



**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERBITAN BUKU PEMILIK
KENDARAAN BERMOTOR (BPKB) DI SATLANTAS POLRESTA MALANG
KOTA**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan

Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik

Oleh

MITA DWI MAULIDA

NPM : 21801091002



UNIVERSITAS ISLAM MALANG

FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

MALANG

2022



RINGKASAN

Skripsi ini merupakan hasil penelitian yang menggambarkan tentang Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor di Satlantas Polresta Malang Kota. Fenomena yang terjadi saat ini diberbagai kota besar dan kecil di seluruh Indonesia khususnya yang berkenaan dengan pengurusan pembuatan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), bahwa isu yang berkembang tentang pelayanan pembuatan atau perubahan BPKB masih terkesan kurang memuaskan. Ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pembuatan atau perubahan BPKB tercermin oleh perlakuan yang kurang transparansi, dan tidak tepat waktu.

Metode penelitian yang digunakan pada penelitian ini ialah deskriptif kualitatif yang digunakan untuk menggambarkan peristiwa maupun fenomena yang terjadi di lapangan. Fokus penelitian berkaitan dengan kualitas pelayanan yang bisa dilihat dari bukti fisik dari unit BPKB, Ketanggapan dari karyawan, dan kehandalan dalam menggunakan alat bantu seperti, Media sosial & Komputer. Pada pengumpulan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi. Peneliti menggunakan kepercayaan, keteralihan, ketergantungan dan kepastian yang bertujuan untuk memastikan keabsahan data penelitian. Analisis data pada penelitian ini menggunakan tiga komponen yaitu antara lain reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil yang diperoleh diketahui bahwasannya, dalam pelaksanaan penerbitan BPKB, tidak selalu berjalan dengan baik seperti halnya yang terjadi di Satlantas Polresta Malang Kota. Ada beberapa poin dalam pelayanan ini yang dapat dievaluasi untuk perbaikan dalam pelaksanaan pelayanan ini di kemudian hari. Seperti halnya pada proses penerbitan BPKB masih terkesan sering terlambat dari waktu yang telah di tentukan. Dan mengenai pertanyaan apakah kualitas pelayanan dalam Penerbitan BPKB sudah baik dan sesuai dengan SOP yang ada.

Melalui proses evaluasi yang telah dilakukan ditemukan beberapa rekomendasi dan saran yang dapat peneliti berikan yakni dengan Unit BPKB harus menambah jumlah personil yang ada di kantor agar proses penerbitan BPKB tidak terlambat. Selain itu ketua Unit BPKB wajib mempertegas karyawan agar bekerja tepat waktu sehingga pekerjaan tidak terbengkalai.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Kualitas Pelayanan, BPKB

SUMMARY

This thesis is the result of research that describes the quality of public services in publishing books for motorized vehicle owners at the Satlantas Polresta Malang City. The current phenomenon in various big and small cities throughout Indonesia, especially with regard to the management of the Motor Vehicle Owner's Book (BPKB), is that the emerging issues regarding services for making or changing BPKB still seem unsatisfactory. Public dissatisfaction with the service for making or changing BPKB is reflected in the lack of transparency and untimely treatment.

The research method used in this research is descriptive qualitative which is used to describe events and phenomena that occur in the field. The focus of the research relates to service quality which can be seen from physical evidence from the BPKB unit, responsiveness from employees, and reliability in using tools such as social media & computers. The data collection was carried out by interview, observation, and documentation techniques. Researchers use trust, transferability, dependence and certainty to ensure the validity of research data. Data analysis in this study uses three components, namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results obtained are known that, in the implementation of the issuance of BPKB, it does not always run well as happened in the Malang City Police Traffic Unit. There are several points in this service that can be evaluated for improvement in the implementation of this service in the future. As is the case with the BPKB issuance process, it still seems that it is often late from the predetermined time. And regarding the question of whether the quality of service in the issuance of BPKB is good and in accordance with the existing SOP.

Through the evaluation process that has been carried out, several recommendations and suggestions can be found, namely the BPKB Unit must increase the number of personnel in the office so that the BPKB issuance process is not too late. In addition, the head of the BPKB Unit is required to emphasize employees to work on time so that work is not neglected.

Keywords : Public Service, Service Quality, BPKB

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kualitas pelayanan yang baik adalah upaya yang dapat digunakan oleh perusahaan dalam menghadapi persaingan dalam bidang jasa yang erat kaitannya dengan kepuasan pelanggan. Kualitas pelayanan yang diharapkan oleh para konsumen adalah fasilitas yang memadai, pelayanan yang baik, kenyamanan, keamanan, ketenangan dan hasil yang memuaskan sehingga pihak manajemen harus memikirkan bagaimana kualitas pelayanan yang baik pada saat ini dapat terus berkembang demi kelancaran dimasa yang akan datang. Upaya peningkatan mutu pelayanan akan sangat efektif apabila peningkatan mutu pelayanan merupakan tujuan sehari-hari, mulai dari pimpinan puncak atau direktur sampai dengan para pelaksana pelayanan atau karyawan.

Kualitas pelayanan merupakan komponen penting yang harus diperhatikan dalam pelayanan publik, istilah kualitas pelayanan publik tentunya tidak dapat dipisahkan dari persepsi tentang kualitas pelayanan. Menurut Sampara (1999) dalam Hardiansyah (2011:35), mengemukakan bahwa kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada konsumen sesuai dengan standar pelayanan yang telah dibakukan dalam memberikan layanan sebagai pembakuan pelayanan yang baik. Menurut Ibrahim (2008:22) dalam Hardiansyah (2011:40), kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik.

Pelayanan publik (*Public Service*) memiliki kesamaan arti dengan istilah pelayanan umum atau pelayanan masyarakat, pelayanan berfungsi sebagai sebuah sistem yang menyediakan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat. Berdasarkan undang-undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan bahwa:

“Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar 2 Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik”.

Selanjutnya diperjelas dengan adanya Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu,

“Bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan Standar Pelayanan serta menetapkan Maklumat Pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan”.

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, dan penanganan pengaduan. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik. Kenyataan yang terjadi masih banyak kendala dalam suatu pelayanan terhadap aparat pemerintah yang tidak dapat memuaskan masyarakat sehingga jauh dari dimensi pelayanan publik yang baik seperti yang telah dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009. Masyarakat akan merasakan puas dalam pelayanan yang diberikan apabila harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila dalam suatu masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan

yang akan diberikan oleh penyelenggara pelayanan maka akan dapat dipastikan bahwa pelayanan itu tidak efektif dan tidak efisien.

Seperti halnya dengan Pelayanan Pembuatan dan penerbitan BPKB merupakan pelayanan publik yang di butuhkan oleh masyarakat, karena dikota Malang sendiri banyak terdapat kendaraan bermotor dengan berbagai macam bentuk, dari kendaraan roda 2 sampai kendaraan berat. Dengan demikian masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor khususnya kendaraan roda 2 wajib memiliki BPKB dan surat lainnya. BPKB (singkatan dari Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) adalah buku yang dikeluarkan/diterbitkan oleh Satuan Lalu Lintas Polri sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotor. BPKB berfungsi sebagai surat bukti kepemilikan kendaraan bermotor. Secara bersamaan dengan pendaftaran BPKB, yang diberikan STNK dan BPKB. BPKB dapat disamakan dengan *certificate of ownership* yang disempurnakan dan merupakan dokumen penting. BPKB juga dapat dijadikan sebagai jaminan atau tanggungan dalam pinjam-meminjam berdasarkan kepercayaan masyarakat.

Dalam pemberian sebuah BPKB baru baru kantor Satlantas benar-benar menjalankan dan melaksanakan prosedur dan tahapan penerbitan BPKB dengan kualitas pelayanan yang baik kepada masyarakat. Polresta kota Malang memiliki kebijakan untuk meningkatkan pelayanan penerbitan BPKB di antaranya adalah Pembaharuan terhadap sarana dan prasarana/ infrastruktur juga merupakan kebijakan peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Pengadaan sistem berbasis komputer yang baru pada bagian pendaftaran, bertujuan agar petugas yang melayani bisa maksimal dan lebih cepat dalam pelayanan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Kemudian Memberikan keringanan prosedur yang diberikan terhadap pemohon BPKB yang buta huruf, yang diakibatkan pendidikan yang rendah.

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor yang terjadi di Daerah Malang Kota dapat berpengaruh pada jumlah Pemohon yang Semakin meningkat. Hal itu menjadi peluang bagi

Pemerintah Daerah untuk meningkatkan jumlah penerimaan pajak daerah. Semakin meningkat jumlah kendaraan bermotor yang ada dan perlu diregistrasi maka semakin meningkat pula pendapatan yang diterima.

Tabel 1
Data Penelitian Peningkatan Jumlah Kendaraan Malang Raya

Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kecamatan dan Jenis Kendaraan di Kota Malang (unit)			
Sepeda Motor			
Kecamatan	2018	2019	2020
Kedung Kandang	77335	102576	104320
Sukun	112266	84101	113536
Klojen	57607	42159	57773
Blimbing	106371	81754	107865
Lowokwaru	758980	98701	99488
Kota Malang	361329	4776887	482816

Sumber: UPT Badan Pendapatan Daerah Kota Malang 2021

Dari tabel diatas diketahui peningkatan jumlah kendaraan bermotor di setiap tahunnya. Hal ini membuat Penerbitan BPKB sering terjadi keterlambatan dari waktu yang sudah di tentukan dikarenakan Jumlah pemohon yang dari tahun ke tahun semakin bertambah, selain itu kurangnya jumlah SDM yang ada di Unit Samsat Maupun Unit Satlantas Polresta Malang Kota. Saat ini dikedua Unit tersebut sedang mengalami kekurangan karyawan hal ini disampaikan sendiri oleh Ketua Baur BPKB Unit Satlantas Polresta Malang Kota.

Gambar 1

Data Penelitian Jumlah Pemohon BPKB

KEPOLISIAN NEGARA REPUBLIK INDONESIA
DAERAH JAWA TIMUR
RESOR KOTA MALANG KOTA

**JUMLAH PENDAFTARAN BPKB TAHUN 2021
POLRESTA MALANG KOTA**

NO	RENCANA AKSI	TAHUN 2021												JUMLAH
		JAN	PEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGT	SEP	OKT	NOP	DES	
	TRANSPARASI PELAYANAN BPKB :													
a.	BPKB Baru	1.437	1.413	1.736	1.762	1.570	1.921	1.577	1.424	1.823	1.927	1.857		18.447
b.	BPKB Balik Nama	1.079	1.025	1.283	1.180	1.070	1.546	1.033	1.100	1.941	2.221	2.773		16.251
c.	BPKB Perubahan	4.145	3.881	4.659	4.160	3.920	4.841	3.461	2.810	904	1.047	1.127		34.955
d.	BPKB Duplikat	5	6	4	2	2	-	-	-	-	1	1		21
e.	BPKB Keluar Daerah	537	549	669	632	553	764	415	573	1.173	1.219	1.093		8.177
														77.851

Sumber : Arsip dari satlantas Polresta Malang Kota 2021

Dari segi semakin meningkatnya jumlah pemohon BPKB setiap tahunnya, harusnya ini diiringi dengan kualitas petugas yang baik pula. Akan tetapi yang saat ini terjadi ialah masih ada petugas yang tidak disiplin dan tidak profesional. Tidak disiplin dalam hal ini contohnya seperti datang terlambat sesuai jadwal yang sudah ditentukan, istirahat di saat jam kerja. Sedangkan, tidak profesionalnya karyawan seperti berbicara membahas diluar pekerjaan pada saat jam kerja. Hal ini disampaikan oleh Kepala Baur BPKB pada saat peneliti melaksanakan penelitian.

Fenomena tersebut ternyata hampir terjadi di berbagai kota besar dan kecil di seluruh Indonesia khususnya yang berkenaan dengan pengurusan penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), bahwa isu yang berkembang tentang pelayanan penerbitan atau perubahan BPKB masih terkesan kurang memuaskan. Di era reformasi seperti sekarang justru tindakan yang demikian kurang mendapat simpatis dari masyarakat. Namun perilaku aparaturnya yang melakukan tindakan menyepelkan pekerjaan nampaknya sulit dihilangkan, bahkan menjamur atau tumbuh subur dikalangan organisasi publik. (kompas.com)

Mengenai permasalahan di atas, peneliti menemukan fenomena yang terjadi di Samsat

dan Satlantas Polresta Malang Kota ternyata belum dapat memberikan pelayanan yang semaksimal mungkin kepada para pemohon Bea Balik Nama dan Mutasi Keluar contohnya pada saat pelayanan selesai, tidak sedikit dari masyarakat mengeluh karena merasa . Petugas Kurang Disiplin berkaitan dengan ketepatan Waktu, baik jam kerja maupun jam pelayanan. Petugas bekerja sesuai dengan kemauannya sendiri misalnya berbicara masalah diluar pekerjaan saat jam kerja sehingga mengakibatkan proses layanan menjadi terhambat.

Masalah lain yang terjadi adalah maraknya praktik percaloan. Praktik percaloan yang masih sering ditemui diberbagai birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali di Satlantas Polresta Malang Kota dan Samsat Malang Kota. Masih banyak calo yang berkeliaran. Padahal ini sangat merugikan masyarakat karna bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataanya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo di Samsat Malang Kota dan Satlantas Polresta Malang Kota (jatimtimes.online)

Dengan demikian berbicara mengenai kualitas pelayanan, ukurannya bukan hanya ditentukan oleh pihak yang melayani saja tetapi lebih banyak ditentukan oleh pihak yang dilayani, karena merekalah yang menikmati layanan sehingga dapat mengukur kualitas pelayanan berdasarkan harapan-harapan mereka dalam memenuhi kepuasannya. Apapun jenis pelayanan yang diberikan kepada masyarakat oleh suatu instansi pemerintah, layanan yang diberikan kepada masyarakat akan dikatakan baik apabila sudah sesuai dengan standar yang telah ditentukan.

Maka dari itu, ada beberapa yang menjadi akar permasalahan dalam penelitian ini yaitu :

1. Penerbitan BPKB sering mengalami keterlambatan dikarenakan banyaknya pemohon dan kurangnya jumlah karyawan yang ada di Unit Samsat maupun di Satlantas. Permasalahan yang terjadi kali ini sering terjadi dalam proses pelayanan yang lainnya,

bukan hanya SIM dan STNK saja. Kenapa bisa terlambat diterbitkan ? Hal ini terjadi dikarenakan bertambahnya jumlah pemohon dari tahun ketahun disertai kurangnya SDM di Unit Samsat maupun Satlantas Polresta Malang Kota, sehingga banyak BPKB yang telat di terbitkan karna saat ini kondisi di Unit Satlantas Polresta Malang sendiri sangat kekurangan karyawan.

2. Lemahnya kinerja petugas dalam melayani Bea Balik Nama dan Mutasi Keluar dalam penerbitan BPKB. Dari permasalahan ini sudah jelas bahwa Kinerja petugas saat ini sedang mengalami penurunan, ditambah lagi banyak dari beberapa petugas tidak profesional dalam bekerja contohnya seperti berbicara masalah lain di jam pekerjaan, selain itu juga petugas istirahat pada saat jam kerja dan membuat pemohon menunggu lama. Layanan yang diberikan tidak sesuai dengan waktu yang ditentukan.
3. Masih terjadi Sistem Percaloan di Samsat dan Satlantas Polresta Malang Kota. Lemahnya pengawasan yang ada di area luar Satlantas Polresta Malang Kota memang masih belum sepenuhnya terjamah oleh petugas di Satlantas Polresta Malang Kota. Hal inilah yang menjadikan masih banyaknya sistem percaloan di Samsat dan Satlantas Polresta Malang Kota.

Dari pemaparan konteks permasalahan diatas alasan mengapa saya mengambil judul ini **KUALITAS PELAYANAN DALAM PENERBITAN BUKU PEMILIK KENDARAAN BERMOTOR (BPKB) DI SATLANTAS POLRESTA MALANG KOTA** karena penulis terdorong untuk mengkaji suatu proses pelayanan penerbitan BPKB di Satlantas Polresta Kota Malang yang membutuhkan waktu relatif lama dan keterlambatan dalam pengurusan BPKB yang berpengaruh terhadap kualitas pelayanan serta dalam upaya memberikan rekomendasi untuk memperbaiki agar memberikan pelayanan yang lebih baik lagi untuk kedepannya.

B. Rumusan Masalah

Dari akar permasalahan yang sudah dijabarkan, maka rumusan masalah yang ingin saya teliti yaitu :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Penerbitan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) di Satlantas Polresta Malang Kota ?
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam memberikan pelayanan penerbitan buku kepemilikan kendaraan bermotor (BPKB) di Satlantas Polresta Malang Kota ?
3. Upaya – upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Penerbitan BPKB di Satlantas Polresta Malang Kota ?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian akan memiliki suatu tujuan dari penelitian tersebut. Hal ini sangat diperlukan untuk bias menjadikan acuan bagi setiap kegiatan penelitian yang akan dilaksanakan. Karena tujuan tersebut merupakan salah satu dari tolak ukur dan menjadi sebuah target dari kegiatan penilaian tersebut. Dengan seperti itu maksud dan tujuan dari penelitian ini adalah :

1. Untuk mengetahui dan menganalisa Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembuatan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) di Satlantas Polresta Malang Kota.
2. Untuk mengetahui dan menganalisa Faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan pembuatan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor di Satlantas Polresta Malang Kota.
3. Untuk mengetahui dan menganalisa upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan Pembuatan BPKB di Satlantas Polresta Malang Kota.

D. Manfaat Penelitian

Penelitian ini dilakukan dalam upaya penulis untuk mengembangkan ilmu pengetahuan yang selama ini telah di dapatkan baik dalam internal kampus pada khususnya maupun dari eksternal kampus pada umumnya. Jika penelitian ini berhasil maka akan

berguna sebagai berikut:

1. Secara Teoritis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi serta pengetahuan kepada pembaca terkait pengaruh budaya organisasi, pelayanan publik, faktor penghambat dan pendukung dalam proses penyelenggaraan pelayanan STNK di Samsat Polresta Malang.

- a. Dari penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan yang dapat dipergunakan dalam penelitian karya ilmiah di bidang Ilmu Administrasi.
- b. Diharapkan dengan adanya penelitian ini dapat mengevaluasi Kualitas Pelayanan Dalam Penerbitan BPKB di Satlantas Polresta Maupun Samsat agar tercipta pelayanan perkara yang lebih baik.
- c. Untuk lebih memahami teori-teori yang telah di pelajari selama kuliah di Fakultas Ilmu Administasi Universitas Islam Malang.

2. Secara Praktis

Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerbitan BPKB di Satlantas Polresta Malang Kota. Dengan penelitian ini diharapkan dapat memberikan sumbangsih berupa pemikiran maupun tindakan bagi Satlantas Polresta Malang Kota

a. Manfaat bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sebagai rujukan maupun pedoman bagi pemerintah untuk bahan evaluasi Program Pelayanan STNK di Samsat Polresta Malang dalam hal penyelenggaraan kebijakan untuk kedepannya.

b. Manfaat bagi Masyarakat

Penelitian ini diharapkan dapat Memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan pajak kendaraan bermotor sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang budaya



pelayanan publik yang seharusnya.

c. Bagi Peneliti

Agar menambah wawasan, pengetahuan serta pemahaman dalam salah satu proses pelayanan dalam Pembuatan dan Penerbitan Buku Pemilik Kendaraan Bermotor.



BAB V

PENUTUP

A. KESIMPULAN

Kualitas pelayanan yang ada di Satlantas Polresta Malang Kota dalam proses penerbitan BPKB oleh masyarakat Kota Malang hingga saat ini dapat dikatakan berjalan dengan baik. Hanya saja dalam prosesnya tentu terdapat beberapa faktor pendukung dan penghambat yang mengiri prosesnya. Dari proses penelitian yang peneliti lakukan ini diharapkan memberikan perbaikan akan kualitas pelayanan yang publik yang diberikan. Dari penelitian yang dilakukan oleh peneliti di Satlantas Polresta Malang Kota meliputi:

1) **Kualitas pelayanan penerbitan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) di Satlantas Polresta Malang Kota**

Dalam proses penelitian yang dilakukan oleh peneliti, diketahui bahwasanya kualitas pelayanan yang ada di Satlantas Polresta Malang Kota hingga saat ini sudah berjalan dengan baik. Beberapa masyarakat sudah merasa puas akan tetapi tidak sedikit pula masyarakat yang masih belum merasakan pelayanan yang maksimal. Kualitas pelayanan publik yang ada di Satlantas Polresta Malang dapat diukur melalui beberapa hal yakni:

- a. Adanya bukti fisik (*tangibles*) yang dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan untuk menunjang proses pelayanan.
- b. Ketanggapan (*Responsiveness*) yang dilihat dari kemampuan petugas dalam memberikan jawaban atas konsultasi dan pengaduan masyarakat.
- c. Keandalan (*Reliability*) yang diukur dari Profesionalisme SDM

Penyelenggara, petugas yang dipersiapkan untuk melayani masyarakat merupakan petugas yang telah memahami aturan dan landasan pelaksanaan proses pelayanan penerbitan BPKB di Kota Malang.

2) Faktor Pendukung dan Penghambat dalam memberikan pelayanan penerbitan Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB) di Satlantas Polresta Malang Kota

a. Faktor pendukung

- 1) Dukungan dari *Stakeholder* terkait
- 2) Tempat nyaman dan aman
- 3) Kinerja pegawai yang profesional

b. Faktor penghambat

- 1) Antrian yang terkadang sangat padat
- 2) Terbatasnya lahan lokasi
- 3) Masyarakat kurang update terkait sistem Online

3) Upaya-Upaya yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan penerbitan BPKB di Satlantas Polresta Malang Kota

- a. Mengembangkan sarana dan prasarana untuk terus menunjang pelayanan yang baik dengan memperbaiki dan menambah fasilitas yang sudah ada sebelumnya.
- b. Memberikan jaminan kemudahan prosedur dalam pelayanan dengan memberikan pelayanan yang jelas, cepat, efektif, dan efisien.
- c. Mampu menangani setiap keluhan masyarakat dengan adanya petugas yang profesional, tanggap dan responsif terhadap masyarakat.

B. SARAN

Setelah dilaksanakannya proses penelitian terkait bagaimana kualitas pelayanan publik yang ada di Satlantas Polresta Malang Kota, diharapkan adanya perbaikan untuk memperbaiki beberapa permasalahan yang muncul pada saat melayani proses penerbitan BPKB. Dengan adanya penelitian ini dan perbaikannya diharapkan akan memberikan operasional yang baik untuk selanjutnya. Adapun saran-saran yang bisa peneliti berikan dan bermanfaat bagi pengembangan pelayanan penerbitan BPKB di Satlantas Polresta Malang Kota ialah sebagai berikut:

1. Berkaitan dengan belum adanya inovasi pelayanan yang ada di Satlantas Polresta Malang Kota, peneliti menyarankan untuk mengaktifkan kembali proses penerbitan BPKB melalui online dengan melakukan sosialisasi kepada masyarakat secara lebih mendalam dan meluas. Dengan proses sosialisasi yang baik maka proses registrasi online juga pasti akan berjalan dengan baik. Maka partisipasi masyarakat yang akan mengurus penerbitan BPKB secara online akan meningkat.
2. Terkait Hotline 110 sebagai satu-satunya layanan pengaduan seharusnya Satlantas Polresta Malang Kota menambah lagi sarana pengaduan ini yang lebih interaktif misalkan pada website Satlantas Polresta Malang Kota.
3. Pengawasan terhadap pegawai diloket pendaftaran maupun pemohon pada saat pendaftaran sebaiknya ditingkatkan lagi agar tidak ada kecurangan-kecurangan yang terjadi dan masyarakat bisa mengikuti prosedur yang berlaku dilingkungan Kantor Satlantas Polresta Malang kota.



University of Islam Malang
REPOSITORY



© Hak Cipta Milik UNISMA

repository.unisma.ac.id

DAFTAR PUSTAKA

- Dwiyanto, Agus. 2002. Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah. Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM.
- Dwiyanto, Agus. 2005. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press. Hal. 141
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta; Gava Media
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: Mandar Maju. Hal 40
- Joze Raco. 2010. Metode Penelitian Kualitatif Jenis, Karakteristik dan Keunggulannya. Jakarta. PT. Grasindo Moleong, L.J. 2016. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung, PT. Remaja Rosdakarya
- Lexy J. Moleong, Metode Penelitian Kualitatif, (Bandung: Remaja Rosdakarya, 2008), hal 11.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta : Bumi Aksara. Hal. 5
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: STIALAN Pess. Hal 20
- Trilestari, Endang Wirjatmi. 2005. Model Kinerja Pelayanan Publik Dengan Pendekatan Systems Thinkinks and System Dynamics. Disertasi. Depok: FISIP UI.
- Pasolong, Harbani, 2007. Teori Administrasi Publik. CV Alfabeta, Bandung.
- Thoha, Miftah. 1991. Perspektif perilaku birokrasi, Jakarta: LP3ES. Hal. 41
- Lembaga Administrasi Negara. 2004. Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI). Buku 3. Jakarta: LAN

Jurnal :

- Imelda Winny Palohon, Vieki A. Dkk. 2019 Pengaruh Pelayanan Sistem Pembayaran Online Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Utara) Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah. Vol.20 No.2
<https://ejournal.unsrat.ac.id/index.php/jpekd/article/download/32801/3099>

2

Eka Sapari, Dadang. DKK. 2017 Optimalisasi Pengarsipan Di Samsat Kota Bogor Dihubungkan Dengan Peraturan Kapolri Nomor 5 Tahun 2012 Tentang Registrasi Dan Identifikasi Kendaraan Bermotor. Jurnal Hukum. Vol.3 No.2 <https://ojs.unida.ac.id/LAW/article/download/962/pdf/2671>

Dzurrotin Nasihah 2020. Pengaruh Kualitas Pelayanan terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor SAMSAT Pati. Jurnal Akuntansi dan Pajak Vol.21 No.1 <https://garuda.kemdikbud.go.id/author/view/1587507>

Raden Puspo Sapto Saputro, 2013. Studi Tentang Pelayanan Administrasi Pembuatan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Di Samsat Induk Samarinda. Jurnal Administrasi Negara. Vol.1 No.3 <https://adoc.pub/queue/studi-tentang-pelayanan-administrasi-pembuatan-surat-tanda-no.html>

Steven Aleng, Arfan. DKK. 2016. Sistem Informasi Pembuatan BPKB Kendaraan Bermotor Pada Sat. Lantas Polres Nabire. Jurnal Fateksa. Vol.1 No.1 <https://uswim.e-journal.id/fateksa/article/view/23>

Iis Noviyanti, 2018. Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Pada Pinjaman Dana Tunai Jaminan Bpkb Pt. Fif Group Cabang Tangerang. Jurnal Ilmiah Semarak. Vol.1 No.1 <http://openjournal.unpam.ac.id/index.php/smk/article/view/1248>

Ferry, Mega. DKK. 2016. Pengaruh Penerapan Electronic Government Dan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Bandung Timur. Jurnal Indonesia Membangun. Vol.1N <https://jurnal.inaba.ac.id/index.php/JIM/article/download/62/57/>

Undang-undang

Undang-Undang Nomor 25/2009, Bab I, Pasal 1 ayat (1).

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Menteri No 17/2017

Perkap No 5 Tahunn 2012 Tentang Regident Ranmor

Kep Menpan RI No. : Kep / 63 / M.Pan / 7 / 2003 tanggal 10 Juli 2003 tentang Pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik.

