

## Pelayanan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Jakarta

Agus Wantoro, author

Deskripsi Lengkap: <https://lib.ui.ac.id/detail?id=77775&lokasi=lokal>

---

### Abstrak

Pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor kendaraan Bermotor merupakan salah satu tugas Polri dibidang Lalu lintas yang sejak dulu hingga kini menjadi perhatian dan sorotan masyarakat, hal ini dikarenakan dambaan masyarakat akan kualitas pelayanan Polri yang cepat, efisien, sederhana dan proporsional masih belum sepenuhnya terwujud.

Berbagai kendala yang dihadapi dari segi personil pelaksana yang terbatas baik dari segi kuantitas maupun kualitasnya, sarana dan prasarana pendukung, tata Cara / mekanisme pelayanan serta masyarakat pengguna jasa pelayanan, yang hal tersebut berpengaruh terhadap munculnya berbagai pola-pola perilaku petugas Polisi lalu lintas (Polantas) dalam pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Jakarta. Mengacu kepada permasalahan tersebut maka didalam Tesis ini ditampilkan Kerangka teori yang relevan dengan pokok permasalahan yaitu teori-teori tentang pelayanan yang intinya menyoroti kelima komponen pelayanan yaitu Tugas pelayanan, pelaksana pelayanan, sarana pelayanan, mekanisme pelayanan dan masyarakat pengguna jasa pelayanan serta teori-teori Perilaku yang menitik beratkan pada budaya organisasi, motivasi, sikap, kepentingan, norma, persepsi, prasangka.

Untuk mendeskripsikan hal tersebut, maka dilakukan pengumpulan data melalui penelitian kualitatif (memahami prinsip-prinsip umum dari gejala yang saling berhubungan satu sama lain), melalui penerapan metode pengamatan terlibat dengan pendekatan etnometodologi yaitu memahami gejala atau hubungan-hubungan yang berlangsung melalui pengamatan terhadap aktifitas petugas Polantas sehari-hari dalam pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Jakarta. Selanjutnya dilakukan pendalaman melalui wawancara terhadap beberapa Informan yang memahami seluk beluk pelayanan.

Dari hasil penelitian diperoleh gambaran bahwa dari rangkaian atau proses pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor di kantor Samsat Jakarta, telah menghadirkan berbagai pola-pola perilaku petugas Polantas yaitu Perilaku Prosedural, Perilaku diluar Prosedur (mencakup perilaku Toleran, Perilaku Diskriminatif, Perilaku Saling Menguntungkan), Perilaku Penghindaran / menarik diri, Perilaku Rutinitas dan Perilaku tidak bertanggung jawab.

Terwujudnya perilaku petugas Polantas dalam pelayanan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor tersebut merupakan hasil interaksi antara kondisi kemampuan petugas / personil pelaksana yang terbatas, sarana dan prasarana pendukung yang kurang memadai serta masyarakat / pengguna jasa pelayanan.