

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN RODA DUA
DI KANTOR SAMSAT KOTA JAYAPURA**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Akademik Guna
Menyelesaikan Studi S-1 Administrasi Publik*



Oleh :

AMELIA IMELDA ATANAY

NIM : 2019031014021

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
JURUSAN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS CENDERAWASIH
JAYAPURA**

2023

LEMBAR PERSETUJUAN

**Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
RODA DUA DI KANTOR SAMSAT KOTA JAYAPURA**

Identitas Penulis

Nama : AMELIA IMELDA ATANAY
NIM : 2019031014021
Jurusan : Ilmu Administrasi
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Program : Strata Satu (S1)

Disetujui

Pada Tanggal, 13 Juni 2023

Pembimbing I

 13/06/23

Dr. SEPTINUS SAA, S.Sos., M.Si

NIP. 19680924 199610 1 0001

Pembimbing II



ILHAM, S.Sos., M.Si

NIP. 19870715 201903 1 014

Mengetahui

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih**



Marlina Flassy, S.Sos., M.Hum., Ph.D

NIP. 1968031 199603 2 001

LEMBAR PENGESAHAN

**Judul : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN RODA DUA DI KANTOR SAMSAT
KOTA JAYAPURA**

Identitas penulis

Nama : Amelia Imelda Atanay
Nim : 2019031014021
Jurusan : Ilmu Adminiatriasi
Program studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang program : S1

Telah Dipertahankan Dihadapan Tim Penguji Ujian Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Cenderawasih

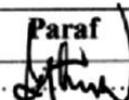
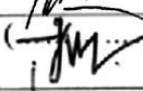
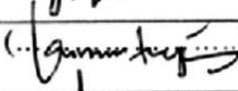
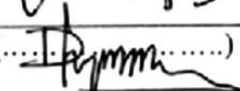
Di Pertahankan Pada:

Hari : Kamis, 15 Juni 2023

Jam : 09.00

Tempat : Program Studi Administrasi Publik

Panitia Ujian Skripsi

No	Nama Penguji	Jabatan	Paraf
1	Dr. Septinus Saa, Sos, M Si	Pembimbing I	(..... )
2	Ilham S.Sos.,M.Si	Pembimbing II	(..... )
3	Dr. Mesak Rumsowek, M.Si	Penguji I	(..... )
4	Dr. Vience Tebay, S.Sos.,M.Si	Penguji II	(..... )
5	Dorthea Renyaan, S. Sos, MPA	Penguji III	(..... )

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : **Amelia Imelda Atanay**
NIM : **2019031014021**
Prodi : **Ilmu Administrasi Publik**
Jurusan : **Ilmu Administrasi**
Judul Skripsi : **Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua
Di Kantor Samsat Kota Jayapura**
Pembimbing Skripsi
Pembimbing I : **Dr. Septinus Saa, S.Sos., M.Si**
Pembimbing II : **Ilham, S.Sos., M.Si**

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi ini adalah benar-benar dibuat oleh saya sendiri dan bukan merupakan tiruan atau plagiat dari karya lain sebelumnya.

Apabila dikemudian hari saya ternyata ditemukan bahwa skripsi ini merupakan hasil plagiat maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian pernyataan saya untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Jayapura, 15 Juni 2023

Yang Membuat Pernyataan,

Amelia Imelda Atanay

MOTTO DAN PERSEMBAHAN

MOTTO :

“ Jadikanlah dirimu sebagai motivator terbaik dalam menggapai cita-cita. selalu mengucap syukur dan berdoa kepada Tuhan maka semuanya akan indah pada waktunya”.

Kalau hari Tuhan tuntun, hari esok dan seterusnya Tuhan pasti tuntun..

Kupersembahkan Skripsi ini kepada:

1. Kedua orang tua tercinta dan tersayang
2. Terlebih khusus untuk diri sendiri
3. Kakak dan adik serta keponakan-keponakan dan semua keluarga besar tercinta

ABSTRAK

Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Jayapura

Oleh : Amelia Imelda Atanay

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. 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.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor SAMSAT dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jayapura dan untuk mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat Kualitas Pelayanan pada Kantor SAMSAT dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Jayapura.

Penelitian ini berjenis penelitian Kualitatif. Fokus penelitian ini yaitu Kualitas pelayanan Publik pada Kantor Samsat Kota Jayapura, yang meliputi : *Tangible* (Kenampakan Fisik), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Daya Tanggap), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati) dan Faktor Pendukung dan penghambat kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kota Jayapura. Teknik pengumpulan analisis data yang digunakan yaitu model interaktif.

Berdasarkan hasil penelitian, dapat diketahui bahwa kualitas pelayanan pada kantor SAMSAT Kota Jayapura sudah cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Mulai dari sarana dan prasarana yang dilengkapi, kehadiran petugas dalam melakukan pelayanan, daya tanggap yang cepat dalam menyediakan pelayanan, bahkan Untuk menyelesaikan tugas sudah ada jaminan waktu yang diberikan, sikap dari pegawai juga sudah cukup baik kepada masyarakat. Hanya saja pada saat pelayanan terkadang terjadi kendala seperti kekurangan berkas atau persyaratan dan gangguan pada alat pengeras suara dan alat pemanggilan nomor urut digital. Hal ini menyebabkan wajib pajak kurang mendengarnya, sehingga menjadikan keributan dan penumpukan berkas.

Kata Kunci : Pelayanan Publik

ABSTRACT

**Analysis of the Quality of Two-Wheeled Vehicle Tax Services
At the Jayapura City Samsat Office
By : Amelia Imelda Atanay**

Public service is a form of service carried out by government or private agencies to meet the needs and interests of the community. Implementation of public services is intended to meet the needs in accordance with the wishes and expectations of the community. The services provided to the community must always be of good quality and close to the expectations of the community because the pros and cons of public services provided by bureaucrats to the community are often used as a measure of the success of a government agency. The better the quality of public services, the people who receive these services will feel more satisfied with their services, but on the contrary, poor public services will have an impact on people's welfare.

The purpose of this study was to determine the Quality of Public Service at the SAMSAT Office in the Management of Motor Vehicle Tax in Jayapura City and to identify the supporting and inhibiting factors for the Quality of Service at the SAMSAT Office in the Management of Motor Vehicle Tax in Jayapura City.

This research is a qualitative research type. The focus of this research is the quality of public services at the Jayapura City Samsat Office, which includes: Tangble (Physical Appearance), Reliability (Reliability), Responsivines (Responsiveness), Assurance (Assurance), Empathy (Empathy) and Factors Supporting and inhibiting the quality of public services at the Jayapura City SAMSAT office. The data analysis collection technique used is an interactive model.

Based on the results of the study, it can be seen that the quality of service at the Jayapura City SAMSAT office is good enough in providing services to the community. Starting from the facilities and infrastructure that are equipped, the reliability of the officers in carrying out the service, the quick responsiveness in providing services, even to complete the task there is a guaranteed time given, the attitude of the employees is also good enough for the community. It's just that during service, sometimes problems occur, such as a lack of files or requirements and interference with loudspeakers and digital serial number dialing devices. This causes taxpayers to hear less, resulting in commotion and accumulation of files.

Keywords: Public Service

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kehadirat Tuhan Yang Maha Kuasa atas kasih dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul **“Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Roda Dua Di Kantor Samsat Kota Jayapura ”** ini dapat penulis selesaikan dengan baik dan lancar.

Skripsi ini disusun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar Sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.

Dengan segala keterbatasan yang penulis miliki, masih banyak kekurangan-kekurangan yang harus diperbaiki. Semoga hasil penelitian ini dapat berguna, khususnya bagi dunia pendidikan.

Dalam penulisan Skripsi ini, penulis banyak mendapat bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, ucapan terima kasih penulis sampaikan kepada:

1. Tuhan Yesus Kristus karena atas kasih dan anugerahNya sehingga penulis dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
2. Dr. Oscar Oswald O. Wambrau, S.E., M.Sc.Agr, selaku Rektor Universitas Cenderawasih.
3. Marlina Flassy, S.Sos, M.Hum, Ph.D, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Cenderawasih.
4. Henderina Morin, SE, M.Si, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi FISIP Universitas Cenderawasih.
5. Dr. Abner H. Bajari, S.Sos, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik.
6. Dr. Septinus Saa, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing Iyang telah meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Skripsi.

7. Ilham, S.Sos., M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah meluangkan waktu serta dengan penuh kesabaran telah memberikan bimbingan dalam penyusunan Skripsi.
8. Bapak dan Ibu Dosen di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik khususnya di Program Studi Administrasi Publik.
9. Terlebih khusus untuk diri sendiri yang slalu berjuang untuk tetap berdiri tegak melewati badai hidup yang datang silih berganti
10. Kedua orang tua tercinta dan tersayang yang telah memberi dukungan, motivasi serta nasehat bagi penulis
11. Kakak dan adiku serta keponakan-keponakan tersayang dan tercinta yang telah memberi dukungan
12. Rekan-rekan Mahasiswa/i Administrasi Publik Angkatan 2019 yang telah memberi dukungan dan solusi

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini jauh dari kesempurnaan dan masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu, dengan senang hati penulis menerima kritik dan saran yang sifatnya konstruktif demi penyempurnaan skripsi ini.

Akhir kata semoga skripsi ini dapat bermanfaat dalam menambah kasanah ilmu pengetahuan bagi penulis maupun bagi para pembaca sekalian.

Jayapura, 15 Juni 2023

Penulis

Amelia Imelda Atanay

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIAT	iv
MOTO DAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah dan Pembatasan Masalah	5
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Fokus Penelitian	7
E. Kerangka Teori	7
F. Definisi Konsep dan Definisi Operasional	24
G. Metode Penelitian	25
BAB II DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	
A. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	32
B. Visi dan Misi	34
C. Aparat Pelaksana Dan Koordinator	34
D. Struktur Organisasi Dan Mekanisme Kerja Kantor Bersama SAMSAT	35
E. Samsat Pembantu Dan Samsat Keliling	38
F. Mekanisme Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT	38
G. Loker Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT	44

BAB III PENYAJIAN DATA

A. Pelayanan yang diberikan dan Fungsi Administrasi.....	50
B. Sumber Daya Manusia.....	56
C. Kualitas Pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Jayapura	57
D. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Jayapura	67
E. Faktor Pendukung Kualitas Pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Jayapura	69

BAB IV ANALISIS DATA

A. Kualitas Pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Jayapura	72
B. Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan di Kantor SAMSAT Kota Jayapura	77

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan.....	79
B. Saran	82

DAFTAR PUSTAKA	83
-----------------------------	-----------

DAFTAR TABEL

Tabel. 2 SOP Pada Kantor SAMSAT Jayapura	57
--	----

DAFTAR GAMBAR

Gambar I.1.	15
Gambar I.2.	31
Gambar II.1	37