

**Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SAMSAT Surabaya
Selatan**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi



Dani Soetrisno
1151900012

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SAMSAT Surabaya
Selatan
SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Ilmu Komunikasi**



**Dani Soetrisno
1151900012**

**PROGRAM STUDI ILMU KOMUNIKASI FAKULTAS
ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17
AGUSTUS 1945 SURABAYA**

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap usaha dan ucapan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya yang telah mendidik, merawat, serta memberikan fasilitas dan dukungan penuh selama di bangku kuliah. Saya berterima kasih kepada diri saya sendiri karna telah berjuang dan berusaha untuk menjadi dampak baik buat orang lain. Saya bersyukur di kelilingi orang-orang yang membuat saya bertumbuh.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu Dosen prodi Ilmu Komunikasi Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas semua ilmu yang diberikan selama perkuliahan, terutama untuk dosen pembimbing saya Bapak Maulana Arief, S. SOS., M. I. KOM dan Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua. Tanpa adanya dukungan, motivasi, dan dorongan yang saya telah terima, saya mungkin bukan apa apa saat ini.

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Dani Soetrisno
2. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 06 September 2000
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl. Klampis Ngasem Gg.8 No.3B Surabaya
4. Nomor Telpn/Handphone : 081211763484
5. E-mail : danisoetrisno@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : 2004-2005 TK Adhiyaksa 3 Surabaya
2006-2012 SDN Klampis Ngasem VI Surabaya
2013-2015 SMPN 52 Surabaya
2016-2018 SMA 17 Agustus 1945 Surabaya
7. Riwayat pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : <http://repository.untag-sby.ac.id>
10. Prestasi :

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana pada tanggal:

Dewan Penguji :

1. Ketua

Maulana Arief, S. SOS., M. I. KOM



()

2. Anggota I

Herlina Kusumaningrum, S. SOS., MA



3. Anggota II

Drs. Edy Sudaryanto, M.I.KOM



Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya,



Dr. Dra. Ayah Maduwinarti, MP
NPP 20120870103

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dani Soetrisno
NBI : 1151900012
Judul Skripsi : Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SAMSAT Surabaya Selatan.

Surabaya, Senin 26 Juni 2023

Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik

Disetujui Oleh
Dosen Pembimbing


Dr. Dra. Ayun Maduwinarti. MP

NPP: 20120870103


Maulana Arief, S. SOS., M. I. KOM

NPP: 20150200830

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dani Soetrisno

NBI : 1151900012

Program Studi : Ilmu Komunikasi

Judul Skripsi : Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik Samsat Surabaya Selatan

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadanya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Surabaya, 13 Juni 2023

Yang membuat Pemyataan



1E269AKX523689836
(Dani Soetrisno)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Dani Soetrisno
NBI/ NPM : 1151900012
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Ilmu Komunikasi
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SAMSAT Surabaya Selatan

.....
.....
.....

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : Surabaya
Pada tanggal : 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,

(Dani Soetrisno)

*Coret yang tidak perlu

RINGKASAN

Di SAMSAT Surabaya Selatan ini juga mengalami faktor penghambat dalam melayani masyarakat, entah dari segi waktu operasional dalam pelayanan, tata laksana dalam pelayanan, informasi yang kurang efektif, komunikasi petugas dalam menyampaikan pesan. Yang bisa nyaris menghilangkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak hanya karna pelayanan yang kurang memadai. Terbatasnya masyarakat mengetahui jenis layanan yang diberikan serta pengetahuan. Tujuan dari penelitian ini adalah guna mengetahui dan mengidentifikasi kualitas komunikasi petugas SAMSAT Surabaya Selatan dalam menyampaikan pesan administrasi kendaraan bermotor serta mengetahui dan mengidentifikasi faktor penghambatnya dalam mengoptimalkan komunikasi petugas kepada masyarakat di SAMSAT Surabaya Selatan pada layanan pembayaran pajak kendaraan. Fokus penelitian ini menggunakan teori komunikasi pelayanan public menurut Hardiansyah pada indikator Pesan, serta teori kesantunan Brown dan Levinson dengan indikaor strategi bertutur dengan basa-basi kesantunan positif, strategi bertutur dengan basabasi kesantunan negative. Metode penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif deskriptif. Penelitian ini diambil dengan cara observasi, wawancara, dan dokumentasi. Hasil yang diperoleh adalah Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik di SAMSAT Surabaya Selatan dalam memberikan informasi administrasi kendaraan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat akan wajib pajak. Dengan adanya komunikasi yang baik dapat membantu pelayanan menjadi lebih mudah, efektif dan efisien.

Kata Kunci: Pelayanan, Komunikasi, Administrasi, Samsat

SUMMARY

At SAMSAT South Surabaya, there are also inhibiting factors in serving the community, both in terms of operational time in service, administration in service, information that is less effective, officer communication in conveying messages. Which can almost eliminate public awareness of taxpayers just because of inadequate service. Limited public knowledge of the types of services provided and knowledge. The purpose of this research is to know and identify the communication quality of South Surabaya SAMSAT officers in conveying motorized vehicle administration messages and to know and identify the inhibiting factors in optimizing officer communication to the public at SAMSAT South Surabaya on vehicle tax payment services. The focus of this study uses the theory of public service communication according to Hardiansyah on the Message indicator, as well as Brown and Levinson's politeness theory with positive politeness speech strategy indicators, negative politeness strategy of speaking. This research method uses descriptive qualitative research. This research was taken by means of observation, interviews, and documentation. The results obtained are the Quality of Public Service Communication at SAMSAT South Surabaya in providing vehicle administration information to increase public awareness of taxpayers. Good communication can help services become easier, more effective and efficient.

Keywords: Service, Communication, Administration, Samsat

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SAMSAT Surabaya Selatan” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Skripsi ini berisi hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui Bagaimana Kualitas Komunikasi Pelayanan Publik SAMSAT Surabaya Selatan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada skripsi ini, akan tetapi penulis telah berusaha dengan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Sekiranya ada masukan dan kritikan dari pembaca maka penulis akan menerimanya dengan senang hati.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan member dukungan dan motivasi. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya secara khusus kepada :

1. Bapak Dr. Mulyanto Nugroho., MM, CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta staf yang telah memberikan segala fasilitas dan kesempatan untuk penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dr. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Bapak Mohammad Insan Romadhan, S.I.KOM.,M.MED.KOM selaku Ketua Prodi Ilmu Komunikasi Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini
4. Bapak Maulana Arief, S. SOS., M. I. KOM selaku Pembimbing I yang dengan sabar dan bijaksana senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan yang terbaik untuk penulisan skripsi ini.
5. Bapak Drs. Widiyatmo Ekoputro, MA selaku Pembimbing II yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan petunjuk dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar Prodi Ilmu Komunikasi atas Pengetahuan dan keterampilan yang telah diberikan selama pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

7. Para Staf di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang telah membimbing dengan sabar memberikan informasi dan data untuk skripsi ini.
8. Para Staf di SAMSAT Surabaya Selatan yang telah membimbing dengan sabar memberikan informasi dan data untuk skripsi ini.
9. Kepada kedua orang tua saya yaitu bapak Eko Soetrisno, SE dan ibu Sri Wulanhari terima kasih untuk kasih sayang yang amat besar yang telah diberikan kepada saya untuk memberikan bantuan dalam Pendidikan yang saya tempuh baik dari bantuan materiil juga memberikan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.
10. Kepada kakak saya Andini Soetrisno, S.Hub.Int. terima kasih atas doa, dukungan penuh, kasih sayang, selama proses pembuatan skripsi ini.
11. Kepada sepupu saya Rizky Budiman, terima kasih atas semangat dan dukungan selama proses pembuatan skripsi ini
12. Untuk seseorang yang special bagi saya Clarissa Putri Gunawan, terimakasih selalu memberikan support dari awal perkuliahan sampai pengerjaan skripsi hingga akhir, yang sudah banyak membantu dan selalu mengerjakan skripsi bersama-sama yang selalu mengingatkan kebutuhan perkuliahan dari awal sampai pengerjaan skripsi hingga akhir, saling memberikan support, berjuang bersama-sama dalam penyelesaian skripsi ini dan bisa lulus bersama.
13. Kepada teman yang kuanggap sebagai keluarga sejak SMA Rahma, Diana, Nilam terimakasih selalu memberikan dukungan serta canda tawa untuk pertemanan haha hihi ini, terima kasih atas doa dan memberikan semangat kepada saya sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.
14. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dalam berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak, terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN PERSEMBAHAN	i
RIWAYAT HIDUP.....	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	iv
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	v
RINGKASAN	vi
SUMMARY	vii
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI.....	xii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Fokus Penelitian	3
1.3. Pertanyaan Penelitian	3
1.4. Tujuan Penelitian.....	4
1.5. Manfaat Penelitian.....	4
1.5.1. Manfaat Teoritis	4
1.5.2. Manfaat Akademis	4
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	5
2.1. Hasil Penelitian Terdahulu.....	5
2.2. Landasan Teori	14
2.2.1. Teori Komunikasi	15
2.2.2. Teori Kesatuan (Politenes Theory).....	16
2.2.3. Teori Komunikasi Pelayanan Publik	18
2.2.4. Teori Kualitas Komunikasi.....	24
2.3. Kerangka Konseptual Penelitian.....	27
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	28
3.1. Pendekatan Penelitian.....	28
3.2. Jenis Penelitian	28
3.3. Subjek dan Objek Penelitian	29
3.4. Jenis Data	29

3.5. Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6. Teknik Analisis Data.....	31
3.7. Keabsahan Data.....	32
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	34
4.1. Deskripsi Subjek / Objek Penelitian.....	34
4.2. Hasil Penelitian dan Pembahasan.....	36
4.2.1. Hasil Penelitian.....	36
4.2.2. Pembahasan.....	54
BAB V PENUTUP.....	56
5.1. Kesimpulan.....	56
5.2. Saran.....	56
DAFTAR PUSTAKA.....	57
PEDOMAN WAWANCARA.....	60
LAMPIRAN.....	61