

**PELAKSANAAN KOORDINASI PELAYANAN PENGURUSAN  
BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA  
SAMSAT PROPINSI SUMATERA UTARA  
UPT MEDAN UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH**

**TOMAS RUDI HARTONO**

**10.851.0094**



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

**M E D A N**

**2 0 1 4**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/24

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)21/8/24

**PELAKSANAAN KOORDINASI PELAYANAN PENGURUSAN  
BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA  
SAMSAT PROPINSI SUMATERA UTARA  
UPT MEDAN UTARA**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**TOMAS RUDI HARTONO**

**10.851.0094**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
M E D A N  
2 0 1 4**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/24

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)21/8/24

**PELAKSANAAN KOORDINASI PELAYANAN PENGURUSAN  
BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA  
SAMSAT PROPINSI SUMATERA UTARA  
UPT MEDAN UTARA**

**SKRIPSI**

**O L E H :**

**TOMAS RUDI HARTONO**

**10.851.0094**

Skripsi sebagai Salah Satu Syarat untuk Mendapatkan  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area



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

**M E D A N**

**2 0 1 4**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 21/8/24

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)21/8/24

## LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelaksanaan Koordinasi Pelayanan Pengurusan Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Samsat Propinsi Sumatera Utara UPT Medan Utara

Nama : Tomas Rudi Hartono

NPM : 10.851.0094

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing



Drs. Indra Muda, M.AP.  
Pembimbing I



Drs. Bahrum Jamil, M.AP.  
Pembimbing II



Dr. Abdul Kadir, M.Si.  
Dekan

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis 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 dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, Juni 2014



Tomas Rudi Hartono  
10.851.0094

## A B S T R A K

### Pelaksanaan Koordinasi Pelayanan Pengurusan Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Samsat Propinsi Sumatera Utara UPT Medan Utara

Oleh :  
Tomas Rudi Hartono  
10.851.0094  
Program Studi Ilmu Pemerintahan

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan pelaksanaan koordinasi pelayanan Pengurusan Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) pada Samsat Medan Utara. Secara lebih detail, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui tata cara dan prosedur pengurusan Balik Nama kendaraan Bermotor pada Samsat Medan Utara, kemudian perbedaan pengurusan Balik Nama antara kendaraan bermotor yang baru dan kendaraan bermotor yang lama.

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode Kualitatif. Pengumpulan data penelitian dilakukan dengan memanfaatkan observasi (*participant observation*), wawancara (*in depth interview*) dan pengkajian dokumen (*document study*), adapun langkah yang ditempuh dalam menganalisis data yaitu dengan cara menyusun data, menghubungkan data, mereduksi, menyajikan dan kemudian untuk disimpulkan.

Hasil temuan penelitian di lapangan menunjukkan bahwa Pelayanan Samsat Medan Utara dalam Pelayanan Pengurusan Balik Nama meliputi (BBN-KB) meliputi pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II. BBN-KB I yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan bekas atau untuk pergantian surat kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya. Pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II dilakukan dengan prosedur yang sama. Hal yang membedakan dalam pelayanan BBN-KB I dan BBN-KB II adalah persyaratan administratif. Standar waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara adalah kurang lebih sekitar 50 menit.

**Kata Kunci :** Pelayanan, Standar, Administratif.

## A B S T R A C T

### Implementation of Care Coordination Arrangements Behind Samsat Vehicle In North Sumatra Province North Field Unit

By :  
Tomas Rudi Hartono  
10.851.0094  
Government Science Course

This study aims to describe the implementation of service coordination Behind Clearance Vehicle (BBN-KB) in the North Field DMV. In more detail, this study aims to determine the procedures and maintenance procedures from transfer of motor vehicles on North field SAMSAT, then the difference between obtaining from transfer of new motor vehicles and motor vehicles long.

This type of research used in this study is qualitative method. Data collection was performed by using observation research (participant observation), interviews (in depth interviews) and assessment documents (document study), while the steps taken in analyzing the data is by way of collating data, link data, reduce, presentation of and then to conclude.

The findings of the research in the field shows that the Samsat Service North Field in Service Clearance Thirdly include (BBN-KB) covers services KBI and BBN-BBN-KB II. BBN-KB I, ie the service under the name of the motor vehicle to the new vehicle, while the BBN-KB II is the service behind the name of the motor vehicle for used vehicles or for change of ownership of a motor vehicle second letter and so on. KBI and services BBN-BBN-KB II performed with the same procedure. The thing that distinguishes the service BBN-BBN-KB I and KB II is an administrative requirement. Standard service time required in the service of BBN-KB in Samsat Field Office North is approximately 50 minutes.

Keywords: Service, Standards, Administrative.

## KATA PENGANTAR

Pada kesempatan yang pertama ini penulis mengucapkan Puji Syukur kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkah dan rahmad-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini guna melengkapi tugas-tugas yang diwajibkan kepada Mahasiswa Universitas Medan Area pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Jurusan Ilmu Pemerintahan untuk memperoleh gelar kesarjanaan.

Dalam penulisan skripsi ini penulis mengalami banyak kesulitan seperti keterbatasan waktu, kurangnya literatur yang diperlukan, keterbatasan kemampuan menulis sendiri dan sebagainya, namun demikian dengan kemauan keras yang didorong oleh rasa tanggung-jawab dan dilandasi itikad baik, akhirnya kesulitan tersebut dapat diatasi.

Adapun judul yang diajukan sehubungan dengan penyusunan skripsi ini adalah **“PELAKSANAAN KOORDINASI PELAYANAN PENGURUSAN BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT PROPINSI SUMATERA UTARA UPT MEDAN UTARA”**.

Dalam penulisan skripsi ini banyak pihak telah penulis buat sibuk maka pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima-kasih kepada pihak-pihak tersebut, terutama kepada :

- Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si, Dekan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
- Bapak Drs. Indra Muda, M.AP. selaku Dosen Pembimbing I.
- Bapak Drs. Bahrum Jamil, MAP, selaku Dosen Pembimbing II Penulis.

- Bapak dan Ibu Dosen di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik serta semua unsur staf administrasi Universitas Medan Area.
- Rekan-rekan se-almamater.

Penulis juga mengucapkan rasa terima-kasih yang sedalam-dalamnya kepada kedua orang tua penulis Ayahanda dan Ibunda bagi keduanya bakti dan doa penulis.

Demikianlah dahulu penulis sampaikan, dan semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi kita semua.

Medan, Juni 2014

Penulis

Tomas Rudi Hartono  
10.851.0094



## DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	
KATA PENGANTAR.....	i
DAFTAR ISI .....	iii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah.....	7
C. Pembatasan Masalah.....	7
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
E. Kerangka Pemikiran .....	8
BAB II LANDASAN TEORI.....	10
A. Koordinasi Kerja .....	10
B. Jenis-jenis Koordinasi Kerja.....	12
C. Sistem Administrasi Manunggal satu atap .....	13
D. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor .....	16
E. Pengertian dan Arti Penting Pelayanan .....	17
F. Upaya Meningkatkan Pelayanan .....	18
G. Faktor-faktor yang mempengaruhi Pelayanan.....	22
BAB III METODE PENELITIAN.....	23
A. Pendekatan Penelitian.....	23
B. Metode pengumpulan data.....	24
C. Variabel dan defenisi Operasional.....	24
D. Teknik analisis data .....	25
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	28
A. Pelayanan BBN-KB di kantor SAMSAT Medan Utara .....	28
1. Cek Fisik kendaraan .....	29
2. Pengambilan formulir pendaftaran.....	29
3. Penyerahan formulir pendaftaran .....	30
4. Pengecekan berkas.....	30

5. Pembayaran biaya BBN-KB.....	30
6. Penerimaan Nomor Antrian.....	30
B. Pelayanan dan Pengawasan .....	34
C. Visi dan Misi .....	40
D. Aparat pelaksana dan koordinator .....	40
E. Kualitas pelayanan BBN-KB di kantor SAMSAT .....	42
F. Hambatan pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT .....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54



5. Pembayaran biaya BBN-KB.....	30
6. Penerimaan Nomor Antrian.....	30
B. Pelayanan dan Pengawasan .....	34
C. Visi dan Misi .....	40
D. Aparat pelaksana dan koordinator .....	40
E. Kualitas pelayanan BBN-KB di kantor SAMSAT .....	42
F. Hambatan pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT .....	47
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....	50
A. Kesimpulan.....	50
B. Saran .....	53
DAFTAR PUSTAKA.....	54



# BAB I

## PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang Masalah

Pembangunan diberbagai daerah di Indonesia bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara khusus melalui peningkatan pelayanan publik dalam kerangka otonomi daerah sehingga lebih efisien dan efektif dalam merespon tuntutan masyarakat yang sangat tinggi dengan berbagai karakteristik masing-masing.

Sebelum dilaksanakannya otonomi daerah, dilihat dari nilai proyek yang dikerjakan, pembangunan yang dilaksanakan sebenarnya dapat dirasakan oleh seluruh desa, namun sumber pembiayaan atau pendanaan masih didukung oleh anggaran pemerintah pusat, sehingga daerah tidak dapat mengembangkannya sendiri secara maksimal dan mandiri.

Berdasarkan Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah, dan Undang-undang No. 33 tahun 2004 perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah, telah memberikan dampak yang sangat luas terhadap pelaksanaan pemerinta di daerah, otonomi yang diberikan kepada daerah merupakan otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab.

Pemberian otonomi berimplikasi menimbulkan kewenangan dan kewajiban bagi daerah untuk melaksanakan berbagai kegiatan pemerintah secara lebih mandiri. Pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya alam harus dilakukan secara proporsional dan berkeadilan. Pemanfaatan sumber daya alam, sumber daya manusia, dan pemungutan jenis-jenis pajak daerah didasarkan pada kewenangan yang diberikan kepada daerah.

Dalam Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintah daerah tersebut juga dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintah di Indonesia dilakukan berdasarkan 3 azas, yaitu Dekonsentrasi, desentralisasi, dan azas pembantuan.

Azas dekonsentrasi yaitu wewenang pengelolaan pembangunan daerah awalnya, dilaksanakan oleh pemerintah pusat, tetapi telah dilimpahkan kewenangan kepada pemerintah daerah. Sedangkan desentralisasi itu pada dasarnya adalah kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk melaksanakan pembangunan di daerahnya sendiri. Selanjutnya azas pembantuan adalah bahwa pemerintah daerah membantu melaksanakan tugas-tugas yang dimiliki oleh pemerintah pusat di daerah, tetapi pembiasaan untuk melaksanakan kegiatan tersebut ditanggung sendiri oleh pemerintah daerah.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan ketentuan Undang-undang No. 32 tahun 2004 tentang pemerintahan daerah disebutkan bahwa pemerintah daerah dibekali berbagai kewenangan untuk mengelola berbagai sumber pendapatan daerah, yaitu :

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang terdiri dari :
  - a. Pajak Daerah.
  - b. Hasil retribusi Daerah
  - c. Laba Perusahaan Daerah
  - d. Lain-lain penerimaan Daerah yang sah
2. Dana perimbangan, yang terdiri dari :
  - a. Dana Bagi Hasil
  - b. Dana Alokasi Umum

- c. Dana Alokasi Khusus
3. Lain-lain Pendapatan yang sah, yaitu terdiri dari :
- a. Bantuan Dana Kontijensi/Penyeimbang dari Pemerintah
  - b. Iuran Jasa Air

Pemerintah daerah memiliki sumber Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dari lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Berdasarkan hal tersebut jelas diketahui bahwa salah satu sumber pendapatan daerah berasal dari pajak daerah. Pajak daerah adalah pungutan daerah menurut peraturan yang ditetapkan guna pembiayaan pengeluaran daerah.

Dengan adanya kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk mengelola keuangan daerah secara tertib dan benar sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka diharapkan seluruh objek penerimaan daerah, baik berupa pajak, retribusi maupun berbagai penerimaan daerah lainnya yang sah dapat dioptimalkan sehingga roda pemerintahan dan jalannya pembangunan dapat terlaksana sesuai dengan perogram yang telah diterapkan oleh pemerintah daerah.

Pajak daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) memegang peranan penting dalam rangka membiayai urusan rumah tangga daerah, baik dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintahan maupun tugas pembangunan. Dapat dikatakan penting karena tanpa pajak daerah maka otonomi daerah tidak dapat terselenggara secara nyata dan bertanggung jawab. Oleh karena itu sudah sewajarnya pemerintah daerah secara terus-menerus mengadaakan pemikiran

untuk meningkatkan pendapatan asli daerah terutama dari sektor pajak daerah dan retribusi daerah.

Diantara sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) karena banyak menunjang pembiayaan daerah.

Pengelolaan pemungutan dan pengurusan BBN pajak kendaraan bermotor dilakukan pada suatu kantor yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya. Pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah SAMSAT (Sistem administrasi Manunggal Satu Atap), dimana di dalamnya terdapat kerjasama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, Pemerintah daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) di bidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang di bidang penyampaian sumbangan wajib dana kecelakaan lalulintas jalan (SWDKLLJ).

Sebelum dilakukan sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan tersebut dilakukan tersendiri di kantor dinas pendapatan daerah propinsi dan cabang-cabang dinas, begitu juga dengan penyelesaian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Sumbangan Wajib Daa Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) ditempat yang berbeda pula, sehingga hal ini tidak memberikan pelayanan yang baik bagi

pemilik kendaraan bermotor, karena akan memerlukan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit jumlahnya

Keadaan seperti diatas dapat menjadi penghambat dalam usaha memberikan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor, dan juga dapat menyebabkan masyarakat menjadi malas untuk mengurus pajak kendaraan bermotor dan menjadi penghambat dalam usaha meningkatkan penerimaan dari sektor PKB, BBN-KB, SWDKLLJ, karena tidak adanya keseragaman baik dalam hal pengurusan, administrasi, maupun besarnya tarif dalam proses pengurusannya.

Salah satu tujuan pembentukan kantor bersama SAMSAT ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ.

Tugas pihak kepolisian adalah sebagai penyedia permohonan dan penerangan dengan rinci: Menyediakan dan memberikan formulir permohonan pendaftaran sesuai dengan permintaan pemohon, memberikan penerangan mengenai kelengkapan persyaratan pendaftaran, membukukan semua formulir yang diterima, dikeluarkan dan sisanya setiap hari, mencatat nomor formulir dan kendaraan atau nama pemilik pada buku registrasi formulir, memberi tanda atau farap pada formulir permohonan untuk setiap permohonan yang telah memenuhi persyaratan, menerima kembali formulir yang rusak untuk diganti dengan yang baru, menerima pembayaran PNKB.

Tugas Dispenda adalah meneliti berkas yang diterima dari petugas kepolisian dan membubuhkan paraf atas kelengkapan persyaratan, meneruskan berkas kepada petugas kepolisian bagian registrasi dan permohonan, memberitahukan kepada

petugas kepolisian dan PT Asuransi Jasa Raharja apabila ditemukan kekeliruan atau kekurangan persyaratan administrasi yang diperlukan.

Tugas PT. Asuransi Jasa raharja adalah Menerima dan meneliti berkas yang diterima dari petugas Dispenda, menetapkan SWDKLLJ dan dendanya yang harus dibayar oleh pemohon, membuktikan penetapan SWDKLLJ, dan meneruskan berkas tersebut kepada sub kelompok kerja pengetikan.

Kantor SAMSAT sebagai organisasi pelaksana tugas membuat atau merancang konsep-konsep untuk memberdayakan segala kemampuan agar dapat melaksanakan tugas pengutipan pajak kendaraan bermotor secara efektif, dimana persyaratannya adalah keahlian aparatur, seperti kemampuan mengidentifikasi dan mengelompokan pekerjaan, menyiapkan personalia untuk menangani pelaksanaan tugas-tugas, mengetahui wewenang dan tanggung jawab, serta menyusun mekanisme koordinasi kepada antar unit kegiatan.

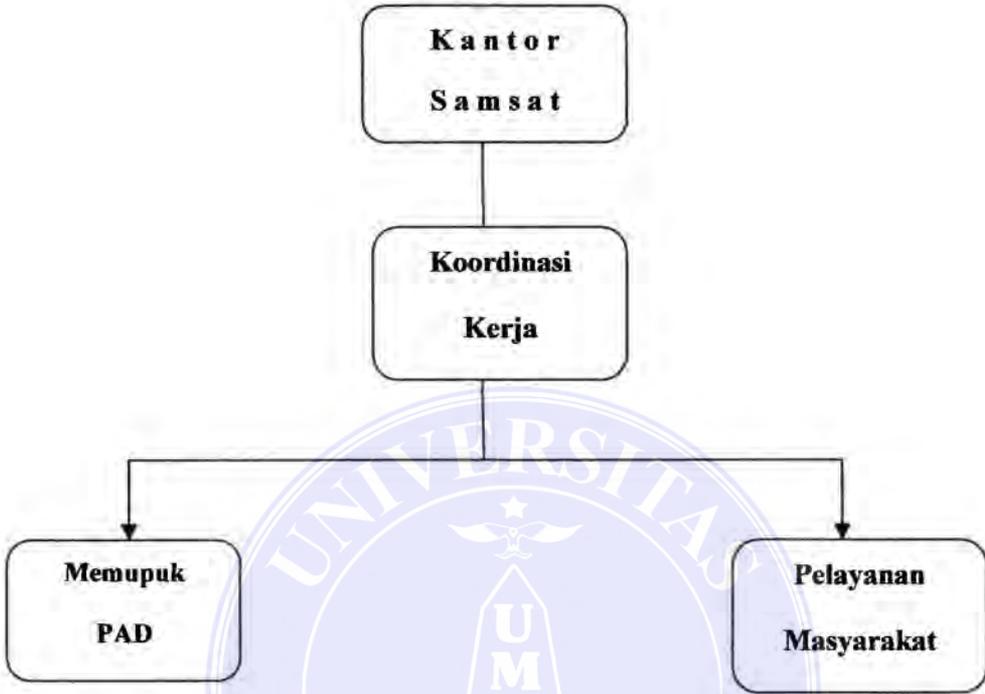
Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dalam pelaksanaan pengurusan pajak kendaraan bermotor dikantor SAMSAT masih terdapat prosedur antara loket sehingga menyulitkan dan merepotkan para wajib pajak, dan dalam setiap loket menghabiskan waktu yang lama, sehingga hal tersebut mengakibatkan masih kurangnya efesiensi dalam waktu, oleh sebab itu maka dibutuhkan koordinasi kerja bagi instansi yang berada di bawah samsat.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengungkapkannya dalam bentuk skripsi dengan Judul: **“Pelaksanaan Koordinasi Pelayanan pengurusan Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Samsat propinsi Sumatera UPT Medan Utara”**

Berikut ini digambarkan kerangka pemikiran penelitian ini yaitu

Gambar I

Kerangka Pemikiran



**B. Permasalahan**

Berdasarkan latar belakang diatas maka permasalahan yang diajukan dalam penelitian skripsi ini adalah “Bagaimana Pelaksanaan Koordinasi kerja di Kantor Samsat dalam Pelayanan Administrasi Pengurusan Balik Nama Kendaraan Bermotor”

**C. Pembatasan Masalah**

Disebabkan keterbatasan kemampuan, pendanaan, waktu dan pengetahuan penulis maka pembahasan skripsi ini dibatasi hanya pada hal yang berkenaan dengan “Pelaksanaan Koordinasi Pelayanan Pengurusan Balik Nama Kendaraan Bermotor

pada Samsat Propinsi Sumatera Utara UPT Medan Utara” Penelitian ini dilakukan pada bulan Maret 2014.

#### **D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan penulisan skripsi ini adalah “Untuk mengetahui pelaksanaan koordinasi kerja di Kantor Samsat dalam Pelayanan Administrasi Pengurusan Balik Nama Kendaraan Bermotor”.

Sedangkan Kegunaan yang diharapkan dari hasil penelitian skripsi ini adalah:

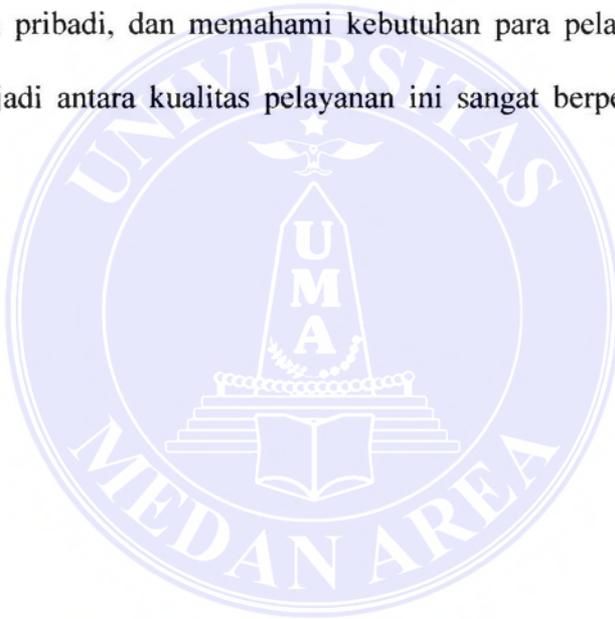
1. Sebagai bahan masukan bagi instansi yang diteliti khususnya dalam meningkatkan koordinasi kerja pelayanan kerja pengurusan pelaksanaan balik nama kendaraan bermotor.
2. Sebagai bahan masukan bagi masyarakat tentang peranan Kantor Samsat dalam koordinasi kerja pelayanan kerja pengurusan pelaksanaan balik nama kendaraan bermotor.
3. Sebagai bentuk penambahan pengetahuan penulis tentang peranan koordinasi kerja pelayanan kerja pengurusan pelaksanaan balik nama kendaraan bermotor.

#### **E. Kerangka Pemikiran**

Pelayanan merupakan faktor penting yang dapat mempengaruhi kepuasan konsumen. Kualitas pelayanan yang umum diketahui adalah *tangible, reliability, responsiveness, assurance dan empathy*. Bukti langsung (*tangible*), Meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai, dan sarana komunikasi, Bukti langsung ini menunjang

reliability pada perusahaan. Keandalan (*reliability*), yakni kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat, dan memuaskan.

Dengan pelayanan yang memuaskan perlu diimbangi dengan adanya daya tanggap yang baik, daya tanggap (*responsiveness*), yaitu keinginan para staf untuk membantu para pelanggan dan memberikan pelayanan dengan cepat, dan jaminan (*assurance*) yang mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat dapat dipercaya yang dimiliki para staf, bebas dari bahaya, resiko, atau keragu-raguan. Serta empati (*emphaty*), meliputi kemudahan dalam melakukan hubungan, komunikasi yang baik, perhatian pribadi, dan memahami kebutuhan para pelanggan. Sehingga keterkaitan yang terjadi antara kualitas pelayanan ini sangat berpengaruh terhadap kepuasan konsumen.



## BAB II

### LANDASAN TEORI

#### A. Koordinasi Kerja

Di dalam suatu organisasi, koordinasi adalah merupakan suatu hal yang sangat penting untuk dikembangkan, dalam mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan. Untuk lebih jelasnya penulis berikan batasan tentang koordinasi.

Menurut James Mooney dalam Siagian (2000:16): “Koordinasi yaitu sebagai pencapaian usaha kelompok secara teratur, dan kesatuan tindakan di dalam mencapai tujuan bersama”.

Dari pendapat diatas, bahwa di dalam suatu usaha di dalam organisasi/lembaga untuk mencapai tujuan yang ditentukan, maka koordinasi adalah merupakan suatu cara pelaksanaan.

Oleh karena itu agar tujuan dari pada organisasi/lembaga itu ingin berhasil dengan baik, tentunya satuan-satuan kerja yang ada di dalam organisasi tersebut harus senantiasa berhubungan dengan berkomunikasi antara satu dengan yang lainnya, dalam artian tanpa bekerja dengan sendiri-sendiri.

Menurut Siagian (2000:17) Menyatakan dalam kehidupan organisasi bahwa para anggota organisasi tidak dapat dan mugkinterisolasi, baik dari rekan-rekan sekerjaannya ataupun dari lingkungan, tujuan yang hendak d capai, strategi yang harus dijelaskan, keputusan yang harus dilaksanakan.

Kesemuannya itu memerlukan hubungan, baik antara lain individu maupun antara kesatuan kerja dimaksud, bahwa komunikasi merupakan bagian integral pada seluruh proses administrasi dan *management*.

Berdasarkan uraian diatas dapat dikatakan bahwa: koordinasi dalam hubungan kerja sangat diharapkan, karena koordinasi yang baik dari seorang pemimpin, maka pelaksanaan tugas dan tanggung jawab dapat terbengkalai dan bahkan dapat berakibat buruk bagian negara dan baik antara pimpinan dan bawahan, yang mana keduanya saling kait mengkait dan isi mengisi. Bila tidak terjadi komunikasi yang baik, maka sulit untuk mengembangkan para anggota organisasi dan bahkan tujuan dari organisasi mengalami kegagalan. Dengan demikian, maka sulit untuk mengembangkan para anggota organisasi dan bahkan tujuan dari organisasi mengalami kegagalan.

Koordinasi juga bukan saja mencakup kepada satu segi tetapi juga beberapa segi dan proses antara lain:

Segi perencanaan, penyusunan, dan lain-lain. Sesuai yang dijelaskan Handyaningrat (2002;118):

Koordinasi adalah suatu fungsi management, disamping adanya fungsi perencanaan, penyusunan pegawai, pembinaan pekerjaan, motivasi dan pengawasan. Dengan kata lain, bahwa koordinasi adalah fungsi organisasi unik karena koordinasi juga mencakup seperti: perencanaan, penyusunan pegawai, pembinaan kerja, motivasi, pengawasan dan sebagainya.<sup>18</sup>

Dengan adanya proses komunikasi ini, merupakan usaha penghidupan mekanisme kerja dalam berbagai komponen organisasi, sehingga terjaminnya prosedur pelaksanaan kerja dalam rangka pencapaian tujuan organisasi dengan semaksimal mungkin, serta menghindari sekecil-kecilnya mungkin pertikaian dan berusaha membina suasana aman.

Koordinasi dilaksanakan secara terus menerus oleh pimpinan, maka pembagian tugas, wewenang serta tanggung-jawab dapat dipertahankan dengan baik.

Hal ini merupakan bagian langsung dari pada seorang pimpinan, dan sekaligus telah melahirkan jaringan hubungan kerja, dan sekaligus telah melahirkan jaringan hubungan kerja, sehingga dalam hal ini seorang pemimpin dalam mengambil tindakan hanya sendirian bekerja, tetapi terlebih dahulu dibawah kesatuan forum yang melibatkan para anggota, sehingga bentuk tersebut dapat diterima.

## B. Jenis-Jenis Koordinasi

Tipe koordinasi ini terbagi menjadi dua yaitu disebut dengan *vertikal coordination* dan *horizontal coordination* yakni, koordinasi dalam suatu level organisasi setingkat ini merupakan konsep umum dari koordinasi.

Sesuai dengan pendapat Hasibuan (2003:32) yang menyatakan bahwa koordinasi dapat dibedakan menjadi dua yaitu:

### a. Koordinasi Vertikal

Koordinasi vertikal adalah tindakan atau kegiatan penyatu padu dan pengarahan yang dijalankan oleh atasan langsung kepada kegiatan-kegiatan atau unit dalam kesatuan kerja, yang ada dibawah wewenang dan tanggung jawab.

### b. Koordinasi Horizontal

Koordinasi horizontal adalah suatu tindakan yang dijalankan diantara unit-unit atau kesatuan kerja yang menduduki jenjang hirarki atau tingkat manajemen yang sama.

### C. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Menurut Amirin (2006:1) menyatakan bahwa istilah sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu “*Systema*” yang mempunyai pengertian sebagai berikut:

- a. Suatu hubungan yang tersusun dari sekian banyak bagian.
- b. Hubungan yang berlangsung diantara satuan-satuan atau komponen-komponen secara teratur.

Sedangkan menurut Pamudji (2008:12) Menyatakan bahwa sistem merupakan suatu totalitas himpunan dari bagian-bagian yang satu sama lain berinteraksi dan bersama-sama beroperasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu lingkungan.

Jadi sistem adalah suatu kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian yang saling terkait antara yang satu dengan yang lain. Bagian atau anak cabang dari suatu sistem menjadi induk dari bagian selanjutnya, begitulah seterusnya hingga bagian yang terkecil. Rusaknya salah satu bagian akan mengganggu kestabilan sistem itu sendiri secara keseluruhan.

Menurut Moekijat (2009:4) ada beberapa definisi Administrasi, yaitu:

- a. Suatu keseluruhan istilah yang meliputi banyaknya subjek yang semuanya cenderung berpasangan kearah efisiensi perusahaan
- b. Pelayanan-pelayanan manajemen atau pelayanan kantor perusahaan.
- c. Organisasi atau suatu kantor pusat suatu perusahaan yang mengawasi sejumlah unit-unit produksi. Defenisi ini dapat berlaku dalam jenis kelompok perusahaan yang mempunyai beberapa seksi.

Di dalam buku administrasi publik Syaffie, dkk (2009:13-15), ada beberapa pengertian administrasi menurut pendapat para, ahli:

- a. Menurut Herbert A. Simon, administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.
- b. Menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu
- c. Menurut Sondang P. Siagian Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputsan-keputusan yang diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Menurut Hadari Nawai, administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Robins (dalam Suganda, 2002:9), administrasi adalah proses universal yang berupa menyelesaikan kegiatan-kegiatan secara berdaya guna bersama dan melalui orang lain. Dalam pengertian administrasi selalu ada 3 hal umumnya itu sasaran-sasaran, sumber-sumber yang terbatas dan orang-orang. Jadi dapat diartikan administrasi sebagai seluruh proses organisasi baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta yang terdiri atas penentuan tujuan dan pencapaiannya dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia secara berdaya guna melalui dan

bersama orang-orang secara terkordinasi dengan menerapkan perencanaan, pembuatan keputusan dan pemerintah kerja pemimpin serta penguasaan.

Diantara pendapat para ahli tersebut, pada perinsipnya administrasi mempunyai pengertian yang sama, yaitu antara lain:

- a. Kerja sama
- b. Banyak Orang
- c. Untuk mencapai tujuan bersama

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), atau dalam bahasa inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Salah satu pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT adalah pelayanan administrasi dalam pengurusan kendaraan bermotor. Pelayanan pajak kendaraan bermotor dan Bea Balik Nama diberikan oleh dinas Pendapatan Propinsi, Asuransi Kecelakaan Lalulintas oleh jasa raharja, sedangkan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor seperti BPKP, Plat Nomor, dan STNK diberikan oleh Kepolisian. Namun dengan adanya SAMSAT, kesemuanya dapat dilayani dalam satu atap, atau bahkan satu loket.

Peningkatan pelayanan prima dikator bersama SAMSAT adalah merupakan kebutuhan organisasi untuk merespon tuntutan dan harapan masyarakat yang terus meningkat, maka sudah sewajarnya kantor SAMSAT memberikan pelayanan yang baik dengan mengembangkan paradigma pemerintahan yang baik (*good*

*governance*), yaitu suatu pemerintahan yang ditandai dengan adanya: transparansi, akuntabilitas, penegakan hukum, profesionalisme, kesetaraan, dan lain sebagainya.

#### **D. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor**

Bea balik nama kendaraan bermotor adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha.

Objek pajak bea balik nama kendaraan bermotor adalah penyerahan kendaraan bermotor, Subjek pajak bea balik nama kendaraan bermotor adalah, orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor, Wajib Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.

Objek BBN-KB adalah penyerahan hak milik dan/atau penguasaan kendaraan bermotor akibat dari perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak, pemasukan dari luar negeri untuk dipakai, keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, pemasukkan ke badan usaha, dan penguasaan kendaraan bermotor lebih dari 12 (dua belas) bulan. Subjek BBN-KB adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor, Azas pengutang BBN-KB dipungut berdasarkan azas domisili (tempat tinggal subjek BBN-KB).

Dasar penerapan BBN-KB adalah nilai jual kendaraan bermotor yang ditetapkan oleh gubernur dengan berpedoman pada keputusan Menteri dalam Negeri.

## E. Pengertian dan Arti Penting Pelayanan

Pelayanan merupakan rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain yang disertai keramah-tamahan dan kemudahan-kemudahan dalam memenuhi kebutuhan mereka. Pada perusahaan jasa, pelayanan merupakan strategi perusahaan untuk merebut pangsa pasar dalam menghadapi persaingan. Hal ini dikarenakan dengan memberikan pelayanan yang baik serta berkualitas kepada konsumen, maka konsumen akan merasakan mendapat kepuasan dan dihargai sehingga akan tetap merasa senang untuk menjadi pelanggan perusahaan, demikian juga sebaliknya.

Bagi perusahaan yang bergerak dibidang jasa pelayanan merupakan tujuan utama, karena pelayanan yang baik dikerjakan secara profesional akan memberikan keuntungan yang besar bagi perusahaan dan nama baik (*Good will*) perusahaan. Jika diabaikannya pelayanan maka bisa menimbulkan rasa tidak puas di pihak langganan dan ini jelas merugikan pihak perusahaan.

Moerir (2002:60) Mendefinisikan pelayanan adalah “Suatu proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”.

Sedangkan menurut Subroto (2001:188) menyatakan: “Pelayanan adalah fasilitas pelayanan jasa yang penyajiannya disertai keramah-tamahan yang menyenangkan untuk para pelanggan, dengan sebagian suatu yang menyenangkan merupakan daya tarik, dengan demikian keramah-tamahan dapat mengangkat pemberian jasa menjadi suatu atraksi bagi calon pelanggan”

Memberikan pelayanan yang baik kepada orang lain pada hakekatnya menunjukkan perasaan senang kepada orang lain. Memuaskan langganan sebenarnya adalah memuaskan kebutuhan-kebutuhan mereka. Sebagai seorang pemberi

pelayanan maka di hadapkan pada tantangan untuk dapat memenuhi kebutuhan pelanggan.

Selanjutnya Tika (2008:18) menyatakan tentang kualitas pelayanan (*service quality*) : “*Service quality* dapat didefenisikan sebagai kualitas pelayanan perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima”.

Kualitas pelayanan menurut pernyataan di atas merupakan sebuah perbandingan akan kenyataan yang diperoleh pelanggan, apakah sesuai dengan harapan yang mereka inginkan. Jika sesuai dengan yang mereka inginkan, dapat di kategorikan bahwa pelayanan tersebut berkualitas baik.

Kotler (2004:1190) memberikan suatu defenisi tentang pelayanan sebagai berikut: “Layanan Jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain yang pada dasarnya bersifat *intangible* (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu. Produksi jasa biasa berhubungan dengan produk fisik maupun tidak”.

Jika dapat diambil kesimpulan bahwa jasa merupakan suatu aktifitas, manfaat atau kepuasan yang ditawarkan untuk dijual, karena dalam prakteknya hampir semua bisnis yang dilakukan oleh pelaku bisnis berkaitan erat dengan pelayanan, baik itu bisnis jasa maupun bukan.

## **F. Upaya Meningkatkan Pelayanan**

Berbicara mengenai upaya peningkatan pelayanan berarti berbicara tentang bagaimana cara yang harus diperoleh agar mutu/kualitas tersebut tersebut ditingkatkan. Pelayanan yang diberikan hendaknya pelayanan yang dapat

memberikan rasa puas bagi si penerima layanan tersebut dan pelayanan yang di berikan kepada pelanggan dituntut untuk selalu disempurnakan dan tingkatkan kualitasnya pada masa yang akan datang.

Mutu pelayanan menentukan citra perusahaan adalah baik buruknya citra perusahaan dimata pelanggannya tergantung pada pelayanan sehari-hari yang dapat ditingkatkan melalui:

1. Pengembangan dan pencitraan prosedur yang bersahabat, relevan, hemat, waktu, dan tidak berbelit-belit
2. Penyelesaian masalah secara jitu dan kreatif
3. Menghadapi pelanggan secara bijaksana dalam situasi yang sulit sekalipun.

Baiknya sebuah pelayanan dapat dicapai dengan adanya suatu upaya serius untuk menuju kepada sebuah pelayanan yang berkualitas. Berbagai cara yang valid dan reliabel dan telah teruji dipasar dapat dilakukan oleh perusahaan sehingga perusahaan benar-benar mampu menjadi pemenang ditengah-tengah arena persainagan.

Didalam dunia bisnis yang penuh persaingan ini setiap perusahaan dituntut untuk selangkah lebih maju dibandingkan dengan pasiennya. Untuk itu setiap perusahaan berusaha meningkatkan citra perusahaannya dengan meningkatkan kualitas produk/jasa dari pelayanannya. Dengan pelayanan yang baik akan menciptakan jasa yang bermutu dan dengan mutu pelayanan yang baik maka penjualan pun bisa meningkat.

Ada beberapa dimensi atau atribut yang harus diperhatikan dalam upaya memperbaiki atau meningkatkan mutu pelayanan yaitu :

- a. Ketepatan waktu pelayanan. Hal-hal yang perlu diperhatikan disini berkaitan dengan waktu dan waktu proses.
- b. Akurasi pelayanan. Berkaitan dengan reliabilitas pelayanan dan bebas kesalahan-kesalahan.
- c. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan, harus di tingkatkan ini diutamakan bagi mereka yang berinteraksi langsung dengan pelanggan eksternal, seperti operator telepon, petugas keamanan, kasir, penerima tamu dan lain-lain. Citra pelayanan dari industri jasa sangat ditentukan oleh orang-orang dari perusahaan yang berada pada garis depan dalam melayani langsung pelanggan eksternal.
- d. Tanggung jawab. Berkaitan dengan penerimaan pesan dan penanganan keluhan dari pelanggan eksternal.
- e. Kelengkapan menyangkut lingkup pelayanan dan ketersediaan sarana pendukung, serta pelayanan komplementer lainnya.
- f. Kemudahan mendapatkan pelayanan. Kemudahan ini berkaitan dengan banyaknya *outlet*, serta banyaknya fasilitas pendukung seperti komputer untuk memproses data lain-lain.
- g. Variasi model pelayanan. Yang berkaitan dengan inovasi untuk memberikan pola-pola baru dalam pelayanan, dan *features* dari pelayan.
- h. Pelayanan pribadi. Berhubungan dengan fleksibilitas dan penanganan permintaan khusus.

- i. Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, Berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, kemudahan menjangkau tempat parkir kendaraan, ketersediaan informasi, petunjuk dan bentuk-bentuk lain.
- j. Atribut pendukung lainnya. Seperti AC, kebersihan, dan fasilitas-fasilitas lainnya.

Setelah pelayanan dilakukan, maka untuk melihat apakah pelayanan sudah baik dan berkualitas maka dapat diukur melalui beberapa cara.

Wibowo (2010:45) Menyatakan: Ada beberapa jenis pengukuran kinerja pelayanan, yaitu:

- a. Ukuran kinerja diskriptif
- b. Ukuran kinerja evaluatif
- c. Ukuran kinerja ekonomis
- d. Ukuran kinerja sosial”.

Ukuran kinerja diskriptif menyediakan wawasan tentang oprasi suatu sistem tanpa menilai kualitas dari oprasi itu. Ukuran kinerja evaluatif menyediakan suatu norma atau ukuran yang dipergunakan sebagai patokan untuk menilai situasi sebenarnya. Ukuran kinerja ekonomis merupakan bagian dari kinerja evaluatif dengan tekanan kepada evaluasi berdasarkan norma ekonomis. Ukuran kinerja sosial menitik beratkan pada dampak dari proses ekonomis pada tingkat kesejahteraan kelompok sosial dan tidak pada efisiensi ekonomis.

## G. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan

Dalam sebuah perusahaan banyak faktor yang mempengaruhi pelayanan. Bagi perusahaan yang banyak bergerak dibidang jasa pelayanan merupakan hal yang sangat penting. Adapun faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan adalah sebagai berikut:

### a. Dari segi standard harga

Faktor biaya/ harga suatu jasa dapat menentukan kualitas pelayanan, ini dikarenakan jika produk/jasa yang kita berikan harganya relatif lebih mahal maka kualitas dari produk pelayanan yang diberikan yang diberikan pasti relatif lebih baik.

### b. Dari segi pelayanan / service

Dengan merasa puasnya pelanggan terhadap pelayanan yang kita berikan, maka mereka dapat menilai mutu dari produk / jasa (pelayanan) yang kita berikan. Pelayanan yang baik diperlukan studi yang konstan serta perencanaan, hal ini berguna untuk mencapai loyalitas dan kesediaan para tamu untuk menanggapi hingga dicapai tingkat kepuasan yang maksimal.

### c. Dari segi Fasilitas

Fasilitas yang lengkap dan inovatif merupakan hal yang sangat penting, dengan adanya fasilitas yang beraneka ragam membuat pelanggan tidak merasa jemu dan hendaknya fasilitas yang disediakan mudah dimanfaatkan oleh penerima jasa, moderisasi, inovatif serta berkualitas baik.

## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### A. Populasi dan Sampel

##### 1. Populasi

Sebelum mengetahui jumlah populasi dan *sample* yang ditetapkan pada penelitian ini, terlebih dahulu akan di kemukakan tentang pengertian populasi dan sampel. Menurut Sugiyono (2002:57) menyatakan bahwa : Populasi adalah wilayah generalisasi yang terdiri atas objek/subjek yang mempunyai kuantitas dan kesimpulannya.

Populasi penelitian ini adalah masyarakat yang mendapatkan pelayanan di kantor Samsat Medan Utara.

##### 2. Sampel

Menurut Sugiono (2002:112) Sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Berdasarkan hal tersebut maka sampel penelitian ini dijaring dengan cara menetapkan jumlah responden sebanyak 3 orang untuk setiap hari kerja. Sedangkan masa kerja yang direncanakan untuk diteliti adalah 10 hari kerja, sehingga total sampel yang diajukan adalah 30 orang masyarakat yang mendapat pelayanan di Kantor Samsat Medan Utara.

Teknik penetapan *sample* yang dilakukan adalah non probability sampling dengan cara *accidental sampling*. Menurut Sugiyono, (2002:92) Pengambilan sampel dilakukan secara kebetulan asalkan sampel yang akan dijadikan objek sesuai

untuk diteliti. Dengan demikian maka dalam teknik penetapan *sample* ini terbuka untuk semua masyarakat yang meminta pelayanan di Kantor Samsat Medan Utara.

## B. Metode Pengumpulan Data

Teknik Pengumpulan data yang dilakukan:

### 1. Metode Wawancara

Yaitu dengan cara mengadakan tanya jawab secara langsung dengan nasabah sebagai pengguna jasa Kantor Samsat Medan Utara.

### 2. Dokumentasi

Dokumentasi yang dimaksud adalah dokumentasi yang berhubungan dengan perkembangan nasabah Kantor Samsat Medan Utara.

## C. Variabel dan definisi Operasional

### a. Variabel koordinasi kerja di kantor Samsat Medan Utara (X)

Definisi operasional variabel Koordinasi Kerja Kantor Samsat Medan Utara (X) adalah merupakan suatu instansi pemerintahan yang terdiri dari tiga lembaga negara yang melakukan pencatatan dan administrasi di bidang kendaraan bermotor.

### b. Variabel Pelayanan (Y)

Definisi operasional Variabel Pelayanan (Y) adalah yaitu perasaan senang atau kecewa yang dialami pelanggan setelah membandingkan antara persepsi kinerja (atau hasil) suatu produk dengan harapan-harapannya.

#### D. Teknik Analisis Data

Analisis data dalam penelitian ini menggunakan model interaktif yang telah dikembangkan oleh Miles dan Huberman dalam Moleong (2005:34) yaitu selama proses pengumpulan data dilakukan tiga kegiatan penting, diantaranya; reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*) dan verifikasi (*verification*). Pada prosesnya peneliti akan melakukan kegiatan berulang-ulang secara terus menerus. Ketiga hal utama itu tersebut merupakan sesuatu yang jalin-menjalin pada saat sebelum, selama dan sesudah pengumpulan data. Ketiga kegiatan diatas dapat diuraikan sebagai berikut:

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

Selama proses pengumpulan data dari berbagai sumber, tentunya akan sangat banyak data yang didapatkan oleh peneliti. Semakin lama peneliti berada di lapangan, maka data yang didapatkan akan semakin kompleks dan rumit, sehingga apabila tidak segera diolah akan dapat menyulitkan peneliti, oleh karena itu proses analisis data pada tahapan ini juga harus dilakukan. Untuk memperjelas data yang didapatkan dan mempermudah peneliti dalam pengumpulan data selanjutnya, maka dilakukan reduksi data.

Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan dan transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan yang muncul dilapangan. Reduksi data berlangsung selama proses pengumpulan data masih berlangsung dan membuat partisi (bagian-bagian). Proses transformasi ini berlanjut terus sampai laporan akhir penelitian tersusun lengkap (Moleong, 2005:16).

b. Penyajian Data (*Data Display*)

Langkah penting selanjutnya dalam kegiatan analisis data kualitatif adalah penyajian data. Secara sederhana penyajian data dapat diartikan sebagai sekumpulan informasi tersusun yang memberi kemungkinan adanya penarikan kesimpulan dan pengambilan tindakan

Dalam sebuah penelitian kualitatif penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, *Flowchart* dan sejenisnya. Namun pada penelitian ini, penyajian data yang peneliti lakukan dalam penelitian ini adalah bentuk teks narasi, hal ini seperti yang dikatakan oleh Miles & Huberman, "*the most frequent form display data for qualitative research data in the past has been narrative text*" (yang paling sering digunakan untuk penyajian data kualitatif pada masa yang lalu adalah bentuk teks naratif). Selain itu penyajian data bertujuan agar peneliti dapat memahami apa yang terjadi dan merencanakan tindakan selanjutnya yang akan dilakukan.

c. Verifikasi / Penarikan Kesimpulan (*Verification*)

Langkah ketiga dalam tahapan analisis interaktif menurut Miles & Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Dari permulaan pengumpulan data, peneliti mulai mencari arti dari hubungan-hubungan, mencatat keteraturan, pola-pola dan menarik kesimpulan. Asumsi dasar dan kesimpulan awal yang dikemukakan dimuka masih bersifat sementara, dan akan terus berubah selama proses pengumpulan data masih terus berlangsung. Akan tetapi, apabila kesimpulan tersebut didukung oleh bukti-bukti (data yang Valid dan konsisten yang peneliti temukan di lapangan, maka

kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel  
(Sugiyono,2002:252).



## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### A. Kesimpulan

##### 1. Pelayanan BBN-KB di SAMSAT Medan Utara

Pelayanan BBN-KB meliputi pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II. BBN-KB I yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II yaitu layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan bekas atau untuk pergantian surat kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya. Pelayanan BBN-KBI dan BBN-KB II dilakukan dengan prosedur yang sama. Hal yang membedakan dalam pelayanan BBN-KB I dan BBN-KB II adalah persyaratan administratif. Standar waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat Medan Utara adalah kurang lebih sekitar 50 menit.

Dalam pelayanan BBN-KB, hal pokok yang sangat mempengaruhi kelancaran kegiatan pelayanan adalah mengenai prosedur pelayanan, persyaratan-persyaratan kelengkapan dalam pengurusan BBN-KB, dan sarana dan prasarana pendukung pelayanan.

##### 2. Kualitas Pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Medan Utara

Dalam penelitian ini, indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan BBNKB di Kantor SAMSAT Medan Utara terdiri dari lima indikator yaitu *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empaty* (empati).

- a) *Tangibles* (bukti nyata): Bukti fisik yang berkaitan dengan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Medan Utara sudah cukup memadai. Hal tersebut dapat dilihat dari sarana dan prasarana yang disediakan oleh kantor Samsat Medan Utara sudah cukup memadai untuk mendukung kegiatan pelayanan.
- b) *Reliability* (kehandalan): Kehandalan para pegawai Samsat Medan Utara dalam memberikan pelayanan BBN-KB sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal tersebut dapat dilihat dari standar waktu yang dibutuhkan dalam melayani wajib pajak dalam pelayanan BBN-KB rata-rata 50 menit. Waktu tersebut dibutuhkan untuk melakukan cek fisik kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan ke bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.
- c) *Responsiveness* (daya tanggap): Daya tanggap petugas Samsat Medan Utara dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di Samsat dalam melayani para wajib pajak disetiap loket pelayanan yang ada.
- d) *Assurance* (jaminan): Jaminan mengenai pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas Samsat dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah cukup baik. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh Wajib Pajak dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan.

- e) *Empathy*: Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh petugas kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib pajak. Petugas selalu berkomunikasi dengan baik kepada para wajib pajak demi kelancaran pelayanan BBN-KB
- f. Hambatan pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Medan Utara Setiap organisasi tentu akan mengalami adanya suatu keadaan dimana kadang organisasi tersebut akan kelihatan baik, kurang baik atau bahkan buruk di mata masyarakat. Persepsi masyarakat yang demikian itu dapat diketahui dari berbagai alasan yang mereka peroleh saat mereka memperoleh pelayanan dari organisasi tersebut, dari situlah kemudian masyarakat dapat menilai tentang kualitas pelayanan yang diberikan dari suatu organisasi. Tidak selamanya pelayanan yang diberikan akan selalu baik di mata para wajib pajak, tetapi juga kadang terjadi suatu hambatan-hambatan yang terjadi yang mengakibatkan pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Hal-hal yang dapat menghambat kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Medan Utara khususnya dalam hal pengurusan BBN-KB, antara lain:
1. Bagi petugas dari anggota kepolisian terkadang adanya tugas lain diluar SAMSAT
  2. Terkadang masih dijumpai terjadinya kerusakan pada alat penunjang sarana dan prasarana khususnya yang dari elektronik.
  3. Tidak lengkapnya berkas-berkas persyaratan yang dibawa oleh wajib pajak.

## B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian, maka penulis dapat memberikan saran-saran yang bertujuan untuk dapat lebih meningkatkan kualitas pelayanan dalam pelayanan BBN-KB di kantor Samsat Medan utara sebagai berikut :

- a. Sebaiknya dikantor SAMSAT Medan Utara dipasang papan pengumuman mengenai persyaratan dan kelengkapan dokumen yang harus dibawa para wajib pajak untuk melakukan pengurusan BBN-KB maupun pajak-pajak yang lainnya.
- b. Sebaiknya para petugas kepolisian yang telah ditugaskan di kantor SAMSAT tidak diberi beban tugas lain diluar Samsat agar dapat berkonsentrasi terhadap pelayanan di Samsat.
- c. Sebaiknya diadakan pengecekan secara rutin terhadap alat-alat penunjang sarana pelayanan, terutama ala-alat elektronik seperti mikrofon dan alat pemanggilan nomor urut digital untuk meminimalisir terjadinya kerusakan alat agar tidak mengganggu proses pelayanan
- d. Sebaiknya dana dalam pengurusan pajak bea kendaraan bermotor jangan terlalu besar, sehingga masyarakat dapat dengan mudah untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- e. Bagi para petugas di kantor SAMSAT Medan Utara harus meningkatkan pelayanan yang lebih prima lagi.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Saukani, 2006, *Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Rineka Cipta.
- Handayaniingrat, Soewarno, 2002, *Administrasi Pemerintahan Dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta: Gunung Agung.
- Hasibuan, malayu SP, 2003, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Jakarta: Erlangga.
- Kotler, Philip, 2004, *Manajemen Pemasaran*, Terjemahan Benyamin Molan, Jakarta: Gramedia.
- Mokijat, 2009, *Sistem Administrasi Perkantoran*, Jakarta: Salemba Empat.
- Moenir, 2002, *Pelayanan Publik*: jakarta: Aksara baru.
- Moleong, Lexy J. 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung
- Pamuji, 2008, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Jakarta: Aksara baru
- Siagian, Sondang P.2000, *Administrasi Pembangunan*, Jakarta; PT. Gunung Agung
- Subroto, Budiarto dan Dolly sutajaya Nasution 2001, *Pengukuran Tingkat kepuasan Pelanggan*, Jakarta: manajemen Usahawan Lembaga management FE UI.
- Suganda, R, 2002, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung: Alumni
- Sugiyono, 2002, *Metode Penelitian Kualitatif Dan Kulitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Syafiie, inu Kencana, dkk, 2009, *Ilmu Administrasi Publik*, Yogyakarta: Ghalia Indonesia
- Wibowo, 2010, *Budaya Organisasi*, Jakarta: Pt raja grafindo Persada.
- Tika, Pabundu, 2008, *Budaya Organisasi Dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*, Jakarta: PT Bumi Aksara.