

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN
BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

NOFIANA INDRA PERMATA SARI
NPM. 1341010036

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2020**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT SURABAYA SELATAN BERDASARKAN SURVEI
KEPUASAAN MASYARAKAT (SKM)**

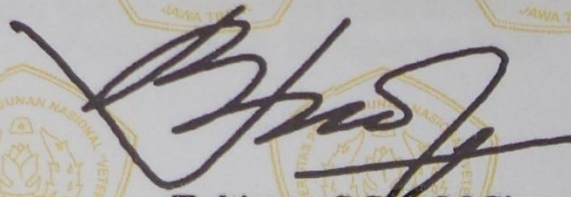
Disusun Oleh :

NOFIANA INDRAPERMATA SARI
NPM. 1341010036

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Dosen Pembimbing



Tukiman S. Sals, M.Si
NIP.196103231989031001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., CHRA
NIP. 19570701 198703 1001

HALAMAN REVISI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT
SURABAYA SELATAN BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN
MASYARAKAT (SKM)**

Nama Mahasiswa : Nofiana Indra Permata Sari
NPM : 1341010036
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

**Menyatakan bahwa skripsi ini telah direvisi dan disahkan
Pada tanggal 20 Agustus 2020**

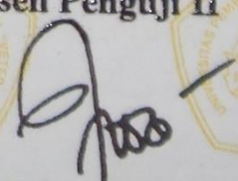
Mengetahui / Menyetujui :

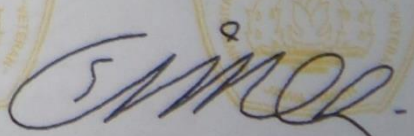
Dosen Penguji I

Dosen Penguji II

Dosen Penguji III


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001


Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NIP. 371089500451


Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT SURABAYA SELATAN BERDASARKAN SURVEI
KEPUASAN MASYARAKAT (SKM)**

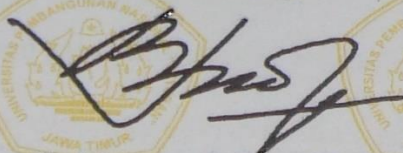
Oleh :

NOFIANA INDRA PERMATA SARI
NPM. 1341010036

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu
Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

Pada tanggal : 30 Juli 2020

Pembimbing



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

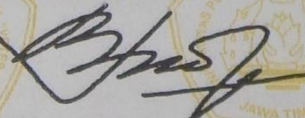
Tim Penguji:

1. Ketua



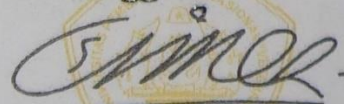
Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NIP. 371089500451

2. Sekretaris



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

3. Anggota



Dr. Ertien Rining N., M.Si
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS., CHRA
NIP. 19590701 198703 1001

KATA PENGANTAR

Dengan Mengucap Puji Syukur Kehadirat Allah SWT dzat yang maha Pengasih dan Penyayang yang telah Melimpahkan Karunia-Nya, Sehingga Penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa Sholawat dan Salam Tercurahkan pada baginda Rasulullah SAW yang telah meletakkan Peradapan Khoirummah serta menarangi Perjalanan Hanif Manusia. Skripsi ini merupakan salah satu syarat untuk meraih Gelar Sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Pada kesempatan ini Penulis juga menyampaikan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi, diantaranya :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur .
2. Bapak Dr.Drs.Ec. Gendut Sukarno.MS.CHRA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
3. Bapak Tukiman S.Sos, M.Si Selaku Dosen pembimbing Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.
4. Ibu Dr Ertien Rining N, M.Si, Selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak/Ibu Dosen dan Staff, di Lingkungan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran”Jawa Timur.

6. Kedua Orangtua Penulis terutama adik kandung penulis Niken Dwi Andayani, yang senantiasa mengiringi doa-doa, dukungan, dorongan, semangat dan tantangan untuk penulis.
7. Sahabat-Sahabat Penulis terutama Dimas Arianto, Eka wahyu, Feri, Ian Rahman Pramuditya, Hajar Darmawan, Yustisia Maya, Dewi Yovita yang telah memberikan bantuan dan semangat didalam penyelesaian penelitian skripsi ini.
8. Untuk seluruh responden yang turut membantu penulis menyelesaikan penelitian skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penelitian skripsi ini jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat Penulis harapkan. Akhir kata Penulis berharap semoga dengan penelitian skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Surabaya, Juli 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--|-------------|
| HALAMAN JUDUL | i |
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR REVISI | iii |
| LEMBAR PENGESAHAN | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| ABSTRAKSI | xiii |
| BAB 1 PENDAHULUAN | |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 9 |
| 1.3 Tujuan Penelitian | 9 |
| 1.4 Manfaat Penelitian | 9 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | |
| 2.1 Penelitian Terdahulu | 10 |
| 2.2 Landasan Teori | 15 |
| 2.2.1 Konsep Pelayanan | 15 |
| 2.2.1.1 Pengertian Pelayanan | 15 |
| 2.2.2 Konsep Pelayanan Publik | 15 |
| 2.2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik | 15 |
| 2.2.2.2 Azas Pelayanan Publik | 16 |
| 2.2.2.3 Jenis-Jenis Pelayanan | 18 |
| 2.2.3 Konsep Kepuasan Masyarakat | 18 |
| 2.2.3.1 Pengertian Kepuasan Masyarakat | 18 |

| | | |
|---------|--|----|
| 2.2.4 | Pedoman Umum Unit Pelayanan | 20 |
| 2.2.5 | Konsep Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap | 23 |
| 2.2.5.1 | Pengertian Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) | 23 |
| 2.2.5.2 | Pajak Kendaraan Bermotor | 24 |
| 2.2.6 | Survei Kepuasan Masyarakat | 25 |
| 2.2.6.1 | Pengertian Survei Kepuasan Masyarakat | 25 |
| 2.2.6.2 | Tujuan Survei Kepuasan Masyarakat | 26 |
| 2.2.6.3 | Sasaran Survei Kepuasan Masyarakat | 26 |
| 2.2.6.4 | Prinsip Survei Kepuasan Masyarakat | 27 |
| 2.2.6.5 | Unsur Survei Kepuasan Masyarakat | 28 |
| 2.2.6.6 | Manfaat Survei Kepuasan Masyarakat | 29 |
| 2.3 | Kerangka Berfikir | 30 |

BAB III METODE PENELITIAN

| | | |
|-------|--|----|
| 3.1 | Definisi Operasional dan Pengukuran Variabel | 32 |
| 3.2 | Populasi, Sampel dan Teknik Penarikan Sampel | 36 |
| 3.3 | Teknik Pengumpulan Data | 38 |
| 3.3.1 | Sumber Data | 38 |
| 3.3.2 | Pengumpulan Data | 39 |
| 3.4 | Metode Analisa Data | 40 |

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

| | | |
|---------|---|----|
| 4.1 | Gambaran Umum Objek Penelitian | 43 |
| 4.1.1 | Profil Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan | 43 |
| 4.1.2 | Visi dan Misi | 44 |
| 4.1.2.1 | Visi | 44 |
| 4.1.2.2 | Misi | 45 |

| | | |
|-----------------------|---|----|
| 4.1.3 | Tujuan dan Sasaran KB Samsat Surabaya Selatan | 45 |
| 4.1.3.1 | Tujuan | 45 |
| 4.1.3.2 | Sasaran | 45 |
| 4.1.4 | Struktur Organisasi KB Samsat Surabaya Selatan | 46 |
| 4.1.5 | Uraian Tugas Pokok dan Fungsi | 46 |
| 4.1.6 | Prasarana Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan | 51 |
| 4.1.7 | Persyaratan Pengesahan dan Perpanjangan Serta Biaya Pajak Kendaraan Bermotor | 52 |
| 4.1.7.1 | Pengesahan/Pembayaran PKB 1 Tahun | 52 |
| 4.1.7.2 | Perpanjangan STNK 5 Tahunan | 52 |
| 4.1.7.3 | Biaya Administrasi/Pembayaran PKB | 52 |
| 4.1.8 | Komposisi Pegawai KB Samsat Surabaya Selatan | 53 |
| 4.1.8.1 | Data Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| 4.1.8.2 | Data Pegawai Berdasarkan Pendidikan | 53 |
| 4.1.8.3 | Data Pegawai Berdasarkan Instansi | 54 |
| 4.2 | Hasil Penelitian | 55 |
| 4.2.1 | Karakteristik Responden di KB Samsat Surabaya Selatan | 56 |
| 4.2.1.1 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| 4.2.1.2 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 57 |
| 4.2.1.3 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 57 |
| 4.2.1.4 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan | 58 |
| 4.2.1.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 58 |
| 4.3 | Analisis Persepsi Per Unsur | 59 |
| 4.4 | Analisis Data SKM | 70 |
| 4.5 | Pembahasan | 72 |
| 4.6 | Analisis Kualitas Pelayanan | 81 |
| BAB V PENUTUP | | |
| 5.1 | Kesimpulan | 85 |
| 5.2 | Saran | 87 |
| DAFTAR PUSTAKA | | |

DAFTAR TABEL

| | | |
|------------|---|----|
| Tabel 2.1 | Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang | 13 |
| Tabel 3.1 | Instrumen Pengukuran Variabel Kualitas Pelayanan | 36 |
| Tabel 3.2 | Kisi-Kisi Instrumen Kuesioner Penelitian | 39 |
| Tabel 3.3 | Pedoman Observasi | 40 |
| Tabel 3.4 | Tabel Nilai Persepsi, Interval Survei Kepuasan Masyarakat, Interval Konversi Survei Kepuasan Masyarakat, Mutu Pelayanan, dan kinerja Kinerja Unit Pelayanan | 42 |
| Tabel 4.1 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin | 53 |
| Tabel 4.2 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan | 54 |
| Tabel 4.3 | Jumlah Pegawai Berdasarkan Instansi | 54 |
| Tabel 4.4 | Jumlah pengunjung KB Samsat Surabaya Selatan Tahun 2019 | 55 |
| Tabel 4.5 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin | 56 |
| Tabel 4.6 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan | 57 |
| Tabel 4.7 | Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan | 57 |
| Tabel 4.8 | Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Layanan | 58 |
| Tabel 4.9 | Karakteristik Responden Berdasarkan Usia | 58 |
| Tabel 4.10 | Nilai Persepsi Per Unsur | 60 |
| Tabel 4.11 | Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Persyaratan | 60 |
| Tabel 4.12 | Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Prosedur | 61 |
| Tabel 4.13 | Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Waktu Penyelesaian | 62 |
| Tabel 4.14 | Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Biaya/Tarif | 63 |
| Tabel 4.15 | Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Produk Spesifikasi Jenis | 64 |
| Tabel 4.16 | Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Kompetensi Pelaksana | 65 |
| Tabel 4.17 | Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Perilaku Pelaksana | 66 |
| Tabel 4.18 | Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Saran dan Masukan | 67 |
| Tabel 4.19 | Rekapitulasi Jawaban Responden Unsur Sarana dan Prasarana..... | 69 |
| Tabel 4.20 | Nilai Per Unsur | 70 |
| Tabel 4.21 | Nilai Survei Kepuasan Masyarakat | 71 |

DAFTAR GAMBAR

| | | |
|-----|--|----|
| 2.1 | Kerangka Berfikir | 31 |
| 4.1 | Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan | 43 |
| 4.2 | Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan | 46 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1 : Kuesioner yang sudah diisi oleh responden
- Lampiran 2 : Tabulasi Data Rekapitulasi Keseluruhan Skor Per Unsur
- Lampiran 3 : Rekapitulasi Karakteristik Responden
- Lampiran 4 : Surat Rekomendasi Penelitian
- Lampiran 5 : Surat Keterangan Selesai Penelitian
- Lampiran 6 : Dokumentasi Peneliti di KB Samsat Surabaya Selatan

ABSTRAKSI

NOFIANA INDRA PERMATA SARI, KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SURABAYA SELATAN BERDASARKAN SURVEI KEPUASAN MASYARAKAT (SKM).

Penelitian ini didasarkan oleh fenomena yang diambil dari keluhan masyarakat tentang buruknya Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan yang tidak sesuai dengan Program “Cettar” yang diluncurkan oleh Gubernur Jawa Timur Khofifah Indar Parawansa di lingkup Samsat seolah hanya slogan semata untuk sebagian masyarakat. Kondisi ini menunjukkan bahwa penyelenggara pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pelayanan pemerintah yang belum efisien serta efektif. Sehingga perlu adanya usaha meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, dan dapat mengatasi hambatan dalam layanan yang diterima oleh masyarakat.

Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan. Tujuan dari Penelitian ini yaitu untuk mengetahui nilai SKM di Kantor Samsat Surabaya Selatan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu Deskriptif Kuantitatif yang memiliki Satu Variabel yaitu tentang Kualitas pelayanan yang diukur dari pedoman penyusunan survei kepuasan masyarakat.

Untuk mengukur kualitas pelayanan maka digunakan 9 unsur seperti yang telah ditetapkan oleh Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017. Di dalam penelitian ini yang menjadi responden adalah masyarakat yang menggunakan jasa pelayanan sebanyak 217 responden, pengumpulan data dengan menggunakan kuesioner. Teknik Pengambilan sampel dalam penelitian ini dengan menggunakan *Accidental Sampling*. Teknik analisis yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan menggunakan nilai Survei Kepuasan Masyarakat (SKM).

Hasil dari penelitian ini yakni besarnya nilai Survei Kepuasan Masyarakat pada penelitian ini adalah **70,707** masuk dalam kategori nilai Persepsi 2. Nilai interval SKM **2,60 - 3,064** kemudian nilai Interval konversi SKM **65,00-76,60** dengan Mutu Pelayanan **C**. Sehingga bisa disimpulkan bahwa kinerja petugas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan di Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan masuk dalam kategori **“KURANG BAIK”**.

Kata Kunci : Survei Kepuasan Masyarakat, Kualitas Pelayanan