

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, Sang Maha Pencipta dan Pengatur Alam Semesta, berkat RidhoNya, penulis akhirnya mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kabupaten Padang Lawas".

Penulis sangat berharap Skripsi ini dapat berguna dalam rangka menambah wawasan serta pengetahuan kita mengenai Kualitas Pelayanan. Penulis juga menyadari sepenuhnya bahwa di dalam skripsi ini terdapat kekurangan-kekurangan. Untuk itu, Penulis berharap adanya kritik, saran dan usulan demi perbaikan di masa yang akan datang, mengingat tidak ada sesuatu yang sempurna tanpa sarana yang membangun.

Dalam kesempatan ini juga, peneliti menyampaikan terima kasih yang setulusnya kepada berbagai pihak yang telah memberikan bantuan, bimbingan serta dorongan moral sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik dan sesuai dengan rencana, semoga Allah SWT memberikan balasannya. amin. Dengan ini ucapan terima kasih peneliti sampaikan kepada:

1. Orang tua tercinta ayahanda Muhammad Ali Damsik Nasution dan ibunda Ros Dewi serta adik-adik saya Nurhalimah Nst, Sap Maida Nst, Abadi Nst, Romatua Nst, Kabullah Nst, Muhammad Ikhstar Nst dan Zahra Oktavia Nst yang tak henti hentinya mendoakan peneliti untuk segera menyelesaikan tugas akhir ini dan terus memberikan dorongan tanpa rasa bosan kepada saya.
2. Bapak Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA selaku dekan FISIP, Bapak Drs. H. M. Husni Thamrin Nst, M.Si selaku pembimbing I, Bapak Drs. Indra Muda Hutasuhut MAP, selaku pembimbing II, Ibu Nina Angelina S.sos, M.Si selaku Sekretaris, Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi. M.Pd selaku ketua prodi Administrasi Publik yang telah banyak membantu dengan penuh kasih sayang, memberikan dorongan, bimbingan, petunjuk, arahan dan saran sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Seluruh dosen beserta staff/pegawai Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah banyak memberikan bantuan dan arahan kepada peneliti selama perkuliahan.
4. Sahabat-sahabatku seperjuangan Pahmi nst, Imam, Ali hasan srg, Sahminan, Riski daulay, Riki, Rahim, Pahran, Henri, Irma Sari dan teman teman dalam program studi administrasi publik angkatan 2011.

Tetapi di banding dengan itu semua, tak ada yang melebihi rasa syukur yang sangat besar serta terima kasih sebesar besarnya yang melebihi apapun di dunia ini hanya kepada

Allah SWT. Hamba bersyukur kepadamu ya Allah telah Kau iziznkan hamba untuk hidup dan kemudian pertemukan hamba dengan orang orang hebat.

Segala hal baik merupakan kebenaran yang berasal dari-Nya dan segala kesalahan merupakan yang dibuat oleh peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran sangat dibutuhkan untuk melakukan perbaikan pada penulisan-penulisan ilmiah berikutnya, baik bagi peneliti secara langsung maupun bagi orang yang berkepentingan atas tugas akhir ini.

Medan, April 2016

Penulis

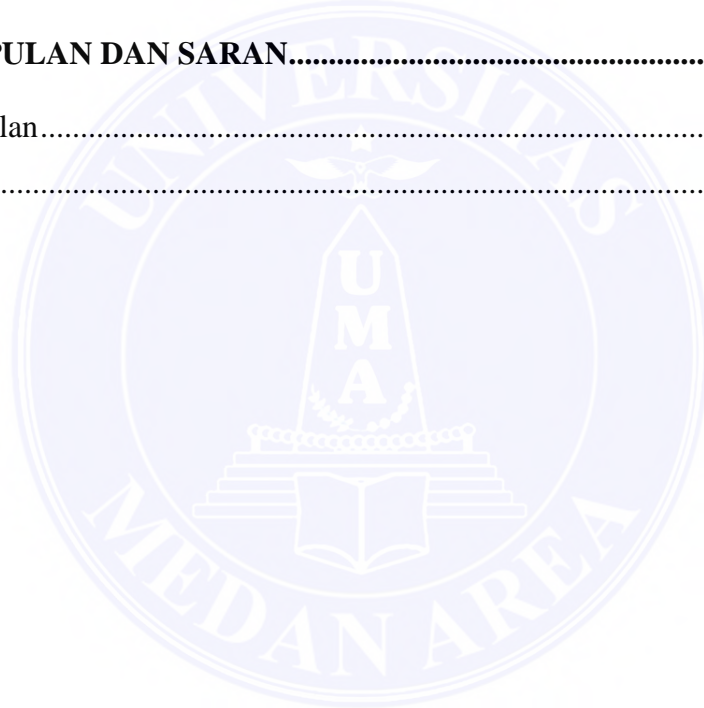
Ahmad Yani Nasution



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I : PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang Masalah	1
1.2. Rumusan Masalah	5
1.3. Pembatasan Masalah	5
1.4. Tujuan Penelitian.....	5
1.5. Manfaat Penelitian.....	6
BAB II : TINJAUAN PUSTAKA	7
2.1. Kualitas Pelayanan	7
2.1.1 Mekanisme Pelayanan	13
2.1.2. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	15
2.1.3. Prinsip-Prinsip Kualitas Pelayanan	16
2.1.4. Unsur-Unsur Kualitas Pelayanan	18
2.1.5. Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan.....	20
2.2. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).....	27
2.3. Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT)	31
2.3.1 Aparat Pelaksana dan Koordinator.....	32
BAB III : METODE PENELITIAN	33
3.1. Metode Penelitian.....	33
3.2. Jenis Penelitian	33
3.3. Lokasi Penelitian	33
3.4. Informan Penelitian	33
3.5. Tehnik Pengumpulan Data	34
3.6. Tehnik Analisis Data	35

BAB IV : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	36
4.1. Hasil Penelitian.....	36
4.1.1. Gambaran Umum Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kab. Palas	36
4.1.2 Visi dan Misi Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan Kab. Palas	37
4.1.3 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok Kantor UPT. SAMSAT	37
4.1.4. Prosedur, Mekanisme Pelayanan dan Kelompok Kerja	41
4.1.5 Sumber Daya Manusia	52
4.2. Pembahasan	53
BAB V: KESIMPULAN DAN SARAN.....	61
5.1 Kesimpulan.....	61
5.2 Saran	61



DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN

DAFTAR GAMBAR

Bagan 2.1: Pelayanan Prima Kantor UPT. SAMSAT	11
Bagan 2.2: Mekanisme Penerbitan STNK (1 tahun)	30
Bagan 2.3: Mekanisme Penerbitan STNK (5 tahun)	30
Bagan 4.1: Bagan Struktur Organisasi Kantor SAMSAT	38
Bagan 4.2: Mekanisme Penerbitan STNK (1 tahun)	44
Bagan 4.3: Mekanisme Penerbitan STNK (5 tahun)	45

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1: Data Pegawai Kantor UPT. SAMSAT Sibuhuan	53
---	----

