



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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA UPT. SAMSAT RANTAUPRAPAT KABUPATEN
LABUHANBATU DI KECAMATAN RANTAU SELATAN**

SKRIPSI



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

IRA TSAMARAH
11870520142

UIN SUSKA RIAU

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS
PELAYANAN PADA UPT. SAMSAT RANTAUPRAPAT KABUPATEN
LABUHANBATU DI KECAMATAN RANTAU SELATAN**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Strata 1
Program Studi Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Social
Universitas Islam Negeri Sultan Syraif Kasim Riau



Oleh :

IRA TSAMARAH
11870520142

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
2022**



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.

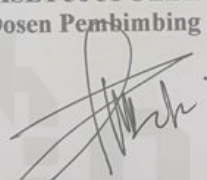
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

LEMBARAN PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA : IRA TSAMARAH
NIM : 11870520142
PRODI : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
JUDUL SKRIPSI : PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT.SAMSAT RANTAUPRAPAT KABUPATEN LABUHANBATU DI KECAMATAN RANTAU SELATAN.

DISETUJUI OLEH
Dosen Pembimbing


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

Mengetahui


DEKAN

KETUA PRODI

Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

Administrasi Negara




Dr. H. N. N. N. N.
NIP. 00826 199903 2 001


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



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.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Ira Tsamarah
NIM : 11870520142
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Upt. Samsat Rantau prapat Kabupaten Labuhan Batu Di Kecamatan Rantau Selatan
Tanggal Ujian : 20 Juni 2022

**Tim
Penguji**

Ketua
Dr. Khairunsyah Purba, S.sos, M.si

Sekretaris
Martha Hasanah R, SH, MH

Anggota
Dr. Mustiqowati UF M.Si

Anggota
Rony Jaya, M.Si

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.

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

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : IPA TSAMARAH
 NIM : 11070520142
 Tempat/Tgl. Lahir : RANTAU PRAPAT, 21 - OKTOBER - 1997
 Fakultas/Pascasarjana : FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 Prodi : ADMINISTRASI NEGARA

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PADA UPT. SAMSAT RANTAU PRAPAT KABUPATEN LABUHANBATU
DI KECAMATAN RANTAU 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, 10. Juni 2022
 Yang membuat pernyataan


 METERA TEMPEL
 10000
 AB11AJX257512797
 IPA TSAMARAH
 NIM : 11070520142

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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.

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT. SAMSAT RANTAUPRAPAT KABUPATEN LABUHANBATU DI KECAMATAN RANTAU SELATAN

OLEH :

IRA TSAMARAH
11870520142

Secara teoritis kinerja pegawai memiliki peranan yang penting dalam meningkatkan kualitas pelayanan. Penelitian ini dilakukan di Upt. Samsat Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu yang menghadapi beberapa persoalan yang mengurangi kualitas pelayanan itu sendiri, salah satu faktornya adalah kinerja pegawai. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui hubungan dan pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Upt. Samsat Rantauprapat. Metode penelitian menggunakan pendekatan kuantitatif dengan teknik pengumpulan data berupa angket yang di sebarakan kepada 53 responden, dokumentasi dan wawancara. Metode analisis data menggunakan program SPSS(Versi 24). Hasil penelitian menunjukkan bahwa terdapat hubungan kuat dan searah antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan dengan t hitung yang ditunjukkan sebesar 6,089 dari nilai t tabel 2,008 dan koefisien korelasi sederhana $R = 0,421$ yang menunjukkan bahwa pengaruh kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan menunjukkan positif yang signifikan

Kata Kunci : *Kinerja Pegawai, Kualitas 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.

ABSTRAK

PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT. SAMSAT RANTAU PRAPAT KABUPATEN LABUHANBATU DI KECAMATAN RANTAU SELATAN

OLEH :

IRA TSAMARAH
11870520142

Kinerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada kualitas SDM didalam organisasi. Dalam pencapaian kinerja yang lebih baik, seorang Pegawai memerlukan faktor motivasi yang diberikan oleh ketua unit pelaksana atau yang biasa disebut KaUpt. Samsat Rantau prapat untuk memberikan dorongan untuk berprestasi yang merupakan modal dasar bagi terciptanya kinerja maksimal. Motivasi juga dapat menumbuhkan rasa optimisme yaitu kegigihan dalam mencapai sasaran kerja yang diinginkan untuk meningkatkan kinerja pegawai lebih baik sehingga juga melahirkan kualitas pelayanan yang terbaik Penelitian ini dilakukan di Upt. Samsat Kabupaten LabuhanBatu di Kecamatan Rantau Selatan yang bertujuan untuk mengetahui bagaimana pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan di kantor Samsat Kabupaten LabuhanBatu di Kecamatan Rantau Selatan. Data dalam penelitian ini merupakan data yang diperoleh langsung dari responden yang berjumlah 53 orang. Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif dengan teknik analisis data kuantitatif. Kemudian data penelitian tersebut dianalisis dengan menggunakan teknik regresi linier sederhana.

Berdasarkan hasil pengolahan data dengan bantuan Program SPSS (Versi 24) nilai t hitung yang ditunjukkan sebesar 6,089 dari nilai t tabel 2,008 . Maka variabel independen secara bersama-sama mempunyai pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen. Nilai koefisien korelasi bergand $R = 0,421$, menunjukkan bahwa hubungan antara variabel kinerja pegawai dengan kualitas pelayanan adalah kuat dan searah, Sedangkan sisanya sebesar 57,9% dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak dimasukkan dalam penelitian ini.

Kata Kunci : Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan.

KATA PENGANTAR



Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji hanya milik Allah atas segala nikmat yang bahkan kita tidak dapat menghitungnya. Semoga kita adalah manusia yang selalu bisa mensyukuri apa yang telah Allah gariskan. Shalawat beserta salam tak lupa dihaturkan kepada suri tauladan terbaik, Rasulullah Shalallahu alaihi wasaalam. Semoga kita semua adalah umat yang diakui oleh beliau kelak saat di Padang Mahsyar serta mendapatkan syafaatnya di hari perhitungan kelak. Dengan mengucapkan puji dan syukur kehadiran Allah SWT yang mana berkat pertolonganNya penulis dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul **“PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT. SAMSAT RANTAU PRAPAT KABUPATEN LABUHANBATU DI KECAMATAN RANTAU SELATAN”**. Penulis skripsi ini diperuntukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana Strata (S1) pada jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau. Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan. Untuk itu kepada Allah SWT penulis meminta ampun dan kepada pembaca penulis meminta maaf.

Selanjutnya atas bimbingan dan bantuan serta do'a yang diberikan, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas Rajab, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara.
4. Bapak Mashuri, S.Ag, M.A selaku Plt. Sekretaris Jurusan Administrasi Negara.
5. Bapak Rusdi S.Sos, M.A selaku Penasihat Akademis yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi yang peneliti lakukan.



6. Ibu Devi Deswimar S.Sos, M.Si selaku pembimbing yang memberikan masukan dan arahan demi lancarnya penulisan skripsi yang peneliti lakukan.
7. Seluruh Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
8. Bapak Mijo dan Ibu Rini sebagai orang tua yang memberikan dukungan baik moril maupun materil.
9. Kepada Adik tercinta Rihan ali dan Ananda Nichola serta sepupu khususnya Lily, Amul, kak Yuni, kak Fitri yang selalu memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
10. Kepada Keluarga besar Sanggar Fondasi yang telah memberikan dukungan dan motivasinya.
11. Pegawai pada Upt. Samsat Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu yang telah membantu peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Sahabat dan teman Spesial best in the world Defal Wiguna, Melanie Hasanah Hutahayan, Ayu Kesuma, Friska Fitri H, Niken Dwintasari serta Ahmad Anshari Rusli yang selalu mensupport dan memberikan semangat.
13. Sahabat Administrasi Negara Kelas A angkatan 2018, Terima kasih telah menemani berjuang bersama dan saling menyemangati satu sama lain sehingga dapat menyelesaikan skripsi.

Peneliti hanyalah manusia biasa yang tak luput dari kesalahan. Oleh karena itu peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun sangat diharapkan demi kesempurnaan penelitian ini. Akhir kata peneliti berharap semoga Skripsi ini dapat memberikan manfaat yang sebesar-besarnya khususnya bagi para pembaca. Semoga Allah memberikan tambahan ilmu pada kita yang nantinya dapat berguna bagi kehidupan, Aamiin Allahumma Aamiin. Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 20 Juni 2022

Penulis

IRA TSAMARAH

NIM. 11870510120



DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Sistematika Penulisan	8
BAB II LANDASAN TEORI	10
2.1 Teori Kinerja	10
2.2 Standart Kinerja	11
2.3 Penilaian Kinerja	12
2.4 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja	13
2.5 Teori Kualitas Pelayanan	14
2.6 Asas Dan Perinsip Pelayanan Publik	16
2.7 Bentuk – Bentuk Pelayanan	17
2.8 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap	19
2.9 Hubungan Antara Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan.....	20
2.10 Pandangan Islam Tentang Kinerja.....	22
2.11 Penelitian Terdahulu	24
2.12 Definisi Konsep	29
2.13 Variabel Operasional	31
2.14 Kerangka Berfikir	32
2.15 Hipotesa	33



BAB III METODE PENELITIAN	34
3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian	34
3.2 Ruang Lingkup Penelitian	34
3.3 Jenis Dan Sumber Data	34
3.3.1 Jenis Data	34
3.3.2 Sumber Data	35
3.4 Instrumen Penelitian	35
3.5 Skala Pengukuran	36
3.6 Teknik Pengumpulan Data	36
3.7 Populasi Dan Sampel	38
3.8 Metode Analisis Data	39
3.9 Uji Statistik Deskriptif	40
3.10 Uji Kualitas Data	40
3.11 Uji Normalitas Data	39
3.12 Uji Asumsi Klasik.....	41
3.13 Analisis Regresi Sederhana	43
3.14. Koefisien Korelasi	43
3.15 Koefisien Determinasi	44
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	45
4.1 Sejarah Singkat Terbentuknya Upt. Samsat	45
4.2 Kondisi Geografis Upt.Samsat Rantauprapat	46
4.3 Kondisi Demografis Upt.Samsat Rantauprapat	47
4.4 Profil Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap	50
4.5 Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi	52
4.6 Program Dan Kegiatan.....	54
4.6.1 Program	54
4.6.2 Kegiatan	55
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	61
5.1 Gambaran Umum Responden Penelitian.....	61
5.2 Kualitas Pelayanan Upt.Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap	62



5.3 Gambaran Umum Responden Penelitian	63
5.3.1 Responden Menurut Jenis Kelamin	63
5.3.2 Responden Menurut Usia	64
5.3.3 Responden Menurut Tingkat Pendidikan	65
5.3.4 Responden Menurut Kelompok Jabatan	67
5.3.5 Responden Menurut Masa Kerja	69
5.4 Hasil Penelitian	70
5.4.1 Tanggapan Responden Mengenai Kinerja Pegawai	71
5.4.2 Tanggapan Responden Terhadap Kualitas Pelayanan	78
5.5 Hasil Analisis Data	89
5.5.1 Uji Statistik Deskriptif	89
5.5.2 Analisis Kualitas Data	89
5.6 Hasil Uji Normalitas Data	92
5.7 Hasil Uji Asumsi Klasik	94
5.7.1 Hasil Uji Multikolinieritas	94
5.7.2 Hasil Uji Autokorelasi	94
Bab VI KESIMPULAN DAN SARAN	104
6.1 Kesimpulan	104
6.2 Saran	105
DAFTAR PUSTAKA	106
LAMPIRAN	111

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Penyelenggaraan pemerintahan Negara Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi yang terdiri dari daerah kabupaten dan kota. Dalam meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan masyarakat, tiap daerah mempunyai hak dan kewajibannya dalam mengatur dan mengurus pemerintahannya, menyelenggarakan pemerintah memerlukan biaya, jadi setiap daerah berhak mengenakan pemungutan biaya kepada masyarakat yang berupa pajak (Ismail, 2013). Suatu pelayanan dinilai memuaskan apabila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan/ masyarakat. Apabila pelanggan/masyarakat tidak puas terhadap suatu pelayanan yang disediakan, maka pelayanan tersebut dapat dipastikan tidak efektif dan efisien dan ini menunjukkan bahwa kinerja pelayanan yang kurang maksimal. Untuk itu diperlukan upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik.

Kinerja berasal dari sumber daya manusia yang baik yang merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup organisasi. Bila organisasi ingin berkembang dengan pesat, maka organisasi harus mempunyai sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja yang baik. Kinerja yang tinggi akan membuat pegawai semakin loyal terhadap organisasi, semakin termotivasi untuk bekerja, bekerja dengan rasa senang dan yang lebih penting kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar tercapainya produktivitas kinerja yang tinggi pula, Pelayanan merupakan indikator paling penting bagi setiap perusahaan. Terkait dengan kinerja





- 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

Pegawai Negeri Sipil selama ini, maka paradigma yang muncul ditengah-tengah masyarakat adalah belum optimalnya kinerja pemerintahan terutama dalam hal pelayanan. Dalam praktiknya, penyelenggaraan pelayanan publik masih terdapat berbagai masalah antara lain perbedaan antara kinerja yang diharapkan dengan praktek sehari-hari (*actual performance*).

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata, masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik dapat dirasakan masyarakat dari semua kalangan, dimana keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara professional, efektif, efisien dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintahan dimata masyarakatnya. Kualitas Pelayanan yang baik akan membawa dampak positif bagi perusahaan begitu juga sebaliknya. Pelayanan publik juga dewasa ini masih banyak dijumpai kelemahan sehingga belum dapat memenuhi kualitas yang diharapkan masyarakat. Pelayanan publik yang berkualitas tentunya ditunjang oleh aparatur yang memiliki kinerja optimal, namun realitas di lapangan menunjukkan kinerja pemberi layanan cenderung baik tetapi prosesnya yang cukup lama sehingga menimbulkan keluhan masyarakat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) adalah organisasi pemerintah yang mengatur pengelolaan pajak yang salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (pkb) yang artinya sebagai pungutan wajib yang harus dibayar rakyat untuk Negara dan akan digunakan untuk kepentingan pemerintah dan masyarakat umum dan juga persoalan retribusi daerah. Sosialisasi perpajakan



- 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

dalam bidang perpajakan juga sangat diperlukan untuk meningkatkan pengetahuan dan wawasan masyarakat mengenai sistem dan peraturan perpajakan yang berlaku, khususnya mengenai bagaimana caranya menjalankan kewajiban perpajakan yang sesuai dengan undang undang yang berlaku jika pemerintah berhasil dalam menjalankan sosialisasi perpajakan, maka masyarakat akan lebih memahami perpajakan dan kepatuhan wajib pajak juga meningkat. Pada penelitian ini pengambilan data yang diperlukan adalah jumlah kinerja Pegawai dan Juga Kualitas pelayanan. Untuk mengetahui jumlah Pegawai Negeri Sipil dapat kita lihat melalui data premier 2022.

Tabel 1.1 Jumlah Pegawai Menurut Upt. Samsat Rantauprapat kabupaten Labuhan Batu berdasarkan jenis kelamin di Kabupaten Labuhan Batu 2022

Dinas/ Instansi Pemerintahan <i>Government Agencies</i>	Jenis kelamin/ Sex		
	Laki-laki <i>Male</i>	Perempuan <i>Female</i>	Jumlah Total
<i>Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap</i>	31	22	53

Sumber : Data Premier 2022

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berupaya meningkatkan kualitas pelayanan. Keberhasilan pembangunan nasional sangat ditentukan oleh keberhasilan pegawai dalam melaksanakan tugasnya. Terutama dari segi kinerja, oleh karena itu aparatur pemerintah memiliki peranan dan kedudukan yang sangat penting sebagai motor dan penggerak dalam semua aktivitas, fungsi pemerintahan selaras dengan tuntutan reformasi yang menuntut pemerintahan yang bersih dari perbuatan amoral. (Pettalo, 2013). Seiring berjalannya aspek pemerintahan 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

pelayanan, persoalan- persoalan yang muncul di Dinas Upt. Samsat Rantauprapat adalah :

1. Tidak berjalannya dengan baik waktu proses administrasi pelayanan sehingga masyarakat pun mengeluh atas lambatnya proses yang berjalan yang menimbulkan kesulitan masyarakat untuk membagi waktu antara mengurus pajak dan juga pekerjaannya.
2. Kurangnya sosialisasi media sosial kepada masyarakat sehingga pada pengurusan pajak kendaraan bermotor masyarakat tidak tahu apa saja dokumen persyaratan yang harus dibawa.

Dari beberapa penelitian ilmiah yang telah dilakukan, hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan penelitian yang dilakukan dari beberapa penelitian ilmiah yang telah dilakukan, berikut hasil penelitian Ilham Pettalo (2013) yang dikutip dari jurnal KATALOGIS yang berjudul “Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah”. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara etos kerja personel (X1) dan kinerja (Y). Namun, variabel lainnya kepuasan kerja pegawai (X2) dan disiplin pegawai (X3) berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pekerjaan personel. Ketiga faktor ini cenderung mengendalikan kinerja pekerjaan personel hingga 72,99% sedangkan faktor lain di luar model memberikan kontribusi 27,01% terhadap kinerja mereka. Berdasarkan analisis korelasi, terdapat dua variabel yang berkorelasi positif 0,507, yaitu kepuasan kerja dan disiplin. Namun, etos kerja personel, dan pekerjaan



kepuasan memiliki korelasi positif sangat rendah sebesar 0,268. (Pettalolo, I. 2013)

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Ester Silvyana Siburian 1 Ronny Gosal 2 Donald K. Monintja 3 (2021) yang dikutip dari jurnal GOVERNANCE yang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh besarnya nilai kofisiensi (R^2) sebesar 0,982 yang berarti bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 98,2% sedangkan sisanya sebesar 1,8% ditentukan/dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. (Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. 2021)

Dalam penelitian ini penulis mencoba mengembangkan dua variabel penelitian yaitu variabel kinerja pegawai dan kualitas pelayanan. Penggunaan dua variabel penelitian ini dilatarbelakangi oleh penelitian-penelitian yang telah dilakukan sebelumnya yang telah membuktikan bahwa kinerja pegawai mempengaruhi kualitas pelayanan. Kinerja pegawai dipandang mampu meningkatkan kualitas pelayanan karena dengan adanya kinerja yang baik, maka mampu meningkatkan kualitas pelayanan dalam organisasi tersebut. Dengan melahirkan sikap percaya diri yang tinggi yang dapat mendorong minat seseorang untuk mencapai prestasi kerja dibidangnya. Melalui pengaturan diri yang tinggi



- 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

seseorang mampu memandu setiap tindakan dan keputusannya agar senantiasa sejalan dengan kepentingan kerjanya. Adanya suatu motivasi dalam diri seperti dorongan untuk berprestasi merupakan modal dasar bagi terciptanya kinerja maksimal. Motivasi juga dapat menumbuhkan rasa optimisme, yaitu kegigihan dalam mencapai sasaran kerja yang diinginkan. Kecerdasan emosi juga ditunjukkan melalui kemampuan seseorang untuk berempati terhadap orang lain serta keterampilannya dalam membangun hubungan sosial. Kemampuan ini memudahkan seseorang untuk bekerja sama dengan orang lain dan terjalinnya hubungan kerja yang maksimal.

Faktor motivasi ini akan memberikan pengaruh terhadap peningkatan kinerja sehingga dengan peningkatan kinerja akan memberikan kualitas pelayanan yang terbaik. Dari uraian tersebut dapat disimpulkan bahwa penulis ingin mengetahui lebih lanjut mengenai kinerja pegawai dalam menghasilkan kualitas pelayanan di Dinas UPT. Samsat Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu dengan mengangkat topik penelitian dengan judul “ PENGARUH KINERJA PEGAWAI TERHADAP KUALITAS PELAYANAN PADA UPT.SAMSAT KABUPATEN LABUHANBATU DI KECAMATAN RANTAU SELATAN”.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana hubungan kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Upt. Samsat Kabupaten LabuhanBatu?
2. Apakah terdapat pengaruh antara kinerja pegawai dengan kualitas pelayananpada Upt. Samsat Kabupaten LabuhanBatu ?



1.3 Tujuan Penelitian

1. Agar mengetahui hubungan dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanannya pada Upt. Samsat Kabupaten labuhanbatu.
2. Agar mengetahui pengaruh yang ditimbulkan dari kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan pada Upt. Samsat Kabupaten labuhanbatu.

1.4 Manfaat Penelitian

Berdasarkan tujuan yang telah dirumuskan diatas, maka diharapkan penelitian ini mempunyai manfaat sebagai berikut :

1. Secara teoritis : Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat berguna bagi pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan dimasa yang akan datang serta bermanfaat bagi ilmu pengetahuan
2. Secara praktis
 - a. Bagi peneliti: Hasil dari penelitian ini akan dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadi masukan mahasiswa pendidikan administrasi Negara untuk mempersiapkan diri bila terjun kedalam dunia masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pendidikan bidang administrasi Negara
 - b. Bagi Kabupaten LabuhanBatu : Sebagai bahan masukan dan pertimbangan dalam pelaksanaan pelayanan publik bidang administrasi agar lebih baik lagi
 - c. Bagi Universitas Islam Sultan Syarif Kasim : Untuk menambah koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Administrasi



Negara dan juga pada seluruh mahasiswa Universitas Islam Sultan Syarif Kasim pada umumnya.

1.5 Sistematika Penulisan

Untuk mempermudah penulisan dan pembahasan dalam penelitian ini, maka dalam penelitian ini dibagi dalam beberapa BAB, dan tiap tiap terdiri dari sub-sub keseluruhannya merupakan satu kesatuan yang utuh dengan Sistematika pembahasan secara keseluruhan terdiri dari 3 bab dan sub bab lainnya, meliputi:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Pada bab ini merupakan bab Pendahuluan yang berisikan latar belakang Masalah, Perumusan Masalah, Tujuan Penelitian, Kegunaan Penelitian, Batasan penelitian dan Sistematika penulisan.

BAB II : TINJAUAN PUSTAKA

Pada bab ini membahas tentang Landasan Teori yaitu teori-teori yang berhubungan dengan permasalahan yang dibahas yang terdiri dari teori tentang Tinjauan MSDM, Teori motivasi, Teori kinerja kerja, Teori Kualitas Pelayanan, Teori Upt. Samsat, Hubungan kinerja kerja dengan kualitas pelayanan, Pandangan islam terhadap Kualitas Pelayanan, Penelitian Terdahulu, Definisi Konsep, Variabel Operasional dan Kerangka berpikir

BAB III : METODOLOGI PENELITIAN

Pada bab ini menjelaskan tentang Lokasi Penelitian, Jenis Penelitian, Ruang Lingkup Penelitian, Jenis dan Sumber Data, Informan Penelitian, Teknik Pengumpulan data dan Analisis 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.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Berisikan mengenai gambaran umum lokasi penelitian, seperti sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, struktur organisasi objek penelitian dan lain sebagainya.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini berisi hasil penelitian dan pembahasan guna untuk menjawab pertanyaan dan pengujian terhadap hipotesis penelitian.

BAB VI : PENUTUP

Bab ini berisi kesimpulan dan saran yang diperoleh dari hasil pengolahan data penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Teori Kinerja

Menurut Mangkunegara (2005 : 67) kinerja itu dapat didefinisikan sebagai Hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya. Keberhasilan aparatur negara dalam melaksanakan tugasnya sangat dibutuhkan karena menentukan keberhasilan pembangunan nasional.

Kinerja instansi pemerintah adalah perolehan suatu kewajiban Instansi pemerintah dalam mempertanggungjawabkan keberhasilan dan kegagalan pada pelaksanaan misi organisasi dalam mencapai sasaran dan tujuan yang telah ditetapkan melalui sistem pertanggungjawaban secara periodik dan juga Prestasi kerja merupakan salah satu yang diharapkan dalam standar yang disusun sebagai acuan sehingga dapat dilihat kinerja yang sesuai dengan posisinya dibandingkan dengan standar yang di buat. Selain itu dapat juga dilihat kinerja dari karyawan terhadap karyawan lainnya, produktivitas suatu sistem bergantung pada kecermatan dan efisiensi perilaku kerja. Dalam Sutrisno (Sutrisno, 2010, h. 175) menyatakan bahwa perilaku seseorang akan terbawa dalam menjalankan kehidupan dan kegiatan dalam organisasi, baik organisasi bisnis maupun publik. Bila suatu organisasi mempunyai SDM yang mempunyai tanggung jawab yang tinggi, moral yang tinggi hukum yang andal, maka dapat dipastikan organisasi tersebut akan mempunyai kinerja yang baik. Oleh karena itu, terdapat beberapa hal yang perlu diperhatikan, yaitu :



- a. Bagaimana mengorganisasikan berbagai kegiatan dan memobilisasi para karyawan yang ada dalam organisasi agar tujuan organisasi dapat tercapai.
- b. Bagaimana mengelola para karyawan organisasi secara efektif, agar tujuan organisasi dapat tercapai disertai efisiensi yang tinggi.
- c. Bagaimana menciptakan kondisi organisasi, sistem balas jasa dan hukuman untuk menunjang suasana kerja agar tercapai tujuan organisasi yang sudah ditetapkan.

Dari paparan teori mengenai pengertian kinerja, dapat disimpulkan bahwa kinerja merupakan hasil dari suatu yang telah dikerjakan dalam organisasi sesuai tanggung jawab dan wewenang yang telah diberikan kepada individu atau kelompok kerja guna mencapai tujuan organisasi sesuai dengan nilai dan norma yang ada.

2.2 Standart Kinerja

Menurut Wirawan (2009: 67) “Standar kinerja adalah target, sasaran, tujuan upaya kerja karyawan dalam kurun waktu tertentu. Dalam melaksanakan pekerjaannya, karyawan harus mengarahkan semua tenaga, pikiran, ketrampilan, pengetahuan, dan waktu kerjanya untuk mencapai apa yang ditentukan oleh standar kinerja”. Selanjutnya, terdapat tiga jenis dasar kriteria kinerja, yaitu sebagai berikut:

1. Kriteria berdasarkan sifat (memusatkan diri pada karakteristik pribadi seorang karyawan).
2. Kriteria berdasarkan perilaku (kriteria yang penting bagi pekerjaan yang membutuhkan hubungan antar personal).



3. Kriteria berdasarkan hasil (kriteria yang fokus pada apa yang telah dicapai atau dihasilkan).

2.3 Penilaian Kinerja

Penilaian Kinerja Dalam Sutrisno (2010, h.179) untuk mengetahui kinerja karyawan diperlukan kegiatan-kegiatan khusus. Bernardin dan Russel mengajukan enam kinerja primer yang dapat digunakan untuk mengukur kinerja, yaitu:

- a. *Quality*. Merupakan tingkat sejauh mana proses atau hasil pelaksanaan kegiatan mendekati kesempurnaan yang diharapkan.
- b. *Quantity*. Merupakan jumlah yang dihasilkan.
- c. *Timeliness*. Merupakan sejauh mana suatu kegiatan diselesaikan pada waktu yang dikehendaki, dengan memperhatikan output lain serta waktu yang tersedia untuk kegiatan orang lain.
- d. *Cost effectiveness*. Merupakan tingkat sejauh mana penggunaan sumber daya organisasi dimaksimalkan untuk mencapai hasil tertinggi atau pengurangan kerugian dari setiap unit penggunaan sumber daya.
- e. *Need for supervision*. Merupakan tingkat sejauh mana seorang pekerja dapat melaksanakan suatu fungsi pekerjaan tanpa memerlukan pengawasan seorang supervisor untuk mencegah tindakan yang kurang diinginkan.
- f. *Interpersonal impact*. Merupakan tingkat sejauh mana pegawai memelihara harga diri, nama baik, dan kerja sama diantara rekan kerja dan bawahan.



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 Faktor – Faktor Yang Mempengaruhi Pencapaian Kinerja

Faktor-faktor yang mempengaruhi pencapaian kinerja seseorang menurut Mangkunegara (2012: 13-14) adalah sebagai berikut :

1. Faktor Faktor Kemampuan (*Ability*) Secara psikologis, kemampuan (*ability*) pegawai terdiri dari kemampuan potensi (IQ) dan kemampuan reality (*knowledge + skill*). Artinya, kebanyakan seorang pegawai atau karyawan yang memiliki IQ di atas rata- rata (IQ 110-120) dengan pendidikan yang memadai untuk jabatannya dan terampil dalam mengerjakan pekerjaannya, maka ia akan lebih mudah mencapai prestasi kerja yang diharapkan dalam kinerja yang maksimal.
2. faktor Motivasi (*Motivation*) Motivasi terbentuk dari sikap (*attitude*) seorang pegawai dalam menghadapi situasi (*situation*) kerja. Motivasi merupakan kondisi yang membuat diri pegawai yang terarah untuk mencapai tujuan organisasi (tujuan kerja). Sikap mental seseorang merupakan kondisi yang membuat diri pegawai untuk berusaha mencapai prestasi kerja secara maksimal. Sikap mental seorang pegawai atau pekerja harus siap secara psikofisik (siap mental, fisik, tujuan dan situasi). Artinya, seorang pegawai harus mampu secara mental, mampu secara fisik, memahami tujuan utama, dan target kerja yang akan dicapai serta mampu memanfaatkan dan menciptakan situasi kerja.

Sementara menurut Henry Simamora (1995, Mangkunegara, 2011), kinerja (*performance*) dipengaruhi oleh tiga faktor, yaitu:

- a. Faktor Individual yang terdiri dari :



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

1. Kemampuan dan keahlian
2. Latar belakang
3. Demografi
- b. Faktor psikologis yang terdiri dari :
 1. Persepsi
 2. *Attitude*
 3. *Personality*
 4. Pembelajaran
 5. Motivasi
- c. Faktor organisasi yang terdiri dari :
 1. Sumber daya
 2. Kepemimpinan
 3. Penghargaan
 4. Struktur
 5. *Job design*

2.5 Teori Kualitas Pelayanan Publik

Pelayanan menurut Kasmir (2017: 47) adalah tindakan atau perbuatan seseorang atau suatu organisasi untuk memberikan kepuasan kepada pelanggan, sesama pegawai, dan juga pimpinan. Pelayanan dan pemberian dukungan kepada pelanggan. Menurut Armistead dan Clark (1999: 56-57) adalah kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugasnya yaitu memberikan layanan dan dukungan dengan penuh komitmen serta kemampuan memecahkan masalah pada saat pemberian layanan itu berlangsung. Rusydi (2017: 39) berpendapat bahwa



kualitas pelayanan adalah kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan terbaik yang bermutu dibandingkan dengan pesaingnya.

Menurut Rahmayanti (2013:18) Pelayanan berkualitas adalah pelayanan dengan standar kualitas tinggi yang senantiasa mengikuti perkembangan kebutuhan secara konsisten dan handal serta berorientasi pada kepuasan pelanggan. Menurut Sinambela (2006:6) pelayanan berkualitas tercermin dari 6 indikator, yaitu :

1. Transparan Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas Pelayanan yang dapat di pertanggung jawabkan sesuai denganketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

Faktor – Faktor Pelayanan

Menurut Moenir (2001:88-127) pelayanan kepada masyarakat akan terlaksana dengan baik dan memuaskan apabila didukung oleh beberapa faktor antara lain:

Faktor Pendukung Pelayanan

1. Faktor Kesadaran
2. Faktor Aturan



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. Faktor Organisasi
4. Faktor Pendapatan
5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan
6. Faktor Sarana Pelayanan

Faktor Penghambat

1. Segi sarana yaitu kerusakan alat atau mesin peralatan yang tidak berfungsi dengan baik sehingga menghambat pelaksanaan pelayanan.
2. Segi manusia yaitu perbedaan pola pikir, orientasi, perasaan, tingkat pendidikan, keadaan sosial ekonomi dan latar belakang budaya manusia yang beraneka ragam sehingga dapat menyebabkan perbedaan pemahaman antara pemberi pelayanan dengan penerima pelayanan dan dapat menghambat pelaksanaan pelayanan. (Ardiani, Hidayat and Sulasmiyati, 2016).

2.6 Asas Dan Prinsip Pelayanan Publik

Pelayanan publik bertujuan untuk memuaskan keinginan yang sesuai dengan masyarakat atau pelayanan pada umumnya. Untuk mencapai hal itu diperlukan kualitas pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan keinginan masyarakat. Pelayanan publik dikatakan baik jika memenuhi beberapa asas-asas. Menurut Tjandra (2005:11) dalam memberikan pelayanan publik yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi asas-asas pelayanan publik yaitu sebagai berikut :



a. Transparan

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan

2.7 Bentuk – Bentuk Pelayanan

Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk. Menurut (Moenir 2002:190), bentuk pelayanan ada tiga macam, yaitu:

a. Pelayanan dengan lisan

Syarat-syarat yang harus dipenuhi oleh pelaku pelayanan, yaitu:

1. Memahami benar masalah-masalah yang termasuk dalam bidang tugasnya.
2. Mampu memberikan penjelasan apa-apa saja yang perlu dengan lancar, singkat tetapi cukup jelas sehingga memuaskan bagi mereka yang ingin memperoleh kejelasan mengenai sesuatu.
3. Bertingkah laku sopan dan ramah tamah

b. Pelayanan melalui tulisan

Dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa pemberian penjelasan kepada masyarakat dengan berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi. Pelayanan melalui tulisan terdiri dari dua



macam, yaitu:

1. Pelayanan berupa petunjuk, yaitu informasi dan yang sejenis ditujukan pada orang-orang yang berkepentingan agar memudahkan mereka dalam berurusan dengan instansi atau lembaga.
2. Pelayanan berupa reaksi tertulis atas permohonan, laporan, keluhan, pemberian atau penyerahan, pemberitahuan dan sebagainya.

c. Pelayanan bentuk perbuatan

Pelayanan dalam bentuk perbuatan adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dan penjelasan secara lisan. Oleh karena itu, faktor keahlian dan keterampilan petugas tersebut sangat menentukan terhadap hasil perbuatan atau pekerjaan tersebut :

1. Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik setidaknya mengandung sendi-sendi yaitu, adalah sebagai berikut: Kesederhanaan, dalam arti prosedur atau tata cara pelayanan diselenggarakan secara cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
2. kejelasan yang mencakup rincian biaya atau tarif pelayanan publik serta prosedur atau tata cara umum, baik teknis maupun administratif.
3. Kepastian waktu, yaitu pelaksanaan publik harus dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditemukan.
4. Kemudahan akses, yaitu bahwa tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi komunikasi dan informatika.



5. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, yakni pemberian pelayanan harus bersikap disiplin, sopan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
6. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk sarana telekomunikasi dan informatika.

2.8 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Bahasa Inggrisnya *One Roof System* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk mempermudah dan memperlancar suatu kegiatan yaitu kepentingan atau kesulitan masyarakat dalam penanganan mengurus pajak dalam satu gedung yang melalui pelayanan publik berupa barang dan jasa. Menurut Peraturan Presiden nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor (Regiden Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ) dan angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. (Ridwan, *Studiand Islam*, 2018)

Samsat merupakan suatu sistem administrasi kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dengan pelayanan yang berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak antara lain pelayanan untuk menerbitkan STNK (surat tanda Nomer kendaraan), TKB (tanda kendaraan bermotor), PKB (pemungutan pajak



kendaraan bermotor), BBKB (bea balik nama kendaraan bermotor), serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ)

Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat, No.Ins/03/M/X/1999, No.29 Tahun 1999, No.06/IMK.014/1999 dan Petunjuk Bersama Kapolri, Dirjen PUOD, dan Direksi PT Jasa Raharja (Persero), No. SKEP/03/X/1999, No. 973-1228 dan No. SKEP/02/X/1999, Tanggal 15 Oktober 1999, tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di bawah Satu Atap (Samsat) yang intinya tentang perampingan mekanisme pelayanan, yang dulunya terdiri dari 5 (lima) loket dirampingkan menjadi 2 (dua) loket terdiri dari:

1. Loket I : Loket Pelayanan Pendaftaran dan Penetapan
2. Loket II : Loket Pembayaran dan Penyerahan (*Kasmawati, 2018*)

2.9 Hubungan Antara Kinerja Pegawai Dengan Kualitas Pelayanan

Peningkatan kinerja pegawai sangat penting mengingat perubahan arah kebijakan pemerintah yang dikehendaki oleh semangat reformasi yang lebih luas untuk memberi ruang gerak dan peran serta yang lebih besar bagi masyarakat dalam kegiatan pemerintahan dan pembangunan, dimana pemerintah beserta aparturnya lebih berperan sebagai fasilitator.

Kinerja sumber daya manusia yang baik merupakan hal penting bagi kelangsungan hidup organisasi. Bila organisasi ingin memiliki kualitas pelayanan yang baik, organisasi harus mempunyai sumber daya manusia yang mampu menampilkan kinerja yang baik. Kinerja Kerja yang tinggi akan membuat karyawan semakin loyal terhadap organisasi, semakin termotivasi untuk



- 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

bekerja, bekerja dengan rasa senang dan yang lebih penting kepuasan kerja yang tinggi akan memperbesar kemungkinan tercapainya produktivitas dan kinerja yang tinggi pula. Keberhasilan pembangunan nasional sangat ditentukan oleh keberhasilan aparatur negara dalam melaksanakan tugasnya. Terutama dari segi kepegawaian. Oleh karena itu aparatur pemerintah memiliki peranan dan kedudukan yang sangat penting sebagai motor dan penggerak dalam semua aktivitas fungsi pemerintahan selaras tuntutan reformasi yang menuntut pemerintahan yang bersih dari perbuatan amoral (Suharto, 2002).

Ilham Pettalo (2013) yang dikutip dari jurnal KATALOGIS yang berjudul “Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah”. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara etos kerja personel (X1) dan kinerja (Y). Namun, variabel lainnya kepuasan kerja pegawai (X2) dan disiplin pegawai (X3) berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pekerjaan personel. Ketiga faktor ini cenderung mengendalikan kinerja pekerjaan personel hingga 72,99% sedangkan faktor lain di luar model memberikan kontribusi 27,01% terhadap kinerja mereka. Berdasarkan analisis korelasi, terdapat dua variabel yang berkorelasi positif 0,507, yaitu kepuasan kerja dan disiplin. Namun, etos kerja personel, dan pekerjaan kepuasan memiliki korelasi positif sangat rendah sebesar 0,268. Hasil penelitian menunjukkan teori yang relevan dengan hasil penelitian adalah Teori Kinerja menurut Simamora (1995) yakni Kinerja diartikan sebagai pencapaian persyaratan pekerjaan tertentu yang akhirnya secara langsung dapat tercermin dari output yang dihasilkan.



- 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

Penelitian yang sama juga dilakukan oleh Ester Silvyana Siburian 1 Ronny

Gosal 2 Donald K. Monintja 3 (2021) yang dikutip dari jurnal GOVERNANCE yang melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”. Dalam penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh besarnya nilai kofisiensi (R^2) sebesar 0,982 yang berarti bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 98,2% sedangkan sisanya sebesar 1,8% ditentukan/dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Hasil penelitian menggunakan teori Menurut Armstrong dan Baron dalam buku Wibowo (2011) mendefinisikan kinerja pegawai adalah hasil pekerjaan mempunyai hubungan kuat dengan tujuan strategis, kepuasan konsumen dan memberikan kontribusi ekonomi.

2.10 Pandangan Islam Tentang Kinerja

Pekerjaan adalah sarana mencapai rezeki dan kelayakan hidup, sekaligus merupakan tujuan. Jika seseorang mempunyai kekayaan melimpah dan ia hidup tanpa bekerja, maka ia dapat memahami nilai-nilai kemanusiannya dan tidak mengetahui tugas hidup yang sebernarnya. Sebab sebagai manusia ia tidak dapat merealisasikan tujuan eksistensinya. Terdapat tiga unsur penting untuk menciptakan kehidupan yang positif dan produktif. Pertama, mendayagunakan potensi yang telah dianugerah Allah untuk bekerja, melaksanakan gagasan, dan memproduksi. Kedua bertawakkal kepada Allah, berlandung dan meminta



pertolongan kepada-Nya pada waktu melakukan pekerjaan. Ketiga, percaya kepada Allah bahwa dia mampu menolak bahaya, kesombongan dan kediktatoran yang memasuki lapangan pekerjaan. Al-Quran surat Yasin ayat 33-35 menyatakan:

يَأْكُلُونَ مِنْهُ حَبًّا مِنْهَا وَأَخْرَجْنَا أَحْيِيَّتَاهَا الْمَيْتَةَ لَأَرْضٍ لَهُمْ وَآيَةٌ
 الْعُيُونِ مِنْ فِيهَا وَفَجَّرْنَا وَأَعْنَابٍ نَخِيلٍ مِّنْ جَنَّاتٍ فِيهَا وَجَعَلْنَا
 يَشْكُرُونَ أَفَلَّا ۖ أُنذِرْتَهُمْ عَمَلَتُهُ وَمَا تَمَرِهِ مِنْ كُلِّ لَبَا

33. Dan suatu tanda (kekuasaan Allah yang besar) bagi mereka adalah bumi yang mati. Kami hidupakan bumi itu dan Kami keluarkan dari padanya biji- bijian, Maka daripadanya mereka makan.
34. Dan Kami jadikan padanya kebun-kebun kurma dan anggur dan Kami pancarkan padanya beberapa mata air.
35. Supaya mereka dapat Makan dari buahnya, dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka. Maka Mengapakah mereka tidak bersyukur?

Rangkaian ayat tersebut menuntut manusia agar bersyukur kepada Allah SWT dengan cara beriman kepada-Nya atas nikmat tersebut yaitu Allah telah memberi kesempatan pada manusia untuk lebih produktif dan berkinerja baik dan sukses dalam hidupnya, dan kesempatan yang diberikan Allah ini tergantung pada pekerjaan yang dilakukan oleh manusia sendiri, disamping menyadarkan diri kepada kehendak-Nya. Kemudian kehendak Allah menyediakan lingkungan agar manusia dapat hidup di dalamnya.

Sedangkan makna kata “dan dari apa yang diusahakan oleh tangan mereka” merupakan pilar utama kinerja. Yaitu Allah memerintahkan manusia



- 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

untuk mengelola dan terus meningkatkan apa yang telah disediakan oleh Allah, sehingga mampu bekerja yang baik dan akan memberi perubahan yang baik pula untuk organisasi di masa yang akan datang. Manusia mempunyai tujuan hidup, yakni berjuang di jalan kebenaran dan melawan kebatilan. Misi-misi kebenaran adalah misi kebaikan, kerja sama produktif, dan kasih sayang antar manusia. Allah berfirman dalam surat Al-Kahfi ayat 7 yaitu : “Sesungguhnya Kami telah menjadikan apa yang di bumi sebagai perhiasan baginya, agar Kami menguji mereka siapakah di antara mereka yang terbaik perbuatannya”. dijelaskan bahwasannya Allah akan membalas setiap amal perbuatan manusia bahkan lebih dari apa yang mereka kerjakan, artinya jika seseorang mengerjakan pekerjaan dengan baik dan menunjukkan kinerja yang baik pula bagi organisasinya maka dia akan mendapat hasil yang baik pula dari kerjanya dan akan memberikan keuntungan pula bagi organisasinya.

2.11 Penelitian Terdahulu

1. Ilham Pettalolo (2013) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah” yang diambil dari jurnal KATALOGIS. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis hubungan antara etos kerja personel, kepuasan, disiplin, dan kinerja pekerjaan mereka. Data dikumpulkan melalui observasi mencerminkan kondisi nyata dan wawancara dengan 14 responden yang mewakili tingkat yang berbeda jabatan di kanwil sulawesi tengah. Metode penelitiannya adalah analisis kualitatif dimana data yang diambil dari kuesioner dianalisis secara statistik dengan menggunakan Model Korelasi



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.

dan Analisis Garis Spherman. Ditemukan bahwa ada pengaruh yang signifikan antara etos kerja personel (X1) dan kinerja (Y). Namun, variabel lainnya kepuasan kerja pegawai (X2) dan disiplin pegawai (X3) berpengaruh tidak langsung terhadap kinerja pekerjaan personel. Ketiga faktor ini cenderung mengendalikan kinerja pekerjaan personel hingga 72,99% sedangkan faktor lain di luar model memberikan kontribusi 27,01% terhadap kinerja mereka. Berdasarkan analisis korelasi, terdapat dua variabel yang berkorelasi positif 0,507, yaitu kepuasan kerja dan disiplin. Namun, etos kerja personel, dan pekerjaan kepuasan memiliki korelasi positif sangat rendah sebesar 0,268. (Pettalolo, I. 2013).

2. Ester Silvyana Siburian¹ Ronny Gosal² Donald K. Monintja³ (2021) melakukan penelitian yang berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara” yang diambil dari jurnal GOVERNANCE. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kuantitatif. Responden penelitian adalah sebanyak 50 orang yaitu pegawai di Kantor Kelurahan Sinaksak dan masyarakat Kelurahan Sinaksak, kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. Metode dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah kuesioner, observasi dan dibantu dengan wawancara secara terstruktur. Teknik analisis data yang digunakan dengan



menggunakan bantuan software pengolah data SPSS versi 25 dan Microsoft Excel. Dalam metode penelitian ini, teknik analisis yang digunakan untuk pengujian hipotesis yaitu analisis korelasi sederhana. Pada penelitian ini ditemukan bahwa pengaruh besarnya nilai koefisien (R^2) sebesar 0,982 yang berarti bahwa pengaruh kinerja pegawai terhadap kualitas pelayanan adalah sebesar 98,2% sedangkan sisanya sebesar 1,8% ditentukan/dipengaruhi oleh faktor lainnya. Berdasarkan hasil penelitian, dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai berpengaruh positif dan signifikan terhadap kualitas pelayanan kepada masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak, Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara. (Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. 2021)

3. Lisa Handayani¹ Nanik Suryani² (2019) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai, Komunikasi Interpersonal Dan Lingkungan Kerja Fisik Terhadap Kepuasan Masyarakat Melalui Kualitas Pelayanan” yang diambil dari jurnal ECONOMIC EDUCATION ANALYSIS JOURNAL. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui pengaruh secara langsung dan secara tidak langsung kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Responden dalam penelitian ini adalah masyarakat penerima layanan di Kecamatan Kota Kabupaten Kudus dengan sampel sebanyak 115 responden yang dihitung menggunakan rumus iterasi. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, kuesioner dan dokumentasi. Teknik pengambilan



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.

data dengan Non-Probability Sampling menggunakan pendekatan Incidental Sam- pling. Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis deskriptif persentase, analisis uji asumsi klasik, analisis uji hipotesis dan analisis jalur. Analisis hipotesis dan analisis jalur (path analysis) menunjukkan bahwa ada pengaruh langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat pada Kecamatan Kota Kabupaten Kudus. Hasil analisis hipotesis dan analisis jalur juga menunjukkan ada pengaruh secara tidak langsung antara kinerja pegawai, komunikasi interpersonal dan lingkungan kerja fisik terhadap kepuasan masyarakat melalui kualitas pelayanan.

4. Inten Pertiwi (2017) melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Dalam Pembuatan Akta Kelahiran Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kota Bandung” yang diambil dari Repository.unpas.ac.id. Tujuan dari penelitian ini adalah berdasarkan hasil pengamatan peneliti pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung dalam pembuatan Akta Kelahiran diperoleh bahwa masih rendahnya Kualitas Pelayanan oleh karena itu diperlukan suatu peningkatan Kinerja Pegawai tersebut dengan memperhatikan pegawainya dapat terlihat dari Indikator Kinerja Pegawai : Kualitas Kerja, Ketepatan Waktu, Inisiatif, Kemampuan Komunikasi. Peningkatan kinerja tersebut dilakukan oleh Kepala Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung. Penelitian ini menggunakan pendekatan Kuantitatif dan metode yang digunakan yaitu metode deskriptif, teknik pengumpulan data dan penelitian lapangan 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 milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

terdiri dari observasi, wawancara, dan angket yang disebarkan kepada responden sebanyak 58 orang pegawai dengan menggunakan teknik sensus dan teknik pengumpulan data menggunakan skala ordinal dengan menggunakan teknik likert. Hambatan-hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan Kualitas pelayanan yaitu : pekerjaan yang diberikan terhadap pegawai tidak sesuai dengan keahlian pegawai, adanya kekurangan pegawai dalam beradaptasi terhadap masyarakat ketika ada masyarakat yang susah diberi penjelasan, keandalan kualitas pelayanan terdapat masih kurangnya kejelasan dari segi persyaratan pembuatan akta kelahiran dan lamanya pembuatan, tidak adanya kesederhanaan prosedur pembuatan akta kelahiran sehingga masyarakat tidak paham atas beberapa prosedur pembuatan akta kelahiran. Usaha – usaha yang di lakukan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Bandung khususnya dalam Pelayanan pembuatan Akta Kelahiran adalah sebagai berikut : mengadakan diklat pegawai agar dapat meningkatkan kinerja pegawai, dan meningkatkan atau memperbaiki prosedur pelayanan dalam pembuatan akta kelahiran. Kesimpulan yang dapat peneliti kemukakan berdasarkan hasil hitung angket dengan menggunakan aplikasi SPSS, wawancara dan observasi menunjukan bahwa terdapat pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan sebesar koefisien determinasi ($R^2 \times 100\%$) atau 51,98%., dan terdapat pengaruh lain yang tidak terdefinisi oleh penguji selain variabel Kinerja Pegawai. Dengan demikian, hipotesis konseptual mengenai pengaruh Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan teruji.



5. Selviana Mobi (2015) yang melakukan penelitian berjudul “Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Pelayanan Perbendaharaaan Negara (KPPN) Gorontalo” yang diambil dari UNG REPOSITORY. Tujuan dari penelitian ini adalah memperoleh deksripsi tentang Kinerja Pegawai terhadap Kualitas Pelayanan pada Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo. Penelitian ini didesain dengan menggunakan metode kuantitatif dan dianalisis dengan menggunakan regresi linier sederhana terhadap Kinerja Pegawai (X) dan Kualitas Pelayanan (Y). Tehnik pengumpulan data ini menggunakan angket atau kuisisioner dan wawancara, dan didistribusikan kepada para Pegawai di KPPN Gorontalo. Berdasarkan hasil penelitian dan analisis data, persamaan regresi dihasilkan yakni $= 8,034 + 0,735 X$, dengan nilai determinasi $R^2 = 59,4 \%$ yang menunjukkan presentase pengaruh yang diberikan variabel X terhadap variabel Y, sedangkan sisa presentasi sebesar $40,6 \%$ dipengaruhi faktor lain yang tidak diteliti dalam penelitian ini. Dengan demikian Kinerja Pegawai di Kantor Pelayanan Perbendaharaan Negara (KPPN) Gorontalo memiliki pengaruh yang signifikan terhadap Kualitas Pelayanan. Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Kualitas Pelayanan.

2.12 Definisi Konsep

Definisi konsep senantiasa memberikan penjelasan secara singkat, jelas dan tegas, terkait dengan konsep-konsep yang ada menggunakan pemahaman sendiri. Konsep yang dimaksud dalam hal ini dapat didefinisikan sebagai gagasan abstrak atau gagasan umum yang muncul dalam pikiran, ucapan, atau pemikiran. Dengan



adanya definisi konseptual senantiasa mampu untuk memberi tahu kita arti dari suatu konsep, sedangkan definisi operasional hanya memberi tahu kita bagaimana mengukurnya.

Selain itu, definisi konseptual juga menunjukkan apa konstruksi kita dengan menjelaskan bagaimana konstruksi itu terkait dengan konstruksi lain. Penjelasan tersebut dan semua konstruksi yang dirujuknya adalah abstrak. Di sisi lain, definisi operasional menggambarkan variabel yang akan kita gunakan sebagai indikator atau konstruksi dan prosedur yang akan kita gunakan untuk mengamati atau mengukur variabel tersebut. Konsep – konsep yang digunakan sebagai berikut :

1. Teori kinerja adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai seseorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggungjawab yang diberikan kepadanya
2. Standart kinerja adalah target, sasaran, tujuan upaya kerja pegawai dalam kurun waktu tertentu
3. Penilaian kinerja adalah untuk mengetahui kinerja pegawai yang diperlukan kegiatan-kegiatan khusus.
4. Kualitas pelayanan adalah tindakan dan kemampuan pegawai dalam suatu perusahaan yang dilakukan dengan penuh komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada konsumen, sesama karyawan, maupun pimpinan perusahaan. Yang artinya juga tindakan dan kemampuan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah harus penuh dengan komitmen untuk memberikan pelayanan yang terbaik dan bermutu kepada



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.

5. Pelayanan Publik merupakan pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan.
6. Asas dan tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan keinginan yang sesuai dengan masyarakat atau pelayanan pada umumnya.
7. Bentuk-bentuk pelayanan adalah kegiatan atau rangkaian dalam pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk.
8. Samsat yang dimana berperan sebagai wadah administrasi kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dengan pelayanan yang berbagai macam pelayanan / pengurusan pajak kendaraan bermotor.

2.13 Variabel Operasional

Menurut Sugiyono (2015), Pengertian definisi operasional dalam variabel penelitian adalah suatu atribut atau sifat atau nilai dari objek atau kegiatan yang mempunyai variasi tertentu yang telah ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya. Konsep operasional adalah uraian dari konsep yang sudah dirumuskan dalam bentuk indikator yang telah memudahkan operasional dalam penelitian

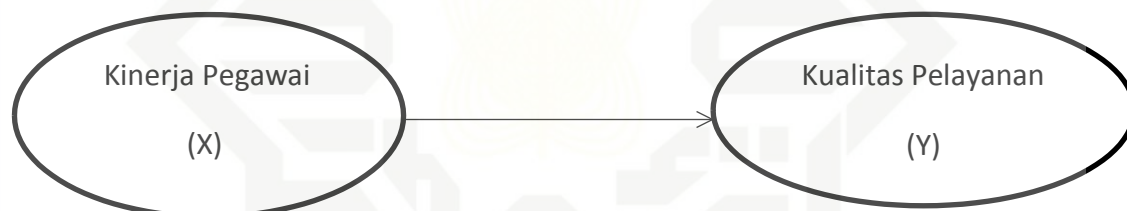


Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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 2.12 Indikator Dalam Variabel Operasional

Variabel	Indikator
Kinerja Pegawai (Mangkunegara, 2011:75) Variabel (X)	Kualitas Kerja
	Kuantitas Kerja
	Pelaksanaan Tugas
	Tanggung Jawab
Pelayanan (Zeithaml, Parasuraman dan Berry, 2011) Variabel (Y)	Berwujud (Tangible)
	Daya Tanggap (Responsiveness)
	Jaminan (Assurance)
	Empati (Empathy)
	Kehandalan (Reliability)

**2.14 Kerangka Berpikir**

Berdasarkan kajian pustaka dan hasil penelitian lain yang telah penulis tampilkan pada bab-bab sebelumnya, , pada bagian ini penulis mencoba untuk menguraikan kerangka berpikir secara deduktif yang menarik kesimpulan dari hal yang bersifat umum dengan melibatkan sejumlah variabel. Berdasarkan pada tinjauan pustaka dan hasil penelitian terdahulu yang telah diuraikan, maka dapat dibuat suatu kerangka pemikiran teoritis sebagai berikut :



2.15 Hipotesa

Hipotesa merupakan jawaban antara dugaan sementara terhadap masalah penelitian yang secara teoritis dianggap paling mungkin dan paling tinggi tingkat kebenarannya. Hipotesis dalam penelitian ini adalah :

1. H_a : Terdapat hubungan ataupun pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y, yang dimana X sebagai kinerja kerja dan Y sebagai kualitas kerja di Upt. Samsat Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu.
2. H_o : Tidak terdapat hubungan ataupun pengaruh yang signifikan antara variabel X dan variabel Y, yang dimana X sebagai kinerja kerja dan Y sebagai kualitas kerja Upt. Samsat Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Lokasi Dan Waktu Penelitian

Dalam melancarkan penelitian penulisan proposal ini penulis melakukan penelitian di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu, Kecamatan Rantau Selatan yang terletak di jalan. Gause Grautama Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu. Adapun waktu penelitian yang dilaksanakan yaitu pada bulan November 2021 hingga selesai.

3.2 Ruang Lingkup Penelitian

Ruang lingkup penelitian ini mencakup Pengaruh Kinerja Terhadap Kualitas Pelayanan studi kasus pada kantor Samsat Kabupaten LabuhanBatu dengan factor -faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan Samsat Kabupaten Labuhan Batu.

3.3 Jenis Dan Sumber Data

3.3.1 Jenis Data

Jenis penelitian yang di gunakan merupakan jenis pengambilan data yang bersifat kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel mandiri, baik suatu variabel atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variabel satu dengan variabel yang lain (*Sugiyono, 2013:11*). Adapun yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah pegawai



UPT.Samsat Rantauprapat dan juga masyarakat di beberapa kecamatan Kabupaten

LabuhanBatu

3.3.2 Sumber Data

1. Data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Data primer secara khusus dikumpulkan oleh peneliti untuk menjawab pertanyaan penelitian (Indriantoro, 2002:146-147). Pengumpulan data primer dalam penelitian ini dilakukan dengan cara menggunakan daftar pertanyaan (kuesioner) yang diisi oleh responden yang menjadi Kinerja Pegawai di Upt. Samsat Kabupaten LabuhanBatu.
2. Data Sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain) (Indriantoro, 2002:147). Data sekunder dalam penelitian ini diperoleh dari hasil pengamatan setiap Kinerja dan juga masyarakat di Upt. Samsat Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu di Kecamatan Rantau Utara.

3.4 Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian adalah alat atau fasilitas yang digunakan oleh peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaan lebih mudah dan hasilnya lebih baik, dalam arti lebih cermat, lengkap dan sistematis sehingga lebih mudah diolah (Arikunto, 2006). Dalam penelitian ini instrumen yang digunakan adalah kuesioner. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti bersifat tertutup, dimana jawaban sudah tersedia sehingga responden tinggal memilih jawaban yang disediakan.



3.5 Skala Pengukuran

Menurut Sugiyono (2013:107) “Skala likert digunakan untuk mengukur sikap, pendapat dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Dalam penelitian ini telah ditetapkan secara spesifik mengenai fenomena sosial yang akan diteliti yang selanjutnya disebut sebagai variabel penelitian. Dengan skala likert, maka variabel yang diukur dijabarkan menjadi indikator variabel. Kemudian indikator tersebut dijadikan titik tolak untuk menyusun item-item instrumen yang dapat berupa pernyataan yang kemudian dijawab oleh responden. Jawaban setiap item instrumen yang menggunakan skala likert mempunyai gradasi dari sangat positif sampai sangat negatif. Adapun alternatif jawaban menggunakan skala likert yaitu dengan memberikanskorpadamasing-masing jawaban dari alternatif jawaban sebagai berikut:

Tabel 3.1. Skala Likert

Alternatif Jawaban	Bobot Nilai
Sangat Setuju (SS)	5
Setuju (S)	4
Cukup Setuju (CS)	3
Kurang Setuju (KS)	2
Tidak Setuju (TS)	1

3.6 Teknik Penumpulan Data

a. Kuesioner / Angket

Kuesioner (angket), merupakan metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya (Sugiyono,2004;135). Sedangkan menurut Maholtra dalam Asnawi dan Masyhuri (2011:162) sebuah kuesioner, baik itu disebut formulir atau skedul, bentuk wawancara atau instrument pengukuran,merupakan



serangkaian pertanyaan yang diformulirkan untuk mendapatkan informasi dari responden selengkap mungkin. Kuesioner yang digunakan oleh peneliti disusun menggunakan skala likert. Terdiri dari tiga bagian yaitu :

- a. Tujuan dan petunjuk pengisian
- b. Identitas responden
- c. Pertanyaan tentang objek penelitian yang ditujukan pada responden

b. Observasi

Observasi adalah suatu metode pengukuran data untuk mendapatkan data primer, yaitu dengan cara melakukan pengamatan langsung secara seksama dan sistematis, dengan menggunakan alat indra (mata, telinga, hidung, tangan dan pikiran) (*Mustafa, 2013: 94*). Pengumpulan data dilakukan dengan cara mengamati langsung terhadap obyek penelitian yaitu Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten LabuhanBatu

c. Wawancara

Menurut *Sugiono (2009:72)* wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi atau ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topic tertentu. Penulis melakukan wawancara Tanya jawab langsung kepada masyarakat yang menerima pelayanan Samsat. Dalam penelitian ini melakukan wawancara terstruktur terhadap narasumber (*keyinforman*) yaitu menggunakan panduan berupa pertanyaan – pertanyaan yang akan dilontarkan kepada informan terkait dengan judul penelitian. Alat yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Handphone, Buku, pena*.



d. Dokumentasi

Dokumentasi yaitu pengumpulan data melalui buku-buku ataupun literatur-literatur yang berkaitan dengan penelitian yang dilakukan. Dokumentasi dalam penelitian ini diperoleh dari kantor Samsat LabuhanBatu dan daerah- daerah yang ditelusuri oleh Samsat.

3.7 Populasi Dan Sampel

1. Populasi

Populasi Adalah objek dari seluruh individu yang hendak diteliti. Berdasarkan penelitian ini yang menjadi sasaran populasi adalah pegawai yang berjumlah 100 pegawai yang melakukan pelayanan di kantor Upt. Samsat Rantauprapat. Populasi ini bersifat heterogen yang dapat dilihat dari beragamnya usia, jenis kelamin, jenis kepengurusan pajak.

2. Sampel

Menurut *Sugiono (2008:109)* Sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Dapat ditarik kesimpulan bahwa sampel adalah sebagian dari populasi yang dianggap mewakili populasi karena memiliki karakteristik yang sama yaitu yang berjumlah 53 pegawai di kantor Upt. Samsat Rantaupapat.

3. Sampel jenuh

Pengertian sampel menurut Sugiyono (2012:73) adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul representative (mewakili). Ukuran sampel merupakan banyaknya sampel yang akan diambil dari suatu



populasi. Dengan menggunakan metode Probability sampling adalah teknik sampling dengan setiap anggota populasi memiliki peluang sama dipilih menjadi sampel. Dengan peluang sama dipilih menjadi sampel, dengan kata lain, semua anggota tunggal dari populasi memiliki peluang tidak nol

3.8 Metode Analisis Data

Dalam penelitian ini, metode yang digunakan untuk menganalisis data penelitian dalam menghasilkan kesimpulan/jawaban dari masalah yang diteliti yaitu dengan menggunakan metode kuantitatif. Metode kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif/statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan (Sugiyono, 2013:13). Dalam metode penelitian kuantitatif, kegiatan analisis data meliputi pengolahan dan penyajian data, melakukan penghitungan untuk mendeskripsikan data dan melakukan pengujian hipotesis dengan menggunakan uji statistik (Siregar, 2014:125).

Jadi, metode kuantitatif adalah metode yang digunakan untuk menganalisis data-data kuantitatif dengan menggunakan formulasi matematis dan/atau statistik. Analisis data dengan menggunakan pendekatan kuantitatif bertujuan untuk menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menaksir dan meramalkan hasilnya (Sarwono, 2011:19). Dalam melakukan analisis data penelitian, peneliti menggunakan bantuan program/aplikasi SPSS versi 24.



3.9 Uji Statistik Deskriptif

Statistik deskriptif digunakan untuk memberikan gambaran atau deskripsi suatu data (Ghozali, 2013:19). Melalui uji statistik deskriptif akan diketahui gambaran serta karakteristik data. Uji statistik deskriptif bisa digunakan untuk memperoleh gambaran data seperti nilai rata-rata (mean), standar deviasi, nilai maksimum, nilai minimum dan sebagainya.

3.10 Uji Kualitas Data

a. Uji Validitas Data

Menurut Sekaran (2006:248) validitas adalah bukti bahwa instrumen, teknik atau proses yang digunakan untuk mengukur sebuah konsep benar-benar mengukur konsep yang dimaksudkan. Validitas atau kesahihan suatu instrumen akan menunjukkan sejauh mana alat ukur mampu mengukur apa yang ingin diukur. Suatu instrumen penelitian dikatakan valid, apabila (Siregar, 2014:77) :

1. Koefisien korelasi *product moment* melebihi 0,3 (Sugiyono, 2011:152).
2. Koefisien korelasi *product moment* $> r\text{-tabel } (\alpha: n-2)$ $n =$ jumlah sampel.
3. Nilai $sig \leq \alpha$

Dalam penelitian ini pengujian validitas instrumen penelitian dilakukan dengan menggunakan teknik korelasi *product moment* dari Pearson dengan bantuan aplikasi SPSS (versi 24).

b. Uji Reliabilitas Data

Uji reabilitas adalah ukuran yang menunjukkan konsistensi dari alat ukur dalam mengukur gejala yang sama dilain kesempatan. Konsistensi disini,



berarti koefisien disebut konsisten jika digunakan untuk mengukur konsep dari suatu kondisi ke kondisi yang lain. Pada program SPSS, metode ini dilakukan dengan metode Cronbach Alpha, dimana koefisien dikatakan reliabel jika nilai Cronbach Alpha lebih besar dari 0,60.

3.11 Uji Normalitas Data

Uji normalitas data bertujuan untuk menguji apakah model regresi, variabel pengganggu atau residual memiliki distribusi normal (Ghozali, 2013:160). Ada beberapa cara atau metode untuk melakukan pengujian normalitas data, diantaranya dengan menggunakan *one sample kolmogorov smirnov* test, uji Shapiro-Wilk, Liliefors serta dengan menggunakan plot (*Normal Probability Plots*) (Triton, 2007). Dasar pengambilan keputusan dari uji normalitas ini adalah dengan melihat nilai signifikansi $> 0,05$ maka data berdistribusi normal. Namun jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka data berdistribusi tidak normal. Dalam penggunaan grafik normal *probability plot*, jika data menyebar disekitar garis diagonal, maka model regresi memenuhi asumsi normalitas.

3.12 Uji Asumsi Klasik

a. Uji Multikolinearitas

Multikolinearitas adalah keadaan dimana pada model regresi ditemukan adanya korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna antara variabel independen. Pada model regresi yang baik seharusnya tidak terjadi korelasi yang sempurna atau mendekati sempurna diantara variabel bebas (Priyatno, 2012:151). Untuk melihat ada atau tidaknya multikolinearitas maka dilakukan dengan melihat nilai *Tolerance* dan lawannya *Variance Inflation Factor* (VIF). Model regresi



dikatakan bebas multikolinearitas jika *Variance Inflation Factor (VIF)* disekitar angka 1, dan mempunyai angka Tolerance mendekati 1. Apabila nilai $VIF < 10$ dan nilai *tolerance* $> 0,1$ maka tidak terjadi multikolinearitas antar variabel independennya.

b. Uji Auto Korelasi

Autokorelasi adalah keadaan dimana pada model regresi ada korelasi antara residual pada periode t dengan residual pada periode sebelumnya ($t-1$). Untuk mendiagnosis adanya autokorelasi dalam suatu model regresi dilakukan melalui uji Durbin-Watson (DW-Test) (Priyatno, 2012:172). Untuk mengetahui ada tidaknya autokorelasi, dengan mendeteksi besaran Durbin-Watson dimana :

- $DU < DW < 4 - DU$ maka H_0 diterima, artinya tidak terjadi autokorelasi.
- $DW < DL$ atau $DW > 4 - DL$ maka H_0 ditolak, artinya terjadi autokorelasi.
- $DL < DW < DU$ atau $4 - DU < DW < 4 - DL$, artinya tidak ada kepastian atau kesimpulan yang pasti

c. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas bertujuan untuk menguji apakah suatu model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual satu pengamatan ke pengamatan yang lain. Model regresi yang baik adalah model yang tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno, 2012: 158). Pengujian ini dilakukan dengan melihat ada tidaknya pola tertentu pada grafik *scatterplot* antara SRESID dan ZPRED dimana sumbu Y adalah Y yang telah diprediksi, dan sumbu X adalah residual (Y prediksi – Y sesungguhnya). Jika ada pola tertentu yang teratur (bergelombang,



melebar, kemudian menyempit) maka mengindikasikan telah terjadi heteroskedastisitas akan tetapi apabila titik-titik menyebar secara acak baik diatas maupun dibawah angka 0 pada sumbu Y maka dinyatakan tidak terjadi heteroskedastisitas (Priyatno,2012:16)

3.13 Analisis Regresi Sederhana

Teknik analisis dalam menguji hipotesis penelitian ini adalah dengan menggunakan Regresi Sederhana yang di dasarkan pada hubungan fungsional antara satu variabel independen dan satu variabel dependen atau membuat prediksi dengan menggunakan satu variabel independen tunggal.

$$Y=a+bX$$

Dimana:

Y = Variabel dependen

X = Variabel independen

a = Bilangan konsta

b = Koefisien

3.14 Koefisien Korelasi

Koefisien korelasi adalah indeks atau bilangan yang digunakan untuk mengukur derajat hubungan, meliputi kekuatan hubungan dan bentuk atau arah hubungan (Hasan, 2010: 43). Korelasi dapat positif dan negatif, korelasi positif menunjukkan arah hubungan yang sama antara variabel (searah). Artinya, jika variabel X naik maka variabel Y juga akan naik. Sebaliknya, korelasi negative menunjukkan arah berlawanan (tidak searah), misalnya jika ada kenaikan pada variabel X, tidak disertai pula kenaikan pada variabel Y (Sarwono, 2007).

Pedoman untuk memberikan interpretasi koefisien korelasi sebagai berikut :

**Tabel 3.2. Memberikan Interpretasi Koefisien Korelasi**

Koefisien	Tingkat Hubungan
0,00-0,199	Sangat Rendah
0,20-0,399	Rendah
0,40-0,599	Cukup Kuat
0,60-0,799	Kuat
0,80-1,000	Sangat Kuat

Sumber : Sugiyono (2013:243)

3.15 Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi atau koefisien penentu adalah angka atau indeks yang digunakan untuk mengetahui besarnya sumbangan sebuah variabel atau lebih (variabel bebas, X) terhadap variasi (naik turunnya) variabel yang lain (variabel terikat, Y) (Hasan, 2010:44). Koefisien penentu dirumuskan :

$$KD = (KK)^2 \times 100 \%$$

Keterangan :

KK = Koefisien Korelasi

Nilai koefisien penentu atau koefisien determinasi berada antara 0 sampai 1 ($0 \leq KP \leq 1$).

- Jika koefisien penentu (KP) = 0, berarti tidak terdapat pengaruh antara variabel independen (X) terhadap variabel dependen (Y).
- Jika nilai koefisien penentu (KP) = 1, berarti variasi (naik turunnya) variabel dependen (Y) adalah 100% dipengaruhi oleh variabel independen (X).
- Jika nilai KP berada diantara 0 dan 1 ($0 < KP < 1$) maka besarnya pengaruh variabel independen terhadap variabel (naik turunnya) variabel dependen adalah sesuai dengan nilai KP itu sendiri, dan selebihnya berasal dari faktor-faktor lain.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Singkat Terbentuknya Upt.Samsat Rantauprapat

Pada mulanya, untuk urusan pengelolaan Pendapatan Daerah berada dalam koordinasi Biro Keuangan (Sekretariat) sebagai Bagian Pajak dan Pendapatan. Berdasarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara No.102/II/GSU tanggal 6 Maret 1973 tentang Susunan Organisasi Tata Kerja Setwilda Tingkat I Sumatera Utara, Biro Keuangan berubah menjadi Direktorat Keuangan sejak tanggal 16 Mei 1973. Dengan demikian bagian Pajak dan Pendapatan juga berubah bentuk menjadi Sub Direktorat Pendapatan Daerah pada Direktorat Keuangan.

Dengan terbitnya SK Gubernur Sumatera Utara tanggal 21 Maret 1975 No.137/II/GSU (berdasarkan SK Mendagri tanggal 7 November 1974 No. Finmat 7/15/3/74), maka terhitung sejak 1 April 1975, Sub direktorat Pendapatan Daerah ditingkatkan menjadi Direktorat Pendapatan Daerah, pada Perda Provinsi Sumatera Utara No.3 Tahun 2001 tentang Organisasi Dinas-Dinas Daerah Provinsi Sumatera Utara dan Sk Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara No.060.254.K Tahun 2002.

SAMSAT merupakan singkatan dari "Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap" adalah gabungan tiga instansi yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda tetapi mempunyai objek dana yaitu kendaraan bermotor yang berdomisili



daerah Provinsi Sumatera Utara. Instansi yang terkait dalam Kantor Bersama

Samsat yaitu :

1. Kepolisian Daerah Provinsi Sumatera Utara yaitu DITLANTAS POLDA.
2. Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yaitu Dinas Pendapatan Provinsi. Departemen Keuangan yaitu : PT. (Persero) Jasa Raharja Cabang Sumatera Utara

Berdirinya Kantor Bersama Samsat Merupakan tindak lanjut Surat Keputusan Bersama Tiga Menteri (Menhankam, Menkeu, Menteri Dalam Negeri) yang membentuk kerja sama dengan sistem baru yang disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Online Under Room Operation) dengan tujuan sebagai berikut :

1. Sebagai usaha untuk lebih meningkatkan Pelayanan kepada masyarakat pemilik Kendaraan Bermotor yang berdomisili di Provinsi Sumatera Utara.
2. Meningkatkan pendapatan Provinsi Sumatera Utara melalui penerimaan Asuransi Kerugian Kecelakaan Jasa Raharja Cabang Utama Sumatera Utara yang merupakan Aparat Departemen Keuangan Provinsi Sumatera Utara.
3. Sebagai usaha menyeragamkan tindakan, ketertiban dan kelancaran pengadaan Administrasi Kendaraan Bermotor (*123dok.com,2022*)

4.2 Kondisi Geografis Upt.Samsat Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu

Pada mulanya luas kabupaten ini adalah 9.223,18 km² atau setara dengan 12,87% dari luas Wilayah Provinsi Sumatra Utara. Sebagai Kabupaten terluas kedua setelah Kabupaten Tapanuli Selatan. Kabupaten Labuhanbatu terletak pada



koordinat 10 260 – 20 110 Lintang Utara dan 910 010 – 950 530 Bujur timur.

Dengan dibentuknya Kabupaten Labuhanbatu Selatan dan Kabupaten LabuhanBatu Utara, maka luas kabupaten ini menjadi 2.561,38 km² dan penduduknya sebanyak 499.982 jiwa pada tahun 2021. Pada tahun 2003 Kabupaten ini menjadi salah satu daerah kabupaten/kota dengan ekonomi terbaik se-indonesia. Kabupaten LabuhanBatu memiliki batas-batas:

- Disebelah utara : Kabupaten LabuhanBatu Utara dan Selat Malaka
- Disebelah Timur : Kabupaten Rokan Hilir
- Disebelah Selatan : Kabupaten LabuhanBatu Selatan dan Kabupaten Padang Lawas Utara
- Disebelah Barat : Kabupaten LabuhanBatu Utara

Perkebunan sendiri menyita lahan seluas 51.794 hektar atau 20,22% dari luas wilayah Kabupaten Labuhanbatu. Hasil utama dari perkebunan adalah kelapa sawit dan karet. Ini ditandai dengan jumlah produksi kelapa sawit di Kabupaten Labuhanbatu tahun 2010 sebesar 443.475 ton dengan total luas tanaman 33.3347 ha. Dan untuk jumlah produksi karet sebesar 19.130 ton dengan total luas tanaman 18.447 ha. Karena itu, Kabupaten Labuhanbatu merupakan salah satu kabupaten di Sumatera Utara yang mempunyai perkembangan yang cukup pesat dibidang perekonomian. (*Hak Cipta ,19 Maret 2018, pukul 10.27.*)

4.3 Kondisi Demografis Upt.Samsat Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu

Kabupaten Labuhanbatu terletak di salah satu kabupaten yang ada di provinsi Sumatera Utara, Indonesia. Ibu kota kabupaten ini terletak di Rantauprapat. Kabupaten Labuhanbatu terkenal dengan hasil perkebunan kelapa sawit dan karet. Pada tahun 2021, penduduk kabupaten Labuhanbatu berjumlah



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

499.982 jiwa, dengan kepadatan 195 jiwa/km. Wilayah kabupaten yang dilalui tiga sungai besar, yaitu Sungai Bilah, Sungai Kualuh, dan Sungai Barumon merupakan daerah yang subur. Hal ini dapat dilihat dari 58 persen wilayahnya dimanfaatkan sebagai lahan pertanian, dimana di dalamnya didominasi subsektor perkebunan.

Pada mulanya, jumlah kecamatan di kabupaten LabuhanBatu adalah 22 kecamatan. Dengan dibentuknya Kabupaten Labuhanbatu Utara dan Kabupaten Labuhanbatu Selatan, maka jumlah kecamatan di kabupaten ini menjadi 9 kecamatan.

Berikut nama-nama kecamatan tersebut:

- Bilah Barat
- Bilah Hilir
- Bilah Hulu
- Panai Hilir
- Panai Hulu
- Panai Tengah
- Pangkatan
- Rantau Selatan
- Rantau Utara

Sejak 24 Juni 2008, jumlah kecamatan di kabupaten Labuhanbatu berkurang dengan adanya pemekaran dari kabupaten ini, yaitu melalui pembentukan Kabupaten Labuhanbatu Utara dan Kabupaten Labuhanbatu Selatan. Penduduk kabupaten Labuhanbatu memiliki latar belakang suku bangsa yang berbeda-beda, yang didominasi oleh suku Batak dan Jawa. Meski demikian, nilai budaya Melayu sebagai suku bangsa asli di Labuhanbatu masih



menjadi bagian penting dalam masyarakat Labuhanbatu. Berdasarkan data Badan Pusat Statistik dari hasil Sensus Penduduk Indonesia 2010, sebanyak 44,43% penduduk Labuhanbatu berasal dari suku Batak. Suku Batak dalam Sensus 2010 di Labuhanbatu termasuk Batak Angkola, Mandailing, Toba, dan beberapa dari Pakpak dan Karo.

Kemudian, penduduk dari suku Jawa sebanyak 40,51%. Penduduk dari suku Melayu sebanyak 8,18% yang kebanyakan berada di kecamatan Panai Tengah, Panai Hilir, Panai Hulu dan Bilah Hilir. Berbagai kegiatan suku Melayu juga diadakan di Labuhanbatu, untuk menjaga dan melestarikan budaya Melayu di Labuhanbatu. Kemudian penduduk dari suku Minangkabau sebanyak 0,96%, kemudian Aceh sebanyak 0,25%. Suku lain sebanyak 5,67%, termasuk Tionghoa, Nias, dan lainnya. (*"Kabupaten Labuhanbatu Dalam Angka 2018"* (pdf). northsumatrainvest.id. 2018. hlm. 64. Diakses tanggal 17 Maret 2022)

Selain suku bangsa yang berbeda-beda, keyakinan dan agama yang dianut masyarakat Labuhanbatu juga beragam. Dari hasil Sensus Penduduk Indonesia 2010, sebagian besar penduduk Labuhanbatu menganut agama Islam. Penduduk yang menganut agama Islam sebanyak 82,92%, umumnya dianut warga Melayu, Minangkabau, Aceh, Mandailing, dan Angkola. Sementara penduduk yang menganut agama Kristen yakni 15,11%, dimana Protestan sebanyak 13,95% dan Katolik sebanyak 1,16%. Agama Kristen kebanyakan dianut warga Batak Toba, Karo, Simalungun, Nias, dan sebagian Tionghoa, Angkola dan Mandailing.

Penduduk yang menganut agama Buddha sebanyak 1,60%, umumnya adalah



warga Tionghoa yang kebanyakan berada di kecamatan Rantau Utara. Kemudian, sebagian kecil menganut agama Hindu yakni 0,01% dan lainnya sebanyak 0,36%.^[3] Untuk sarana rumah ibadah di Kabupaten Labuhanbatu hingga tahun 2021, terdapat 553 masjid, 265 musala, 226 gereja Protestan, 34 gereja Katolik dan 12 vihara. (*"Kabupaten Labuhanbatu Dalam Angka 2022"* (pdf). www.labuhanbatukab.bps.go.id. hlm. 6, 59, 148. Diakses tanggal 17 Maret 2022)

4.4 Profil Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten LabuhanBatu

Samsat adalah singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, atau dalam Bahasa Inggris *One-stop Administration Services Office*, yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh kegiatan dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang biasa kita sebut yaitu Samsat, didalamnya merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat".



Dalam Negeri dan Menteri Keuangan, tanggal 11 Oktober 1999 tentang pelaksanaan Samsat, No.Ins/03/M/X/1999, No.29 Tahun 1999, No.06/IMK.014/1999 dan Petunjuk Bersama Kapolri, Dirjen PUOD, dan Direksi PT Jasa Raharja (Persero), No. SKEP/03/X/1999, No. 973-1228 dan No. SKEP/02/X/1999, Tanggal 15 Oktober 1999, tentang Pedoman Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal Di bawah Satu Atap (Samsat) yang intinya tentang perampingan mekanisme pelayanan, yang dulunya terdiri dari 5 (lima) loket dirampingkan menjadi 2 (dua) loket terdiri dari:

- Loket I : Loket Pelayanan Pendaftaran dan Penetapan
- Loket II : Loket Pembayaran dan Penyerahan (*Kasmawati, no date*)

Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan Jenis Kendaraan (unit) 2017-2020 di Samsat LabuhanBatu

No	Akhir Tahun	Mobil Penumpang	Mobil Bus	Mobil barang	Sepeda Motor
1.	2017	57	0	57	4.480
2.	2018	491	22	634	8.353
3.	2019	1.060	20	984	11.732
4.	2020	1.117	35	998	12.315

Sumber : Badan Pusat Statistik Provinsi Sumatera Utara

Visi dan Misi Upt. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat)

Kabupaten LabuhanBatu adalah :

Visi

*“Menjadi Pengelola Pendapatan Daerah Yang Profesional,
 Berorientasi Pada Pelayanan Publik Yang Berdaya Saing”.*

Misi:

- a) *Meningkatkan Pendapatan Daerah*



- b) *Meningkatkan Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat*
- c) *Memantapkan Kinerja Sumber Daya Manusia dan Kelembagaan*
- d) *Menjalin Jejaring Kerja (Networking) dan Koordinasi Secara Sinergi Di Bidang Pendapatan Daerah. (Sumber Upt.Samsat Rantauprapat,2022)*

4.5 Tugas, Fungsi Dan Struktur Organisasi

Untuk melaksanakan tugas-tugas pokok dan fungsi maka sesuai dengan struktur organisasi UPT Dinas Pendapatan daerah Provinsi Sumatera Utara antara lain telah ditentukan tata kerja serta tugas di lingkungan UPT Rantau Prapat yang terdiri dari :

a. Kepala Unit Pelaksana Teknis

Tugas dan fungsi

- 1) Melaksanakan koordinasi, pembinaan pengendalian dan pemeberdayaan sumber daya manusia.
- 2) Pelaksana tugas lain yang di berikan oleh kepala dinas dan wakil kepala dinas sesuai bidang tugas dan fungsinya masing-masing.
- 3) Menyeempurnakan konsep standart-standart pendapatan potensi, pengadministrasian, pengutipan, dan pelaporan hasil PKB, PKDA, pajak ABT/APU, retribusi dan pendapatan lain-lain dari masing-masing seksi.

b. Sub Bagian Tata Usaha

Tugas dan fungsi

- 1) Menyimpan surat-surat dengan bidang dan tugas masing-masing.
- 2) Mencatat dalam pembukuan pemasukan telah ditentukan inventaris kantor.



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

c. Seksi Penagihan Pajak

Tugas dan fungsi

- 1) Melaksanakan pengumpulan bahan/data dibidang potensi pajak pada wilayah kerjanya.
- 2) Melaksanakan penetapan, penagihan, penerimaan wajib pajak.
- 3) Melaksanakan kegiatan penagihan pada lingkup seksi penagihan pajak.

d. Seksi Retribusi dan Pendapatan Lain-lain

Tugas dan fungsi

- 1) Melaksanakan pengumpulan bahan/data di bidang potensi retribusi dan pendapatan lain-lain
- 2) Melaksanakan penetapan, penagihan, penerimaan wajib pajak, dan pendapatan lain-lain.
- 3) Melaksanakan pembuatan daftar jumlah tagihan, tunggkan, dan denda retribusi.

e. Kelompok Jabatan Fungsional

Tugas dan fungsi

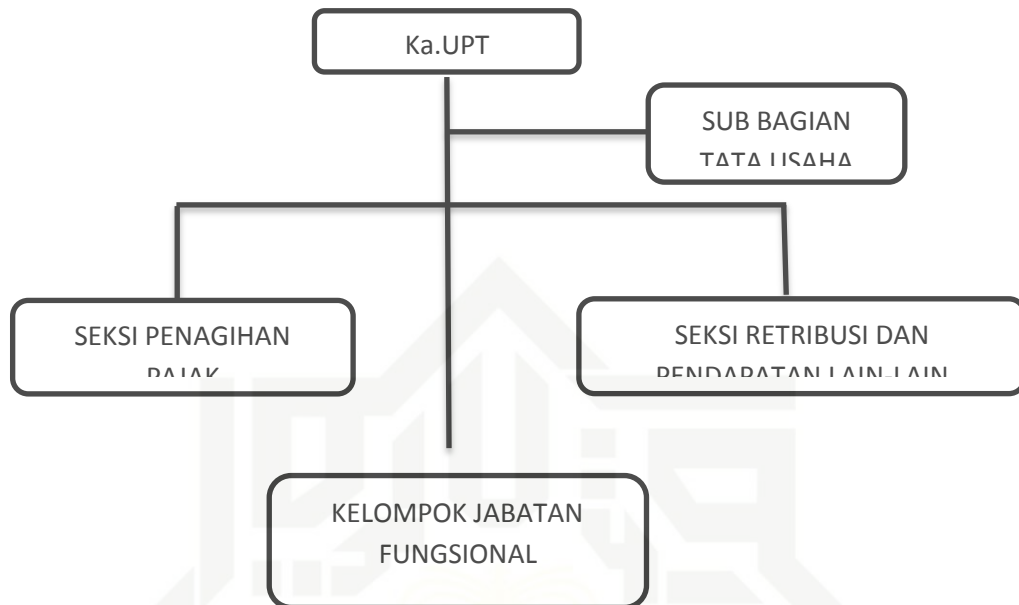
- 1) Mendukung pelaksanaan tugas dan fungsi unit pelaksanaan teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.
- 2) Melaksanakan pertanggungjawaban atas tugas-tugasnya kepada kepala UPT, sesuai standart yang ditetapkan.



- 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.

Berikut Struktur organisasi UPT Dinas Pendapatan daerah Provinsi Sumatera

Utara di Samsat Kabupaten LabuhanBatu :



4.6 Program Dan Kegiatan

4.6.1 Program

- a) Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
- b) Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur
- c) Program Fasilitasi Pindah/Purna Tugas PNS
- d) Program Peningkatan Kapasitas Sumberdaya Aparatur
- e) . Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan
- f) Program Intensifikasi Pajak Kendaraan Bermotor
- g) Program Peningkatan Retribusi Daerah
- h) Program Peningkatan Pajak Air Permukaan
- i) Program Peningkatan Pajak Rokok 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- j) Program Peningkatan Pengelolaan Pendapatan Daerah
- k) Program Pemanfaatan Otonomi Daerah dan Sistem Administrasi Daerah
- l) Program Perencanaan, Pengendalian dan Pengawasan Pendapatan Daerah

4.6.2 Kegiatan

- a) Program Pelayanan Administrasi Perkantoran
 1. Penyediaan Jasa Surat Menyurat
 2. Penyediaan Jasa Komunikasi, Sumber Daya Air dan Listrik
 3. Penyediaan Jasa Pemeliharaan dan Perizinan Kendaraan Dinas/Operasional
 4. Penyediaan Jasa Administrasi Perkantoran
 5. Penyediaan Jasa Kebersihan Kantor
 6. Penyediaan Alat Tulis Kantor
 7. Penyediaan Barang Cetakan dan Penggandaan
 8. Penyediaan Komponen Instalasi Listrik/Penerangan Bangunan Kantor
 9. Penyediaan Peralatan dan Perlengkapan Kantor
 10. Penyediaan Bahan Bacaan dan Peraturan Perundang-undangan
 11. Penyediaan Makanan dan Minuman
 12. Rapat-Rapat Koordinasi dan Konsultasi ke Luar Daerah
 13. Penyediaan Jasa Pengamanan
 14. Rapat-Rapat Koordinasi dan Konsultasi ke Dalam Daerah
 15. Penyediaan Kegiatan Pendukung Pengadaan Barang dan Jasa
 16. Penyediaan Jasa Sewa Gedung Kanto



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.

b) Program Peningkatan Sarana dan Prasarana Aparatur

1. Pembangunan Gedung Kantor
2. Pengadaaan kendaraan Dinas Operasional
3. Pengadaan Meubeleur
4. Pemeliharaan Rutin/Berkala Gedung Kantor
5. Pemeliharaan Rutin/Berkala Perlengkapan Gedung Kantor
6. Pemeliharaan Rutin/Berkala Taman Kantor
7. Rehabilitasi Sedang/Berat Gedung Kantor

c) Program Fasilitas Pindah/Purna Tugas

1. Pemindahan Tugas PNS
2. Penyelesaian Kenaikan Pangkat dan Pensiun PNS

d) Program Peningkatan Kapasitas Sumberdaya Aparatur

1. Bimbingan Peningkatan Kualitas Rohani dan Jasmani
2. Pelatihan Manajemen Pengembangan Diri PNS
3. Peningkatan Manajemen Aset/Barang Daerah
4. Penyertaan PNS Pada Diklat Teknis Fungsional
5. Bimtek Pengelolaan Keuangan Daerah
6. Monitoring dan Evaluasi Pelaksanaan Standar Operasional Prosedur (SOP)
7. Bimtek Pelaporan, Penerimaan , dan Pendistribusian Aset
8. Bimtek Pelaporan Pelaksanaan Tugas PNS
9. Bimtek Peningkatan Pelayanan Publik di Lingkungan BPPRDSU (ESQ)
10. Diklat Juru Sita 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

11. Bimtek Pengembangan SDM

e) Program Peningkatan Pengembangan Sistem Pelaporan Capaian Kinerja dan Keuangan

1. Penyusunan Laporan Capaian Kinerja dan Ikhtisar Realisasi Kinerja SKPD
2. Penyusunan Pelaporan Keuangan Semesteran
3. Penyusunan Pelaporan Keuangan
4. Penyusunan Laporan Kinerja (LK) dan Perjanjian Kinerja (PK)
5. Penyusunan RKA, DPA, RKAP dan DPPA APBD
6. Penyusunan Renstra
7. Penyusunan Rencana Kerja (RENJA)
8. Penyusunan Laporan Aset Tetap
9. Penatausahaan Keuangan SKPD
10. Pembuatan Profil SKPD
11. Evaluasi dan Monitoring serta Verifikasi Pertanggungjawaban Anggaran
12. Pemeriksaan Intern Atas Pengelolaan Keuangan, Barang Kuasa/ Berharga, Asset/Inventaris Kantor dan Kinerja Pada Pelayanan Upt.
13. Kajian Banding Pelaksanaan Program/Kegiatan APBD

f) Program Intensifikasi Pajak Kendaraan Bermotor

1. Intensifikasi Pemungutan PKB/BBNKB
2. Pembinaan dan Koordinasi Pemungutan PKB/BBNKB
3. Operasional Gerai Samsat
4. Peningkatan Kapasitar Kinerja Samsat Mall (Plaza)



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

5. Penyusunan dan Penggandaan Serta Implementasi NJKB
 6. Koordinasi Penerimaan PKB/BBNKB dengan PT Bank Sumut
 7. Peningkatan Kapasitas Kinerja Samsat se Sumatera Utara
 8. Rapat Kerja Terpadu Samsat 9. Penatausahaan Sensus/Penelusuran KBTMDU
 9. Pengelolaan Tunggakan PKB
 10. Launching E-Samsat Nasional
 11. Penyusunan Typologi Samsat Provsu
 12. Penatausahaan Piutang dan Tunggakan PKB/BBNKB
 13. Pendalaman Metode Pelayanan Kesamsatan bagi Kepala UPT BPPRDSU
 14. Bimbingan Teknis Pengelolaan Kesamsatan
 15. Evaluasi dan Monitoring Sengketa Keberatan Pajak
- g) Program Peningkatan Retribusi Daerah
1. Konsultasi dan Konfirmasi Dana Bagi Hasil Pajak dan Sumber Daya Alam serta Pendapatan Lainnya
 2. Pembinaan dan Koordinasi Pengelolaan Pembukuan, Pelaporan Retribusi dan Pendapatan Lainnya
 3. Pembinaan dan Koordinasi Pengelolaan Retribusi Daerah
 4. Pembinaan dan Koordinasi Pengelolaan Pendapatan Lainnya
 5. Bimbingan Teknis Pengelolaan Retribusi
 6. Bimbingan Teknis Pengelolaan Pembukuan, Pelaporan Retribusi dan Pendapatan Lainnya



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

7. Rapat Evaluasi Penerimaan Retribusi Daerah
8. Penyusunan Aplikasi Sistem Informasi Retribusi Daerah
9. Forum Retribusi Daerah
- h) Program Peningkatan Pajak Air Permukaan
 1. Intensifikasi Pemungutan Pajak Air Permukaan
 2. Intensifikasi Pemungutan Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 3. Pembinaan dan Koordinasi Wajib Pajak Air Permukaan, PBBKB dan Pajak Rokok
 4. Penyelesaian Sengketa dan Penagihan Tunggakan Pajak Air Permukaan dan Pajak Lainnya
 5. Mapping Potensi Pajak Air
- i) Program Peningkatan Pajak Rokok Daerah
 1. Intensifikasi Penerimaan Pajak Rokok
- j) Program Peningkatan Pengelolaan Pendapatan Daerah
 1. Perencanaan dan Pengembangan Kebijakan Informasi dan Komunikasi
 2. Penyuluhan Pajak Daerah Provsu di Lingkungan UPT. BPPRDSU
 3. Temu Pers di Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah
 4. Sosialisasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
 5. Penerbitan Buletin/Majalah Pengelolaan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
 6. Penyusunan Bahan-Bahan Ekspose Data dan Peraturan Lainnya di Bidang Pengelolaan Pendapatan Daerah
 7. Pengelolaan Website Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

8. Sosialisasi Promosi Pendapatan Daerah 9. Survey Kepuasan Masyarakat

k) Program Pemanfaatan Otonomi Daerah dan Sistem Administrasi Daerah

1. Pendampingan, Implementasi, dan Audit Sertifikasi ISO 9001 : 2015
2. Penyusunan Standar Pelayanan BPPRDSU

l) Program Perencanaan, Pengendalian dan Pengawasan Pendapatan Daerah

1. Rapat Evaluasi PAD
2. Kajian Banding Pengelolaan Pendapatan daerah ke Dinas Pendapatan Lainnya
3. Monitoring Pelaksanaan Pungutan PAD dan Evaluasi Pemantauan Data di UPT BPPRDSU
4. Penyusunan Perda tentang Pajak dan Retribusi Daerah
5. Pendampingan terhadap Aparat Pemeriksa Internal dan Eksternal
6. Koordinasi dan Analisa Tindaklanjut LHP Eksternal
7. Fasilitasi, Koordinasi, Eksaminasi dan Evaluasi Ranperda Pajak dan Retribusi Kabupaten/Kota (*Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2013*)

UIN SUSKA RIAU

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Upt. Samsat Kabupaten LabuhanBatu di Kecamatan Rantau Selatan. Berdasarkan hasil pengumpulan data yang telah dilakukan melalui serangkaian observasi, wawancara, dan penyebaran kuesioner terhadap 53 responden penelitian, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

- a. Berdasarkan output “Grafik Scatter plot” terlihat titik-titik plot data membentuk pola garis lurus dari kiri bawah naik kekanan atas, hal ini menunjukkan adanya hubungann yang linear dan positif antara variabel kinerja (X) dengan kualitas pelayanan (Y) .Dengan demikian berdasarkan analisis regresi linear sederhana diatas dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan di Upt. Samsat Rantauprapat di pengaruhi oleh kinerja pegawai dan mendapatkan hubungan positif yaitu jika kinerja pegawai mengalami peningkatan maka kualitas pelayanan juga mengalami peningkatan.
- b. Terdapat hubungan dan pengaruh yang kuat antara Kinerja Pegawai dan Kualitas Pelayanan. Angka korelasi yang diperoleh antara Kinerja Pegawai dan kualitas pelayanan sebesar 0,649. nilai R square yang diperoleh sebesar 0,421 atau sebesar 42,1% sedangkan sisanya 57,9% dipengaruhi oleh faktor lain diluar penelitian ini.



6.2 Saran

Untuk upaya peningkatan Kinerja pegawai yang terikat dengan kualitas Sumber Daya Manusia di dalam organisasi yang dibutuhkan juga faktor motivasi yang diberikan oleh ketua unit pelaksana atau yang biasa disebut KaUpt. Samsat Rantauprapat. Peningkatan kinerja pegawai terkait SDM berguna Sebagai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan di Upt. Samsat Kabupaten LabuhanBatu di Kecamatan Rantau Selatan maka saran yang diberikan penulis adalah :

1. Perlunya pembinaan dan pemberian motivasi dari Kepala Unit Pelaksana Teknis atau biasa di sebut dengan Ka. Upt Samsat Kabupaten LabuhanBatu di Kecamatan Rantau Selatan selaku untuk memberikan dorongan untuk berprestasi yang merupakan modal dasar bagi terciptanya kinerja maksimal. Motivasi juga dapat menumbuhkan rasa optimisme yaitu kegigihan dalam mencapai sasaran kerja yang diinginkan.
2. Berdasarkan data yang di olah oleh SPSS, sebaiknya pengelola atau kinerja terus meningkatkan kinerjanya untuk indikator- indikator yang masih dikatakan belum sangat baik, karena kualitas pelayanan benar-benar berhubungan dan berpengaruh secara signifikan terhadap kinerja pegawai, sehingga jika kinerja pegawai meningkat baik maka akan menghasilkan juga kualitas pelayanan yang baik. Sebaiknya kinerja pegawai terus berusaha untuk memberikan kepedulian dan pemahaman yang baik kepada masyarakat bahwasanya kepengurusan segala hal pada Upt. Samsat itu sudah sesuai dengan prosedur-prosedur yang ada sehingga memakan waktu yang tidak singkat

DAFTAR PUSTAKA

© 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.

- Al-Qur'an dan terjemahannya. Departemen Agama RI
- Alfa Scorpii Jl. Bakti Medan". Tijarah: Jurnal Ekonomi dan Bisnis, 2(14).
- Alfian, M. D. (2016). "Studi Tentang Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kelurahan Kuala Kecamatan Samboja Kabupaten Kutai Kartanegara". Jurnal KATALOGIS.
- Ali Hasan. 2010. "Marketing". Yogyakarta: Media Presindo.
- Assa, J. R., Kalangi, L., & Pontoh, W. (2018). "Pengaruh Pemeriksaan Pajak Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Pada Kantor Pelayanan Pajak Pratama Manado". Going Concern: Jurnal Riset Akuntansi.
- Astuti, Y. D. (2013). "Hubungan antara budaya organisasi dengan kinerja karyawan PT. PLN (Persero) Area Malang" (Doctoral dissertation, Universitas Islam Negeri Maulana Malik Ibrahim).
- BPS-Statistics of LabuhanBatu Regency.2018 "Kabupaten Labuhanbatu Dalam Angka 2018",<https://northsumatrainvest.id/data/pdf/publication/2018-BPS-Kabupaten%20Labuhanbatu%20Dalam%20Angka.pdf>, Diakses pada tanggal 17 Maret 2022.
- BPS-Statistics of LabuhanBatu Regency.2022 "Kabupaten Labuhanbatu Dalam Angka 2022",<https://labuhanbatukab.bps.go.id/publication/2022/02/25/d5a4fa126005a75587c2da41/kabupaten-labuhan-batu-dalam-angka-2022.html>, Diakses tanggal 17 Maret 2022.
- Dewi Priyatno, 2008, "Mandiri Belajar SPSS - Bagi Mahasiswa dan Umum", Yogyakarta: MediaKom
- Dewi, R. D. L., & Ratnamiasih, I. (2018). "Pengaruh Faktor-Faktor Motivasi Terhadap Kinerja Wirausaha Martabak Di Kecamatan Baleendah". Fakultas Ekonomi dan Bisnis Unpas Bandung
- Elsyifa, L., Ina Ratnamiasih, S. E., & MSi, P. I. (2019). "Pengaruh Kompensasi Dan Motivasi Kerja Terhadap Kinerja Karyawan Pada Sentra Industri Rajut Binong Jati Bandung" (Doctoral dissertation, Perpustakaan Fakultas Ekonomidan Bisnis Unpas).
- Hendri, E. (2012). "Pengaruh lingkungan kerja fisik dan non fisik terhadap kepuasan kerja karyawan pada pt asuransi wahana tata cabang Palembang". Jurnal Media Wahana Ekonomika, 9(3), 1-16.



- Hildawati, H. (2021). "Persepsi Masyarakat Terhadap Kualitas Pelayanan Samsat Dumai". *PUBLIKA: Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(1), 19-31.
- Kandou, E. E. (2013). "Pengaruh Pelatihan Dan Pengembangan Karyawan Terhadap Produktivitas Kerja Karyawan (Studi Pada PT. Air Manado)". *ACTADIURNA KOMUNIKASI*.
- Khodakovskaya, M. V., Kim, B. S., Kim, J. N., Alimohammadi, M., Dervishi, E., Mustafa, T., & Cernigla, C. E. (2013). "Carbon nanotubes as plant growth regulators: effects on tomato growth, reproductive system, and soil microbial community". *Small*, 9(1), 115-123.
- Lubis, A. H. (2017). "Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Di Pt.
- Maisyiah, M. (2019). "Tinjauan Tentang Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kantor Kecamatan Loa Janan Kabupaten Kutai Kartanegara. *Administrasi Publik*", Bandung.
- Mangkunegara, A. A. P., & Puspitasari, M. (2015). "Kecerdasan emosi guru, stres kerja, dan kinerja guru SMA". *Jurnal Kependidikan: Penelitian Inovasi Pembelajaran*.
- Mangkunegara, A.A Anwar Prabu DR, 2005. "Evaluasi Kinerja SDM. Bandung". Penerbit Refika Aditama.
- Mangkunegara. 2011. "Manajemen Sumber Daya Perusahaan". PT . Remaja Rosdakarya. Bandung.
- Mokoginta, N. C. (2015). "Analisis efektivitas prosedur pemungutan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor dalam peningkatan PAD Provinsi Sulawesi Utara". *Jurnal EMBA: Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi*,
- Nirmalasari, L. (2014). "Pengaruh Kepemimpinan Transformasional, Budaya Organisasi, Dan Kompensasi Terhadap Kepuasan Kerja Karyawan Pada PT Kautsar Utama Bandung". *SMART-Study & Management Research.(Online)*.
- Nursyahputri, S. R., & Saragih, H. R. (2019). "Pengaruh Pelatihan Terhadap Prestasi Kerja Karyawan Pada Unit HCBP PT Telekomunikasi Indonesia (Tbk)". *Jurnal Ecodemica*, 3(2), 238-247.
- Oktaviani, F., & Rustandi, D. (2018). "Implementasi digital marketing dalam membangun brand awareness". *PROfesi Humas*, 3(1), 1-20.
- Palalas, Z. B. (2013). "Eksistensi Peraturan Kebijakan (Beleidsregel) Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan". *Jurnal Media Hukum*, 15-24.



Pemerintah Daerah Kabupaten Labuhanbatu. 2018 *“Profil Kabupaten LabuhanBatu”* <http://labuhanbatukab.go.id/index.php/profil>, diakses pada 19 Maret 2018, pukul 10.27.)

Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2013 “Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 28 Tahun 2013 Tentang Organisasi, Tugas, Fungsi Dan Uraian Tugas Unit Pelaksana Teknis Dinas Pada Dinas Kesb-Iahteraan Dan Sosial Provinsi Sumatera Utara”.

Pettalolo, I. (2013). *“Pengaruh Kinerja terhadap Kualitas Pelayanan Pegawai Dinas Pekerjaan Umum Provinsi Sulawesi Tengah*. KATALOGIS.

Prastiono, P. (2018).” *Analisis Kinerja Karyawan Pada Cv. Mendol Water Indonesia Kecamatan Kuala Kampar Kabupaten Pelalawan*”. (Doctoral dissertation, Universitas Islam Riau).

Pratiwi, A. F., Astuti, N. K. R., & Sarjani, N. K. P. (2020). *“Desain Komunikasi Visual Sebagai Sarana Pembelajaran Motorik Anak Usia Dini di Dalam Keluarga”*. Amaras: Jurnal Desain Komunikasi Visual, 1(01), 59-66.

Primandari, N. R., Priharti, R. D. V., & Ebetri, R. (2020). *“Pengaruh Good Corporate Governance dan Leverage Terhadap Kinerja Keuangan Pada PT. Kimia Farma Tbk. Pada Tahun 2013-2018”*. Ekonomika, 13(2), 17-35.

Priyatno, Duwi. 2012. *“Cara Kilat Belajar Analisis Data dengan SPSS 20”*. Yogyakarta: Cv. Andi Offset (Andi).

Rahmawati, A., Hayati, R., & Rijali, S. (2019). *“Kualitas Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Daftar Ulang 5 Tahunan Dikantor Samsat Tanjung Dilihat Dari Aspek Akuntabilitas”*. JAPB, 2(2), 451-463.

Ridwan, A. (2018). *“Peran guru agama dalam bimbingan konseling siswa sekolah dasar. Risâlah, Jurnal Pendidikan dan Studi Islam”*, 4(1, March), 1-13.

Setyadi, E., & Oktova, R. *“Efektivitas Remediasi Pokok Bahasan Arus Dan Tegangan Listrik Bolak-Balik Pada Pelajaran Fisika Siswa Kelas III IPA SMAN 6 Purworejo Tahun Pelajaran 2002/2003”*. PT. Aksara, Bandung.

Siburian, E. S., Gosal, R., & Monintja, D. K. (2021). *“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Kepada Masyarakat di Kantor Kelurahan Sinaksak Kabupaten Simalungun, Sumatera Utara”*. GOVERNANCE.

Siyoto, S., & Sodik, M. A. (2015). *“Dasar metodologi penelitian”*. Literasi Media Publishing.



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.

- Sudaryanto, D. H. (2014). *“Penegakan Disiplin Pegawai Negeri Sipil (Pns)”*. Swara Patra, Bandung.
- Sunardi, S., & Handayani, S. (2013). *“Kualitas Pelayanan dalam Islam dan Kepercayaan terhadap Lembaga amal zakat infaq sedekah rumah yatim arrohman Indonesia”*. Islaminomics: Journal of Islamic Economics, Business and Finance, 4(3).
- Suparman Indradjaja.(2018).”*Sejarah Berdirinya Pemerintahan Kabupaten Labuhanbatu Sebelum Zaman Penjajahan Belanda*”. AntaraSumut, Sabtu, 20 Oktober 2018 11:19 WIB
- Syarifuddin, D., & Internasional, J. S. (2013). *“Tourism Destination Service Quality to Tourist Satisfaction”*. Majalah Ilmiah Kopertis Wilayah IV, 1-13.
- Van Bruinessen, M. (2002). *“Genealogies of Islamic radicalism in post-Suharto Indonesia. South East Asia Research”*, 10(2), 117-154.
- Wartono, T. (2017). *“Pengaruh stres kerja terhadap kinerja karyawan (studi pada karyawan majalah Mother and Baby)”*. KREATIF: Jurnal Ilmiah Prodi Manajemen Universitas Pamulang
- Zeithaml, V.A., A.Parasuraman, dan L.L. Berry. *Delivering Quality Service*. New York: Simon and Schuster, 1990.

RIWAYAT HIDUP PENULIS



Ira Tsamarah, dilahirkan di Kota Rantauprapat pada tanggal 21 Oktober 1999. Penulis merupakan anak pertama dari tiga bersaudara. Ayahanda bernama Mijo dan ibunda bernama Rini. Adapun Pendidikan penulis dimulai dari SDN 115535 Padang Bulan di Kota Rantauprapat dan lulus pada Tahun 2012, kemudian penulis melanjutkan sekolah ke jenjang MtsN 1 LabuhanBatu di Kota Rantauprapat dan lulus pada Tahun 2015, selanjutnya penulis melanjutkan kembali pendidikan di MAN 1 Rantauprapat dan lulus pada tahun 2018. Setelah menempuh pendidikan selama 12 Tahun, pada Tahun 2018 penulis melanjutkan pendidikan S1 tepatnya di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasih Riau (UIN SUSKA RIAU) pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial pada program studi Ilmu Administrasi Negara (S1), masuk melalui jalur SNMPTN. Pada tahun 2021 penulis melakukan Praktik Kerja Lapangan (PKL) di Kantor Samsat Rantaurpapat selama kurang lebih 45 hari, dan pada tahun yang sama penulis juga melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN-DR+) di Kelurahan Tuah Madani Kecamatan Tuah Madani Kota Pekanbaru.

Berkat rahmat Allah SWT, penulis melakukan Ujian Seminar Proposal pada tanggal 19 November 2021 dan menyelesaikan Skripsi pada tanggal 9 Juni 2022 dan Ujian Munaqasyah pada tanggal 20 Juni 2022 dengan judul Skripsi **“Pengaruh Kinerja Pegawai Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Upt. Samsat Rantauprapat Kabupaten LabuhanBatu Di Kecamatan Rantau Selatan ”** dan dinyatakan LULUS dan berhak menyandang gelar Sarjana Sosial (S.Sos).