



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT UPT KOTA PINANG
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

DELITA ASTUTI
NIM: 11870521725

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2022

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT UPT KOTA PINANG
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Mengikuti Ujian *Oral Comprehensive*

Strata 1 Pada Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi Dan Ilmu
Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



UIN SUSKA RIAU

OLEH:

DELITA ASTUTI
NIM: 11870521725

PROGRAM S1

JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2022

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : DELITA ASTUTI
 NIM : 11870521725
 PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA
 FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 SEMESTER : 8 (DELAPAN)
 JUDUL : KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
 KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA
 SAMSAT UPT KOTA PINANG KABUPATEN
 LABUHANBATU SELATAN
 HARI/ TANGGAL : KAMIS/ 24 MARET 2022

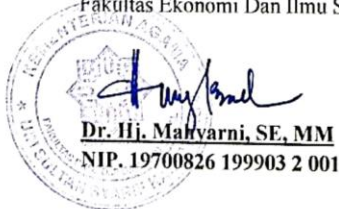
DISETUJUI OLEH :

DOSEN PEMBIMBING

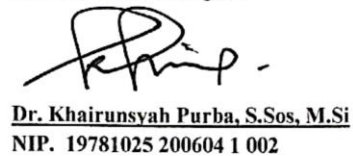

Dexi Deswimar, S.Sos., M.Si
 NIK. 130 411 027

MENGETAHUI :

DEKAN
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial


Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

KETUA PRODI
 Ilmu Administrasi Negara


Dr. Khairunyah Purba, S.Sos, M.Si
 NIP. 19781025 200604 1 002


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBARAN PENGESAHAN SKRIPSI

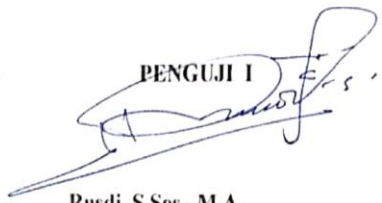
NAMA : DELITA ASTUTI
NIM : 11870521725
JURUSAN : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
**JUDUL SKRIPSI: KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT UPT KOTA PINANG KABUPATEN
LABUHANBATU SELATAN**
TANGGAL UJIAN : KAMIS, 24 MARET 2022

DISETUJUI OLEH
Ketua Pengjji


Dr. Jhon Afrizal, S/III., M.A
NIP. 19790911 201101 1 003

Mengetahui

PENGUJI I


Rusdi, S.Sos., M.A
NIP. 19720906 200710 1 002

PENGUJI II


Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si
NIK. 130 712 074

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN


Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : DELITA ASTUTI
 NIM : 11870521725
 Tempat/Tgl. Lahir : NORMARK, 03 AGUSTUS 2000
 Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 Prodi : ADMINISTRASI NEGARA
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:
 KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PADAK KENDARAAN BERMOTOR
 DI KANTOR BERSAMA SAMSAT UPT KOTA PINANG KABUPATEN
 LABUHANBATU SELATAN

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 14 Maret 2022
 membuat pernyataan

 DELITA ASTUTI
 NIM : 11870521725

* pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT UPT KOTAPINANG KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

OLEH:

DELITA ASTUTI
NIM: 11870521725

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, kendala-kendala pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian. Dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan teknik observasi, wawancara dan dokumentasi adapun informan dalam penelitian ini adalah Kepala bagian tata usaha, 2 orang petugas pelayanan, dan 6 orang wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Teknik analisis data menggunakan tiga tahapan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Pemeriksaan keabsahan data dilakukan dengan triangulasi sumber. Dari hasil penelitian disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan dari lima indikator yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy sudah memadai dan cukup baik secara keseluruhan, namun masih ada yang belum memenuhi yaitu pada indikator tangibles (berwujud) sarana dan prasarana serta kedisiplinan pegawai yang belum memenuhi prinsip pelayanan publik, indikator empathy (empati) pegawai melayani dengan tidak ramah, dan untuk indikator reliability (kehandalan) dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor petugas tepat waktu dan bertanggung jawab, indikator responsiveness (ketanggapan) petugas melayani tepat sasaran, dan indikator assurance (jaminan) adanya kejelasan pada jaminan biaya, yang menjadi kendala-kendala kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan yaitu sarana dan prasarana, jaringan yang tiba-tiba offline, pegawai yang kurang disiplin waktu, dan belum mampu melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Kata Kunci: Kualitas Pelayanan Publik, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh

Alhamdulillah rabbi'l'amin, segala puji bagi Allah Subhanahu Wa Ta'ala yang telah memberikan kita nikmat iman, islam, dan ikhsan serta rahmat dan karunia-Nya yang tiada terkira, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini yang berjudul: **“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan”**. Sebagai salah satu persyaratan guna mencapai gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Shalawat beriring salam setulus hati kepada baginda Nabi Muhammad SAW (*Shallallahu 'alaihi wa alihi wa sallam*), semoga kita semua mendapatkan syafaatnya di yaumul akhir kelak. Syukur Alhadulillah daam menyelesaikan skripsi ini dengan kerendahan hati dan penuh kesadaran penulis sampaikan tidak sedikit sumbangan dan jasa yang penulis terima dari berbagai pihak, baik secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu penulis mengucapkan terimakasih yang sebanyak-banyaknya kepada semua pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini. Terutama untuk diri sendiri yang telah berjuang dan banyak berkorban dan kedua orang tua penulis yang istimewa dan tercinta Ayahanda Samuri dan Ibunda Susilawati dan keluarga yang senantiasa mendoakan, memberi semangat dan memberikan pengorbanan kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dan semoga mereka selalu dalam lindungan Allah Subhanahuwata'ala.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selain itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih dengan penuh rasa hormat kepada:

1. Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

2. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, tempat di mana penulis masih menimba banyak ilmu di sana.

3. Bapak. Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.

4. Bapak Mashuri, S.Ag., M.A selaku sekretaris Jurusan Administrasi Negara

5. Bapak Afrizal, S.Sos., M.Si selaku penasehat akademik, yang telah memberikan arahan bagi penulis.

6. Ibu Devi Deswimar, S.Sos., M.Si selaku Dosen Pembimbing, yang telah menyediakan waktu, tenaga, dan pikiran untuk mengarahkan saya dalam penyusunan proposal dan skripsi ini.

7. Bapak/Ibu dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, yang telah memberikan ilmu pengetahuan kepada penulis serta seluruh staf pegawai Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau.

Bapak Amir Husin Nasution, SE, dan seluruh Aparat Pemerintah Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan yang telah memberikan kemudahan dalam mengumpulkan data yang diperlukan untuk menyelesaikan skripsi ini.

Kepada adikku tersayang, Adelia Wahyu Rezeki dan Wahyu Alamsyah, terimakasih atas cinta kasih dan sayang serta memberikan semangat dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan lancar.

8. Kepada keluarga Tobat Ukhty, Nada Aprilia, Meisy Elyzalmi, Elcindy Patricia Mariska, Elmiyati yang selalu memberikan semangat dalam menyelesaikan Skripsi ini.

9. Kepada sahabat Delcinik, Cindy Rizky Amalia, Nst, Radika Safitri yang selalu memberikan dukungan semangat dan do'a sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan ini dengan lancar.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kepada seluruh teman-teman Ilmu Administrasi Negara angkatan 2018 khususnya lokal B yang tidak sempat penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas setiap kebersamaan, persaudaraan, dan kekeluargaan yang kita miliki bersama.

Penulis hanyalah manusia biasa yang tidak pernah luput dari kesalahan. Oleh karena itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik untuk kemajuan yang lebih baik. Demikianlah, semoga skripsi ini bermanfaat bagi kita semua. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh.

Pekanbaru, Maret 2022

Delita Astuti
NIM. 11870521725

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TELAAH PUSTAKA	10
2.1 Pelayanan Publik	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik	10
2.1.2 Jenis Pelayanan Publik	13
2.1.3 Asas Pelayanan Publik.....	14
2.1.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik	15
2.1.5 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik	16
2.1.6 Standar Pelayanan Publik	17
2.1.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik.....	18
2.2 Kualitas pelayanan Publik.....	19
2.2.1 Definisi Kualitas pelayanan Publik.....	19
2.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik	25
2.3 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003	29

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.4 Pajak Kendaraan Bermotor	31
2.5 Penelitian Terdahulu.....	34
2.6 Pelayanan Publik dalam Pandangan Islam	40
2.7 Definisi Konsep	42
2.8 Konsep Operasional	43
2.9 Kerangka Berpikir	46
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Tempat dan Waktu Penelitian	47
3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian	47
3.4 Metode Pengumpulan Data	48
3.5 Informan Penelitian	50
3.6 Teknik Analisis Data	51
3.7 Pengabsahan Data.....	52
BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	53
4.1 Gambaran Umum Kabupaten Labuhanbatu Selatan	53
4.3 Visi, Misi.....	56
4.4 Tugas dan Fungsi Samsat UPT Kota Pinang.....	58
4.5 Struktur Organisasi UPT Samsat.....	62
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	63
5.1 Hasil Penelitian.....	63
A. Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.	63
B. Kendala-Kendala Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.....	88
5.2 Pembahasan	91

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

A. Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan..... 91

B. Kendala-Kendala Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan..... 101

BAB VI PENUTUP 105

6.1 Kesimpulan..... 105

6.2 Saran 106

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

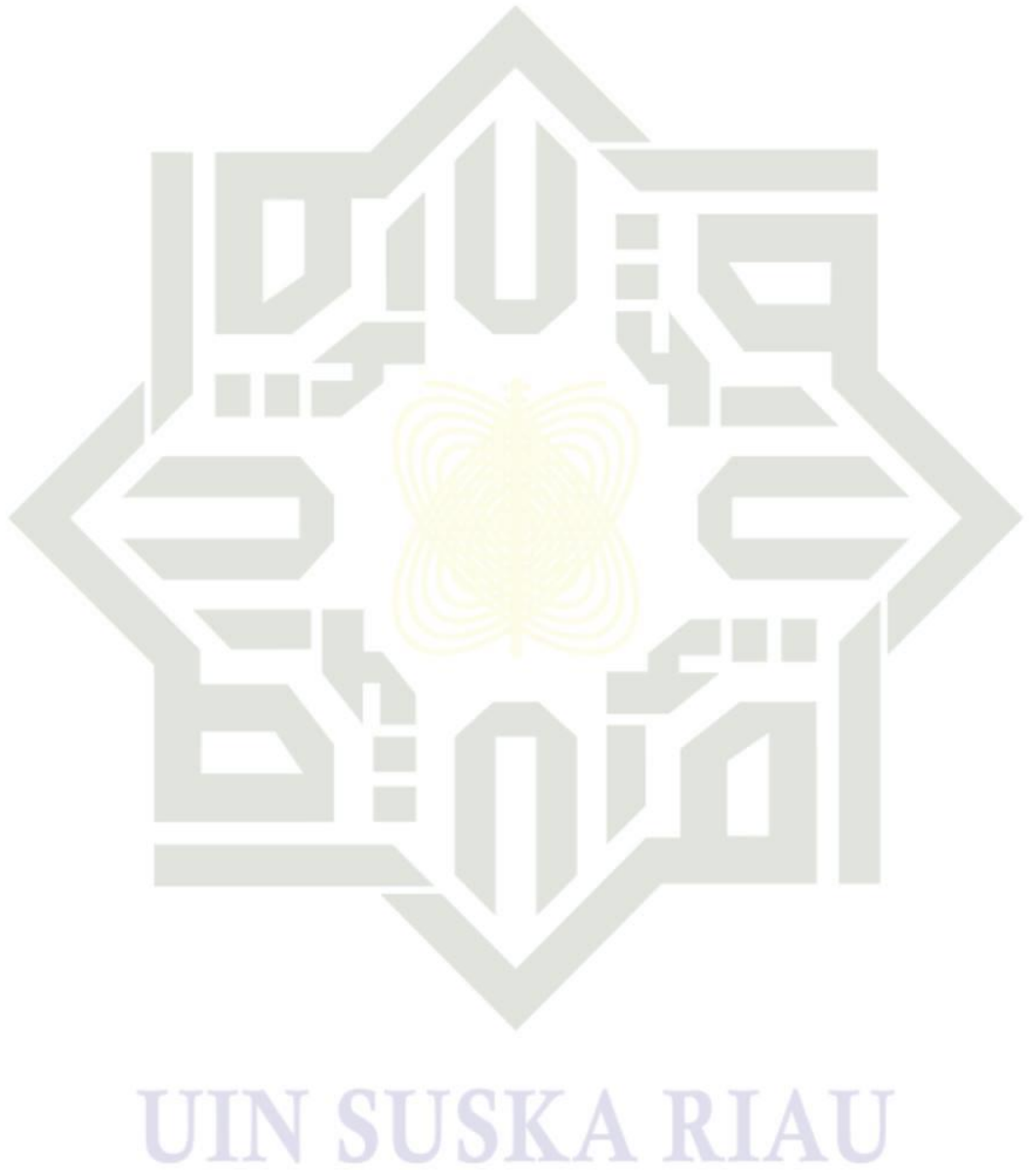
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di UPT Kota Pinang.....	3
Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor R2 dan R4 UPT Kota Pinang	5
Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang.....	39
Tabel 2.2 Konsep Operasional	43
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	51
Tabel 4.1 Daftar Pegawai Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang	57
Tabel 4.2 Jumlah peralatan di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang.....	61

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1 Kerangka Berpikir.....	45
Gambar 2 Bagan Organisasi UPT Kota Pinang.....	61



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I**PENDAHULUAN****1.1 Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Kondisi sekarang ini, persaingan yang cukup ketat dan penuh tantangan aparatur pemerintah dituntut untuk bisa memberikan pelayanan sebaik-baiknya kepada masyarakat dan berorientasi kepada kebutuhan masyarakat. Karena, pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama.

Undang-undang No. 25 Tahun 2009 mengamanatkan kepada penyelenggara pelayanan publik untuk membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan harus seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga Negara dan penduduk terhadap pelayanan publik.

Kualitas pelayanan merupakan upaya pemerintah dalam menciptakan kepuasan bagi para pengguna pelayanan, jika pengguna pelayanan merasa puas dengan pelayanan yang diterima maka pemerintah telah memberikan pelayanan yang sesuai dengan tugas pemerintah (Kepegawaian et al., 2021).

Pajak daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang,

dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dalam administrasi negara, pemerintah daerah terbagi menjadi pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota. Jenis-jenis pajak pun dikelompokkan berdasarkan provinsi dan kabupaten/kota. Pajak kendaraan bermotor merupakan jenis pajak provinsi yang telah menyumbang jumlah yang cukup besar bagi pendapatan asli daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor. Tentunya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat. Namun untuk kenyataannya yang terjadi saat ini masih adanya kendala dalam suatu pelayanan terhadap aparat pemerintah sehingga jauh dari dimensi pelayanan publik yang mana dimensi pelayanan publik merupakan penilaian di dalam kualitas pelayanan yang terdiri dari *tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy*.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan instansi pemerintah yang bertugas mengurus segala keperluan masyarakat yang berkaitan dengan surat-surat kendaraan bermotor dan pemakaian jalan raya. Dalam pelaksanaan tugas tersebut, SAMSAT bekerjasama dengan Kepolisian, Asuransi Jasa Raharja, dan Pemerintah Provinsi. Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) itulah maka dibentuk Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang yang merupakan wilayah kerja pelayanan SAMSAT.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dengan adanya Kantor Bersama SAMSAT ini dapat memberikan Khalayak pelayanan publik yang baik bagi masyarakat dan dapat diterima, karena baik buruknya pelayanan tersebut dapat dijadikan tolak ukur suatu keberhasilan instansi pelayanan publik.

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan pelayanan yang diberikan di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang, yang mana pada saat sekarang ini jumlah kendaraan bermotor yang telah terdaftar di UPT SAMSAT Kota Pinang sebagai berikut:

Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di UPT Kota Pinang

Tahun	Jumlah (Unit)
2017	4.613
2018	4.596
2019	6.801
2020	7.707

Sumber Data: Badan Pusat Statistik Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Dari tabel 1.1 melihat banyaknya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor, sudah seharusnya UPT SAMSAT Kota Pinang memberikan pelayanan publik berkualitas agar meningkatkan kepuasan wajib pajak dan kepatuhan wajib pajak. Namun dalam kesadaran perlunya pelayanan publik yang baik dan memuaskan hal ini telah tumbuh dari diri pemerintah sebelum era reformasi, tetapi belum diikuti dengan pelaksanaan oleh instansi penyelenggara pelayanan publik seperti yang diharapkan (Nurhidayari Sri et al, 2021).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Sebagai bukti dimana pada Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang dari keterangan Kepala Bagian Tata Usaha menyatakan bahwa senin sampai dengan Kamis Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang melayani wajib pajak sekitar 60 orang sedangkan untuk jumat dan Sabtu sekitar 30 orang, sementara setiap tahun jumlah yang memiliki kendaraan bermotor selalu meningkat. Namun sangat sedikit Kantor Bersama SAMSAT dalam melayani masyarakat wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Tentunya menjadi pertanyaan bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan. Karena pajak kendaraan bermotor sebagai peringkat pertama penyumbang terhadap pendapatan Asli Daerah di Provinsi Sumatera Utara yang memiliki kontributor terbesar kemudian disusul oleh Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan pajak lainnya. Maka sangat wajar pajak kendaraan bermotor harus diikuti kualitas pelayanan yang baik, karena kualitas pelayanan yang baik nantinya dapat mendorong wajib pajak mematuhi kewajibannya.

Pada Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, dalam perkembangan penerimaan pajak kendaraan mengalami target yang naik turun. Dapat dilihat pada tabel target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor dibawah ini.

Tabel 1.2 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor R2 dan R4 UPT Kota Pinang pada Tahun (2019-2021)

Jenis Pajak	PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR		
	Target	Realisasi	%
Tahun Anggaran			
2017	14.651.029.300	15.685.289.390	107.05%
2018	18.021.061.612	19.203.223.095	106.55%
2019	20.766.043.957	19.321.059.975	94.01%
2020	19.920.306.972	19.867.529.920	99.73%
2021	20.037.061.604	20.747.884.419	103.80%

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang

Berdasarkan tabel 1.2 data perkembangan objek dan realisasi pajak kendaraan bermotor UPT Kota Pinang pada tahun 2017 s/d 2021 di atas, dapat dikatakan bahwa setiap tahun jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor selalu mengalami peningkatan. Pada tahun 2017 dan 2018 realisasi mencapai target namun di tahun 2019 dan 2020 realisasi tidak mencapai target, sedangkan tahun 2021 lebih tinggi yang didapat karena banyaknya masyarakat yang telat bayar pajak, hal ini kepatuhan dan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotornya kurang, tetapi dari segi pelayanan juga bukan semata-mata masyarakat sebagai objek yang dibebani kewajibannya, namun juga harus memperoleh kepuasan sebagai bagian dari haknya.

Hasil pengamatan yang dilakukan peneliti pada bulan oktober 2021, menunjukkan bahwa kualitas layanan yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor belum maksimal. Belum maksimalnya pelayanan yang diberikan disebabkan oleh prinsip penyelenggaraan pelayanan belum sesuai dengan harapan wajib pajak dengan kondisi sarana dan prasarana masih ada yang rusak, seperti tempat duduk wajib pajak pada ruangan dalam menulis dan penyusunan berkas rusak dan berserakan sehingga kondisi tersebut bisa mempengaruhi kualitas pelayanan yang dilakukan oleh pegawai.

Berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis ingin mengetahui informasi lebih mengenai kualitas pelayanan publik. Maka dapat dilakukan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian yang melatarbelakangi masalah di atas, maka peneliti merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan?

Apa yang menjadi Kendala-kendala Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Untuk mengetahui Kendala-kendala Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat teoritis dari penelitian ini yaitu menambah pengetahuan, wawasan, dan pembelajaran pada diri sendiri tentang bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
2. Manfaat praktis dari penelitian ini adalah dapat membantu dan memberikan kontribusi pemikiran, ide, gagasan baru kepada masyarakat luar dan penulis. Manfaat bagi Fakultas ekonomi dan Ilmu sosial yaitu sebagai referensi untuk meningkatkan kualitas serta kuantitas pada bidang ilmu sosial lainnya dalam bidang ilmu Administrasi Negara UIN SUSKA Riau serta peneliti berikutnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penelitian hasil penelitian ini, terdiri dari enam bab diantaranya:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I**: PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab pertama dari penulisan, yang terdiri dari Latar Belakang, rumusan Masalah, Tujuan dan Manfaat Penelitian serta sistematika penulisan.

BAB II**: LANDASAN TEORI**

Dalam bab ini landasan teori yang menyangkut referensi-referensi dan buku dengan permasalahan yang dibahas oleh peneliti.

BAB III**: METODE PENELITIAN**

Dalam bab ini metode penelitian berisikan tentang Tempat dan Waktu Penelitian, Jenis dan Pendekatan Penelitian, Sumber Data, Metode Pengumpulan Data, Informan Penelitian, Pengabsahan Data.

BAB IV**: GAMBARAN UMUM**

Pada bab ini penulis menjelaskan sejarah singkat, visi dan misi Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, gambaran umum wilayah serta struktur organisasi dan uraian tugas.

BAB V**: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Pada bab ini penulis akan membahas hasil dan penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

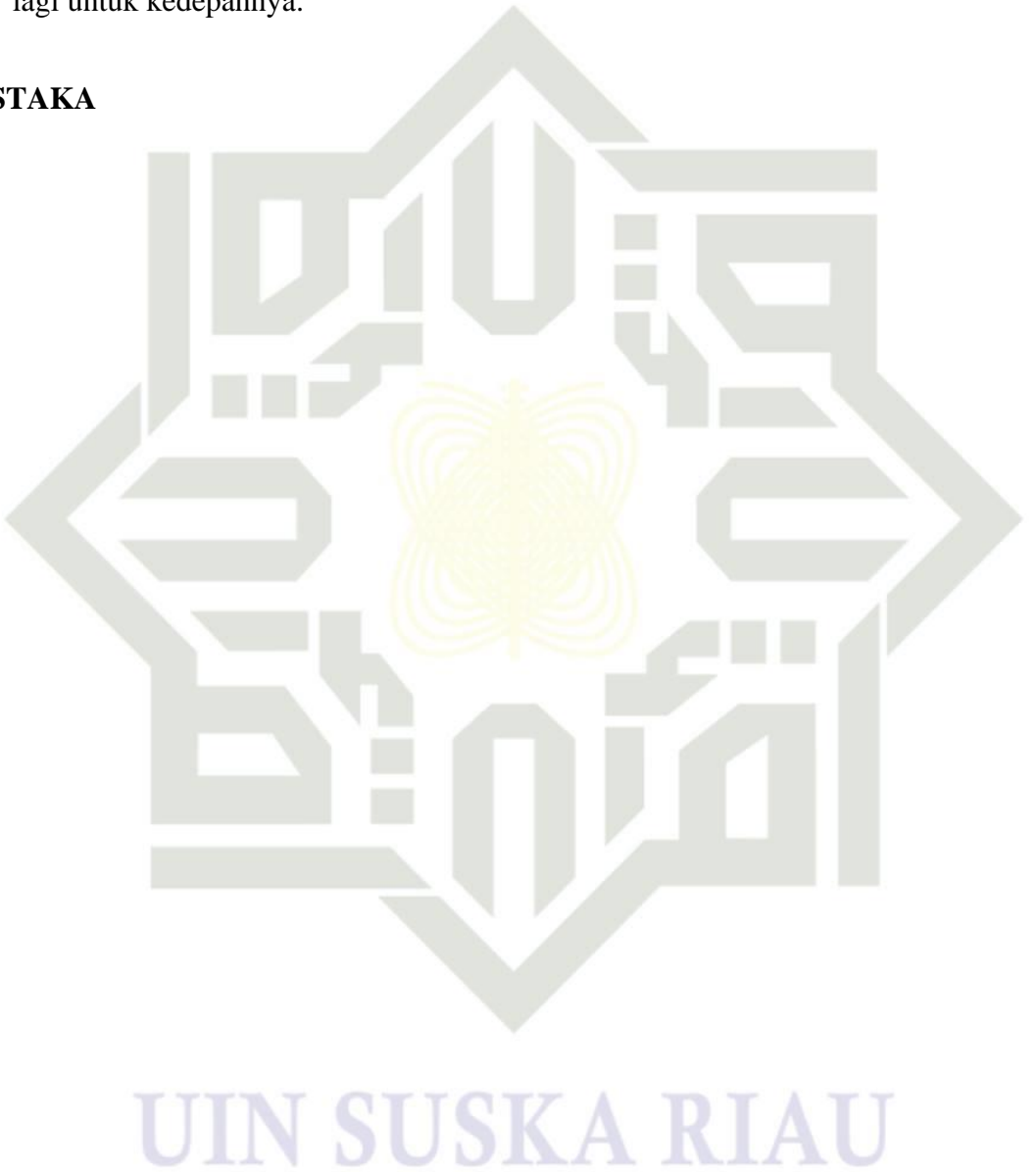
Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI : PENUTUP

Pada bab ini membahas kesimpulan dari hasil penelitian serta saran yang membangun bagi objek peneliti agar bisa lebih baik lagi untuk kedepannya.

DAFTAR PUSTAKA



BAB II

TELAAH PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menjadi tanggung jawab instansi pemerintah dalam memenuhi kebutuhan masyarakat baik itu pelayanan barang ataupun jasa, dilakukan pada instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan juga pada lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, pelayanan memiliki 3 makna; (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa.

Monir (Harbani Pasolong, 2019:147) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung. Sambela (Harbani Pasolong, 2019:148) pelayanan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya, Agung Kurniawan (Harbani Pasolong, 2019:148) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Istilah publik berasal dari bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai. Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Kurniawan dalam Sinambela (2017:5) mendefinisikan pelayanan publik merupakan pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 20 Tahun 2003, menjelaskan bahwa pelayanan umum merupakan segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Undang-Undang Negara Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Bab I ketentuan Umum Pasal 1 ayat (1) Pelayanan Publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik. Sedangkan menurut (LAN: 2004) pelayanan publik adalah pelayanan umum, dan pengertian pelayanan umum adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal tercipta kepuasan dan keberhasilan.

Lewis dan Gilman (Hayat: 2017), mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilaksanakan secara bertanggungjawab dan sesuai dengan ketentuan dan peraturan yang ada. Nilai akuntabilitas pelayanan yang diberikan dapat memberikan kepercayaan kepada masyarakat tentang pelayanan yang diberikan. Pertanggungjawaban atas aspek yang dialam adalah bagian dari pemenuhan terhadap pelayanan publik untuk menjunjung tinggi kepercayaan kepada masyarakat. Kepercayaan masyarakat adalah sebagai dasar untuk mewujudkan tercapainya pemerintahan yang baik.

Mahmudi (Mulyadi, dkk, 2018:39) mengemukakan bahwa pelayanan adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan terhadap pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dalam hal ini yang dimaksud dalam penyelenggaraan pemerintah adalah instansi pemerintah yang meliputi:

- a. Satuan kerja/satuan organisasi kementerian;
- b. Departemen;
- c. Lembaga pemerintah non departemen;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kesekretariatan lembaga tertinggi dan tinggi negara, misalnya; sekretariat dewan (setwan), sekretariat negara (setneg), dan sebagainya;

Badan usaha milik negara (BUMN);

Badan hukum milik negara (BHMN);

Badan usaha milik daerah (BUMD);

Instansi pemerintah lainnya, baik pusat maupun daerah termasuk dinas-dinas dan badan.

Sinambela dkk (Mulyadi, dkk, 2018:39) mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik diartikan sebagai setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Sedangkan Menurut kurniawan (Mulyadi, dkk, 2018:39). Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Dari beberapa pendapat mengenai pelayanan publik tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik dapat dimaknai sebagai aktivitas pelayanan yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.1.2 Jenis Pelayanan Publik

Menurut pp no 96 tahun 2012 Secara garis besar ruang lingkup pelayanan publik dapat dikelompokkan menjadi tiga, yaitu:

Pelayanan administratif

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

Kelompok pelayanan barang

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik.

Kelompok pelayanan jasa

Jenis pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos, dsb.

2.1.3 Asas Pelayanan Publik

Mahmudi (Sellang, dkk, 2019:24-25) Dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik yaitu:

Transparansi, yaitu pemberian pelayanan publik harus bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Akuntabilitas, yaitu pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Kondisional, yaitu pemberian pelayanan publik harus sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

Tidak diskriminatif (kesamaan hak), yaitu pemberian pelayanan publik tidak boleh bersifat diskriminatif, dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, status sosial, dan ekonomi.

Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

2.1.4 Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pada penyelenggaraan pelayanan publik, dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu:

- a. penyelenggara Negara/pemerintah
- b. penyelenggara perekonomian dan pembangunan lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah; badan usaha/badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik; badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik; dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/pemerintah daerah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun menurut Pasal 1 Ayat 4 Undang-Undang No. 25/2009, bahwa penyelenggara pelayanan publik adalah 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. Dalam ayat 6 undang-undang yang sama disebutkan bahwa pelaksana pelayanann publik merupakan pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

2.1.5 Prinsip-Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Pada pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik menurut pasal 34 Undang-Undang No. 25/2009 harus berperilaku sebagai berikut:

- a. adil dan tidak diskriminatif;
- b. cermat;
- santun dan ramah;
- tegas, andal, dan tidak memberikan putusan yang berlarut-larut;
- professional;
- tidak mempersulit;
- patuh pada perintah atasan yang sah dan wajar;
- menjunjung tinggi nilai-nilai akuntabilitas dan integritas institusi penyelenggara;
- tidak membocorkan informasi atau dokumen yang wajib dirahasiakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- terbuka dan mengambil langkah yang tepat untuk menghindari benturan kepentingan;
- tidak menyalahgunakan sarana dan prasarana serta fasilitas pelayanan publik;
- tidak memberikan informasi yang salah atau menyesatkan dalam menanggapi permintaan informasi serta proaktif dalam memenuhi kepentingan masyarakat;
- tidak menyalahgunakan informasi, jabatan, dan/atau kewenangan yang dimiliki;
- n. sesuai dengan kepatasan; dan tidak menyimpang dari prosedur.

2.1.6 Standar Pelayanan Publik

Setiap pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

- Prosedur pelayanan, prosedur pelayanan yang diberlakukan bagi pemberi dan penerima layanan termasuk pengaduan;
- Waktu penyelesaian, waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan;
- Biaya pelayanan, biaya/tariff termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Produk pelayanan, hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;

Sarana dan prasarana, penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik;

Kompetensi petugas pemberi pelayanan, kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan (Muslim dan Hadi, 2019:37-40).

2.1.7 Pola Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyatakan adanya empat pola pelayanan yaitu:

a. Fungsional

Pola pelayanan publik diberikan oleh penyelenggara pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangan;

Terpusat

Pola pelayanan publik diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan;

Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan publik terpadu dibedakan menjadi dua yaitu:

Terpadu satu atap

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pola pelayanan terpadu satu atap diselenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan dilayani melalui beberapa pintu. Terhadap jenis pelayanan yang sudah dekat dengan masyarakat tidak perlu di satu atapkan.

Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu diselenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan dilayani melalui satu pintu.

f. Gugus tugas

Petugas pelayanan publik secara perorangan atau dalam bentuk gugus ditempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberian pelayanan tertentu;

Selain pola pelayanan sebagaimana yang telah disebutkan tersebut di atas, instansi yang melakukan pelayanan publik dapat mengembangkan pola penyelenggaraan pelayanan sendiri dalam rangka upaya menemukan dan menciptakan inovasi peningkatan pelayanan publik. (Muslim dan Hadi, 2019:37-40).

2.2 Kualitas pelayanan Publik

2.2.1 Definisi Kualitas pelayanan Publik

Kata "kualitas" mengandung banyak pengertian menurut kamus Bahasa Indonesia, kualitas berarti: (1) tingkat baik buruknya sesuatu; (2) derajat dan taraf (kependaian, kecakapan, dsb); atau mutu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pengertian kualitas menurut Fandy Tjiptono (Djumara, 2009: 20) adalah: (1) Kesesuaian dengan persyaratan; (2) Kecocokan untuk pemakaian; (3) Perbaikan berkelanjutan; (4) Bebas dari kerusakan/cacat; (5) Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat; (6) Melakukan segala sesuatu secara benar; (7) sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan. Goetsch dan Davis (Djumara, 2009: 20) mendefinisikan kualitas pelayanan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan juga diartikan sebagai suatu yang berhubungan dengan terpenuhinya harapan/kebutuhan pelanggan, dimana pelayanan dikatakan berkualitas apabila dapat menyediakan produk dan jasa (pelayanan) sesuai dengan kebutuhan dan harapan pelanggan.

Menurut Ibrahim (Hardiansyah, 2018:55) kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

Pada prinsipnya pengertian-pengertian tersebut di atas dapat diterima. Yang menjadi pertanyaan adalah ciri-ciri atau atribut-atribut apakah yang ikut menentukan kualitas pelayanan publik tersebut. Ciri-ciri atau atribut-atribut tersebut menurut Tjiptono (Hardiansyah, 2018:55) antara lain adalah (1) ketepatan waktu pelayanan, yang meliputi waktu tunggu dan waktu proses; (2) Akurasi pelayanan, yang meliputi bebas dari kesalahan; (3) Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan; (4) Kemudahan mendapatkan pelayanan, misalnya

banyaknya petugas yang melayani dan banyaknya fasilitas pendukung seperti Komputer; (5) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan, berkaitan dengan lokasi, ruang tempat pelayanan, tempat parkir, ketersediaan informasi dan lain-lain; (6) Atribut pendukung pelayanan lainnya seperti ruang tunggu ber-AC, kebersihan dan lain-lain.

Zeithaml et al. (Hardiansyah, 2018:55) kualitas pelayanan merupakan suatu metode yang diturunkan secara empiris yang dapat digunakan oleh organisasi pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Metode ini meliputi pengembangan pemahaman mengenai kebutuhan layanan yang dirasakan oleh pelanggan.

Selanjutnya Zeithaml et al. (Hardiansyah, 2018:56) menyatakan bahwa kualitas pelayanan ditentukan oleh dua hal, yaitu *expected service* dan *perceived service*. *Expected service* dan *perceived service* ditentukan oleh dimension of service quality yang terdiri dari sepuluh dimensi, yaitu: (1) *Tangibles* (terlihat/terjamah), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; (2) *Reliable* (kehandalan), terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat; (3) *Responsiveness* (tanggap), kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan; (4) *Competence* (kompeten), tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan, (5) *Courtesy* (ramah), sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi; (6) *Credibility* (dapat dipercaya), sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

masyarakat; *Security* (merasa aman), jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko, *Access* (akses), terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan; *Communication* (komunikasi), kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat; dan *Understanding the customer* (memahami pelanggan), melakukan segala usaha kebutuhan pelanggan.

Dari sepuluh dimensi kualitas pelayanan tersebut, kemudian Zeithaml et.al. (Hardiansyah, 2018:57) menyederhanakan menjadi lima dimensi, yaitu dimensi SERVQUAL (kualitas pelayanan) sebagai berikut: (1) *Tangibles* (Berwujud), terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi; (2) *Reliability* (Kehandalan), kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat; (3) *Responsiveness*. (Ketanggapan), kesediaan untuk membantu dan menyediakan pelayanan; (4) *Assurance* (Jaminan), pengetahuan dan kesopanan petugas serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan; dan (5) *Empathy* (Empati), sikap petugas tetapi penuh perhatian dari pegawai kepada konsumen.

Organisasi pelayanan publik mempunyai ciri publik *accountability* dimana setiap warga negara mempunyai hak untuk mengevaluasi kualitas pelayanan yang mereka terima. Adalah sangat sulit untuk menilai kualitas pelayanan tanpa mempertimbangkan peran masyarakat sebagai penerima pelayanan dan aparat pelaksana pelayanan itu. Evaluasi yang berasal dari pengguna pelayanan merupakan elemen pertama dalam analisis pelayanan publik. Elemen kedua dalam

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

analisis adalah kemudahan suatu pelayanan dikenali baik sebelum dalam proses atau setelah pelayanan itu diberikan.

Adapun dasar untuk menilai suatu kualitas pelayanan selalu berubah dan berbeda. Apa yang dianggap sebagai suatu pelayanan yang berkualitas saat ini tidak mustahil dianggap sebagai sesuatu yang tidak berkualitas pada saat yang lain. Oleh karenanya, kesepakatan terhadap kualitas sangat sulit untuk dicapai.

Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka kualitas dapat diberi pengertian sebagai totalitas dari karakteristik suatu produk (barang dan/atau jasa) yang menunjang kemampuan dalam memenuhi kebutuhan. Kualitas sering kali diartikan sebagai segala sesuatu yang memuaskan pelanggan atau sesuai dengan persyaratan atau kebutuhan.

Menurut instruksi Presiden No. 1 Tahun 1995, bahwa hakekat pelayanan umum adalah:

Meningkatkan mutu produktivitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi pemerintah di bidang pelayanan umum;

Mendorong upaya mengefektifkan sistem dan tata laksana pelayanan, sehingga pelayanan umum dapat diselenggarakan secara berdaya guna dan berhasil guna;

Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa dan peran serta masyarakat dalam pembangunan serta dengan meningkatkan kesejahteraan masyarakat luas.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Oleh karena itu dalam pelayanan publik harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

Hak dan kewajiban bagi pemerintah maupun pelayanan umum harus jelas dan diketahui secara pasti oleh masing-masing pihak;

Pengaturan setiap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi kebutuhan dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang teguh pada efisiensi dan efektivitas.

3. Kualitas, proses dan hasil pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberi keamanan, kenyamanan, kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.

Apabila pelayanan umum yang diselenggarakan oleh pemerintah terpaksa harus mahal, maka instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberikan peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakannya. Selain itu, Zeithaml et.al. (Hardiansyah, 2018:59) mengatakan bahwa ada 4 (empat) jenis pemisah yang menjadi kendala dalam pelayanan publik, yaitu sebagai berikut:

- a. Tidak tahu apa yang sebenarnya diharapkan oleh masyarakat;
- b. Pemberian ukuran yang salah dalam pelayanan masyarakat;
- c. Keliru penampilan diri dalam pelayanan publik itu sendiri;
- d. Ketika membuat perjanjian terlalu berlebihan atau pengobralan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tjiptono (Hardiansyah, 2018:60) Terciptanya kepuasan pelanggan dapat memberikan berbagai manfaat, diantaranya hubungan antara pelanggan dan pemberi layanan menjadi harmonis, sehingga memberikan dasar yang baik bagi terciptanya loyalitas pelanggan, membentuk suatu rekomendasi dari mulut ke mulut (word of mouth) yang menguntungkan bagi pemberi layanan, reputasi yang semakin baik di mata pelanggan, serta laba (PAD) yang diperoleh akan meningkat.

2.2.2 Dimensi dan Indikator Kualitas Pelayanan Publik

Membangun kualitas pelayanan yang berkualitas memang bukanlah hal mudah, karena akan ditemui beberapa tantangan dan kendala yang harus disikapi positif demi pengembangan pelayanan selanjutnya. Tantangan dan kendala ini wajar terjadi mengingat banyaknya komponen-komponen penunjang pengelolaan pelayanan publik. Dalam Buku Penyusunan Standar Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia (LAN, 2003) disebutkan bahwa tantangan dan kendala yang mendasar dalam pelayanan publik adalah:

1. Kontak antara pelanggan dengan penyedia pelayanan;

2. Variasi pelayanan;

3. Para petugas pelayanan;

4. Struktur organisasi;

5. Informasi;

6. Kepekaan permintaan dan penawaran;

7. Prosedur;

Ketidakpercayaan publik terhadap kualitas pelayanan.

Umumnya sering muncul di mata publik adalah pelayanan yang diberikan para petugas pelayanan. Petugas pelayanan merupakan ujung tombak terdepan yang berhadapan langsung dengan publik. Itu sebabnya, sebagai petugas terdepan harus memiliki profesionalisme, bagaimana cara memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat?.

Menurut Lovelock dan Wright (Hardiansyah, 2018:61) ada 4 (empat) fungsi inti yang harus dipahami penyedia layanan jasa atau produk,

1. Memahami persepsi masyarakat yang senantiasa berubah tentang nilai dan kualitas jasa atau produk;
2. Memahami kemampuan sumber daya dalam menyediakan pelayanan;
3. Memahami arah pengembangan lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas yang diinginkan masyarakat terwujud, dan
4. Memahami fungsi lembaga pelayanan agar nilai dan kualitas jasa/produk tercapai dan kebutuhan setiap stakeholders terpenuhi.

Untuk mengetahui kepuasan pelanggan, dapat dilakukan melalui survei pelanggan yang didasarkan pada dimensi-dimensi kualitas pelayanan yang berkaitan erat dengan kebutuhan pelanggan. Bagaimana mengukur kualitas pelayanan yang diberikan penyelenggara pelayanan, sesungguhnya banyak dimensi-dimensi yang dirancang para ahli yang dapat diadopsi, atau sebagai alat pemandu bagi aparatur. Dimensi-dimensi kualitas pelayanan jasa menurut para ahli tidak hanya satu, dua ada berbagai macam, namun perlu diketahui bahwa

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik yang akan dieksplorasi “tidak ada satupun metafora tunggal yang bisa memberikan teori umum atau berlaku secara umum, setiap dimensi memberikan keunggulan komparatif sebagai penjelasan dalam konteks yang berbeda-beda”. Hal ini dipertegas oleh Winardi (Hardiansyah, 2018:62) apabila kita ingin melaksanakan eksplorasi hingga melampaui model sederhana yang dikemukakan maka akan kita menghadapi kenyataan bahwa tidak ada teori yang diterima secara universal dan yang mencakup segala hal. Yang ada adalah banyak teori yang mendekati persoalan pokok dari sudut macam-macam perspektif.

Menurut Van Looy dalam Jasfer (Hardiansyah, 2018:62), suatu model dimensi kualitas jasa yang ideal baru memenuhi beberapa syarat, apabila:

1. Dimensi harus bersifat satuan yang komprehensif, artinya dapat menjelaskan karakteristik secara menyeluruh mengenai persepsi terhadap kualitas karena adanya perbedaan dari masing-masing dimensi yang diusulkan;
2. Model juga harus bersifat universal, artinya masing-masing dimensi harus bersifat umum dan valid untuk berbagai spectrum bidang jasa;
3. Masing-masing dimensi dalam model yang diajukan harus bersifat bebas;
4. Sebaiknya jumlah dimensi dibatasi (limited).

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahkan menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menurut Zeithaml et.al. (Hardiansyah, 2018:63), Kualitas pelayanan dapat diukur dari dimensi, yaitu:

1. Dimensi *Tangible* (Berwujud) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi;
2. Dimensi *Reliability* (Kehandalan) kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat;
3. Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) ketanggapan dengan cepat dan tepat dalam melayani dan merespon setiap keluhan dari pengguna layanan
4. Dimensi *Assurance* (Jaminan) pengetahuan dan kesopan petugas serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan;
5. Dimensi *Empathy* (Empati) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai kepada konsumen.

Lima dimensi pelayanan publik tersebut di atas, menurut Zeithaml et. Al (Hardiansyah, 2018:64) dapat dikembangkan menjadi sepuluh dimensi sebagai berikut:

1. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil, dan komunikasi.
2. *Reliable*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat.
3. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggungjawab terhadap mutu layanan yang diberikan.
4. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan layanan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Courtesy, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap terhadap keinginan konsumen serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.

Credibility, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.

Security, jasa pelayanan yang diberikan harus dijamin bebas dari berbagai bahaya dan resiko.

Access, terdapat kemudahan untuk mengadakan kontak dan pendekatan.

Communication, kemauan pemberi layanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat.

10. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

2.3 Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Dalam peningkatan kualitas pelayanan publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik disebutkan bahwa penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut:

Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan;

Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal:

- 1) Persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik;
- 2) Unit Kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan public;
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran ;
- 4) Kepastian waktu

Kepastian Waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;

- d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.

- e. Keamanan;

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum;

Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik;

Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika);

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kemudahan Akses

Tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika;

Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas;

Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti menggunakan acuan untuk mengukur kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan 5 indikator yakni: tangible (berwujud), reliability (kehandalan), responsiveness (ketanggapan), assurance (jaminan), empathy (empati), dan pada setiap indikator akan dikaitkan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 sebagai sub indikator.

2.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Pasal 1 angka 12 bahwa pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan

kendaraan bermotor. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No.1 Tahun 2011 bahwa kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan semua jalan darat dan gerakan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Sedangkan pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor.

Menurut Saidi (2014:41) pengertian dari Subjek Pajak Kendaraan Bermotor diantaranya:

1. Subjek pajak memiliki kendaraan bermotor
2. Subjek pajak memiliki dan menguasai kendaraan bermotor
3. Subjek pajak hanyalah menguasai dan tidak memiliki kendaraan bermotor.

Menurut Samudra (2015:94) mendefinisikan Objek Pajak Kendaraan Bermotor merupakan kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor tidak termasuk kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan alat-alat besar seperti bulldozer, excavator, loader, dan lain-lain yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum.

Adapun Syarat-Syarat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor selama 1 dan 2 tahun di kantor Samsat yang dibawa antara lain:

STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor) yang asli

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KTP (Kartu Tanda Penduduk) asli yang namanya tertera di STNK dan BPKB sepeda motor

Cek fisik sepeda motor pajak lima tahun, apabila wajib pajak tidak mempunyai KTP (Kartu Tanda Penduduk) asli atas nama yang tertera di STNK dan di BPKB Motor wajib pajak tersebut, maka bisa diganti dengan membawa Kartu Keluarga (KK) maupun surat izin mengemudi (SIM), yang tentunya nama yang sama dengan yang ada di STNK dan BPKB Motor.

Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor

Untuk perpanjangan STNK 1 tahun

1. Datang ke Samsat dengan persyaratan lengkap
2. Mengisi formulir
3. Ke loket pendaftaran, persyaratan dan identitas kita sebagai pemilik kendaraan akan diteliti

Wajib pajak menunggu di ruang tunggu yang telah disediakan

STNK akan disahkan dan dicetak dengan computer

Korektornya adalah Kanit Min Regident dan Kasi Pajak, akan diberitahu jika sudah selesai

Melakukan pembayaran ke loket pembayaran, lalu petugas akan memberikan bukti pembayaran kepada loket pengambilan STNK

Nama akan dipanggil kembali setelah STNK sudah jadi di loket pengambilan STNK

Syarat/Dokumen yang dibutuhkan untuk pengesahan diantaranya:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. KTP dan Foto Copy
2. STNK dan Foto Copy
3. BPKB dan Foto Copy
4. Surat pernyataan pemilik kendaraan bermotor bahwa tidak terjadi perubahan identitas pemilik atau spektek kendaraan bermotor

Pengesahan oleh petugas, dilaksanakan dengan cara :

1. Manual dengan cap dan tanda tangan
2. Komputerisasi dengan menggunakan register computer
3. Bukti pungutan PKB/BBN-KB, SWDKLLJ dan Premi Angsuran Jasa Raharja (khusus kendaraan umum) pada tahun sebelumnya.

2.5 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu dibuat agar dapat melihat perbandingan penelitian sekarang dengan penelitian terdahulu, agar tidak timbulnya persepsi adanya kesamaan, maka dari peneliti mencantumkan kajian mengenai penelitian terdahulu, yakni:

Herluinus A. Deda, Willy Tri Hardianto.

Penelitian Herluinus A. Deda, Willy Tri Hardianto, (2018) dalam penelitiannya tentang Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Kota Batu. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode Kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Batu.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa, kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kota Batu memberikan pelayanan sebaik-baiknya pada wajib pajak dengan mudah, mudah, cepat dan akurat sehingga penerimaan pajak tetap diperoleh secara maksimal.

2. Azalea Narita AS, Warjio, Agus Suryadi. (2016)

Penelitian Azalea Narita AS, Warjio, Agus suryadi. (2016) Universitas Sumatera Utara, dalam penelitiannya tentang Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Sumatera Utara UPT Medan Selatan. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode deskriptif dengan teknik analisis data statistik deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pelaksanaan Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Pada SAMSAT Medan Selatan.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan bahwa analisis kualitas pelayanan publik melalui pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) yang telah dilakukan dengan menggunakan (empat belas) unsur atau indikator yang didasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 2 Tahun 2004, dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik yang telah dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, UPT Medan Selatan adalah baik. Namun tentunya untuk menciptakan pelayanan yang baik harus terus menerus melakukan perbaikan layanan kepada masyarakat.

3. Indra Yanti. (2019)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penelitian Indra Yanti. (2019) Universitas Muhammadiyah Makassar, dalam penelitiannya tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang. Penelitian ini merupakan jenis penelitian kualitatif bertujuan untuk memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang.

Berdasarkan penelitian yang dilakukan dapat disimpulkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang dilihat dari lima dimensi yaitu: *Tangible, reliability, responsiveness, assurance,* dan *empati* sudah baik. *Tangibles* pada SAMSAT Kabupaten Enrekang atas pengadaan sarana dan prasarana sudah memadai. *Reliability* dengan respon pelayanan yaitu 50 menit, petugas terampil dalam menggunakan peralatan yang ada dan mampu memberikan penjelasan yang dibutuhkan oleh wajib pajak. SAMSAT Kabupaten Enrekang telah merespon keluhan wajib pajak ketika terjadi permasalahan dalam proses pelayanan, memiliki pengetahuan atas pekerjaan yang dilakukannya serta memperlihatkan kerjasama yang baik dalam melayani dan bersikap ramah dan sopan dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak, mereka melayani dengan senyum dan bertutur kata yang baik sehingga wajib pajak merasa dihargai dan telah mampu memberikan pelayanan yang berkualitas.

4. Hasnia Basir. (2014)

Penelitian Hasnia Basir. (2014) Universitas Negeri Makassar, dalam penelitiannya tentang Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa. Penelitian ini merupakan jenis penelitian Kuantitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

bagaimana kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa. Dan serta Faktor Mendung dan penghambatnya.

Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gowa dari 5 dimensi sangat baik.

Noratifah Azrina, H.Abdul Wahid, Murdiansyah Herman. (2020)

Penelitian Noratifah Azrina, H.Abdul Wahid, Murdiansyah Herman. (2020)

Universitas Islam Kalimantan, dalam penelitiannya tentang Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1 (Studi Pada Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: a. Bagaimana Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1, b. Hambatan pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1, c. Upaya mengatasi Hambatan pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1.

Hasil penelitian menunjukkan untuk kualitas pelayanan bea balik nama kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1, yang dilihat dari *Tangibles* (bukti nyata), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati), dan untuk hambatan kualitas pelayanan bea balik nama

kendaraan bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Banjarmasin 1, yaitu kendaraan yang masih dalam keadaan kredit tetapi sudah diperjual belikan tanpa diurus balik nama sesuai dengan identitas pemilik yang baru. Lalu untuk upaya yang dilakukan untuk mengatasi hambatan tersebut adalah dengan mengatasi hambatan penyertaan identitas pemilik kendaraan memberikan pelayanan dengan baik dan secepat mungkin dan diberi kesempatan menunda proses balik nama satu tahun proses BPKB menyusul (Azlina et al., n.d.).

6. Ade Irma. (2015)

Penelitian Ade Irma. (2015) Universitas Tadulako, dalam penelitiannya tentang Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian kualitatif. Penelitian ini bertujuan untuk melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.

Hasil penelitian menunjukkan Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan Pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu dilihat dari 5 dimensi, *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati) sudah baik, namun untuk dimensi tangibles (bukti fisik) masih kurang maksimal, dikarenakan pada tampilan ruangan masih kurang nyaman.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Adapun perbedaan antara penelitian yang terdahulu dengan penelitian sekarang dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang.

Penelitian (Terdahulu)		Penelitian (Sekarang)
Herlenius A. Deda, Willy Tri Hardianto.	Kualitas pelayanan publik di SAMSAT Kabupaten Enrekang.	Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
Azalea Narita AS, Warjio, Agus suryadi. (2016)	Menganalisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Sumatera Utara UPT Medan Selatan.	Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
Indra Yanti. (2019)	Memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Enrekang.	memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
Hasnia Basir (2014)	Melihat kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Gowa dari 5 dimensi.	memberikan gambaran mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2.1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Sekarang (lanjutan).

Noratifah Azrina, H.Abdul Wahid, Murdiansyah Herman. (2020)	Menggambarkan mengenai kualitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu (SAMSAT) Kota Banjarmasin	Menggambarkan mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.
Ade Irma. (2015)	Menggambarkan kualitas layanan pembayaran pajak bumi dan bangunan pada Dinas Pendapatan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Palu.	Menggambarkan mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan.

2.6 Pelayanan Publik dalam Pandangan Islam

Dalam kitab suci Al-Qur'an terdapat ayat yang berhubungan dengan pelayanan publik atau dengan kata lain menjelaskan bagaimana pelayanan dalam Islam, Allah menganjurkan setiap orang yang beriman agar memberi pelayanan yang baik.

Dalam kaitan ini Rasulullah bersabda: kutip Sebaik-baik kalian adalah orang yang diharapkan kebaikannya dan sedangkan keburukannya terjaga. (HR.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Firmidzi). Syariat islam menilai bahwa perbuatan atau pelayanan terbaik seseorang kepada orang lain pada hakikatnya adalah telah berbuat baik untuk dirinya sendiri, sebagaimana firman Allah Swt (QS. Al-Isra: 7) .

هَكُّمُ وَجُوَ الْيَسْأَوَةِ لِأَجْرٍ وَعَدُ جَاءَ فَإِذَا فَلَهَا سَأْتُمْ أَنْ تُولِ الْإِنْفُسِكُمْ أَحْسَنْتُمْ أَحْسَنْتُمْ أَنْ

وَكَمَا الْمَسْجِدِ أَوْلِيَدْخُلُوْا مَا أَوْلِيْتَبْرُوْا مَرَّةٍ أَوْلَ هُ وَأَمَاعَاوْتَبِيْرٍ

Artinya: *Jika kamu berbuat baik (berarti) kamu berbuat baik untuk dirimu sendiri. Dan jika kamu berbuat jahat, maka (kerugian kejahatan) itu untuk dirimu sendiri. Apabila datang saat hukuman (kejahatan) yang kedua, (kami bangkitkan musuhmu) untuk menurunkan wajahmu lalu mereka masuk ke dalam masjid (Masjidil Aqsa), sebagaimana ketika mereka memasukinya pertama kali dan mereka membinasakan apa saja yang mereka kuasai.*

Dalam konsep Islam, amanah dalam bekerja sangat diutamakan, dalam melayani masyarakat khususnya masyarakat yang datang untuk membutuhkan pertolongan kepada pihak yang bersangkutan, maka yang bersangkutan harus bertanggungjawab atas apa amanah yang telah Ia emban.

Setiap manusia adalah khalifah di muka bumi yang harus siap mengemban tugas masing-masing dan harus mempertanggungjawabkan apa yang telah diserahkan amanah tersebut. Destinasi akhir manusia selain mampu meraih ketakwaan, juga menjadi manusia yang terbaik di muka bumi (khaira ummah).

Konklusi ini cukup jelas disebutkan dalam Al-Quran QS. Ali Imran: 110

كُنْتُمْ خَيْرَ أُمَّةٍ أُخْرِجَتْ مِنَ الْبَرِّ وَتَوَلَّوْا الْمُنْكَرَ الْبَرِّ وَتَوَلَّوْا الْمَعْرُوفَ تَأْمُرُونَ لِلنَّاسِ

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

لَهُمْ خَيْرٌ لِّكَانَ الْكُتُبَا هُنَّ اَمَّنُو لُو بِاَلله ۝

Artinya: *kamu (umat Islam) adalah umat terbaik yang dilahirkan untuk manusia, (karena kamu) menyuruh (berbuat) yang ma'ruf, dan mencegah dari yang mungkar, dan beriman kepada Allah. Sekiranya ahli kitab beriman, tentulah itu lebih baik bagi mereka.*

27 Definisi Konsep

Kualitas Pelayanan Publik merupakan kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

2. Dimensi Kualitas Pelayanan Publik dapat diukur dari dimensi, yaitu: *Tangible* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapn), *Assurance* (Jaminan), *Empathy* (Empati).

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1 angka).

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



2.3 Konsep Operasional

Tabel 2.2 Konsep Operasional

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml, et, al, dalam Hardiansyah 2018)	Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud)	<p><i>Tangible</i> yang dimaksud sejalan dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Bagian V Prinsip Pelayanan Publik yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kelengkapan Sarana dan prasarana • Kemudahan Akses
	Dimensi <i>Reliability</i> (Kehandalan)	<p><i>Reliability</i> yang dimaksud sejalan dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Bagian V Prinsip Pelayanan Publik yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kepastian waktu • Tanggung Jawab
	Dimensi <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	<p><i>Responsiveness</i> yang dimaksud sejalan dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Bagian V Prinsip Pelayanan Publik yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Akurasi.
	Dimensi <i>Assurance</i> (Jaminan)	<p><i>Reliability</i> yang dimaksud sejalan dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Bagian V Prinsip Pelayanan Publik yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Prinsip kejelasan
	Dimensi <i>Empathy</i> (Empati)	<p><i>Empathy</i> yang dimaksud sejalan dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Bagian V Prinsip Pelayanan Publik yaitu:</p> <ul style="list-style-type: none"> • Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan

Sumber: Kualitas Pelayanan Publik (Zeithaml, et, al, dalam Hardiansyah 2018).

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Pada penelitian ini dimana dalam mengukur kualitas pelayanan setiap indikator memiliki keterkaitan dengan sub indikator yang didalamnya sesuai dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bagian V prinsip pelayanan publik.

Dimensi *Tangible* (Berwujud) terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personil dan komunikasi. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Tangible* (Berwujud) yang dimaksud adalah:

- Kelengkapan Sarana dan Prasaran, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).
- Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana dan prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

Dimensi *Reliability* (Kehandalan) kemampuan untuk melakukan pelayanan yang dijanjikan dengan andal dan akurat; Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Reliability* (Kehandalan) yang dimaksud adalah:

- Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan;
- Tanggung jawab, pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dimensi *Responsiveness* (Ketanggapan) ketanggapan dengan cepat dan tepat dalam melayani dan merespon setiap keluhan dari pengguna layanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Responsiveness* (Ketanggapan) yang dimaksud adalah:

- Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- Dimensi *Assurance* (Jaminan) pengetahuan dan kesopan petugas serta kemampuan mereka untuk menyampaikan kepercayaan dan keyakinan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Assurance* (Jaminan) yang dimaksud adalah:
- Kejelasan, yang salah satunya yaitu rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
5. Dimensi *Empathy* (Empati) sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai kepada konsumen. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 *Empathy* (Empati) yang dimaksud adalah:
- Kedisiplinan, Kesopanan, Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

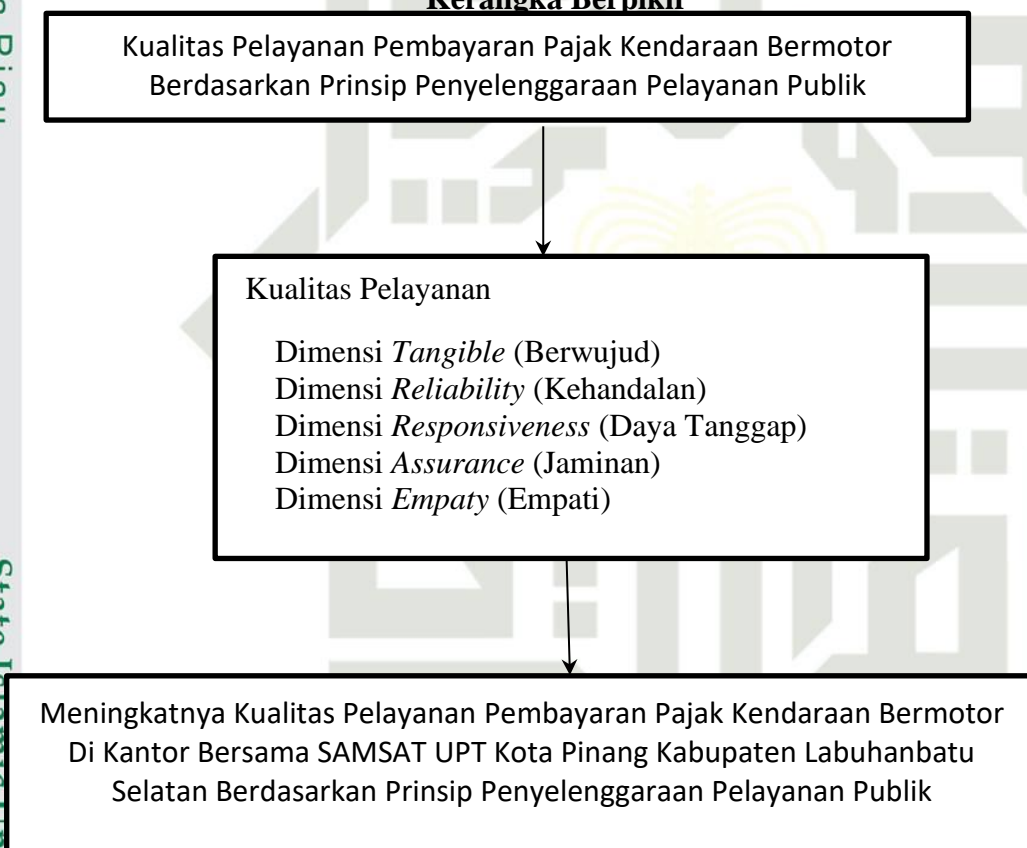
Dan untuk ke lima indikator diatas yang memiliki keterkaitan dengan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 bagian V prinsip pelayanan publik dan penilaian pada saat pemberian pelayanan pembayaran pajak yang diterima pengguna layanan dapat melihat kualitas dari pelayanan yang ada.

2.9 Kerangka Berpikir

Kerangka pemikiran merupakan sebuah konsep yang memaparkan secara garis besar alur berjalannya sebuah penelitian. Secara skematis kerangka pemikiran dalam penelitian ini dapat dilihat sebagai berikut.

Gambar 1

Kerangka Berpikir



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang yang beralamat di Jl. Lintas Sumatera KM. 3 Asam Jawa Kota Pinang Kab. Labuhanbatu Selatan. Waktu penelitian terhitung dari bulan September hingga selesai.

3.2 Jenis dan Pendekatan Penelitian

Permasalahan yang akan dikaji merupakan masalah yang bersifat sosial dan dinamis. Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif untuk menentukan cara mencari, mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif ini dapat digunakan untuk memahami interaksi sosial. Misalnya dengan wawancara yang mendalam sehingga akan ditemukan pola-pola yang jelas.

Menurut (Moleong: 2014:6) penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami subjek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan, dll. Dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa, pada suatu konteks khusus yang alami dan dengan memanfaatkan berbagai metode alamiah.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.3 Sumber Data

Sumber data dalam penelitian ini adalah subyek dari mana data ini diperoleh. Adapun sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi dua, yakni sumber data primer dan sumber data sekunder.

1. Data Primer

Data primer adalah data yang didapatkan langsung kepada pengumpul data (Sugiyono, 2018). Data yang diperoleh langsung dari responden di lapangan yang dapat melalui wawancara dengan pihak terkait mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten labuhanbatu Selatan.

2. Data Sekunder

Data sekunder yaitu berupa data yang diperoleh dari pihak kedua, data baku yang didapat dari Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang. Dalam hal ini data yang penulis peroleh berupa dokumen/arsip yang ada pada lokasi penelitian, dan dari studi pustaka untuk beberapa teori yang berkaitan dengan permasalahan.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Observasi

Observasi adalah pengamatan dan pencatatan yang sistematis terhadap gejala-gejala yang diteliti (Husaini, 2011:52). Pada saat melakukan observasi peneliti melihat pelayanan yang diberikan oleh pegawai dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan teori kualitas pelayanan

menurut Zeithaml et al dalam hal ini juga berkaitan dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 yaitu prinsip pelayanan publik. Peneliti sebagai pengamat terhadap aktivitas yang terjadi di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang. Dan untuk observasi peneliti menggunakan tabel observasi dengan item-item pertanyaan dimana dalam observasi itu, peneliti sendiri sebagai pengamat dalam menilai dan hasil akhir dari observasi ini menggunakan 4 interval kriteria penilaian sangat baik, cukup, kurang baik, dan tidak baik menurut Suharsimi Arikunto (1998: 246) diantaranya:

- a. persentase antara 76% - 100% dikatakan “sangat baik”
 - b. persentase antara 56% - 75% dikatakan “cukup baik”
 - c. persentase antara 40% - 55% dikatakan “kurang baik”
 - d. persentase kurang dari 40% dikatakan “tidak baik”
2. Wawancara

Wawancara merupakan kegiatan tanya-jawab yang dilakukan secara lisan antara dua orang yakni pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan orang yang diwawancarai yang memberi jawaban atas pertanyaan itu. Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur yaitu menggunakan pedoman wawancara yang pokok kemudian pertanyaan dikembangkan seiring atau sambil bertanya setelah informan tersebut menjawab, sehingga terjadi wawancara interaktif antara peneliti dengan informan. Wawancara dilakukan dengan dicatat atau direkam sehingga data yang diperoleh dapat dikonfirmasi kembali. Wawancara dilakukan secara mendalam untuk mendapatkan data langsung melalui Tanya-jawab dengan orang-orang yang terkait dengan pelaksanaan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Pelaksanaan wawancara diajukan kepada informan-informan yaitu kepala bagian tata usaha, petugas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dan wajib pajak yang melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Metode wawancara yang digunakan untuk mendapatkan informasi mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang meliputi lima dimensi pengukuran pelayanan publik yaitu: *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

3. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu dengan cara mengambil data dokumen-dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan data yang diperlukan dalam melengkapi data-data penelitian, seperti sejarah berdirinya Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang, sarana dan prasarana, serta Standard Operating Procedure (SOP).

3.5 Informan Penelitian

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan informan, pada penelitian ini menggunakan teknik *purposive sampling* yaitu pengambilan informan berdasarkan karakteristik tertentu mengenai siapa saja yang pantas untuk dijadikan informan. Adapun informan diambil untuk proses penelitian ini adalah sebagai berikut:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.1 Tabel Informan Penelitian

No	Nama Informan	Inisial	Jabatan
	Amir Husin, SE	AH	Kepala Bagian Tata Usaha
	Rahma Wani Nasution	R	Petugas Pelayanan
	Fazra Ramuda Siregar	FR	Petugas Pelayanan
	H.Buyung pohan	H.BP	Masyarakat (wajib pajak)
	Marahalim Harahap	M	Masyarakat (wajib pajak)
	Rika	R	Masyarakat (wajib pajak)
	Ramadhan Ahmad	RA	Masyarakat (wajib pajak)
8	Sofyan	S	Masyarakat (wajib pajak)
9	Muhammad Halim	MH	Masyarakat (wajib pajak)

3.6 Teknik Analisis Data

Menggunakan deskriptif kualitatif (menggambarkan dan memaparkan) Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang, sehingga dapat menjawab dari rumusan masalah. Teknik ini dikemukakan oleh (Sugiyono: 2018) berikut ini adalah tahapan yang dipakai untuk menganalisis data yaitu:

a. Reduksi Data

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal yang pokok, memfokuskan pada hal yang penting. Data yang sudah direduksi dapat memberikan gambaran yang tepat, dan dapat membantu peneliti dalam pengumpulan data.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Penyajian Data

Penyajian Data dalam penelitian kualitatif dan dengan teks yang bersifat deskriptif informasi yang disajikan dalam bentuk kalimat ilmiah dengan bahasa sederhana, selektif dan muda untuk dimaknai sesuai dengan data yang didapat di lapangan tanpa ada penambahan pendapat dari penulis.

Penarikan kesimpulan

Merupakan akhir dari rangkaian data setelah sebelumnya dilakukan reduksi dan penyajian data. setelah ditemukan hasil, simpulan ini dibuat dengan kalimat yang bersifat kualitatif berdasarkan wawancara yang telah dilakukan, langkah selanjutnya dalam proses ini adalah upaya verifikasi (pemikiran kembali) sehingga saat ditemukan ketidaksesuaian antara fenomena, data dengan konsep dari teori yang dibangun, maka peneliti kembali melakukan pengumpulan data atau reduksi atau perbaikan dalam penyajian data kembali. Sehingga dapat diperoleh sebuah kesimpulan yang utuh.

3.7 Pengabsahan Data

Untuk menetapkan keabsahan data dalam penelitian ini yaitu dilakukan pengujian kredibilitas yang meliputi triangulasi. Triangulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara dan berbagai waktu. Teknik triangulasi yang dilakukan dalam penelitian ini adalah triangulasi sumber. Dalam penelitian kualitatif, triangulasi sumber berarti membandingkan dan mengecek kembali derajat kepercayaan suatu informasi yang diperoleh melalui hasil wawancara antara satu informan dengan informan lain.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV**DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN****4.1 Gambaran Umum Kabupaten Labuhanbatu Selatan**

Kota Pinang merupakan kecamatan sekaligus pusat pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Sumatera Utara, Indonesia. Jarak kota ini adalah 345 km dari kota Medan, ibu kota provinsi Sumatera Utara. Kabupaten Labuhanbatu Selatan merupakan salah satu kabupaten yang baru terbentuk pada tahun 2008 yang merupakan hasil pemekaran dari labuhanbatu sesuai dengan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 22 Tahun 2008 tentang Pembentukan Kabupaten Labuhanbatu Selatan berbatasan langsung dengan Provinsi Riau, sehingga wilayah ini memiliki potensi geografis karena dilalui oleh Jalur Lintas Timur Sumatera, yaitu mulai dari Batasan Aceh-Tanjung Pura-Binjai-Medan-Lubuk Pakam-Sei Rampah-Tebing Tinggi-Indrapura-Limapuluh-Sei Bejangkar-Kisaran-Simpang Kawat-Pulau Rakyat-Aek Kanopan-Rantauprapat-Simpang Kotapinang-Batas Riau.

4.2 Sejarah Singkat Kantor Bersama Samsat UPT Kota Pinang

Pemerintah mengeluarkan Surat Keputusan Bersama tiga Menteri yaitu Menteri Pertahanan dan Keamanan, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri Nomor: Kep/13/XII/1976, Kep/MK/12/1976 dan Tahun 1976 tertanggal 28 September 1976, tentang pelaksanaan penyelenggaraan Sistem Baru Pendaftaran Kendaraan Bermotor yang disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang bertujuan Sebagai usaha untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada

masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang berdomisili di Provinsi Sumatera Utara, Meningkatkan pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan dari sektor PKB dan BBN-KB, Meningkatkan pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan Asuransi Kerugian Kecelakaan Jasa Raharja Cabang Utama Medan Sumatera Utara, Sebagai usaha menyeragamkan tindakan, ketertiban, dan kelancaran pengadaan administrasi perkantoran.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang disingkat SAMSAT pada awalnya berdiri pada tahun 1976. Pada tanggal 1 Desember 2007 dimana Kantor bersama SAMSAT Brandan berdiri. Pada operasionalisasi secara koordinatif dan integratif, bahwa kantor SAMSAT terdiri dari 3 (tiga) instansi, yakni Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan wewenang di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Provinsi bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang di bidang penyampaian Sumbangan wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat untuk mengurus registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ maka dari itu dibentuk Kantor Bersama SAMSAT.

Berikut ini wilayah kerja pelayanan SAMSAT SE-Sumatera Utara, yaitu:

- 1. SAMSAT Medan Utara
- 2. SAMSAT Medan Selatan
- 3. SAMSAT Binjai

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

SAMSAT Stabat
 SAMSAT Pangkalan Brandan
 SAMSAT Lubuk Pakam
 SAMSAT Sei Rampah
 SAMSAT Tebing Tinggi
 SAMSAT Pematang Siantar
 SAMSAT Perdagangan
 SAMSAT Lima Puluh
 SAMSAT Kisaran
 SAMSAT Tanjung Balai
 SAMSAT Aek Kanopan
 SAMSAT Rantau Prapat
 SAMSAT Kota Pinang
 SAMSAT Kabanjahe
 SAMSAT Sidikalang
 SAMSAT Salak
 SAMSAT Balige
 SAMSAT Pangururan
 SAMSAT Dolok Sanggul
 SAMSAT Tarutung
 SAMSAT Sibolga
 SAMSAT Tapanuli Tengah
 SAMSAT Barus

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- 27) SAMSAT Padang Sidempuan
- 28) SAMSAT Tapanuli Selatan
- 29) SAMSAT Gunung Tua
- 30) SAMSAT Sibuhuan
- 31) SAMSAT Penyabungan
- 32) SAMSAT Natal
- 33) SAMSAT Gunung Sitoli
- 34) SAMSAT Teluk Dalam

4.3 Visi, Misi

a. Visi

Adapun visi Samsat sebagai berikut:

“Terwujudnya pelayanan prima berbasis teknologi informasi menuju pemerintahan yang bersih”.

b. Misi

Adapun misi Samsat, terdapat empat misi empat misi diantaranya:

1. Meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat;
2. Meningkatkan sumber daya manusia;
3. Meningkatkan identifikasi dan keamanan kepemilikan kendaraan bermotor;
4. Meningkatkan penerimaan daerah dan pusat.

Tabel 4.1 Daftar Pegawai Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang

No	Nama	Jabatan	Keterangan
	Drs.Hardi Pasaribu, M.Si	Kepala UPT	PNS
	Amir Husin Nasution, SE	Kepala Bagian Tata Usaha	PNS
	H. Syahrul, SE	KASI Pendataan Dan Penetapan	PNS
	Felik Edison, SE	KASI Penagihan dan Pengelolaan Tunggakan	PNS
	Junter, SH	Bendahara Pengeluaran	PNS
6	Saipul Bahri Ritonga, SE	Bendahara Penerimaan	PNS
7	Gustaf Abdul Haris, SH	Analisis Pajak	PNS
8	Hamdani Nasution, SE	Koordinator Pelayanan	PNS
9	Paisal Hamdani, SH.,M.SI	Administrasi Pajak	PNS
10	Makmur Siregar	Pengurus Barang	PNS
11	Fazra Ramuda Siregar	Petugas Pendukung pelayanan	Non PNS
12	Rika Handayani Siregar	Petugas Pendukung Pelayanan	Non PNS
13	Ilham Pardamaian Hasibuan	Petugas Pendukung Pelayanan	Non PNS
14	Rita Nova Sari Harahap	Petugas Pendukung Pelayanan	Non PNS
15	Leo Syahputra	Petugas Pendukung Pelayanan	Non PNS
16	Santun Hasibuan	Petugas Pendukung Pelayanan	Non PNS
17	Deni Aprilla	Petugas Pendukung Pelayanan	Non PNS

Sumber: Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.4 Tugas dan Fungsi Samsat UPT Kota Pinang

UPT Samsat mempunyai tugas pokok melaksanakan sebagian fungsi Badan di bidang pajak dan retribusi Daerah.

UPT Samsat menyelenggarakan fungsi :

Penyelenggaraan pengkajian bahan petunjuk teknis di bidang pajak dan retribusi daerah;

Penyelenggaraan pelayanan di bidang pajak dan retribusi daerah;

Kepala UPT Samsat mempunyai tugas :

- a. Menyelenggarakan perumusan program kerja UPT Samsat;
- b. Menyelenggarakan koordinasi, pemimpin, pembinaan, dan pengendalian pelaksanaan tugas pokok dan fungsi UPT Kota Pinang;
- c. Menyelenggarakan pengkajian bahan petunjuk teknis pelayanan pengendalian, evaluasi, pelaporan, dan koordinasi pajak dan retribusi daerah;
- d. Menyelenggarakan pelayanan pajak dan retribusi daerah;
 - Menyelenggarakan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan teknis
 - Menyelenggarakan koordinasi dengan Kabupaten/Kota serta Unit Kerja terkait;
 - Menyelenggarakan tugas lain, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

Untuk melaksanakan tugas, fungsi, dan uraian tugas sebagaimana

dimaksud, kepala UPT Samsat dibantu :

- a. Sub bagian Tata Usaha

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Seksi Pendataan dan Penetapan

Seksi Penagihan dan Pengelolaan Tunggalan

Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai uraian tugas :

Melaksanakan penyusunan program kerja UPT Samsat dan Sub Bagian Tata Usaha;

Melaksanakan kehumasan dalam lingkup UPT Samsat;

Melaksanakan pengelolaan administrasi kepegawaian;

Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan;

e. Melaksanakan rekonsiliasi potensi pajak dan retribusi Daerah;

f. Melaksanakan pengelolaan umum dan perlengkapan

g. Melaksanakan pengelolaan tata naskah dinas dan kearsipan;

h. Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan pertimbangan pengambilan kebijakan;

i. Melaksanakan koordinasi dengan Unit Kerja terkait;

Melaksanakan evaluasi dan pelaporan program kerja UPT Samsat dan kegiatan Sub Bagian Tata Usaha;

Melaksanakan tugas lain, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan, mempunyai uraian tugas :

Melaksanakan penyusunan program kerja Seksi Pendataan dan Penetapan;

Melaksanakan penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan pendataan dan pendaftaran, serta penetapan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik

Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pajak bahan Bakar Kendaraan

Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melaksanakan koordinasi pembinaan, pengendalian, evaluasi, pembukuan, dan pelaporan pendataan, dan penetapan PKB, BBNKB, PBBKB, PAP, Pajak Rokok;

Melaksanakan pelayanan pendataan, pendaftaran, dan penepatan, PKB, BBNKB, PBBKB, PAP, Pajak Rokok;

Melaksanakan pengendalian pelaksanaan pelayanan pendataan dan pendaftaran, serta penetapan PKB BBNKB, PBBKB, PAP, Pajak Rokok;

Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan kebijakan teknis operasional;

- g. Melaksanakan koordinasi dengan Kabupaten/Kota serta Unit Kerja terkait;
- h. Melaksanakan tugas lain, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

(4) Kepala Seksi Penagihan dan Pengelolaan Tunggakan

1. Melaksanakan penyusunan program kerja Seksi Penagihan dan Pengelolaan Tunggakan:

Melaksanakan penyusunan bahan petunjuk teknis pelayanan penagihan dan pengelolaan piutang dan/atau tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Air Permukaan (PAP), Pajak Rokok;

Melaksanakan pelayanan penagihan dan pengelolaan piutang dan/atau tunggakan serta keberatan dan banding PKB, BBNKB, PAP, Pajak Rokok;

Melaksanakan koordinasi, pengendalian evaluasi pelaporan penagihan dan pengelolaan piutang dan/atau tunggakan PKB, BBNKB, PAP, Pajak Rokok;

Melaksanakan penyuluhan PKB, BBNKB, PAP, Pajak Rokok;

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Melaksanakan penyusunan bahan telaahan staf sebagai bahan kebijakan teknis operasional;

Melaksanakan koordinasi dengan Kabupaten/Kota serta Unit Kerja terkait;

Melaksanakan tugas lain, sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya.

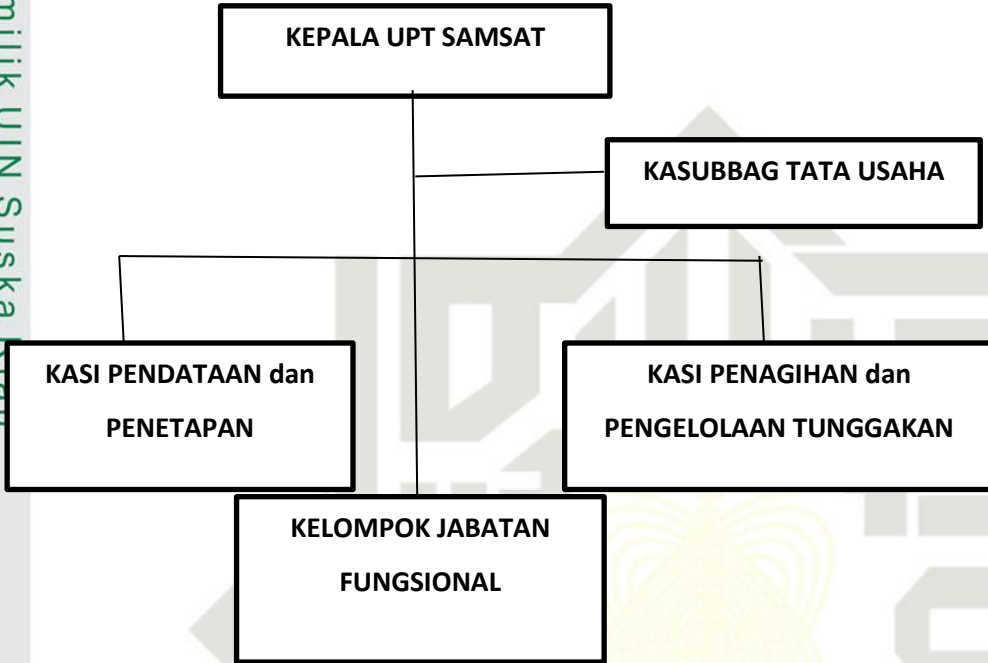
Tabel 4.2 Jumlah Peralatan di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang 2021.

No	Nama Barang	Jumlah	Keadaan Barang		
			Baik	Kurang Baik	Rusak Berat
1	Elektrik Generating Set	5	3 B	2 KB	
2	Mesin Ketik Manual	10	2 B		8 RB
3	Mesin Hitung Listrik	1	B		
4	Mesin Kas Register	1	B		
5	Mesin Calculator	1	B		
6	Kursi Tunggu Wajib Pajak	18	14 B		4 RB
7	Meja Tulis	48	33 B	15 KB	
8	Kursi Putar	75	50 B		25 RB
9	Meja Biro	1	B		
10	AC	26	20 B		6 RB
11	Unit Power Supply	14	8 B		6 RB
12	Bus SAMSAT Keliling	1	B		

Sumber Data: Kantor Bersama UPT Kota Pinang 2021

4.5 Struktur Organisasi UPT Samsat

Gambar 2 Bagan Organisasi UPT SAMSAT



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, mengenai kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan maka penulis menyimpulkan

Secara keseluruhan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan dilihat dari 5 (lima) indikator, yakni *tangible* (berwujud), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), *empathy* (empati) kualitasnya memadai dan cukup baik, namun masih ada indikator yang belum memenuhi yaitu *tangibles* (berwujud) sarana dan prasarana serta kedisiplinan pegawai yang belum memenuhi prinsip pelayanan publik, pada indikator *empathy* (empati) pegawai masih ada yang melayani dengan tidak ramah, selanjutnya yang memenuhi prinsip pelayanan publik yaitu pada indikator *reliability* (kehandalan) dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor petugas tepat waktu dan bertanggung jawab, indikator *responsiveness* (ketanggapan) petugas pelayanan sudah benar, tepat dan sah sehingga tepat sasaran, dan indikator *assurance* (jaminan) pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor memiliki kejelasan pada jaminan biaya.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hal-hal yang menjadi kendala-kendala pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan kepada wajib pajak bahwa dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang menjadi kendalanya yaitu sarana dan prasarana, jaringan yang tiba-tiba *offline*, sumber daya manusia masih ada petugas yang kurang disiplin waktu, dan belum mampu melakukan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

2. Saran

Dari kesimpulan di atas, penulis mengajukan beberapa saran yang diharapkan dapat berguna untuk peningkatan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang selama ini telah diberikan oleh Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan kepada wajib pajak.

1. Dimensi Tangible (*Berwujud*) untuk menciptakan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang, perlunya perbaikan kenyamanan tempat pelayanan, seperti sarana dan prasarana yang tersedia perlunya diperbaiki seperti AC di ruang tunggu perlu diperbaiki, komputer perlu diperhatikan dan jangan sampai pada jam kerja mengalami kerusakan, dan juga perbaikan pada kiosk helpdesk informasi wajib pajak yang keadaannya rusak, selanjutnya tempat penyusunan berkas yang masih berantakan perlu diperhatikan, agar pengguna layanan dapat merasakan kenyamanan dengan perubahan sarana dan prasarana tersebut. Dan untuk pegawai yang sering terlambat datang ke

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kantor, perlu adanya catatan sehingga keterlambatannya tersebut dapat dipertanggungjawabkan karena sebagai pemberi pelayanan harus memprioritaskan kepentingan pengguna layanan.

Dimensi Empathy (Empati) sebaiknya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pegawai dalam melayani seharusnya lebih ramah dalam memberikan pelayanan, tidak boleh memperlihatkan wajah yang seakan-akan membuat masyarakat menilai petugas dalam melayani tidak ramah. Maka perlu dilakukan pelayanan dengan senyuma, sapa, dan salam. Agar sesuai dengan standar operasional prosedur yang ada.

3. Untuk masyarakat wajib pajak yang meminta petugas untuk memproses pembayaran pajak kendaraan bermotornya, sebaiknya petugas harus benar-benar mengikuti aturan yang ada, dimana harus menyertakan surat kuasa, agar pencaloan tidak terjadi, karena wajib pajak tentunya akan membayar lebih dari besaran pajak yang dikenakan pada STNK yang wajib pajak miliki.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Al-Qur'an
QS. Al-Isra: 7
QS. Ali Imran: 110
- Buku
Aziz Samudra, Azhari 2015. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
Djafar Saidi, Muhammad. 2014. *Pembaruan Hukum Pajak*. Jakarta: Rajawali Pers.
Djumara, dkk. 2008. *Standar Pelayanan Publik Langkah-Langkah Penyusunan*. Jakarta: LAN
Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
LAN. 2004. *Sistem Administrasi Negara Kesatuan Republik Indonesia (SANKRI). Buku 3*. Jakarta: LAN.
Lovelock, C. 2011. *Services Marketing: People, technology, strategy* Pearson Education India.
Moenir, HAS. 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
Moleong. 2014. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
Mulyadi, Deddy, Hendrikus T.Gedeona, Muhammad Nur Afandi. 2018. *Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik Konsep & Praktik Administrasi dalam penyusunan SOP, Standar Pelayanan, Etika Pelayanan, Inovasi Untuk Kinerja Organisasi*. Bandung: Alfabeta.
Muslim, Hadi Larbiel. 2019. *Pelayanan Publik Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi*.
Pasolong, Harbani. 2019. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
Poltak Sinambela, Lijan. 2017. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
Pusat Kajian Manajemen Pelayanan, Deputi II Bidang Kajian Kebijakan dan Pelayanan. 2009. "Standar Pelayanan Publik: Langkah-Langkah Penyusunan," 134.
Sellang, Kamaruddin, Jamaluddin, dan Ahmad Mustanir. 2019. *Strategi dalam peningkatan pelayanan Publik Dimensi, Konsep, Indikator dan Implementasinya*. Purworejo Pasuruan Jawa Timur: Qiara Media Partner.
Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta,
_____. 2018. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta,

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Usman, Husaini dan Purnomo Setiadi Akbar.2011. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Jurnal

AS, A. N., Warjio, W., & Suryadi, A. (2016). *Analisis Kualitas Pelayanan Pada Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Upt Medan Selatan*. *Jurnal Administrasi Publik: Public Administration Journal*, 6(2), 87. <https://doi.org/10.31289/jap.v6i2.1048>.

Azlina, N., Wahid, H. A., Herman, M., Publik, I. A., & Publik, I. A. (n.d.). *BERMOTOR DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA BANJARMASIN (STUDI PADA PELAYANAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR)*.

Basir, H., Kunci, K., Pelayanan, K., Bermotor, P. K., Administrasi, S., & Atap, M. S. (2014). *KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) WILAYAH GOWA kendaraan bermotor di Samsat Wilayah Gowa yang dilihat dari indikator tangibles , reliability , responsiveness , assurance , dan empathy . Sedangkan faktor pendukung dan faktor penghamb.* 1–13.

Deda, H. A., Hardianto, W. T., Studi, P., Administrasi, I., & Tungadewi, U. T. (2018). *Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat kota batu*. 7(3), 1–5.

Gita, Larasati, hidayat. 2012. *Persepsi Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak BPHTB Di Dinas Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kota Semarang*.

Irma, A. (2014). *Keuangan Dan Aset Daerah Kota Palu*. 16(04), 1–9.

Novirsari, E. (2012). *Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Publik Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Keliling Di UNit Pelayanan Terpadu (UPT) Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara (DISPENDASU) Medan Utara*. *Jurnal Ilmu Sosial*, 5(25), 109–129.

Kepegawaian, B., Sumber, P., Manusia, D., & Email, D. (2021). *Analisis Kualitas Pelayanan Publik di Rumah Sakit Umum Daerah Bangka Tengah*. 1(2), 38-52.

Nurhidayari, Sri., Muhammad Salahuddin., Muhammad Yamin. (2021). *Kualitas Pelayanan Publik Di Desa Poto Kecamatan Moyo Utara Kabupaten Sumbawa*. *Jurnal Kapita Selekt Administrasi Publik*. 2.

Skripsi

Mutiavera, Gerdha Ninda. 2017. *Kualitas Pelayanan Publik Di kantor Kecamatan Sedayu Kabupaten Bantul*. Skripsi fakultas Ekonomi

Saputri, ariyanti. 2014. *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui*



Layanan SAMSAT Corner Di Ambarukmo Plaza Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta. Skripsi. Fakultas Ilmu Sosial.

Yanti, Indra. 2019. *Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Enrekang.*

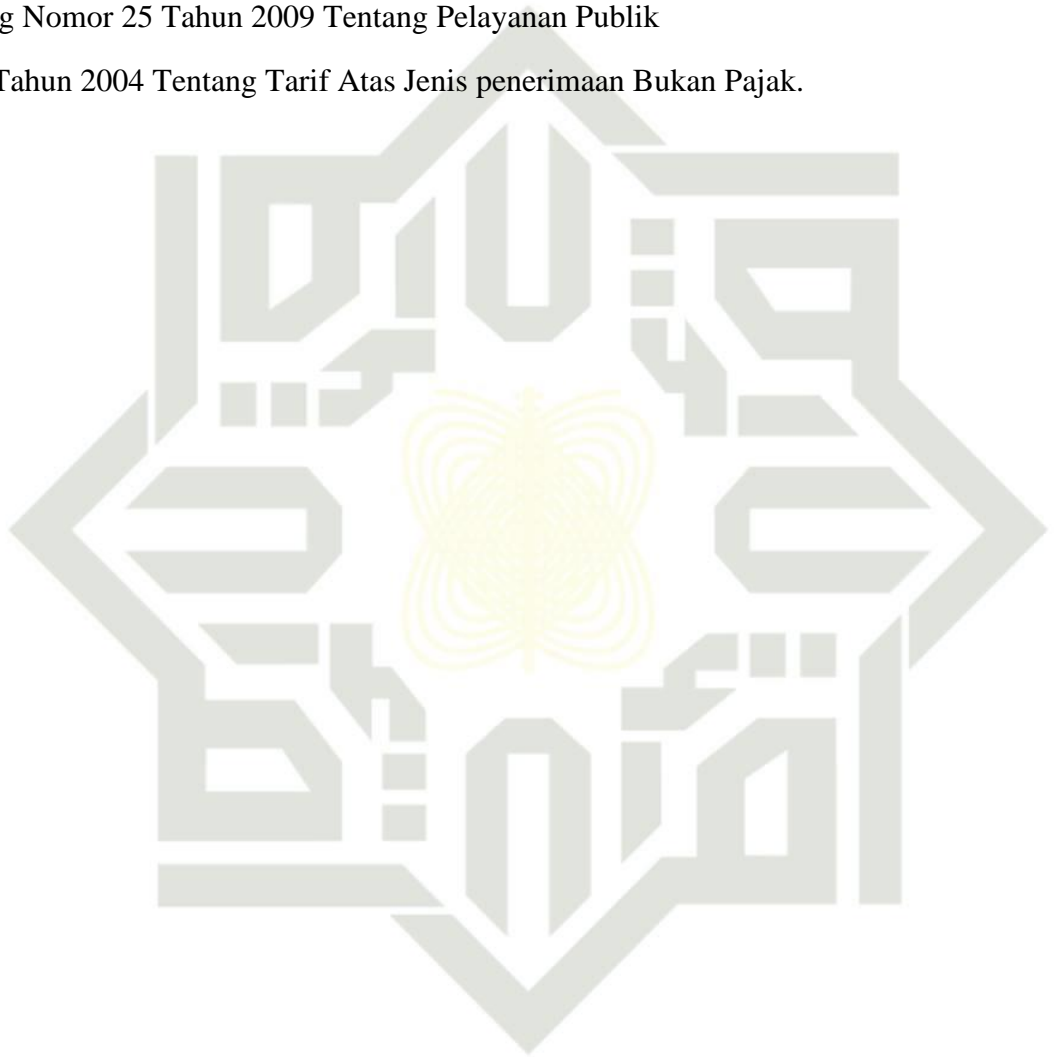
Peraturan/Undang-undang

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

PP Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Tarif Atas Jenis penerimaan Bukan Pajak.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Gambar Observasi Ruang Penyusunan Berkas

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Kepala Bagian Tata Usaha Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Bapak Amir Husein Nasution, SE (Kotapinang, 27 Desember 2022)



Wawancara dengan petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Bapak Fazra Ramuda Siregar, (Kotapinang, 13 Januari 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan petugas pelayanan pajak kendaraan bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Ibu Rahma Wani Nasution, (Kotapinang, 13 Januari 2022)



Wawancara dengan Wajib Pajak Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Bapak Marahalim Harahap (Kotapinang, 13 Januari 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Wajib Pajak Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Bapak H. Buyung Pohan (Kotapinang, 13 Januari 2022)



Wawancara dengan Wajib Pajak Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Rika (Kotapinang, 13 Januari 2022)

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Wawancara dengan Wajib Pajak Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Ramadhan Ahmad (Kotapinang, 20 Januari 2022)



Wawancara dengan Wajib Pajak Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Bapak Sofyan (Kotapinang, 20 Januari 2022).



Wawancara dengan Wajib Pajak Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan, Muhammad Halim (Kotapinang, 20 Januari 2022).

PEDOMAN WAWANCARA

Pertanyaan:

Kualitas Pelayanan Publik

Bagaimana kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang apabila dilihat dari indikator-indikator kualitas pelayanan publik:

Tangible (berwujud)

- a. Bagaimana dengan kelengkapan sarana dan prasarana penunjang pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang?
- b. Apakah syarat-syarat pelayanan yang diberikan di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang sudah dianggap jelas? Jelaskan!
- c. Bagaimana dengan kedisiplinan pegawai dalam bekerja?

2. Reliability (kehandalan)

- a. Bagaimana dengan prosedur pelayanan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang?
- b. Apakah dengan pemahaman petugas dalam tugasnya? Apakah memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan?

Responsiveness(ketanggapan)

- a. Bagaimana dengan kepastian waktu pelaksanaan pelayanan di Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang ini? Apakah sudah sesuai atau sering terlambat dalam penyelesaiannya? Jelaskan!
- b. Apakah pelayanan yang diberikan di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang sudah tepat sasaran?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Assurance (Jaminan)

- a. Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan aturan atau Undang Undang yang berlaku? Jelaskan!
- b. Bagaimana jaminan biaya dalam pelayanan yang diberikan di Kantor bersama SAMSAT UPT Kota Pinang dalam melayani masyarakat?

Empathy (empati)

- a. Bagaimana dengan kemudahan akses informasi pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang?
- b. Apakah petugas memberikan pelayanan terbaik untuk masyarakat?

II. Kendala-Kendala Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Pertanyaan:

- Apakah ada kendala dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang?



PEDOMAN OBSERVASI

Identitas observasi

- a. Lembaga yang diamati : Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang
- b. Hari, tanggal : Rabu, 11 Oktober 2021
- c. Waktu : pukul 09.00 WIB

Lembar Observasi

Kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Hari, tanggal : Rabu, 11 Oktober 2021

Objek Observasi : Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT Kota Pinang

(format observasi diisi dengan membubuhkan catatan yang perlu).

No	Aspek yang diamati	Hasil Observasi	
		Ada	Tidak Ada
1	Tangible (berwujud) <ul style="list-style-type: none"> ● Kenyamanan Ruang tunggu pelayanan ● Kelengkapan sarana dan prasarana ● Kedisiplinan petugas ● Memudahkan persyaratan administrasi ● Petugas memakai seragam yang rapi 	✓ ✓ ✓	✓ ✓ ✓
	Reliability (kehandalan) <ul style="list-style-type: none"> ● Mempunyai SOP yang jelas ● Memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan ● Kepastian waktu pelayanan 	✓ ✓ ✓	
	Responsiveness (ketanggapan) <ul style="list-style-type: none"> ● Akurasi pelayanan yang 		

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	diterima dengan benar, tepat, dan sah, setiap masyarakat yang ingin melakukan layanan <ul style="list-style-type: none"> • Semua keluhan masyarakat di respon baik dengan petugas 	✓ ✓	
	Assurance (jaminan) <ul style="list-style-type: none"> • Petugas memberikan waktu yang tepat dalam birokrasi • Kejelasan biaya administrasi yang harus dibayar 	✓ ✓	
5	Empathy (empati) <ul style="list-style-type: none"> • Keramahan • Tidak membedakan dalam melayani 	✓	✓

$$\text{jumlah: } \frac{10}{14} \times 100 = 71,4\%$$

PEDOMAN OBSERVASI

Identitas observasi

- a. Lembaga yang diamati : Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang
- b. Hari, tanggal : Senin, 27 Desember 2021
- c. Waktu : pukul 10.30 WIB

Lembar Observasi

Kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Hari, tanggal : Senin, 27 Desember 2021

Objek Observasi : Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT Kota Pinang

(Format observasi diisi dengan membubuhkan catatan yang perlu).



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

No	Aspek yang diamati	Hasil Observasi	
		Ada	Tidak Ada
2	Tangible (berwujud) <ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan Ruang tunggu pelayanan • Kelengkapan sarana dan prasarana • Kedisiplinan petugas • Memudahkan persyaratan administrasi • Petugas memakai seragam yang rapi 	✓ ✓ ✓ ✓ ✓	✓ ✓
	Reliability (kehandalan) <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai SOP yang jelas • Memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan • Kepastian waktu pelayanan 	✓ ✓ ✓ ✓	
3	Responsiveness(ketanggapan) <ul style="list-style-type: none"> • Akurasi pelayanan yang diterima dengan benar, tepat, dan sah, setiap masyarakat yang ingin melakukan layanan • Semua keluhan masyarakat di respon baik dengan petugas 	✓ ✓	
	Assurance (jaminan) <ul style="list-style-type: none"> • Petugas memberikan waktu yang tepat dalam birokrasi • Kejelasan biaya administrasi yang harus dibayar 	✓ ✓	
	Empathy (empati) <ul style="list-style-type: none"> • Keramahan • Tidak membeda- 	✓	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	membedakan dalam melayani	✓	
--	---------------------------	---	--

jumlah: $\frac{12}{14} \times 100 = 85,7\%$

PEDOMAN OBSERVASI

Identitas observasi

- a. Lembaga yang diamati : Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang
- b. Hari, tanggal : Kamis, 13 Januari 2022
- c. Waktu : pukul 10.00 WIB

Temuan Observasi

Kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor

Hari, tanggal : Kamis, 13 Januari 2022

Objek Observasi : Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT Kota Pinang

(format observasi diisi dengan membubuhkan catatan yang perlu).

No	Aspek yang diamati	Hasil Observasi	
		Ada	Tidak Ada
1	Tangible (berwujud) <ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan Ruang tunggu pelayanan • Kelengkapan sarana dan prasarana • Kedisiplinan petugas • Memudahkan persyaratan administrasi • Petugas memakai seragam yang rapi 	✓	✓
		✓	✓
2	Reliability (kehandalan) <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai SOP yang jelas • Memudahkan masyarakat 	✓	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	dalam proses pelayanan waktu pelayanan <ul style="list-style-type: none"> • Kepastian waktu pelayanan 	✓	✓
	Responsiveness(ketanggapan) <ul style="list-style-type: none"> • Akurasi pelayanan yang diterima dengan benar, tepat, dan sah, setiap masyarakat yang ingin melakukan layanan • Semua keluhan masyarakat di respon baik dengan petugas 	✓	✓
4	Assurance (jaminan) <ul style="list-style-type: none"> • Petugas memberikan waktu yang tepat dalam birokrasi • Kejelasan biaya administrasi yang harus dibayar 	✓	✓
5	Empathy (empati) <ul style="list-style-type: none"> • Keramahan • Tidak membedakan dalam melayani 	✓	✓

$$\text{jumlah: } \frac{9}{14} \times 100 = 64,2\%$$

PEDOMAN OBSERVASI

Identitas observasi

- d. Lembaga yang diamati : Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang
- e. Hari, tanggal : Kamis, 20 Januari 2022
- f. Waktu : pukul 10.30 WIB

Tembar Observasi

Kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hari, tanggal : Kamis, 20 Januari 2022

Objek Observasi : Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT Kota Pinang

(Format observasi diisi dengan membubuhkan catatan yang perlu).

No	Aspek yang diamati	Hasil Observasi	
		Baik	Tidak Baik
1	Tangible (berwujud) <ul style="list-style-type: none"> • Kenyamanan Ruang tunggu pelayanan • Kelengkapan sarana dan prasarana • Kedisiplinan petugas • Memudahkan persyaratan administrasi • Petugas memakai seragam yang rapi 	✓ ✓	✓ ✓ ✓
2	Reliability (kehandalan) <ul style="list-style-type: none"> • Mempunyai SOP yang jelas • Memudahkan masyarakat dalam proses pelayanan • Kepastian waktu pelayanan 	✓ ✓	✓
	Responsiveness(ketanggapan) <ul style="list-style-type: none"> • Akurasi pelayanan yang diterima dengan benar, tepat, dan sah, setiap masyarakat yang ingin melakukan layanan • Semua keluhan masyarakat di respon baik dengan petugas 	✓	✓
	Assurance (jaminan) <ul style="list-style-type: none"> • Petugas memberikan waktu yang tepat dalam birokrasi 	✓	



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

<ul style="list-style-type: none"> ● Kejelasan biaya administrasi yang harus dibayar 	✓	
Empathy (empati) <ul style="list-style-type: none"> ● Keramahan ● Tidak membedakan dalam melayani 	✓	✓

$$\text{jumlah: } \frac{8}{14} \times 100 = 57,1\%$$

$$\text{Rata-Rata} = 71,4 + 85,7 + 64,2 + 57,1 = 278 \div 4 = 69,6\%$$

Maka dapat disimpulkan dari hasil observasi yang didapat, dimana hasil penilaian kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebesar 69,6% dan menggunakan interval penelitian Suharsimi Arikunto (1998: 246) menunjukkan kategori cukup baik.



UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampar - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.I/PP.00.9/6655/2021 Pekanbaru, 02 Desember 2021 M
Sifat : Biasa 26 Rabiul Akhir 1443 H
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi

Kepada
Yth. Devi Deswimar, S. Sos, M. Si
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

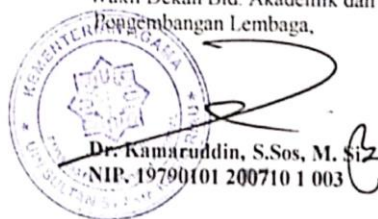
Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Delita Astuti
NIM : 11870521725
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
Wakil Dekan Bid. Akademik dan
Pengembangan Lembaga,



Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonsos@uin-suska.ac.id

Nomor	: Un.04/F.VII/PP.00.9/5344/2021	Pekanbaru, 06 Oktober 2021 M
Sifat	: Biasa	28 Safar 1443 H
Lampiran	: -	
Hal	: Pra Riset	

Kepada
Yth. Kepala
Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah
Provinsi Sumatera Utara
Cq Upt. Kotapinang
di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Delita Astuti
NIM. : 11870521725
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan **Pra Riset** dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "**Persepsi Masyarakat Tentang Kualitas Pelayanan Publik (Studi Kasus Pelayanan Pembuatan STNK Di Kantor Bersama Samsat UPT. Kotapinang)**" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPPD.KOTA PINANG**

Jl. Lintas Sumatera Kota Pinang-Bagan Batu Km 3 Tlp (0624) 495878

Kotapinang, 30 Desember 2021

Nomor : 027/2405 /UPPD.BPPRD-KP/2021
Sifat : Biasa
Lampiran :
Perihal : Persetujuan Melakukan Riset

Kepada Yth ;
DEKAN UNIVERSITAS ISLAM NEGERI
SULTAN SYARIF KASIM RIAU

Di _
Tempat

Dengan Hormat,

Memenuhi Surat Dekan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Nomor : UN.04/F.VII/PP.00.09/6738/3021 Tanggal 07 Desember 2021 Hal Izin Riset

Sehubungan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya kami menyetujui yang namanya tersebut dibawah ini melakukan Riset di kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah UPT Kotapinang

Nama : Delita Astuti
NIM : 11870521725
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

Dengan Judul Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat UPT Kotapinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan

Demikian Surat Persetujuan ini disampaikan atas Kerjasamanya diucapkan terima kasih.

KEPALA UPPD.BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN
RETRIBUSI DAERAH KOTA PINANG



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No. 55 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051
 Fax 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail. : fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/6738/2021
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 07 Desember 2021 M
 2 Jumadil Awwal 1443 H

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Badan Pengelolaan Pajak dan
 Retribusi Daerah
 Sumatera Utara
 cq. UPT Kota Pinang
 di Tempat


Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Delita Astuti
 NIM. : 11870521725
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: "Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan" Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

 Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPPD.KOTA PINANG**

Jl. Lintas Sumatera Kota Pinang-Bagan Batu Km 3 Tlp. (0624) 495878

SURAT KETERANGAN RISET

Nomor: 973/334 /BPPRD.KP/2022

yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Drs. Hardi Pasaribu, M.Si
 NIP. : 19680106 199303 1 004
 Pangkat/ Gol : Pembina Tk. I (IV/b)
 Jabatan : Kepala UPPD. BPPRD Kotapinang
 Unit Kerja : Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kotapinang

Dengan ini menerangkan bahwa :

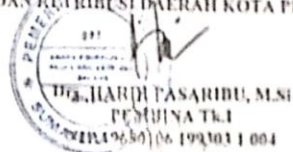
Nama : Delita Astuti
 NIM : 11870521725
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Jurusan : Administrasi Negara
 Perguruan Tinggi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Mahasiswa tersebut diatas adalah benar telah melakukan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan Skripsi di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Kotapinang dengan Judul : "**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT UPT.KOTAPINANG**".

Demikian Surat Keterangan ini kami buat, untuk dipergunakan sebagaimana

Kotapinang, 7 Maret 2022

KEPALA UPPD.BADAN PENGELOLAAN PAJAK
DAN RETRIBUSI DAERAH KOTA PINANG


 Drs. HARDI PASARIBU, M.Si
 PEMBINA TK.I
 (196801061993031004)



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

NAMA MAHASISWA : DELITA ASTUTI
 NIM / SMT : 11870521725
 JUDUL SKRIPSI : KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERKAMA SAMSAT UPT KOTA PINAG
KABUPATEN LABUHANBATU SELATAN

No.	Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	3 Desember 2021	Membuat daftar pertanyaan penelitian	
2	9 Desember 2021	observasi penelitian dibuat tabel dan disesuaikan dengan indikator penelitian	
3	21 Desember 2021	ACC turun kelapangan	
4	4 Februari 2022	Pada referensi yang dikutip harus ada di daftar pustaka	
5	10 Februari 2022	Hasil penelitian dan pembahasan dikaitkan dengan Kep. MENPAN No: 63/KEP/M.PAN/7/2003	
6	18 Februari 2022	Hasil pembahasan diberi penarikan kesimpulan	
7	25 Februari 2022	Hasil observasi dilihat nilai dari jumlah rata-ratanya	
8	1 Maret 2022	kesimpulan dibuat secara keseluruhan tidak dibuat per indikator	
9	8/3-2022	Ace Munagash	

NB : Kartu ini dilampirkan oleh mahasiswa pada waktu meminta perselujuan KAJUR untuk mengikuti ujian Skripsi

Pekanbaru, 20

Pembimbing I

DELITA DEWIMAR, S.Sa, M.Si
 NIP/NIK 130 411 027

RIWAYAT HIDUP



Delita Astuti, dilahirkan di Normark, 03 Agustus 2000. Anak dari Bapak Samuri dan Ibu Susilawati. Merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Selama hidup, penulis telah menyelesaikan beberapa pendidikan. Adapun perjalanan penulis dalam jenjang menuntut ilmu pengetahuan, penulis telah mengikuti pendidikan formal sebagai berikut:

Tahun 2006	Memasuki Sekolah Dasar Negeri 118172 Perk. Normark dan menyelesaikan pendidikan SD pada Tahun 2012
Tahun 2012	Memasuki Sekolah Menengah Pertama Negeri 1 Kota Pinang dan menyelesaikan pendidikan SMP pada Tahun 2015
Tahun 2015	Memasuki Sekolah Menengah Atas Negeri 2 Kota Pinang dan menyelesaikan pendidikan SMA pada Tahun 2018
Tahun 2018	Terdaftar sebagai mahasiswa Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Program Studi Administrasi Negara S-1.
Pada Tahun 2021 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan di Dinas Pemberdayaan Masyarakat, Desa, Kependudukan dan Pencatatan Sipil Provinsi Riau. Kemudian pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Kualu kecamatan Tambang Kabupaten Kampar. Penulis mengikuti ujian munaqasah pada 24 Maret 2022 dengan judul skripsi “ <i>Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT UPT Kota Pinang Kabupaten Labuhanbatu Selatan</i> ” dan dinyatakan lulus dan berhak meyanggah gelar Sarjana Sosial (S.Sos).	