

Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan STNK pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Dumai

E.Maznah Hijeriah*¹, Dewi Azrima²

^{1,2} Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Lancang Kuning Dumai

*e-mail: hijeriah.jir@gmail.com

Abstrak

Tingginya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan publik yang cepat, tepat, dan transparan menjadi tantangan bagi instansi pemerintah, termasuk Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Dumai, dalam memberikan layanan pengurusan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang berkualitas. Pengurusan STNK melibatkan berbagai pihak Kepolisian RI, Dinas Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja, sehingga memerlukan koordinasi dan kinerja optimal. Permasalahan,; gangguan sistem jaringan komputer yang menghambat proses pelayanan serta ketidaksesuaian waktu penyelesaian pelayanan dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) yang telah ditetapkan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan STNK pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Dumai serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan konsep teori Zeithaml et al. (1990) dengan lima dimensi kualitas pelayanan SERVQUAL yaitu Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, dan Tangibles. Populasi penelitian terdiri dari pegawai, petugas kepolisian, pihak Jasa Raharja, dan masyarakat jumlah 64 orang, dengan teknik sampling digunakan purposive sampling untuk pegawai dan accidental sampling untuk masyarakat. Dengan analisis menggunakan statistik deskriptif dengan skala Likert. Hasil penelitian ini dikategorikan CUKUP BAIK, berdasarkan rekapitulasi tanggapan dari 192 responden dengan total skor 2.218 atau persentase 51,88%. Faktor pendukung, kemampuan pegawai dalam menjalankan prosedur pelayanan secara akurat dan konsisten, serta respon cepat dalam memberikan informasi kepada masyarakat yang membutuhkan, termasuk penjelasan secara tertulis bagi yang kurang memahami penjelasan lisan. Sedangkan faktor penghambatnya keterlambatan penyelesaian pengurusan STNK, keterbatasan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan area parkir yang kurang nyaman, serta masih adanya persepsi pelayanan diskriminatif dari sebagian masyarakat.

Kata kunci: Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangibles.

Abstract

The high public demand for fast, accurate, and transparent public services is a challenge for government agencies, including the Dumai City One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT), in providing quality Vehicle Registration Certificate (STNK) processing services. STNK processing involves various parties, including the Indonesian National Police, the Regional Revenue Service, and PT Jasa Raharja, thus requiring optimal coordination and performance. Problems include: computer network system disruptions that hamper the service process and inconsistencies in service completion times with established Standard Operating Procedures (SOPs). The purpose of this study is to determine the quality of service in STNK processing at the Dumai City One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT) and to identify supporting and inhibiting factors. This study uses the theoretical concept of Zeithaml et al. (1990) with five dimensions of SERVQUAL service quality, namely Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, and Tangibles. The study population consisted of 64 employees, police officers, Jasa Raharja, and the public, with a sampling technique using purposive sampling for employees and accidental sampling for the public. The analysis used descriptive statistics with a Likert scale. The results of this study were categorized as QUITE GOOD, based on the recapitulation of responses from 192 respondents with a total score of 2,218 or a percentage of 51.88%. Supporting factors include the ability of employees to carry out service procedures accurately and consistently, and a quick response in providing information to the public in need, including written explanations for those who do not understand verbal explanations. While inhibiting factors include delays in completing STNK administration, limited supporting facilities such as uncomfortable waiting

rooms and parking areas, and the continued perception of discriminatory services from some members of the public.

Keywords: *Responsiveness, Reliability, Assurance, Empathy, Tangibles.*

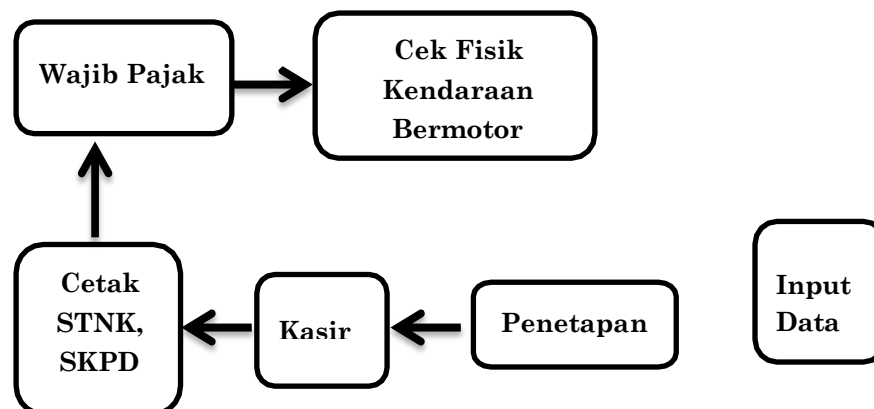
1. PENDAHULUAN

Pelayanan publik adalah serangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan administrasi, baik untuk kepentingan umum maupun untuk menjalankan peraturan. Dalam pelayanan publik, masyarakat ditempatkan sebagai prioritas utama dalam proses pemerintahan. Oleh karena itu, pemerintah perlu memiliki kepekaan dan kemampuan dalam menjalankan tugas dan fungsinya, seperti memastikan rasa aman masyarakat saat berinteraksi dengan pemerintah. Ini mencakup kemampuan menyusun standar layanan yang baik dan melakukan komunikasi yang efektif dengan masyarakat (E. Maznah Hijeriah *et al.*, 2022). Pengurusan STNK adalah layanan kunci di SAMSAT yang melibatkan beberapa institusi seperti Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja. Hal ini sesuai dengan Undang-Undang No. 22 Tahun 2009 yang mengatur ketertiban dan keamanan lalu lintas, serta pentingnya dokumen resmi untuk kendaraan bermotor. Berdasarkan undang-undang tersebut, setiap kendaraan bermotor wajib memiliki STNK sebagai bukti registrasi dan identifikasi sah. Layanan pengurusan STNK yang efisien dan berkualitas sangat penting untuk memenuhi kewajiban hukum ini.

SAMSAT adalah sistem pelayanan terpadu yang memudahkan masyarakat mengurus dokumen kendaraan bermotor, seperti STNK. Di Kota Dumai, SAMSAT sangat penting karena banyaknya kebutuhan masyarakat akan kemudahan administrasi kendaraan. Layanan Drive Thru SAMSAT Kota Dumai adalah inovasi yang memungkinkan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa turun dari kendaraan, sehingga prosesnya cepat dan efisien. Layanan ini khusus untuk pembayaran pajak tahunan dan pengesahan STNK tahunan. Pemohon hanya perlu membawa dokumen yang diperlukan, melakukan pembayaran, dan langsung melanjutkan perjalanan. Dengan waktu pelayanan sekitar 5-10 menit, layanan ini sangat membantu masyarakat yang ingin menghemat waktu, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan. Penerbitan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) di SAMSAT Kota Dumai ditangani oleh dua petugas yang bekerja bergantian atau bersamaan. Mereka bertanggung jawab atas verifikasi dokumen, pencetakan TNKB, dan penyerahan kepada pemilik kendaraan. Dengan adanya dua petugas, pelayanan menjadi lebih cepat dan antrian dapat diminimalkan, sehingga masyarakat dapat menikmati pelayanan yang efisien. Pembagian tugas yang jelas juga membantu meningkatkan akurasi data dan mengurangi potensi kesalahan dalam proses administrasi.

Dokumentasi pelayanan di SAMSAT Kota Dumai sangat penting untuk mendukung transparansi dan akuntabilitas. Dokumentasi ini mencakup pencatatan transaksi, pengarsipan dokumen, dan penyimpanan data pemohon yang rapi, baik manual maupun digital. Dengan dokumentasi yang baik, proses pelayanan STNK kendaraan bermotor dapat berjalan lancar, terkendali, dan mudah dilacak jika ada masalah atau kebutuhan verifikasi di kemudian hari. SAMSAT Kota Dumai memiliki prosedur pengurusan STNK yang sistematis, meliputi pengambilan formulir, pengisian data, verifikasi dokumen, pembayaran pajak, hingga penerbitan STNK. Proses ini dirancang untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien, dan transparan. Petugas berwenang mengawasi setiap tahapan untuk memastikan kelancaran proses, mencegah penyimpangan, dan memberikan kepastian hukum bagi wajib pajak.

Untuk mengetahui sistem Prosedur atau Mekanisme pada SAMSAT Dumai, dapat dilihat pada Gambar 1 sebagai berikut:



Gambar 1. Alur pengurusan STNK pada SAMSAT Kota Dumai
Sumber Data: SAMSAT Kota Dumai, Tahun 2025

Berdasarkan data dari SAMSAT Dumai, dalam tiga tahun terakhir, jumlah pengurusan STNK kendaraan bermotor roda dua dapat dilihat pada tabel dibawah ini.

Tabel 1. Jumlah pelayanan pengurusan STNK pada SAMSAT Kota Dumai Tahun 2022-2024

No	Tahun	Jumlah
1	2022	9.408
2	2023	11.912
3	2024	10.155

Sumber Data: SAMSAT Kota Dumai, Tahun 2025

SAMSAT Kota Dumai menjalankan pelayanan terpadu berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015, yang mengintegrasikan layanan untuk meningkatkan efisiensi waktu. Sebagai implementasinya, SAMSAT wajib menetapkan dan mengumumkan standar waktu pelayanan kepada masyarakat, sebagai bentuk transparansi dan akuntabilitas.. Berdasarkan peraturan yang berlaku, hal itu dapat dilihat pada Tabel 2.

Tabel 2. Standar waktu dalam pengurusan STNK pada SAMSAT Kota Dumai

No	Jenis Pelayanan	Standar Waktu
1	Perpanjangan STNK 5 tahunan	20 menit
2	Penggantian STNK hilang/rusak (Duplikat)	45 menit
3	STNK baru	120 menit

Sumber Data: SAMSAT Kota Dumai, Tahun 2025

A. Kualitas

Kualitas adalah bentuk-bentuk istimewa dari suatu produksi atau pelayanan yang mempunyai kemampuan untuk memuaskan kebutuhan masyarakat (Moenir, 2014). Pada dasarnya terdapat tiga orientasi kualitas yang seharusnya konsisten antara yang satu dengan yang lain, yaitu persepsi pelanggan, produk, dan proses. Untuk ptdok jasa pelayanan, ketiga orientasi tersebut dapat menyumbangkan keberhasilan organisasi ditinjau dari kepuasan pelanggan (Prasodjo, 2020). Kualitas mempengaruhi performa dari produk dan jasa, dimana hal ini sangat berhubungan erat dengan nilai pelanggan dan kepuasan pelanggan (Sinambela, 2017).

B. Pelayanan

Pelayanan adalah produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan (Ratminto, 2014). Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang dapat terjadi sebagai akibat dari adanya suatu interaksi antara unsur konsumen yang membutuhkan pelayanan dengan unsur karyawan yang memberikan pelayanan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan oleh pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan dan memenuhi kebutuhan dari konsumen atau pelanggan (Mursyidah, 2020).

Pada hakikatnya pelayanan merupakan sebuah rangkaian kegiatan, maka dari itu proses melayani itu harus berlangsung secara rutin dan tidak putus-putus. Proses dalam pelayanan itu dilakukan sehubungan dengan agar terpenuhinya semua keputusan antara pemberi dan penerima pelayanan. Pelayanan adalah setiap aktivitas yang memberikan keuntungan dalam sebuah perkumpulan atau kelompok, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (Dwiyanto, 2000).

C. Kualitas Pelayanan

Kualitas Pelayanan adalah sejauh mana suatu organisasi atau penyedia layanan dapat memenuhi atau melampaui harapan dan kebutuhan pelanggan. Ini mencakup aspek-aspek seperti responsif, ramah, efisien, dan kemampuan untuk memecahkan masalah pelanggan dengan baik. (Sari and Hijeriah, 2025). Kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen. Kualitas pelayanan menjadi salah satu faktor penting dalam usaha mencapai keunggulan bersaing. Untuk mencapai kualitas pelayanan yang diinginkan, perusahaan melakukan pemenuhan kebutuhan Nasabah. Nasabah akan membuat perbandingan antara yang mereka berikan dengan apa yang didapat. (Hijeriah *et al.*, 2023)

Kualitas pelayanan dapat diukur melalui lima dimensi utama (Zeithaml *et. al.*, 1990) yang dikenal dengan model SERVQUAL.

a) *Responsiveness* (Tanggapan)

Kesediaan dan kemampuan staf layanan untuk membantu masyarakat serta memberikan layanan yang cepat dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Ini termasuk kemampuan untuk menangani keluhan, menjawab pertanyaan, bantuan dengan sigap.

b) *Reliability* (Keandalan)

Kemampuan untuk memberikan layanan yang dijanjikan secara konsisten, tepat waktu, dan akurat. Keandalan mencerminkan kepercayaan masyarakat terhadap penyedia layanan untuk memenuhi kebutuhan dan harapan mereka tanpa kesalahan.

c) *Assurance* (Jaminan)

Assurance dalam bentuk ketepatan waktu berarti adanya jaminan dari instansi pelayanan bahwa proses pengurusan STNK akan dilakukan sesuai waktu yang telah ditentukan, tanpa penundaan yang tidak beralasan.

d) *Empathy* (Perhatian)

Kemampuan penyedia layanan untuk memahami kebutuhan dan memberikan perhatian individual kepada masyarakat. Empati mencerminkan sejauh mana penyedia layanan menunjukkan kepedulian terhadap pelanggan sebagai individu, bukan sekadar konsumen.

e) *Tangibles* (Tampilan Fisik)

Mengacu pada penampilan fisik fasilitas, perlengkapan, personel, dan sarana komunikasi. Hal ini mencakup aspek-aspek seperti kebersihan, kerapian, dan kenyamanan fasilitas yang digunakan dalam memberikan pelayanan. Bukti fisik menciptakan kesan pertama yang dapat memengaruhi persepsi pelanggan terhadap kualitas layanan.

Berdasarkan latar belakang masalah yang penulis uraikan di atas, penulis menemukan gejala-gejala masalah sebagai berikut masih ditemukan masalah jaringan komputer yang sering bermasalah dan masih ditemukan masalah ketidaksesuaian standar waktu yang telah ditetapkan dalam pengurusan STNK. Merujuk pada gejala permasalahan dan uraian di atas maka dapat dirumuskan permasalahan pokok dalam penelitian ini yaitu: “Bagaimana Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan STNK Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Dumai”. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan dalam pengurusan STNK pada SAMSAT Dumai dan untuk mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat kualitas pelayanan dalam pengurusan STNK pada SAMSAT Dumai.

2. METODE PENELITIAN

Analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan mengelompokkan data berdasarkan jenisnya. Data yang telah dikumpulkan kemudian disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan angka, persentase, serta penjelasan untuk setiap indikator penelitian. Selanjutnya, dilakukan analisis statistik deskriptif dengan skala pengukuran Likert. (ERLIANTI *et al.*, 2021). Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan data menggunakan Observasi, Angket dan wawancara. Untuk Populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah semua pihak yang terlibat dalam pelayanan pengurusan STNK pada SAMSAT kota Dumai yaitu Pegawai, Kepolisian, Jasa Raharja dan Masyarakat. Dengan Teknik penentuan sampelnya untuk unsur petugas dengan *Purposive sampling* serta untuk penentuan sampel masyarakat menggunakan teknik *Accidental Sampling* (Teknik Sampling Kebetulan), dengan jumlah 64 Orang.

3. HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas pelayanan dalam pengurusan STNK merujuk pada sejauh mana pelayanan yang diberikan oleh instansi terkait, mampu memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat dalam proses pengurusan STNK. Pelayanan yang berkualitas biasanya ditandai dengan kecepatan, ketepatan, kemudahan prosedur, keramahan petugas, serta kejelasan informasi yang diberikan kepada pemohon. Dalam konteks ini, kualitas pelayanan tidak hanya dinilai dari hasil akhirnya, tetapi juga dari proses interaksi antara petugas dan masyarakat selama pengurusan STNK berlangsung. Lebih lanjut, kualitas pelayanan pengurusan STNK juga mencerminkan tanggung jawab lembaga publik dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat. Pelayanan yang efektif dan efisien akan meningkatkan kepuasan masyarakat serta memperkuat kepercayaan publik terhadap kinerja birokrasi. Sebaliknya, jika pelayanan yang diberikan lambat, berbelit-belit, atau tidak transparan, maka akan menimbulkan ketidakpuasan dan persepsi negatif terhadap lembaga pelayanan publik. Oleh karena itu, upaya peningkatan kualitas pelayanan menjadi aspek penting dalam mewujudkan

tata kelola pemerintahan yang baik, khususnya dalam bidang administrasi kendaraan bermotor.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah wadah pelayanan yang dibentuk oleh pemerintah untuk memfasilitasi masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan bermotor, seperti pembayaran pajak kendaraan, penerbitan STNK, dan pengesahannya. Layanan ini dijalankan melalui kerja sama antara tiga instansi, yaitu Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja yang beroperasi dalam satu lokasi. Dengan sistem ini, masyarakat tidak perlu lagi berpindah-pindah tempat untuk mengurus keperluan yang berkaitan dengan kendaraannya. Kehadiran SAMSAT memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan secara langsung dan menyeluruh dalam satu proses yang terkoordinasi. Selain itu, keberadaan SAMSAT juga mendekatkan layanan pemerintah kepada masyarakat serta membantu meningkatkan kesadaran dan kepatuhan masyarakat dalam memenuhi kewajiban administrasi kendaraan bermotor. Sehubungan dengan penelitian yang penulis lakukan dengan judul Analisis Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan STNK Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Dumai yang dalam penelitian ini dapat dilihat dari 5 indikator yakni: *Responsiveness* (Tanggapan), *Reliability* (Keandalan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Perhatian), *Tangibles* (Tampilan Fisik).

1. Responsiveness (Tanggapan)

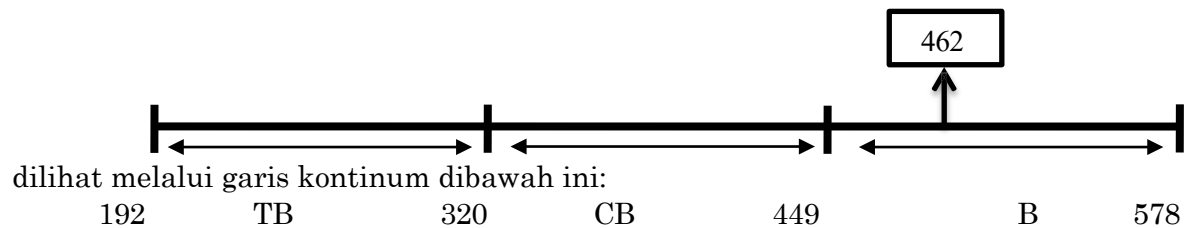
Responsiveness (Tanggapan) merupakan salah satu dimensi penting dalam menilai kualitas pelayanan publik. Istilah ini merujuk pada kesediaan dan kemampuan penyedia layanan, seperti instansi pemerintah atau lembaga pelayanan, untuk membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat serta tanggap terhadap permintaan, pertanyaan, maupun keluhan masyarakat.

Tabel 3. Tanggapan responden mengenai *responsiveness* (tanggapan) dalam pengurusan STNK

No	Sub Indikator	F/S	Kriteria Indikator			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya pegawai yang merespon masyarakat dengan cepat dalam pengurusan STNK	Frek	26	37	1	64
		Skor	78	74	1	153
2	Adanya pegawai yang cepat tanggap dalam keluhan masyarakat dalam pengurusan STNK	Frek	26	36	2	64
		Skor	78	72	2	152
3	Adanya pegawai memberikan informasi secara tertulis kepada masyarakat yang kurang memahami terhadap penjelasan yang diberikan	Frek	29	35	0	64
		Skor	87	70	0	157
Total		Frek	81	108	3	192
		Skor	243	216	3	462

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan, Tahun 2025

Untuk lebih jelasnya dari tanggapan responden mengenai indikator *responsiveness* (tanggapan) dalam pengurusan STNK pada SAMSAT Kota Dumai dapat



Berdasarkan kontinum di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai indikator *responsiveness* (tanggapan) dalam kualitas pelayanan pengurusan STNK dikategorikan **Baik** dengan total skor 462 dengan persentase 79,93% yang berada pada interval 450-578.

2. *Reliability* (Keandalan)

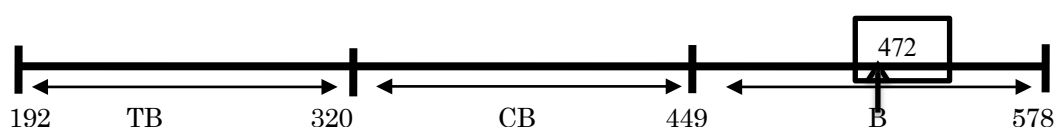
Reliability (keandalan) merupakan salah satu indikator utama dalam menilai kualitas pelayanan publik. Keandalan mencerminkan sejauh mana penyedia layanan mampu memberikan pelayanan secara konsisten, tepat waktu, dan sesuai prosedur tanpa adanya kesalahan

Tabel 4. Tanggapan responden mengenai *reliability* (keandalan) dalam pengurusan STNK

No		Sub Indikator	F/S	Kriteria Indikator			Jumlah
				B	CB	TB	
1		Adanya SOP dan mekanisme pelayanan yang sudah terlampirkan	Frek	31	31	2	64
			Skor	93	62	2	157
2		Adanya kemampuan pegawai menjelaskan kembali prosedur pelayanan serta syarat-syarat kepada masyarakat	Frek	30	33	1	64
			Skor	90	66	1	157
3		Adanya kemampuan pegawai dalam menacatat, menghitung, dan melakukan validasi dalam pelayanan	Frek	30	34	0	64
			Skor	90	68	0	158
Total			Frek	91	98	3	192
			Skor	273	196	3	472

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan, Tahun 2025

Untuk lebih jelasnya dari tanggapan responden mengenai indikator *Reliability* (Keandalan) dalam pengurusan STNK pada SAMSAT Kota Dumai dapat dilihat melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai indikator *Reliability* (Keandalan) dalam kualitas pelayanan pengurusan STNK dikategorikan **Baik** dengan total skor 472 dengan persentase 81,66% yang berada pada interval 450-578.

3. Assurance (Jaminan)

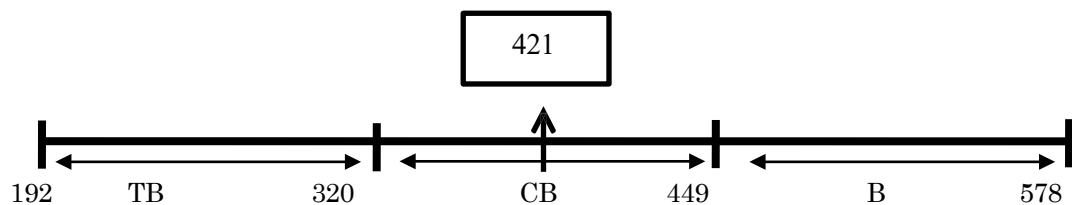
Assurance (Jaminan) merupakan salah satu indikator penting dalam menilai kualitas pelayanan publik karena mencerminkan sejauh mana petugas atau pegawai mampu memberikan rasa aman, kepastian, dan kepercayaan kepada masyarakat dalam proses pelayanan.

Tabel 5. Tanggapan responden mengenai assurance (jaminan) dalam pengurusan STNK

No	Sub Indikator	F/S	Kriteria Indikator			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya ketepatan waktu penyelesaian dalam pengurusan STNK	Frek	20	23	21	64
		Skor	60	46	21	127
2	Adanya kesesuaian biaya pengurusan STNK dengan standar yang ditetapkan	Frek	22	34	8	64
		Skor	66	68	8	142
3	Adanya sikap pegawai yang ramah kepada masyarakat dalam pengurusan STNK	Frek	25	38	1	64
		Skor	75	76	1	152
Total		Frek	67	95	30	192
		Skor	201	190	30	421

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan, Tahun 2025

Untuk lebih jelasnya dari tanggapan responden mengenai indikator *Assurance* (Jaminan) dalam pengurusan STNK pada SAMSAT Kota Dumai dapat dilihat melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai indikator *Assurance* (Jaminan) dalam kualitas pelayanan pengurusan STNK dikategorikan **Cukup Baik** dengan total skor 421 dengan persentase 72,84% yang berada pada interval 321-449.

4. Empathy (Perhatian)

Empathy (perhatian) adalah menggambarkan sejauh mana pegawai mampu menunjukkan kepedulian, perhatian, dan penghargaan terhadap kebutuhan, perasaan, serta kondisi masyarakat yang dilayani.

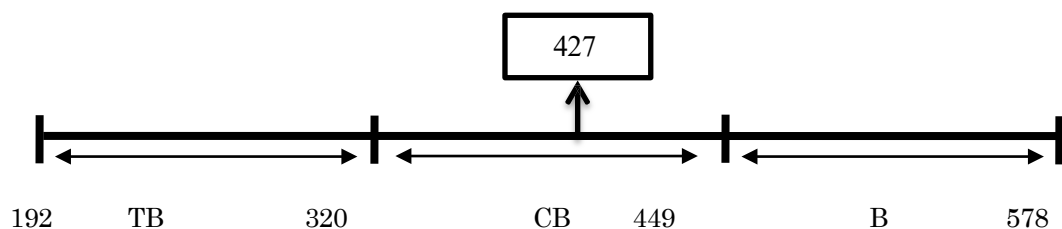
Tabel 6. Tanggapan responden mengenai empathy (perhatian) dalam pengurusan STNK

No	Sub Indikator	F/S	Kriteria Indikator			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya pegawai yang mampu mengatasi permasalahan dalam pengurusan STNK.	Frek	21	36	7	64
		Skor	63	72	7	142
	Adanya pegawai yang	Frek	22	41	1	64

2	memprioritaskan kepentingan masyarakat dari pada kepentingan sendiri .	Skor	66	82	1	149
3	Adanya pelayanan terhadap masyarakat tanpa membedakan (Diskriminatif).	Frek	22	28	14	64
		Skor	66	56	14	136
Total		Frek	65	105	22	192
		Skor	195	210	22	427

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan, Tahun 2025

Untuk lebih jelasnya dari tanggapan responden mengenai indikator *Empathy* (perhatian) dalam pengurusan STNK pada SAMSAT Kota Dumai dapat dilihat melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai indikator *Empathy* (perhatian) dalam kualitas pelayanan pengurusan STNK dikategorikan **Cukup Baik** dengan total skor 427 dengan persentase 73,87% yang berada pada interval 321-449.

5. *Tangibles* (Tampilan Fisik)

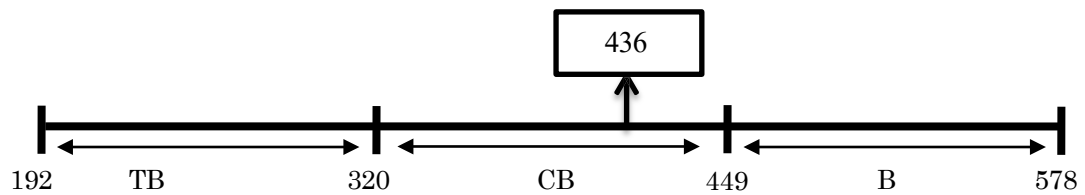
Tangibles (Tampilan Fisik) merupakan salah satu dimensi dalam menilai kualitas pelayanan publik yang merujuk pada penampilan fisik fasilitas, perlengkapan, pegawai, dan materi komunikasi yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Tabel 7. Tanggapan responden mengenai *tangibles* (tampilan fisik) dalam pengurusan STNK

No	Sub Indikator	F/S	Kriteria Indikator			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Adanya ketersediaan fasilitas dalam mendukung pelayanan.	Frek	22	34	8	64
		Skor	66	68	8	142
2	Adanya ruang tunggu yang nyaman dalam pengurusan STNK	Frek	29	29	6	64
		Skor	87	58	6	151
3	Adanya keamanan terjamin pada tempat parkir	Frek	25	29	10	64
		Skor	75	58	10	143
Total		Frek	76	92	24	192
		Skor	228	184	24	436

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan, Tahun 2025

Untuk lebih jelasnya dari tanggapan responden mengenai indikator *Tangibles* (Tampilan Fisik) dalam pengurusan STNK pada SAMSAT Kota Dumai dapat dilihat melalui garis kontinum dibawah ini:



Berdasarkan kontinum di atas dapat dilihat bahwa tanggapan responden mengenai indikator *Tangibles* (Tampilan Fisik) dalam kualitas pelayanan pengurusan STNK dikategorikan **Cukup Baik** dengan total skor 436 dengan persentase 75,43% yang berada pada interval 321-449. Selanjutnya untuk mengetahui rekapitulasi dari seluruh indikator mengenai Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan STNK Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Dumai dapat dilihat dari tabel V.9 berikut:

Tabel 8. Rekapitulasi seluruh indikator dalam analisis kualitas pelayanan pengurusan STNK pada sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) Kota Dumai

No	Indikator	F/S	Kategori Penilaian			Jumlah
			B	CB	TB	
1	Responsiveness	Frek	81	108	3	192
		Skor	243	216	3	462
2	Reliability	Frek	91	98	3	192
		Skor	273	196	3	472
3	Assurance	Frek	67	95	30	192
		Skor	201	190	30	421
4	Empathy	Frek	65	105	22	192
		Skor	195	210	22	427
5	Tangibles	Frek	76	92	24	192
		Skor	228	184	24	436
Total		Frek	380	498	82	960
		Persen	39.58%	51.88%	8.54%	100%
		Skor	1140	996	82	2218

Sumber Data: Hasil Olahan Lapangan, Tahun 2025

Kualitas pelayanan SAMSAT secara keseluruhan sudah baik, dengan skor total 2218. Indikator Reliability menjadi yang tertinggi, sedangkan Assurance dan Empathy perlu ditingkatkan. Mayoritas responden menilai pelayanan SAMSAT sudah cukup baik, namun masih ada sebagian kecil yang menilai tidak baik. Oleh karena itu, SAMSAT perlu mempertahankan dan meningkatkan kualitas pelayanan yang sudah baik serta memperbaiki aspek-aspek yang masih kurang. Faktor pendukung yang memperkuat kualitas pelayanan adalah kemampuan pegawai dalam menjalankan prosedur pelayanan secara akurat dan konsisten, serta respon cepat dalam memberikan informasi, baik secara lisan maupun tertulis, kepada masyarakat yang membutuhkan. Sementara itu, faktor penghambat yang masih ditemui meliputi keterlambatan penyelesaian layanan, keterbatasan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan area parkir yang kurang memadai, serta adanya persepsi pelayanan diskriminatif dari sebagian masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan publik sehingga diperlukan perbaikan berkelanjutan untuk menciptakan pelayanan yang lebih optimal, adil, dan merata bagi seluruh masyarakat.

4. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan pengelolaan STNK pada SAMSAT Kota Dumai secara keseluruhan berada pada kategori cukup baik dengan total skor 2.218. Faktor pendukung yang memperkuat kualitas pelayanan adalah kemampuan pegawai dalam menjalankan prosedur pelayanan secara akurat dan konsisten, serta respon cepat dalam memberikan informasi, baik secara lisan maupun tertulis, kepada masyarakat yang membutuhkan. Sementara itu, faktor penghambat yang masih ditemui meliputi keterlambatan penyelesaian layanan, keterbatasan fasilitas penunjang seperti ruang tunggu dan area parkir yang kurang memadai, serta adanya persepsi pelayanan diskriminatif dari sebagian masyarakat. Kondisi ini berpotensi menurunkan tingkat kepuasan publik sehingga diperlukan perbaikan berkelanjutan untuk menciptakan pelayanan yang lebih optimal, adil, dan merata bagi seluruh masyarakat.

Dengan saran yang diberikan Kepada kepala UPT untuk peningkatan Kecepatan dan Efisiensi pelayanan SAMSAT Kota Dumai perlu memastikan proses penyelesaian pengelolaan STNK berjalan sesuai standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan. Upaya ini dapat dilakukan melalui optimalisasi sistem jaringan komputer, penataan alur pelayanan yang lebih sederhana, serta penambahan jumlah petugas pada jam pelayanan padat. Dengan langkah tersebut, diharapkan tidak terjadi lagi penundaan layanan dan kepuasan masyarakat dapat meningkat secara signifikan, serta penguatan Kompetensi dan Etika Pegawai diperlukan pelatihan rutin bagi pegawai mengenai keterampilan teknis, komunikasi publik, serta penerapan prinsip pelayanan non-diskriminatif. Pimpinan juga perlu menekankan

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- E. Maznah Hijeriah, A.O. *et al.* (2022) 'Pelayanan Manajemen Keuangan UEK SP Se-Kota Dumai', *Jurnal Ekonomi*, Vol. 1, No(2), p. 16.
- ERLIANTI, D. *et al.* (2021) *Metodologi Penelitian, Teori Dan Perkembangannya*. Pertama. Edited by SEPRIANO. KOTA Jambi.
- Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hijeriah, E.M. and Variza Aditiya, R.A., 2022. Analisis Dimensi Kualitas Pelayanan Jasa PT Federal International Finance (FIF Group) Cabang Dumai. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling*, 4(2), pp.6419-6429.
- Hijeriah, E.M. *et al.* (2023) 'INVEST: Jurnal Inovasi Bisnis dan Akuntansi Public Service: Health Service Satisfaction At Dumai City Hospital Pelayanan Publik: Kepuasan Pelayanan Kesehatan Di RSUD Kota Dumai', 4(2), pp. 513–524.
- Indonesia. (2009). Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. In *Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 112*. Jakarta: Kementerian Hukum dan HAM.
- Komarudin. (2014). *Reformasi Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Jakarta: Genesindo.
- Lembaga Administrasi Negara. (2009). *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan* (Edisi Revi). Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan.
- Mahmudi. (2015). *Manajemen Kinerja Sektor Publik Edisi 3*. Yogyakarta: Unit Penerbitan dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Moenir. (2014). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

- Mursyidah, L., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik* (I. Rodiyah (ed.)). Sidoarjo: UMSIDA Press.
- Prasodjo, T. (2020). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Zahir Publishing
- Ratminto, & Winarsih, A. S. (2014). *Manajemen Pelayanan, Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sari, N. and Hijeriah, E.M. (2025) 'Implementation of the Company ' s Corporate Social Responsibility (CSR) Policy on Local Community Empowerment', 4(9), pp. 2797–2812.
- Sinambela, L. P. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Supriadi, M. N., Tinggi, S., Arastamar, T., Manullang, S. O., & Krisnadwipayana, U. (2020). *Pelayanan Publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Zulganef. (2018). *Metode Penelitian Sosial & Bisnis Edisi 2*. Expert.