

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA SISTEM  
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)  
CORNER DI PALEMBANG SQUARE MALL**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan Dalam Menempuh Derajat  
Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Diajukan oleh:**

**NUR AN NISA  
NIM. 07011181722103**

**Manajemen Sektor Publik**

**JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA  
2021**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA SISTEM  
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)  
CORNER DI PALEMBANG SQUARE MALL**

**SKRIPSI**

**Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana S-1  
Ilmu Administrasi Publik**

**Oleh:**

**Nur An Nisa  
NIM. 07011181722103**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Juni 2021**

**Pembimbing I**

**Dr. Nurmah Semil, M.Si**

**19671201 199203 2002**



---

**Pembimbing II**

**Drs. Mardianto**

**196211251989121001**



---

**HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI**

**ANALISIS KEPUASAN MASYARAKAT PADA SISTEM  
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)  
CORNER DI PALEMBANG SQUARE MALL**

**SKRIPSI**

**Telah dipertahankan di Depan Tim Penguji**

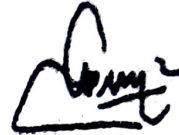
**Pada Tanggal 09 Agustus 2021**

**dan Dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

**Dr. Nurmah Semil, M.Si**

**Ketua**



**Dr. Mardianto, M.Si**

**Anggota**



**Dra. Gatot Budiarto, MS**

**Anggota**



**Junaidi, S.IP., M.Si**

**Anggota**



**Indralaya, Agustus 2021**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Sriwijaya**

**Dekan,**



**Prof. Dr. Klaus Muhammad Sobri, M.Si**

**NIP. 196310021992032001**

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

Motto :

أَنَا عِنْدَ ظَنِّ عَبْدِي بِي

“Sesungguhnya Allah Berfirman. “Aku sebagaimana prasangka hambaKu kepada-Ku. Aku Bersamanya jika ia berdoa kepada-Ku.”

(H.R. Muslim 4832,4851 : Tirmidzi 3527, Ahmad 7115)

**Skripsi ini kupersembahkan untuk :**

1. Ayahanda Dulhapid dan Ibunda Rinengsih.
2. Orang-Orang yang Menyayangi ku.
3. Almamaterku.

## KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis haturkan atas nikmat yang dikaruniakan Allah Subhanahu wata'ala sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Kepuasan Masyarakat Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner di Palembang Squire Mall”. Usulan Penelitian ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Srata Satu (S1) Jurusan Ilmu Administasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Sriwijaya.

Penyusunan Usulan Penelitian ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu dalam kesempatan ini sudah menjadi kewajiban moral bagi penulis untuk menyampaikan terimakasih kepada:

1. Kedua Orang Tua yaitu Bapak Dulhapid dan Ibu Rinengsih serta saudara/i yang selalu memberikan doa dan semangat dalam proses perkuliahan.
2. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Bapak Prof. Dr. Kiagus Muhammad Sobri, M.Si.
3. Ibu Dr. Hj. Nurmah Semil. M.Si Selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Mardianto Selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, pikiran dan perhatiannya dalam penyelesaian usulan penelitian ini.
4. Kepala Jurusan Ilmu Administrasi Publik Bapak Zailani Surya Marpaung, S.Sos.,M.PA.
5. Ibu Dra. Hj. Neng Muhaiba. M.M Selaku Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
6. Ibu Khodijah. S.Sos sebagai Pembimbing Teknis selama melaksanakan KKA di Badan Keuangan Daerah Bidang Pendataan dan Pendaftaran Pajak Daerah.
7. Bapak Indra Surya, S.E., MM selaku Kepala Bidang Pengawasan dan Pembinaan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
8. Bapak Jimmy Suhaimy, S.E., M.M. Selaku Kepala Sub Bidang Wilayah I bidang Pengawasan dan Bimbingan.

9. Ibu Yulita Suryani, S.H., M.M. Selaku Kepala Sub Bidang Wilayah II bidang Pengawasan dan Bimbingan.
10. Ibu Luciana, S.E., M.M. Selaku Kepala Sub Bidang Wilayah III bidang Pengawasan dan Bimbingan.
11. Ibu Hj. Neny Marvianty, S.H.,M.H. dan Seluruh Bapak dan Ibu Pegawai dan Staff Bidang Pengawasan dan Bimbingan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan yang telah berkontribusi langsung dalam membantu penulis.
12. Seluruh Pegawai dan Staff Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan serta Semua Pihak yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung.
13. Seluruh Pegawai SAMSAT Corner Palembang Square Mall.

Akhir kata, penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penulisan laporan Kuliah Kerja Administrasi ini. Semua kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi perbaikan laporan ini dalam mencapai kesempurnaan. Semoga seluruh bantuan dan partisipasi mendapatkan balasan dari Allah Subhanahu wata'ala.

Palembang, Juni 2021



Nur An Nisa

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kepuasan masyarakat pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Palembang Sqare Mall. Khususnya pada kualitas pelayanan pembayaran pajak tahunan. Teknik Pengumpulan data yang digunakan adalah penyebaran kuisioner kepada 24 orang responden yaitu pengunjung yang menggunakan jasa pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor R2/R4 menggunakan metode pengambilan sampel dalam penelitian ini adalah *Nonprobability Sampling* dengan teknik Insidental sampling dari Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Palembang Sqare Mall. Dimensi yang digunakan adalah *Tangibles* dengan nilai -0,94 dimensi *reliability* -0,97 dimensi *Responsiveness* -0,83, *Assurance* -0,70 *Emphaty* -0,85. Berdasarkan lima parameter tersebut bahwa hasil dari analisis kepuasan masyarakat pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Palembang Sqare Mall mendapatkan score -0,87 masih menunjukkan *negative score* atau tidak memuaskan.

Kata kunci : Kepuasan Masyarakat, Kualitas, Pelayanan, Pajak Tahunan Kendaraan R2/R4.

Pembimbing I



Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 196712011992032002

Pembimbing II



Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 196211251989121001

Indralaya, Agustus 2021

Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Unjversitas Sriwijaya



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002

## **ABSTRACT**

*This study was conducted to analyze community satisfaction at Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Palembang Square Mall. With a focus on the quality of tax payment services. The data collection technique used is the distribution of questionnaires to 24 respondents who use the R2/R4. vehicle annual tax payment service. The sampling method in this study is Nonprobability Sampling with Incidental Sampling technique from Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Palembang Square Mall. The dimensions used are Tangibles with a value of -0.94, reliability dimension -0.97, Responsiveness dimension -0.83, Assurance -0.70 and Empathy -0.85. The results of the research showed that the analysis of community satisfaction at Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Palembang Square Mall got a score of -0.87 still showing a negative score or not satisfactory.*

*Keywords: Community Satisfaction, Quality, Service, Vehicles Tax R2/R4.*

Advisor I



Dr. Nurmah Semil, M.Si  
NIP. 196712011992032002

Advisor II



Drs. Mardianto, M.Si  
NIP. 196211251989121001

*Indralaya, August 2021*

*Chairman of the State Administration Science Department  
Faculty of Social Science and Political Science  
Sriwijaya University*



Zailani Surya Marpaung, S.Sos, MPA  
NIP. 198108272009121002



## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL .....	i
HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	iv
ABSTRAK.....	vii
ABSTRACT .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR GRAFIK .....	xv
DAFTAR LAMPIRAN .....	xvi
DAFTAR SINGKATAN .....	xvii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1.    Latar Belakang.....	1
1.2.    Rumusan Masalah.....	6
1.3.    Tujuan .....	6
1.4.    Manfaat .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	8
2.1.    Landasan Teori .....	8
2.1.1.    Analisis .....	8
2.1.2.    Kepuasan Masyarakat.....	9
2.1.3    Pelayanan Prima .....	12
2.1.4    Kualitas Pelayanan Publik .....	14
a. <i>Berry (1995) dalam Maani (2005)</i> .....	18
b. <i>Brown (1992) dalam Hadeli et al. (2005)</i> .....	18
c. <i>Carlson dan Schwarz (1995) dalam Denhard dan Denhard (2007:61)</i> .....	19
d. <i>Parasuraman et al. (1988)</i> .....	19
2.2.    Penelitian Terdahulu .....	20
2.3.    Kerangka Pemikiran .....	22
2.3.1. <i>Tangibles</i> .....	22
2.3.2. <i>Reliability</i> .....	22
2.3.3 <i>Responsiveness</i> .....	23
2.3.4 <i>Assurance</i> .....	23
2.3.5 <i>Empathy</i> .....	26
BAB III METODE PENELITIAN .....	28

3.1	Desain Penelitian .....	28
3.2	Definisi Konsep .....	28
3.3	Definisi Oprasional.....	30
3.4	Definisi Unit Analisis Penelitian .....	31
3.5	Populasi dan Sampel.....	31
3.5.1	Populasi .....	31
3.5.1.	Sampel .....	32
3.6	Data dan Sumber Data .....	33
3.6.1.	Data.....	33
3.6.2.	Sumber Data .....	33
3.7	Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.7.1.	Penyebaran Kuisisioner.....	34
3.7.2.	Observasi .....	34
3.7.3.	Pengumpulan Data Sekunder.....	35
3.8	Pengujian Validitas dan Reabilitas Instrumen Penelitian.....	35
3.8.1.	Pengujian Validitas Instrumen Penelitian.....	35
3.8.1.	Pengujian Realibilitas Instrumen Penelitian.....	36
3.9	Tenik Analisis Data .....	37
BAB IV.....		41
HASIL DAN PEMBAHASAN .....		41
4.1.	Sejarah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	41
4.2.	Visi Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	42
4.2.1	Visi.....	42
4.2.2	Misi.....	42
4.3.	Tugas dan Fungsi.....	43
4.3.1	Tugas Pokok .....	43
4.3.2	Fungsi .....	43
4.4.	Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.....	44
4.5.	SAMSAT CORNER .....	45
4.5.1	Tujuan SAMSAT CORNER .....	46
4.5.2	Pembagian Kerja Petugas SAMSAT Corner Palembang Square Mall .....	47
4.6	Deskripsi Responden .....	47
4.6.1	Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
4.6.2	Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	48
4.6.3	Pengelompokan Responden Berdasarkann Pekerjaan.....	49
4.6.4	Pengelompokan Responden Berdasarkan Alamat Domisili .....	50
4.6.5	Pengelompokan Berdasarkan Kunjungan Responden.....	52

4.6.6	Pengelompokan Responden Berdasarkan Alasan.....	52
4.7	Uji Validitas dan Reliabilitas.....	53
4.7.1	Uji Validitas.....	53
4.7.2	Uji Reliabilitas.....	55
4.8	Distribusi Jawaban Responden.....	57
4.8.1	Tangibles (Bukti Fisik).....	58
4.8.2	Reliability (Kemampuan atau Keandalan).....	63
4.8.3	Responsiveness (Ketanggapan).....	67
4.8.4	Assurance (Jaminan).....	70
4.8.5	Empathy (Empati).....	74
4.9	Nilai GAP pada Lima Dimensi.....	78
4.9.1	Dimensi Tangible (Bukti Fisik).....	78
4.9.2	Dimensi Reliability (Keandalan).....	79
4.9.3	Dimensi Responsiveness (Ketanggapan).....	80
4.9.4	Dimensi Assurance (Jaminan).....	81
4.9.5	Dimensi Empathy (Empati).....	81
4.10	Perhitungan Kualitas Pelayanan.....	82
4.10.1	Perhitungan ukuran tunggal kualitas jasa.....	83
4.10.2	Menghitung rata-rata.....	83
4.10.3	Servqual Score Menghitung gap kesenjangan antara nilai persepsi dengan nilai harapan.....	86
4.10.4	Menghitung Rata-Rata GAP Lima Dimensi.....	87
BAB V.....		90
PENUTUP.....		90
5.1	Kesimpulan.....	90
5.1.1	Tangibles (bukti fisik).....	90
5.1.2	Reliability (kemampuan atau keandalan).....	90
5.1.3	Responsiveness (ketanggapan).....	91
5.1.4	Assurance (Jaminan).....	91
5.1.5	Empathy (empati).....	91
5.2	Saran.....	92
DAFTAR PUSTAKA.....		95
LAMPIRAN.....		97

## DAFTAR TABEL

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	21
Tabel 2. 2 Fasilitas pada SAMSAT Corner Palembang Square Mall .....	22
Tabel 2. 3 Petugas Layanan SAMSAT Corner Palembang Square Mall .....	23
Tabel 2. 4 SOP SAMSAT Corner Palembang Square Mall .....	24
Tabel 3. 1 Definisi Oprasional.....	30
Tabel 4. 1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	48
Tabel 4. 2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia .....	48
Tabel 4. 3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan.....	49
Tabel 4. 4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Alamat Domisili.....	50
Tabel 4. 5 Pengelompokan Berdasarkan Kunjungan Responden.....	52
Tabel 4. 6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Alasan .....	52
Tabel 4. 7 Hasil Uji Validitas Presepsi (X) .....	54
Tabel 4. 8 Hasil Uji Validitas Harapan (Y).....	54
Tabel 4. 9 Hasil Uji Reliabilitas Percive (X).....	55
Tabel 4. 10 Hasil Uji Reliabilitas Harapan (Y) .....	56
Tabel 4. 11 Presepsi Penggunaan Peralatan Moderen (X01) .....	58
Tabel 4. 12 Harapan Penggunaan Peralatan Moderen (Y01) .....	58
Tabel 4. 13 Presepsi Ketersediaan Fasilitas Fisik (X02) .....	59
Tabel 4. 14 Harapan Ketersediaan Fasilitas Fisik (Y02).....	59
Tabel 4. 15 Presepsi Kerapihan Seragam (X03).....	60
Tabel 4. 16 Harapan Kerapihan Seragam (Y03) .....	61
Tabel 4. 17 Presepsi Peralatan Menunjang Pemberian Informasi (X04) .....	61
Tabel 4. 18 Harapan Peralatan Menunjang Pemberian informasi (Y04) .....	62
Tabel 4. 19 Presepsi Penepatan Janji (X05) .....	63
Tabel 4. 20 Harapan Penepatan Janji (Y05) .....	63
Tabel 4. 21 Presepsi Kesesuaian Kinerja (X06) .....	63
Tabel 4. 22 Presepsi Kesesuaian Kinerja (Y06).....	64
Tabel 4. 23 Prespsi Penanganan Keluhan (X07) .....	64
Tabel 4. 24 Harapan Penanganan Keluhan (Y07) .....	65
Tabel 4. 25 Prespsi Kesesuaian Pelayanan dengan Waktu yang dijanjikan (X08) .....	65
Tabel 4. 26 Harapan Kesesuaian Pelayanan dengan Waktu yang dijanjikan (Y08) .....	66
Tabel 4. 27 Prespsi Tangung Jawab pada Kesalahan Pencatatan (X09) .....	66
Tabel 4. 28 Harapan Tangung Jawab pada Kesalahan Pencatatan (Y09) .....	67
Tabel 4. 29 Prespsi Kecakapan Petugas (X10).....	67
Tabel 4. 30 Harapan Kecakapan Petugas (Y09).....	68
Tabel 4. 31 Prespsi Kecepatan dalam Pelayanan (X11).....	68
Tabel 4. 32 Harapan Kecepatan dalam Pelayanan (Y11).....	68
Tabel 4. 33 Prespsi Ketersediaan Petugas (X12).....	69
Tabel 4. 34 Harapan Ketersediaan Petugas (Y12).....	69
Tabel 4. 35 Prespsi Kesopanan dan Keramahan (X13).....	70
Tabel 4. 36 Harapan Kesopanan dan Keramahan (Y13).....	70
Tabel 4. 37 Petugas Tidak Pernah Merasa Sibuk untuk Melayani (X14) .....	71
Tabel 4. 38 Petugas Tidak Pernah Merasa Sibuk untuk Melayani (Y14) .....	71
Tabel 4. 39 Prespsi Rasa Aman Saat Bertransaksi (X15).....	71
Tabel 4. 40 Harapan Rasa Aman Saat Bertransaksi (Y15).....	72
Tabel 4. 41 Prespsi Kompetensi (X16).....	72
Tabel 4. 42 Harapan Kompetensi (Y16).....	72
Tabel 4. 43 Percaya Diri (X17) .....	73

Tabel 4. 44 Harapan Percaya Diri (Y17).....	73
Tabel 4. 45 Presepsi Perhatian Individual (X18).....	74
Tabel 4. 46 Harapan Perhatian Individual (Y18) .....	74
Tabel 4. 47 Prespsi Ketepatan Waktu Pelayanan (X19).....	75
Tabel 4. 48 Harapan Ketepatan Waktu Pelayanan (Y19).....	75
Tabel 4. 49 Presepsi Pemberian Perhatian Khusus (X20) .....	75
Tabel 4. 50 Harapan Pemberian Perhatian Khusus (Y20).....	76
Tabel 4. 51 Presepsi Pelayanan yang Melekat dihati Pelanggan (X21) .....	76
Tabel 4. 52 Harapan Pelayanan yang Melekat dihati Pelanggan (Y21).....	77
Tabel 4. 53 Presepsi Memahami Kebutuhan Spesifik Pelanggan (X22).....	77
Tabel 4. 54 Harapan Kebutuhan Spesifik Pelanggan (Y22).....	77
Tabel 4. 55 Rekapitulasi Perhitungan Nilai Hasil Kuisisioner Presepsi .....	84
Tabel 4. 56 Rekapitulasi Perhitungan Nilai Hasil Kuisisioner Harapan .....	84
Tabel 4. 57 Perhitungan GAP (Kesenjangan) Kualitas Pelayanan.....	85
Tabel 4. 58 Nilai Rata-Rata GAP Lima Dimensi SERVQUAL (x) .....	87

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sarana SAMSAT Corner Palembang Square Mall.....	3
Gambar 1. 2 Diagram Batang data jumlah pelanggan SAMSAT Corner Palembang Square Mall tahun 2019.....	6
Gambar 2. 1 Alur Pemikiran Penelitian.....	27
Gambar 4. 1. Gedung Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan .....	42
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan...	44
Gambar 4. 3 Ruang SAMSAT Corner Palembang Square Mall .....	45
Gambar 4. 4 Kondisi fasilitas fisik Pelayanan SAMSAT Corner PS Mall .....	58
Gambar 4. 5 Kondisi Fasilitas Fisik SAMSAT Corner PS Mall .....	59
Gambar 4. 6 Kelengkapan seragam yang digunakan oleh petugas SAMSAT Corner PS Mall.....	60
Gambar 4. 7 Peralatan penunjang informasi SAMSAT Corner PS Mall .....	61
Gambar 5. 1 SAMSAT Corner Mall Chandara Natar, Lampung Selatan .....	92
Gambar 5. 2 : SAMSAT Corner PTC, OPI & PIM .....	93

## DAFTAR GRAFIK

Grafik 4. 1 Pengelompokan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin .....	48
Grafik 4. 2 Pengelompokan Responden Berdasarkan Usia.....	49
Grafik 4. 3 Pengelompokan Responden Berdasarkan Pekerjaan .....	50
Grafik 4. 4 Pengelompokan Responden Berdasarkan Alamat Domisili .....	51
Grafik 4. 5 Pengelompokan Berdasarkan Kunjungan Responden .....	52
Grafik 4. 6 Pengelompokan Responden Berdasarkan Alasan .....	53
Grafik 4. 7 Nilai GAP Dimensi Tangible .....	78
Grafik 4. 8 Nilai GAP Dimensi Reliability .....	79
Grafik 4. 9 Nilai GAP Dimensi Responsiveness .....	80
Grafik 4. 10 Nilai GAP Dimensi Assurance.....	81
Grafik 4. 11 Nilai GAP Dimensi Assurance.....	82
Grafik 4. 12 GAP Antar Presepsi & Harapan.....	87
Grafik 4. 13 Nilai GAP Lima Dimensi.....	88

## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Kuisioner Responden .....	98
Lampiran 2 Data Hasil Jawaban Responden .....	101
Lampiran 3 Uji Validitas (X).....	104
Lampiran 4 lampiran Uji Validitas (Y) .....	108
Lampiran 5 Uji Reliabilitas (X).....	111
Lampiran 6 Uji Reliabilitas (Y).....	112
Lampiran 7 Dokumentasi .....	113



## DAFTAR SINGKATAN

PNS	: Pegawai Negeri Sipil
ASN	: Aparatur Sipil Negara
BAPENDA	: Badan Pendapatan Daerah
SAMSAT	: Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
UPTB	: Unit Pelaksanaan Teknis Badan
IKM	: Indeks Kepuasan Masyarakat
SERVQUAL	: Service Quality
PS	: Palembang Square

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan sebagai instansi pemerintah tingkat provinsi yang bertugas untuk mencatat dan mengajak masyarakat untuk taat pajak terutama pajak kendaraan Bermotor. BAPENDA sendiri mengurus pendapatan pajak antara lain : Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Kendaraan Air Permukaan dan Pajak Rokok.

Peningkatan kualitas pelayanan publik pada pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan memberikan pilihan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Corner di empat Mall Besar yang ada di Palembang yaitu :

- a. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Palembang Sqare (PS) Mall di depan
- b. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Palembang Trade Canter (PTC) Mall lokasinya berada dibelakang Ropan Cafe.
- c. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Ogan Permata Indah (OPI) Mall Lantai 2
- d. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner Palembang Indah Mall (PIM) lokasinya pada basement lantai dasar.

Masyarakat selaku wajib pajak harus melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Sumatera Selatan menyediakan layanan Samsat Corner bagi masyarakat Kota Palembang Samsat Corner merupakan Inovasi

layanan publik yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Sumatera Selatan hanya untuk melayani perpanjangan pajak tahunan kendaraan R2/R4.

Mengukur Kepuasan masyarakat terhadap layanan SAMSAT Corner harus sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Sebagai salah satu inovasi yang dibuat oleh BAPENDA Sumatera Selatan maka SAMSAT Corner harus memberikan pelayanan yang lebih baik dari SAMSAT Pusat karena tujuan di buatnya SAMSAT Corner adalah agar mempermudah Masyarakat dalam membayar pajak tahunan kendaraan Bermotor ketika sedang berbelanja ataupun mengajak keluarga berjalan-jalan. Untuk itu masyarakat berharap ada pembagian nomor antrian yang jelas, ruang tunggu yang memadai, dan kecepatan dalam melayani. Untuk itu untuk meningkatkan kepuasan masyarakat maka perlu adanya pengukuran kualitas pelayanan agar adanya evaluasi dan inovasi pelayanan publik SAMSAT Corner menjadi terobosan agar masyarakat semakin giat dan taat membayar pajak sehingga dapat menambah pendapatan provinsi Sumatera Selatan.

SAMSAT Corner di Palembang Square Mall sebagai suatu inovasi dalam pelayanan yang di buat oleh BAPENDA Sumatera Selatan yang berhubungan langsung dengan masyarakat selaku penerima pelayanan agar keberadaannya diakui maka dalam kegiatannya harus berorientasi pada kebutuhan konsumen (masyarakat sebagai wajib pajak) harus sesuai dengan UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.

Persoalan yang muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan yang diberikan sesuai harapan masyarakat selaku konsumen. Pihak instansi terkait harus menyadari bahwa perubahan terhadap kualitas pelayanan dapat terjadi, karena dipengaruhi oleh gejala sosial maupun perkembangan teknologi. Untuk menghasilkan nilai yang bagus yang berarti masyarakat puas tentunya didasarkan pada persepsi atau dari sudut pandang penerima jasa layanan *customer* dan bukan dari penyedia layanan sesuai dengan visi dan misi dari lembaga induk yaitu BAPENDA untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak

kendaraan untuk itu dalam pelaksanaannya harus mengutamakan kepuasan masyarakat selaku pelanggan penerima jasa layanan publik. Dengan demikian SAMSAT Corner Palembang Square Mall dituntut untuk mampu mengelola sumber daya yang dimiliki serta menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan harus terus menerus di evaluasi dan dikembangkan demi terciptanya nilai tinggi pada kepuasan masyarakat.



Gambar 1. 1 Sarana SAMSAT Corner Palembang Square Mall

SAMSAT Corner sesuai dengan arti dari corner yang berarti sudut memiliki Luas ruangan 3x2 Meter dengan pembagian 1,5 ruang petugas dan 1,5 ruang tunggu dengan 2 kursi panjang yang cukup untuk 3 orang, dan tersedia 3 loket dengan begitu kapasitas maximal ruangan ini adalah 9 pengunjung namun dikarenakan antusiasme masyarakat yang cukup tinggi menyebabkan penumpukan pelanggan yang mengakibatkan antrian panjang dan memberikan respon negatif dari pelanggan.

Menurut data dari BAPENDA Sumatera Selatan pengunjung SAMSAT Corner Palembang Square Mall berjumlah 3-76 pelanggan perhari sedangkan kapasitas ruangan maximal adalah 9 orang tak hanya lama dalam antrian masyarakatpun tidak mendapatkan tempat duduk di luar ruangan, tidak ada alat pengeras suara dan mesin atau nomor urut manual ketika menunggu.

Selain dari lama antrian dan tidak tersedianya fasilitas ruang tunggu atau penambahan jumlah kursi tunggu, jam oprasional pada SAMSAT Corner perlu diperhatikan

karena tujuan utama didirikan agar lebih mudah dijangkau masyarakat untuk mencapai kepuasan pelanggan inovasi pelayanan publik SAMSAT Corner yang di rencanakan dapat mempermudah masyarakat seharusnya dapat buka lebih lama dan tetap buka dihari libur namun SAMSAT Corner hanya buka selama 3 jam 30 menit yaitu 10:00 s/d 14:30 WIB dan Istirahat pada jam 12:00-13:00 WIB SAMSAT Corner yang berada di dalam Mall dengan rencana pada awalnya agar masyarakat wajib pajak bisa berbelanja sekaligus membayar pajak seharusnya SAMSAT Corner mengikuti jam santai masyarakat dan tetap buka di waktu liburan atau minimal tetap buka di jam pulang kerja. Seperti halnya yang dilakukan di kota lain yaitu Tangerang Selatan menurut [megapolitan.kompas.com](http://megapolitan.kompas.com) pihak Kepala Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil DISDUKCAPIL Corner Mesin Anjungan Dukcapil Mandiri atau ADM dibuka selama lima hari dalam satu minggunya sejak pukul 10.00 WIB sampai dengan 18.00 WIB. Kontrak kerja hanya 5 hari dan 8 jam per-hari. Buka Sabtu sampai Rabu, sedangkan Kamis dan Jumat tutup. Sabtu dan Minggu buka, karena Mall ramai hari itu dan sebagai pilihan untuk yang tidak bisa datang dihari kerja.

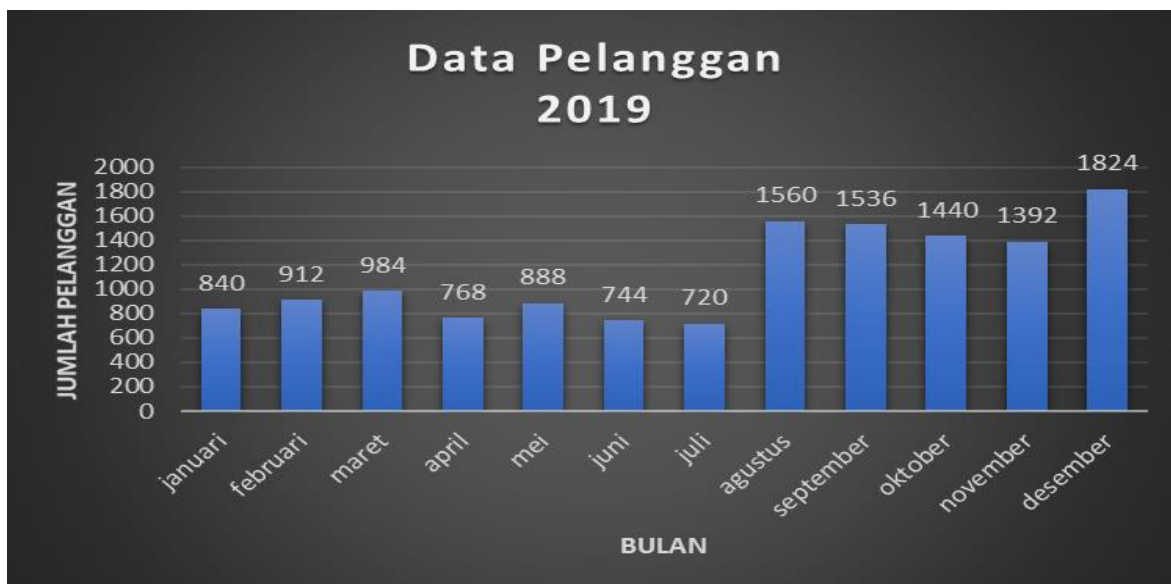
Penggunaan teknologi terbaru adalah cerminan dari Inovasi Pelayanan Publik namun SAMSAT Corner masih menggunakan sistem oprasional yang sama dengan SAMSAT PUSAT dari hari buka hingga cara pelayanan bahkan pada SAMSAT Corner tidak ada mesin pengambilan nomor antrian dan masih sangat bergantung dengan SDM, SAMSAT Corner memiliki 3 petugas berasal dari Kepolisian, Pegawai Bank Sumselbabel dan Pegawai BAPENDA, selain itu Internet yang ada di SAMSAT Corner juga seringkali mengalami kendala jaringan sehingga tak sedikit wajib pajak yang ingin membayar pajak tidak bisa melakukan pembayaran dikarenakan jaringan hal ini sangat merugikan karena dibuatnya SAMSAT Corner adalah untuk mempermudah wajib pajak dan memberikan pelayanan yang lebih baik. Gangguan Internet dapat di sebabkan oleh Penggunaan Internet Mall yang berarti banyak diakses atau pemilihan provider yang kurang bagus, solusi lain bisa saja BAPENDA

membuat pemutakhiran aplikasi E-Dempo menggunakan pembayaran melalui *virtual account* sesuai nomor polisi atau nomor KTP dan dapat langsung dicetak hal ini lebih ringkas dan hanya membutuhkan 1 pegawai saja seperti penggunaan Anjungan Dukcapil Mandiri di kota Tangerang Selatan dengan tujuh jenis pelayanan seperti KTP, KK, KIA (Kartu Identitas Anak), Akta kelahiran, kematian, perkawinan hingga perceraian yang juga di sebar di mall-mall besar agar masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dengan cepat dan transparan hal ini juga akan membantu potensi korupsi hilang.

Salah satu indikator yang menunjukkan keberhasilan dalam menyelenggarakan suatu pelayanan adalah melalui Jumlah pelanggan atau wajib pajak yang membayar pajak. SAMSAT Corner perlu mengevaluasi pelayanannya seperti pengadaan pengeras suara dan mesin pengambilan nomor antrian, perbaikan sarana seperti ruangan yang kecil dan kursi yang terbatas, serta gangguan Internet sarana yang kurang mendukung membuat wajib pajak menunggu lama bahkan batal melakukan pembayaran. hal ini sangat disayangkan namun ini sudah menjadi fenomena yang biasa terjadi saat kita hendak memakai jasa pelayanan publik dikarenakan organisasi sektor publik di Indonesia masih memegang prinsip *Old Public Administration* yang bersifat kaku, tidak inovatif, minim kualitas. Hal ini dikarenakan para pegawai publik masih mengnggap bahwa mereka dibutuhkan. Yang terjadi pihak pemerintah pusat harus mengencarkan razia dan memberi diskon di triwulan atau yang kita kenal dengan pemutihan agar masyarakat mau membayar pajak.

Berdasarkan hasil pengamatan dan pengumpulan data pada bidang pengawasan dan bimbingan BAPENDA Sumatera Selatan diketahui bahwa jumlah pengunjung mengalami naik turun dan tidak stabil di setiap bulannya terlihat bahwa kenaikan terjadi di bulan bulan tertentu seperti Agustus, Oktober dan Desember yaitu pada saat Gubernur memerikan Penghapusan denda dan bunga pajak. Grafik Jumlah Pengunjung pada SAMSAT Corner Palembang Square Mall dapat dilihat pada Gambar 1.2.

Gambar 1. 2 Diagram Batang data jumlah pelanggan SAMSAT Corner Palembang Square Mall tahun 2019



Sumber : Olahan data Laporan Tahunan penerimaan pajak Bidang Pengawasan dan Bimbingan BAPENDA Sumatera Selatan

## 1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di Latar Belakang, maka rumusan dari penelitian yang akan dilakukan adalah :

Bagaimana Kepuasan Masyarakat pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner di Palembang Square Mall.

## 1.3. Tujuan

Berdasarkan rumusan masalah diatas tujuan penelitian ini adalah :

Menganalisis Kepuasan Masyarakat pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner di Palembang Square Mall. Yang berorientasi pada pelayanan pembayaran tahunan pajak kendaraan bermotor R2/R4.

## 1.4. Manfaat

Disamping tujuan yang hendak dicapai, maka suatu penelitian harus mempunyai manfaat yang jelas. Adapun penelitian yang diharapkan dalam penelitian ini adalah :

**1. Teoritis**

Penelitian ini diharapkan memberikan pengetahuan wawasan dan membangun pemikiran bagi ilmu Administrasi Publik terutama yang berkaitan dengan Manajemen Pelayanan Publik karena yang diteliti menyangkut perihal Kepuasan Masyarakat pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner di Palembang Square Mall.

**2. Praktis**

Penelitian ini diharapkan dapat memebrikan bahan pemikiran atau masukan khususnya bagi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Corner di Palembang Square Mall.



## DAFTAR PUSTAKA

- Astuti, J.H. 2019. *Analisis Kepuasan Konsumen “Servqual Model dan Important Performance Analysis Model”*, Jurnal Ekonomi, Vol.5 no.2 : 16-17. (<http://jurnal.unpad.ac.id/cosmogov/article/view/21739> diakses 03 Januari 2021)
- Ayu Rahma. 2014. *Analisis Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Dengan Metode Servqual “Studi Kasus di Ria Djenaka Coffee House & Resto, Malang”*. Malang : Jurnal Universitas Brawijaya. (<http://repository.ub.ac.id/149734/> diakses 03 Januari 2020).
- Badan Pendapatan Daerah. 2018. *Kumpulan Peraturan Pajak Daerah Provinsi Sumatera Selatan*. Palembang : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan.
- Hardiyansyah, 2015. *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Gava Media. Yogyakarta.
- Harianja Dedy, 2015. *Analisis Kesenjangan Kualitas Pelayanan Terhadap Pengunjung Perpustakaan Universitas Diponegoro*. Vol. 4, No. 4. Semarang : Jurnal Gaussian (<http://ejournal-s1.undip.ac.id/index.php/gaussian> diakses 01 Juni 2021)
- Hasibuan, Z. A., 2007 *Metodologi Penelitian pada Bidang Ilmu Komputer dan Teknologi Informasi*. Universitas Indonesia. Jakarta.
- Kusmara Jiwantara dkk. 2012. *Penerapan Metode Servqual Untuk Evaluasi Dan Perbaikan Kualitas Pelayanan Pada Kegiatan Penyuluhan Bahasa Indonesia Praktis Di Balai Bahasa Provinsi Sulawesi Utara*. Vol.02 No.01, (<https://ejournal.unsrat.ac.id/poros/article/view/2396/1930>, diakses 03 Januari 2020).
- Peraturan Gubernur No. 74 Tahun 2016 *Susunan Organisasi Uraian Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan*.
- Peraturan Gubernur Sumatera Selatan Nomor 21 Tahun 2018. *Pembentukan, Uraian Tugas dan Fungsi Unit Pelaksana Teknis Badan di Lingkungan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Selatan*
- Pradana Yandra dkk. 2019. *Penerapan Metode Service Quality (Servqual) Untuk Peningkatan Kualitas Pelayanan Pelanggan*. Vol. 12, No. 1. Yogyakarta : Jurnal OPSI UPN Veteran (<http://jurnal.upnyk.ac.id/index.php/opsi> diakses pada 1 Juni 2021)
- Aryani. D, dan F. Rosinta. 2010. *Pengaruh Kualitas Layanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Dalam Membentuk Loyalitas Pelanggan*. *Bisnis & Birokrasi, Jurnal Ilmu Administrasi dan Organisasi*,. Volume 17, Nomor 2.
- Semil, Nurma. 2018. *Pelayanan Prima Instansi Pemerintahan*. Depok : Prenada Media.
- Sugiono. 2017. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.

- Wulandari Nadru, Khairani. 2018 *Pengaruh Pelayanan SAMSAT Ditempat Umum Terhadap Kemauan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kota Palembang*. STIE MDP Jurnal Akuntansi : Palembang.
- Yuniar. 2015. *Usulan Peningkatan Kualitas Pelayanan Jasa Pendidikan Bahasa Inggris Menggunakan Metode Service Quality (Servqual) Di LBPP Lia Martadinata Kota Bandung*. Jurnal Online Institut Teknologi Nasional : Bandung. Vol.03 No.01, (<https://ejurnal.itenas.ac.id/rekaintegra/article/view/653/854>, diakses 08 Januari 2020).
- Zeithaml, V.A., A. Parasuraman, dan L.L. Berry. 1990. *Delivering Quality Service "Balancing Customer Perception & Expectation"*. Simon and Schuster. New York.