

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI
MENUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH JAKARTA TIMUR
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI DKI JAKARTA**



SKRIPSI

Diajukan Untuk Menempuh Ujian Sarjana Strata Satu

Program Studi Ilmu Pemerintahan



Oleh:

WIMAR BAGUS SADEWA

NPM : 41183506200026

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ISLAM "45" BEKASI**

2024

LEMBAR PERSETUJUAN

Judul : Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal
Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan
Daerah Provinsi DKI Jakarta

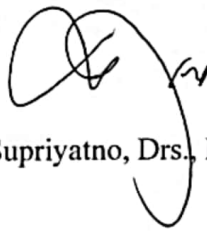
Penyusun : Wimar Bagus Sadewa

NPM : 41183506200026

Bekasi, 15 Oktober 2024

Menyetujui :

Pembimbing,



Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

Mengetahui :

Ketua Jurusan Studi Ilmu Pemerintahan,



Muhammad Fadli, S.Ip., M.Si.

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI SKRIPSI

Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal
Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Jakarta Timur Bagian
Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta



Dipersiapkan dan Disusun oleh :

Wimar Bagus Sadewa

NPM : 41183506200026

Telah diujikan dihadapan Dewan Penguji

Pada Tanggal : 15 Oktober 2024

Dan telah dinyatakan Lulus / Disahkan

di Universitas Islam "45" Bekasi

Pada tanggal : 15 Oktober 2024

Dewan Penguji :

Ketua : Muhammad Fadil, S.IP., M.Si.

Sekretaris : Yanto Supriyatno, Drs., M.Si.

Anggota : 1. Dr. Aos Kuswandi, Drs., M.Si.

2. Dr. Siti Nuraini, Drs., M.Si.

(.....)
(.....)
(.....)
(.....) 21/10/24

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber, baik yang dikutip maupun yang dirujuk telah saya nyatakan benar.

Nama : WIMAR BAGUS SADEWA

NPM : 41183506200026

Tanda Tangan :



Tanggal : 15 Oktober 2024

ABSTRAK

Penulisan skripsi ini bertitik tolak dari pelaksanaan pelayanan pembayaran kendaraan bermotor roda empat yang belum dilakukan secara optimal, tidak optimalnya pelayanan tersebut menyebabkan aktivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda empat yang dilakukan di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta belum sepenuhnya menunjukkan kesempurnaan dari pelayanan prima yang diharapkan, dalam arti belum sepenuhnya baik, lancar dan tertib. Oleh karena itu penulis membuat judul **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta “**. Berbagai indikasi dari permasalahan tersebut di atas, penulis mengidentifikasi masalah sebagai berikut : Bagaimana pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Empat di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta?, Faktor-faktor apa saja yang menjadi hambatan dalam pelayanan pembayaran pajak?, dan Upaya-upaya apa saja yang dilakukan dalam mengatasi hambatan yang ditemui?.

Permasalahan tersebut diteliti dan dikaji dengan menggunakan Metode yang digunakan dalam penelitian adalah metode deskriptif, sedangkan teknik pengumpulan data yaitu dengan menggunakan teknik studi pustaka dan studi lapangan, terdiri dari observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada 192 responden yang telah ditentukan berdasarkan penentuan sampel secara random sampling.

Landasan teori yang digunakan dalam rangka pembahasan adalah faktor-faktor pendukung pelayanan menurut Moenir (2002 : 88) yaitu : 1) Faktor kesadaran, 2) Faktor aturan, 3) Faktor organisasi, 4) Faktor pendapatan, 5) Faktor kemampuan dan keterampilan, dan 6) Faktor sarana pelayanan.

Hasil pembahasan yaitu bahwa pelayanan pembayaran public di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta belum sepenuhnya memperhatikan faktor-faktor pendukung pelayanan yang baik. Hal tersebut terungkap berdasarkan rekapitulasi tanggapan responden terhadap pelayanan dimaksud melalui kuesioner hanya mencapai nilai 71,94 %. Nilai prosentase tersebut jika dibandingkan dengan nilai kategori yang ditetapkan masuk baru dalam kategori baik.

Selain itu terdapat beberapa faktor yang menjadi penghambat dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta, diantaranya yaitu : kurang memadainya ruang/tempat pelayanan pembayaran PKB, kurangnya sarana pendukung pelayanan pembayaran PKB, terbatasnya jumlah personil, dan sebagainya. Kemudian upaya-upaya dalam mengatasi hambatan tersebut, diantaranya yaitu : dilakukan penataan ruang pelayanan, diupayakan penggunaan peralatan yang tersedia secara maksimal, optimalisasi waktu pelayanan, dan sebagainya.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Pendapatan Daerah.

ABSTRAK

The starting point of writing this thesis is that the implementation of payment services for four-wheeled motorized vehicles has not been carried out optimally, the non-optimality of these services has resulted in the four-wheeled motorized vehicle tax payment service activities carried out at the East Jakarta Regional SAMSAT Office of the Regional Revenue Agency of DKI Jakarta Province not yet fully showing perfection. of the expected excellent service, in the sense that it is not completely good, smooth and orderly. Therefore, the author created the title "Quality of Public Services in the Office of the One-Stop Single Administration System (SAMSAT) East Jakarta Region, Regional Revenue Agency of DKI Jakarta Province". Various indications of the problems mentioned above, the author identifies the following problems: How is the four-wheeled motor vehicle tax payment service at the East Jakarta Regional SAMSAT Office, DKI Jakarta Provincial Revenue Agency?, What factors are the obstacles in tax payment services?, and What efforts have been made to overcome the obstacles encountered?

This problem was researched and studied using the method used in the research was a descriptive method, while the data collection technique was by using literature study and field study techniques, consisting of observations and questionnaires distributed to 192 respondents who had been determined based on random sampling.

The theoretical basis used in the discussion is the supporting factors of service according to Moenir (2002: 88), namely: 1) Awareness factor, 2) Regulatory factors, 3) Organizational factors, 4) Income factors, 5) Ability and skills factors, and 6) Service facilities factors.

The results of the discussion are that public payment services at the East Jakarta Regional SAMSAT Office of the DKI Jakarta Provincial Revenue Agency have not fully paid attention to the factors supporting good service. This was revealed based on the recapitulation of respondents' responses to the service in question through the questionnaire, only reaching a value of 71.94%. If this percentage value is compared with the assigned category value, it will be in the good category.

Apart from that, there are several factors that hinder public services at the East Jakarta Regional SAMSAT Office, DKI Jakarta Provincial Revenue Agency, including: inadequate space/place for PKB payment services, lack of supporting facilities for PKB payment services, limited number of personnel, and so on. Then, efforts to overcome these obstacles include: arranging the service space, making maximum use of available equipment, optimizing service time, and so on.

Keywords: Quality of Public Services, Motor Vehicle Tax, Regional Income.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Wimar Bagus Sadewa
Tempat, Tgl. Lahir : Jakarta, 18 Desember
2000Agama : Islam
Kewarganegaraan : Indonesia
Alamat : Kp. Bulak Baru Rt.05/Rw.03 Kel. Pulogadung Kec.
Pulogadung Jakarta Timur
Nama Bapak : Sumarno
Nama Ibu : Sri Winarsih

Riwayat Pendidikan

1. SDN 09 Penggilingan, lulus tahun 2013 di Jakarta
2. SMPN 168 Jakarta, lulus tahun 2016 di Jakarta
3. SMAN 76 Jakarta, lulus tahun 2019 di Jakarta
4. Masuk Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNISMA Bekasi tahun 2020

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur saya panjatkan Kehadirat Allah SWT, penulis dapat menyelesaikan penelitian sekaligus membuat laporannya dalam bentuk skripsi dengan judul : “Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta”. Latar belakang didasarkan pengamatan bahwa dari aktivitas pelayanan publik yang dilakukan di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta belum sepenuhnya menunjukkan tingkat pelayanan yang menunjukkan kesempurnaan dari pelayanan prima yang diharapkan, dalam arti belum sepenuhnya baik, lancar dan tertib.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak akan berjalan lancar tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak. Oleh karenanya dalam kesempatan ini disampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat :

1. Yanto Supriyatno, Drs.,M.Si, Selaku Pembimbing penulisan skripsi ini, dan Dekan Fisip Unisma Bekasi;
2. Bapak Muhammad Fadil, S.Ip.,M.Si, Selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisip Unisma Bekasi;
3. Bapak Dr. Aos Kuswandi,Drs.,M.Si dan Ibu Dr. Siti Nuraini,Drs.,M.Si, Selaku Dosen Penguji yang bersedia memberikan berbagai saran dan kritik yang membangun demi kesempurnaan skripsi ini;
4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam “45” Bekasi dan seluruh staf yang telah memberi bekal ilmu pengetahuan sehingga penulis dapat menyelesaikan studi dan menyelesaikan penulisan skripsi ini;
5. Bapak Kepala Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta beserta staf yang telah memberikan ijin Penulis untuk melakukan penelitian di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta;

6. Ayah dan Ibunda tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam penyelesaian studi di Fisip Unisma Bekasi, kekasih saya Amara Pinky Damayanti yang selalu memberikan support, saran, motivasi, doa, dan dorongan kepada penulis;
7. Rekan-rekan Mahasiswa Program Studi Ilmu Pemerintahan angkatan 2020 yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis baik selama dalam mengikuti perkuliahan maupun dalam penulisan skripsi ini;
8. Teman-teman Pengurus Pusat the Jakmania yang sudah memberikan dukungan semangat kepada penulis selama masa penyusunan skripsi;
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantudalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu kritik dan saran yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan dan akan diterima dengan penuh lapang dada demi perbaikan di masa yang akan datang dalam berbagai hal. Akhir kata penulis berharap mudah-mudahan segala sesuatu yang kita lakukan untuk kebajikan mendapat ridho dari Allah SWT, Amin.

Bekasi, 15 Oktober 2024

Penulis



WIMAR BAGUS SADEWA

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS	iii
ABSTRAK	iv
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Identifikasi Masalah.....	11
1.3 Tujuan Penelitian	11
1.4 Kegunaan Penelitian	11
1.5 Signifikasi Penelitian	12
1.6 Sistematika Penulisan	15
BAB II KERANGKA TEORI.....	17
2.1 Konsep Pelayanan.....	17
2.2 Konsep Perkantoran.....	28
2.3 Administrasi Perkantoran	32
2.4 Kerangka Pemikiran.....	34
2.5 Definisi Operasional	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN.....	39
3.1 Metode Penelitian dan Teknik Pengumpulan Data.....	39
3.2 Populasi dan Sampel.....	40

3.3	Lokasi dan Lamanya Penelitian	40
BAB IV	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	42
4.1	Tinjauan Umum Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.....	42
4.2	Kualitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta	49
4.3	Faktor-faktor yang Menjadi Hambatan Dalam Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta.....	72
4.4	Upaya-upaya yang Dilakukan Dalam Mengatasi Hambatan	73
BAB V	SIMPULAN DAN SARAN	74
5.1	Simpulan	74
5.2	Saran-saran.....	75
	DAFTAR PUSTAKA.....	77
	LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Penyerahan Laporan Bulanan Kantor SAMSAT Jakarta Timur Tahun 2023	10
Tabel 3.1 Jadwal Penelitian Tahun 2024	41
Tabel 4.1 Tanggapan Responden Sikap Tidak Emosional Dalam Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	51
Tabel 4.2 Tanggapan Responden Tentang Keikhlasan dan Kesungguhan Dalam Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	52
Tabel 4.3 Tanggapan Responden Tentang Kesesuaian Pelaksanaan Tugas Dengan Kewenangan Yang Dimiliki Para Pelaksana Pemberi Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	54
Tabel 4.4 Tanggapan Responden Tentang Pengetahuan dan Pengalaman Yang Menunjang Dalam Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	55
Tabel 4.5 Tanggapan Responden Tentang Tingkat Pemahaman Para Pelaksana Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	56
Tabel 4.6 Tanggapan Responden Tentang Kepatuhan atau Disiplin Para Pelaksana Tugas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	57
Tabel 4.7 Tanggapan Responden Tentang Diperhatikannya Suatu Sistem Mekanisme Kerja Oleh Pegawai Yang Memberikan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	59
Tabel 4.8 Tanggapan Responden Diperhatikannya Prosedur Dalam Pelaksanaan Tugas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	60
Tabel 4.9 Tanggapan Responden Tentang Diperhatikannya Metode Dalam Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	61
Tabel 4.10 Tanggapan Responden Tentang Terpenuhinya Kebutuhan Pokok	

	Para Pelaksana Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	62
Tabel 4.11	Tanggapan Responden Tentang Pemenuhan Kebutuhan Tambahan ..	63
Tabel 4.12	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan Teknik Dalam Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	65
Tabel 4.13	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan Manusia Dalam Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	65
Tabel 4.14	Tanggapan Responden Tentang Tingkat Kemampuan Konsepsi Para Pelaksana Dalam Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	66
Tabel 4.15	Tanggapan Responden Tentang Pemenuhan Kebutuhan Sarana Kerja Yang Menunjang Pelaksanaan Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	68
Tabel 4.16	Tanggapan Responden Tentang Pemenuhan Fasilitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Jakarta Timur	69
Tabel 3.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden Perhatian Terhadap Faktor-faktor Pendukung Pelayanan	70

DAFTAR TABEL

Halaman

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran Penelitian Kualitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAT Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi DKI Jakarta	35
Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Samsat Wilayah Jakarta Timur Badan Pendapatan Daerah Provinsi Dki Jakarta	4