



**KUALITAS PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN  
(STNK) MELALUI SAMSAT KELILING DI KECAMATAN  
KALIWATES KABUPATEN JEMBER**

**SKRIPSI**

Oleh

**Adriani Larasati  
NIM. 080910291037**

**PROGRAM ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**



**KUALITAS PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN  
(STNK) MELALUI SAMSAT KELILING DI KECAMATAN  
KALIWATES KABUPATEN JEMBER**

*(The Service Quality Of Certificate Number Trough SAMSAT Roving Vehicle  
In Jember District Kaliwates)*

**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

**Adriani Larasati  
NIM. 080910291037**

**PROGRAM ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
JURUSAN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS JEMBER  
2013**

## **PERSEMBAHAN**

Dengan segenap rasa syukur saya persembahkan skripsi ini kepada :

1. Ayahanda Syaifudin Juhri dan Ibunda Ester Eka Sunarsih, Widyawati Mardin.  
Terima kasih atas untaian dzikir dan do'a yang telah mengiringi langkahku selama menuntut ilmu, dukungan, kegigihan, kesabaran, pengorbanan serta curahan kasih sayang yang telah diberikan kepadapenulis;
2. Seluruh guru dan dosen sejak sekolah taman kanak-kanak hingga perguruan tinggi yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat dan membimbing dengan penuh kesabaran;
3. Almamaterku yang kubanggakan Universitas Jember.

## MOTTO

Kehilangan waktu itu lebih sulit daripada kematian, karena kehilangan waktu membuatmu jauh dari Allah dan Hari Akhir, sementara kematian membuatmu jauh dari kehidupan dunia dan penghuninya saja. \*)

Dunia ini ibarat bayangan, kejar dia dan engkau tak akan pernah bisa menangkapnya, balikkan badanmu darinya dan dia tak punya pilihan lain kecuali mengikutimu. \*\*)

Seorang pemimpin adalah orang yang melihat lebih banyak daripada yang dilihat orang lain, melihat lebih jauh daripada yang dilihat orang lain, dan melihat sebelum orang lain melihatnya. \*\*\*)

---

\*Ibnu al-Qayyim

\*\*Ibnu al-Qayyim

\*\*\*Maxwell C. John. 2001. *Menjadi Orang Yang Berpengaruh*. Jakarta: Harvest Pulikation House (HPH).

## **PERNYATAAN**

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Adriani Larasati

NIM : 080910291037

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya tulis ilmiah yang berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Melalui Samsat Keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember” adalah benar-benar hasil karya sendiri, kecuali jika disebutkan sumbernya dan belum pernah diajukan pada institusi manapun serta bukan karya jiplakan. Saya bertanggung jawab atas keabsahan dan kebenaran isinya sesuai dengan sikap ilmiah yang harus dijunjung tinggi.

Demikian pernyataan saya buat dengan sebenarnya, tanpa adanya tekanan dan paksaan dari pihak maupun dan bersedia mendapat sanksi akademik jika ternyata di kemudian hari pernyataan ini tidak benar.

Jember, 26 September 2013

Yang menyatakan,

Adriani Larasati  
NIM 080910291037

**SKRIPSI**

**KUALITAS PELAYANAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK)  
MELALUI SAMSAT KELILING DI KECAMATAN KALIWATES  
KABUPATEN JEMBER**

Oleh

**Adriani Larasati  
NIM 080910291037**

Pembimbing:

**Dosen Pembimbing I : Drs. A. Kholiq Ashari, M.Si**  
**Dosen Pembimbing II : Drs. Boedijono, M.Si**

## PENGESAHAN

Skripsi Berjudul “Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Melalui Samsat Keliling Di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember” telah diuji dan disahkan oleh Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik pada :

hari : Kamis

tanggal : 26 September 2013

tempat : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Tim Penguji:

Ketua,

Sekretaris,

**Dr. Anastasia M, M.Si**  
NIP. 195805101987022001

**Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si**  
NIP.195607261989021001

Anggota Penguji,

1. **Drs. Boedijono, M.Si** (.....)  
NIP. 196103311989021001
2. **Drs. Anwar, M.Si** (.....)  
NIP. 196306061988021001
3. **Hermanto Rohman, S.Sos, M.AP** (.....)  
NIP. 197903032005011001

Mengesahkan,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Jember

**Prof. Dr. Hary Yuswadi, MA**  
NIP. 195207271981031003

## RINGKASAN

**Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Melalui Samsat Keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember;** Adriani Larasati; 080910291037; 2013; 85 Halaman; Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Melayani masyarakat merupakan salah satu peran pemerintah. Salah satu pelayanan publik ke pada masyarakat adalah pelayanan yang dilakukan oleh kepolisian. Ada beberapa macam pelayanan pada sektor kepolisian, dalam hal ini peneliti memilih untuk meneliti Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui samsat keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Rumusan masalah dalam penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis kualitas pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui samsat keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember.

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Sampel yang diambil berjumlah 98 responden yang merupakan wajib pajak yang telah merasakan pelayanan samsat keliling pada tahun 2013. Teknik sampling menggunakan *icidental sampling*. Penelitian ini dilakukan pada samsat keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember yang beroperasi di alun-alun kota Jember. Penelitian ini dilakukan pada bulan Juni sampai Agustus 2013. Pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi.

Analisis yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis ServQual (Service Quality) dari Parasuraman dkk, yaitu dengan menghitung skor harapan dengan skor persepsi responden. Pengukuran tingkat kualitas pelayanan ini didasarkan pada lima dimensi yaitu, bukti langsung (*tangibles*), keandalan (*reability*), daya tanggap (*responsiveness*), jaminan (*assurance*) dan empati (*emphaty*). Nilai kualitas pelayanan diperoleh dari nilai persepsi dikurangi dengan nilai harapan.



Hasil perhitungan mengenai kualitas pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) melalui samsat keliling di Kecamatan Keliwates Kabupaten Jember pada kelima dimensi menghasilkan skor negatif pada dimensi keandalan (*reability*) yaitu sebesar -24,7, dimensi jaminan (*assurance*) sebesar -1,7, dan dimensi empati (*emphaty*) sebesar -8,6, yang berarti tingkat kualitas pelayanan yang diberikan masih dirasa kurang apabila dibandingkan apa yang diharapkan. Untuk perolehan skor positif pada dimensi bukti langsung (*tangibles*) sebesar 0,1 dan dimensi daya tanggap (*responsiveness*) sebesar 0,1, yang berarti kualitas pelayanan yang dirasakan melebihi tingkat pelayanan yang diharapkan.

Hasil perhitungan itu diperoleh dengan mengurangi skor rata-rata persepsi dengan skor rata-rata harapan wajib pajak. Hasil perhitungan ServQual sebesar -7 yang menunjukkan nilai negatif karena harapan wajib pajak lebih tinggi dibandingkan dengan persepsi yang dirasakan oleh wajib pajak, sehingga kualitas pelayanan STNK melalui samsat keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember dapat dikategorikan tidak baik.

**Kata Kunci:** Kualitas Pelayanan, STNK dan Samsat Keliling

## PRAKATA

Puji syukur yang tak terhingga kepada Allah SWT atas segala rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan karya tulis ilmiah yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Melalui Samsat Keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember*". Skripsi ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat dalam menyelesaikan pendidikan strata satu (S1) pada Jurusan Ilmu Administrasi, Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember.

Penyusun skripsi ini tidak lepas dari bantuan berbagai pihak, oleh karena itu penulis menyampaikan ucapan terima kasih yang tiada terhingga kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Harry Yuswadi, M.A 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 Dr. Anastasia Murdyastuti, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Jember;
4. Bapak Drs. A. Kholiq Azhari, M.Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Bapak Drs. Boedijono, M.Si, selaku Dosen Pembimbing II yang telah membimbing dan memberi arahan kepada penulis dalam menyusun skripsi ini;
5. Bapak Fatikh selaku Kanit Regident Satlantas, Bapak Fatur selaku kepala Samsat Barat dan Ibu Mika selaku operator sistem Samsat Barat, beserta karyawan-karyawan dan petugas Samsat Keliling, terima kasih telah memberikan kesempatannya kepada penulis dalam melakukan penelitian dan wawancara;
6. Papa ku tersayang, mama ku tercinta dan adik-adikku yang tersayang dek Vicky, dek Ratu, dek Dinda. Terimakasih atas doa, semangat, dukungan, serta memberikan keceriaan kepada penulis;
7. Mbah Ti, Almarhum Mbah Kung, Tante Dewi, Om Dedik dan keluarga besar di Banyuwangi terima kasih buat do'a, semangat, serta motivasinya kepada penulis;

8. Sahabat terbaik ku Mbak Cici, Keke, Nety, Neny dan Feri (Jubek), terima kasih atas semangat, motivasi, dan dukungan yang telah diberikan kepada penulis;
9. Sahabat-sahabat ku di kost Jawa IV No. 25B Tiara, Ana, Irma, Fariha, Siska, Uliva, Juni, Vika, Nicke, Fila, Sella, Anggun, Nafis, Dani, Lily, Mbak Fitri, dan yang lainnya yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu. Terima kasih atas dukungan, kebersamaannya, semangat, serta canda tawa yang telah diberikan kepada penulis;
10. Teman-teman ku seangkatan AN 08 Kiki, Titis, Alfi, Riska, Sella, Yoyok, Chandra, Multazam, Agus, dll. Terima kasih atas dukungannya dan motivasinya. Sukses untuk kalian semua.
11. Serta terima kasih kepada semua pihak yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan studi di Jember yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan, maka dari itu penulis mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak.

Jember, 26 September 2013

Penulis

## DAFTAR ISI

	Halaman
<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	i
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	ii
<b>HALAMAN MOTTO</b> .....	iii
<b>HALAMAN PERNYATAAN</b> .....	iv
<b>HALAMAN PEMBIMBING</b> .....	v
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	vi
<b>RINGKASAN</b> .....	vii
<b>PRAKATA</b> .....	ix
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiv
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xvi
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xvii
<b>BAB 1. PENDAHULUAN</b> .....	1
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	1
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	10
<b>1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian</b> .....	11
1.3.1 Tujuan Penelitian .....	11
1.3.2 Manfaat Penelitian .....	11
<b>BAB 2. TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	12
<b>2.1 Konsep Jasa</b> .....	16
<b>2.2 Konsep Pelayanan Publik</b> .....	17
2.2.1 Standart Operasional Prosedur (SOP) .....	19
<b>2.3 Konsep Kualitas Pelayanan</b> .....	21
<b>2.4 Konsep Pelanggan</b> .....	24
2.4.1 Pelanggan .....	24
2.4.2 Kepuasan Pelanggan .....	25

<b>2.5 Barang dan Jasa Publik</b> .....	27
<b>2.6 Model ServQual</b> .....	28
<b>2.7 Hasil Penelitian Terdahulu</b> .....	36
<b>BAB 3. METODE PENELITIAN</b> .....	37
<b>3.1 Jenis Penelitian</b> .....	37
<b>3.2 Penentuan Lokasi dan Waktu Penelitian</b> .....	38
3.2.1 Lokasi Penelitian .....	38
3.2.2 Waktu Penelitian .....	40
<b>3.3 Penentuan Populasi dan Sampel</b> .....	40
3.3.1 Penentuan Populasi .....	40
3.3.2 Penentuan Sampel .....	41
<b>3.4 Devinisi Operasional</b> .....	42
<b>3.5 Teknik Pengumpulan Data</b> .....	44
<b>3.6 Metode Analisis Data</b> .....	46
<b>BAB 4. PEMBAHASAN</b> .....	50
<b>4.1 Deskripsi Daerah Penelitian</b> .....	50
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat Kaliwates Kabupaten Jember .....	50
4.1.2 Kedudukan, Tugas Pokok, Visi dan Misi Kantor Bersama Samsat Kaliwates Kabupaten Jember .....	50
4.1.3 Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat .....	52
4.1.4 Layanan Unggulan Samsat Kaliwates Kabupaten Jember .....	58
4.1.5 Gambaran Umum Samsat Keliling .....	58
4.1.6 Dasar Hukum, Definisi, Fungsi dan Peranan Serta Jenis Pelayanan Samsat Keliling .....	59
4.1.7 Tujuan Pelayanan Samsat Keliling .....	60
4.1.8 Tahap Persiapan Pelayanan Samsat Keliling .....	61
4.1.9 Tata Cara Pelayanan STNK Melalui Samsat Keliling .....	61

4.1.10 Waktu, Metode, dan Subyek Pelayanan .....	62
4.1.11 Operasional Pelaksanaan Samsat Keliling.....	63
<b>4.2 Deskripsi Responden</b> .....	64
4.2.1 Deskripsi Responden .....	64
<b>4.3 Analisis Data</b> .....	68
4.2.1 Harapan Wajib Pajak Pengesahan Ulang STNK Tahunan Terhadap Pelayanan Samsat Keliling .....	69
4.2.2 Persepsi Wajib Pajak Pengesahan Ulang STNK Tahunan Terhadap Pelayanan Samsat Keliling .....	74
<b>4.4 Analisis ServQual</b> .....	79
<b>4.5 Intepretasi Hasil Analisis Data</b> .....	81
<b>BAB 5. KESIMPULAN DAN SARAN</b> .....	84
5.1 Kesimpulan .....	84
5.2 Saran .....	85
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	Halaman
1.1 Daftar Prioritas Pelayanan Publik.....	3
1.2 Jumlah Wajib Pajak Yang Melakukan Pengesahan Ulang (penul) STNK Tahunan dan Pengesahan Ulang (penul) STNK 5 Tahun Pada Bulan Mei 2013 .....	6
1.3 Jumlah Layanan Samsat Unggulan Pada Bulan April-Mei 2013 .....	8
2.1 Taksonomi Barang/Jasa .....	27
3.1 Lokasi yang Menjadi Target Operasional Samsat Keliling Selama Bulan Juni 2013 .....	39
3.2 Jumlah Layanan Samsat Unggulan Pada April-Mei Pada 2013 .....	40
4.1 Tabel Klasifikasi Pegawai Berdasarkan Pokok Jabatan .....	57
4.2 Lokasi yang Menjadi Target Operasional Samsat Keliling Selama Bulan Juni 2013 .....	63
4.3 Deskripsi Berdasarkan Jenis Kelamin Wajib Pajak Pada Pengguna Layanan Samsat Keliling .....	64
4.4 Deskripsi Berdasarkan Usia Wajib Pajak yang Menggunakan Layanan Samsat Keliling .....	65
4.5 Deskripsi Berdasarkan Pekerjaan Wajib Pajak Pada Pengguna Layanan Samsat Keliling .....	65
4.6 Deskripsi Berdasarkan Intensitas Menggunakan Layanan Samsat Keliling.....	66
4.7 Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi Bukti Langsung (n = 98) .....	69
4.8 Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi Keandalan (n = 98) .....	70
4.9 Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi Daya Tanggap (n = 98) .....	70
4.10 Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi Jaminan (n = 98) .....	71
4.11 Skor Harapan Wajib Pajak Pada Dimensi Empati (n = 98) .....	72
4.12 Harapan Wajib Pajak STNK Melalui Samling di Kecamatan	

Kaliwates Kabupaten Jember .....	73
4.13 Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi Bukti Langsung (n = 98) .....	74
4.14 Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi Keandalan (n = 98) .....	75
4.15 Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi Daya Tanggap (n = 98) .....	75
4.16 Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi Jaminan (n = 98) .....	76
4.17 Skor Persepsi Wajib Pajak Pada Dimensi Empati (n = 98) .....	77
4.18 Persepsi Wajib Pajak STNK Melalui Samsat Keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember .....	78
4.19 Perhitungan ServQual Untuk Kualitas Pelayanan STNK Melalui Samsat Keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember .....	79
4.20 Rekapitulasi Perhitungan ServQual Untuk Kualits Pelayanan STNK Melalui Samsat Keliling di Kecamatan Kaliwates Kabupaten Jember .....	81



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
2.1 Konsep Kepuasan Pelanggan.....	26
2.2 Model Konseptual ServQual.....	29
2.3 Model Kesenjangan Kualitas yang Disempurnakan .....	33
4.1 Bagan Tugas Administrator Dengan UPTD dalam Administrasi Pelayanan.....	53
4.2 Struktur Organisasi Kantor Bersama Samsat .....	56
4.3 Alur Pelayanan STNK Melalui Samsat keliling .....	61

## DAFTAR LAMPIRAN

- A. Surat Ijin Penelitian dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- B. Surat Ijin Penelitian dari Lembaga Penelitian Universitas Jember
- C. Surat Ijin Penelitian dari Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kaliwates Kabupaten Jember
- D. Surat Edaran Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 7 Tahun 2005 Tentang Daftar Prioritas Pelayanan Publik
- E. Instruksi Kepolisian Negara Republik Indonesia Daerah Jawa Timur Resort Jember Nomor SOP/01/1/2012 Tentang Standart Operasional Prosedur Pelayanan Samsat, Drive Thru, Payment Point, dan Samsat Keliling
- F. Kuesioner
- G. Hasil Rekapitulasi Kuesioner
- H. Lampiran Gambar.