

**KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN
PELAYANAN *WALKTHRU* PADA MASYARAKAT
DI SAMSAT MANYAR KOTA SURABAYA**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik
Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata - 1
Program Studi Administrasi Negara**



Oleh :

ELVIN CHRISDIAN TAMA
NBI : 111190002

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

2023

**Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan *Walkthru*
Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara**



**Oleh :
Elvin Chrisdian Tama
NBI 111190002**

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

2023

HALAMAN PERSEMBAHAN

MOTTO

“Direndahkan dimata manusia,
ditinggikan dimata Tuhan,
Prove Them Wrong”

Tiada lembar yang paling inti dalam laporan skripsi ini kecuali lembar persembahan, laporan akhir saya ini saya persembahkan sebagai tanda bukti kepada orang tua saya Mama “Ernawati” dan Papa “Yudi Chrisdianto”. Kakek saya “Ichan Sanusi” dan Nenek saya “Aisyac”.

Sahabat saya, serta teman-teman saya yang selalu memberi support untuk menyelesaikan skripsi ini.

Terlambat lulus atau lulus tidak tepat waktu bukanlah sebuah kejahatan, bukan pula sebuah aib. Alangkah kerdilnya jika mengukur kecerdasan seseorang hanya dari siapa yang paling cepat lulus. Bukanlah sebaik-baiknya skripsi adalah skripsi yang selesai? Karena mungkin ada suatu hal dibalik itu semua, dan percayalah alasan saya disini merupakan alasan yang sepenuhnya baik.

RIWAYAT HIDUP

Data Riwayat hidup minimal memuat point-point berikut ini, yaitu :

1. Nama Lengkap : Elvin Chrisdian Tama
2. Tempat tanggal lahir : Surabaya
3. Alamat tempat tanggal lahir : Jln. Kupang Krajan Lor 1 No. 34
4. Nomor telepon/handphone : 081249920403
5. E-mail : elvintama112@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan
 - Tahun 2019 – Sekarang : Universitas 17 Agustus 1945, Surabaya
 - Tahun 2015 – 2018 : SMA Negeri 10, Surabaya
 - Tahun 2012 – 2015 : SMP Hang Tuah 1, Surabaya
 - Tahun 2007 – 2012 : SD Mardi Sunu, Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan
 - Tahun 2019 : Gudang Restoran
8. Riwayat Organisasi
 - Tahun 2018 : Ketua Karang Taruna
9. Publikasi Ilmiah : PRAJA Observer
10. Prestasi : Kegiatan Program Magang, di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Timur, Jalan Manyar Kertoarjo, Kecamatan Mulyorejo, Kota Surabaya, Jawa Timur.

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Elvin Chrisdian Tama
NBI : 1111900002
Judul : **Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Walkthru
Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya**

Mengetahui

Surabaya, 25 Oktober 2023

**Dekan Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya**

**Disetujui
Dosen Pembimbing I**



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120.87.0103



Dr. Achluddin Ibnu Rochim., SH., M.Si.
NPP. 20110.96.0463

HALAMAN PENGESAHAN

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

Dewan Penguji :

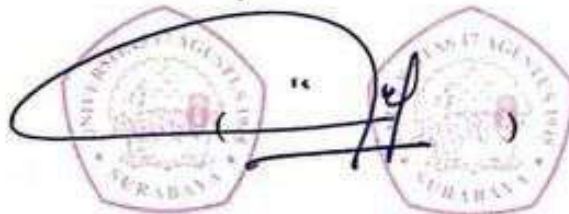
1. Dr Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si
Ketua



2. Drs Supri Hartono., MS
Anggota I



3. Kusnan, S.AP., M.KP.
Anggota II



Mengesahkan
Dekan Fisip Untag Surabaya,



Dra Ayu Maduwinarti, MP
NIP. 20120.87.0103

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Elvin Chrisdian Tama
NBI : 111190002
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan
Walkthru
Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini yang saya buat adalah benar-benar karya ilmiah saya sendiri dan atau 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 data dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam 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 ayat 2 dan Pasal 70)

Surabaya, 15 September 2023
Yang membuat Pernyataam



(Elvin Chrisdian Tama)



UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl.Semolowaru 45 Surabaya
Tlp. 031 593 1800 (ex.311)
Email: perpus@untag-sby.ac.id

LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

Sebagai sivitas akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Elvin Chrisdian Tama

NBI : 1111900002

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Program Studi : Administrasi Publik

Jenis Karya : ~~Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi/Laporan Penelitian/Makalah~~

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 Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan *Walkthru* Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya “

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 nama saya sebagai penulis.

Dibuat di : Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Pada Tanggal : 18 Oktober 2023

Yang Menyatakan,



(Elvin Chrisdian Tama)

RINGKASAN

Elvin Chrisdian Tama 2023, **Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan *Walkthru* Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya**, Dr. Achluddin Ibum Rochim, SH., M.Si, Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP.

Dalam era globalisasi Pelayanan Publik masih sangat dibutuhkan pada instansi pemerintahan/perusahaan saat melaksanakan kegiatan pelayanan. Pelayanan Publik merupakan kegiatan bentuk pelayanan yang dibuat oleh pemerintahan untuk kebutuhan masyarakat. Dalam Kualitas Pelayanan memastikan bahwa maju atau mundurnya organisasi yaitu pada kontribusi pegawai yang ada di instansi, dan juga pegawai menjalankan tugasnya secara efektif dan berperilaku yang baik. Kantor Samsat Kota Surabaya merupakan instansi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak negara. Samsat Manyar mewajibkan warga untuk mengurus pembayaran Pajak Bermotor 1 Tahunan melalui pembayaran *Walkthru*. Untuk prosedur mengurus pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui *Walkthru* dibutuhkan STNK, PBKP, dan KTP Asli.

Tujuan dari penelitian ini adalah tentang “Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan *Walkthru* Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya”. Metode dalam penelitian ini adalah Metode Kualitatif. Fokus Penelitian ini dilakukan di Samsat Manyar Kota Surabaya, dan Teknik wawancara diambil dari 4 Pengguna Wajib Pajak dan 4 Pegawai Samsat Manyar Kota Surabaya.

Hasil Penelitian dan kesimpulan ini adalah pada faktor Kualitas Pelayanan yang diterapkan sudah sepenuhnya cukup bagus, hanya saja masalah yang dialami pada SOP dan Sarana Dan Prasara. Pada Sarana Dan Prasana yang terjadi di printer yang tiba-tiba berhenti pada saat mencetak notice pajak yang baru sehingga menghambat proses pelayanan yang ada, tetapi pada sarana yang lainnya sudah baik dan memberikan kenyamanan. Sehingga berpengaruh pada SOP Samsat *Walkthru* akibat Sarana Dan Prasana tidak memadai, mengakibatkan terdapat Pihak ketiga/Perantara jasa yang melakukan aksinya untuk memprovokasi pengguna wajib pajak yang ingin membayar samsat *Walkthru*/Pajak 1 Tahunan, mereka mengatakan bahwa SOP yang diterapkan sangatlah jauh berbeda. Terbukti bahwa hasil wawancara yang dilakukan yaitu masyarakat melakukan pelayanan langsung di layani dengan tanggap dan cepat

KATA KUNCI : KUALITAS PELAYANAN, PAJAK 1 TAHUNAN, SAMSAT WALKHTRU

SUMMARY

Elvin Chrisdian Tama 2023, **Service Quality in Providing Walk Thru Services to the Community in Samsat Manyar, Surabaya City**, Dr. Achluddin Ibun Rochim, SH., M.Si, Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP.

In the era of globalization, public services are still very much needed by government agencies/companies when carrying out service activities. Public services are activities in the form of services created by the government for the needs of the community. Service quality ensures that the progress or decline of the organization depends on the contribution of employees in the agency, and also that employees carry out their duties effectively and behave well. The Surabaya City Samsat Office is a motor vehicle tax service agency that contributes to state tax revenues. Samsat Manyar requires residents to arrange annual motorbike tax payments through Walk thru payments. For the procedures for administering the annual motor vehicle tax payment service via *Walkthru*, you need a STNK, PBKP and original KTP.

The aim of this research is about "Service quality in providing walk thru services to the community in Samsat Manyar, Surabaya city". The method in this research is the Qualitative Method. The focus of this research was carried out at Samsat Manyar, Surabaya City, and interview techniques were taken from 4 Taxpayer Users and 4 Employees of Samsat Manyar, Surabaya City.

The results of this research and conclusion are that the service quality factors implemented are quite good, only problems are experienced with SOPs and facilities and infrastructure. In terms of facilities and infrastructure, the printer suddenly stops when printing a new tax notice, thus hampering the existing service process, but other facilities are good and provide comfort. So this has an impact on the Samsat *Walkthru* SOP due to inadequate facilities and infrastructure, resulting in third parties/service intermediaries taking action to prevent taxpayer users who want to pay the Samsat *Walkthru* /1-year tax, they say that the SOP applied is very different. It was proven that the results of the interviews conducted were that people providing direct services were served responsively and quickly.

KEYWORDS : QUALITY OF SERVICE, 1 ANNUAL TAX, SAMSAT WALKHTRU

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat Menyusun skripsi. Adapun lokasi penelitian saya adalah di Samsat Mnayar kota Surabaya, yang beralamatkan di Jalan Manyar Kertoarjo No. 1, Kecamatan, Kota Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusun Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektorat Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku Dosen Pembimbing Satu yang selalu memberi arahan, motivasi, membantu dengan penuh kesabaran serta ikhlas dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP.MM selaku Dosen Pembimbing Dua yang selalu memberi arahan, motivasi, membantu dengan penuh kesabaran serta ikhlas dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan serta wawasan yang penulis terima selama kuliah.
5. Terimakasih banyak kepada Mama “Erna Wati”, Papa “Yudi Chrisdianto”, yang telah tulus ikhlas mendidik, membimbing, dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, do’a, cinta, serta kasih sayang yang selama ini diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi
6. Terima kasih banyak kepada Kakek “Ichan Sanusi” dan Nenek “Aisyac” yang telah tulus ikhlas mendidik, membimbing, dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, do’a, cinta, serta kasih sayang yang selama ini diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi
7. Terima kasih kepada Bapenda Provinsi Jawa Timur Kota Surabaya yang telah membantu dan bersedia dalam mengizinkan tempat untuk penelitian.
8. Terima kasih kepada UPT Jawa Timur Kota Surabaya, Ibu “Hertiwi” selaku bagian TU yang telah membantu memberikan solusi saat penelitian dan

bersedia dalam mengizinkan tempat untuk penelitian serta memberikan data penelitian.

9. Terima kasih kepada Samsat Manyar Kota Surabaya, Bapak “Arif” selaku kepala samsat telah membantu wawancara dan bersedia dalam mengizinkan tempat untuk penelitian serta memberikan data penelitian.
10. Terima kasih kepada seluruh staf Samsat Manyar Kota Surabaya yang telah menjadi responden penulis dalam membantu dan bersedia mengizinkan tempat untuk penelitian.
11. Terimakasih kepada Rosita Wulandari Sayogo yang membantu saya memberikan semangat, ketulusan kesabaran dan tidak lupa memberikan dukungan pinjaman laptop dalam menganalisis data penulis selama menyusun skripsi.
12. Terimakasih kepada teman saya Ilham, Ken, Enggar, Kiki yang memberikan dukungan dalam menganalisis data penulis selama menyusun skripsi.
13. Terimakasih kepada teman saya STABEL yang memberikan dukungan dalam menganalisis data penulis selama menyusun skripsi.
14. Terima kasih kepada teman-teman Angkatan 2019 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Prodi Administrasi Publik yang saat ini menjalankan Tugas Akhir.

Penulis mengucapkan mohon maaf atas kesalahan yang pernah sengaja atau tidak sengaja dilakukan. Semoga skripsi ini senantiasa memberikan manfaat serta mendorong berbagai penelitian selanjutnya dengan hasil yang lebih baik lagi.

DAFTAR ISI

| | |
|---------------------------------------|-------------|
| COVER..... | i |
| HALAMAN PERSEMBAHAN..... | iv |
| RIWAYAT HIDUP | ii |
| TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI..... | ii |
| HALAMAN PENGESAHAN | iii |
| PERNYATAAN ORISINALITAS | vi |
| LEMBAR KARYA ILMIAH | vii |
| RINGKASAN | viii |
| SUMMARY..... | ix |
| KATA PENGANTAR..... | x |
| DAFTAR ISI..... | xii |
| DAFTAR TABEL..... | xiii |
| DAFTAR GAMBAR..... | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| 1.1 Latar Belakang | 1 |
| 1.2 Rumusan Masalah | 4 |
| 1.3 Tujuan Penelitian..... | 5 |
| 1.4 Manfaat Penelitian..... | 5 |
| BAB II KAJIAN PUSTAKA | 7 |
| 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 7 |
| 2.2 Landasan Teori..... | 24 |

| | |
|--|-----------|
| 2.2.1. Administrasi Publik | 24 |
| 2.2.2 Kualitas Pelayanan | 28 |
| 2.3 Kerangka Konseptual | 30 |
| BAB III METODE PENELITIAN..... | 32 |
| 3.1 Jenis Penelitian..... | 32 |
| 3.2 Fokus Penelitian | 32 |
| 3.3 Lokasi Penelitian..... | 33 |
| 3.4 Sumber Data Penelitian | 33 |
| 3.5 Teknik Pengumpulan Data | 33 |
| 3.6 Teknik Analisis Data | 34 |
| BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN..... | 39 |
| 4.1 Hasil Penelitian | 39 |
| 4.2 Pembahasan..... | 74 |
| BAB V PENUTUP..... | 80 |
| 5.1 Kesimpulan | 80 |
| 5.1 Saran | 81 |
| DAFTAR PUSTAKA | 83 |
| LAMPIRAN..... | 85 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Pelayanan Samsat Walk Thru..... | 2 |
| Tabel 1.2 Mutu Pelayanan..... | 2 |
| Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu..... | 6 |
| Tabel 3.1 Jumlah Wawancara..... | 25 |
| Tabel 4.1 Jumlah Pegawai..... | 31 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 2.1 Kerangka Konseptual..... | 23 |
| Gambar 3.1 Teknik Analisis Data | 27 |
| Gambar 4.1 Samsat Manyar Kota Surabaya | 28 |
| Gambar 4.2 Jadwal Pelayanan Samsat Manyar | 29 |
| Gambar 4.3 Visi Misi Samsat Manyar..... | 30 |
| Gambar 4.4 Struktur Organisasi Samsat Manyar..... | 30 |
| Gambar 4.5 SOP Samsat Manyar | 31 |
| Gambar 4.6 SOP Samsat Manyar | 32 |
| Gambar 4.7 SOP Samsat Manyar | 32 |
| Gambar 4.8 SOP Samsat Manyar | 33 |
| Gambar 4.9 SOP Samsat Manyar | 33 |
| Gambar 4.10 Penampilan Pegawai Samsat Manyar | 36 |
| Gambar 4.11 Sarana dan Prasarana Tempat duduk Samsat Manyar | 39 |
| Gambar 4.12 Sarana dan Prasarana Tempat bermain anak Samsat Manyar | 39 |
| Gambar 4.13 SOP Samsat Manyar <i>Walkthru</i> | 42 |
| Gambar 4.14 SOP Samsat Manyar <i>Walkthru</i> | 42 |
| Gambar 4.15 SOP Samsat Manyar <i>Walkthru</i> | 47 |
| Gambar 4.16 Maklumat Pelayanan..... | 47 |
| Gambar 4.17 Janji Pelayanan | 50 |
| Gambar 4.18 Pelayanan Samsat <i>Walkthru</i> | 54 |

