

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI LAYANAN SAMSAT *CORNER SUN PLAZA*
KOTA MEDAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik
Universitas Medan Area

Oleh :

RAHIMAH MULYA

168520037



**UNIVERSITAS MEDAN AREA
FAKULTAS ILMU SOSIAL ILMU POLITIK
ADMINISTRASI PUBLIK
MEDAN
2020**

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 18/3/22

Access From (repository.uma.ac.id)18/3/22

LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui
Layanan Samsat
Corner Sun Plaza Kota Medan
Nama : Rahimah Mulya
NPM : 16.852.0037
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik

Disetujui Oleh
Komisi Pembimbing

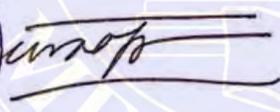

Beby Masitho Batubara, S.Sos. MAP

Pembimbing I


Nina Angelia S. Sos, M.Si

Pembimbing II




Heri Kusmanto, MA
Dekan


Nina Angelia S. Sos, M.Si
ka.Prodi

Tanggal Lulus : 22 Desember 2020

 Dipindai dengan CamScanner

ii

LEMBAR PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rahimah Mulya

NPM : 16.852.0037

Program Studi : Administrasi Publik

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

Apabila dikemudian hari diduga kuat ada ketidaksesuaian antara fakta dengan kenyataan ini, saya bersedia diproses oleh tim Fakultas yang dibentuk untuk melakukan verifikasi, dengan sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan kesadaran sendiri dan tidak atas tekanan ataupun paksaan dari pihak manapun .

Medan, 13 Januari 2021



Rahimah Mulya
168520037

CS Dipindai dengan CamScanner

iii

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

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

Nama : Rahimah Mulya
NPM : 16.852.0037
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi mengembangkan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneklusif (*Non-exclusive Royalty FreeRight*) atas karya ilmiah saya yang berjudul Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat *Corner Sun Plaza* Kota Medan. Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya

Dibuat di :

Medan , 13 Januari 2021

Yang Menyatakan

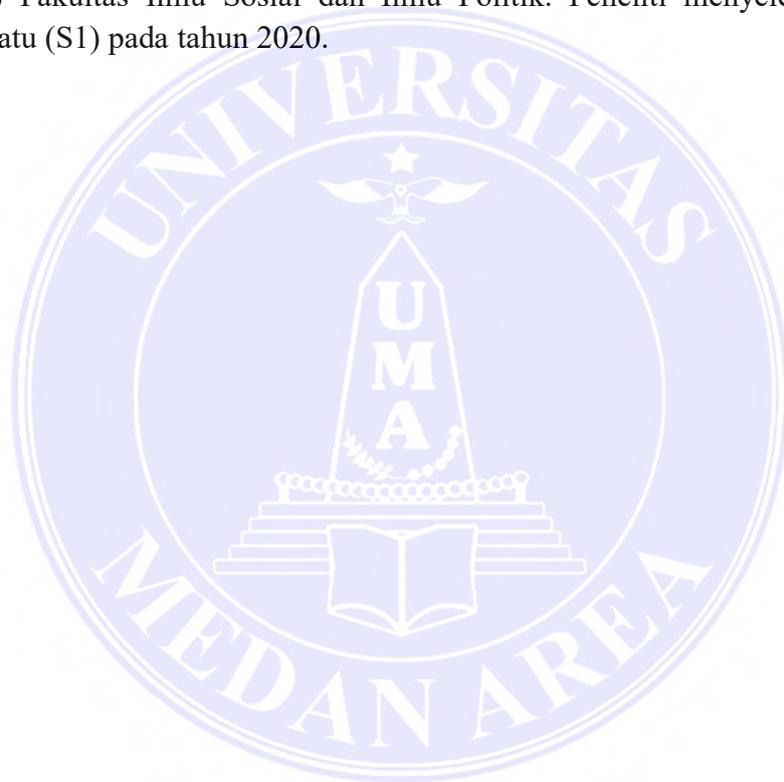


Rahimah Mulya

CS Dipindai dengan CamScanner

RIWAYAT HIDUP

Penulis Dilahirkan di Medan padatanggal 28 Maret 1997. Anak keduadaritiga bersaudara pasangan dari Bapak Arsyad dan Ibu Fatmawati Manurung, Peneliti menyelesaikan Pendidikan Sekolah Dasar di SD Dharma Wanita Medan pada Tahun 2009. Pada tahun itu juga peneliti melanjutkan Pendidikan di SMP Muhammadiyah- 03 Medan dan tamat padatahun 2012. Kemudian melanjutkan Sekolah Menengah Kejuruan di SMK Namira Tech Nusantara Medan pada tahun 2012 dan selesai pada tahun 2015. Pada tahun 2016 peneliti melanjutkan pendidikan di Perguruan Tinggi Swasta, tepatnya di Universitas Medan Area (UMA) Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Peneliti menyelesaikan kuliah strata satu (S1) pada tahun 2020.



ABSTRAK

Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Sun Plaza Kota Medan

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ataupun swasta guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan pelayanan publik di Indonesia. Baik buruknya kualitas pelayanan menjadi citra yang melekat pada instansi pelayanan publik, oleh karena itu pelayanan dikatakan berkualitas apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Pelayanan samsat corner sun plaza Medan adalah salah satu unit yang disediakan oleh Badan Pengelola dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara yang memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan waib dana kecelakaan lalu lintas jalan serta layanan pengesahan surat tanda nomor kendaraan. Dalam penelitian ini dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung bernilai Q 0,99, keandalan bernilai Q 0,97, daya tanggap bernilai Q 1,01, jaminan bernilai Q 0,99 serta empati bernilai 1. Maka dapat disimpulkan dimensi daya tanggap dan dimensi empati memiliki nilai ≥ 1 dengan kategori baik. Sedangkan, dimensi bukti langsung, dimensi keandalan dan dimensi jaminan memiliki nilai < 1 dengan kategori belum baik.

Kata kunci : kualitas, pelayanan publik

ABSTRACT

The Quality Of Motor Vehicle Tax Services Throught The Samsat Corner Sun Plaza Medan City Service

Public service is a form of service carried out by government or private agencies to meet the needs and interests of the community. Service quality has become one of the important issues in the provision of public services in Indonesia. The good and bad quality of service is an image inherent in public service agencies, therefore the service is said to be of quality if the service can meet the needs and expectations of the community. The Medan Samsat Corner Sun Plaza service is one of the units provided by the Regional Management and Retribution Agency of North Sumatra Province which provides services to the public in making motor vehicle tax payments and donations for waib and road traffic accidents as well as validating vehicle registration certificates. In this study, the dimensions of service quality consisting of direct evidence of Q 0.99, reliability of Q 0.97, responsiveness of Q 1.01, assurance of Q 0.99 and empathy are of 1. So it can be concluded that the dimensions of responsiveness and the dimension of empathy has a value > 1 in the good category. Meanwhile, the dimensions of direct evidence, the dimensions of reliability and the dimensions of guarantee have a value of < 1 which is categorized as not good.

Keywords : Quality, Public Service

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya ucapkan kehadirat Allah SWT karena berkat Rahmat dan Karunia-Nya saya dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Shalawat beserta salam semoga senantiasa terlimpah curahkan kepada Nabi Muhammad SAW. Penulis skripsi yang berjudul” **Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Sun Plaza Kota Medan**” ini diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana pendidikan di Universitas Medan Area. Dalam penyusunan dan penulisan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu dalam kesempatan ini penulis dengan senang hati menyampaikan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA, selaku dekan fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Ibu Beby Masitho Batubara, S.Sos. MAP selaku Wakil Dekan Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik dan sekaligus sebagai Dosen Pembimbing 1, yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis hingga selesainya skripsi ini.
3. Bapak Yurial Srief Lubis, S.Sos, MIP, selaku wakil dekan bidang kemahasiswaan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Nina Angelia S.Sos, M.Si selaku Ka. Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Medan Area dan sekaligus Dosen Pembimbing II yang telah banyak memberikan masukan ilmu, waktu dan

semangat serta memberikan pengarahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Nasrullah Hidayat, S.Pd, M.Sc selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini.
6. Kepadakedua Orang Tua saya yang tidak pernah lelah dalam mendidik dan berdo'a terhadap saya, memberikan cinta dan kasih sayang terhadap saya, memberikan dukugan terhadap saya baik moral maupun materi serta motivasi dan semangat dalam menyelesaikan studi yang saya tempuh
7. Abang dan Adik saya yang dengan segala pengorbanannya tak akan pernah saya lupakan atas jasa-jasa mereka. Doa restu, nasihat dan petunjuk dari mereka.
8. Rekan-rekan se-almamater di Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik di Universitas Medan Area

Penulis menyadari bahwa masih banyak kekurangan dalam penyusunan skripsi ini, untuk itu penulis mengharapkan saran dan masukan untuk perbaikan agar skripsi ini dapat selesai dengan maksimal. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis maupun para pembaca.

Medan ,

Rahimah Mulya
168520037

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PUBLIKASI	iv
RIWAYAT HIDUP	v
ABSTRAK	vi
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR GAMBAR	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 LatarBelakang	1
1.2 RumusanMasalah	4
1.3 TujuanPenelitian.....	4
1.4 ManfaatPenelitian.....	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 PelayananPublik	6
2.1.1Pengertian PelayananPublik.....	8
2.1.2 KualitasPelayananPublik.....	8
2.1.3 SasaranPelayananPublik	11
2.1.4 Pelayanan Prima.....	11

2.1.5 Kepuasan Pelanggan	13
2.1.6 Profesionalisme Aparatur	14
2.2 PajakKendaraanBermotor	16
2.2.1 Pengertian PKB.....	16
2.2.2 Objek PKB	16
2.2.3 Subjek PKB	16
2.2.4Asas PKB	17
2.3 SWDKLLJ	17
2.4 SAMSAT	17
2.5 PenelitianRelevan.....	18
2.6 KerangkaPemikiran.....	18
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 JenisPenelitian.....	21
3.2 TempatdanWaktuPenelitian	21
3.3 PopulasidanSampel	22
3.3.1 Populasi	22
3.3.2 Sampel	23
3.4 VariabeldanDefenisiOperasional	24
3.4.1 Variabel	24
3.4.2 Defenisi Operasional	24
3.5TeknikPengumpulan Data	25
3.6Teknik Analisis Data	26

BAB IV	PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	28
4.1	Gambaran Umum	28
4.2	Deskripsi Karakteristik Responden	28
4.3	Deskripsi Jawaban Responden	30
4.3.1	Dimensi Bukti Langsung	30
4.3.2	Dimensi Keandalan	33
4.3.3	Dimensi Daya Tanggap	35
4.3.4	Dimensi Jaminan	37
4.3.5	Dimensi Empati	39
4.4	Hasil Uji Validitas dan Reliabilitas	41
4.4.1	Hasil Uji Validitas	41
4.4.2	Hasil Uji Reliabilitas	43
4.5	Skor Persepsi Dengan Harapan	44
4.6	Pembahasan	52
BAB V	KESIMPULAN DAN SARAN	54
5.1	Kesimpulan	54
5.2	Saran	54
	DAFTAR PUSTAKA.....	56
	LAMPIRAN	58

DAFTAR TABEL

Tabel 3.1 Waktu Penelitian	21
Tabel 3.2 Jumlah Populasi	22
Tabel 3.3 Skala Multi Item	26
Tabel 4.1 Karakteristik Responden berdasarkan Jenis Kelamin	28
Tabel 4.2 Karakteristik Responden berdasarkan Usia	29
Tabel 4.3 Karakteristik Responden Berdasarkan Pekerjaan	29
Tabel 4.4 Karakteristik Responded Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	30
Tabel 4.5 Frekuensi Jawaban Responden terhadap Dimensi Bukti Langsung	31
Tabel 4.6 Frekuensi Jawaban Responden terhadap Dimensi keandalan	33
Tabel 4.7 Frekuensi Jawaban Responden terhadap Dimensi Daya Tanggap.....	35
Tabel 4.8 Frekuensi Jawaban Responden terhadap Dimensi Jaminan	37
Tabel 4.9 Frekuensi Jawaban Responden terhadap Dimensi Empati	39
Tabel 4.10 Hasil Uji Validitas.....	42
Tabel 4.11 Hasil Uji Reliabilitas.....	44
Tabel 4.12 Skor Persepsi Dengan Harapan Berdasarkan Masing-Masing Responden.....	44
Tabel 4.13 Skor Masing-Masing Pernyataan Pada Tiap Dimensi Kualitas Pelayanan	47
Tabel 4.14 Skor Indikator Pada Setiap Dimensi	49
Tabel 4.15 Skor Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan	50
Tabel 4.16 Skor Kualitas Pelayanan	51

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka pemikiran	20
Gambar 4.1 Skor Persepsi dengan Harapan Berdasarkan Masing-Masing Responden	47
Gambar 4.2 Skor Masing-Masing Pernyataan Pada Tiap Dimensi	48
Gambar 4.3 Skor Indikator Pada Setiap Dimensi	49
Gambar 4.4 Skor Setiap Dimensi Kualitas Pelayanan	50
Gambar 4.5 Penilaian Kualitas Pelayanan	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah ataupun swasta guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Pelayanan publik juga sebagai salah satu bentuk kesejahteraan kepada masyarakatnya. 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. Semakin bagus kualitas pelayanan publik, maka masyarakat yang menerima pelayanan tersebut semakin merasakan kepuasan terhadap pelayanannya. Namun sebaliknya pelayanan publik yang buruk akan berdampak pada kesejahteraan masyarakat. Menurut Undang-undang No. 25 Tahun 2009, Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik. Salah satunya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yang dalam bahasa Inggris disebut *one stop administration service office*.

Medan merupakan kota terbesar ketiga setelah Jakarta dan Surabaya. Mobilitas kendaraan bermotor di Kota Medan terbilang cukup besar, Tahun 2019 Pemko Medan menyebutkan total jumlah kendaraan bermotor di kota Medan mencapai 2,7 juta unit. Pendapatan daerah Kota Medan salah satunya berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Dengan tingginya penerimaan pajak akan Sangat wajar jika penerimaan pajak yang tinggi diikuti dengan kualitas pelayanan yang semakin baik. Kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak dan kepuasan tersebut nantinya akan mendorong wajib pajak dalam mematuhi segala kewajibannya. Namun dengan bertambahnya jumlah kendaraan bermotor setiap tahunnya membuat kantor samsat kesulitan dalam melayani masyarakat. Maka dibutuhkan inovasi yang diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan agar menjadi lebih baik. Jika suatu pelayanan dapat memberikan kepuasan terhadap yang menerima maka bisa dikatakan pelayanan tersebut berkualitas. Selain menjadi kota metropolitan terbesar di luar pulau Jawa.

Kota Medan juga merupakan sebagai pusat pertumbuhan ekonomi di Sumatera Utara. Ditandai dengan adanya *mall mall* besar yang berdiri di Kota Medan, hal ini mendorong samsat melakukan inovasi pelayanan di pusat perbelanjaan yang dinamai samsat *corner*. Berada di pusat perbelanjaan membuat inovasi ini terbilang cukup unik. Samsat *corner* Kota Medan berada di *SunPlaza*. Keberadaan samsat *corner* di *SunPlaza* Kota Medan cukup menarik perhatian dan minat masyarakat dalam membayar kewajiban pajaknya.

Samsat *Corner* merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan Daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor, pengesahan STNK, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). adanya program samsat corner diharapkan mampu memangkas antrian panjang wajib pajak di masing-masing kantor samsat kota medan terutama samsat Medan Selatan yang sangat padat antrian dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor pada masyarakat. Selain itu tujuan diadakan samsat *corner* juga karna pemerintah menginginkan pelayanan yang lebih dekat dengan masyarakat. Sehingga persepsi masyarakat yang dulunya membayar pajak itu repot dan lama kini akan lebih menyenangkan dikarenakan letaknya yang berada di pusat berbelanja dan dengan adanya Samsat *Corner* ini masyarakat dapat membayar pajak sambil berbelanja.

Pada hakekatnya pelayanan Samsat Kota Medan bertujuan untuk memberikan kepuasan masyarakat sebagai pengguna pelayanan. Samsat Kota Medan 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. Kualitas kinerja pelayanan yang baik akan menimbulkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak dan kepuasan itu pada gilirannya akan mendorong wajib pajak mematuhi segala kewajibannya. Akan tetapi dalam pelayanannya

samsat *corner* ini masih menjumpai beberapa kendala, seperti sarana prasarana yang belum memberikan kepuasan. Keadaan ruang pelayanan yang sempit dan keterbatasan jumlah kursi tunggu untuk wajib pajak yang masih sering dikeluhkan oleh para wajib pajak.

Berdasarkan uraian diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **”kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat *corner sun plaza kota medan* ”**

1.2 Rumusan Masalah

Berkaitan dengan latar belakang maka yang menjadi Rumusan masalah dari penelitian ini ialah Bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat *corner Sun Plaza Kota Medan* ?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini ialah Untuk mengetahui kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat *corner Sun plaza Kota Medan*.

1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat Teoritis

1. Memberikan sumbangan pemikiran untuk memperkaya ilmu pengetahuan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik
2. Sebagai bahan informasi dalam rangka menambah wawasan tentang pelayanan publik di Samsat *CornerSun plaza Kota Medan*

Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi Samsat *Corner Sun* plaza Kota Medan dalam meningkatkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan publik
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan disiplin ilmu Administrasi Publik dan juga sebagai bahan pembanding atau lanjutan atas penelitian yang serupa.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Rasyid pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Pemerintahan pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama. (Hardiansyah 2011: 14), sementara itu Moenir berpendapat dalam bukunya Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia (2006: 26), mengemukakan pengertian dari pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Di dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa pengertian pelayanan publik ialah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Kemudian menurut MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan bahwa Hakikat pelayanan publik adalah pemberian

pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. (Ratminto & Winarsih 2010: 18).

Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat (1), pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan pendudukan atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Berdasarkan uraian diatas, maka pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian, penyelenggara pelayanan publik merupakan setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga *independen* yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Untuk memberikan pelayanan publik yang baik perlu adanya upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan publik sendiri. Pada prinsipnya pelayanan publik harus selalu ditingkatkan kualitasnya sesuai dengan keinginan masyarakat sebagai pengguna jasa. Akan tetapi pada kenyatannya perbaikan kualitas pelayanan tidak mudah dilakukan melihat banyaknya jenis pelayanan publik di negara ini. Macam-macam persoalan dan penyebabnya yang sangat bervariasi sehingga perlu dicari suatu metode yang mampu menjawab persoalan itu.

Berkaitan dengan hal itu maka perlu adanya upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik tersebut tidak hanya sebatas wacana, diskusi atau seminar, namun diprogramkan setelah melalui kajian ilmiah. Kajian ilmiah tersebut akan dapat diperoleh berbagai persoalan pelayanan publik, dimensi, indikator-indikator dan studi kasus tentang pelayanan publik dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan publik.

2.1.2 Kualitas Pelayanan Publik

Tujuan pelayanan publik adalah untuk menyediakan pelayanan yang terbaik bagi publik atau masyarakat. Pelayanan yang terbaik adalah pelayanan yang dapat memenuhi apa yang telah dijanjikan atau apa yang diinginkan dan dibutuhkan oleh masyarakat pengguna layanan tersebut. Pelayanan yang baik akan membawa implikasi terhadap kepuasan publik (konsumen) atas pelayanan yang diterimanya. Kualitas pelayanan telah menjadi salah satu isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia. Kesan buruknya pelayanan publik selama ini selalu menjadi citra yang melekat pada institusi penyedia layanan di Indonesia. Selama ini pelayanan publik selalu identik dengan kelambanan, ketidakadilan, dan biaya tinggi. Belum lagi dalam hal etika pelayanan dimana perilaku aparat penyedia layanan yang tidak ekspresif dan mencerminkan jiwa pelayanan yang baik. Kualitas pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Oleh karenanya pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat.

Berdasarkan penelitian dalam bidang jasa pelayanan, maka Parasuraman, Zeithmal dan Berry dalam Yamit (2001:12) mengidentifikasi lima kelompok dimensi yang digunakan untuk mengevaluasi kepuasan pelanggan dalam bidang jasa yaitu :

1. Bukti langsung / dapat diraba / sarana fisik (*tangible*), meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi
2. Keandalan pelayanan (*reliability*). Kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya
3. Ketanggapan pelayanan (*responsiveness*) yaitu kemauan untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat.
4. Jaminan / keyakinan (*assurance*), mencakup pengetahuan dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan.
5. Empati (*emphaty*), meliputi perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada pelanggan, komunikatif serta memahami kebutuhan pelanggan.

Untuk dimensi *Tangibel* (Berwujud), terdiri atas indikator: penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan, kenyamanan tempat melakukan pelayanan, kemudahan dalam proses pelayanan, kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan, kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan, dan penggunaan alat bantu dalam pelayanan.

Untuk dimensi *Reliability* (Kehandalan), terdiri atas indikator: kecermatan petugas dalam melayani pelanggan, memiliki standar pelayanan yang jelas, kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses

pelayanan, dan keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan.

Untuk dimensi *Responsiveness* (ketanggapan), terdiri atas indikator: merespon setiap pelanggan/pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan tepat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan cermat, petugas/aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat, dan semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas.

Untuk dimensi *Assurance* (Jaminan), terdiri atas indikator: petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan, dan petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan.

Untuk dimensi *Empathy* (Empati), terdiri atas indikator: mendahulukan kepentingan pemohon /pelanggan, petugas melayani dengan sikap ramah, petugas melayani dengan sikap sopan santun, petugas melayani dengan tidak diskriminatif (membeda-bedakan), dan petugas melayani dan menghargai setiap pelanggan.

Peneliti akan mengukur kualitas pelayanan publik di samsat *corner SunPlaza* Kota Medan sesuai dengan teori menurut Zeithaml. Karena menurut peneliti indikator yang disajikan oleh Zeithaml sederhana namun sangat sesuai dengan pengukuran kualitas pelayanan publik.

2.1.3 Sasaran Pelayanan Publik

Sasaran pelayanan publik sangat sederhana yaitu masyarakat yang menginginkan pelayanan dengan kualitas yang memuaskan. Akan tetapi untuk mencapai sasaran tersebut diperlukan kesungguhan agar tercapainya pelayanan publik yang diharapkan masyarakat.

Menurut Jenu Widjaja Tandjung (2004: 82) sasaran dari pelayanan publik yaitu:

1. Layanan layanan pelanggan semakin penting karena persaingan harga semakin kompetitif.
2. Lokasi pemilihan lokasi harus strategis, artinya mampu dijangkau oleh konsumen potensial.
3. Kepribadian penjual, artinya penjual berusaha memahami kebutuhan konsumen dan bersikap ramah.
4. Komunikasi dilakukan secara dua arah penjual berusaha memberikan informasi yang jujur kepada konsumen serta mau menerima saran-saran dari konsumen.
5. Kualitas penjual harus menjual produk-produk yang berkualitas sesuai harapan konsumen agar konsumen merasa puas.

2.1.4 Pelayanan Prima

Pelayanan prima merupakan terjemahan istilah "*excellent service*" yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Disebut sangat baik atau terbaik karena sesuai dengan standar pelayanan yang berlaku atau dimiliki instansi pemberi pelayanan. Hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Agenda perilaku pelayanan sektor publik menyatakan bahwa pelayanan prima adalah:

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan atau pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar atau sama dengan standar. Sedangkan yang belum ada standar pelayanan yang terbaik dapat diberikan pelayanan yang

mendekati apa yang dianggap pelayanan standar dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.

4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal dan internal. Pelayanan umum dapat diartikan memproses pelayanan kepada masyarakat / *customer*, baik berupa barang atau jasa melalui tahapan, prosedur, persyaratan, waktu dan pembiayaan yang dilakukan secara transparan untuk mencapai kepuasan sebagaimana visi yang telah ditetapkan dalam organisasi.

Pelayanan Prima sebagaimana tuntutan pelayanan yang memuaskan pelanggan/masyarakat memerlukan persyaratan bahwa setiap pemberi layanan yang memiliki kualitas kompetensi yang profesional, dengan demikian kualitas kompetensi *profesionalisme* menjadi sesuatu aspek penting dan wajar dalam setiap transaksi. Tujuan pelayanan prima adalah memberikan pelayanan yang dapat memenuhi dan memuaskan pelanggan atau masyarakat serta memberikan fokus pelayanan kepada pelanggan. Pelayanan prima dalam sektor publik didasarkan pada aksioma bahwa “pelayanan adalah pemberdayaan”. Pelayanan pada sektor bisnis berorientasi profit, sedangkan pelayanan prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani, sehingga akan meningkatkan kepercayaan (*trust*) terhadap pemerintah. Kepercayaan adalah modal bagi kerjasama dan partisipasi masyarakat dalam program pembangunan. Pelayanan prima akan bermanfaat bagi upaya peningkatan kualitas pelayanan pemerintah kepada masyarakat sebagai pelanggan dan sebagai acuan pengembangan penyusunan standar pelayanan. Penyedia layanan, pelanggan atau stakeholder dalam kegiatan pelayanan akan memiliki

acuan tentang bentuk, alasan, waktu, tempat dan proses pelayanan yang seharusnya.

2.1.5 kepuasan pelanggan

Kepuasan Pelanggan Kepuasan pelanggan telah menjadi konsep sentral dalam wacana bisnis dan manajemen (Fandy Tjiptono dan Chandra, 2005: 192). Kepuasan pelanggan dapat membentuk persepsi dan selanjutnya dapat memposisikan produk perusahaan di mata pelanggannya. Menurut Oliver, dalam buku J. Supranto (2006 : 233) Kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja/hasil yang dirasakan dengan harapannya. Sedangkan menurut Philip Kotler kepuasan adalah perasaan dimana senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan kinerja produk yang dipikirkan terhadap kinerja yang diharapkan. Jadi dapat disimpulkan bahwa kepuasan pelanggan dapat tercapai apabila yang diharapkan oleh pelanggan tersebut sesuai dengan kenyataan (hasil kinerja perusahaan). J. Supranto (2006:234) menyatakan harapan pengguna jasa dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari kerabatnya serta janji informasi pemasar dan saingannya. Pengguna jasa yang puas akan setia lebih lama, kurang sensitive terhadap harga dan memberi komentar yang baik tentang perusahaan. Untuk menciptakan kepuasan pengguna jasa, perusahaan harus menciptakan dan mengelola suatu sistem untuk memperoleh pelanggan yang lebih banyak dan kemampuan mempertahankan pelanggannya. Kualitas Pelayanan Dalam memenuhi kepuasan konsumen perusahaan perlu terus memperbaiki kualitas pelayanannya. Kualitas adalah sebuah kata yang bagi penyedia jasa merupakan suatu yang harus dikerjakan dengan baik. Aplikasi kualitas sebagai sifat dari

penampilan produk atau kinerja merupakan bagian utama strategi perusahaan dalam rangka meraih keunggulan yang berkesinambungan, baik sebagai pemimpin pasar atau strategi untuk terus tumbuh. (J. Supranto, 2006 : 228). berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor Kep/25/M.PAN/2/2004 Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) adalah data dan informasi tentang kepuasan masyarakat yang diperoleh dari hasil pengukuran secara kuantitatif dan kualitatif atas pendapat masyarakat dalam memperoleh pelayanan dari Aparatur Penyelenggara Pelayanan

Dari definisi tersebut disimpulkan bahwa kualitas pelayanan adalah upaya atau kegiatan yang dilakukan perusahaan untuk memenuhi harapan pelanggan dalam rangka mempertahankan diri dari persaingan. Dalam penelitian ini kualitas pelayanan dilihat dari 5 (lima) dimensi model ini disebut Model Service Quality (Servqual) yang terdiri dari

- (1) Bukti langsung (*Tangible*),
- (2) Keandalan (*Reliability*),
- (3) Daya Tangkap (*Responsiveness*),
- (4) Jaminan (*Assurance*),
- (5) Empati (*Emphaty*).

2.1.6 Profesionalisme Aparatur

Untuk mewujudkan aparatur yang profesional diperlukan *political will* dari pemerintah untuk melakukan perubahan besar dalam organisasi birokrasi publik agar dapat bekerja secara profesional dan responsif terhadap aspirasi dan kebutuhan publik. Perubahan tersebut meliputi perubahan dalam filsafat atau cara pandang organisasi dalam mencapai tujuan yang dimulai dengan merumuskan visi

dan misi yang ingin dicapai dan dijalankan oleh organisasi, membangun struktur yang *flat* dan tidak terlalu hirarkis serta prosedur kerja yang tidak terlalu terikat kepada aturan formal. Sebagaimana yang dikatakan oleh Ancok (1999) yang dimaksud dengan profesionalisme adalah: "kemampuan dalam beradaptasi terhadap lingkungan yang cepat berubah dan menjalankan tugas dan fungsinya dengan mengacu kepada visi dan nilai-nilai organisasi (*control by vision dan values*)"

Dalam pandangan Tjokrowinoto (1996:190) birokrasi dapat dikatakan profesional atau tidak, diukur melalui kompetensi sebagai berikut:

- a. Profesionalisme yang Wirausaha (*Entrepreneurial-Profesionalism*). Kemampuan untuk melihat peluang-peluang yang ada bagi peningkatan pertumbuhan ekonomi nasional, keberanian mengambil risiko dalam memanfaatkan peluang, dan kemampuan untuk menggeser alokasi sumber dari kegiatan yang berproduktifitas rendah ke produktifitas tinggi yang terbuka dan memberikan peluang bagi terciptanya lapangan kerja dan peningkatan pendapatan nasional.
- b. Profesionalisme yang Mengacu Kepada Misi Organisasi (*Missiondriven Profesionalism*). Kemampuan untuk mengambil keputusan dan langkah langkah yang perlu dan mengacu kepada misi yang ingin dicapai (*missiondriven professionalism*), dan tidak semata mata mengacu kepada peraturan yang berlaku (*rule-driven professionalism*).
- c. Profesionalisme Pemberdayaan (*Empowering-Profesionalism*).
Salah satu faktor yang menghambat kelancaran dan efektifitas birokrasi public adalah tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik dalam

menjalankan fungsi dan tugas. Tidak profesionalnya aparatur birokrasi publik Indonesia dapat dilihat dari banyaknya temuan para pakar dan pengalaman pribadi masyarakat di lapangan tentang pelayanan publik yang diselenggarakan birokrasi. Lambannya birokrasi dalam merespon aspirasi publik serta pelayanan yang terlalu prosedural (*red tape*) merupakan sedikit contoh diantara sekian banyak ketidakberesan dalam dunia birokrasi publik Indonesia.

2.2 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

- (1) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan atau penguasaan Kendaraan Bermotor.
- (2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) adalah pajak yang dipungut atas setiap penyerahan KBM dalam hak milik.

2.2.1 Objek PKB

Objek PKB adalah Kepemilikan dan / atau penguasaan kendaraan bermotor yang telah terdaftar di daerah.

2.2.2 Subjek PKB

Subjek PKB adalah orang pribadi / badan yang memiliki dan / atau menguasai kendaraan bermotor sehingga subjek PKB mempunyai kewajiban untuk membayar pajak sesuai dengan kendaraan yang dimilikinya. Jika tidak maka akan dikenakan denda sesuai dengan peraturan yang berlaku.

2.2.4 Asas PKB

PKB di pungut berdasarkan asas domisili atau tempat tinggal pemungutan PKB menjadi wewenang dan dilakukan oleh provinsi dimana subjek yang menguasai kendaraan bermotor tersebut.

2.3 Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

SWDKLLJ merupakan premi asuransi yang dibayarkan oleh para pengusaha/pemilik alat angkutan lalu lintas jalan kepada perusahaan yang menyelenggarakan Dana Pertanggung Jawaban Kecelakaan Penumpang dan Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

2.4 SAMSAT

Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara [Polri](#), Dinas Pendapatan Provinsi, dan [PT Jasa Raharja \(Persero\)](#) dalam pelayanan untuk menerbitkan [STNK](#) dan [Tanda Nomor Kendaraan Bermotor](#) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ, dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Samsat. Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB; sedangkan PT Jasa Raharja mengelola SWDKLLJ. Lokasi Kantor Bersama 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.

Samsat *corner* adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada samsat yang terletak di pusat perbelanjaan dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi dan memungkinkan Wajib Pajak

melakukan transaksi tanpa terikat domisili atau wilayah. Layanan *samsat corner* menggunakan database kantor bersama *samsat* dan melakukan rekonsialisasi terhadap semua data selambat-lambatnya 1 (satu) hari berikutnya. Wilayah-wilayah pada *samsatCorner* Kota Medan ialah Plaza Medan *Fair*, *SunPlaza*, *Center Point*. Tujuan *samsatCorner* ialah untuk mendekatkan jarak pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. Selain itu juga agar mengintensifkan pengelolaan pajak kendaraan bermotor.

2.5 Penelitian Relevan

Menurut penelitian dari jurnal ilmu sosial ilmu politik pada tahun 2016 vol 5, No, 3 ditulis oleh dwi oknawati Program Studi Ilmu Administrasi Negara, fisip, Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang yang berjudul Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat adalah sebagai berikut Dengan adanya Pelaksanaan inovasi *samsat Keliling* dan *samsat Corner* sangat mempermudah masyarakat, pelayanan yang diberikan sangat cepat dan mudah. Hambatan yang ada di *samsat Keliling* dan *samsat Corner* mempengaruhi pelaksanaan pelayanan yang ada di *samsat Keliling* dan *samsat Corner*, Kurangnya kemampuan pegawai dalam pelayanan yang terkesan semaunya sendiri dan tidak terlalu ramah, serta kurangnya sarana dan prasarana yang ada di *samsat Keliling* seperti tempat duduk antrian, tempat sampah dan tempat berteduh jika hujan sehingga menyebabkan kendala dalam pelayanan, dan juga sering terjadinya gangguan atau jaringan trobel saat online sehingga sangat menghambat jalanya proses pelayanan.

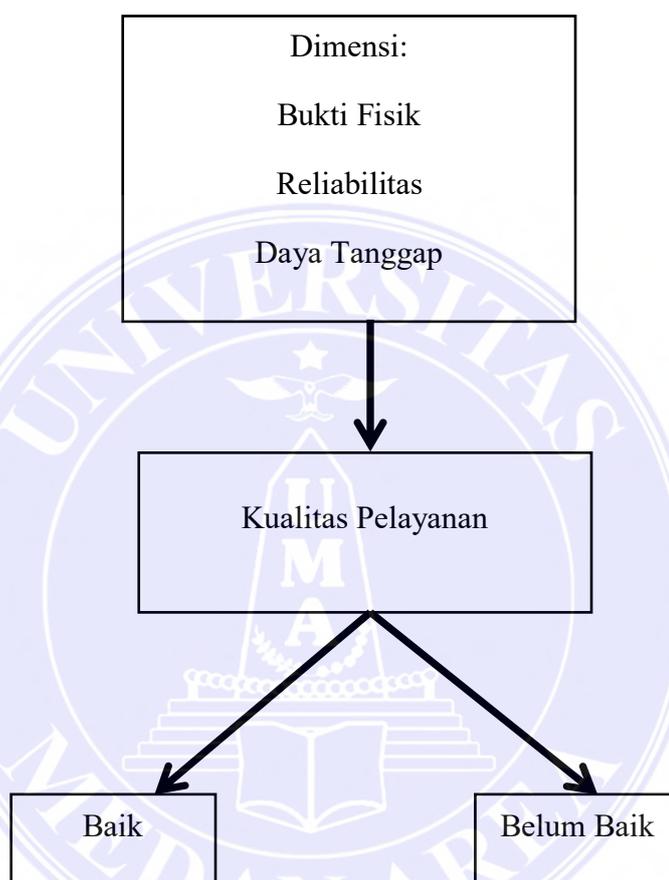
2.6 Kerangka Pemikiran

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah yang cukup besar. Sebagai sumber pendapatan yang besar dan akan mempengaruhi pembangunan daerah, maka pemerintah selalu berupaya agar wajib pajak dapat membayar pajaknya tepat waktu. Namun pada Kantor Bersama samsat di Kota Medan masih terdapat kendala dalam upaya mewujudkan reformasi birokrasi dengan ditandainya masih banyaknya calo-calo yang berkeliaran. Hal tersebut dipengaruhi karena faktor jumlah Sumber Daya Manusia yang ada di Kantor samsat yang tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang banyak sehingga menimbulkan antrian yang panjang dan memberikan peluang besar kepada para calo untuk berinteraksi kepada wajib pajak. Selain itu waktu pelayanan kantor samsat yang hanya sampai dengan pukul 15.00 WIB membuat masyarakat yang tergolong sibuk tidak sempat mengurus pajaknya sendiri. Dari masalah tersebut maka mengenai program peningkatan pelayanan prima samsat dilakukan inovasi layanan pajak kendaraan bermotor yang salah satunya ialah samsat *Corner*. samsat ini terletak di *Sun Plaza Medan*.

Dengan layanan baru tersebut diharapkan akan membantu Kantor samsat dalam proses pelayanannya kepada masyarakat. Peneliti akan mencocokkan dengan proses pelaksanaan pelayanannya di lapangan, yaitu dengan melihat bagaimana kinerja pelaksana program dan melihat bagaimana respon dari masyarakat terkait dengan pelayanan yang diberikan. Untuk mengukur kualitas pelayanan yang ada di samsat *Corner* peneliti menggunakan dimensi kualitas pelayanan menurut Zethaml dkk (1990), yaitu *Tangibel* (Berwujud), *Realiability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), *Empathy*

(Empati). Karena dimensi kualitas pelayanan yang disajikan oleh Zeithaml sederhana namun sangat sesuai dengan pengukuran kualitas pelayanan public

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif. Menurut Arikunto (2010:90) penelitian kuantitatif adalah “Penelitian yang banyak dituntut untuk menggunakan angka dari pengumpulan data, penafsiran tersebut, serta penampilan dari hasilnya”. Sementara Menurut Sarwono (2006:258) penelitian kuantitatif “Mementingkan adanya variabel-variabel sebagai objek penelitian dan variabel-variabel ini kemudian didefinisikan dalam bentuk operasinalisasi masing-masing”.

3.2 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di kantor pelayanan SAMSAT *corner* Sun Plaza yang beralamat di Jalan KH. Zainul Arifin No. 7 parkir Lantai G Medan. Waktu penelitian ini direncanakan dimulai dari bulan Juni sampai dengan bulan Oktober 2020, adapun rencana penelitian ini seperti pada tabel berikut:

Tabel 3.1

Waktu Penelitian

No	Kegiatan	Tahun 2020									
		Mar	Apr	Mei	Juni	Juli	Agust	Sept	Okt	Nov	Des
1	Penyusunan proposal										
2	Seminar proposal										
3	Pengumpulan dan analisis data										

Berdasarkan data pada tabel 3.2 diatas diketahui total jumlah masyarakat yang menerima pelayanan pada Samsat *corner* Sun Plaza Medan adalah 1.024 orang yang diambil dari bulan Juli sampai Agustus 2020.

3.3.2 Sampel

Menurut Sugiyono (2011:62) sampel adalah “Bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi”. Teknik penentuan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan rumus Slovin seperti berikut:

$$n = \frac{N}{1 + Ne^2}$$

n = sampel

N = populasi

e = tingkat kesalahan pengambilan sampel (10%)

Dari keterangan diatas, maka peneliti mengambil sampel sebagai berikut:

$$n = \frac{1024}{1 + 1024 (0.1)^2}$$

= 91,10 digenapkan menjadi 91 orang

Berdasarkan hasil perhitungan di atas, maka jumlah sampel minimal adalah 91 orang dan untuk mendapatkan data yang lebih baik maka sampel dalam penelitian ini ditetapkan sebanyak 100 orang responden.

3.4 Variabel dan Defenisi Operasional

3.4.1 Variabel

Menurut Arikunto (2010:97) variabel adalah apa yang menjadi titik perhatian penelitian. Variabel untuk mengetahui kualitas pelayanan di dalam penelitian ini adalah dimensi kualitas pelayanan yang terdiri dari bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), Jaminan (*Assurance*) dan empati (*empathy*).

3.4.2 Defenisi Operasional

Pelayanan dikatakan berkualitas atau baik yaitu apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat sedangkan sebaliknya jika pelayanan ternyata tidak dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat maka dikatakan pelayanan belum berkualitas atau juga tidak baik. Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini menggunakan dimensi kualitas pelayanan, yaitu:

1. Bukti langsung (*tangibles*) adalah penampilan dan kemampuan fasilitas fisik, perlengkapan, pegawai dan sarana komunikasi. Bukti langsung terdiri dari 4 item pernyataan yaitu item 1,2,3,4.
2. Keandalan (*reliability*) adalah kemampuan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat, akurat dan terpercaya. Keandalan terdiri dari 4 item pernyataan yaitu item 5,6,7,8.
3. Daya tanggap (*responsiveness*) adalah kemauan untuk membantu masyarakat dan memberikan jasa pelayanan dengan tanggap dan cepat. Daya tanggap terdiri dari 4 item pernyataan yaitu item 9,10,11,12.

4. Jaminan (*Assurance*) adalah pengetahuan dan kesopanan dari petugas serta kemampuan untuk menimbulkan kepercayaan dan keyakinan. Jaminan terdiri dari 4 item pernyataan yaitu item 13,14,15,16.
5. Empati (*empathy*) adalah perbuatan atau sikap untuk memberikan perhatian secara pribadi kepada masyarakat, komunikatif serta memahami kebutuhan masyarakat. Empati terdiri dari 4 item pernyataan yaitu item 17,18,19,20.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Dalam melakukan penelitian ini teknik pengumpulan data yang digunakan adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Yaitu peneliti terjun langsung ke lokasi penelitian untuk menggali data-data yang ada di lapangan. Pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan langsung ke lokasi dan melakukan pencatatan secara sistematis mengenai fenomena yang diamati.

2. Kuesioner

Pengumpulan data dalam penelitian ini adalah dengan cara mengajukan pernyataan melalui daftar pernyataan berdasarkan metode SERVQUAL. Pengukuran SERVQUAL merupakan suatu teknik atau metoda dalam pengukuran kualitas jasa yang dikembangkan oleh Parasuraman, *et.al.* Pembuatan kuesioner pada penelitian ini mengacu pada lima dimensi kualitas pelayanan dengan pernyataan multi-item. Menurut Tjiptono (2014:282) pengukuran kualitas jasa dalam model SERVQUAL didasarkan

pada pernyataan multi-item yang dirancang untuk mengukur harapan dan persepsi pelanggan.

Dalam penelitian ini kuesioner dibuat menggunakan skala pengukuran likert. Sugiyono (2011:93) menyebutkan skala likert dirancang untuk mengukur sikap, pendapat, persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial". Skala dengan pernyataan multi-item yang ditentukan adalah seperti berikut ini:

Tabel 3.3
Skala Multi Item

Bobot	Persepsi/Kenyataan	Harapan/Ekspektasi
1	Sangat Tidak Baik (STB)	Sangat Tidak Setuju (STS)
2	Tidak Baik (TB)	Tidak Setuju (TS)
3	Cukup (C)	Cukup (C)
4	Baik (B)	Setuju (S)
5	Sangat Baik (SB)	Sangat Setuju (SS)

3. Dokumentasi

Data penelitian dikumpulkan dengan mempelajari dan mencatat bagian-bagian yang dianggap penting dan berbagai dokumen resmi yang dianggap baik dan ada pengaruhnya dengan penelitian.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah dengan membandingkan layanan yang nyata diterima atau dipersepsikan oleh masyarakat

dengan yang diharapkan atau ekspektasi oleh masyarakat. Menurut Jiwantara (2012:4) skor *Servqual* untuk tiap pasang pertanyaan atau pernyataan bagi masing-masing responden dapat dihitung berdasarkan rumus berikut:

SKOR SERVQUAL = SKOR PERSEPSI – SKOR HARAPAN

Skor SERVQUAL berbagai tingkatan secara rinci dapat dihitung berdasarkan:

1. *Item pertanyaan-by-item pertanyaan analysis*, misal P1 – H1, P2 – H2, dst.

Dimana P = Persepsi dan H = Harapan

2. *Dimensi/indikator-by-dimensi/indikator analysis*, contoh: $(P1 + P2 + P3 + P4 / 4) - (H1 + H2 + H3 + H4 / 4)$ dimana P1 sampai P4 dan H1 sampai H4 mencerminkan 4 pernyataan persepsi dan harapan berkaitan dengan dimensi/indikator tertentu.

3. Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa/*gap servqual* yaitu $(P1 + P2 + P3 + \dots + \text{dst}) - (H1 + H2 + H3 + \dots + \text{dst})$

4. Untuk menganalisis kualitas akan jasa pelayanan yang telah diberikan, maka digunakan rumus :

$$Kualitas (Q) = \frac{Persepsi}{Harapan}$$

Dimana jika $Q \geq 1$ maka kualitas pelayanan

dikatakan baik dan jika $Q < 1$ maka kualitas pelayanan dikatakan belum baik

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan samsat *corner sun* plaza kota Medan, maka penulis dapat menarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Nilai indikator pada tiap dimensi yang tertinggi adalah pada dimensi daya tanggap yakni 4.25 dan terendah adalah pada dimensi keandalan –14.
2. nilai skor tertinggi berada pada dimensi daya tanggap yaitu 17 dan yang terendah pada dimensi keandalan yaitu -57.
3. Dimensi daya tanggap dan dimensi empati memiliki nilai kualitas ≥ 1 dengan kategori baik sedangkan dimensi bukti langsung, dimensi keandalan dan dimensi jaminan memiliki nilai < 1 dengan kategori belum baik.

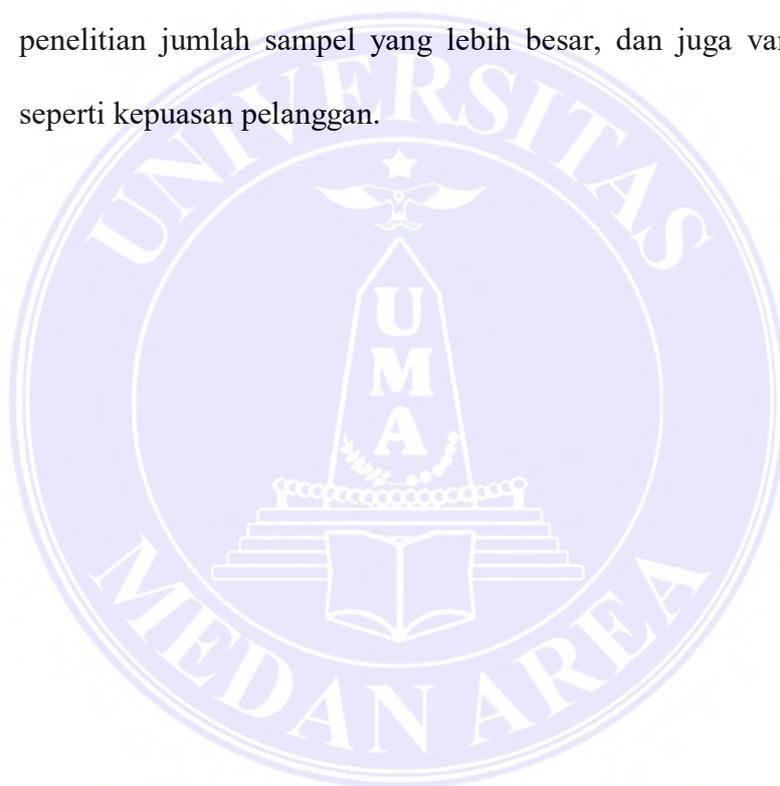
5.2 Saran

Adapun saran yang dapat penulis berikan untuk pihak-pihak yang berkepentingan yaitu:

1. Pihak samsat *corner sun* plaza Medan dapat memperbaiki dan meningkatkan kualitas pelayanannya sehingga masyarakat yang melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor dapat merasa puas.
2. Perbaikan kualitas pelayanan tersebut diantaranya adalah pegawai dalam berpakaian rapi dan professional, pelayanan dalam seluruh proses

pengurusan yang dibutuhkan masyarakat diberikan secara memuaskan, pegawai cekatan dalam melayani masyarakat, pegawai memiliki pengetahuan yang baik apabila masyarakat mengajukan pertanyaan, pernyataan pegawai sangat mudah diajak berbicara dalam hal keperluan pelayanan.

3. Bagi peneliti berikutnya yang ingin mengadakan penelitian serupa agar dapat mengembangkan hasil penelitian ini dengan mengangkat objek penelitian jumlah sampel yang lebih besar, dan juga variabel lainnya, seperti kepuasan pelanggan.



DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Ancok, Djamaluddin, 1999, Revitalisasi SDM Dalam Menghadapi Perubahan Pada Pasca Krisis, (makalah)*
- Arikunto, S. (2010). Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik. Jakarta: Rineka Cipta.*
- Gunawan, M. A. (2015). Statistik Penelitian Bidang Pendidikan, Psikologi dan Sosial. Yogyakarta: Parama Publishing*
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta : Gava Media.*
- Hayat, (2017). Manajemen Pelayanan Publik. Depok: PT Raja Grafindo Persada*
- Moenir. 2006. Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia. Jakarta: Bumi Aksara..*
- Parasuraman , A. Valerie 2001, (Diterjemahkan oleh sutanto) Delivering Quality Service. The Free Prees, New York*
- Tandjung, Jenu Widjaja. 2004. Marketing Management : Pendekatan Pada Nilai-Nilai Pelanggan. Edisi Kedua. Cetakan Kedua. Bayumedia Publishing. Malang.*
- Tjiptono, Fandy. (2014). Pemasaran Jasa. Jakarta : Gramedia*
- Tjokrowinoto, Muljarto. 1996. Pembangunan, Dilema dan Tantangan, Pustaka Pelajar, Yogyakarta*
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2010. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.*
- Sarwono,J. (2006). Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif. Yogyakarta :Graha Ilmu*
- Sugiyono. (2011). Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Bandung: PT Alfabet*
- Sugiyono. 2011. Metode Penelitian Administrasi. Bandung: Alfabeta*
- Yamit,zulian (2005). Manajemen kualitas produk dan jasa. Edisi pertama, cetakan keempat,penerbit ekonisia, kampus fakultas ekonomi UIN Yogyakarta*
- Supranto, J, 2006, Pengukuran Tingkat Kepuasan Pelanggan, Cetakan Ketiga. Jakarta: Rineka Cipta*

Undang- Undang

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

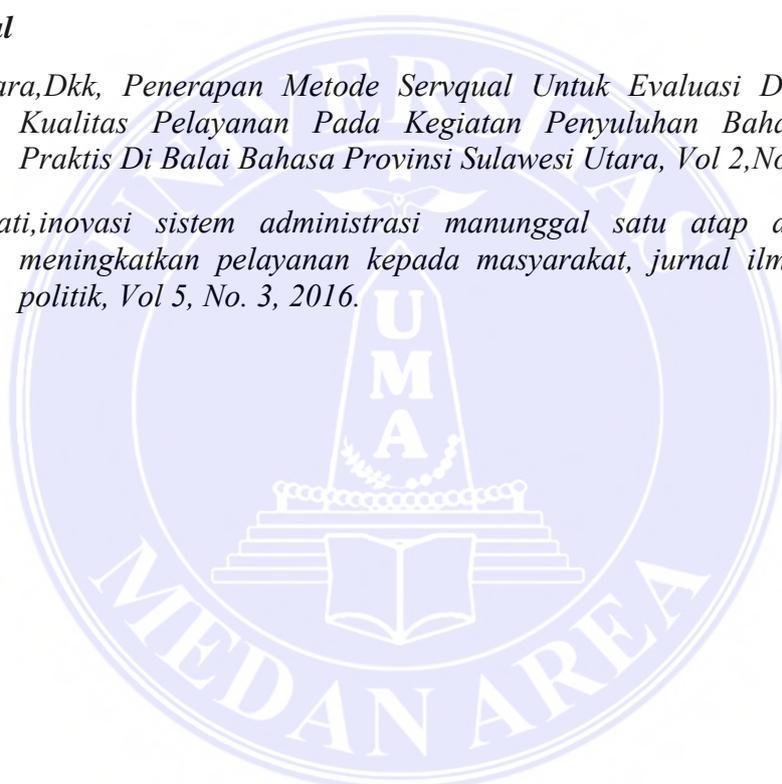
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Jurnal

Jiwantara,Dkk, Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara, Vol 2,No 1, 2012

Oknawati,inovasi sistem administrasi manunggal satu atap dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, jurnal ilmu sosial ilmu politik, Vol 5, No. 3, 2016.



LAMPIRAN I

KUESIONER PENELITIAN

A. Pengantar

Kuesioner ini bertujuan sebagai alat pengumpulan data peneliti. Dalam kuesioner ini Anda diminta untuk dapat memberikan jawaban secara jujur dan benar sesuai dengan apa yang dialami. Adapun jawaban anda tidak akan berpengaruh terhadap nilai apapun dan kerahasiaannya terjamin. Atas ketersediaannya penulis mengucapkan terimakasih.

B. Petunjuk Pengisian

1. Mohon bantuan saudara /i untuk menjawab seluruh pertanyaan yang ada dengan jujur.
2. Berilah tanda (√) pada kolom yang tersedia dan pilih sesuai dengan keadaan yang sebenarnya.
3. Tidak ada jawaban yang benar atau salah. Saudara/i cukup menjawab sesuai yang saudara/i alami dan rasakan.
4. Jawaban kuesioner ini hanya untuk tujuan penelitian dan tidak akan dipublikasikan.
5. Jawaban saudara/i dijamin kerahasiaannya.

C. Data Responden

1. No.Responden :.....

2. JENIS KELAMIN

Laki - Laki

Perempuan

3. USIA

5Tahun

35Tahun

35- 45Tahun

45-55 Tahun

>55 Tahun

4. PEKERJAAN

PNS/TNI/POLRI

Pegawai Swasta

Wirasawasta

5. TINGKAT PENDIDIKAN

SMA/Sederajat

Diploma/Sederajat

S1

S2

D. Variabel Penelitian

No.	Pernyataan	Persepsi/Kenyataan					Harapan/Ekspektasi							
		STB	TB	C	B	SB	STS	TS	C	S	SS			
		1	2	3	4	5	1	2	3	4	5			
1.	Kondisi fasilitas fisik seperti lokasi parkir,tempat duduk, kamar mandi,dll yang disediakan memberikan kenyamanan													
2.	Peralatan perkantoran maupun peralatan proses pengurusan PKB sangat bagus													
3.	Pegawai selalu berpakaian rapi dan													

	professional													
4.	Sarana komunikasi untuk menghubungi atau mengetahui proses pengurusan PKB pada samsat corner sun plaza yang diperlukan oleh masyarakat seperti saluran telepon, WA, SMS, Website sudah bagus													
5.	Pihak samsat <i>corner</i> sun plaza memberikan pelayanan sesuai dengan apa yang telah dijanjikan kepada masyarakat													
6.	Pelayanan yang dijanjikan tepat waktu													
7.	Pelayanan yang diberikan pegawai sesuai dengan yang dibutuhkan masyarakat													
8.	Pelayanan dalam seluruh proses pengurusan yang dibutuhkan masyarakat diberikan secara memuaskan													
9.	Pegawai cekatan dalam melayani masyarakat													
10.	Pegawai memiliki kesediaan waktu dalam melayani masyarakat yang membutuhkan informasi dan tidak mengulur – ulur waktu													
11.	Pegawai memberikan pelayanan yang cepat kepada setiap masyarakat yang sedang mengurus proses pembayaran pajak kendaraan bermotor atau proses lainnya													

12.	Pegawai akan segera menyampaikan informasi waktu penyelesaian pengurusan saat antri													
13.	Pegawai memiliki pengetahuan yang baik apabila masyarakat mengajukan pertanyaan													
14.	Pegawai memiliki keahlian dalam melayani masyarakat													
15.	Pegawai selalu bersikap sopan kepada masyarakat													
16.	Pegawai dapat dipercaya dan dapat memberikan rasa aman saat masyarakat membutuhkan pelayanan													
17.	Pegawai sangat mudah diajak berbicara dalam hal keperluan pelayanan													
18.	Pegawai selalu memiliki tutur kata yang baik serta ramah													
19.	Pegawai memberikan perhatian secara pribadi atas kebutuhan masyarakat yang sedang melakukan pengurusan PKB													
20.	Pegawai sangat memahami kesulitan maupun keperluan masyarakat													

LAMPIRAN II

TABULASI DATA

Bukti Fisik										Servqual responden
Persepsi					Harapan					
1	2	3	4	Total	1	2	3	4	Total	
5	5	5	5	20	5	4	5	5	19	1
5	4	2	5	16	3	5	5	4	17	-1
5	4	5	5	19	2	5	5	5	17	2
5	5	5	5	20	3	5	5	5	18	2
5	5	4	5	19	3	5	5	4	17	2
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	1
5	4	5	5	19	2	5	5	5	17	2
5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	0
5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	0
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	2	5	5	17	5	5	5	5	20	-3
5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	0
5	4	4	5	18	4	5	4	5	18	0
5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	1
5	5	4	5	19	3	5	5	4	17	2
5	5	5	5	20	5	5	4	5	19	1
5	5	5	5	20	1	5	3	5	14	6
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	1
4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	0
4	4	4	4	16	3	4	3	4	14	2
4	4	4	4	16	2	4	4	2	12	4
4	4	4	4	16	4	4	4	3	15	1
4	2	4	4	14	4	4	4	4	16	-2
4	5	4	4	17	4	4	5	2	15	2
4	4	4	4	16	2	4	4	5	15	1
4	4	3	4	15	3	4	4	3	14	1
4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	1
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	2
4	5	4	4	17	5	4	5	5	19	-2
4	3	4	4	15	3	4	4	4	15	0
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	-1
4	5	4	4	17	5	4	4	5	18	-1
4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	0
4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	1
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	-1
4	2	4	4	14	4	4	4	5	17	-3
4	4	4	4	16	4	4	4	2	14	2

4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	-2
4	3	5	4	16	5	4	4	5	18	-2
4	4	4	4	16	4	4	4	5	17	-1
4	5	3	4	16	5	4	4	4	17	-1
4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	1
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	2
4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	0
4	5	4	4	17	4	4	4	4	16	1
4	5	4	4	17	4	4	5	5	18	-1
4	2	5	4	15	4	4	5	5	18	-3
4	5	4	4	17	5	4	3	3	15	2
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	2
4	5	5	4	18	5	4	3	3	15	3
4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	2
4	4	5	4	17	4	4	3	3	14	3
4	4	5	4	17	1	4	3	3	11	6
4	4	2	4	14	4	4	3	3	14	0
5	4	3	3	15	4	3	3	3	13	2
3	4	2	3	12	5	3	4	5	17	-5
3	4	2	3	12	4	3	4	5	16	-4
3	4	2	3	12	5	3	5	5	18	-6
2	4	2	2	10	5	2	5	5	17	-7
4	4	2	2	12	2	2	5	5	14	-2
2	4	2	5	13	5	5	5	5	20	-7
2	5	5	5	17	5	5	5	5	20	-3
4	4	4	4	16	5	4	5	3	17	-1
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	0
3	5	5	4	17	5	4	5	5	19	-2
3	5	5	5	18	5	5	5	5	20	-2
5	5	5	5	20	5	5	5	3	18	2
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	0
4	5	5	5	19	5	5	5	3	18	1
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	1
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	1
3	5	5	4	17	4	4	5	5	18	-1
5	5	5	5	20	4	5	3	5	17	3
5	4	5	5	19	5	2	5	5	17	2
4	4	4	4	16	3	5	4	2	14	2
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	2	5	5	17	5	5	5	5	20	-3
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	2
4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	-1
4	3	4	2	13	4	5	4	5	18	-5
5	5	4	4	18	5	4	5	5	19	-1
5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	-1
4	5	4	5	18	5	5	5	5	20	-2

4	5	4	5	18	4	5	5	5	19	-1
5	5	4	4	18	4	4	5	5	18	0
5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	-2
5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	-3
5	5	4	4	18	3	4	5	5	17	1
5	5	4	4	18	5	5	5	5	20	-2
4	5	4	2	15	5	5	5	5	20	-5
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	-2
4	5	4	5	18	3	5	4	4	16	2
5	5	5	5	20	3	5	2	4	14	6
5	3	4	5	17	3	5	3	4	15	2
5	5	4	5	19	5	5	4	2	16	3
433	438	424	435	1730	417	440	443	439	1739	-9



Reliabilitas										Servqual responden
Persepsi					Harapan					
5	6	7	8	Total	5	6	7	8	Total	
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
4	5	4	2	15	4	4	4	4	16	-1
5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	1
5	5	5	4	19	4	5	5	4	18	1
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	1
5	5	4	5	19	5	5	5	4	19	0
4	5	5	4	18	5	4	5	5	19	-1
4	5	4	5	18	5	4	4	5	18	0
5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	-1
2	5	2	5	14	5	5	5	4	19	-5
4	5	5	4	18	5	4	5	4	18	0
4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	-1
2	5	5	4	16	5	5	5	4	19	-3
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	1
5	5	5	4	19	4	3	5	4	16	3
4	5	5	5	19	5	5	5	4	19	0
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	0
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	1
5	4	5	4	18	4	5	5	5	19	-1
2	4	4	4	14	4	2	4	4	14	0
2	4	4	4	14	2	2	2	2	8	6
2	4	4	4	14	3	2	3	3	11	3
3	4	2	4	13	4	3	4	5	16	-3
4	4	5	4	17	2	4	5	5	16	1
4	4	4	4	16	5	4	3	2	14	2
3	4	4	3	14	3	3	4	4	14	0
4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	0
4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	0
5	4	5	4	18	5	5	5	4	19	-1
3	4	3	4	14	4	3	4	4	15	-1
5	4	4	4	17	5	5	4	5	19	-2
5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	-2
5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	0
4	4	4	5	17	5	5	3	4	17	0
5	4	4	4	17	5	5	4	4	18	-1
5	4	2	4	15	4	4	4	4	16	-1
4	4	4	4	16	3	4	5	5	17	-1
5	4	4	4	17	5	5	5	5	20	-3
5	4	3	5	17	5	5	5	5	20	-3
5	4	4	4	17	5	4	3	4	16	1

5	4	5	3	17	5	4	5	5	19	-2
4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	1
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
4	4	5	4	17	5	3	5	5	18	-1
4	4	5	4	17	5	3	4	5	17	0
4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	-3
5	4	2	5	16	4	4	4	5	17	-1
4	4	5	4	17	4	4	5	5	18	-1
5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	1
4	4	5	5	18	5	5	4	5	19	-1
4	4	4	4	16	4	5	5	5	19	-3
1	4	4	5	14	4	4	5	5	18	-4
4	4	4	5	17	4	1	5	5	15	2
4	4	4	2	14	4	3	5	5	17	-3
4	5	4	3	16	4	3	4	5	16	0
4	3	4	2	13	4	3	4	5	16	-3
1	3	4	2	10	4	5	4	5	18	-8
5	3	4	2	14	4	5	5	5	19	-5
5	2	4	2	13	4	2	4	5	15	-2
5	4	4	2	15	4	2	4	5	15	0
5	2	4	2	13	4	2	4	5	15	-2
4	2	5	5	16	5	5	2	4	16	0
5	4	4	4	17	4	1	2	2	9	8
5	5	5	5	20	3	5	4	3	15	5
5	3	5	5	18	5	4	4	4	17	1
4	3	5	5	17	5	5	5	5	20	-3
5	5	5	5	20	4	5	4	3	16	4
5	5	5	5	20	4	5	5	4	18	2
5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	0
5	5	5	5	20	5	3	5	5	18	2
4	5	5	5	19	4	5	5	5	19	0
4	3	5	5	17	5	4	3	4	16	1
5	5	5	5	20	5	4	5	4	18	2
5	2	5	4	16	5	4	4	4	17	-1
4	5	5	4	18	5	5	5	4	19	-1
5	5	5	4	19	4	5	5	5	19	0
5	5	4	5	19	5	5	5	5	20	-1
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
4	4	5	4	17	2	1	5	5	13	4
4	4	5	1	14	5	5	5	5	20	-6
5	4	5	4	18	5	5	5	5	20	-2
5	4	3	4	16	5	4	4	4	17	-1
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	-1
5	4	5	4	18	4	4	5	4	17	1
5	4	5	4	18	5	4	5	4	18	0
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	-1

5	5	4	4	18	5	5	4	5	19	-1
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	-2
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	-1
5	4	5	4	18	5	4	5	5	19	-1
4	5	4	5	18	5	5	4	5	19	-1
4	5	4	4	17	5	5	4	5	19	-2
3	4	5	4	16	5	4	5	5	19	-3
2	5	5	5	17	5	5	5	5	20	-3
2	5	3	4	14	4	5	3	4	16	-2
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	-2
427	429	445	417	1718	448	425	449	453	1775	-57



Daya tanggap										Servqual responden
Persepsi					Harapan					
9	10	11	12	Total	9	10	11	12	Total	
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3
5	4	2	5	16	5	4	4	4	17	-1
5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	0
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	1
5	5	4	5	19	4	5	5	5	19	0
5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	2
5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	2
5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	2
5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	1
5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	1
5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	1
5	2	5	5	17	5	4	4	4	17	0
5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	2
5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	1
5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	3
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4
5	5	4	5	19	4	4	4	4	16	3
5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	3
5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	2
5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	3
4	5	4	4	17	4	4	4	5	17	0
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	-2

4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	-2
4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	-2
4	2	4	4	14	5	4	4	4	17	-3
4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	0
4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	-1
4	4	3	4	15	4	4	4	4	16	-1
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	2
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	2
4	5	4	4	17	4	5	4	4	17	0
4	3	4	4	15	4	5	4	5	18	-3
4	4	4	4	16	4	5	4	5	18	-2
4	5	4	4	17	4	5	4	5	18	-1
4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	0
4	4	5	4	17	5	4	5	4	18	-1
4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	-2
4	2	4	4	14	5	4	5	4	18	-4
4	4	4	4	16	5	4	5	4	18	-2
4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	-1
4	3	5	4	16	5	4	4	4	17	-1
4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	-1
4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	0
4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	0
4	5	5	4	18	4	5	4	5	18	0
4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	0
4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	-1
4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	-1
4	2	5	4	15	5	4	5	4	18	-3

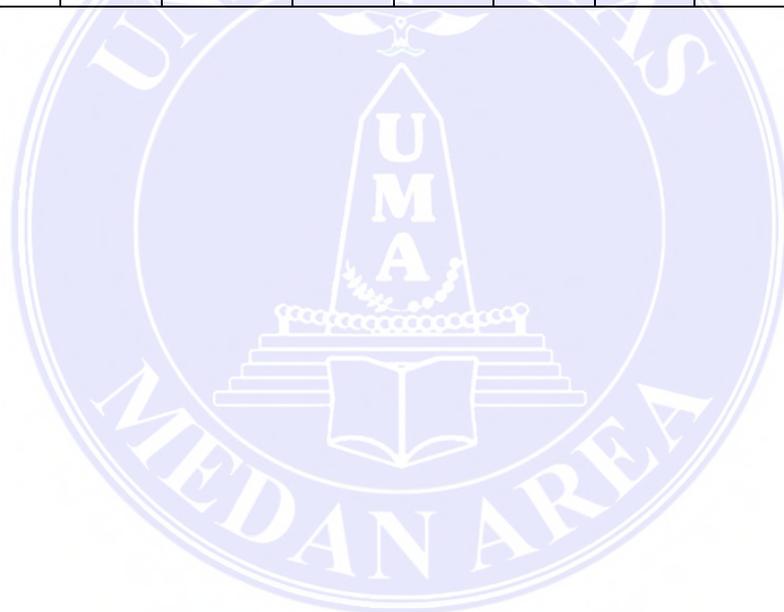
4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	-1
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	2
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	2
4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	0
4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	1
4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	1
4	4	2	4	14	5	4	4	4	17	-3
5	4	3	3	15	5	4	4	4	17	-2
3	4	2	3	12	4	5	5	5	19	-7
3	4	2	3	12	4	5	5	5	19	-7
3	4	2	3	12	4	4	5	5	18	-6
2	4	2	2	10	4	4	5	5	18	-8
4	4	2	2	12	4	4	5	5	18	-6
2	4	2	5	13	4	4	5	5	18	-5
2	5	5	5	17	4	4	5	5	18	-1
4	4	4	4	16	4	4	5	5	18	-2
5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	3
3	5	5	4	17	4	4	5	4	17	0
3	5	5	5	18	4	4	4	4	16	2
5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	3
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	2
4	5	5	5	19	5	5	4	4	18	1
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	2
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	2
3	5	5	4	17	5	5	4	4	18	-1
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3
5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	2

4	4	4	4	16	4	4	4	4	16	0
5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	3
5	5	4	4	18	4	4	5	4	17	1
5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	3
5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	3
4	5	5	5	19	4	4	5	4	17	2
5	5	5	5	20	4	4	5	4	17	3
4	4	4	2	14	4	4	5	4	17	-3
5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	3
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4
5	4	5	5	19	4	4	4	5	17	2
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3
4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	0
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3
4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	-2
5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	0
5	5	5	5	20	4	5	5	5	19	1
5	5	5	5	20	4	5	4	5	18	2
4	5	5	5	19	4	4	4	5	17	2
5	5	5	5	20	4	4	4	5	17	3
5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	1
5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	1
3	4	5	5	17	5	4	4	5	18	-1
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3
432	444	437	441	1754	440	425	437	435	1737	17

Jaminan										Servqual responden
Persepsi					Harapan					
13	14	15	16	Total	13	14	15	16	Total	
3	4	4	5	16	5	4	4	4	17	-1
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3
5	4	3	5	17	5	4	4	4	17	0
4	4	5	5	18	5	4	4	4	17	1
5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	2
4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	3
5	4	5	5	19	4	4	4	4	16	3
4	4	4	5	17	4	5	4	4	17	0
5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	3
5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	3
4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	1
5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	1
5	4	5	5	19	5	5	5	4	19	0
2	5	5	5	17	5	5	5	4	19	-2
5	4	5	5	19	4	5	5	5	19	0
5	4	5	5	19	4	5	4	5	18	1
5	4	4	5	18	4	4	4	5	17	1
5	5	4	5	19	4	4	4	5	17	2
5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	1
5	4	5	5	19	4	4	5	5	18	1
5	4	5	5	19	5	4	4	5	18	1
2	4	5	5	16	5	4	4	4	17	-1
5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	2
5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	2
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4
4	4	5	5	18	4	4	4	4	16	2
4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	3
4	4	5	5	18	4	5	4	4	17	1
4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	0
4	4	5	5	18	5	5	5	4	19	-1
4	4	4	5	17	5	5	5	4	19	-2
4	3	4	5	16	4	5	5	5	19	-3
4	4	5	5	18	4	5	4	5	18	0
4	5	4	5	18	4	4	4	5	17	1
4	4	4	5	17	4	4	4	5	17	0
4	4	5	5	18	4	4	5	5	18	0
4	5	4	5	18	4	4	5	5	18	0
4	4	4	4	16	5	4	4	5	18	-2
4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	0

4	3	5	4	16	5	4	4	4	17	-1
4	4	5	4	17	5	4	4	4	17	0
5	4	4	4	17	4	4	4	4	16	1
4	4	5	4	17	4	4	4	4	16	1
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	2
1	5	5	4	15	4	5	4	4	17	-2
3	4	5	4	16	4	5	4	5	18	-2
3	4	5	4	16	4	4	4	5	17	-1
3	5	4	4	16	4	4	4	5	17	-1
3	5	4	4	16	4	4	5	5	18	-2
3	4	4	4	15	4	4	5	5	18	-3
3	5	5	4	17	5	4	4	5	18	-1
3	5	4	4	16	5	4	4	4	17	-1
3	2	5	4	14	5	4	4	4	17	-3
5	4	3	4	16	5	4	4	4	17	-1
3	2	4	4	13	4	4	4	4	16	-3
3	3	4	4	14	4	4	4	4	16	-2
3	5	4	4	16	4	4	4	4	16	0
3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	-2
3	4	3	4	14	4	5	4	5	18	-4
3	2	3	4	12	4	5	4	5	18	-6
2	4	3	3	12	4	5	4	5	18	-6
2	3	4	3	12	5	4	4	4	17	-5
5	4	3	3	15	5	4	5	4	18	-3
5	2	3	2	12	5	4	5	4	18	-6
4	3	5	4	16	5	4	5	4	18	-2
4	2	4	4	14	5	4	5	4	18	-4
5	4	4	5	18	5	4	4	4	17	1
4	3	5	5	17	5	4	4	4	17	0
4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	-1
5	5	4	4	18	4	4	4	4	16	2
3	4	4	4	15	4	5	4	5	18	-3
4	4	4	5	17	4	5	4	5	18	-1
5	5	4	5	19	5	4	4	4	17	2
4	4	5	3	16	5	4	5	4	18	-2
5	4	4	3	16	5	4	5	4	18	-2
4	4	3	3	14	5	4	5	4	18	-4
4	5	4	4	17	5	4	5	4	18	-1
3	5	5	5	18	4	4	4	4	16	2
5	3	4	4	16	4	4	4	4	16	0
5	5	5	4	19	4	4	4	4	16	3
4	4	5	3	16	4	4	4	4	16	0
5	5	5	5	20	4	4	4	4	16	4
5	3	4	5	17	5	4	4	4	17	0
5	5	4	3	17	5	4	4	4	17	0

3	5	4	5	17	4	5	5	5	19	-2
3	5	5	4	17	4	5	5	5	19	-2
5	5	4	5	19	4	4	5	5	18	1
4	5	5	5	19	4	4	5	5	18	1
4	5	5	4	18	4	4	5	5	18	0
5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	2
5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	2
5	5	5	5	20	4	4	5	5	18	2
4	5	5	4	18	4	4	5	4	17	1
1	5	5	5	16	4	4	5	4	17	-1
3	5	5	5	18	4	4	4	4	16	2
5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	3
5	5	1	5	16	5	5	4	4	18	-2
5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	1
5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	1
5	5	5	4	19	5	5	4	4	18	1
407	425	441	444	1717	441	429	430	434	1734	-17



Empati										Servqual responden
Persepsi					Harapan					
17	18	19	20	Total	17	18	19	20	Total	
5	5	5	3	18	5	5	5	5	20	-2
5	5	5	5	20	5	5	5	4	19	1
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	-1
1	4	5	4	14	5	5	5	5	20	-6
5	4	4	4	17	5	4	4	4	17	0
5	4	4	5	18	5	5	5	5	20	-2
4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	-3
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3
5	4	5	5	19	3	5	2	5	15	4
4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	1
1	5	5	5	16	5	5	4	4	18	-2
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	5	3	18	5	4	3	3	15	3
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	0
5	5	1	5	16	5	5	4	4	18	-2
4	5	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	5	5	20	4	3	3	3	13	7
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3
5	5	5	5	20	5	4	4	4	17	3
5	5	5	5	20	4	5	4	4	17	3
4	5	5	2	16	4	3	3	3	13	3
4	5	5	5	19	4	4	4	4	16	3
5	5	5	5	20	4	4	3	3	14	6
5	5	5	5	20	4	3	4	4	15	5
4	5	4	4	17	4	3	3	3	13	4
4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	1
4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	-1
4	5	3	4	16	5	5	4	4	18	-2
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	-2
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	-2
4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	0
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	-2
4	5	5	4	18	5	5	5	5	20	-2
4	5	5	4	18	5	4	4	4	17	1
4	5	5	4	18	4	4	4	4	16	2
4	5	5	4	18	4	5	5	5	19	-1
4	4	5	4	17	5	5	4	4	18	-1

4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	-3
4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	-3
4	4	4	4	16	4	4	3	3	14	2
4	4	4	5	17	3	5	4	4	16	1
5	4	5	4	18	4	3	3	3	13	5
5	4	4	5	18	4	5	4	4	17	1
3	4	3	1	11	5	5	5	5	20	-9
4	4	5	3	16	5	5	5	5	20	-4
3	5	1	3	12	5	5	5	5	20	-8
3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	-2
3	4	4	3	14	4	3	3	3	13	1
3	4	4	3	14	5	5	5	5	20	-6
3	4	4	3	14	5	4	3	3	15	-1
3	4	4	3	14	5	5	5	5	20	-6
3	4	3	3	13	5	4	4	4	17	-4
3	4	3	5	15	4	4	2	2	12	3
3	4	3	3	13	4	4	4	4	16	-3
3	4	4	3	14	4	4	4	4	16	-2
3	4	3	3	13	5	5	5	5	20	-7
3	4	2	3	12	3	2	2	2	9	3
3	4	2	3	12	4	5	5	5	19	-7
3	4	2	3	12	5	4	5	5	19	-7
2	4	2	2	10	4	4	3	3	14	-4
2	4	2	2	10	4	4	4	4	16	-6
2	4	2	5	13	3	3	2	2	10	3
5	5	5	5	20	5	5	4	4	18	2
4	4	4	4	16	5	4	4	4	17	-1
4	4	3	4	15	3	2	2	2	9	6
4	5	3	5	17	4	4	3	3	14	3
4	2	4	4	14	5	4	4	4	17	-3
4	5	4	5	18	4	4	3	3	14	4
4	5	3	4	16	3	4	2	2	11	5
4	5	4	4	17	5	4	4	4	17	0
4	4	5	4	17	5	5	5	5	20	-3
4	4	5	4	17	4	3	3	3	13	4
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	-1
4	4	4	4	16	4	5	4	4	17	-1
4	5	4	4	17	5	5	5	5	20	-3
4	4	3	5	16	4	4	4	4	16	0
5	4	4	4	17	4	5	5	5	19	-2
4	4	3	4	15	3	2	2	2	9	6
4	5	3	4	16	4	4	4	4	16	0
5	4	3	4	16	4	2	3	3	12	4
4	4	5	4	17	4	3	3	3	13	4

5	4	3	4	16	5	3	3	3	14	2
5	5	1	5	16	4	4	2	2	12	4
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	5	4	19	5	4	4	4	17	2
5	5	5	4	19	5	5	5	5	20	-1
5	5	5	5	20	5	5	5	5	20	0
5	4	5	5	19	4	4	3	3	14	5
5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	1
5	4	5	5	19	5	4	4	4	17	2
5	4	5	4	18	5	5	4	4	18	0
5	4	5	5	19	5	5	5	5	20	-1
5	4	4	5	18	4	2	2	2	10	8
5	4	5	5	19	4	2	2	2	10	9
3	4	5	5	17	5	4	4	4	17	0
5	4	1	5	15	5	5	4	4	18	-3
5	4	5	5	19	5	5	4	4	18	1
1	4	5	4	14	5	5	5	5	20	-6
3	4	4	4	15	4	5	4	4	17	-2
406	442	415	411	1674	451	427	397	399	1674	0



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 (061) 7366678, 7366168, 73664348, 7366781, Fax: (061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Galiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, (061) 8201994, Fax: (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : /FIS.2/01.10/IX/2020
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

07 September 2020

Yth,
Ka. Badan Kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Sumatera Utara
Jl. Gatot Subroto No.361

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Rahimah Mulya
N P M : 168520037
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Kantor Samsat Comer Sun Plaza Kota Medan, dengan judul Skripsi "*Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat comersunplaza Kota Medan*"

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Heri Kusmanto, MA

CC : File,-

Dipindai dengan CamScanner

PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK
Jl. Jenderal Gatot Subroto Nomor 361 Telepon 4524894 - 4557009 - 4527480
Fax. (061)4153148 Medan 20119

REKOMENDASI PENELITIAN
Nomor : 070-1557 /BKB.P/IX/2020

Dasar : a. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 7 Tahun 2014 Tentang Perubahan Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 64 Tahun 2011 Tentang Pedoman Penerbitan Rekomendasi Penelitian.
b. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 3 Tahun 2017 Tentang Organisasi Tugas, Fungsi, Uraian Tugas dan Tata Kerja Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sumatera Utara.

Menimbang : Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor: 640/FIS.2/01.10/IX/2020 Tanggal 07 September 2020 Perihal Rekomendasi Penelitian.

MEMBERITAHUKAN BAHWA

a. Nama	: Rahimah Mulya
b. Alamat	: Medan
c. Pekerjaan	: Mahasiswa
d. Nip/Nim/KTP	: 168520037
e. Judul	: Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Cornersunplaza Kota Medan
f. Lokasi/Daerah	: Samsat Cornersunplaza, 3 (Tiga) Hulan
g. Lamanya	: Sendiri
h. Peserta	: Sendiri
i. Penanggung Jawab	: Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Pihak kami tidak menaruh keberatan atas pelaksanaan Survey/ Riset/ Penelitian/ KKN dimaksud dengan catatan, yang bersangkutan diwajibkan mematuhi Ketentuan/peraturan yang berlaku dan menjaga ketertiban umum di daerah setempat

a. Untuk pengawasan surat izin yang di keluarkan oleh Balitbang Provsu kami diberi tembusannya
b. Yang bersangkutan diwajibkan mematuhi ketentuan/peraturan yang berlaku dan menjaga ketertiban umum di daerah setempat
c. Selambat-lambatnya 3 (tiga) bulan setelah peneliti, penelitian diwajibkan melaporkan hasilnya ke Bakesbangpol Provsu

Apabila ketentuan dimaksud pada butir b tidak dapat dilaksanakan sebagaimana mestinya maka rekomendasi ini tidak berlaku

Demikian Rekomendasi Penelitian ini dibuat untuk dapat dipergunakan dalam pengurusan Ijin Penelitian.

Medan 9 September 2020
An. KEPALA BADAN KESBANGPOL PROVINSI SUMATERA UTARA
KABID. PENANGANAN KONFLIK DAN KEWASPADAAN NASIONAL


BUDIANTO TAMBUNAN, SE.MSI
PEMBINA UTAMA MUDA
NIP. 19640526 199803 1 002

tembusan
Kepala Gubernur Sumatera Utara (Sebagai Laporan)
Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara
Kepala Balitbang Provsu
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area
Peringgal

Dipindai dengan CamScanner



**BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT PPD MEDAN SELATAN**

Jalan Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. (061) 42771117 Fax. (061) 42771117
MEDAN- 20147

SURAT KETERANGAN

Nomor : 074/3977/UPTPPDMS/ 2020

Berdasarkan Surat Kepala UPT PPD Medan Selatan BPPRD Provinsi Sumatera Utara
No. 074/2925/UPTPPDMS/2020 tanggal 14 September 2020 tentang Permohonan Izin Riset
di Kantor UPT PPD Medan Selatan BPPRDSU maka diterangkan bahwa :

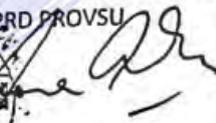
Nama : Rahimah Mulya
NPM : 168520037
Universitas : UNIVERSITAS MEDAN AREA
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Tempat Magang : UPT PPD Medan Selatan BPPRD PROVSU
Alamat : Jl. Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. 061-42771117
Medan – 20147

Telah selesai melaksanakan Riset di Kantor UPT PPD Medan Selatan BPPRD PROVSU.

Demikian kami sampaikan, untuk urusan selanjutnya.

Medan, 19 Oktober 2020

KEPALA UPT PPD MEDAN SELATAN
BPPRD PROVSU


AMELIA, SH, MAP
PEMBINA
NIP. 19740321 200312 2 003

Dipindai dengan CamScanner