

KATA PENGANTAR

Puji syukur dan terima kasih penulis ucapkan kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala berkah, anugrah dan kasih-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.

Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian persyaratan guna memperoleh gelar sarjana Administrasi Publik jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik. Penulis menyadari bahwa pembuatan skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan baik dari segi isi maupun tata bahasanya, seperti kata pepatah yang mengatakan “ tak ada gading yang tak retak ”. oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun dalam upaya perbaikan dan kesempurnaan skripsi ini.

Dalam pembuatan skripsi ini, penulis banyak menerima bantuan serta dukungan dari berbagai pihak. Untuk itu pada kesempatan ini dengan segala ketulusan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. M Arif Nasution, M.A selaku Dekan Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu politik
2. Ibu Dra. Rosmala Dewi, MPd selaku ketua Program studi Administrasi Publik
3. Bapak Drs. H Irwan Nasution, MAP selaku Dosen pembimbing I
4. Ibu Nina Angelia, S. Sos, M.Si Selaku dosen pembimbing II
5. Serta seluruh staff pengajar dan pegawai di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

6. Ungkapan terimakasih yang tulus dan teristimewa buat orang tua tercinta, ayahanda S.Tamba dan alm. Ibunda K. Sagala atas pengorbanannya baik dari segi moril, materi, untaian doa dan kasih sayang yang tak terhingga memberi berkat dan kasih yang melimpah.
7. Terimakasih bagi Abang, Kakak dan Adik saya yang telah memberi saran dan dukungan untuk saya.
8. Terima kasih juga untuk teman teman Angkatan tahun 2013 yang telah memberikan saran untuk saya.
9. Serta Terima kasih juga bagi semua pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini.

Akhir kata penulis mengharapkan semoga tulisan yang sangat sederhana ini bermanfaat bagi pembaca dan dapat digunakan sebagai bahan perbandingan pengembangan skripsi berikutnya.

Medan, Mei 2017

Penulis,

Rimtama R Tamba

138520017

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHANAR

LEMBAR PERNYATAAN

ABSTRAKi

ABSTRACKii

KATA PENGANTAR.....iii

DAFTAR ISI v

DAFTAR TABEL..... viii

DAFTAR GAMBAR x

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah 1

1.2 Identifikasi Masalah4

1.3 Pembatasan Masalah4

1.4 Rumusan Masalah5

1.5 Tujuan Penelitian5

1.6 Manfaat Penelitian5

BAB II LANDASAN TEORI

2.1 Kualitas Pelayanan Publik6

2.1.1 Pengertian Kualitas6

2.1.2 Pengertian Pelayanan Publik6

2.1.3 Menerapkan Model *Citizen's Charter*10

2.2. Pelayanan Administrasi Kesamsatan di Kantor Samsat.....12

2.2.1 Pengertian STNK13

2.2.2 Pengertian Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB).....	13
2.2.3 Pajak kendaraan bermotor.....	13
2.2.4 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.....	14
2.3 kepuasan Masyarakat	14
2.3.1 Pengertian Kepuasan	14
2.3.2 Tujuan Indeks Kepuasan Masyarakat	18
2.3.3 Pengertian Masyarakat	18
2.4 Kerangka Pemikiran	29
2.5 Peneliti Terdahulu	22
2.6 Hipotesis	23

BAB III METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian	24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	24
3.3 Populasi dan Sampel	24
3.3.1 Populasi	24
3.3.2 Sampel	25
3.4 Teknik Pengumpulan Data	25
3.5 Defenisi Operasional variabel	26
3.6 Analisis Data	30

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
4.1.1 Sejarah Umum Kantor Samsat	32
4.1.2 Tujuan Pendirian SAMSAT	34

4.1.3 Wilayah Kerja Kantor SAMSAT Medan Selatan	35
4.1.4 Visi, Misi, Motto Kantor SAMSAT Medan Selatan	36
4.1.5 Inovasi Peningkatan Pelayanan SAMSAT UPT Medan Selatan ...	36
4.1.6 Uraian Tugas dan Fungsi	36
4.1.7 Struktur Organisasi.....	43
4.2 Penyajian Hasil Penelitian	45
4.2.1 Syarat Perpanjangan Pajak STNK	45
4.2.2. Syarat Perpanjangan STNK	45
4.2.3 Cara Perpanjangan STNK	46
4.2.4 Cek fisik Kendaraan Bermotor	46
4.3 Deskripsi Data Karakteristik Responden	46
4.3.1 Distribusi Karakteristik responden berdasarkan Umur.....	48
4.3.2 Distribusi Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin.....	49
4.3.3 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	49
4.3.4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	50
4.4 Hasil Penelitian Kualitas Pelayanan Administrasi Kesamsatan	51
4.5 Hasil Penelitian Kepuasan Masyarakat.....	59
4.6 Pengujian Hipotesis	66
4.6.1 Pengujian Hipotesis dengan Teknik <i>Korelasi Product Moment</i>	67
4.6.2 Uji Signifikan <i>Korelasi Product Moment</i>	69
4.6.3 Uji Koefisien Determinasi	70

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan	71
5.2 Saran	72

DAFTAR PUSTAKA



DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1 Pedoman interpretasi nilai korelasi variabel penelitian	30
Tabel 2 Inovasi peningkatan pelayanan SAMSAT UPT Medan Selatan	36
Tabel 3 Distribusi Karakteristik responden berdasarkan Umur	41
Tabel 4 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	42
Tabel 5 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pendidikan Terakhir	42
Tabel 6 Distribusi Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	43
Tabel 7 Distribusi jawaban responden tentang kemudahan prosedur/ tata cara pengurusan administrasi kesamsatan seperti pengurusan STNK, SIM, BBN, BPKB	44
Tabel 8 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai Selalu Memberikan Informasi yang Jelas Tentang Syarat Syarat, biaya dan waktu penyelesaian pengurusan Administrasi Kesamsatan Kepada masyarakat ..	45
Tabel 9 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat Secara Cepat	46
Tabel 10 Distribusi jawaban responden tentang Petugas Terlihat Sudah terampil dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	46
Tabel 11 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai selalu bersemangat dalam mengerjakan pekerjaan`	47
Tabel 12 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai Bertanggung Jawab atas Tugas dan Fungsi yang di Emban	48

Tabel 13 Distribusi jawaban responden tentang Kelengkapan Fasilitas di Kantor SAMSAT Medan Selatan sudah memadai mulai dari Areal Parkir ,Antrian, Ruang Tunggu, dan Toilet	48
Tabel 14 Distribusi jawaban responden tentang Tempat atau lokasi kantor SAMSAT Medan Selatan Mudah di jangkau oleh masyarakat.....	49
Tabel 15 Distribusi jawaban responden tentang Pegawai Selalu berpenampilan yang baik, rapi, memakai seragam dan atribut di kantor	50
Tabel 16 Distribusi jawaban responden tentang Fasilitas yang ada dapat memberikan kenyamanan bagi masyarakat.....	51
Tabel 17 Distribusi jawaban responden tentang Kemudahan Prosedur atau Tata Cara Pengurusan administrasi kesamsatan seperti pengurusan STNK, BBN, BPKB	52
Tabel 18 Mengenai informasi syarat,biaya pengurusan STNK,BBN,BPKB kepada masyarakat	53
Tabel 19 Distribusi jawaban responden tentang mengetahui Kejelasan Informasi tentang Pelayanan administrasi kesamsatan	54
Tabel 20 Distribusi jawaban responden tentang Ketanggapan Pegawai Dalam Memberikan pelayanan yang Dibutuhkan masyarakat	54
Tabel 21 Distribusi jawaban responden Mengenai Kejelasan Tugas Pegawai dalam Memberikan Pelayanan	55
Tabel 22 Distibusi jawaban responden tentang Penilaian masyarakat terhadap pelayanan administrasi kesamsatan di Kantor SAMSAT Medan Selatan ...	56
Tabel 23 Distribusi jawaban responden tentang Keramahan Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan.....	57

Tabel 24 Distribusi jawaban responden tentang Mengenai Tarif atau Biaya Pengurusan STNK Sudah Sesuai	57
Tabel 25 Fasilitas Yang Ada Dapat Memberikan Kenyamanan	58
Tabel 26 Distribusi jawaban responden mengenai Kepuasan Masyarakat atas Pelayanan yang Diberikan oleh Pegawai Kantor Samsat Medan Selatan.....	59



DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1 Segitiga Pelayanan Publik	11
Gambar 2 Kerangka Pemikiran	21
Gambar 3 Struktur Organisasi SAMSAT UPT Medan Selatan.....	27

