

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS SAMSAT KELILING  
UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD)  
MEDAN SELATAN BADAN PENGELOLAAN  
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TESIS**

OLEH

**HUBALILLAH  
NPM. 191801065**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 23/12/21

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN BUS SAMSAT KELILING  
UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD)  
MEDAN SELATAN BADAN PENGELOLAAN  
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
PROVINSI SUMATERA UTARA**

**TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**HUBALILLAH  
NPM. 191801065**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2021**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

# UNIVERSITAS MEDAN AREA MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

## HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan  
Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan  
Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara**

**Nama : Hubalillah**

**NPM : 191801065**

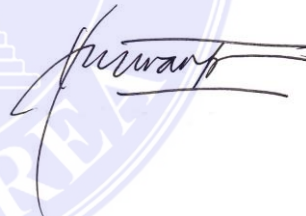
### Menyetujui

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Badaruddin, M.Si**

**Pembimbing II**



**Dr. Heri Kusmanto, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21

**Telah diuji pada Tanggal 27 September 2021**

---

---

**Nama : Hubalillah**

**NPM : 191801065**



**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Zainuddin, M.Pd**  
**Sekretaris : Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP**  
**Pembimbing I : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si**  
**Pembimbing II : Dr. Heri Kusmanto, MA**  
**Penguji Tamu : Dr. Rizkan Zulyadi, SH, MH**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 27 September 2021

Yang menyatakan,



**Hubalillah**

## 5.2 Format Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini

Nama : Hubalillah  
NPM : 191801065  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis


demikian pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara .

berserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal : 15 November 2021

Yang menyatakan

  
(Hubalillah)

## ABSTRAK

### **Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara**

**N a m a** : Hubalillah  
**N I M** : 191801065  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si  
**Pembimbing II** : Dr. Heri Kusmanto, MA

Pelayanan pada Bus Samsat keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) mendapat tuntutan dari masyarakat atas perbaikan pelayanan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat. Maka rumusan masalah adalah bagaimanakah pelayanan Bus Samsat keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan BPPRDSU? Faktor-faktor apa saja yang menghambat pelayanan Bus Samsat keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan BPPRDSU? Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan teknik analisis kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data dari wawancara, dokumentasi, dan observasi. Berdasarkan hasil wawancara dan observasi yang menggunakan 4 indikator dari Tjiptono (2002:58) mengenai kualitas pelayanan Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang, sudah baik atau berkualitas. Namun kenyamanan masih kurang baik atau kurang memadai di karenakan sarana yang masih terbatas. Hambatan yang sering ditemukan adalah masyarakat yang mengeluh terhadap fasilitas. Di karenakan sarana yang ada masih kurang memuaskan. Kemudian tidak disiplinnya Petugas Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang. Yaitu Petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang masuk dan pulang kantor tidak tepat waktu. Serta masyarakat menginginkan waktu pengoperasian Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang dapat di perpanjang. Saran dalam penelitian ini di harapkan Kantor Samsat UPPD Medan Selatan BPPRDSU dapat memperbaiki dan melengkapi sarana pelayanan. Seperti pemberian kursi saat menunggu antrian, dan pemberian nomor antrian agar wajib pajak bisa tertib dalam menggunakan layanan. Melakukan sosialisasi yang berkaitan dengan disiplin Pegawai. Memberikan sanksi atau tindakan secara tegas bilamana seorang Pegawai terbukti melakukan pelanggaran disiplin. Samsat UPPD Medan Selatan BPPRDSU dapat memperpanjang waktu pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak.

**Kata Kunci:** Analisis, Bus Keliling, Kualitas Pelayanan, Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

## ABSTRACT

### *Analysis of the Service Quality of Mobile Samsat Bus Regional Revenue Service Unit (UPPD) South Medan Regional Tax and Levy Management Agency North Sumatra Province*

**Name** : Hubalillah  
**Student Id Number** : 191801065  
**Study Program** : Master of Science Public Administration  
**Advisor I** : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si  
**Advisor II** : Dr. Heri Kusmanto, MA

*Services on the Samsat Bus around the Regional Revenue Service Unit (UPPD) of South Medan The Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province (BPPRDSU) has received demands from the community for service improvements, both physical and easy and fast. So the formulation of the problem is how is the Samsat Bus service around the Regional Revenue Service Unit (UPPD) of South Medan BPPRDSU? What are the factors that hinder the service of the Samsat Bus around the Regional Revenue Service Unit (UPPD) of South Medan BPPRDSU? This study uses a descriptive method with qualitative analysis techniques. With data collection techniques from interviews, documentation, and observation. Based on the results of interviews and observations using 4 indicators from Tjiptono (2002:58) regarding the service quality of the Mobile Samsat Bus at Simpang Pemda Medan Selayang District, it is good or quality. However, comfort is still not good or inadequate because the facilities are still limited. Barriers that are often found are people who complain about the facilities. This is because the existing facilities are still unsatisfactory. Then the undisciplined officer of the Mobile Samsat Bus at the Simpang Pemda Medan Selayang District. Namely, the Samsat Bus Officers at the Simpang Simpang Pemda Medan Selayang Subdistrict enter and leave the office on time. And the community wants the operation time of the Samsat Roving Bus at the Medan Selayang District Government to be extended. Suggestions in this study are expected that the Samsat Office of UPPD Medan Selatan BPPRDSU can improve and complete service facilities. Such as giving seats while waiting in line, and giving queue numbers so that taxpayers can be orderly in using the service. Conducting socialization related to employee discipline. Provide sanctions or strict action if an employee is proven to have committed a disciplinary violation. Samsat UPPD Medan Selatan BPPRDSU can extend service time to the public or taxpayers.*

**Keywords:** *Analysis, Round Trip Bus, Service quality, South Medan Regional Revenue Service Unit, Regional Tax and Levy Management Agency, North Sumatra Province.*



## KATA PENGANTAR

Tiada kata yang paling indah selain puji dan rasa syukur kepada Allah SWT, Alhamdulillah atas hidayah dan inayah-Nya, peneliti dapat menyelesaikan penyusunan Tesis ini yang berjudul: **Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara**. Yang merupakan syarat dalam rangka menyelesaikan studi untuk menempuh gelar Magister Administrasi Publik (MAP) Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Pada kesempatan ini, peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada orang-orang yang peneliti cintai yang membantu secara langsung maupun tidak langsung selama pembuatan Tesis ini. Terutama kepada kedua orang tua Ayah Syahbuddin dan Ibu Nurmilah yang selalu mendo'akan dan memberikan dukungan moral maupun materil. Untuk Istri Serameitia Pohan, SE yang selalu memberikan do'a dan semangat. Serta anak-anak, Naura Talita Sharen dan Assyfa Khanza Askadina yang selalu memberikan semangat. Dalam kesempatan baik ini, peneliti menyampaikan rasa terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

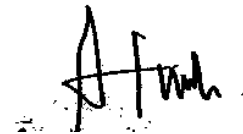
1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, selaku Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.

3. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si selaku Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. Badaruddin, M.Si selaku Dosen Pembimbing I yang telah meluangkan waktunya dengan memberikan bimbingan, arahan, dan masukan yang sangat berguna dalam penyelesaian Tesis ini.
5. Bapak Dr. Heri Kusmanto M.A selaku Dosen Pembimbing II yang telah memberikan ilmu dan arahan untuk menyelesaikan Tesis dengan baik.
6. Bapak Dr. Maksum Syahri Lubis, S.STP, M.AP selaku Sekretaris yang telah membantu dalam penulisan Tesis.
7. Rekan-rekan seperjuangan Magister Administrasi Publik angkatan Tahun 2019 yang tidak bisa di sebutkan satu persatu.

Peneliti menyadari bahwa penyusunan Tesis ini jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti berharap atas saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca.

Akhir kata, peneliti mengharapkan semoga tujuan dari pembuatan Tesis ini dapat tercapai sesuai dengan yang di harapkan.

Medan, September 2021



Hubalillah

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>viii</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian .....	9
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan Publik.....	11
2.2 Pengertian Kualitas .....	13
2.3 Pengertian Pelayanan .....	14
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan .....	15
2.3.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan .....	17
2.4 SAMSAT .....	21
2.5 Kerangka Pemikiran.....	25
2.6 Penelitian Terdahulu .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian .....	32
3.2 Lokasi Penelitian.....	32
3.3 Informan Penelitian.....	33
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	34
3.5 Teknik Analisis Data.....	36
3.6 Definisi Konsep .....	38

3.7 Definisi Operasional .....	38
<b>BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Gambaran Umum BPPRD .....	40
4.2 Gambaran Umum Samsat Medan Selatan .....	40
4.2.1 Visi Misi Samsat .....	44
4.2.2 Struktur Organisasi .....	44
4.2.3 Uraian Tugas dan Fungsi .....	45
4.3 Analisis Kualitas Pelayanan .....	47
4.4 Hambatan .....	70
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
5.1. Kesimpulan .....	74
5.2. Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>77</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>81</b>

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1.1 Kegiatan Pelayanan Bus Samsat Keliling .....	4
Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu .....	26
Tabel 1.3 Unit Tugas .....	41
Tabel 1.4 Proses Berkas Pendaftaran .....	54



## DAFTAR GAMBAR

### Halaman

Gambar 1.1 Skema Kerangka Konseptual .....	25
--	----



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Dokumentasi Penelitian

Lampiran 2 Surat Penelitian

Lampiran 3 Surat Hasil Penelitian



## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Pelayanan publik pada prinsipnya adalah tuntutan yang lahir dari masyarakat, agar masyarakat mendapatkan hak dan perlakuan yang layak dari Negara dalam beraktivitas dan mempertahankan keberadaannya sebagai warga Negara. Untuk itu pelayanan publik yang diberikan oleh Negara harus berorientasi pada kepentingan publik. Pemenuhan terhadap kepentingan publik ini secara sesungguhnya memperhatikan kualitas layanan yang diberikan, agar masyarakat yang dilayani dapat memberikan respon positif terhadap hasil layanan yang diberikan. Goetsh dan Davis dalam Arif (2006:117) menterjemahkan kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Bahwa kualitas memiliki keterkaitan erat dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan manusia yang tidak saja menyangkut produk dan jasa semata, tetapi juga menyentuh pada aspek proses dan lingkungan.

Menurut Sampara (2000:6) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain secara fisik dan menyediakan kepuasan pelanggan. Berdasarkan pendapat di atas bahwa produk layanan yang diberikan oleh penyedia layanan tidak saja membutuhkan interaksi secara langsung, tetapi juga harus mampu menyediakan pelayanan yang dapat memuaskan masyarakat. Suatu pelayanan dapat dikatakan berkualitas, manakala produk pelayanan yang dihasilkan dapat



memberikan manfaat bagi pelanggan (masyarakat yang dilayani). Tujuan kualitas pelayanan adalah memberikan dampak terhadap pemenuhan kebutuhan masyarakat (pengguna layanan). Dengan kata lain, tingginya kualitas pelayanan tidak hanya dapat dicermati dari proses pelayanan yang berlandaskan pada prosedur dan peraturan, tetapi yang jauh lebih penting adalah bagaimana produk layanan yang dihasilkan dapat memberikan kepuasan terhadap masyarakat yang dilayani.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Samsat Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU),

merupakan salah satu instansi yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa jasa secara langsung kepada masyarakat. Pelayanan di Samsat Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) meliputi berbagai macam pelayanan atau pengurusan pajak kendaraan bermotor. Salah satunya Bus Samsat Keliling. Pengertian Samsat keliling adalah pelayanan pengesahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor untuk setiap tahunnya yang berada di pinggir jalan pusat kota dan berpindah-pindah yang memiliki kemudahan-kemudahan yang tidak dapat dijumpai di Kantor Samsat. Samsat dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat. Untuk dapat mengetahui kegiatan dan gambaran pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan, dapat di lihat pada Tabel 1.1 berikut ini:

**Kegiatan Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara**

No.	Hari	Tempat	Jumlah WP
1. Bus Samkel 1	Senin	Patumbak	35
	Selasa	Tj. Anom	30
	Rabu	Carrefour P. Bulan	45
	Kamis	Bromo	40
	Jum'at	Johor	35
	Sabtu	Carrefour P. Bulan	45
2. Bus Samkel 2	Senin	Namorambe	45
	Selasa	Denai	65
	Rabu	Star Ban Polonia	45
	Kamis	Wahidin	60
	Jum'at	Simpang Pemda Selayang	85
	Sabtu	Tj. Rejo/Setiabudi	80

*Sumber: Data Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, 2020.*

Pada posisinya di masyarakat, Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai wajib pajak baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa. Maka, Bus Samsat Keliling Unit

Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Wibawa (2005:178) menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan Samsat Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) harus memberi pelayanan yang optimal yaitu, wajib pajak memiliki hak untuk dihormati. Wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa. Pelayanan jasa yang dilakukan di Samsat Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) memang tidak berwujud seperti pelayanan barang. Subarsono (Dwiyanto, 2008:138) menjelaskan bahwa meskipun wujud pelayanan tidak nampak, proses penyelenggaraannya dapat diamati dan dapat dirasakan, misal apakah layanan yang dilakukan dapat dinilai cepat, lambat, menyenangkan, menyulitkan, murah atau mahal. Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan kepada masyarakat juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik.

Fenomena permasalahan yang sering terjadi di Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) antara lain tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang

bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat dikarenakan mobilitas masyarakat yang semakin tinggi dalam berlalu lintas. Selain itu permasalahan waktu pelayanan kerja Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran. Bila pelayanan yang diberikan tidak tepat waktu maka masyarakat harus meluangkan waktu lebih banyak untuk mengurus. Sebanyak 2 unit Bus Samsat Keliling dioperasikan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) sampai dengan Tahun 2019, untuk semakin mendekatkan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak.

Namun, peneliti melihat bahwa masih ada keluhan masyarakat dalam pemberian pelayanan. Hal ini dikarenakan tidak digunakannya nomor urut antrian pelayanan di Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU). Selanjutnya terkait penyelenggaraan pelayanan di Bus Samsat keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) juga belum maksimal dalam fasilitas.

Permasalahan lain yaitu maraknya praktik percaloan. Praktik percaloan yang masih sering ditemui di berbagai birokrasi penyelenggaraan pelayanan publik tidak terkecuali di Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah

(UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU). Peneliti berpendapat masih ditemukan banyak calo yang berkeliaran di sekitar tempat parkir untuk menawarkan jasanya kepada wajib pajak yang akan mengakses pelayanan. Banyaknya calo yang berkeliaran di sekitar tentu memprihatinkan dan meresahkan masyarakat. Calo sering memaksa masyarakat yang datang untuk menggunakan jasanya. Padahal ini sangat merugikan masyarakat karena bila menggunakan jasa calo masyarakat harus mengeluarkan biaya lebih tinggi. Meskipun begitu, pada kenyataannya masih ada masyarakat yang menggunakan jasa calo. Hal tersebut sejalan dengan pernyataan Wibawa (2005:194) bahwa ada juga masyarakat yang ingin serba cepat dan instan lalu menggunakan jasa calo karena tidak ingin berurusan dengan prosedur yang dianggapnya rumit.

Untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan dan untuk memecahkan permasalahan yang sering terjadi di organisasi publik, maka dibutuhkan suatu penyelesaian agar pelayanan dapat menjadi lebih baik. Selain itu Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara yang dilakukan dengan kendaraan bus yang didesain menyerupai kantor akan memudahkan masyarakat dalam membayar. Dengan prosedur yang tidak berbelit dan lokasi yang dapat dijangkau karena berada di keramaian, diharapkan masyarakat tidak punya alasan lagi untuk tidak membayar.

Pada hakikatnya kantor bersama Samsat sebagai kantor pelayanan terkait dengan administrasi kendaraan bermotor di bidang perpajakan daerah yang di

kenal SAMSAT. Dalam aktifitasnya kepada masyarakat oleh 4 instansi sesuai tugas pokoknya yaitu BPPRDSU, DITLANTAS, PT. JASA RAHARJA, Bank Sumut sebagai tempat loket pembayaran. Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Samsat Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) sebagai salah satu instansi pemerintah daerah harus mampu melayani masyarakat secara maksimal dari penyelenggaraan pelayanan, kinerja aparat, dan mekanisme kerja yang ada. Selain itu kepuasan masyarakat sebagai wajib pajak merupakan hal yang sangat penting untuk diperhatikan aparat pajak. Wajib Pajak dalam membayar pajaknya tidak merasakan imbalan secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan pajak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang baik.

Berdasarkan uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai kualitas pelayanan Bus Samsat keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) yang di fokuskan hanya kepada 1 Bus Samsat Keliling yang berada di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang dalam melaksanakan tugas pokok dan menjalankan fungsinya sebagai pelaksana operasional di Kota Medan dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang optimal. Maka dalam hal ini peneliti tertarik untuk menganalisis bagaimana kualitas pelayanan Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang.

## 1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah kualitas pelayanan Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat pada pelayanan Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang?

## 1.3 Tujuan Penelitian

1. Untuk menganalisis pelayanan Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelayanan Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang.

## 1.4 Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Dapat memberi gambaran tentang pelayanan bus Samsat keliling di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU). Selain itu, melalui penelitian ini dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait penerapan pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) sebagai suatu sistem kerjasama terpadu.

### 2. Manfaat Praktis

Bagi Pemerintah, penelitian ini diharapkan mampu menjadi bahan pertimbangan bagi Samsat Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan



Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (BPPRDSU) untuk lebih mengoptimalkan pelayanan yang efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak. Sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang budaya pelayanan publik yang seharusnya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 Pelayanan Publik**

Dalam suatu lembaga pemerintahan yang berorientasi pada kesejahteraan rakyat, pelayanan publik merupakan salah satu unsur penting. Pelayanan dapat diartikan sebagai pemberian (melayani) keperluan perorangan atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan. Menurut Ratminto dan Atik Septi Winarsih (2007:4-5) pengertian pelayanan publik atau pelayanan umum adalah pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab 1 Pasal 1 Ayat 1 Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, yang dimaksud dengan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu kebutuhan dalam rangka pemenuhan pelayanan sesuai peraturan perundang-undangan. Pemenuhan kebutuhan merupakan hak dasar bagi setiap warga negara dan penduduk untuk

mendapatkan pelayanan atas barang, jasa dan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dengan maksimal. Pengertian lain menurut Hardiyansyah (2011:12) adalah melayani keperluan orang atau masyarakat atau organisasi yang memiliki kepentingan pada organisasi, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

Menurut Putra, Fadhillah (2012) Pelayanan publik secara ringkas bisa diartikan sebagai layanan yang diberikan oleh Pemerintah kepada warga negaranya baik secara langsung maupun secara tidak langsung (yaitu lewat pembiayaan penyediaan layanan yang diselenggarakan oleh pihak swasta). Sedangkan menurut Agus Dwiyanto (2015) Pelayanan publik merupakan elemen yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan. Pelayanan publik secara sederhana dipahami oleh berbagai pihak sebagai pelayanan yang diselenggarakan oleh pemerintah. Semua barang dan jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah kemudian disebut sebagai pelayanan publik. Menurut Mahmudi (2010) pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Disamping itu, Undang-Undang Dasar 1945 sebagai dasar negara bangsa Indonesia mengamanatkan kepada negara untuk memenuhi kebutuhan dasar setiap warga negara demi kesejahteraannya, sehingga efektivitas suatu sistem pemerintahan sangat ditentukan oleh baiknya buruknya penyelenggaraan publik (Surjadi, 2012).

Dari pengertian pelayanan publik di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala bentuk pelayanan yang diberikan oleh pemerintah baik yang diselenggarakan oleh lembaga pemerintah itu sendiri ataupun oleh lembaga non-pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan yang telah ditetapkan dengan segala sarana, dan perlengkapannya melalui prosedur kerja tertentu guna memberikan jasa pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

## 2.2 Pengertian Kualitas

Kualitas pelayanan dapat dipahami melalui perilaku konsumen, yaitu suatu perilaku yang dimainkan oleh konsumen dalam mencari, membeli, menggunakan, dan mengevaluasi suatu produk maupun pelayanan yang diharapkan dapat memuaskan masyarakat. Menurut Tjiptono (2006:51) kualitas itu sering dianggap sebagai ukuran relatif kebaikan suatu produk atau jasa yang terdiri atas kualitas desain dan kualitas kesesuaian. Kualitas desain adalah fungsi spesifikasi produk, sedangkan kualitas kesesuaian adalah suatu ukuran seberapa jauh suatu produk mampu memenuhi prasyarat atau spesifikasi kualitas yang ditetapkan. Bahwa kualitas pelayanan mencerminkan adanya upaya yang sistematis dari penyelenggara pelayanan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat yang dilayani, sehingga konsumen memperoleh kebahagiaan dan kesenangan. Menurut Kotler dalam Arif (2006:117) menterjemahkan kualitas sebagai keseluruhan ciri serta sifat suatu produk atau pelayanan yang berpengaruh pada kemampuannya untuk memuaskan kebutuhan yang dinyatakan atau tersirat. Bahwa kualitas yang dimaksud sesungguhnya sangat intern dengan pelayanan

prima yang diberikan oleh penyedia layanan, sehingga masyarakat yang dilayani merasa akan terpuaskan atas layanan yang diberikan.

Menurut Goetsh dan Davis dalam Arif (2006:117) kualitas adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi masyarakat. Berdasarkan pendapat diatas, bahwa kualitas memiliki keterkaitan yang sangat erat dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan manusia, bukan saja menyangkut produk dan jasa semata, tetapi juga menyentuh pada aspek proses dan lingkungan. Pengertian kualitas meliputi beberapa elemen sebagai berikut:

1. Kualitas meliputi beberapa usaha memenuhi atau bahkan memuaskan kebutuhan pelanggan.
2. Kualitas menyangkut produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.
3. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah.

Peningkatan kualitas pelayanan mutlak diperlukan jika individu atau organisasi dapat memenuhi keinginan pelanggan dan mengimbangi harapan yang diinginkan oleh pelanggan.

### **2.3 Pengertian Pelayanan**

Menurut Moenir (2003:16) mendefinisikan pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Pelayanan adalah proses aktivitas secara langsung yang ditujukan untuk memenuhi kebutuhan pihak lain. Hal ini dimaksudkan adanya pihak-pihak yang memberikan layanan dan ada pihak yang dilayani sesuai dengan kebutuhannya. Menurut Sedarmayanti (2006:243) pelayanan mengandung makna melayani suatu jasa

yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam segala bidang kegiatan pelayanan kepada masyarakat adalah salah satu tugas dan fungsi administrasi Negara. Bahwa aparatur pemerintah dalam pelayanan memiliki tanggung jawab untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Menurut Thoha (2002:23) bahwa pelayanan masyarakat merupakan usaha yang dilakukan oleh seseorang dan sekelompok orang atau institusi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai tujuan. Pelayanan yang diberikan tidak hanya sebatas memenuhi prosedur atau menggugurkan kewajiban Undang-Undang, tetapi juga memperhatikan aspek-aspek yang sesungguhnya dari pelayanan yang diberikan. Dalam standar pelayanan ini juga terdapat baku mutu pelayanan. Adapun mutu merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan pihak yang menginginkan (M. Nur Rianto, 2010).

### **2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan**

Tugas utama dari setiap institusi pemerintah adalah memberikan pelayanan dan menyelenggarakan pelayanan publik untuk mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana yang telah di jelaskan di atas, bahwa masalah pelayanan publik sebenarnya sudah cukup lama menjadi sorotan publik baik masyarakat secara umum, akademisi, politisi, bahkan dari kalangan birokrasi. Hal ini dapat dimengerti, mengingat banyaknya fenomena yang terkait dengan rendahnya kualitas pelayanan publik. Persoalan tersebut berdampak yang tidak saja merugikan kepentingan masyarakat, tetapi juga dapat merugikan pemerintah

secara kelembagaan. Menurut Mahmudi (2007:134) mengemukakan organisasi pemerintah sering menghadapi tiga masalah yang meliputi kurang efektif, inefisien, dan mutu pelayanan yang kurang. Budaya yang berorientasi pada pencapaian target merupakan salah satu ciri dari organisasi birokrasi. Bahwa dalam melaksanakan pelayanan publik, pemerintah dihadapkan pada berbagai masalah yang tidak ringan, baik terkait dengan potensi dan kualitas sumber daya aparat sikap, maupun budaya birokrasi yang kurang kondusif dalam mendukung terciptanya pelayanan publik yang berkualitas. Menurut Wyckof yang dikutip oleh Tjiptono (2001:59) mendefinisikan kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi harapan konsumen.

Kualitas pelayanan tidak dipandang berdasarkan sudut pandang produsen, melainkan dari pendapat orang yang menerima pelayanan. Hal ini karena konsumen yang merasakan dan mengkonsumsi pelayanan yang diberikan, sehingga konsumen mampu menilai dan menentukan kualitas pelayanan. Menurut Fandy Tjiptono (2008:22) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu keadaan dinamis yang berkaitan erat dengan produk, jasa, sumber daya manusia, serta proses dan lingkungan yang setidaknya dapat memenuhi atau malah dapat melebihi kualitas pelayanan yang diharapkan. Berdasarkan definisi-definisi kualitas pelayanan menurut para ahli yang telah dijelaskan sebelumnya, maka dengan kata lain ada dua faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan, yaitu *expected service* (sesuai harapan) dan *perceived service* (tidak sesuai yang diharapkan). Definisi kualitas pelayanan juga berpusat pada upaya pemenuhan

kebutuhan dan keinginan pelanggan serta ketetapan penyampaianya untuk mengimbangi harapan konsumen. Menurut Wyckof, kualitas layanan dapat didefinisikan sebagai tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkatan keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan konsumen (Bilson Simamora, 2003).

Jika suatu pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan dikatakan sebagai pelayanan prima. Sebaliknya jika pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan buruk. Dengan demikian, baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada penyedia layanan tersebut dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten. Dari pengertian diatas maka kualitas pelayanan merupakan suatu keharusan yang harus dimiliki oleh perusahaan baik yang memproduksi barang maupun jasa pelayanan. Pola konsumsi dan gaya hidup masyarakat menuntut perusahaan untuk mampu memberikan pelayanan yang berkualitas. Keberhasilan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang berkualitas dapat ditentukan dengan pendekatan *service quality* yang telah dikembangkan oleh Parasuraman (Rambat Lupiyodi, 2001).

### **2.3.2 Karakteristik Kualitas Pelayanan**

Menurut Christian Gronroos dalam Alma (2007:216) mengemukakan bahwa pada dasarnya kualitas pelayanan dari sudut penilaian pelanggan dibedakan atas tiga dimensi antara lain:

1. *Outcome dimension*, yaitu berkaitan dengan apa yang diterima konsumen.
2. *Process related dimension*, yaitu berkaitan dengan cara jasa disampaikan atau disajikan.



3. *Corporate image*, yaitu berkaitan dengan citra perusahaan di mata konsumen. Dimensi ini sama pengertiannya dengan kredibilitas (*credibility*).

Konsep di atas mengandung makna bahwa esensi kualitas pelayanan atau jasa sesungguhnya dapat dinilai dari apa yang diterima oleh konsumen atau penerima jasa, kemudian bagaimana cara yang disajikan atau ditampilkan oleh pemberi jasa kepada konsumen dan bagaimana pula kredibilitas atau citra yang dimiliki oleh pemberi jasa secara kelembagaan. Dalam rangka menciptakan gaya manajemen dan lingkungan yang kondusif bagi organisasi untuk menyempurnakan kualitas, organisasi atau instansi yang bersangkutan harus mampu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah atau pemberi layanan jasa sebagai abdi masyarakat. Berikut ini prinsip-prinsip kualitas pelayanan publik berdasarkan Keputusan MENPAN No. 63 Tahun 2003 yang dikutip oleh Ratminto dan Winarsih (2006:21) sebagai berikut:

1. Kesederhanaan yaitu prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. Kejelasan, kejelasan ini mencakup dalam hal:
  - a. Persyaratan administrasi dan teknis pelayanan publik.
  - b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
  - c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu adalah pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi adalah produk pelayanan publik yang diterima dengan baik, tepat, dan benar.
5. Keamanan adalah proses dan produk pelayanan publik yang memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab adalah pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan dalam pelaksanaan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana adalah tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi dan telekomunikasi dan informatika (telematika).
8. Kemudahan akses adalah tempat, lokasi, dan sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi informatika dan telekomunikasi.
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan adalah pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan, santun, ramah, dan memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan adalah lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, serta disediakan ruang tunggu yang bersih, rapi, nyaman, lingkungan yang sehat dan dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, mushola, dan tempat parkir yang luas.

Ketika pegawai atau aparatur sipil memberikan pelayanan kepada masyarakat, *contact personal* seringkali diacuhkan, padahal aspek ini sangat penting dalam menentukan kualitas jasa pelayanan. Sehubungan dengan peranan *contact personal* yang sangat penting, maka setiap organisasi atau instansi pemerintahan memerlukan *excellence* atau pelayanan unggul yakni suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan secara memuaskan. Menurut Elhaitammy dalam Tjiptono (2002:58) secara garis besar ada empat komponen dalam konsep ini diantaranya adalah:

1. Kecepatan
2. Ketepatan
3. Keramahan
4. Kenyamanan

Keempat komponen tersebut merupakan salah satu kesatuan pelayanan yang terintegritas, maksudnya adalah pelayanan atau jasa menjadi tidak *excellence* apabila ada komponen yang kurang. Dalam mencapai tingkat unggul atau prima, setiap aparatur harus memiliki keterampilan tertentu diantaranya adalah berpenampilan rapi, bersikap ramah, tenang dalam bekerja, sikap selalu siap melayani, menguasai pekerjaan yang di tugaskan baik tugas yang berkaitan dengan tupoksi, tidak tinggi hati karena merasa di butuhkan oleh atasan dan yang terpenting mampu berkomunikasi dengan baik dan dapat menangani cepat keluhan pelanggan secara profesional. Demikian upaya untuk mencapai tujuan yang di harapkan dalam setiap instansi pemerintahan karena hal ini bukanlah pekerjaan yang mudah. Akan tetapi bila hal tersebut dilakukan maka instansi atau

organisasi yang bersangkutan dapat meraih manfaat besar terutama kepuasan dan loyalitas pelanggan yang tinggi.

#### **2.4 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), atau *One-stop Administration Services Office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara DITLANTAS POLDA Sumut, BPPRDSU, PT. Jasa Raharja (Persero) dan Bank Sumut, dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ). Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK. Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

Sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ). Dan Bank Sumut sebagai loket untuk menerima pembayaran dari wajib pajak setelah memenuhi kriteria yang ditentukan. Lokasi Kantor Samsat umumnya berada di lingkungan Kantor Polri setempat, atau di lingkungan Satlantas/Ditlantas Polda setempat. Samsat ada di masing-masing Provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap Kabupaten/Kota.

Seiring berkembangnya teknologi dan informasi ternyata sudah ada beberapa alternatif pelayanan yang diberikan untuk memudahkan masyarakat wajib pajak melakukan proses pembuatan, pengesahan, atau perpanjangan kelengkapan surat kendaraan bermotor. Diketahui hingga saat ini sudah ada 7 pelayanan Samsat yang bisa digunakan oleh masyarakat, yakni pelayanan Samsat Induk, Drive THRU, Samsat Keliling, Gerai Samsat, Samsat Corner, Samsat Gendong dan e-Samsat online. Berikut penjelasan mengenai fungsi Samsat:

1. Samsat induk atau Samsat utama.

Ini merupakan layanan paling pertama dimana masih menggunakan sistem konvensional. Artinya, masyarakat harus datang ke Samsat kemudian harus masuk loket-loket yang sudah disediakan. Ada dua loket-loket pendaftaran dan verifikasi dan loket pembayaran dan penyerahan. Layanan ini masih terbilang menyulitkan masyarakat. Pasalnya, wajib pajak harus mengisi formulir secara manual, mem-fotocopy berkas, mengantri di loket dan melakukan pembayaran secara tunai.

2. Samsat Drive THRU

Adalah pelayanan dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan cukup melakukan proses pendaftaran dan membayar dari atas kendaraan. Pemilik kendaraan cukup menyiapkan dokumen seperti STNK dan KTP asli tanpa harus repot fotokopi. Setelah itu langsung bergeser ke loket dua untuk pembayaran dan pengambilan dokumen baru.

### 3. Samsat Keliling

Adalah layanan Samsat yang langsung bersentuhan dengan masyarakat atau sistem jemput bola. Dengan menggunakan mobil Samsat yang akan diletakkan di lokasi strategis seperti pasar, badan instansi yang membutuhkan pelayanan pembayaran pajak secara kolektif, atau tempat keramaian.

### 4. Gerai Samsat

Pelayanan Samsat yang berada di tempat pelayanan publik atau tempat berkumpulnya masyarakat seperti di Kecamatan.

### 5. Samsat Corner

Pelayanan Samsat yang berada di tempat pelayanan publik atau tempat berkumpulnya masyarakat seperti pusat perbelanjaan atau *mall*.

### 6. Samsat Gendong

Adalah pelayanan berupa jemput bola ke kampung-kampung dengan menggunakan sepeda motor dan petugas akan membawa laptop. Lokasinya hanya sampai di pedalaman-pedalaman dan Kabupaten-Kabupaten. Namun terdapat hambatan seperti jaringan internet dan masyarakat harus membayar ke kota terlebih dahulu setelah itu akan di antar langsung ke rumah masyarakat. Sehingga membuat pelayanan tersebut kurang efektif. Dan hanya ada di Kecamatan maupun Kelurahan.

### 7. E-Samsat *online*

Adalah pola atau metode terbaru di mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan Samsat untuk pembayaran pajak tahunan karena, dan

menggunakan *handphone* yang berbasis *android* dan *iOS*. Dan pelayanan ini khusus untuk pajak tahunan pembayaran yang bisa dilakukan melalui *mobile banking* yang bekerja sama dengan Bank Sumut, Indomart dan Alfamart.

Dengan tata cara penggunaan aplikasi *new* Samsat Sumut dan perolehan nomor ID pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

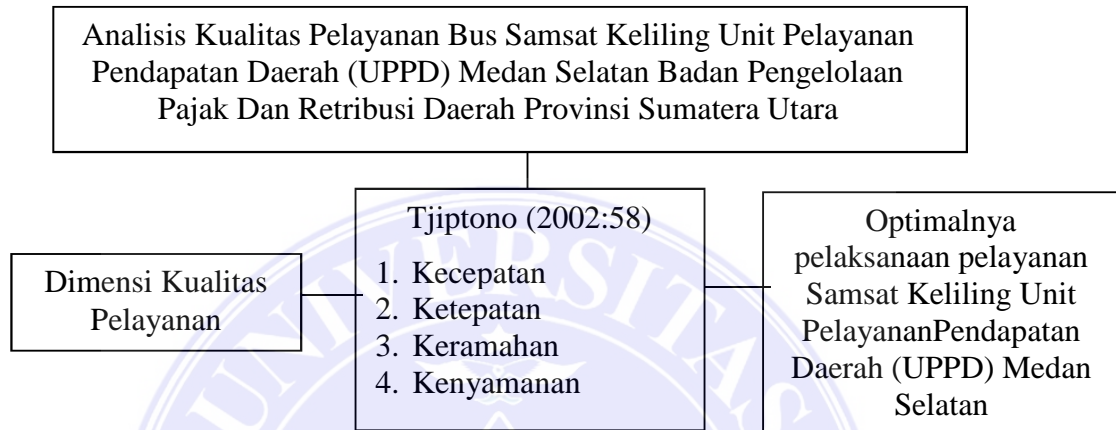
- a. *Download* aplikasi Samsat Sumut melalui *Playstore* dan *Appstore*.
- b. Masuk ke dalam aplikasi Samsat Sumut.
- c. Pada aplikasi terdapat menu:
  1. Info kendaraan yang berisikan data informasi kendaraan dan jumlah tagihan pajak.
  2. Kode bayar yang berfungsi untuk mendapatkan ID bayar yang dapat dilakukan di Bank Sumut. Transfer antar Bank, *ecommerce* dan *Modern Channel* (Indomart dan Alfamart).
  3. E-SKPD adalah menu yang berfungsi untuk menerima atau menyimpan eSKPD.

## 2.5 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran yang di jabarkan dalam penelitian ini meliputi:

Gambar 1.1

Skema Kerangka Konseptual



## 2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu ini menjadi salah satu acuan peneliti dalam melakukan penelitian sehingga peneliti dapat memperkaya teori yang digunakan dalam mengkaji penelitian yang dilakukan. Dari penelitian terdahulu, peneliti tidak menemukan penelitian dengan judul yang sama seperti judul penelitian peneliti. Namun peneliti mengangkat beberapa penelitian sebagai referensi dalam memperkaya bahan kajian pada penelitian peneliti. Berikut merupakan penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang dilakukan peneliti.



Tabel. 1.2 Penelitian Terdahulu

Nama	Judul	Hasil	Perbedaan
<p>Skripsi. Faisal riza. Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2009.</p>	<p>Kualitas Pelayanan Kantor Samsat Surakarta.</p>	<p>Kualitas pelayanan SAMSAT dapat dikatakan belum memenuhi harapan masyarakat sebagai wajib pajak. Untuk fasilitas pelayanan masih perlu dibenahi, seperti tempat parkir yang kurang memenuhi harapan wajib pajak. Kehandalan pegawai SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajakkurang memuaskan, hal ini nampak pada pelayanan kepada wajib pajak. Pada pelayanan yang diberikan kepada wajib pajak yangmengurusi BBNKB kurang memuaskan karena beberapa pegawai memberikan informasi yang berbelit-belit. Pegawai SAMSAT juga belum memberikan tanggapan yang memuaskan bagi wajib pajak. Untuk memberikan informasi, pegawai SAMSAT sudah cukup baik, tetapimasih perlu ditingkatkan lagi untuk masalah koordinasi antar petugas.</p>	<p>Rumusan masalah mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan SAMSAT kota Surakarta kepada wajib pajak.</p>

*Sumber: Hasil kajian peneliti, 2020.*

Nama	Judul	Hasil	Perbedaan
<p>Jurnal Perpajakan. Leli Ardiani, Kadarisman Hidayat, Sri Sulasmiyati. PS Perpajakan, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. 2016.</p>	<p>Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung).</p>	<p>Terdapat beberapa kemudahan dalam layanan inovasi SAMSAT Keliling. Kemudahan tersebut yakni, penyederhanaan persyaratan pelayanan, penyederhanaan prosedur pelayanan serta peningkatan waktu pelayanan. Mayoritas Wajib Pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling, karena layanan inovasi SAMSAT Keliling dianggap sangat membantu dan memudahkan Wajib Pajak.</p>	<p>a. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling, faktor pendukung dan penghambat layanan inovasi SAMSAT Keliling serta laju pertumbuhan penerimaan kas layanan inovasi SAMSAT Keliling.</p> <p>b. Teori yang digunakan menggunakan Prinsip pelayanan yang terkandung dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang terdiri dari: kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi produk, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan dan kenyamanan.</p>

*Sumber: Hasil kajian peneliti, 2020.*

Nama	Judul	Hasil	Perbedaan
<p>Jurnal SAWALA. Ari Ramdani, STIA YPPT Priatim, Tasikmalaya. 2018.</p>	<p>Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Penerapan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Keliling Di Kota Tasikmalaya dapat dikatakan berjalan dengan baik, karena 3 kriteria dari karakteristik Inovasi Pelayanan Publik.</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ada tidaknya dampak positif atau kemanfaatan dari suatu inisiatif perubahan.</li> <li>2. Mampu memberi solusi terhadap masalah.</li> <li>3. Inovasi haruslah berkesinambungan, dan sudah diterapkan dalam pemberian pelayanan berupa layanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ kepada masyarakat.</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>a. Rumusan masalah bagaimana penerapan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Keliling.</li> <li>b. Teori yang digunakan menurut Widodo (2017:25) yang terdiri dari: <ul style="list-style-type: none"> <li>- Ada tidaknya dampak positif atau kemanfaatan.</li> <li>- Mampu memberi Solusi.</li> <li>- Dan berkesinambungan.</li> </ul> </li> <li>c. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kuantitatif dengan menguji hipotesis.</li> </ol>

*Sumber: Hasil kajian peneliti, 2020.*

Nama	Judul	Hasil	Perbedaan
Jurnal Tesis. Resmityowati, Maria Rosaria, Universitas Brawijaya. 2016.	Efektivitas Layanan SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Survei Pada Wajib Pajak Pengguna Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling.	Efektivitas pelaksanaan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Malang Utara dan Batu Kota Tahun 2011 termasuk ke dalam kriteria kurang efektif. Tahun 2012 termasuk ke dalam kriteria efektif. Tahun 2013 hingga Tahun 2015 termasuk ke dalam kriteria sangat efektif. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Malang Utara dan Batu Kota yaitu adanya lokasi yang strategis untuk didirikannya SAMSAT Keliling,	a. Rumusan masalah bagaimanakah efektivitas layanan samsat keliling dalam upaya meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. b. Teori yang digunakan menggunakan indikator efektivitas organisasi menurut Sutrisno (2010:149) yaitu: - Produksi. Produksi barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya. - Efisiensi, agar organisasi bisa

		<p>petugas yang ramah dan pelayanan yang cepat, serta terpenuhinya sistem IT yang memadahi, yang digunakan untuk memasukkan semua data Wajib Pajak. Faktor-faktor yang menghambat dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Keliling Kabupaten Malang Utara dan Batu Kota yaitu antrian yang kurang disiplin dan fasilitas antrian yang kurang memadahi.</p>	<p><i>survival</i> perlu memperhatikan efisiensi. Efisiensi diartikan sebagai perbandingan antara keluaran dengan masukan.</p> <p>- Kepuasan, banyak <i>manager</i> berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai berapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya, sehingga mereka merasakan kepuasannya dalam bekerja.</p> <p>- Adaptasi Kemampuan. Adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menterjemahkan perubahan-perubahan <i>intern</i></p>
--	--	--	---

			<p>dan <i>ekstern</i> yang ada, kemudian akan ditanggapi oleh organisasi yang bersangkutan.</p> <p>- Perkembangan. Perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsungan hidup terus (<i>survive</i>) dalam jangka panjang.</p>
--	--	--	--

Sumber: Hasil kajian peneliti, 2020.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan pendekatan kualitatif. Peneliti menggunakan kualitatif karena pendekatan kualitatif memiliki ruang yang sempit namun memiliki bahasan yang lebih mendalam dibandingkan dengan penelitian kuantitatif. Seperti yang dikemukakan oleh Muhadjir (dalam Aman, 2007) bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang lebih mengutamakan pada masalah proses dan makna atau persepsi, di mana penelitian ini diharapkan dapat mengungkap berbagai informasi kualitatif dengan deskripsi-analisis yang teliti dan penuh makna. Berdasarkan teori di atas, peneliti menggunakan bahwa pendekatan kualitatif dalam penelitian ini dianggap tepat karena sejalan dengan judul penelitian yang diambil sehingga tidak dituangkan dalam bentuk bilangan dan angka statistik. Melalui pendekatan tersebut, peneliti berharap bisa memperoleh gambaran dari permasalahan yang terjadi secara mendalam.

#### **3.2 Lokasi Penelitian**

Lokasi penelitian ini akan dilakukan di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan BPPRDSU. Sedangkan fokus penelitian yaitu pada Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang yang beralamat di Jl. Melati Raya No. 1b, Sempakata, Kecamatan Medan Selayang, Kota Medan, Sumatera Utara 20133.

### 3.3 Informan Penelitian

Subjek penelitian adalah orang yang diminta untuk memberikan keterangan tentang suatu fakta atau pendapat. Sebagaimana dijelaskan oleh Arikunto (2013:145) subjek penelitian adalah subjek yang dituju untuk diteliti. Maka subjek penelitian itu merupakan sumber informasi yang digali untuk mengungkapkan fakta-fakta di lapangan. Berdasarkan penjelasan tersebut, maka penentuan subjek penelitian digunakan untuk memperoleh informasi yang akan dibutuhkan secara jelas dan mendalam. Informan adalah orang-orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan latar belakang penelitian. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian ini sebagai berikut:

- a. Informan telah lama terlibat dengan satu kegiatan yang menjadi sasaran perhatian peneliti yaitu Wajib Pajak yang sedang melakukan pembayaran pajak di Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang.
- b. Informan yang masih terkait secara penuh dan aktif pada lingkungan atau kegiatan yang menjadi sasaran yaitu Petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang.
- c. Informan yang mempunyai cukup informasi, banyak waktu dan kesempatan untuk diminta keterangan terkait masalah penelitian yaitu Polri, karyawan PT. Jasa Raharja dan karyawan Bank Sumut.

Pemilihan informan sebagai sumber data dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada asas subyek yang menguasai permasalahan, memiliki data, dan bersedia memberikan informasi lengkap dan akurat. Peneliti memilih Wajib Pajak



sebagai informan utama dikarenakan Wajib Pajak paling berkompeten untuk di jadikan informan penelitian. Peneliti memilih Wajib Pajak dari beberapa profesi masyarakat. Kedua, peneliti memilih Petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang sebagai informan utama yang aktif saat itu. Peneliti memilih Petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang sebagai informan utama dikarenakan mereka adalah orang atau pelaku yang benar-benar tahu dan menguasai masalah, serta terlibat langsung dengan masalah penelitian. Selanjutnya untuk mendukung data yang di dapat, peneliti memilih Polri, karyawan PT. Jasa Raharja dan karyawan Bank Sumut sebagai informan tambahan yang dapat mengkonfirmasi data-data yang didapat. Dengan alasan itu peneliti memilih mereka sebagai informan penelitian. Pemilihan informan tersebut dilakukan secara acak saat peneliti mengumpulkan data.

### 3.4 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian ini adalah mendapatkan data. Adapun teknik yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan observasi dilakukan pada saat penelitian berlangsung di lokasi penelitian. Yang diamati dalam penelitian ini yaitu aktivitas petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang dan aktivitas wajib pajak selama proses pembayaran pajak berlangsung. Dalam hal ini peneliti langsung turun ke lapangan untuk mengamati perilaku dan aktivitas individu-individu di lokasi penelitian. Dalam penelitian ini,

peneliti mencatat baik mengenai pelayanan yang di berikan petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang kepada wajib pajak terhadap pelaksanaan adanya program Bus Samsat Keliling tersebut. Dalam penelitian ini peneliti datang ke lokasi penelitian tanpa ikut terlibat dalam kegiatan tersebut atau tidak mengikuti kegiatan yang dilakukan oleh informan penelitian. Disini peneliti hanya mengamati, menanyakan dan mendengar segala hal yang terjadi kemudian menuliskan data-data yang dapat mendukung penelitian.

2. Pelaksanaan wawancara adalah teknik pengumpulan data dengan cara berdialog dan berdiskusi antara dua pihak yaitu peneliti dengan informan mengenai permasalahan-permasalahan yang dibahas dalam penelitian ini yang bertujuan untuk mengumpulkan data mengenai pelayanan para petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang terhadap wajib pajak dan bagaimana pelaksanaan program dengan adanya Bus Samsat Keliling dalam memudahkan segala urusan masyarakat dalam pembayaran pajak.
3. Menurut Suyanto (2005:171) dokumentasi dalam pengumpulan data penelitian dimaksudkan sebagai cara mengumpulkan data dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dan berbagai dokumen resmi yang dianggap baik dan ada pengaruhnya dengan lokasi penelitian. Dokumentasi yang diambil oleh peneliti berupa laporan kegiatan saat peneliti berada di Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang, dokumentasi gambar kegiatan pelaksanaan

pembayaran pajak oleh wajib pajak, dokumentasi data-data dari BPPRDSU berupa profil BPPRDSU dan UPPD Samsat Medan Selatan.

### 3.5 Teknik Analisis Data

Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2007) mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus menerus sampai tuntas, hingga datanya jenuh. Aktivitas tersebut adalah reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan *conclusion drawing/verification*. Dapat disimpulkan bahwa teknik analisis data kualitatif dilakukan secara langsung oleh peneliti dan pengumpulan data dilakukan secara terus menerus sampai menemukan titik jenuh atau menemukan hasil yang diinginkan. Dan dengan melalui 3 tahap aktivitas. Yang diantaranya adalah:

#### a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Setelah data dari lapangan terkumpul dan di analisis maka tahap selanjutnya adalah pengkategorian data untuk dibuat reduksinya, sehingga akan diperoleh data yang paling dapat memberikan gambaran lebih jelas. Menurut Sugiyono (2010) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok memfokuskan pada hal-hal penting dicari tema dan polanya. Reduksi data bertujuan untuk mempermudah pemahaman terhadap data yang telah dikumpulkan dari hasil penelitian dilapangan. Data yang diperoleh dari lapangan ditulis dalam uraian yang terinci, kemudian uraian tersebut dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting sesuai dengan rumusan masalah yang berkaitan dengan pelayanan Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang. Dalam hal ini data yang telah direduksi akan

memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah penelitian untuk melakukan penelitian dan untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian ini dapat memberikan gambaran hasil penelitian secara terperinci dan menyeluruh sesuai dengan pola hubungannya. Penyajian data merupakan hasil wawancara dengan Wajib Pajak, Petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang, Polri, karyawan PT. Jasa Raharja dan karyawan Bank Sumut. Sementara itu observasi lapangan berisikan hasil pengamatan peneliti selama berada dilapangan. Kemudian ada pula studi dokumentasi yang berisikan data-data yang berhubungan dengan penelitian. Keseluruhan data tersebut dipahami secara terpisah, kemudian disatukan dan diinterpretasikan sesuai dengan rumusan masalah.

c. *Conclusion Drawing/Verification*

Langkah ketiga dalam analisis data kualitatif adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Menurut Sugiyono (2010) mengemukakan bahwa kesimpulan dalam penelitian kualitatif mungkin dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal. Kesimpulan data verifikasi dalam penelitian ini yakni mendapat hasil dari penelitian yang dilaksanakan dalam bentuk pertanyaan singkat dan mudah dipahami sehingga menyimpulkan mengenai gambaran mengenai pelayanan Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang.

### 3.6 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah untuk memberi batasan-batasan yang jelas mengenai konsep yang digunakan dengan tujuan agar tidak terjadi perbedaan penafsiran antara peneliti dan pembaca. Definisi konsep dalam penelitian ini adalah kualitas pelayanan Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang yang didefinisikan sebagai suatu kondisi yang menunjukkan tingkat baik buruknya mutu dalam sebuah proses pemenuhan kebutuhan dinamis yang berhubungan dengan jasa, proses, manusia dan lingkungan yang diberikan Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang yang dapat memenuhi harapan wajib pajak sebagai pengguna jasa secara konsisten.

### 3.7 Definisi Operasional

Definisi operasional berfungsi untuk menjelaskan ukuran atau indikator-indikator penelitian agar data yang diperoleh lebih konkrit. Dalam penelitian ini definisi operasional dari kualitas pelayanan Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang adalah sebagai berikut:

a. Kecepatan.

Kecepatan yaitu pelayanan yang tepat waktu sesuai dengan waktu yang ditentukan sehingga proses pelayanan lancar.

b. Ketepatan.

Ketepatan yaitu pelayanan yang sesuai dengan target yang ingin diraih.

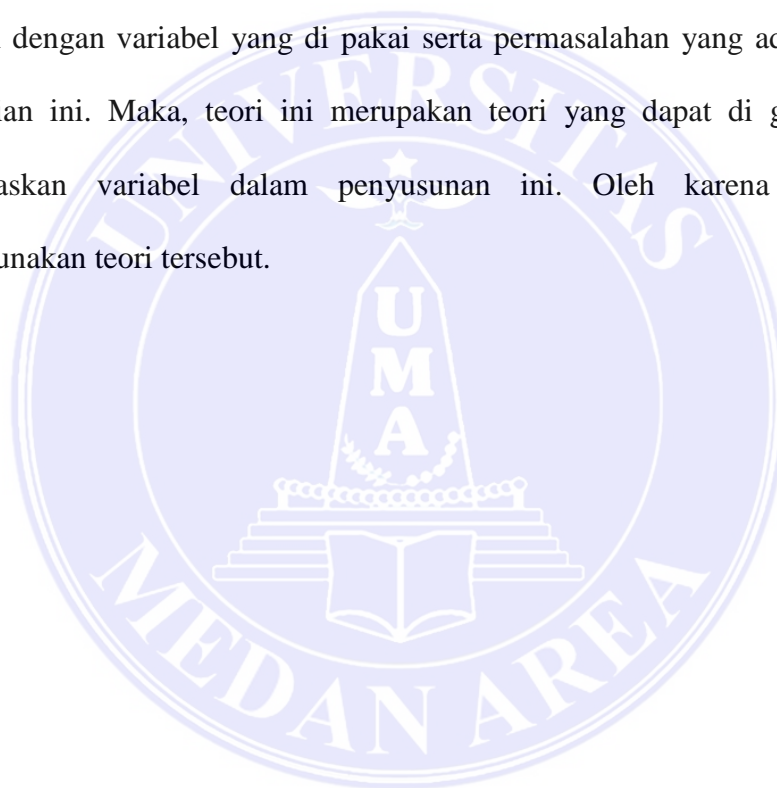
c. Keramahan.

Keramahan adalah pelayanan yang diberikan dengan sikap bersahabat dan tulus.

d. Kenyamanan.

Kenyamanan yaitu pelayanan yang mendukung suasana nyaman saat mendapatkan pelayanan.

Alasan peneliti memilih Teori Kualitas Pelayanan menurut Tjiptono (2002:58) sebagai pembahasan karena teori yang berkaitan dengan variabel yang di gunakan dalam penyusunan ini yaitu kualitas pelayanan. Karena teori tersebut relevan dengan variabel yang di pakai serta permasalahan yang ada dari sasaran penelitian ini. Maka, teori ini merupakan teori yang dapat di gunakan untuk menjelaskan variabel dalam penyusunan ini. Oleh karena itu, peneliti menggunakan teori tersebut.



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

1. Berdasarkan hasil penelitian yang menggunakan 4 indikator dari Tjiptono (2002:58) mengenai kualitas pelayanan pada program Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang, maka hasil yang di dapat pada indikator kualitas pelayanan yaitu kecepatan, ketepatan, keramahan sudah baik atau berkualitas. Namun pada indikator kenyamanan masih kurang baik atau kurang memadai di karenakan sarana yang masih terbatas.
2. Hambatan pelayanan Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang, adalah masyarakat yang mengeluh terhadap fasilitas. Di karenakan sarana yang ada di Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang masih kurang memuaskan. Seperti tempat yang panas dan tidak di sediakan tenda untuk wajib pajak. Tempat parkir yang terbatas, tidak ada kursi bagi wajib pajak, tidak adanya nomor urut antrian, sehingga wajib pajak seringkali merasa kepanasan dan kehujanan di saat cuaca tidak mendukung. Hambatan kedua yaitu tidak disiplinnya Petugas Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang. Hal ini terjadi karena Petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang masih melakukan pelanggaran disiplin kerja jam pelayanan. Yaitu Petugas Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang masuk dan pulang pelayanan tidak

tepat waktu. Hambatan ketiga masyarakat menginginkan waktu pengoperasian Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang dapat di perpanjang. Berdasarkan hasil penelitian, pelayanan selama 2 jam dirasa kurang untuk dapat memberikan kepuasan pelayanan kepada Wajib Pajak.

## 5.2 Saran

Adapun manfaat yang diharapkan dari hasil penelitian ini di antara lain adalah:

1. Untuk meningkatkan kepuasan wajib pajak, Kantor Samsat UPPD Medan Selatan BPPRDSU harus memperbaiki dan melengkapi sarana pelayanan pembayaran pajak. Seperti pemberian kursi untuk wajib pajak saat menunggu antrian, dan pemberian nomor antrian untuk wajib pajak agar wajib pajak bisa tertib dalam menggunakan layanan. Peneliti juga mengemukakan agar Kantor Samsat UPPD Medan Selatan BPPRDSU dapat menyesuaikan pelayanannya sesuai dengan standar pelayanan publik yang terdapat di Peraturan Pemerintah. Dan juga Samsat UPPD Medan Selatan BPPRDSU harus sering mengevaluasi kinerja pelaksana Bus Samsat Keliling Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang agar dapat terus memperbaiki kualitas pelayanan publiknya kepada masyarakat atau wajib pajak.
2. Melakukan sosialisasi untuk memberikan penyegaran tentang peraturan-peraturan yang berkaitan dengan disiplin Pegawai. Memberikan sanksi atau tindakan secara tegas bilamana seorang



Pegawai terbukti melakukan pelanggaran disiplin yang bertujuan untuk memberikan efek jera agar Pegawai yang lain tidak meniru atau melakukannya. Merasa bertanggungjawab mengawasi dan melakukan pembinaan mengenai kedisiplinan di Bus Samsat Keliling di Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang.

3. Agar Samsat UPPD Medan Selatan BPPRDSU dapat memperpanjang waktu pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku:

- Aman. 2007. *Metode Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: UNY Press.
- Arikunto, S. 2013. *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Ateb, Adya Barata. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: PT. Elek Mediakomputindo.
- Abubakar, Rusydi. 2017. *Manajemen Pemasaran*. Sayed Mahdi, Bandung: ALFABETA.
- Bilson, Simamora. 2003. *Memenangkan Pasar Dengan Pemasaran Efektif Dan Profitable*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Deny, Wilson. 2012. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Erlangga.
- Dwiyanto, Agus. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Universitas Gajah Mada Press.
- Gomes, Faustino Cordoso. 2005. *Manajemen SumberDaya Manusia*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Husein, Umar. 2005. *Evaluasi Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Ibrahim Bafadal. 2004. *Manajemen Perlengkapan Sekolah Teori dan Aplikasinya*. PT. Jakarta: Bumi Aksara.
- ImamWahjono. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Salemba Empat.
- Kriyantono, Rachmat. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Keban, Yeremias. T. 2004. *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta: PT. Gava Media.
- Kotler, Philip. *Leading Change*. 2003. Harvard Bussines School Press.
- Moleong, Lexy J. 2002. *Meteorodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.

- Mulyana, Dedy. 2006. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana Prenada Media Group.
- Mulyadi. 2010. *Sistem Akuntansi, Edisi ke-3, Cetakan ke-5*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mangkunegara, Anwar. 2007. *Manajemen Sumber Daya manusia*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Mahmudi. 2010. *Manajemen Kinerja Sektor Publik, Edisi Kedua*. Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN. Yogyakarta.
- M. Nur Rianto. 2010. *Dasar-Dasar Pemasaran Bank Syari'ah*. Alfabeta: Bandung.
- Martoyo, Susilo. 2014. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Ketiga BPFE Yogyakarta.
- Muchlas, Makmur. 2008. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Moenir. 2003. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nugroho, D. Riant. 2004. *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Gramedia.
- Putra, Fadhilla. 2012. *New Public Governance*. Malang: UB Press.
- Ratminto dan Winarsih, Septi, Atik. 2005. *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan, Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Ratminto. 2005. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- Rambat, Lupiyodi. 2001. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Jakarta: Salemba Empat.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Sunarno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses & Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: UNY.
- Sulistyorini. 2009. *Manajemen Pendidikan Islam*. Yogyakarta.
- Sutaryo. 2004. *Dasar-Dasar Sosialisasi*. Jakarta: Rajawali Press.

Surjadi. 2012. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Reifika Aditama.

Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial: Bergabai Alternatif Pendekatan*. Jakarta: Prenada Media.

Sunarno. 2010. *Dasar-Dasar Kebijakan Publik: Kajian Proses & Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: UNY.

Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Pranada Media Group.

Sampara, Lukman. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.

Sedarmayanti. 2009. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.

Thoah, Miftah. 2010. *Perspektif Perilaku Birokrasi*. Jakarta: Rajawali Press.

Tjiptono, Fandy. 2005. *Prinsip-Prinsip Quality Service*. Yogyakarta: ANDI OFFSET.

### **Undang-Undang:**

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan.

Peraturan Pemerintah Nomor 18 Tahun 2016 tentang Perangkat Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004 tentang Tarif atas Jenis PNBPNP.

SK Menteri Pertahanan Keamanan/Panglima Angkatan Bersenjata, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri dengan Nomor: Pol. KEP/13/XII/76.KEP.1693/MK/IV/12/1976 dan Nomor 311 Tahun 1976 tentang Peningkatan Kerjasama Antara Pemerintah Daerah Tingkat I (Provinsi), Komando Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan Dalam Rangka Peningkatan Pelayanan Kepada Masyarakat Serta Peningkatan Pendapatan Daerah.

Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 22 Tahun 2017 Tanggal 3 Mei 2017, tentang Struktur Organisasi UPPD Medan Selatan BPPRDSU.

Peraturan Pemerintah Nomor 53 Tahun 2010 tentang Disiplin Pegawai Negeri Sipil.

Keputusan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara tentang *Standard Operasional Prosedur* (SOP) Di Lingkungan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Dan Pendapatan Daerah Tahun 2019.

Keputusan Bersama TIM Pembina Samsat Provinsi Sumatera Utara Nomor: B/195/V/Kep/2021, 973/1070/BPPRDSU/2021 dan P/7/SP2021 tanggal 25 Mei 2021 tentang Jadwal Pelayanan Samsat di Provinsi Sumatera Utara.

### Penelitian Terdahulu:

<https://eprints.uns.ac.id/4484/1/101711109200909461.pdf> Skripsi. Faisal riza. Jurusan Ilmu Administrasi. Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik. Universitas Sebelas Maret. Surakarta. 2009. (Tanggal 14 September 2020. 10:36 WIB).

<http://repository.ub.ac.id/118387/> Jurnal Tesis. Resmityowati, Maria Rosaria, Universitas Brawijaya. 2016. (Tanggal 16 September 2020. 16:43 WIB).

[https://www.researchgate.net/publication/327699302\\_Penerapan\\_Inovasi\\_Pelayanan\\_Publik\\_Samsat\\_Keliling\\_di\\_Kota\\_Tasikmalaya](https://www.researchgate.net/publication/327699302_Penerapan_Inovasi_Pelayanan_Publik_Samsat_Keliling_di_Kota_Tasikmalaya) Jurnal SAWALA. Ari Ramdani, STIA YPPT Priatim, Tasikmalaya. 2018. (Tanggal 19 September 2020. 13:40 WIB).

<https://media.neliti.com/media/publications/193761-ID-implementasi-layanan-inovasi-samsat-keli.pdf> Jurnal Perpajakan. Leli Ardiani, Kadarisman Hidayat, Sri Sulasmiyati. PS Perpajakan, Jurusan Ilmu Administrasi Bisnis, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. 2016. (Tanggal 24 September 2020. 14:13 WIB).

## LAMPIRAN 1 DOKUMENTASI PENELITIAN



Ibu Dina Setiawati selaku Wajib Pajak  
(Wawancara tanggal 8 Januari 2021 jam 11.13-selesai)



Bapak Tedi Setiawan selaku Wajib Pajak  
(Wawancara tanggal 8 Januari 2021 jam 11.03-selesai)



Bapak Zen Garius Kaban selaku Wajib Pajak  
(Wawancara tanggal 8 Januari 2021 jam 10.47-selesai)



Bapak Dapot Lumban Gaol selaku Petugas Koordinator Bus Samkel  
Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang  
(Wawancara tanggal 8 Januari 2021 jam 09.40-selesai)



Bapak Hendra Siagian selaku Petugas Korektor Bus Samkel  
Simpang Pemda Kecamatan Medan Selayang  
(Wawancara tanggal 8 Januari 2021 jam 10.00-selesai)



Bapak Aiptu Agus Busono selaku Petugas POLRI  
(Wawancara tanggal 11 Januari 2021 jam 09.55-selesai)





Bapak Rudi Ardiansyah selaku Karyawan PT. Jasa Raharja  
(Wawancara tanggal 8 Januari 2021 jam 10.21-selesai)



Bapak Sulaiman selaku Karyawan Bank Sumut  
(Wawancara tanggal 8 Januari 2021 jam 10.28-selesai)



**Bapak Amos Harianto Sianipar**  
(Wawancara tanggal 29 Januari 2021 jam 09.43-selesai)



**Ibu Evi Risanti Nasution**  
(Wawancara tanggal 29 Januari 2021 jam 10.04-selesai)




**Bapak Muhammad Fauzan**  
(Wawancara tanggal 29 Januari 2021 jam 10.56-selesai)



Bapak Rendy Pratama Erwansyah  
(Wawancara tanggal 29 Januari 2021 jam 11.17-selesai)

## LAMPIRAN 2 SURAT PENELITIAN



# UNIVERSITAS MEDAN AREA

## PASCASARJANA

*Program Magister: Ilmu Administrasi Publik - Agribisnis-Ilmu Hukum - Psikologi*  
*Program Doktor: Ilmu Pertanian*

Jalan Setia Budi No. 79-B Telp. (061) 8201994 Fax. (061) 8226331 Medan 20120

---

Nomor : 136/PPS-UMA/WD I/01/II/2021 19 Desember 2020  
 Lampiran : -  
 Hal : Pengambilan Data dan Wawancara

Yth  
 Bapak / Ibu  
 Kepala UPT. PPD Medan Selatan  
 Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara ( BPPRDSU)  
 di -  
 Tempat

Dengan hormat,


Sehubungan dengan adanya Tugas Akhir mahasiswa Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area, kami mohon kesediaan bapak/ibu untuk memberikan izin kepada mahasiswa yang tersebut namanya di bawah ini :

N a m a : Hubalillah  
 NPM : 191801065  
 Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

untuk melaksanakan pengambilan data dan wawancara di UPT. PPD Medan Selatan Kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara ( BPPRDSU), sebagai bahan melengkapi tugas-tugas penulisan Tesis pada Pascasarjana Magister Ilmu Administrasi Publik Universitas Medan Area.

Disamping itu perlu kami sampaikan bahwa mahasiswa yang tersebut diatas mengambil judul: "Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara".

Demikian disampaikan, atas bantuan dan kerjasama yang baik diucapkan terimakasih.

  
 Wakil Direktur Bid. Akademik  
**Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

Cc : file

---

Kampus Utama : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate Telp. (061) 7366878 Fax. (061) 7366998 Medan 20223

### LAMPIRAN 3 SURAT HASIL PENELITIAN



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA**  
**BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH**  
**UPT PPD MEDAN SELATAN**  
Jalan Sisingamangaraja KM. 5,5 Telep. (061) 42771117 / Fax. (061) 42771117  
Medan - 20147

Medan, **15** Januari 2021

Nomor Lamp : 074/ 103 /UPTPPDMS/2021  
Kepada Yth : Bapak/Ibu Direktur Bidang Akademik Universitas Medan Area Pascasarjana  
Sifat Perihal : Selesai Riset di - Tempat

Berdasarkan Surat Kepala UPT PPD Medan Selatan BPPRDSU No. 074/25/UPTPPDMS/2021 tanggal 05 Januari 2021 tentang Izin Pengambilan Data Dan Wawancara di Kantor UPT PPD Medan Selatan BPPRDSU maka diterangkan bahwa:

Nama : Hubalillah  
NPM : 191801065  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik

telah selesai melakukan Pengambilan Data Dan Wawancara dengan BAIK di Kantor UPT PPD Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

an. KEPALA UPT PPD MEDAN SELATAN  
BPPRDSU  
KANTOR WILAYAH USAHA  
  
ZENGKU L. ZAHARA, SH  
KETERANGAN TK.I  
NIP. 19660123 198503 2 001

#### UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 23/12/21

Access From (repository.uma.ac.id)23/12/21