

**PERSEPSI MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN SATU  
PINTU PADA SAMSAT KOTA PADANG**

TUGAS AKHIR

*Disajikan kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen (DIII)*

*Sebagai Salah Satu Persyaratan Guna Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh

**METRI KEMALA SARI**

**NIM. 1109207**

**PROGRAM STUDI MANAJEMEN  
PROGRAM DIPLOMA III FALKUTAS EKONOMI  
UNIVERSITAS NEGERI PADANG**

**2014**

**PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**PERSEPSI MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN SATU  
PINTU PADA SAMSAT KOTA PADANG**

**Nama** : Metri Kemala Sari  
**BP/NIM** : 2011/1109207  
**Program Studi** : Manajemen (DIII)  
**Fakultas** : Ekonomi

Diketahui Oleh  
Koordinator Program Diploma III

Perengki Susanto, SE, M.Sc  
NIP. 19810404 200501 1002

Padang, Agustus 2014  
Disetujui Oleh  
Pembimbing

Perengki Susanto, SE, M.Sc  
NIP. 19810404 200501 1002

**PENGESAHAN TUGAS AKHIR**


**PERSEPSI MASYARAKAT ATAS KUALITAS PELAYANAN SATU  
PINTU PADA SAMSAT KOTA PADANG**

**Nama** : **Metri Kemala Sari**  
**BP/NIM** : **2011/1109207**  
**Program Studi** : **Manajemen (DIII)**  
**Fakultas** : **Ekonomi**

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir  
Prodi Manajemen (DIII) Fakultas Ekonomi Universitas Negeri  
Padang

Padang, Agustus 2014

Tim Penguji,

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	<b>Perengki Susanto, SE, M.Sc</b>	
Anggota	<b>Rahmiati, SE, M.Sc</b>	
Anggota	<b>Halkadri Fitra, SE, M.M, Ak</b>	

## SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Metri Kemala Sari

Thn. Masuk/NIM : 2011/1109207

Tempat/Tgl. Lahir : Koto Tengah/03 Mei 1993

Program Studi : Manajemen (DIII)

Keahlian : Kewirausahaan

Fakultas : Ekonomi

Alamat : Perumahan Arai Pinang I blok. D.5, Kecamatan Lima  
Kaum, Kabupaten Tanah Datar.

Alamat : Persepsi Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Satu Pintu  
Pada SAMSAT Kota Padang

Hp : 085376348620

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Tugas Akhir saya ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan tinggi lainnya.
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 orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas Akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidakbenaran 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, Agustus 2014

Yang menyatakan,



*Metri Kemala Sari*  
**Metri Kemala Sari**  
BP/IM. 2011/1109207

## **ABSTRAK**

**Metri Kemala Sari, (1109207/2011) Persepsi Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Satu Pintu Pada Samsat Kota Padang. Tugas Akhir Program Studi Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang. 2014.**

**Pembimbing : Perengki Susanto, SE, M.Sc**

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan Samsat Kota Padang. Jenis penelitian yang digunakan dalam penulisan tugas Akhir ini ialah penelitian deskriptif. Sumber data yang digunakan dalam penulisan tugas akhir ini ialah data primer berupa kuesioner dengan lima indikator kesiapan yaitu bukti fisik, keandalan, daya tanggap, jaminan dan empati. Hasil dari penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Jasa Samsat Kota Padang dipersepsikan dalam kategori baik dalam pandangan yang baik oleh wajib pajak.

## KATA PENGANTAR

Syukur alhamdulillah penulis ucapkan ke-hadirat Allah SWT pencipta alam yang senantiasa melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir yang berjudul **“Persepsi Masyarakat Atas Kualitas Pelayanan Satu Pintu Pada Samsat Kota Padang”**. Shalawat beserta salam tidak lupa penulis ucapkan kepada junjungan alam, yakni nabi Muhammad SAW yang telah memberikan perubahan kepada umat manusia untuk menjadi manusia yang berilmu pengetahuan dan berakhlakul-kharimah. Tugas akhir ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Diploma III Program Studi Manajemen Keahlian Kewirausahaan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

Dalam penulisan Tugas Akhir ini penulis banyak mendapat bantuan, bimbingan dan saran dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih kepada Bapak Perengki Susanto, SE,M.Sc selaku Pembimbing Tugas Akhir yang telah membantu dan membimbing penulis hingga Tugas Akhir ini selesai.

Penyelesaian Tugas Akhir ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak. Oleh karena itu penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dekan dan Bapak/Ibu Pembantu Dekan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
2. Bapak Ketua dan Sekretaris Program Studi Manajemen Diploma III Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.
3. Bapak Ramel Yanuarta RE, MSM selaku Pembimbing Akademik.
4. Pustakawan/wati perpustakaan Universitas Negeri Padang

5. Kepada ayahanda Syahrial S.Pd dan ibunda Dwi Amorfati S.Pd serta keluarga besar yang telah membantu dan memberikan dukungan moril dan materil.
6. Rekan-rekan seperjuangan yang telah membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.
7. Rekan-rekan kos yang juga turut membantu dalam penulisan Tugas Akhir ini.
8. Kepada semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulisan Tugas Akhir ini.

Semoga segala bimbingan dan dorongan serta perhatian yang telah diberikan mendapatkan balasan dari Allah SWT, Aamiin.

Penulis menyadari dengan segala kekurangan dan keterbatasan dari penulis, tugas akhir ini masih jauh dari kesempurnaan, baik dari segi isi maupun penyajiannya. Oleh sebab itu penulis mengharapkan masukan berupa kritik dan saran yang sifatnya membangun kesempurnaan tugas akhir ini. Harapan penulis semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat dan tambahan ilmu bagi penulis khususnya dan pembaca pada umumnya.

Padang, Agustus 2014

**Penulis**

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>ABSTRAK .....</b>	i
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	ii
<b>DAFTAR ISI.....</b>	v
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	vii
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	viii
<b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b>	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang .....	1
B. Perumusan Masalah .....	4
C. Tujuan Penelitian .....	5
D. Manfaat Penelitian .....	5
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
A. Persepsi .....	6
1. Pengertian Persepsi.....	6
B. Definisi Pelayanan .....	8
1. Pengertian Pelayanan .....	8
2. Pengertian Kualitas Pelayanan .....	9
3. Langkah-Langkah Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	11
4. Kesenjangan Kualitas Pelayanan .....	14
5. Dimensi Kualitas Pelayanan.....	18
6. Langkah-Langkah Pelayanan .....	19
<b>BAB III PENDEKATAN PENELITIAN</b>	
A. Bentuk Penelitian Tugas Akhir .....	20
B. Lokasi & Waktu Penelitian .....	20
C. Rancangan Penelitian .....	20
D. Tahap Penelitian.....	21
E. Objek Penelitian .....	22
F. Instrument Penelitian .....	23

#### **BAB IV PEMBAHASAN**

A. Gambaran Umum .....	26
1. Profil Instansi .....	26
2. Visi dan Misi .....	29
3. Struktur Organisasi .....	30
4. Mekanisme kinerja pendaftaran & penetapan.....	31
5. Mekanisme Kerja pembayaran & penyetoran.....	38
6. Pengelolaan Arsip .....	39
7. Lamanya waktu pelayanan.....	40
8. Sarana & Prasarana .....	42
B. Pembahasan	
1. Deskriptif Karakteristik Responden .....	44
2. Hasil Pengolahan Data .....	45

#### **BAB V PENUTUP**

A. Kesimpulan .....	55
B. Saran.....	56

#### **DAFTAR PUSTAKA**

#### **LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

1. Pajak kendaraan bermotor (PKB) samsat .....	3
2. Karakteristik responden berdasarkan jenis kelamin .....	39
3. Karakteristik responden berdasarkan umur .....	40
4. Distribusi frekuensi indicator bukti fisik .....	41
5. Distribusi frekuensi indicator keandalan .....	42
6. Distribusi frekuensi indicator daya tanggap .....	43
7. Distribusi frekuensi indicator jaminan.....	44
8. Distribusi frekuensi indicator empati.....	45
9. Ringkasan Hasil penelitian .....	46

## DAFTAR GAMBAR

1. Struktur organisasi UPTD P3 di Padang.....	51
---	----

## **DAFTAR LAMPIRAN**

1. Surat Observasi
2. Kuesioner
3. Stuktur Organisasi UPTD P3 kota Padang
4. Tabulasi Data Penelitian

## **BAB 1 PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pada hakekatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga pemerintah memiliki kewajiban dan tanggung jawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah.

Dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 8 tahun 1993 tentang pelayanan masyarakat telah ditegaskan bahwa aparat pemerintah harus memberikan pelayanan maksimal mungkin kepada masyarakat yang didasarkan pada prinsip-prinsip publik, yaitu : Peningkatan mutu produktivitas instansi pemerintah dalam pelayanan umum, Upaya mengefektifkan tata laksana pelayanan, Mendorong timbulnya kreativitas, prakarsa, dukungan dan peran serta masyarakat, Menghindari prosedur birokratik yang berlebihan, Kecepatan, ketepatan waktu dan akses informasi kepada yang dilayani

Namun dalam kenyataannya masih banyak pelayanan aparat pemerintah yang tidak memuaskan masyarakat dan jauh dari prinsip-prinsip pelayanan publik. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien.

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Adminitrasi Manunggal Di bawah Satu Atap). Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik, karena sebagian besar pembiayaan pembangunan nasional tersebut dibiayai oleh sektor pajak yang termasuk didalamnya sektor pajak kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak. Yang disebut wajib pajak adalah orang atau badan yang memiliki atau menugasi kendaraan bermotor dan berdomisili di daerah.

Wajib pajak mempunyai kewajiban untuk membayar pajak Kendaraan bermotor satu kali dalam satu tahun. Dari tahun ke tahun jumlah penerimaan PKB SAMSAT Kota Padang selalu mengalami peningkatan hal ini dapat dilihat pada tabel 1.1

Tabel 1.1  
Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB )  
SAMSAT Kota Padang  
Tahun 2011-2013

Tahun	Penerimaan Pajak
2011	71,724 milyar
2012	580,6 milyar
2013	589,3 milyar

Penerimaan PKB dan Pajak BBKB yang jumlahnya terus mengalami peningkatan merupakan suatu hal yang positif karena dengan peningkatan tersebut

diharapkan dapat menjadi sumber pembiayaan penyelenggaraan pemerintah dan pembangunan untuk meningkatkan dan meratakan kesejahteraan masyarakat, peningkatan PKB dan BBNKB ini juga tidak luput dari jumlah wajib pajak baik itu PKB maupun pajak BBNKB dari tahun juga mengalami peningkatan, dengan peningkatan ini, SAMSAT kota Padang terus berupaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak sesuai dengan visi dan misi yang antara lain. Visi:

Terwujudnya Pelayanan Cepat, Tepat dan Akurat Berbasis Teknologi Informasi menuju Pemerintahan yang bersih. Misi: Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat, Meningkatkan Sumber Daya Manusia, Meningkatkan Identifikasi dan Keamanan Kepemilikan Kendaraan Bermotor, Meningkatkan Penerimaan Daerah dan Pusat.

Berdasarkan visi dan misi tersebut diatas, maka Kantor SAMSAT Kota Padang dalam meningkatkan kualitas pelayanannya antara lain dengan menambahkan sistem SAMKEL (samsat keliling ) yang datang langsung menemui masyarakat ketempat-tempat tertentu. Pada SAMSAT keliling ini hanya melayani pajak ulang kendaraan bermotor, sedangkan untuk urusan lain masih belum dapat dilakukan disini. Tetapi dalam upaya meningkatkan pelayanan, SAMSAT masih banyak menuai kritik dari masyarakat tentang pelayanan yang di perolehnya diantaranya mengenai pungutan yang tidak resmi yang dilakukan oleh petugas. seperti yang diungkapkan oleh salah satu wajib pajak di bawah ini:

*Di formulir pendaftaran ini ditulis bahwa formulir tidak dipungut biaya tetapi oleh petugas tetap saja disuruh membayar Rp.1000,- ini kan termasuk pungutan tidak resmi.”*

(wawancara 10 Agustus 2014)

Pelayanan yang kurang memuaskan lainnya juga dilakukan oleh wajib pajak yang lain seperti wawancara berikut ini :

*“Pegawai di SAMSAT sebenarnya banyak dan peralatan yang dimiliki cukup, tetapi pelayanannya kok masih lama”*

(wawancara 11 Agustus 2014)

SAMSAT sebagai organisasi publik diuntut untuk melayani masyarakat sebagai wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan wajib pajak, mulai dari pungutan yang tidak resmi, lamanya waktunya pelayanan (pengantrian).

Berangkat dari permasalahan ini penulis tertarik untuk meneliti tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT kota Padang kepada wajib pajak.

## **B. Perumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah penulis bahas di atas, maka dirumuskan beberapa masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana kualitas pelayanan SAMSAT kota Padang kepada wajib pajak?
2. Upaya-upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT kota Padang kepada wajib pajak ?

## **C. Tujuan Penelitian**

### a. Tujuan Operasional

1. Untuk menggambarkan kualitas pelayanan SAMSAT kota Padang
2. Untuk menggambarkan upaya-upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT kota Padang

b. Tujuan fungsional

1. Memberikan gambaran bagi penulis dan pembaca tentang kualitas pelayanan SAMSAT kota Padang
2. Memberikan masukan yang bermanfaat bagi SAMSAT kota Padang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

c. Tujuan Individu

Untuk salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar Ahli Madya pada Jurusan Manajemen Perdagangan Fakultas Ekonomi Universitas Negeri Padang.

**D. Manfaat Penelitian**

1. Memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT kota Padang kepada wajib pajak.
2. Memberikan sumbangan yang berharga yang berupa saran untuk dijadikan bahan pertimbangan bagi SAMSAT kota Padang dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanannya.

## **BAB V PENUTUP**

### **A. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Jasa Samsat Kota Padang kepada wajib pajak dalam kategori tinggi hal ini tampak dari persepsi yang baik dari wajib pajak tentang penampilan fisik Samsat, Keandalan, pelayanan yang diberikan petugas Samsat, jaminan petugas Samsat tentang peraturan pajak kendaraan bermotor serta pemberian informasi yang jelas dengan penuh keramahan.

### **B. Saran**

Berdasarkan kesimpulan di atas, penulis dapat memberikan saran diantaranya sebagai berikut:

- a. Sebaiknya UPTD P3 Sumatera Barat sebagai pemungut pajak dapat lebih mensosialisasikan maksud dan peran dari pentingnya pembayaran pajak daerah, terutama pajak kendaraan bermotor.
- b. Sebaiknya UPTD P3 Sumatera Barat dapat menambah lagi unit pemabayaran pajak kendaraan bermotor keliling (SAMKEL) agar memudahkan wajib pajak dalam menjangkau pemabayaran pajak kendaraan
- c. Sebaiknya UPTD P3 Sumatera Barat merampungkan sistem komputerisasinya menjadi lebih baik agar pelaksanaan pelayanan

pemungutan pajak kendaraan bermotor ini dapat berjalan dengan cepat dan lancar.

## DAFTAR PUSTAKA

- Fandy, Tjiptono, Gregorius Chandra. 2005. *Service, Quality Dan Satisfaction*, Yogyakarta: Andi.
- Fandy, Tjiptono. 2011. *Service Management Mewujudkan Layanan Prima*. Edisi 2 Yogyakarta: Andi
- Kotler, Philip dan Kevin Lane Keller. 2008. *Manajemen Pemasaran*, Edisi 2 Alih Bahasa: Bob Sabran, MM. Jakarta : Erlangga.
- Lovelock, Christoper, dkk. 2010. *Pemasaran Jasa*. Edisi 7. Jilid 1. Jakarta: Erlangga.
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Nusya'bani, Purnama. 2006. *Manajemen Kualitas*. Edisi 1. Yogyakarta: Ekonisia  
Nuzir Mh. 2009. *Metode Penelitian*. Jakarta: Ghalia Indonesia.
- Tjiptono, Fandi 2005. *Manajemen Pemasaran Jasa*. Ypgyakarta. Andi Offset
- Zethaml Valarie A.Leonard Berry, And A. Pasasuraman dan Berry.1990.
- Zethaml Valarie A.Leonard Berry, And A. Pasasuraman dan Berry.2005