

**ANALISIS PELAYANAN ADMINITRASI MENUGGAL SATU ATAP
DALAM MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PUBLIK
(STUDI KANTOR SAMSAT KABUPATEN SUMBAWA)**

¹ Muhammad Iqbal, ² Leni Nurul Kariyani

¹ Universitas Teknologi Sumbawa

Iqbaljunita2@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi peningkatan kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di kabupaten Sumbawa. Kualitas pelayanan publik diukur melalui sepuluh aspek yang mencakup keamanan, aksesibilitas, komunikasi, pemahaman pelanggan, responsivitas, kompetensi, sikap, kredibilitas, bukti fisik, dan kehandalan. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tujuan untuk mendapatkan pemahaman mendalam tentang situasi yang terjadi di lokasi yang diteliti. Data kualitatif diperoleh melalui informasi yang berbentuk kata-kata, frase, diagram, atau gambar.

Hasil penelitian dan diskusi menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa dapat dinilai melalui sepuluh aspek tersebut. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan menunjukkan tingkat yang memuaskan, mulai dari fasilitas fisik yang memadai, proses pelayanan yang efisien, hingga responsivitas terhadap kebutuhan pengguna. Namun, masih ada beberapa aspek yang perlu ditingkatkan, seperti peningkatan keamanan fasilitas dan layanan pengguna data, serta pengurangan kelemahan yang ada. Kantor SAMSAT juga telah melakukan upaya untuk mempermudah akses dan komunikasi dengan pengguna layanan melalui media sosial dan kegiatan sosialisasi di masyarakat. Terdapat tenaga yang terampil dan siap membantu pengguna layanan dalam mendapatkan akses dan komunikasi yang nyaman.

Kata Kunci: Analisis Pelayanan Adminitrasi Menuggal Satu Atap dalam Menigkatkan Mutu Pelayanan Publik Studi Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa.

ABSTRACT

This study aims to evaluate the improvement of public service quality at the One-Stop Single Administration System (SAMSAT) Office in Sumbawa district. Public service quality is measured through ten aspects that include security, accessibility, communication, customer understanding, responsiveness, competence, attitude, credibility, physical evidence, and reliability. The research method used is qualitative with the aim of gaining an in-depth understanding of the situation that occurs at the location under study. Qualitative data is obtained through information in the form of words, phrases, diagrams, or pictures.

The results of the research and discussion show that the quality of service at the Sumbawa Regency SAMSAT Office can be assessed through these ten aspects. Overall, service quality shows a satisfactory level, ranging from adequate physical facilities, efficient service processes, to responsiveness to user needs. However, there are still some aspects that need to be improved, such as increasing the security of facilities and data user services, as well as reducing existing weaknesses. The SAMSAT Office has also made efforts to facilitate access and communication with service users through social media and socialization activities in the community. There are personnel who are skilled and ready to assist service users in obtaining convenient access and communication.

Keywords : *Analysis of One-Stop Administrative Services in Improving the Quality of Public Services Study of the Sumbawa Regency Samsat Office.*

PENDAHULUAN

Apakah itu barang dan jasa publik yang disediakan negara atau operasi administrasi yang dijalankan pemerintah, warga negara memiliki hak untuk memenuhi persyaratan fundamental mereka oleh pemerintah mereka. Oleh karena itu, strategi sistem pemerintahan saat ini mendorong pembangunan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik merupakan upaya dan komitmen pemerintah untuk menjamin pelayanan publik yang berkualitas tinggi dan teratur secara konsisten.

Menurut UU Pelayanan Publik 25 Tahun 2009, pemerintah atau penyelenggara pelayanan publik harus melakukan serangkaian tindakan untuk kepentingan seluruh warga negara (masyarakat) sesuai dengan ketentuan undang-undang. Pelayanan publik yang efektif adalah pelayanan yang memenuhi kebutuhan masyarakat yang menggunakannya dengan cepat, murah, dan mudah digunakan (responsif dan produktif). Salah satu indikator Pelayanan Prima adalah tingkat kepuasan pelanggan pada masyarakat setempat. Hal pertama yang harus dilakukan pemerintah untuk membuat pelayanan publik menjadi lebih baik adalah dengan mulai berupaya meningkatkan kualitas pelayanan tersebut, terutama di bidang yang berhubungan dengan kebutuhan masyarakat.

Memiliki infrastruktur yang tepat sangat penting untuk memberikan layanan berkualitas tinggi kepada penduduk lokal. Administrasi saat ini mengusulkan sebuah rencana yang dikenal sebagai "Layanan Terpadu Satu Atap." Jauh sebelumnya, pada tahun 1997 gagasan tersebut diatur dengan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No. 503/125/PUOD Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Terpadu Satu Pintu, dan pada tahun 2006 konsep tersebut diubah dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri No. 24 Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) adalah penyelenggaraan kegiatan perizinan dan nonperizinan yang prosesnya mulai dari tahap permohonan sampai dengan penerbitan dokumen perizinan dilakukan secara terpadu dalam satu tempat, mengikuti dengan asas Keseimbangan, Transparansi, Akuntabilitas, dan Menjamin kepastian biaya, waktu, dan kejelasan prosedur hukum.

Sistem Administrasi Manunggal Terpadu Satu Pintu (SAMSAT) didirikan sehingga semua kegiatan yang berhubungan dengan masyarakat dapat ditempatkan dengan nyaman di gedung yang sama. Terkait surat kepemilikan dan kepemilikan mobil, SAMSAT merupakan salah satu instansi pemerintah yang memiliki kewenangan untuk bertindak. SAMSAT sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraannya adalah suatu kumpulan sistem yang digunakan untuk mencapai tujuan pemindahan nama kendaraan bermotor (BBNKB), pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor (Regident Ramoir), dan pemberian iuran wajib. untuk dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan (SWDKLLJ).

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Terpadu (SAMSAT) Sumbawa adalah lembaga pemerintah yang membantu masyarakat dalam hal-hal seperti memperbarui STNK plat setiap lima tahun dan memvalidasi kendaraan mereka setiap tahun. SAMSAT Kabupaten Sumbawa membuat titik di berbagai daerah untuk memudahkan masyarakat dalam pengurusan surat keterangan kendaraan bermotor agar tidak berkumpul di satu titik sehingga menimbulkan antrean yang panjang, guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dan lebih efisien .

Kejelasan hukum bagi masyarakat merupakan salah satu tujuan utama dari standar pelayanan publik yang ditetapkan untuk wilayah SAMSAT Sumbawa, yang berupaya memperjelas hak, tugas, dan kewajiban semua pihak yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Menurut pernyataan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara tahun 2004, berikut ini adalah contoh masalah yang masih ada dalam ranah pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah: kenyataan bahwa warga negara dapat mengetahui permasalahan pelayanan publik yang diselenggarakan pemerintah dengan mengajukan pengaduan kepada pemerintah atau dengar pendapat tentang mereka di media, termasuk masalah dengan layanan yang sulit dipahami, memberikan sedikit informasi, atau membuat frustrasi.

Ternyata, hal itu yang menjadi keluhan umum di lingkungan sekitar terkait masih belum memuaskannya pengurusan surat tanda nomor kendaraan (STNK), serta lamanya proses administrasi pembayaran pajak lima tahun dan pengembalian nama kendaraan, serta minimnya informasi mengenai alur pembayaran administrasi. Masyarakat semakin kurang simpatik dan terkesan curiga terhadap pelayanan yang ditawarkan oleh Kantor SAMSAT karena ketidakpuasan masyarakat terhadap pelayanan pengembalian nama kendaraan dan perpanjangan STNK.

Kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa kemungkinan menjadi tempat kejadian tersebut. Ketidakpuasan masyarakat terhadap perpanjangan pajak (STNK) lima tahun yang terlalu lama karena fasilitas yang kurang memadai, dan pelayanan pengembalian surat kendaraan Akibat pelayanan yang terkesan tertunda dan praktek manajemen yang menyebabkan individu menunggu berulang kali dengan ragu dan memberikan sedikit informasi kepada konsumen pelayanan, pungutan terus dilaksanakan.

Wajib Pajak yang menggunakan jasa calo masih melakukan praktek jemput sendiri di Kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa yang terlihat kurang tertib dalam hal-hal seperti pemindahtanganan nama kendaraan, pemeriksaan fisik kendaraan, dan pajak lima tahun. Waktu tunggu yang diperpanjang menarik banyak orang, memberikan peluang bagus bagi "pialang"

untuk berjejaring dengan pembayar pajak dan mempromosikan layanan mereka. Khusus selama jam kerja. Tingkat kemaluan adalah faktor lain yang menyebabkan penduduk setempat mencari bantuan dari calo untuk hal-hal seperti pemrosesan pajak dan topik serupa.

Masyarakat/wajib pajak disesatkan oleh calo SAMSAT yang antara lain memungut biaya selangit dan memberikan informasi palsu tentang proses pengurusan lembaga tersebut. Karena perilaku percaloan ini, reputasi SAMSAT di Kabupaten Sumbawa yang sudah buruk dipastikan akan semakin buruk. Meskipun Kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa memasang pesan "Hindari Perantara" pada spanduk dan balihonya, percaloan masih dilakukan di sana. Untuk menjawab hal tersebut, perlu disusun dan dilakukan analisis terhadap kualitas pelayanan publik untuk mengetahui buruk atau tidaknya kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa kepada masyarakat/wajib pajak merupakan faktor penyebab bertahannya praktek alokasi.

Pihak SAMSAT Sumbawa berharap dengan memasang spanduk atau baliho, masyarakat dapat lebih mandiri dalam mengurus pajak dan pengurusan dokumen kendaraannya sendiri, sehingga terhindar dari permasalahan administrasi di kemudian hari. Pemasangan spanduk di loket pembayaran administrasi juga harus memudahkan untuk memahami cara kerja pembayaran pajak dan pemrosesan pajak motor. Namun, kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa masih menjadi tempat praktik percaloan. Ada upaya untuk menghindari pertanyaan publik dengan memasang spanduk dengan motto "Hentikan Makelar" dan memberikan informasi tentang proses pembayaran pajak dan pengurusan pajak kendaraan, namun langkah tersebut dianggap tidak berhasil. Banyak perantara menodai reputasi agensi dengan noda kecurigaan, karena mereka sering menaikkan harga dari yang seharusnya.

Berdasarkan uraian di atas maka penulis merasa tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul " **Analisis Pelayanan Kantor Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik (Studi Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa)** "

METODE PENELITIAN

Metodologi penelitian kualitatif digunakan dalam penelitian ini untuk lebih mengkarakterisasi dan memahami fenomena yang sedang diteliti. Kata-kata, frasa, bagan, dan gambar semuanya termasuk dalam kategori data kualitatif (Sugiyono, 2016: 14-15).

Labuan Sumbawa, Sumbawa Besar, Kabupaten Sumbawa Besar, Nusa Tenggara Barat, adalah lokasi penelitian ini. Kantor Samsat Sumbawa dapat ditemukan di Jalan Bungut No.4-A.

Ada berbagai metode untuk mengumpulkan informasi primer dan sekunder. Sangat penting untuk mengumpulkan data yang tepat saat melakukan penelitian. Observasi, wawancara, dan catatan tertulis semuanya digunakan untuk mengumpulkan informasi dalam penelitian ini.

(Moleong, 2000:32)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Kualitas layanan di kantor SAMSAT dapat dievaluasi dengan mensurvei pelanggan tentang pengalaman mereka. Masyarakat secara keseluruhan akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika memenuhi atau melebihi harapan mereka. Sebaliknya, masyarakat akan menilai tingkat pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT di bawah standar apabila pelayanan yang diperoleh tidak sesuai dengan harapan.

Salah satu kantor SAMSAT publik adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang bertanggung jawab untuk memberikan pelayanan yang efisien dan efektif kepada masyarakat. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sumbawa adalah kantor pemerintah yang melayani daerah, oleh karena itu penting untuk mengefektifkan layanannya, memiliki peralatan yang dapat diandalkan, dan memanfaatkan prosedur yang ada saat ini untuk menyelesaikan berbagai hal. Evaluasi pengguna terhadap Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sumbawa dalam 10 dimensi - aksesibilitas, kesadaran masyarakat, daya tanggap, keahlian, kesopanan, kredibilitas, bukti fisik, keandalan, jaminan, dan empati - memberikan gambaran mengenai kualitas layanan SAMSAT.

Pada dimensi Security (keamanan), kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa telah memperhatikan baik fasilitas fisik maupun data-data masyarakat. Dalam wawancara dengan Kepala Kantor SAMSAT, Eidy Soifyan, diketahui bahwa kantor SAMSAT Sumbawa telah mengambil langkah-langkah keamanan, seperti penggunaan kamera CCTV, penguncian ruangan, dan pengaturan akses layanan dengan akun pengguna yang terkait dengan tanggung jawabnya. Selain itu, dalam wawancara dengan staf layanan, disampaikan bahwa data pengguna layanan di kantor SAMSAT Sumbawa disimpan dengan baik, terhubung dengan server pusat di Provinsi, dan memiliki arsip sebagai antisipasi jika terjadi kehilangan data atau gangguan pada server.

Dari hasil wawancara dengan pengguna layanan, terlihat bahwa kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa telah cukup berhasil dalam menjaga keamanan dan kerahasiaan data pengguna layanan. Pengguna layanan merasa data pribadi mereka aman dan merasa nyaman menggunakan layanan SAMSAT karena keamanan IT dianggap serius dan tidak pernah mengalami masalah serius terkait kebocoran data atau akses yang tidak sah.

Selanjutnya, pada dimensi Access (aksesibilitas), kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa telah memberikan kemudahan akses bagi pengguna layanan. Melalui adanya SAMSAT keliling dan gerai di tiap-tiap kecamatan, pengguna layanan dapat dengan mudah membayar pajak satu

tahunan tanpa harus pergi ke kantor SAMSAT yang jauh dari tempat tinggal mereka. Dalam wawancara dengan Kepala Kantor SAMSAT, Eidy Soifyan, diketahui bahwa mereka telah menyediakan mobil SAMSAT keliling yang bertugas membuka layanan di seputaran kota Sumbawa. Selain itu, untuk pembayaran pajak lima tahunan, pengguna layanan dapat datang langsung ke kantor induk SAMSAT karena memerlukan pemeriksaan mekanisme kendaraan yang dilakukan oleh Satlantas Polres Sumbawa.

Dari hasil wawancara dengan pengguna layanan, terlihat bahwa adanya mobil SAMSAT keliling dan gerai di tiap kecamatan dianggap sebagai langkah yang sangat baik. Sebelumnya, mereka harus mengunjungi kantor SAMSAT yang jauh dari tempat tinggal mereka, tetapi sekarang mereka dapat membayar pajak kendaraan langsung di dekat rumah tanpa harus pergi ke kantor SAMSAT. Hal ini membuat aksesibilitas pelayanan SAMSAT menjadi lebih mudah dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Berdasarkan pembahasan di atas, dapat disimpulkan bahwa kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa telah berupaya memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan. Dalam hal keamanan, mereka telah menjaga fasilitas fisik dan data pengguna layanan dengan baik. Sedangkan dalam hal aksesibilitas, mereka telah menyediakan SAMSAT keliling dan gerai di tiap kecamatan untuk memudahkan pengguna layanan dalam melakukan pembayaran pajak. Respons positif dari pengguna layanan menunjukkan bahwa kualitas pelayanan kantor SAMSAT Kabupaten Sumbawa dinilai baik oleh masyarakat.

Keberhasilan Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa dalam menanggapi kebutuhan dan keinginan masyarakat secara cepat, tepat, dan efisien menjadi faktor penting dalam memberikan pelayanan publik yang unggul. Responsiveness yang ditunjukkan oleh kantor Samsat dalam menjawab permintaan dan mengatasi masalah masyarakat mencerminkan komitmen mereka untuk memberikan pelayanan yang terbaik.

Dalam menjalankan tugasnya, kantor Samsat telah mengimplementasikan berbagai strategi dan program untuk meningkatkan daya tanggap mereka terhadap kebutuhan masyarakat. Program seperti Samsat Keliling dan Samsat Drive-Thru menjadi solusi inovatif untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan. Melalui program-program ini, masyarakat dapat mengurus administrasi kendaraan mereka dengan cepat dan praktis tanpa harus datang ke kantor Samsat secara langsung. Hal ini sangat membantu bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan untuk datang ke kantor Samsat.

Selain itu, kantor Samsat juga telah memanfaatkan media sosial sebagai saluran komunikasi yang efektif dengan masyarakat. Dengan adanya akun resmi kantor Samsat di platform media sosial seperti Facebook, masyarakat dapat mengirimkan pertanyaan, keluhan,

atau permintaan informasi secara langsung. Tim kantor Samsat dengan responsif merespons setiap pesan atau komentar yang masuk, memberikan penjelasan yang jelas dan membantu masyarakat dalam menyelesaikan masalah atau mendapatkan informasi yang dibutuhkan. Komunikasi melalui media sosial ini tidak hanya memberikan kemudahan bagi masyarakat, tetapi juga mencerminkan transparansi dan akuntabilitas kantor Samsat dalam memberikan pelayanan yang terbaik.

Hasil wawancara dengan masyarakat juga memperkuat kesan bahwa kantor Samsat Kabupaten Sumbawa telah memberikan respons yang baik dalam pelayanan mereka. Para pengguna layanan memberikan feedback positif tentang kemampuan petugas dalam merespons kebutuhan mereka dengan cepat dan memberikan penjelasan yang memadai. Mereka merasa terbantu dan dipermudah dalam proses administrasi kendaraan mereka.

Namun demikian, meskipun responsivitas kantor Samsat telah terbukti efektif, tetap ada ruang untuk perbaikan dan peningkatan. Beberapa responden menyatakan harapan mereka agar sosialisasi tentang layanan Samsat dapat ditingkatkan, terutama di daerah pedesaan yang mungkin belum mendapatkan informasi secara memadai. Dalam hal ini, kantor Samsat dapat memperluas program-program sosialisasi mereka untuk mencakup seluruh wilayah Kabupaten Sumbawa, sehingga masyarakat di seluruh daerah dapat memiliki pemahaman yang lebih baik tentang layanan yang tersedia.

Secara keseluruhan, responsivitas yang ditunjukkan oleh Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa merupakan salah satu faktor kunci dalam memberikan pelayanan publik yang berkualitas. Dengan memanfaatkan strategi dan program yang efektif, seperti Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, dan media sosial, serta dengan meningkatkan upaya sosialisasi, Kantor Samsat telah menciptakan hubungan yang kuat dengan masyarakat. Responsivitas yang baik tidak hanya meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah, tetapi juga memberikan pengalaman positif dalam penggunaan layanan publik.

Faktor-faktor yang memengaruhi pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa mencakup beberapa aspek. Salah satu aspek penting adalah bukti fisik (tangible). Kantor Samsat ini telah dilengkapi dengan fasilitas yang memadai seperti ruang tunggu dengan AC, TV, dan ruang baca untuk memberikan kenyamanan kepada pengguna layanan. Selain itu, terdapat juga area loket, papan informasi, lahan parkir, dan fasilitas lainnya yang mendukung pekerjaan petugas dalam memberikan pelayanan yang maksimal.

Namun, terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, seperti jumlah bangku yang tidak mencukupi di area loket kendaraan. Hal ini dapat menyebabkan pengguna layanan harus menunggu di luar kantor. Oleh karena itu, penambahan fasilitas bangku penunggu di area

tersebut perlu dipertimbangkan untuk meningkatkan kenyamanan pengguna layanan.

Selain itu, faktor kehandalan (reliability) juga mempengaruhi pelayanan. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses layanan terlihat cukup baik. Mereka telah dilatih dan menguasai alat-alat yang digunakan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan. Keandalan petugas ini tercermin dalam kecepatan dan efisiensi pelayanan yang diberikan.

Namun, kehandalan juga dapat dipengaruhi oleh beberapa faktor, seperti kurangnya jumlah petugas yang dapat menyebabkan antrian panjang dan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat. Selain itu, penggunaan sistem teknologi yang usang atau tidak terintegrasi dengan baik juga dapat memperlambat proses pelayanan dan meningkatkan risiko kesalahan data. Jaringan internet yang lambat juga dapat mengganggu efisiensi pelayanan.

Selanjutnya, faktor keterpercayaan (credibility) juga memengaruhi pelayanan. Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa telah membangun kepercayaan masyarakat dengan memberikan pelayanan yang baik dan transparan. Pengguna layanan merasa yakin dan percaya terhadap kantor Samsat ini, terutama dalam proses pembayaran yang dapat dipantau secara real-time. Hal ini menjadikan masyarakat merasa aman dan nyaman dalam menggunakan layanan yang disediakan.

Namun, terdapat beberapa kekurangan dalam sikap petugas terhadap pengguna layanan. Beberapa pengguna layanan mengungkapkan bahwa ada petugas yang kurang ramah dan terkesan cuek dalam memberikan pelayanan. Hal ini perlu dievaluasi dan perhatian lebih terkait dengan penerapan sikap yang lebih ramah dan responsif terhadap masyarakat.

Terakhir, faktor bukti fisik (tangible) juga mempengaruhi pelayanan. Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa telah menyediakan fasilitas fisik yang memadai, namun masih terdapat beberapa kekurangan yang perlu diperhatikan, seperti jumlah bangku yang cukup untuk pengguna layanan. Selain itu, sarana komunikasi dan bukti langsung kepada pemilik kendaraan juga perlu diperhatikan agar transaksi dapat dilakukan dengan jelas dan efisien.

Secara keseluruhan, faktor-faktor tersebut mempengaruhi pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Sumbawa. Untuk meningkatkan pelayanan, perlu dilakukan evaluasi dan perbaikan terhadap aspek-aspek yang masih kurang, baik dari segi fasilitas fisik, kehandalan petugas, sikap terhadap pengguna layanan, maupun keterpercayaan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan demikian, diharapkan pelayanan yang diberikan akan semakin baik dan memuaskan masyarakat pengguna layanan.

KESIMPULAN

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Sumbawa memiliki performa yang cukup baik dalam pelayanan publik. Keahlian dan kompetensi petugas, sikap yang ramah, serta fasilitas fisik yang memadai menjadi faktor utama yang mendukung pelayanan yang efektif dan berkualitas. Meskipun demikian, terdapat beberapa area yang perlu dievaluasi dan ditingkatkan, seperti peningkatan sikap yang lebih ramah, ketersediaan bangku penunggu yang memadai, dan pembaruan sistem teknologi untuk meningkatkan efisiensi dan kehandalan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjipto.(2011) Service Management Mewujudkan Layanan Prima. Edisi 2. Yogyakarta: Andi,
- Irsa Yonanda. Dkk. (2017). Efektivitas Pelayanan aparatur SAMSAT Kota Batu (Studi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kota Batu). (jurnal). Universitas Brawijaya, Malang.
- Mardiasmo, (2009). pemahaman GOOD GOVERNANCE
- Muhammad, Nadjib. (2012). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi tentang Implementasi Kebijakan Pelayanan Akta pada Kantor Catatan Sipil Kota Surabaya. Tesis. Surabaya: IAIN Sunan Ampel Surabaya. Diakses pada 26 Maret 2023.
- Sugiyono, (2019)Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D, Bandung: Alfabet,
- Taufiqurrokhman, dan Evi S.,(2018) Teori dan Perkembangan Manajemen Pelayanan Publik, Tangerang: UMJ Press,