



**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR (PKB) DI SAMSAT BARAT KALIWATES  
MELALUI LAYANAN UNGGULAN SAMSAT  
KELILING DI KABUPATEN JEMBER**

**QUALITY OF SERVICE THE PAYMENT OF TAX ON MOTOR  
VEHICLE IN  
WEST KALIWATES SAMSAT THROUGH SUPERIOR  
SAMSAT SERVICE IS ROVING IN THE  
DISTRICT JEMBER**

**SKRIPSI**

**Oleh  
Praga Galih Wicaksono  
070910201023**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**



**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR (PKB) DI SAMSAT BARAT KALIWATES  
MELALUI LAYANAN UNGGULAN SAMSAT  
KELILING DI KABUPATEN JEMBER**

**QUALITY OF SERVICE THE PAYMENT OF TAX ON MOTOR  
VEHICLE IN  
WEST KALIWATES SAMSAT THROUGH SUPERIOR  
SAMSAT SERVICE IS ROVING IN THE  
DISTRICT JEMBER**

**SKRIPSI**

Diajukan guna melengkapi tugas akhir dan memenuhi salah satu syarat  
Untuk menyelesaikan Program Studi Ilmu Administrasi Negara (S1)  
Dan mencapai gelar Sarjana Sosial

**Oleh  
Praga Galih Wicaksono  
070910201023**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2012**

## **PERSEMBAHAN**

Skripsi ini saya persembahkan untuk:

1. Ayahanda Nurhadi dan Ibunda Endang Wiji Rahayu yang tercinta atas segala kasih sayang, perhatian, nasehat dan doa;
2. Gadis Batalia Daluh Febrilala yang selalu menemani saat suka dan duka.  
Terima kasih atas support dan semua yang diberikan untukku;
3. Rekan-rekan club motor Yamaha Vixion Club Jember yang telah memberikan semangat, dukungan dan doa;
4. Semua guru dan dosen sejak taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi;
5. Almamater Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

## **MOTO**

Dalam meniti sukses, pandai-pandailah dalam menggerakkan tangan ajaib kita untuk berkarya. Karena setiap manusia punya tangan ajaib yang kelak akan mengantarkannya pada sukses mereka . \*)

---

\*) <http://sulistyorama.wordpress.com/2012/02/16/kumpulan-ungkapan-kata-bijak-motivasi/>

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

NAMA : Praga Galih Wicaksono

NIM : 070910201023

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Barat Kaliwates Melalui Layanan Unggulan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali kutipan yang sudah saya sebutkan sumbernya, belum pernah diajukan pada instansi manapun, serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, tanpa ada tekanan dan paksaan dari pihak manapun serta bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata dikemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 25 Desember 2012

Yang menyatakan,

Praga Galih Wicaksono

NIM 070910201023

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR (PKB) DI SAMSAT BARAT KALIWATES  
MELALUI LAYANAN UNGGULAN SAMSAT  
KELILING DI KABUPATEN JEMBER**

Oleh

Praga Galih Wicaksono

NIM 070910201023

Pembimbing

Dosen Pembimbing Utama : Drs. Agus Suharsono, M.Si  
NIP. 196308141989031023

Dosen Pembimbing Anggota : Selfi Budi H, S.sos, M.Si  
NIP. 197003221995122001

## PENGESAHAN

Skripsi berjudul “Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Barat Kaliwates Melalui Layanan Unggulan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember pada:

hari : Rabu

Tanggal : 5 Desember 2012

Tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji

Ketua,

Sekretaris,

Dra. Inti Wasiati, MM  
NIP. 195307311980022001

Drs. Suharsono, M. Si  
NIP. 196308141989031023

Anggota,

1. Selfi Budi H, S.Sos, M.Si ( )  
NIP. 197003221995122001

2. Drs. Anwar, M.Si ( )  
NIP. 196306061988021001

3. Hermanto Rohman, S.Sos, MPA ( )  
NIP. 197903032005011001

Mengesahkan  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,

Prof. Dr. Hary Yuswadi, M.A  
NIP 195207271981031003

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Barat Kaliwates Melalui Layanan Unggulan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember;** Praga Galih Wicaksono, 070910201023; 2012; 105 halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tuntutan terhadap perbaikan pelayanan sektor publik dimasa datang akan semakin tinggi mengingat dalam era demokrasi dan kemajuan teknologi informasi ini masyarakat akan semakin cerdas. Perbaikan terhadap kualitas pelayanan publik perlu terus dikembangkan dan disesuaikan dengan tuntutan yang berkembang dimasyarakat. Penilaian masyarakat terhadap kualitas pelayanan publik memegang peranan yang cukup penting. Salah satu jenis pelayanan publik kepada masyarakat adalah pelayanan di sektor kepolisian. Beberapa jenis layanan sektor kepolisian penulis memilih meneliti kualitas pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui SAMSAT keliling.

Tujuan penelitian ini untuk mendeskripsikan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui SAMSAT keliling di SAMSAT Barat Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Menurut Zeithmal, dkk penilaian kualitas pelayanan (ServQual) publik terdiri dari: dimensi bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reliability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), empati (*emphaty*). Nilai kualitas pelayanan diperoleh dari nilai persepsi pelanggan dikurangi dengan nilai harapan.

Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Responden dalam penelitian ini adalah pemohon yang sudah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berada di wilayah barat Kabupaten Jember. Penentuan sampel, dilakukan dengan *accidental sampling*. Teknik pengambilan data dilakukan dengan wawancara, penyebaran kuesioner dan observasi. Penelitian ini menggunakan skala Likert dengan 3 gradasi, penyajian data berupa tabel dengan perhitungan statistic deskriptif yaitu ServQual. Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pada kualitas pelayanan pembayaran pajak



kendaraan bermotor (PKB) melalui SAMSAT keliling di SAMSAT Barat Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember menunjukkan nilai ServQual -15 sehingga dalam kategori penilaian hasil ServQual angka tersebut dikatakan tidak baik/tidak memuaskan.

## **KATA PENGANTAR**

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas segala limpahan rahmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di SAMSAT Barat Kaliwates Melalui Layanan Unggulan SAMSAT Keliling di Kabupaten Jember”. Penulisan skripsi ini disusun guna memenuhi salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan Strata Satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Keberadaan dan dedikasi banyak orang merupakan bagian penting yang turut berperan atas selesainya karya ini. Karenanya, penulis menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
2. Bapak Dr. Sasongko, M.Si, selaku ketua Jurusan Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
3. Ibu Dra. Inti Wasiati, MM., selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Ibu Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si, selaku dosen pembimbing akademik yang turut memberikan dukungan, arahan dan nasehat selama penulis menjadi mahasiswa;
5. Bapak Drs. Agus Suharsono, M.Si, selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
6. Ibu Selfi Budi H, S.sos, M.Si, selaku dosen pembimbing II yang telah memberikan dukungan, bimbingan, saran, pikiran, waktu dan kesabaran dalam penyusunan skripsi ini;
7. Tim penguji yang telah meluangkan waktu, tenaga dan pikiran guna menguji sehingga menyempurnakan skripsi ini;

8. Bapak Kunto Adji, S.E, Bapak Drs. Ec. Soetrisno, Bapak Lukman Hakim, S.H dan Bapak Chusnul Hadi, S.E dan semua pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, penulis ucapkan terima kasih atas bantuan yang telah diberikan kepada penulis selama dalam penelitian;
9. Keluarga Besar Administrasi Negara angkatan 2007 yang telah memberikan bantuan, semangat dan kasih sayang khususnya teman diskusi penulis, yaitu: Edo, Yunita, Hendrik, Firdha, Ari, Rani, Nanda, Ulfa, Kiki, Rino, Radit, Riky, Zaky, Suryo, Yoppi, Indri, Anggik serta teman-teman yang tidak dapat disebutkan satu per satu sehingga dapat membangun mental penulis dalam menyelesaikan skripsi ini;
10. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu per satu.

Semoga Allah SWT membalas semua budi baik yang diberikan kepada penulis selama ini. Akhirnya penulis berharap semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Amin.

Jember, 25 Desember 2012

Penulis

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>RINGKASAN</b> .....	vi
<b>PRAKATA</b> .....	viii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	x
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	16
1.3 Tujuan dan Kegunaan Penelitian .....	16
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	17
1.3.2 Kegunaan Penelitian .....	18
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	19
2.1 Konsep Dasar .....	19
2.2 Konsep Jasa .....	20
2.3 Konsep Pelayanan publik .....	22
2.3.1 Standart Operasional Prosedur SAMSAT keliling .....	25
2.4 Konsep Kualitas Pelayanan .....	30
2.5 Konsep Layanan Unggulan .....	33
2.6 Konsep Kepuasan Pelanggan .....	36
2.7 Model Service Quality (ServQual) .....	38
2.8 Model Analisa .....	44

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>46</b>
3.1 Tipe Penelitian .....	46
3.2 Penentuan Lokasi Penelitian .....	47
3.3 Tempat dan Waktu Penelitian .....	47
3.4 Penentuan Populasi dan Sampel .....	48
3.4.1 Penentuan populasi .....	48
3.4.2 Penentuan Sampel .....	48
3.5 Definisi Operasional .....	50
3.6 Sumber Data dan teknik Perolehan Data .....	52
3.6.1 Sumber Data .....	52
3.6.2 Teknik Pengumpulan Data .....	53
3.7 Metode Analisa Data .....	54
3.8 Desain Penelitian .....	59
<b>BAB 4. HASIL DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>61</b>
4.1 Pengantar .....	61
4.2 Analisis Data .....	66
4.2.1 Harapan Pemohon PKB .....	66
a. Tangibles .....	66
b. Reliability .....	69
c. Responsiveness .....	72
d. Assurance .....	75
e. Emphaty .....	78
4.2.2 Persepsi Pemohon PKB .....	82
a. Tangibles .....	82
b. Reliability .....	85
c. Responsiveness .....	88
d. Assurance .....	91
e. Emphaty .....	94
4.2.3 Perhitungan ServQual .....	98
4.2.4 Interpretasi Hasil Analisis Data .....	100

<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>106</b>
5.1 Kesimpulan .....	106
5.2 Saran .....	107
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>104</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	halaman
Tabel 1.1 Daftar prioritas pelayanan publik .....	6
Tabel 1.2 Jadwal pelaksana SAMSAT keliling .....	10
Tabel 4.1 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana menurut harapan responden (n=70) .....	66
Tabel 4.2 Deskripsi fasilitas penunjang menurut harapan responden (n=70) .....	67
Tabel 4.3 Deskripsi dimensi bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) menurut harapan responden (n=70) .....	68
Tabel 4.4 Deskripsi kecepatan dalam pelayanan menurut harapan responden (n=70) .....	69
Tabel 4.5 Deskripsi ketepatan dalam pelayanan menurut harapan responden (n=70) .....	70
Tabel 4.6 Deskripsi dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) menurut harapan responden (n=70) .....	71
Tabel 4.7 Deskripsi ketanggapan petugas pelayanan menurut harapan responden (n=70) .....	72
Tabel 4.8 Deskripsi kemampuan dalam memberikan informasi menurut harapan responden (n=70) .....	73
Tabel 4.9 Deskripsi dimensi daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) menurut harapan responden (n=70) .....	74
Tabel 4.10 Deskripsi kesopanan dalam pelayanan menurut harapan responden (n=70) .....	75
Tabel 4.11 Deskripsi pemahaman dan pengetahuan petugas menurut harapan responden (n=70) .....	76
Tabel 4.12 Deskripsi dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) menurut harapan responden (n=70) .....	77
Tabel 4.13 Deskripsi perhatian petugas menurut harapan responden (n=70) .....	78

Tabel 4.14 Deskripsi akses terhadap petugas pelayanan menurut harapan responden (n=70) .....	79
Tabel 4.15 Deskripsi dimensi empati ( <i>emphaty</i> ) menurut harapan responden (n=70) .....	80
Tabel 4.16 Rekapitulasi harapan pemohon pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT keliling .....	81
Tabel 4.17 Deskripsi kondisi sarana dan prasarana menurut persepsi repsonden (n=70) .....	82
Tabel 4.18 Deskripsi fasilitas penunjang menurut persepsi responden (n=70) .....	83
Tabel 4.19 Deskripsi dimensi bukti langsung ( <i>tangibles</i> ) menurut persepsi responden (n=70) .....	84
Tabel 4.20 Deskripsi kecepatan dalam pelayanan menurut persepsi responden (n=70) .....	85
Tabel 4.21 Deskripsi ketepatan dalam pelayanan menurut persepsi responden (n=70) .....	86
Tabel 4.22 Deskripsi dimensi kehandalan ( <i>reliability</i> ) menurut persepsi responden (n=70) .....	87
Tabel 4.23 Deskripsi ketanggapan petugas pelayanan menurut persepsi responden (n=70) .....	88
Tabel 4.24 Deskripsi kemampuan dalam memberikan informasi menurut persepsi responden (n=70) .....	89
Tabel 4.25 Deskripsi dimensi daya tanggap ( <i>responsiveness</i> ) menurut persepsi responden (n=70) .....	90
Tabel 4.26 Deskripsi kesopanan dalam pelayanan menurut persepsi responden (n=70) .....	91
Tabel 4.27 Deskripsi pemahaman dan pengetahuan petugas menurut persepsi responden (n=70) .....	92
Tabel 4.28 Deskripsi dimensi jaminan ( <i>assurance</i> ) menurut persepsi responden (n=70) .....	93



Tabel 4.29 Deskripsi perhatian petugas menurut persepsi responden (n=70)	94
Tabel 4.30 Deskripsi akses terhadap petugas pelayanan menurut persepsi responden (n=70)	95
Tabel 4.31 Deskripsi dimensi empati ( <i>emphaty</i> ) menurut persepsi responden (n=70)	96
Tabel 4.32 Rekapitulasi persepsi pemohon pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT keliling	97
Tabel 4.33 Rekapitulasi perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan pada SAMSAT keliling	98
Tabel 4.34 Perhitungan ServQual untuk kualitas pelayanan pada SAMSAT keliling	101

## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Proses pelayanan pembayaran PKB .....	12
Gambar 2.1 Model konseptual ServQual .....	39
Gambar 2.2 Kesenjangan antara harapan pelanggan dengan kualitas pelayanan .....	43
Gambar 2.3 Model analisa .....	45
Gambar 3.1 SKema alur pemecahan masalah diolah tahun 2012 ..	59

## **DAFTAR LAMPIRAN**

- A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- B. Surat Ijin Penelitian dari Badan Kesatuan Politik dan Linmas
- C. Surat Ijin Penelitian dari UPT Dinas Pendapatan
- D. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan retribusi daerah
- E. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor: SE/10/M.PAN/7/2005, tanggal 07 Juli 2005 tentang Prioritas Pelayanan Publik
- F. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- G. Standar Operasional Prosedur (SOP) SAMSAT Keliling Kabupaten Jember
- H. Daftar Kuesioner Harapan dan Persepsi
- I. Tobulasi Harapan dan Persepsi