

**PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PENINGKATAN
PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT
MEDAN UTARA**

SKRIPSI

**Oleh :
LEGIMIN
NPM : 10.851.0042**

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2014**

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Judul Skripsi : **Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu
Atap (SAMSAT) Dalam Peningkatan Pelayanan
Publik Di Samsat Medan Utara**

Nama Mahasiswa : Legimin
NPM : 10 851 0042
Program Studi : Ilmu Pemerintahan



Menyetujui

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Drs. Kariono".

(Drs.Kariono,MSi.)

Pembimbing II

A handwritten signature in blue ink, appearing to be "Drs. M. Aswin HSB. MAP.".

(Drs.M.Aswin HSB.MAP.)



Dekan

DR. Abdul Kadir, MSi.

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa Skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan Skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam Skripsi ini.

Medan, 05 Mei 2014



A B S T R A K

Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Samsat Medan Utara

Nama : Legimin ; NPM. 10.851.0042

Kantor Bersama SAMSAT Medan Utara Kota Medan adalah salah satu instansi daerah yang merupakan gabungan dari tiga instansi yaitu Kepolisian Negara Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang memberikan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor untuk memenuhi kewajiban pendaftaran kendaraan bermotor baru, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan hasil berupa penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), dan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan melalui Loker Pelayanan Pendaftaran dan Penetapan yang terdiri dari loket pendaftaran kendaraan baru, perpanjangan STNK lima tahun, pengesahan STNK, mutasi dan Loker Pelayanan Pembayaran dan Penyerahan. Mekanisme pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Medan Utara Kota Medan telah terkomputerisasi tetapi belum mencakup semua sistem kerja, dengan semakin bertambahnya kepemilikan kendaraan bermotor dan masalah lain yang terkait maka diperlukan satu sistem informasi yang terintegrasi untuk meningkatkan mekanisme pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang berkepentingan.

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan SAMSAT Medan Utara kepada wajib pajak, menggambarkan faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak dan menggambarkan upaya-upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT Medan Utara. Sampel diambil secara *purposive sampling* sebanyak 120 orang yang terdiri dari masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor. Analisis data dilakukan dengan metode deskriptif.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas pelayanan SAMSAT Medan Utara dilihat dari aspek bukti langsung (*tangibles*), kehandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan, empati (*emphaty*) secara keseluruhan kualitas pelayanan SAMSAT dapat dikatakan sudah memenuhi harapan masyarakat sebagai wajib pajak. Faktor-faktor yang menjadi penghambat SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak adalah kualitas sumberdaya manusia yang masih kurang, belum optimalnya pelaksanaan sistem informasi yang dikembangkan di SAMSAT. Upaya peningkatan kualitas pelayanan SAMSAT Medan Utara adalah : Selalu memperbaharui program komputer dan mengganti komputer yang sudah tidak layak pakai dengan tujuan untuk mempercepat proses pelayanan

Kata kunci : *Pelayanan Publik, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)*

KATA PENGANTAR

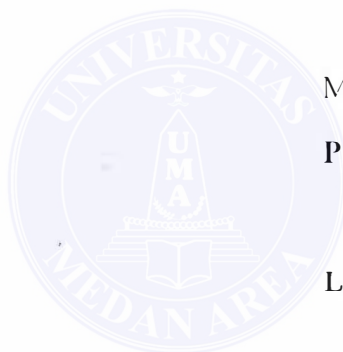
Puji syukur Penulis panjatkan kehadiran Tuhan Yang Maha Kuasa yang telah melimpahkan rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini sebagai suatu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Adapun judul Skripsi ini adalah “ Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Peningkatan Pelayanan Publik Di Samsat Medan Utara”. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan Skripsi ini masih dirasakan sekali banyak kekurangan dan kelemahan, mengingat keterbatasan penulis. Dalam penyelesaian Skripsi ini, banyak pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung, untuk itu dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof.Dr. A. H. M. Ya`kub Matondang MA, Rektor Universitas Medan Area
2. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
3. Bapak Drs.Kariono, Msi. sebagai Pembimbing I, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian Skripsi ini.
4. Bapak Drs.M.Aswin Hsb, MAP. sebagai Pembimbing II, yang telah banyak memberikan bimbingan dan pengarahan dalam penyelesaian Skripsi ini.
5. Bapak Kepala UPT SAMSAT Medan Utara, beserta staf atas segala bantuan dan fasilitas yang diberikan selama peneliti mengadakan penelitian.

6. Bapak dan Ibu dosen serta staf pengajar Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area yang telah memberikan bekal ilmu serta kelancaran dalam proses penyusunan dan penyelesaian Skripsi ini.
7. Terimakasih pula kepada Istri Tercinta dan anak-anakku Tersayang dan semua fihak yang telah memberikan bantuan serta seluruh keluarga yang senantiasa memberi dorongan dan semangat serta do'a demi keberhasilan dan kesuksesan penulis.

Semoga amal baik mereka semua mendapat balasan yang berlimpat ganda dari Tuhan Yang Maha Kuasa. Amin.



Medan, 05 Mei 2014

P e n u l i s

Legimin

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERSETUJUAN	i
HALAMAN PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
ABSTRAKSI	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR.....	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x

BAB I : PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Identifikasi Masalah.....	6
1.3. Pembatasan Masalah	7
1.4. Perumusan Masalah	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	8

BAB II : TINJAUAN PUSLANDASAN TORITIS

2.1. Pengertian Sistem	10
2.2. Model Umum Sistem	14
2.3. Pelayanan Publik.....	16
2.4. Kepuasan Pelanggan.....	18
2.5. Kinerja Organisasi	23
2.6. Kerangka Pemikiran.....	30

BAB III : METODE PENELITIAN

3.1. Jenis, Sifat, Lokasi dan Waktu Penelitian.....	31
3.2. Populasi dan Sampel Penelitian	31
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	32
3.4. Definisi Konsep dan Operasional.	33
3.5. Variabel PenTeknik Analisa Data.	35

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Hasil Penelitian	36
4.1.1 Sejarah Singkat SAMSAT Medan Utara.....	36
4.1.2 Pemungutan PKB dan BBN-KB melalui SAMSAT	42
4.1.3 Kebijakan Intensifikasi dan Ekstensifikasi.....	48
4.2. Pembahasan.....	50
4.2.1 Kualitas Pelayanan SAMSAT Medan Utara	50
4.2. 2 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Pelayanan	62
4.2. 3 Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan SAMSAT	71
4.2. 2 Realisasi Penerimaan PKB/BBN-KB	73

BAB VI : KESIMPULAN DAN SARAN

6.1. Kesimpulan	74
6.2. Saran-Saran	75

DAFTAR PUSTAKA	77
-----------------------------	----

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
4.1	Distribusi Responden Menurut Jenis Kelamin	51
4.2	Distribusi Responden Menurut Jenis Kendaraan yang dikenakan	51
5.3	Distribusi Responden Menurut Status Kendaraan Bermotor yang dikenakan Pajak	52
5.4	Jawaban Responden Tentang Kepemilikan Kendaraan Bermotor yang dikenakan Pajak	53
5.5	Tanggapan Responden Terhadap Ketepatan Waktu Petugas Dalam Memberikan Pelayanan	54
5.6	Tanggapan Responden Terhadap Efisiensi dan Keakuratan Pelayanan Petugas Pajak	55
5.7	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Dalam Memenuhi Janji	56
5.8	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Pelayanan Petugas Pajak	57
5.9	Tanggapan Responden Terhadap Kecepatan Petugas Pajak Dalam Menanggapi Masalah Yang Dihadapi Wajib Pajak	58
5.10	Tanggapan Responden Tentang Kejelasan Informasi Yang Diberikan Oleh Petugas Pajak	59
5.11	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pajak Dalam Menjaga Kerahasiaan Wajib Pajak	59
5.12	Tanggapan Responden Terhadap Kemampuan Petugas Pajak Dalam Berkomunikasi dengan wajib pajak	60
5.13	Tanggapan Responden Terhadap Profesionalisme Petugas Dalam Pemberian Pelayanan	60

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintahan Pusat dan Daerah, memberikan dampak yang sangat luas terhadap pelaksanaan Pemerintahan di Daerah, otonomi yang diberikan kepada daerah merupakan otonomi yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Berdasarkan konsep otonomi daerah yang dikembangkan dalam Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 dengan tetap melakukan pada aspek transparansi, akuntabilitas, efisien dan efektif, daerah otonomi harus mampu melakukan manuver serta prakasa sendiri sesuai dengan aspirasi dan kebutuhan masyarakat.

Bergulirnya nuansa kebebasan yang meluas di masyarakat, serta perubahan faktual peranan Pemerintahan Daerah, yang mulai terbuka dalam sebuah koridor Undang-Undang No. 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah, menurut wacana lebih luas peran pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat. Di samping itu, tatanan praktis terhadap tuntutan pelayanan yang beriring dengan semakin membaiknya pengertian masyarakat terhadap hak-haknya sebagai warga negara, yang mempunyai akses langsung terhadap Pemerintah, ini tentunya membawa dampak perubahan iklim kerja di Pemerintahan Daerah, khususnya dalam kedudukannya sebagai abdi negara dan pelayan masyarakat. Terlebih apabila hal ini dikaitkan dengan salah satu faktor yang mempengaruhi

keberhasilan sebuah organisasi, yang berorientasi pada *publik service*, yaitu keberhasilan dalam menjalankan fungsi pelayanan kepada masyarakat (pelayanan publik), baik berupa barang atau jasa sesuai dengan kebutuhan yang diketahui.

Terkait dalam tatanan teoritis, makna diatas tertuang pula pada kajian yang mulai berkembang semenjak dekade 90-an, yakni pada Model Administrasi Negara Baru, yaitu Pilihan Publik, “sistem pemberian pelayanan kepada publik” (*delivery service system*), merupakan salah satu pusat perhatian, dan menjadi nilai yang akan dimaksimalkan.

Berkenaan dengan hal tersebut, pelayanan publik yang profesional perlu diwujudkan, hal ini penting dalam sistem pemberian pelayanan kepada masyarakat akhir-akhir ini menunjukkan banyak kemunduran, sebagaimana dinyatakan oleh Situmorang (2010:11), bahwa: Profesionalisme pemerintahan sedang mengalami kemunduran, saat ini lebih banyak pejabat politik dalam birokrasi, dan lingkungan kerja belum mendukung atau dapat dipercaya, tetapi pejabat pemerintah mempunyai peran penting untuk memulihkan lingkungan kerja agar sesuai dengan standar profesionalisme, untuk itu dibutuhkan orientasi layanan eksekutif banyak membantu.

Kemunduran bahkan kegagalan dalam layanan masyarakat tidak saja terjadi pada negara-negara berkembang, seperti Indonesia, akan tetapi juga melingkup negara-negara lainnya di luar Indonesia. Dapat diketahui bahwa sumber dari rendahnya pelayanan publik serta kegagalan-kegagalan yang ada, lebih dikarenakan kurang profesionalnya aparat yang memberikan pelayanan.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, Suharsimi, 2008, *Prosedur Penelitian Ilmiah*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Barry, T.H., *Management the total Quality transformation*, Mc.graw-Hill, Inc., New York, 2011
- Done, Laurete, Renaghan, Leo M dan Jane., M. 2004 “Measuring Customer Satisfaction For Strategic Management “Cornell H.N.R.A. Quarterly 2 (2) (39-47)
- Davis, Gordon. B. 2005. *Sistem Informasi Manajemen*. Terjemahan Bob Widahartono, Cetakan ketujuh. Jakarta : Pustaka Binaman Pressindo.
- Gaspersz Vincent, 2009 . *Manajemen Bisnis Total Dalam Era Global”.*, Gramedia Jakarta.
- , 2008 *Manajemen Bisnis Total “Manajemen Kualitas Penerapan Konsep-konsep Kualitas Dalam Manajemen Bisnis Total”.* Gramedia Jakarta.
- , 2009 *Manajemen Bisnis Total “Manajemen Kualitas Penerapan Jasa”.* Gramedia Jakarta.
- Engel, James F. *et. al* 2005, *Prilaku Pelanggan*, Jakarta: Binarupa Aksara.
- Hasibuan, Malayu, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Dasar dan Kunci Keberhasilan*, Jakarta : Rineka Cipta.
- Juran. J.m ., 2005., *Merancang Mutu Buku “Ancangan Baru Mewujudkan Mutu Kedalam Barang dan Jasa’.* Buku ke 1., Seri Manajemen Pusat Pengembangan manajemen. Jakarta.
- Kotler, Philip, 2005, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Benyamin Molan, Jakarta: Gramedia.
- Lupiyoadi, Rambat, 2004, *Manajemen Pemasaran Jasa : Teori dan Praktek*, Jakarta: PT Salemba Empat.
- Moekijat. 2001. *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Moleong. Lexy J. 2006, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosda Karya : Bandung.

- Murdick, Robert G. et-al. 2004. *Sistem Informasi Manajemen Modern*. Terjemahan J. Djamil, Cetakan ketiga. Jakarta : PT. Gelora Aksara Pratama.
- Rusly, Syarif. 2008. *Produktivitas*. Bandung : Angkasa.
- Situmorang, Mananda. 2010. *Pengantar Administrasi Negara*. Medan : UPMI.
- Subroto, Budiarto dan Dolly Sutajaya Nasution 2001, *Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan*. Jakarta: Manajemen Usahawan Lembaga Management FE UI.
- Sugiyono, 2014, *Metode Penelitian Administrasi*, Bandung : Alfabeta.
- Tjiptono, Fandi, 2006, *Manajemen Jasa*. Yogyakarta: Andi.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah No. 96 Tahun 2012 tentang Pelaksanaan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

