimalkan hambatan, serta meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Kesederhanaan dan keteraturan dalam prosedur ini menjadi kunci keberhasilan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara optimal.

Prosedur kerja pelayanan bukan hanya dituntut untuk menciptakan keteraturan, tetapi yang utama adalah memberikan kejelasan dan kemudahan bagi masyarakat dalam memenuhi kebutuhan layanan. Kejelasan prosedur ini memastikan bahwa masyarakat dapat memahami dan mengikuti setiap tahapan proses serta memenuhi persyaratan dengan mudah, sehingga tujuan layanan dapat tercapai tanpa hambatan.

Prosedur pelayanan harus dirancang agar mudah, sederhana, dan tidak rumit. Dengan langkah-langkah yang terstruktur dan transparan, masyarakat dapat menjalani proses pelayanan dengan lancar. Pendekatan ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas layanan sekaligus memberikan kenyamanan bagi masyarakat, sehingga tercapai pelayanan yang efektif dan memuaskan.

Dalam pemberian layanan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) yang efektif dan berdasarkan prosedur pelayanan yang jelas, Samsat Surabaya Selatan menerapkan cara kerja organisasi sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Proses pembuatan SKPA dimulai dari wajib pajak yang datang dan mengajukan permohonan dengan membawa fotokopi STNK, fotokopi BPKB, dan

surat fiskal yang menerangkan tujuan mutasi keluar kendaraan bermotor. Setelah berkas diterima, petugas akan terlebih dahulu mencari arsip kendaraan sesuai dengan data yang diajukan oleh pemohon. Jika arsip kendaraan ditemukan, maka proses permohonan SKPA tidak diperlukan. Namun, apabila arsip kendaraan tidak ditemukan, barulah petugas akan membuat SKPA untuk menggantikan arsip yang hilang tersebut. Setelah proses pembuatan SKPA selesai, dokumen diserahkan kepada wajib pajak. Dengan prosedur yang sistematis ini, Samsat Surabaya Selatan memastikan pelayanan berjalan secara efisien, transparan, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta memberikan solusi yang tepat bagi wajib pajak.

Proses yang harus dilalui wajib pajak untuk membuat Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) terkadang dianggap cukup panjang, yang membuat beberapa penerima layanan mengeluh. Hasil dari wawancara informan menunjukkan bahwa prosedur pelayanan pembuatan SKPA di Samsat Surabaya Selatan jelas dan mengikuti pola atau mekanisme kerja yang sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP). Namun, wajib pajak masih sering menganggap pelayanan SKPA rumit meskipun prosedurnya sudah diatur dengan jelas.

Salah satu penyebabnya adalah lamanya proses pencarian arsip manual, yang memengaruhi waktu penyelesaian pelayanan dan memberikan kesan bahwa tidak ada kepastian tentang waktu penyelesaian. Hasil rangkuman wawancara dengan informan menunjukkan bahwa pelayanan pembuatan SKPA belum sepenuhnya berjalan secara efektif. Wajib pajak masih menyampaikan keluhan terkait prosedur yang dianggap kompleks dan memakan waktu. Kondisi ini mengindikasikan perlunya langkah-langkah untuk menyederhanakan alur pelayanan, meningkatkan efisiensi, serta memberikan kepastian waktu penyelesaian guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Prosedur pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) memerlukan kelengkapan dokumen yang valid, benar, dan dapat dipertanggungjawabkan. Berdasarkan pengamatan, proses pelayanan SKPA di Samsat sudah berjalan sesuai ketentuan yang berlaku. Informasi mengenai syarat administrasi untuk pengajuan SKPA telah disampaikan secara jelas kepada masyarakat sebagai pengguna layanan. Pelayanan penerbitan SKPA dilakukan melalui tahapan-tahapan tertentu dan hanya melibatkan petugas yang berwenang. Namun, masyarakat masih menghadapi kendala terkait waktu tunggu yang tidak pasti, sehingga menimbulkan ketidaknyamanan dalam proses pengurusan.

#### **4. Responsivitas Pegawai**

Responsivitas dalam pelayanan SKPA mencerminkan kemampuan organisasi untuk mengidentifikasi kebutuhan masyarakat, menyusun jadwal pelayanan yang efisien, menetapkan skala prioritas, serta mengembangkan mekanisme kerja yang sesuai dengan harapan wajib pajak. Hal ini berkaitan dengan sejauh mana masyarakat menilai responsivitas petugas dalam menangani permasalahan utama, kebutuhan, dan aspirasi mereka selama proses pengurusan SKPA. Tingkat responsivitas yang tinggi menjadi tanda efisiensi dalam mengelola layanan publik. Pelayanan SKPA dinilai responsif jika petugas dapat memahami dan menanggapi kebutuhan masyarakat dengan cepat, tepat, dan profesional, menggunakan keahlian yang dimiliki untuk menyelesaikan setiap masalah yang muncul. Organisasi pelayanan publik dianggap bertanggung jawab ketika memiliki komitmen untuk memberikan solusi atas permasalahan wajib pajak, memberikan kepastian dalam proses pelayanan, dan memenuhi kebutuhan masyarakat secara maksimal. Dengan respons yang cepat dan

tanggap, pelayanan SKPA dapat meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap lembaga publik.

Pelayanan pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) di Samsat Surabaya Selatan berkomitmen untuk memberikan layanan yang prima demi memenuhi kebutuhan dan harapan wajib pajak. Petugas dituntut untuk tanggap terhadap kebutuhan dan keluhan masyarakat, memberikan pelayanan yang cepat, tepat, dan tidak berbelit-belit, serta memastikan proses penerbitan SKPA berjalan sesuai waktu yang telah ditentukan. Hasil pengamatan menunjukkan bahwa petugas yang menangani SKPA cukup responsif terhadap kebutuhan wajib pajak, sehingga mendukung efektivitas pelayanan. Dalam menjalankan tugas, petugas harus bersikap sopan, ramah, dan sigap. Interaksi langsung dengan wajib pajak memerlukan komunikasi yang baik dan menyenangkan, termasuk melalui penampilan, sikap, dan tutur kata yang profesional.

Beberapa komentar masyarakat tentang layanan yang diberikan oleh Gudang Arsip Samsat Surabaya Selatan menunjukkan bahwa aspek kesopanan dan keramahan para pegawai cukup baik saat mereka melayani masyarakat.

Salah satu aspek responsivitas dalam pelayanan SKPA adalah kemampuan petugas untuk menanggapi keluhan wajib pajak dengan cepat. Berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak, sikap petugas dalam menanggapi dan mendengarkan keluhan wajib pajak di Samsat Surabaya Selatan menunjukkan daya tanggap yang maksimal. Proses pelayanan SKPA pada Gudang Arsip Samsat Surabaya Selatan efektif dan sesuai dengan harapan masyarakat karena petugas merespons dengan sikap yang tanggap, ramah, dan tutur kata yang sopan.

## **5. Sarana dan Prasarana**

Sarana dan prasarana berfungsi sebagai pendukung utama dan alat dalam proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan untuk mencapai makna dan tujuan yang diharapkan. (Kamus Besar Bahasa Indonesia, 2008)

Untuk mewujudkan pelayanan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) yang efektif, ketersediaan sarana dan prasarana menjadi hal penting dalam mendukung kelancaran proses pelayanan kepada wajib pajak. Sarana dan prasarana yang memadai sangat memengaruhi pengalaman dan pandangan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan. Berdasarkan hasil pengamatan, fasilitas pendukung dalam pelayanan SKPA di Samsat Surabaya Selatan sudah tersedia cukup baik.

Ruang pelayanan dirancang agar bersih, nyaman, dan memberikan rasa aman bagi wajib pajak. Kursi-kursi di ruang tunggu disediakan dengan jumlah yang memadai untuk mengakomodasi kebutuhan masyarakat selama menunggu proses pelayanan. Selain itu, meskipun tidak tersedia papan informasi khusus atau petunjuk layanan, petugas di loket siap memberikan panduan secara langsung kepada wajib pajak. Hal ini membantu memastikan proses pelayanan tetap berjalan lancar meskipun informasi belum tersampaikan melalui media pendukung. Ketersediaan fasilitas pendukung yang memadai ini berkontribusi pada terciptanya pelayanan SKPA yang lebih efektif dan efisien.

Berdasarkan hasil wawancara dengan informan dan observasi langsung, diketahui bahwa pelayanan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) di Samsat Surabaya Selatan masih dilakukan secara manual tanpa dukungan teknologi komunikasi atau sistem online. Informasi mengenai mekanisme dan persyaratan pelayanan hanya tersedia secara langsung di kantor Samsat melalui penjelasan petugas, sehingga wajib pajak harus datang langsung untuk memperoleh informasi

tersebut. Selain itu, Samsat belum menyediakan sarana pengaduan seperti kotak saran atau layanan berbasis digital, sehingga masyarakat tidak memiliki saluran khusus untuk menyampaikan pendapat, kritik, atau saran terkait pelayanan. Hal ini menjadikan proses komunikasi antara wajib pajak dan petugas kurang efektif dan memerlukan waktu lebih lama.

Pengelolaan data untuk pelayanan SKPA juga masih bersifat manual, tanpa dukungan sistem komputerisasi yang terintegrasi. Akibatnya, pencatatan dan pencarian data membutuhkan waktu lebih lama, yang dapat memengaruhi kecepatan dan efisiensi pelayanan. Secara keseluruhan, kurangnya pemanfaatan teknologi di Samsat Surabaya Selatan menjadi hambatan dalam meningkatkan efisiensi pelayanan SKPA. Diperlukan langkah-langkah perbaikan untuk mewujudkan pelayanan yang lebih cepat, tepat, dan memenuhi kebutuhan wajib pajak.

## **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil pembahasan, pelayanan Surat Keterangan Pengganti Arsip (SKPA) di Samsat Surabaya Selatan telah berjalan sesuai dengan prosedur yang ditetapkan. Meskipun demikian, terdapat beberapa kendala yang memengaruhi efektivitas dan efisiensi pelayanan. Biaya pembuatan SKPA yang tidak dikenakan biaya menunjukkan bahwa pelayanan ini sudah efisien dari sisi ekonomi. Namun, lamanya waktu penyelesaian akibat penggunaan perangkat komputer yang usang dan pencatatan manual menjadi tantangan utama yang berdampak pada kepuasan wajib pajak.

Di sisi lain, kerjasama dan loyalitas pegawai di Samsat Surabaya Selatan sudah berjalan dengan baik, didukung oleh hubungan kerja yang harmonis dan komunikasi yang terbuka. Meskipun demikian, masih diperlukan penyesuaian tugas berdasarkan kompetensi individu untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Prosedur pelayanan yang sudah terstruktur sering kali dianggap rumit oleh wajib pajak, terutama karena lamanya proses pencarian arsip manual yang belum didukung teknologi modern. Responsivitas petugas dalam memberikan layanan telah memenuhi harapan masyarakat, ditunjukkan melalui sikap ramah, sopan, dan profesional. Namun, kurangnya fasilitas pendukung seperti papan informasi dan sistem pengaduan berbasis teknologi masih menjadi kendala yang membatasi aksesibilitas informasi bagi wajib pajak.

Secara keseluruhan, meskipun pelayanan SKPA di Samsat Surabaya Selatan telah memenuhi ketentuan yang berlaku, masih diperlukan peningkatan dalam hal modernisasi teknologi, penyederhanaan prosedur, dan penyediaan sarana pendukung guna memastikan pelayanan yang lebih cepat, akurat, dan memuaskan masyarakat.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Almauly, G., Yakin, A. Al, & Alimuddin Lidda, M. A. (2022). Efektifitas Pelayanan Pembuatan Surat Izin Usaha Perdagangan (Siup) Di Dinas Koperasi, Umkm, Perindustrian Dan Perdagangan Kabupaten Mamasa Tahun 2020. *Journal Peqguruang: Conference Series*, 4(1), 205. <https://doi.org/10.35329/jp.v4i1.2166>
- Amar, I., Gunawan, & Yusuf, M. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan dan Kepuasan Pasien Pada Badan Layanan Umum Daerah Rumah Sakit Kabupaten Konawe. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(2), 168–176.
- Area, U. M. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Persuratan Pada Unit Layanan Administrasi ( Ula ) Biro Umum Sekretariat Provinsi Sumatera Utara Skripsi Oleh : Asnah

Efektivitas Pelayanan Pembuatan Surat Keterangan Pengganti Arsip (Skpa) Pada Gudang Arsip Samsat Surabaya Selatan Dalam Mendukung Layanan Administrasi.

- Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area Medan Efektivitas Pelayanan Administrasi Persur.  
<https://repositori.uma.ac.id/handle/123456789/22067%0Ahttps://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/22067/1/198520005> - Asnah - Fulltext.pdf
- Harbani, P. (2007). *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media.
- Hidayat, A. A. A. (2006). *Pengantar Kebutuhan Dasar Manusia: Aplikasi Konsep dan Proses Keperawatan*. Salemba Humanika.
- Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2012). *Peraturan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia. (2012) Nomor 5 Tahun 2012 Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor*. Kepolisian Republik Indonesia, 1–60.
- Lubis, & Husain. (2009). *Efektivitas Pelayanan Publik (11th ed.)*. Pustaka Binaman Presindo.
- Menpan. (2003). *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Pelayanan Publik*. In *Ombudsman* (p. 1).  
[https://perpus.menpan.go.id/uploaded\\_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf](https://perpus.menpan.go.id/uploaded_files/temporary/DigitalCollection/Njk4YjQ3YjFjNGQyNjJmYTQ3Mzk1ZmM2NDdmNDZmNzFkMzk3NDQ4ZQ==.pdf)
- Parasuraman, A., Zeithaml, V. A., & Berry, L. L. (1988). *SERVQUAL: A Multiple-Item Scale for Measuring Consumer Perceptions of Service Quality*. *Journal of Retailing*, 64(1), 12–37.
- Sinambela, L. P., Rochadi, S., Ghazli, R., Setiabudi, A., Bima, D., & Syaifuddin. (2010). *Reformasi Pelayanan Publik: teori, kebijakan, dan implementasi (15th ed.)*. Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2023). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D (3rd ed.)*. Alfabeta.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik, 49 (2009).