

KINERJA PEGAWAI DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN PADA PEMBUATAN STNK DI KANTOR SAMSAT MARABAHAN

Danil¹, Junaidy², Fika Fibriyanita³

¹Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB
(Uniska) Banjarmasin, NIM19120370

²Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB
(Uniska) Banjarmasin, NIDN1102088702

³Administrasi Publik, FISIP, Universitas Islam Kalimantan MAAB
(Uniska) Banjarmasin, NIND1121028803

Email : danilbatola@gmail.com

ABSTRAK

Danil.2023.tesis. Kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan STNK di Kantor Samsat Marabahan dibimbing oleh Bapak Junaidy M.Ikom M.AB dan Ibu When Fika Fibriyanit, M.AP. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui hasil kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan STNK di Kantor Samsat Marabahan. Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan metode pengumpulan data berupa wawancara, metode penelitian berkas (File Research), dan metode penelitian kepustakaan (Library Research). Metode analisis tanggal yang digunakan adalah reduksi tanggal, penyajian tanggal hingga kesimpulan dan verifikasi. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan STNK di kantor Samsat Marabahan bahwa kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan pembuatan STNK di kantor Samsat Marabahan telah terlaksana dengan baik dan memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional prosedur. , dibuktikan dari hasil wawancara yang telah dilakukan di kantor Samsat Marabahan. Faktor penghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan terkadang terkendala oleh beberapa alat pendukung pelayanan yang promlematic atau rusak dan juga notifikasi sistem yang selalu update terkadang menghambat kinerja pegawai dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai

ABSTRACT

Danil.2023.thesis. Performance of employees in providing services in making STNK at the Marabahan Samsat Office supervised by Mr. Junaidy M.Ikom M.AB and Mrs. When Fika Fibriyanit, M.AP. This study aims to determine the results of employee performance in providing service in making STNK at the Marabahan Samsat Office. The type of research used is descriptive qualitative with data collection methods in the form of interviews, file research methods (File Research), and library research methods (Library Research). The date analysis method used is date reduction, date presentation to conclusion and verification. The resultsof this study indicate that the performance of employees in providing services for making STNK at the Marabahan Samsat office that the performance of employeesin providing services for making STNK at the Marabahan Samsat office has been carried out properly and provides services in accordance with standard operating procedures, evidenced from the results of interviews that have been conducted at the Marabahan Samsat office. The in hibiting factors for the performance provided by employees in providing services are sometimes constrained by several tools that support promlematic or damaged services and also updated system notifications sometimes hinder employee performance in providing services.

Keywords: Employee Performance

DAFTAR PUSTAKA

Jurnal

- Anwar, Ulfa Dwi Lestari (2022) Analisis Kinerja pegawai pada Kantor Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pinrang. Skripsi thesis, Universitas Hasanuddin.
- Rahman, Sry Handayani (2022) Evaluasi Kinerja Keuangan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap(SAMSAT) Masamba KabupatenLuwu Utara.
- Sidak, Desy Ramdhani (2020) PENGARUH KUALITAS PELAYANAN STNK TERHADAP KEPUASAN KONSUMEN DI KANTOR SAMSAT MANADO. Diploma thesis, IAIAN Manado.
- Sulaiman, Hasanudin (2020) ANALISIS PERANAN PENDIDIKAN DANPELATIHAN DALAM PENINGKATAN KINERJAPEGAWAI.
- Dra. Ratna Suminar, MM & Mia Apriliawati (2017) PELAYANAN PRIMA PADA ORANG TUA SISWA DI SEMPOA SIP TC PARAMOUNTSUMMARECON
- Dr. Umar Sidiq, M.Ag Dr. Moh. Miftachul Choiri, MA Editor: Dr. Anwar Mujahidin, M.Ag (2019) METODEPENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN
- Tiara, Norma (2021) KINERJA PEGAWAI PADA UNIT PELAYANAN

PENDAPATAN DAERAH (UPPD) BANJARMASIN I

Hafid, Haeruddin (2018) PENGARUH KOMPETENSI, KEPEMIMPINAN DAN DISIPLIN
KERJA TERHADAP KINERJA PEGAWAI PADA SAMSAT POLEWALI
MANDAR

Faisal Reza Nasution, Abdul Muthalib (2015) Evaluasi Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Bea Balik Nama
Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan Moekijat. 2010.
Manajemen Sumber Daya Manusia. Bandung:
MandarMaju

https:

<https://sippn.menpan.go.id/pelayanan-publik/7941872/kepolisian-resor-sanggau/surattanda-nomor-kendaraan--stnk--dan-tanda-nomor-kendaraan-bermotor--tnkb->

Buku

Rukajat, Ajat Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)/ oleh Ajat Rukajat.--
Ed.1, Cet, 1--Yogyakarta: Deepublish, Juli 2018.

Moh. Nazir, Metode Penelitian (Bogor: Ghalia Indonesia, 2013), 12 A. Muri Yusuf, Metode Penelitian:
Kuantitatif, Kualitatif, dan Penelitian Gabungan (Jakarta: Prenadamedia Group, 2014),
300.

Lexy J Moleong, Metode Penelitian Kualitatif (Bandung: PT. Remaja Rosdakarya, 2013), 5.

Sugiyono, Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods), (Bandung: Alfabeta, 2015), 329.