

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KOTA  
PAYAKUMBUH**

**TUGAS AKHIR**

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak (DIII)  
Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



**Oleh:**

**AMALINA AZIZAH MUNANDAR  
19233017/2019**

**PROGRAM STUDI DIPLOMA III MANAJEMEN PAJAK**

**FAKULTAS EKONOMI**

**UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2022**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

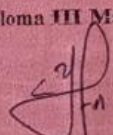
**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KOTA PAYAKUMBUH**

**Diajukan Oleh :**

**Nama** : Amalina Azizah Munandar  
**NIM/Tahun** : 19233017 / 2019  
**Program Studi** : Manajemen Pajak (DIII)  
**Fakultas** : Ekonomi


**Padang, Oktober 2022**

**Diketahui Oleh**  
**Koordinator Program Studi**  
**Diploma III Manajemen Pajak**

  
**Chichi Andriani, SE, MM**

**NIP. 19840107 200912 2 003**

**Disetujui Oleh**  
**Pembimbing Tugas Akhir**

  
**Rahmiati, SE, M.Sc**

**NIP. 19740825 199802 2 001**


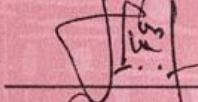

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**TINJAUAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT KOTA  
PAYAKUMBUH**

Nama : Amalina Azizah Munandar  
Nim : 19233017  
Program Studi : Manajemen Pajak (DIII)  
Fakultas : Ekonomi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Program Studi Diploma III Manajemen Pajak  
Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang

Padang, November 2022

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Rahmiati, SE,M.Sc	(Ketua)	
2. Muthia Roza Linda, SE,MM.	(Anggota)	
3. Dr. Dessi Susanti, S.Pd,M.Pd	(Anggota)	



## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Amalina Azizah Munandar  
Tahun masuk/Nim : 2019/19233017  
Tempat/Tanggal Lahir : Padang/ 17 Juni 2001  
Program Studi : D3 Manajemen Pajak  
Fakultas : Fakultas Ekonomi  
Alamat : Jl.Legislatif, No.29, Kampung Olo, Kecamatan Nanggalo, Kota Padang  
Judul Tugas Akhir :Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT Kota Payakumbuh

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Tugas akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik Universitas Negeri Padang maupun di Perguruan Tinggi lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan, dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan dan kutipan dengan mengikuti tata penulisan Karya Ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditanda tangani asli oleh pembimbing, tim penguji, dan ketua program studi.

Demikianlah pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena Tugas Akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku.

Padang, November 2022



Amalina Azizah Munandar

## **ABSTRAK**

**Amalina Azizah Munandar : Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik**

**SAMSAT Kota Payakumbuh**

**Pembimbing : Rahmiati SE, M.Sc**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana tinjauan kualitas pelayanan publik pada Kantor SAMSAT Kota Payakumbuh. Bentuk dari penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kuantitatif yang bertujuan untuk mendapatkan gambaran atau menganalisis mengenai Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT Kota Payakumbuh.

Penelitian ini menggambarkan tentang bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kota Payakumbuh. Teknik pengumpulan data melalui kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak. Data dikumpulkan langsung dari wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Payakumbuh. Berdasarkan hasil penelitian, Bukti Nyata, Keandalan, Daya Tanggap, Jaminan, dan Empati petugas SAMSAT dalam melayani wajib pajak sudah berjalan maksimal dan dapat memuaskan wajib pajak di Kantor SAMSAT Kota Payakumbuh.

***Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik***

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik SAMSAT Kota Payakumbuh”. Tugas akhir ini merupakan prasyarat yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk dapat menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan tugas akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan dan bantuan baik moral maupun materil dari berbagai pihak:

1. Allah SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga tugas akhir ini dapat terselesaikan.
2. Orang tua tercinta, yakni Bapak Aris Tri Munandar, S.Pt dan Ibu Retno Hartati, S.Pt yang selalu memberikan dukungan dan doa yang tiada henti-hentinya kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini.
3. Bapak Prof. Ganefri, Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
4. Bapak Drs. Idris, M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
5. Ibu Chichi Andriani, S.E., M.M selaku Ketua Prodi DIII Manajemen Pajak.

6. Ibu Rahmiati, SE, M.Sc selaku Dosen Pembimbing Akademik dan Dosen Pembimbing Tugas Akhir penulis.
7. Bapak/Ibu Dosen yang mengajar di Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
8. Pimpinan dan Pegawai Staf Kantor SAMSAT Kota Payakumbuh yang telah mempermudah penulis dalam pengumpulan data.
9. Sahabat-sahabat penulis Indah, Kristia, Kiki, Vanny yang telah memberi bantuan serta dukungan dalam menyelesaikan tugas akhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Dengan lapang dada penulis menerima kritik dan saran yang bersifat memberi pengarahan untuk menuju perbaikan tugas akhir ini. Mudah-mudahan tugas akhir ini bermanfaat bagi kita semua.

Padang, November 2022

Amalina Azizah Munandar

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
DAFTAR ISI .....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
DAFTAR LAMPIRAN.....	xii
BAB I_PENDAHULUAN .....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	4
C. Tujuan Penelitian.....	4
D. Manfaat Penelitian.....	4
BAB II_TINJAUAN PUSTAKA.....	6
A. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	6
B. Konsep Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) .....	15
BAB III_PENDEKATAN PENELITIAN .....	19
A. Bentuk Penelitian.....	19
B. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	19
C. Rancangan Penelitian .....	20
D. Sumber Data .....	22
E. Instrumen Penelitian.....	22
F. Populasi dan Sampel.....	24
G. Teknik Analisis Data .....	27



BAB IV PEMBAHASAN.....	29
A.    Profil SAMSAT.....	29
B.    Hasil Penelitian.....	35
BAB V PENUTUP.....	51
A.    Kesimpulan.....	51
B.    Saran.....	51
DAFTAR PUSTAKA .....	53
LAMPIRAN.....	55

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1. Perincian Kuesioner Skala Likert Pernyataan</b> .....	23
<b>Tabel 2. Kisi-kisi Instrumen</b> .....	23
<b>Tabel 3. Kategori Persentase Pencapaian Nilai</b> .....	28
<b>Tabel 4. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Kelamin</b> .....	36
<b>Tabel 5. Karakteristik Responden Berdasarkan Umur</b> .....	37
<b>Tabel 6. Karakteristik Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan</b> .....	37
<b>Tabel 7. Karakteristik Responden Berdasarkan Jenis Pekerjaan</b> .....	38
<b>Tabel 8. Hasil Deskriptif Total Capaian Responden (TCR)</b> .....	39
<b>Tabel 9. Hasil Deskriptif Data TCR Bukti Nyata (<i>Tangibles</i>)</b> .....	40
<b>Tabel 10. Hasil Deskriptif Data TCR Keandalan (<i>Reliability</i>)</b> .....	41
<b>Tabel 11. Hasil Deskriptif Data TCR Daya Tanggap (<i>Responsiveness</i>)</b> .....	42
<b>Tabel 12. Hasil Deskriptif Data TCR Jaminan (<i>Assurance</i>)</b> .....	44
<b>Tabel 13. Hasil Deskriptif Data TCR Empati (<i>Empathy</i>)</b> .....	45

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah di Kota Payakumbuh.....</b>	<b>35</b>
--	-----------

## **DAFTAR LAMPIRAN**

**Lampiran 1. Surat Izin Observasi**

**Lampiran 2. Surat Pemberian Izin Observasi**

**Lampiran 3. Kuesioner Penelitian**

**Lampiran 4. Hasil Tabulasi Kuesioner**

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang**

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya suatu pelayanan publik yang professional dan merupakan suatu tanggung jawab bersama antara pemerintah dan suatu masyarakat, karena dengan mendapat suatu pelayanan harus dapat memuaskan hak terhadap masyarakat yang harus disediakan dan dipenuhi oleh pemerintah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik yang menyatakan bahwa dalam suatu pelayanan publik merupakan suatu proses kegiatan dalam rangka memenuhi semua kebutuhan yang sesuai dalam peraturan perundang-undangan oleh setiap warga negara dan masyarakat berhak atas barang, jasa, maupun pelayanan administratif yang telah disediakan oleh instansi pelayanan publik. Dengan adanya undang-undang ini diharapkan kebutuhan administrasi masyarakat dapat dipenuhi, selain untuk mempertegas hak dan kewajiban setiap masyarakat, serta terwujudnya tanggung jawab aparat pemerintah dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

Pelayanan publik yang berkualitas itu yang disebut pelayanan terbaik yang memenuhi standar kualitas pelayanan. Standar pelayanan adalah tolak

ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan jasa dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 14 Tahun 2017, komponen standar pelayanan yang terkait dengan proses penyampaian pelayanan meliputi persyaratan, sistem dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, kompetensi pelaksana, perilaku pelaksana, penanganan pengaduan, dan sarana. Apabila instansi pemerintah dan lembaga sudah mampu menerapkan standar kualitas tersebut maka instansi pemerintah dan lembaga telah memberikan kualitas pelayanan kepada masyarakat secara baik.

Kenyataan yang terjadi masih banyak kendala dalam suatu pelayanan terhadap aparat pemerintah yang tidak dapat memuaskan masyarakat sehingga jauh dari dimensi pelayanan publik yang baik seperti yang telah dinyatakan dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009. Masyarakat akan merasakan puas dalam pelayanan yang diberikan apabila harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila dalam suatu masyarakat belum merasa puas terhadap pelayanan yang akan diberikan oleh penyelenggara pelayanan maka akan dapat dipastikan pelayanan itu tidak efektif dan tidak efisien.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu wujud dari fungsi dalam aparatur negara sebagai abdi negara



terhadap suatu masyarakat yang menerima pelayanan. Pelayanan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Pelayanan umum yang diberikan oleh Lembaga Administrasi Negara dapat diartikan dengan segala bentuk dalam kegiatan pelayanan umum yang akan dilakukan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan dalam suatu lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam suatu barang dan jasa baik dalam rangka untuk upaya memenuhi semua kebutuhan terhadap masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan yang tercantum dalam peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan observasi yang dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Payakumbuh, pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Payakumbuh dilakukan dari jam 8 pagi sampai jam 12 siang, wajib pajak yang datang ke Kantor perhari bisa mencapai 150-200 orang, dengan tujuan untuk melakukan pembayaran pajak, memblokir kendaraan, klaim asuransi kecelakaan, dan lapor kendaraan hilang. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu organisasi publik sangat dituntut agar dapat melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak. Jika kualitas pelayanan di Kantor Samsat buruk, maka akan memberikan dampak yang cukup signifikan sehingga wajib pajak dikhawatirkan akan enggan atau malas untuk membayar pajak. Oleh karena itu pentingnya menjaga kualitas pelayanan Kantor Samsat agar proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tetap berjalan dengan baik.

Berdasarkan uraian di atas, peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai **“Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Payakumbuh”**.

#### **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam mengenai **“Bagaimana Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Payakumbuh?”**

#### **C. Tujuan Penelitian**

Berdasarkan rumusan masalah di atas, maka dapat disimpulkan tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Payakumbuh.

#### **D. Manfaat Penelitian**

##### a. Bagi Penulis

Penelitian ini dapat digunakan sebagai sarana untuk menerapkan teori yang telah diperoleh dibangku kuliah ke dalam praktik yang sesungguhnya pada suatu instansi dan menjadi sarana untuk menambah dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Publik Samsat Kota Payakumbuh.

##### b. Bagi Kantor Samsat Payakumbuh

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat dan menjadi bahan masukan kepada Kantor Samsat Kota Payakumbuh dan memberikan penelitian dalam hal kualitas pelayanan di Samsat Kota Payakumbuh.

c. Bagi Pembaca

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi yang bermanfaat dan menambah wawasan atau pengetahuan para pembaca mengenai “Tinjauan Kualitas Pelayanan Publik Samsat Kota Payakumbuh.