



**Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik**

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

**Kualitas Pelayanan Kantor Bersama Samsat Balaraja
Kabupaten Tangerang**

Skripsi

Oleh

Ciko Muslim Pribadi

2011310037

BANDUNG

2017



Universitas Katolik Parahyangan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Terakreditasi A

SK BAN-PT No: 468/SK/BAN-PT/Akred/S/XII/2014

Kualitas Pelayanan Kantor Bersama Samsat Balaraja
Kabupaten Tangerang

Skripsi

Oleh

Ciko Muslim Pribadi

2011310037

Pembimbing

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si.

BANDUNG

2017

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi Ilmu Administrasi Publik



Tanda Pengesahan Skripsi

Nama : Ciko Muslim Pribadi

NPM : 2011310037

Judul : Kualitas Pelayanan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Balaraja Kabupaten Tangerang.

Telah diuji dalam Ujian Sidang jenjang Sarjana

Pada Rabu, 02 Agustus 2017

Dan dinyatakan **LULUS**

Tim Penguji

Ketua Sidang merangkap anggota
Hubertus Hasan Ismail, Drs., M.Si

Sekretaris

Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si

Anggota

Kristian Widya Wicaksono, S.Sos., M.Si

Mengesahkan,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dr. Pius Sugeng Prasetyo., M.Si.



Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ciko Muslim Pribadi

NPM : 2011310037

Jurusan/Prodi : Ilmu Administrasi Publik

Judul : Kualitas Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tangerang.

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini merupakan hasil karya tulis ilmiah sendiri dan bukanlah merupakan karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik oleh pihak lain. Adapun karya atau pendapat pihak lain yang dikutip, ditulis sesuai dengan kaidah penulisan ilmiah yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh tanggung jawab dan bersedia menerima konsekuensi apapun sesuai aturan yang berlaku apabila dikemudian hari diketahui bahwa pernyataan ini tidak benar.

Bandung, 10 Agustus 2017



Ciko Muslim Pribadi

ABSTRAK

Nama : Ciko Muslim Pribadi
NPM : 2011310037
Judul :Kualitas Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang.

Penelitian ini berjudul “Kualitas Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang”. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang apabila dilihat dari 5 dimensi kualitas pelayanan, diantaranya: *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, *Emphaty*, dan *Tangibles*. Selain itu, penelitian ini juga dilakukan untuk melihat nilai perbedaan dari pelayanan yang diharapkan (*Expected Service*) dengan pelayanan yang diterima/dirasakan (*Perceived Service*).

Metode penelitian yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan kuesioner sebagai alat pengumpul data pokok. Kuesioner dibagikan kepada 100 responden yang datang ke Kantor Bersama SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang untuk mengurus dokumen kendaraan bermotor.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang belum dapat dikatakan baik. Hal ini dikarenakan tidak terpenuhinya harapan dari para wajib pajak dimana pelayanan yang diterima tidak sesuai dengan apa yang diharapkan oleh para wajib pajak.

ABSTRACT

Name : Ciko Muslim Pribadi

NPM : 2011310037

Title : *Service Quality of the One Roof System Office SAMSAT Balaraja Tangerang.*

The title of this research is “Service Quality of the One Roof System Office SAMSAT Balaraja Tangerang”. The purpose of this research is to describe the quality of service in One Roof System Office SAMSAT Balaraja Tangerang seen from the 5 dimensions of service quality, such as: Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty, and Tangibles. In addition, research is also underway to see the different value between the expected service and the perceived service.

The research method used is the quantitative methods with questionnaires as a means of collecting the data subject matter. The questionnaires were distributed to 100 respondents who came to the One Roof System Office SAMSAT Balaraja Tangerang to manage their motor vehicle documents.

The results of this research determine that the quality of service provided by the One Roof System Office SAMSAT Balaraja Tangerang yet can be said either. This is affected by the service that received does not correspond to what was expected by the taxpayers.

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya limpahkan kehadiran Allah S.W.T, atas limpahan Rahmat dan Karunia-Nya, sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi dengan judul: “Kualitas Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang”. Penulisan skripsi ini tidak lain adalah untuk memenuhi syarat penyelesaian studi serta dalam rangka memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

Penghargaan dan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ayahanda tercinta Subandi dan Ibunda yang saya sayangi Ika Sri Erika yang telah mencurahkan segenap cinta dan kasih sayang serta perhatian moril maupun materil. Semoga Allah S.W.T senantiasa melimpahkan Rahmat, Kesehatan, Karunia dan keberkahan atas budi baik yang telah diberikan kepada saya.

Penghargaan dan terima kasih penulis berikan kepada Ibu Susana Ani Berliyanti, Dra., M.Si. selaku pembimbing yang selalu bersedia meluangkan waktu dan tenaganya untuk memberikan bimbingan, masukan, serta arahan yang saya butuhkan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Tak lupa ucapan terima kasih juga saya sampaikan kepada:

1. Bapak Dr. Pius Sugeng Prasetyo selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Katolik Parahyangan.

2. Ibu Tutik Rachmawati, S.IP., MA., Ph.D. selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Katolik Parahyangan.
3. Seluruh dosen di Program Studi Ilmu Administrasi Publik beserta staff Administasi Universitas Katolik Parahyangan yang telah banyak membantu dari awal perkuliahan hingga saya berhasil menyelesaikan studi di kampus tiga tercinta.
4. Kakak tercinta Seruni Nabila Kandi yang selalu memberikan perhatian, serta motivasi kepada penulis.
5. Terima kasih kepada Yulita Amalia yang selalu ada memberikan perhatian, semangat, dan dukungan moril kepada penulis untuk segera menyelesaikan studi.
6. Kepada teman satu perjuangan Moses, Maulidza, Dio, Tuva, Ise, Juli, dan seluruh teman – teman seperjuangan yang ada di Administrasi Publik Unpar yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.
7. Kepada para sahabat Ucup, Jordi, Banggas, Aldo, semoga studi di kampus masing – masing segera selesai.
8. Kepada teman – teman Asrama Bukit Jarian Dalam no.9 Chris, Arga, Kak Yes, Bang Ron, Rholand, Donny, Alek, dan seluruh teman – teman yang masih berjuang.
9. Kepada Bapak H. Epi Siswandi, S.Sos., M.M. selaku kepala UPT SAMSAT Balaraja yang sangat membantu penulis dalam memperoleh data – data yang dibutuhkan.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini belum sempurna, baik dari segi materi maupun penyajiannya. Untuk itu saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan dalam penyempurnaan skripsi ini.

Terakhir penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan hal yang bermanfaat dan menambah wawasan bagi pembaca dan khususnya bagi penulis juga.

Bandung, Januari 2017

Ciko Muslim Pribadi

Daftar Isi

Abstrak	i
<i>Abstract</i>	ii
Kata Pengantar.....	iii
Daftar Isi.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I.....	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	14
1.5 Sistematika Penulisan	15
BAB II.....	15
LANDASAN TEORI.....	16
2.1. Pengertian Pelayanan Publik	16
2.2. Pengertian Kualitas Pelayanan Publik.....	17
2.3. Model SERVQUAL (Service Quality).....	21
2.4. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	24
2.5. Model Teori Kualitas Pelayanan.....	25
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN.....	29
3.1. Jenis Penelitian	29
3.2. Metode Pengumpulan Data	29
3.3. Pengukuran.....	30
3.3.1. Operasionalisasi Variabel	31

3.3.2. Skala Pengukuran	37
3.4. Populasi dan Sampel.....	39
3.4.1. Populasi.....	39
3.4.2. Sampel	39
3.4.3. Kerangka Sampel (<i>Sampling Frame</i>)	41
3.5. Validitas dan Reliabilitas Instrumen	42
3.5.1. Validitas	44
3.5.2. Reliabilitas	51
3.6. Pengolahan dan Analisis Data	60
BAB IV	61
Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Balaraja	61
Kabupaten Tangerang	61
4.1 Sejarah SAMSAT	61
4.2 Sejarah Kantor Bersama SAMSAT Balaraja	63
4.3 Bentuk Layanan	65
4.4 Klasifikasi Loker	67
4.5 Struktur Organisasi SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang	71
4.6 Tugas Pokok dan Fungsi (Tupoksi) di SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang	71
4.6.1. Kepala UPT.....	71
4.6.2. Seksi PKB dan BBNKB	72
4.6.3. Seksi Pendapatan dan Lain – Lain	74
4.6.4. Seksi Tata Usaha	75
4.7 Komposisi Pegawai SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang.....	77
BAB V.....	78
HASIL ANALISIS DATA.....	78
5.1 Pendahuluan	78
5.2 Data Responden.....	79
5.3 Data Penelitian.....	83

5.3.1. Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang	83
5.3.2. Perbandingan Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang Berdasarkan Dimensi	101
BAB VI	105
KESIMPULAN DAN REKOMENDASI	105
6.1 Kesimpulan	105
6.2 Rekomendasi.....	107
DAFTAR PUSTAKA	110

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1. Susunan Personel SAMSAT Balaraja.....	4
Tabel 1.2. Data Potensi dan Tunggakan Kendaraan di Kabupaten Tangerang (UPT Balaraja)	4
Tabel 1.3. Rekapitulasi data dari Media - Kesenjangan (Gap) Antara Ekspektasi dan Persepsi Pengguna Layanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang.....	11
Tabel 2.1. Perbandingan Model SERVQUAL dan Standar Pelayanan Publik – Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003	22
Tabel 2.2. Perbandingan Model SERVQUAL dan Standar Pelayanan Publik – Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004	24
A. Validitas Pernyataan Kolom Ekspektasi	46
Tabel 3.1 Validitas Variabel Reliability	46
Tabel 3.2 Validitas Variabel Responsiveness.....	46
Tabel 3.3 Validitas Variabel Assurance.....	47
Tabel 3.4 Validitas Variabel Empathy	47
Tabel 3.5 Validitas Variabel Tangibles.....	48
B. Validitas Pernyataan Kolom Persepsi	48
Tabel 3.6 Validitas Variabel Reliability	48
Tabel 3.7 Validitas Variabel Responsiveness	49
Tabel 3.8 Validitas Variabel Assurance.....	49
Tabel 3.9 Validitas Variabel Empathy.....	50
Tabel 3.10 Validitas Variabel Tangibles.....	50
A. Uji Reliabilitas Pernyataan Ekspektasi.....	53
Tabel 3.11 Reliabilitas Variabel Reliability	53
Tabel 3.12 Reliabilitas Variabel Responsiveness.....	54
Tabel 3.13 Reliabilitas Variabel Assurance	54
Tabel 3.14 Reliabilitas Variabel Empathy	54

Tabel 3.15 Reliabilitas Variabel Tangibles	56
B. Uji Reliabilitas Pernyataan	
Persepsi.....	56
Tabel 3.16 Reliabilitas Variabel Reliability	57
Tabel 3.17 Reliabilitas Variabel Responsiveness.....	57
Tabel 3.18 Reliabilitas Variabel Assurance	58
Tabel 3.19 Reliabilitas Variabel Empathy	59
Tabel 3.20 Reliabilitas Variabel Tangibles	59
Tabel 4.1. Standar Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang – ISO 9001:2008.....	67
Tabel 4.2. Komposisi Pegawai SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang.....	71
Tabel 5.1 Distribusi Frekuensi Jenis Kelamin Responden.....	79
Tabel 5.2 Distribusi Frekuensi Usia Responden	80
Tabel 5.3 Distribusi Frekuensi Pendidikan Terakhir Responden	81
Tabel 5.4 Distribusi Frekuensi Pekerjaan Responden	82
Tabel 5.5 Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang Pada Dimensi Reliability.....	83
Tabel 5.6 Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang Pada Dimensi Responsiveness	87
Tabel 5.7 Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang Pada Dimensi Assurance.....	91
Tabel 5.8 Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang Pada Dimensi Empathy	94
Tabel 5.9 Pendapat Responden Mengenai Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang Pada Dimensi Tangibles.....	98
Tabel 5.10 Hasil Pengujian Perbandingan Ekspektasi dan Persepsi Kualitas Pelayanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang Berdasarkan Dimensi Secara Keseluruhan	102

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Model Teori Kualitas Pelayanan	26
Gambar 2.2. Model Penelitian Kualitas Pelayanan di SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang.....	28
Gambar 4.1. Tempat Pelayanan Pajak Daerah SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang.....	64
Gambar 4.2. Para Pengguna Layanan Sedang Menunggu Nomor Urutan di Ruang Tunggu SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang	69
Gambar 4.3. Suasana Ruang Tunggu SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang di Depan Locket	69
Gambar 4.4. Suasana di dalam Locket SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang	70
Gambar 4.5. Bagan Organisasi SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang.....	71
Gambar 5.1. Analisis Teori Kualitas Pelayanan.....	104

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor:
63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan
Pelayanan Publik.

Lampiran 2 Kuesioner.

Lampiran 3 Hasil SPSS.

Lampiran 4 Tabulasi Data.

Lampiran 5 Surat Keterangan Penelitian.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Dalam Undang – Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dijelaskan bahwa negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan masyarakat untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik. Pelayanan publik disini diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan 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 pelayanan publik.¹ Untuk memenuhi harapan masyarakat akan kualitas pelayanan publik yang baik dan berkualitas, pemerintah harus memberikan pelayanan berdasarkan visi dan misi yang jelas serta mengacu pada pelayanan publik yang prima, sehingga setidaknya dapat memenuhi standar prosedur yang ada. Dalam mewujudkan pelayanan publik yang prima dan mampu memenuhi harapan setiap masyarakat, peningkatan kualitas pelayanan mutlak dilakukan untuk menjawab permasalahan yang semakin kompleks seiring dengan perkembangan zaman dan pola pikir masyarakat. Pemerintah juga sudah sepatutnya mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance) salah

¹ Undang Undang no 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Pasal 1.

satunya dengan cara peningkatan pelayanan agar terselenggaranya kualitas pelayanan publik yang baik, efektif dan efisien.

Upaya dalam mewujudkan kualitas pelayanan yang prima sebenarnya sudah mulai berlangsung dalam birokrasi di Indonesia. Pada sejumlah daerah misalnya, baik itu pada tingkat Kota maupun pada tingkat Kabupaten pelayanan publik sudah menjadi fokus pembenahan, salah satunya dengan membangun sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan publik yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu atap. Terkait dengan hal tersebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Balaraja Kabupaten Tangerang yang merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Tangerang dibentuk guna memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Pembentukan SAMSAT Balaraja bertujuan untuk mempercepat, mempermudah dan memperlancar pelayanan yang menyangkut pengurusan pajak dan dokumen kendaraan bermotor kepada masyarakat. Hal ini merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat di samping sebagai abdi negara.

Peningkatan kualitas pelayanan khususnya dalam hal pelayanan oleh SAMSAT Balaraja bertujuan untuk memenuhi tuntutan dan harapan masyarakat akan pelayanan satu atap yang baik. Adanya peningkatan tentunya tidak berlebihan apabila melihat kehidupan masyarakat yang sudah mengalami banyak perubahan dari kemajuan yang telah dicapai dalam proses pembangunan sebelumnya, maupun kemajuan yang pesat

dalam ilmu pengetahuan dan teknologi. Perubahan yang paling signifikan saat ini adalah perubahan mengenai pola pikir masyarakat ke arah yang lebih kritis. Fenomena seperti ini wajar terjadi karena semakin hari masyarakat semakin cerdas dan semakin memahami tentang hak dan kewajibannya sebagai masyarakat. Kondisi seperti ini menuntut hadirnya pemerintah yang mampu memenuhi berbagai tuntutan kebutuhan dalam segala aspek kehidupan masyarakatnya.

SAMSAT Balaraja merupakan kantor bersama dimana di dalamnya terdapat suatu sistem kerjasama terpadu antara DITLANTAS POLDA, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja (persero). Bentuk pelayanan di SAMSAT Balaraja beraneka ragam yang meliputi berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Adapun ruang lingkup pelayanan Samsat meliputi :

- a. Regident Ranmor;
- b. Pembayaran pajak atas kendaraan bermotor; dan
- c. Pembayaran SWDKLLAJ.²

Adapun uraian susunan personel dari SAMSAT Balaraja adalah sebagai berikut :

² Pasal 3 Peraturan Presiden Republik Indonesia No. 5 Tahun 2015 Tentang *Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*.

DPPKD	DITLANTAS POLDA	PT Jasa Raharja (persero)
<ul style="list-style-type: none"> • Kepala Unit Pelaksana Teknis • Kepala Seksi PKB dan BBNKB • Kepala Seksi Pendapatan Lain – Lain • Kepala Sub Bagian Tata Usaha • Pelaksana • Tenaga Pemungutan Pajak 	35 Pegawai yang terdiri dari <ul style="list-style-type: none"> • 3 Perwira • 4 PNS POLRI • AIPTU dan Brigadir sebanyak 28 orang 	-

Tabel 1.1. Susunan Personel SAMSAT Balaraja

Sumber : SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang

Tabel 1.1 diatas menunjukkan personel aktif yang bertugas di lingkungan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang.

NO	JENIS KENDARAAN	POTENSI KENDARAAN		TUNGGAKAN KENDARAAN	
		UNIT	PKB	UNIT	PKB
1	SEDAN	4,856	8,637,493,700	1,532	1,568,271,600
2	JEEP	4,160	14,439,325,200	720	1,568,058,500
3	MINIBUS	56,992	93,895,259,375	7,138	9,184,129,000
4	MICROBUS	835	821,163,800	234	157,473,300
5	BUS	122	124,677,000	26	23,186,000

6	PICKUP	14,894	16,721,353,650	3,653	3,903,945,400
7	TRUCK	9,460	23,633,812,950	1,874	3,968,547,400
8	ALAT BERAT	7	4,513,800	4	2,646,000
9	SEPEDA MOTOR	764,777	124,536,753,800	294,511	45,824,012,200
JUMLAH		856,103	282,814,353,275	309,692	66,200,269,400

**Tabel 1.2. Data Potensi dan Tunggakan Kendaraan di Kabupaten Tangerang
(UPT Balaraja)**

Sumber : SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang

Tabel 1.2 diatas menunjukkan keberadaan unit kendaraan yang telah membayar pajak dan keberadaan unit tunggakan kendaraan yang menunjukkan jumlah unit dan besaran pajak terutang yang belum dibayarkan oleh wajib pajak pemilik kendaraan. Hal ini tentunya harus diperhatikan oleh pihak SAMSAT Balaraja, mengapa hal ini bisa terjadi, bagaimana cara menekan jumlah pajak terutang yang belum terbayarkan. Contoh kasus ini seharusnya dapat menjadi refleksi bagi SAMSAT balaraja untuk terus berbenah dalam menghadirkan kualitas pelayanan yang baik sehingga besaran pajak terutang seperti diatas dapat diserap seluruhnya.

Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang baik, SAMSAT Balaraja dituntut untuk terus berbenah dan memperbaiki pelayanan yang ada. Sejauh ini peningkatan pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Balaraja, diantaranya:

- SAMSAT Online, saat pengurusan perpanjangan STNK lebih mudah karena pelayanan pembayaran pajak STNK dapat dilakukan melalui

transaksi elektronik. Sehingga masyarakat tidak perlu lagi menghabiskan waktu untuk mendatangi kantor SAMSAT, mengantri berjam-jam, serta dapat menghindari calo yang menawarkan pengurusan STNK dengan meminta bayaran tinggi.

- SAMSAT Keliling, Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang melaksanakan intensifikasi pajak daerah dengan mengoperasikan armada Samsat Keliling (Samling) khusus melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor hal ini ditujukan untuk mempermudah Wajib Pajak membayar pajak kendaraan bermotor dan upaya meningkatkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
- Pengoperasian Gedung Baru SAMSAT Balaraja, dalam rangka meningkatkan kenyamanan perihal pemberian pelayanan masyarakat Pemerintah Kabupaten Tangerang menempatkan gedung baru untuk menggantikan gedung lama yang dinilai kurang efektif dalam proses pelayanan karena terlalu kecil dan terletak di titik macet arus lalu lintas.
- Gerai SAMSAT, samsat balaraja telah membuka beberapa gerai pembantu. Hal ini merupakan komitmen dari Samsat Balaraja untuk memudahkan masyarakat (Pegguna Layanan) dalam hal membayar pajak kendaraan bermotor melalui berbagai inovasi sehingga meningkatkan kepuasan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah, tepat waktu, akuntabel, transparan dan aman.

Berdasarkan wawancara peneliti dengan Kepala Seksi PKB dan BBNKB SAMSAT Balaraja menghasilkan pernyataan sebagai berikut:³

“Adanya inovasi dan peningkatan pelayanan seperti misalnya SAMSAT Online bertujuan untuk memudahkan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena nantinya masyarakat dapat membayar pajak kendaraan di kantor Samsat manapun selama itu masih dalam satu provinsi.”

“Untuk SAMSAT Keliling gunanya untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan kepada masyarakat khususnya yang memiliki tingkat kesibukan tinggi, karena beberapa kalangan merasa kekurangan waktu bila datang mengurus ke Kantor Bersama SAMSAT, maka dari itu dengan adanya SAMSAT Keliling masyarakat diharapkan akan terbantu dalam hal efisiensi terkait pengurusan Pengesahan STNK/Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor”.

“Lalu untuk Gerai SAMSAT merupakan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam pelayanan kepolisian dan upaya untuk mendekatkan serta membangun hubungan yang sinergis antara polisi dan masyarakat. Proses perpanjangan SIM atau STNK di Gerai SIM dan Gerai STNK pun sangat mudah dan tidak memakan waktu lama, sehingga bagi yang sibuk dan tidak punya cukup waktu masyarakat dapat mengurusnya sendiri”.

Namun dengan berbagai perubahan yang dilakukan seperti sistem, sarana dan prasarana pelayanan yang lebih baik tidak berbanding lurus dengan kualitas pelayanan yang diberikan. Hal ini terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat selaku pengguna layanan yang ditujukan kepada SAMSAT Balaraja selaku pemberi layanan. Masyarakat masih menerima layanan yang jauh dari apa yang seharusnya mereka dapatkan. Dengan kata lain SAMSAT Balaraja belum mampu memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan masyarakat.

³ Wawancara dengan Ibu Ika Sri Erika, Kepala Seksi PKB dan BBNKB SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang, 30 Desember 2016.

Berdasarkan pengamatan yang peneliti lakukan di lapangan dan melalui media ditemukan indikasi mengenai kualitas pelayanan yang kurang memuaskan, dimana SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang dinilai belum memberikan pelayanan yang baik karena banyaknya keluhan dari masyarakat atas pelayanan yang diterima. Peneliti juga melihat bentuk kepercayaan masyarakat yang menurun terhadap pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Balaraja.

Situasi menjadi semakin kompleks mengingat wilayah kerja SAMSAT Balaraja yang cukup luas meliputi beberapa kecamatan di sekitarnya antara lain Kecamatan Balaraja, Jayanti, Sukamulya, Cikupa, Tigaraksa, Solear, Cisoka, Kresek, Kronjo, dan , Ps.kemis. Hal ini membuat SAMSAT Balaraja harus melayani masyarakat dengan jumlah yang cukup banyak. Tidak dapat dibayangkan berapa banyak jumlah pengguna layanan yang harus dilayani setiap harinya. Kondisi seperti ini juga yang dapat menjadi dasar dari pelayanan yang kurang prima. Padahal hadirnya suatu bentuk pelayanan adalah untuk memudahkan masyarakat khususnya dalam memenuhi kewajibannya dalam membayar pajak, dan mengurus surat kendaraan mereka. Jika sudah begini pada akhirnya masyarakat-lah yang akan menjadi korban, karena disini masyarakat tidak mempunyai pilihan lain dalam hal pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Masyarakat dihadapkan pada situasi dimana mereka hanya bisa membayar pajak serta mengurus kendaraan mereka pada satu lembaga pelayanan publik yaitu SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang sebagai pemain tunggal. Oleh karena itu instansi yang mengurus hal ini seharusnya lebih

memperhatikan apa yang menjadi keluhan dan kebutuhan masyarakat, pembenahan kiranya sangat penting dilakukan untuk memberikan pelayanan yang dapat diandalkan oleh setiap masyarakat.

Setelah hal – hal yang disebutkan diatas, berikut ini artikel – artikel hasil penelusuran yang dilakukan peneliti terhadap permasalahan atas kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Balaraja, Kabupaten Tangerang:

1. Indikasi aspek jaminan rasa percaya (*Assurance*), Keluhan yang disampaikan oleh masyarakat pengguna layanan, warga Desa Tobat, Kecamatan Balaraja Kabupaten Tangerang, yang juga merupakan salah satu wajib pajak di Kantor SAMSAT Balaraja dalam kabar6 tanggal 03 Februari 2016.⁴ Ia mengatakan *“Stopmap dihargai Rp5 ribu. Padahal, lazimnya harga stopmap Rp1.500”* Ia mengira ada persengkokolan disana. Ia juga menambahkan, *“Kasir di Kantor Samsat tersebut juga turut melakukan pemotongan biaya berdalih administrasi secara sepihak, dengan alasan pembulatan dari jumlah pajak yang harus dibayarkan”*
2. Indikasi aspek kehandalan jasa (*Reliability*), Keluhan yang disampaikan oleh pengguna layanan, warga Desa Cikupa, Kecamatan Cikupa, Kabupaten Tangerang dalam kabar6 tanggal 03 Februari 2016.⁵ Dirinya mengaku nyaris menjadi korban calo saat akan melakukan mutasi kendaraan miliknya. Andri hendak melakukan mutasi TNKB antar kota. Tapi saat ia dipanggil dan diajak kebelakang, dipatok biaya mutasi sebesar Rp1,5 juta. Padahal, biaya mutasi

⁴ Kabar 6, diakses dari <http://www.kabar6.com/tangerang/kabupaten/18520-begini-pengakuan-warga-soal-dugaan-pungli-di-samsat-balaraja>, pada tanggal 15 Mei 2016 pukul 17.48.

⁵ *Ibid.*

hanya sebesar Rp385.000. Berkaca pada kasus percaloan ini tentunya sudah menjadi permainan orang SAMSAT yang bersekongkol didalamnya.

3. Indikasi aspek kehandalan jasa (*Reliability*), keluhan yang disampaikan oleh warga Perumahan Taman Kirana Surya, Kecamatan Solear, Kabupaten Tangerang mengatakan, proses perpanjangan STNK sepeda motor miliknya membutuhkan waktu hingga empat hari. Parahnya lagi, plat nomor kendaraannya harus ia dapatkan selama tiga bulan kedepan. Padahal seharusnya waktu yang ditentukan untuk melakukan perpanjangan pajak STNK 5 tahunan hanya berkisar antara 30 menit hingga 90 menit saja. Sedangkan untuk penggantian plat nomor yang baru hanya dibutuhkan waktu kurang lebih satu jam saja. Ia juga beropini "*Bayar pajak motor dan perpanjang STNK 4 hari baru selesai, nunggu kaleng/plat nomor 3 bulan prosesnya alasan stock kalengnya habis, sungguh luar biasa, Samsat sebesar itu omsetnya, sampe stock kalengnya habis, lalu bagian penyediaan/pembelanjaan material kerjanya apa?*"⁶
4. Indikasi aspek (*emphaty*), "*Keramahan petugas yang masih kurang pada para wajib pajak yang hendak mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor*"⁷

⁶ Kabar 6, diakses dari <http://www.kabar6.com/tangerang/kabupaten/21590-ganti-plat-a-di-samsat-balaraja-butuh-waktu-tiga-bulan>, diakses pada tanggal 24 september 2016 pukul 15.23.

⁷ Wawancara dengan Ibu Asih, Wajib pajak pengguna layanan, Tangerang, 22 September 2016.

Berdasarkan indikasi – indikasi serta permasalahan terkait kurang optimalnya kualitas pelayanan di SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang terlihat adanya kesenjangan (*gap*) antara ekspektasi dengan persepsi wajib pajak. Adapun kesenjangan tersebut adalah sebagai berikut :

EKSPEKTASI	PERSEPSI
<p>Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>), Mendapatkan pelayanan yang baik berdasarkan kemampuan petugas loket terkait pengetahuan prosedur, persyaratan, penjelasan teknis, serta sopan santun.</p>	<p>Aspek Jaminan (<i>Assurance</i>), Pengguna layanan (wajib pajak) tidak mendapatkan rasa aman dan percaya dari petugas loket. Hal ini dikarenakan ada indikasi kecurangan dalam pemberian layanan yang tidak sesuai dengan prosedur.</p>
<p>Aspek Keandalan Jasa (<i>Reliability</i>), Mendapatkan pelayanan yang baik berdasarkan kemampuan petugas dalam memberikan layanan yang dijanjikan secara akurat.</p>	<p>Aspek Keandalan Jasa (<i>Reliability</i>), Pengguna layanan menemui bentuk jasa/layanan yang tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan serta tidak akurat :</p> <ul style="list-style-type: none"> • Biaya yang diajukan pemberi layanan tidak sesuai prosedur yang ada. • Waktu pengerjaan berkas yang tidak tepat waktu, dan tidak sesuai dengan apa yang telah dijanjikan.
<p>Aspek Perhatian (<i>Emphaty</i>), Mendapatkan pelayanan yang baik berdasarkan kepedulian dan perhatian petugas terhadap pengguna layanan.</p>	<p>Aspek Perhatian (<i>Emphaty</i>), pengguna layanan tidak mendapatkan perhatian yang baik dari petugas loket. Hal ini ditandai dengan kurangnya keramahan petugas terhadap pengguna layanan.</p>

Tabel 1.3. Rekapitulasi data dari Media - Kesenjangan (*Gap*) Antara Ekspektasi dan Persepsi Pengguna Layanan SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang

Berdasarkan Tabel 1.3. diatas terlihat adanya kesenjangan antara apa yang menjadi harapan wajib pajak (Ekspektasi) dengan pelayanan yang didapatkan dan dirasakan (Persepsi) wajib pajak dari SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang. Kesenjangan disini dilihat dari tiga indikasi aspek *Assurance*, *Reliability*, dan *Emphaty* yang menunjukkan kurangnya kualitas pelayanan yang ada. Oleh sebab itu maka perlu dilakukan suatu perbaikan secara berkelanjutan. Perbaikan yang dimaksud dapat diketahui dengan melakukan sebuah pengukuran mengenai apa yang menjadi harapan dan kebutuhan masyarakat. Untuk itu peneliti tertarik untuk mengukur kualitas pelayanan dalam dalam Kantor Bersama SAMSAT Balaraja dengan menggunakan model teori yang dikemukakan oleh Zeithalm, Parasuraman, dan Berry dengan menggunakan 5 variabel kualitas pelayanan yakni : *Reliability* (Keandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati), dan *Tangibles* (Bukti Fisik). Dimana kelima variabel tersebut berfungsi sebagai alat ukur untuk mengetahui apakah kualitas pelayanan di SAMSAT Balaraja dalam melayani masyarakat sudah memenuhi harapan dan kebutuhan masyarakat atau sebaliknya. Berdasarkan serangkaian latar belakang masalah yang ada, peneliti akan melakukan suatu penelitian skripsi yang berjudul ‘**Kualitas Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang**’.

1.2 Rumusan Masalah

Dari uraian yang telah dijabarkan diatas menjelaskan permasalahan yang sangat penting dalam Kantor bersama SAMSAT Balaraja adalah masih terdapatnya masalah mendasar dalam bentuk pelayanan kepada masyarakat. Adapun permasalahan yang menjadi dasar dari semuanya adalah pelayanan yang kurang prima dari para aparatur, sehingga merugikan masyarakat dalam memenuhi kewajibannya akibat pelayanan yang kurang baik. Hal ini harus menjadi perhatian bagi pemerintah khususnya Kantor Bersama SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang karena kewajiban dari pemerintah sendiri salah satunya adalah memberikan pelayanan publik yang baik bagi setiap masyarakatnya.

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah dijabarkan diatas, maka dapat dirumuskan batasan permasalahan sebagai berikut :

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Balaraja?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk melihat sejauh mana SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, terlebih jika harus berkaca pada Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang sudah ada. Berikut adalah garis-garis besar hasil yang ingin diperoleh setelah masalah

dianalisis dan dijawab dalam penelitian yang dapat terkategori sebagai luaran penelitian atau capaian penelitian, yaitu sebagai berikut:

1. Untuk mendeskripsikan dan mengetahui bagaimana kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Balaraja.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat dari adanya penelitian ini adalah :

1. Bagi peneliti, penelitian ini bermanfaat untuk mengembangkan dan meningkatkan pola pikir melalui penulisan karya ilmiah dan sekaligus menjadi wadah untuk menerapkan teori – teori yang peneliti telah peroleh dan pelajari selama masa perkuliahan di Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan.
2. Bagi instansi terkait, sebagai bahan rujukan dan referensi dalam meningkatkan kualitas pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) demi tercapainya bentuk pelayanan prima.
3. Bagi Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Parahyangan. Sebagai pelengkap dan menambah keaneka ragaman penelitian yang telah dibuat oleh para mahasiswa, dan sebagai bahan pembelajaran bagi kawan – kawan mahasiswa lainnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Dalam penelitian ini, pokok bahasan yang dibahas adalah:

- BAB I PENDAHULUAN, mendeskripsikan mengenai latar belakang masalah, rumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penelitian.
- BAB II KAJIAN PUSTAKA, mendeskripsikan mengenai pengertian pelayanan publik, pengertian kualitas pelayanan publik, penjelasan model SERVQUAL (Service Quality), penjelasan dimensi kualitas pelayanan publik, serta penjelasan model teori kualitas pelayanan.
- BAB III METODE PENELITIAN, mendeskripsikan mengenai jenis penelitian, metode pengumpulan data, teknik pengukuran, operasionalisasi variabel, skala pengukuran, populasi dan sampel, validitas dan reliabilitas instrumen, serta teknik pengolahan dan analisis data.
- BAB IV OBJEK PENELITIAN, mendeskripsikan mengenai sejarah Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT), mendeskripsikan mengenai sejarah SAMSAT Balaraja Kabupaten Tangerang, bentuk layanan SAMSAT Balaraja, struktur organisasi, tugas pokok dan fungsi.
- BAB V HASIL ANALISIS DATA, mendeskripsikan mengenai pendahuluan, data responden, serta data penelitian.
- BAB VI KESIMPULAN DAN REKOMENDASI, mendeskripsikan mengenai kesimpulan dan rekomendasi.