

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

“Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Walk Thru Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya”

INFORMAN PENELITIAN

Nama Informan :
Jabatan Informan : Kepala Samsat Manyar Kota Surabaya
Hari dan Tanggal : 26 Juli 2023

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, oleh karena itu untuk memperoleh data yang lengkap, diperlukan pedoman wawancara agar memperoleh data sesuai dengan fokus penelitian. Pedoman wawancara ini merupakan himpunan dari pokok-pokok permasalahan penelitian.

Pertanyaan

No	Variabel	Pertanyaan Wawancara
1	Tangible (Berwujud)	1. Apakah penampilan petugas sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan?
		2. Apakah sarana dan prasarana yang ada telah mendukung proses pelayanan Samsat walkthru ?
2	Realibility (Kehandalan)	1. Apakah pelayanan Samsat walkthru sudah memiliki SOP yang baik?
		2. Bagaimana keahlian atau kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan Samsat walkthru?
3	Responsinevess (Ketanggapan)	1. Bagaimana respon pegawai dalam menghadapi keluhan masyarakat saat melakukan pelayanan Samsat walkthru?
		2. Apakah pegawai melakukan pelayanan Samsat walkthru dengan cepat dan tanggap?

No	Variabel	Pertanyaan Wawancara
4	Assurance (Jaminan)	1. Apakah pegawai menjaga kerahasaan data pengguna pelayanan Samsat walkthru? 2. Apakah biaya yang di keluarkan sesuai apa yang ditetapkan?
5	Empahty (Empati)	1. Apakah Pegawai Sudah Melayani Dengan Ramah Dan Sopan ? 2. Ketika Memberikan Pelayanan Samsat walkthru Apakah Pegawai Mendahulukan Kepentingan Penguna Layanan Dari Pada Kepentingan Pribadi?

Lampiran 2. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

“Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Walk Thru Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya”

INFORMAN PENELITIAN

Nama Informan :
 Jabatan Informan : Staf Bagian Samsat Manyar *Walkthru*
 Hari dan Tanggal : 26 Juli 2023

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, oleh karena itu untuk memperoleh data yang lengkap, diperlukan pedoman wawancara agar memperoleh data sesuai dengan fokus penelitian. Pedoman wawancara ini merupakan himpunan dari pokok-pokok permasalahan penelitian.

Pertanyaan

No	Variabel	Pertanyaan Wawancara
1	Tangible (Berwujud)	1. Apakah penampilan petugas sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan?
		2. Apakah sarana dan prasarana yang ada telah mendukung proses pelayanan Samsat walkthru ?
2	Realibility (Kehandalan)	1. Apakah pelayanan Samsat walkthru sudah memiliki SOP yang baik?
		2. Bagaimana keahlian atau kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan Samsat walkthru?
3	Responsiveness (Ketanggapan)	1. Bagaimana respon pegawai dalam menghadapi keluhan masyarakat saat melakukan pelayanan Samsat walkthru?
		2. Apakah pegawai melakukan pelayanan Samsat walkthru dengan cepat dan tanggap?

No	Variabel	Pertanyaan Wawancara
4	Assurance (Jaminan)	1. Apakah pegawai menjaga kerahasaan data pengguna pelayanan Samsat walkthru? 2. Apakah biaya yang di keluarkan sesuai apa yang ditetapkan?
5	Empahty (Empati)	1. Apakah Pegawai Sudah Melayani Dengan Ramah Dan Sopan ? 2. Ketika Memberikan Pelayanan Samsat walkthru Apakah Pegawai Mendahulukan Kepentingan Penguna Layanan Dari Pada Kepentingan Pribadi?

Lampiran 3. Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA

“Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan Walk Thru Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya”

INFORMAN PENELITIAN

Nama Informan :
 Jabatan Informan : Pengguna Wajib Pajak / Masyarakat
 Hari dan Tanggal : 26 Juli 2023

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif, oleh karena itu untuk memperoleh data yang lengkap, diperlukan pedoman wawancara agar memperoleh data sesuai dengan fokus penelitian. Pedoman wawancara ini merupakan himpunan dari pokok-pokok permasalahan penelitian.

Pertanyaan

No	Variabel	Pertanyaan Wawancara
1	Tangible (Berwujud)	1. Menurut pendapat anda Apakah penampilan pegawai sangat berpengaruh kepada kualitas pelayanan? 2. Menurut pendapat anda apakah sarana dan prasarana yang ada telah mendukung proses pelayanan Samsat walkthru ?
2	Realibility (Kehandalan)	1. Menurut pendapat anda Apakah pelayanan Samsat walkthru sudah memiliki SOP yang baik? 2. Bagaimana menurut pendapat anda keahlian atau kecermatan pegawai dalam melayani proses pelayanan Samsat walkthru?
3	Responsinevess (Ketanggapan)	1. Bagaimana pendapat anda respon pegawai dalam menghadapi keluhan masyarakat saat melakukan pelayanan Samsat walkthru? 2. Menurut pendapat anda Apakah pegawai melakukan pelayanan Samsat walkthru dengan cepat dan tanggap?

No	Variabel	Pertanyaan Wawancara
4	Assurance (Jaminan)	1. Menurut pendapat anda Apakah pegawai menjaga kerahasiaan data pengguna pelayanan Samsat walkthru? 2. Menurut pendapat anda Apakah biaya yang di keluarkan sesuai apa yang ditetapkan?
5	Empahty (Empati)	1. Menurut pendapat anda Apakah Pegawai Sudah Melayani Dengan Ramah Dan Sopan ? 2. Menurut pendapat anda Ketika Memberikan Pelayanan Samsat walkthru Apakah Pegawai Mendahulukan Kepentingan Penguna Layanan Dari Pada Kepentingan Pribadi?

Lampiran 4. DOKUMENTASI WAWANCARA PADA PEGAWAI



Wawancara dengan Pegawai Samsat Manyar dengan Bapak Fahmi selaku bagian Kasir di Samsat Manyar Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti.



Wawancara dengan Pegawai Samsat Manyar dengan Ibu Ika selaku bagian Kasir di Samsat Manyar Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti.



Wawancara dengan Pegawai Samsat Manyar dengan Ibu Dian selaku bagian Samsat Walktrhu di Samsat Manyar Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti.



Wawancara dengan Pegawai Samsat Manyar dengan Ibu Alfina selaku bagian Samsat Walktrhu di Samsat Manyar Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti.

Lampiran 5. DOKUMENTASI WAWANCARA PADA MASYARAKAT

Wawancara dengan Pengguna wajib pajak Samsat Manyar dengan Bapak Agus di Samsat Manyar Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti.



Wawancara dengan Pengguna wajib pajak Samsat Manyar dengan Bapak Agus dan Bapak Agung di Samsat Manyar Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti.



Wawancara dengan Pengguna wajib pajak Samsat Manyar dengan Bapak Novel di Samsat Manyar Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti.



Wawancara dengan Pengguna wajib pajak Samsat Manyar dengan Bapak di Samsat Manyar Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti.

Lampiran 6. DOKUMENTASI LOKASI DI SAMSAT MANYAR



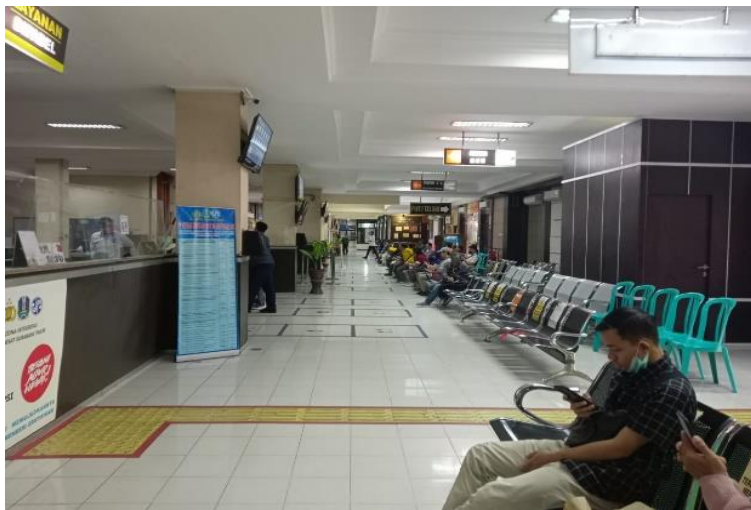
Lokasi Sekeliling Samsat Manyar Kota Surabaya
Sumber : Dokumentasi Peneliti.

Lampiran 7. DOKUMENTASI RUANGAN KERJA SAMSAT MANYAR



Ruangan Kerja Pegawai
Sumber : Dokumentasi Peneliti.

Lampiran 8. DOKUMENTASI RUANG TUNGGU PENGGUNA WAJIB PAJAK



Ruangan Tunggu Pengguna Wajib Pajak
Sumber : Dokumentasi Peneliti.

Lampiran 9. DOKUMENTASI LOKASI RUANG TUNGGU BERMAIN ANAK DI SAMSAT MANYAR



Ruangan bermain anak dan sudut ruang baca
Sumber : Dokumentasi Peneliti.

Lampiran 10. DOKUMENTASI LOKASI LOKET WALKTHRU



Lokasi Pembayaran Samsat Walkthru
Sumber : Dokumentasi Peneliti

Lampiran 11. SURAT IZIN PENELITIAN KAMPUS



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

Surabaya, 11 April 2023

Nomor : 1272/K/FISIP/IV/2023
 Lampiran : 1 (Satu) Berkas Proposal
 Perihal : Permohonan Ijin Observasi

Kepada Yth. : *Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Timur
 Jln. Manyar Kertoarjo No. 1, Kota Surabaya*

Dengan hormat.

Sehubungan dengan pemenuhan data sebagai syarat menyelesaikan Skripsi pada Program Studi Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya dengan observasi dan wawancara.

Berkenaan dengan hal tersebut diatas, maka bersama ini kami mohon perkenan Bapak/Ibu untuk memberikan ijin dan bantuan kepada mahasiswa di bawah ini:

No.	Nama dan NIM	Alamat	No. Tlp
1.	Elvin Chrisdian Tama (1111900002)	Jln. Kupang Krajan Lor 1 No. 34	81249920403

Guna melakukan pengambilan data di:

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Timur

Dengan judul Skripsi: "Pengaruh Kualitas Pelayanan Dan Kinerja Pegawai Terhadap Kepuasan Masyarakat Pada Samsat Manyar"

Demikian permohonan kami, atas perhatian serta kerjasamanya disampaikan terimakasih.


 Dekan
 Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya
 Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP
 NIP. 20120.87.0103

Lampiran 12. SURAT HASIL TURNITIN



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
 PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
 LABORATORIUM OTODAERAH
 Gedung F Lantai 2 Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
 Jl. Semolowaru No. 45 Surabaya, Telp. (031) 5931800

SURAT KETERANGAN

Nomor: 768/K/LOD/V/2023

Yang bertanda tangan di bawah ini penanggung jawab Uji Turnitin dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 (UNTAG) Surabaya

Nama : Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP
 NPP : 20110170735

Dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Elvin Chrisdian Tama
 NBI : 1111900002

Berdasarkan hasil uji turnitin untuk Bab 1,4,5 skripsi mahasiswa tersebut telah di bawah 20%.

Surat Keterangan ini di berikan atas permintaan yang bersangkutan untuk "Pendaftaran ujian skripsi".

Demikian surat keterangan ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Surabaya, 16 Oktober 2023
 Kepala Lab. Otda,

Yusuf Hariyoko, S.AP., M.AP

Lampiran 13. KARTU BIMBINGAN


UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisip@untag-sby.ac.id

KARTU BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Elvin Chrisdian Tama

NBI : 1111900002

Program Studi : Administrasi Negara

Dosen Pembimbing I : Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP

Dosen Pembimbing II : Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

Judul Skripsi :

PENGARUH KUALITAS PELAYANAN DAN KINERJA PEGAWAI TERHADAP KEPUASAN MASYARAKAT PADA SAMSAT MANGAR SURABAYA
 Kualitas Pelayanan Dan memberikan Pelayanan walk thru Pada masyarakat Di Samsat Mangar Kota Surabaya

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
1	21/2023 2	Perbaiki LBM	f.	f.
2		Bab I → penyebutan sumber Bab II → Penelitian terdahulu & critical review	As	
3	2/2023 5	Perbaiki Bab 1 & 2	f.	f.
4	5/2023 4	Bimbingan online	f.	f.
5	15/103 05	Konversi dari metode kuantitatif ke kualitatif	f.	f.
6	22/2023 15	Perbaiki Bab 1		f.
7	23/23 5	Memperbaiki judul & rumusan masalah	As	

Lampiran 13. KARTU BIMBINGAN



UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 (UNTAG) SURABAYA
 FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Program Studi : ♦ Administrasi Publik ♦ Administrasi Bisnis ♦ Ilmu Komunikasi
 ♦ Magister Administrasi Publik ♦ Magister Ilmu Komunikasi ♦ Doktor Ilmu Administrasi
 Gedung F 101 Jl. Semolowaru 45 Surabaya (60118)
 Telp. 031-5991742, 5931800 psw. 159 email : fisp@untag-sby.ac.id

No	Tanggal	Saran/Perbaikan	Pembimbing	
			Paraf Dospem 1	Paraf Dospem 2
8	5/2023 /6	ACC Bab 1 Revisi bab 2, mau mengurutkan teori siapa.		f
9	21/2023 /7	Bab I s/d III perbaikan tupian penelitian & daftar wawancara		
10	22/2023 /9	Bab I s/d Bab III ACC		
11	25/23 /7	Bab Daftar wawancara ACC		
12	8/23 /9	Revisi Bab III & IV sesuai catatan		f
13	15/23 /3	Bab Penyajian diuraikan dan ditambahkan hasil Observasi dan wawancara.		
14	27/23 /9	Revisi Pembahasan kaitkan dgn teori di bab 2. Kesimpulan penyusunan kata yang jelas		f
15	4/23 /10	ACC Bab 5 Daftar ujian		f
		Bab IV dan V ACC		

Catatan:

1. Kartu Bimbingan dibawa saat bimbingan
2. Kartu bimbingan diisi oleh Dosen Pembimbing

Bimbingan dinyatakan telah selesai

Tanggal :

Dosen Pembimbing I,

 (.....)

Dosen Pembimbing II,

 (Dida Rahmadani, M.AP)

Lampiran 14. BUKTI PUBLISH JURNAL



COMMUNITY OF RESEARCH LABORATORY SURABAYA
DEPARTEMEN PENERBITAN

PRAJA Observer: JURNAL PENELITIAN ADMINISTRASI PUBLIK

e-ISSN: 2797-0469, Jl. Nginden Intan Timur XV. No. 11 Surabaya, Indonesia
<https://www.aksiologi.org/index.php/praja/index>; e-mail: prajajurnal@gmail.com



PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

1/01/2024/#1303

L.o.A

20/10/2023

Kepada
ELVIN CHRISDIAN TAMA
elvintama112@gmail.com;
ACHLUDDIN IBNU ROCHIM
didin@untag-sby.ac.id;
DIDA RAHMADANIK
didarahma@untag-sby.ac.id;

Di
Program Studi Administrasi Publik,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya,

INDONESIA

Sehubungan dengan naskah artikel ilmiah yang saudara kirimkan ke redaksi jurnal PRAJA Observer, maka dengan ini redaksi informasikan bahwa naskah anda telah diproses untuk publikasi di Jurnal PRAJA Observer. Redaksi sangat mengapresiasi kontribusi naskah anda ke jurnal PRAJA Observer. Dan redaksi telah mengambil keputusan mengenai pengajuan naskah berjudul: **KUALITAS PELAYANAN DALAM MEMBERIKAN PELAYANAN WALKTHRU PADA MASYARAKAT DI SAMSAT MANYAR KOTA SURABAYA**, yang diterbitkan pada bulan Januari Tahun 2024: Volume 4, No. 01 (2024).

Dengan keputusan redaksi adalah: "DITERIMA"

Hormat kami,

Editor in Chief,

Kusnan

PRAJA Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik

<https://aksiologi.org/index.php/praja/index>



Lampiran 15. ARTIKEL ILMIAH**Kualitas Pelayanan Dalam Memberikan Pelayanan *WalkThru*
Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya**

**Elvin
Chrisdian
Tama**

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
elvintama112@gmail.com

Achluddin Ibnu Rochim

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
didin@untag-sby.ac.id

Dida Rahmadanik

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
didarahma@untag-sby.ac.id

ABSTRAK

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

A. PENDAHULUAN

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. Dijelaskan dalam Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik merupakan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan- kebutuhan masyarakat dengan sesuai

peraturan perundang-undang bagi setiap warga negara atas barang dan jasa yang ada dan disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Presiden Republik Indonesia, 2009). Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan yang baik juga, dimana suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti. 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. Kinerja menurut Anwar (2009) adalah hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya.

Kantor Samsat Kota Surabaya merupakan instansi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang memberikan kontribusi dalam penerimaan pajak negara. Pajak menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan, berdasarkan Pasal 1 ayat 1 adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi kemakmuran rakyat. Secara umum SAMSAT ini berfungsi untuk memberikan pelayanan dan pengawasan terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Efeknya tentu menambah pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Surabaya. Pajak daerah memiliki peran penting dalam meningkatkan penerimaan. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintahan daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Samsat Manyar mewajibkan warga untuk mengurus pembayaran pajak bermotor 1 Tahunan melalui pembayaran *Walkthru*, diselenggarakan dengan meningkatkan keadaan negara dan masyarakat agar pembayaran tepat waktu untuk alat pembuktian yang kuat sebagai warga negara yang taat membayar pajak. Wajib pajak membayar PKB bertujuan untuk memberikan kepastian hukum dan perlindungan hukum terhadap pemilik kendaraan yang sah selain mempunyai STNK. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan melalui *Walkthru* dapat dilakukan di Samsat Manyar sesuai tempat yang akan dituju. Pelayanan dapat dilakukan secara offline. Untuk prosedur mengurus Pelayanan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor 1 Tahunan melalui *Walkthru* dibutuhkan STNK, PBKP dan KTP Asli.

Berdasarkan pengamatan di Kantor Samsat *Walkthru* Manyar, ditemukan beberapa permasalahan yang terjadi di Kantor Samsat *Walkthru* Manyar seperti sarana dan prasarana yang seharusnya dioptimalkan selama pelayanan sehingga tidak merubah SOP pada antrian dan menimbulkan provokasi antara pihak ketiga/perantara jasa masyarakat mulai tertarik pada jasa pihak ketiga atau perantara jasa yang mengatakan bahwa membayar pajak memang susah dan rumit. Pada Kualitas Pelayanan di Samsat *Walkthru* Manyar tentunya pasti mempunyai cela negatif dalam instansi pemerintahan.

Dalam masalah Kualitas Pelayanan yang terjadi di Samsat dalam Standart Operasional Pelayanan (SOP) dijelaskan pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di tempuh waktu yang cukup singkat, sedangkan pada waktu pelayanan terdapat loket yang seringkali terjadi kendala dalam hal lain yaitu pada sarana pelayanan yang diberikan yaitu printer dalam sarana tersebut sangat membantu dalam proses pengadministrasian, apabila terjadi kendala dalam membuat proses pelayanan jadi terhambat, banyaknya outlet kasir yang mengalami kendala yang sama juga mengakibatkan antiran pada outlet lain menjadi panjang. Sedangkan pada proses pengantrian terdapat konsumen atau pelanggan banyak yang sudah mengantri dari pagi. Dan dicela tersebut justru membuat perantara jasa semakin berani untuk memberi kepercayaan kepada konsumen/pelanggan terkait proses pengadministrasi

B. TINJAUAN PUSTAKA

Administrasi Publik

Menurut Sinambela (2014) mengatakan bahwa pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia.

Kualitas Pelayanan

Menurut (Tjiptono. F dan Chandra, 2009), kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat pelayanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan konsumen. Akan tetapi kualitas harus dimulai dari kebutuhan masyarakat dan berakhir pada persepsi masyarakat. Ini berarti bahwa citra kualitas yang baik tidak berdasarkan persepsi penyedia jasa, kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu

pelayanan. Kualitas pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja.

C. METODE PENELITIAN

Metode Penelitian Kualitatif adalah metode penelitian yang digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alami, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi, analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Dalam Penelitian Kualitatif, pengumpulan data tidak dipandu oleh teori tetapi dipandu oleh fakta-fakta yang ditemukan pada saat penelitian di lapangan. Oleh karena itu analisis data yang dilakukan bersifat induktif berdasarkan fakta-fakta yang ditemukan dan kemudian dapat dikonstruksikan menjadi hipotesis atau teori. Jadi dalam penelitian kualitatif melakukan analisis data untuk membangun hipotesis, sedangkan dalam penelitian kuantitatif melakukan analisis data untuk menguji hipotesis. Fokus penelitian penulis pada penelitian ini adalah “Kualitas Kinerja Pegawai Dalam Memberi Pelayanan Samsat *Walkthru* Masyarakat di Samsat Manyar Surabaya”. Mengukur Kualitas Pelayanan pada Samsat *Walkthru*, menggunakan indikator teori (Parasuraman A, Valarie A, 1990) yaitu :

1. **Tangible (Berwujud)** : Kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, perkantoran, komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, tempat informasi.
2. **Realibility (Kehandalan)** : Kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang tercapainya.
3. **Responsiveness (Ketanggapan)** : Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen
4. **Assurance (Jaminan)** : Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen.
5. **Empathy (Empati)** : Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen persepsi penyedia jasa, kualitas pelayanan merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu pelayanan. Kualitas Pelayanan digambarkan sebagai suatu pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi dengan kinerja.

D. METODE PENELITIAN

Penelitian ini dilaksanakan di Samsat Manyar Kota Surabaya bertempat di Jl. Manyar Kertoarjo No.1, Mojo, Kec. Gubeng, Surabaya, Jawa Timur 60116. Pemilihan lokasi ini didasarkan pada fakta yang ada bahwa organisasi ini adalah penyedia dan penyelenggara berbagai pelayanan administrasi masyarakat. Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 yaitu, Data primer adalah sumber data yang diperoleh langsung dari sumber asli (tidak melalui media perantara). Sedangkan Data sekunder adalah data yang diperoleh secara tidak langsung melalui media perantara (diperoleh dan dicatat oleh pihak lain).

E. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini merupakan penelitian yang mengenai tentang kualitas pelayanan Samsat *Walkthru* di Samsat Manyar, penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Data primer dalam penelitian ini menggunakan metode wawancara yang berisi 8 narasumber dan observasi dilapangan, sedangkan pada data sekunder peneliti memperoleh data-data melalui informasi langsung, media, dan dokumen pribadi samsat manyar.

Kualitas pelayanan merupakan tingkat keunggulan yang diharapkan konsumen Apabila pelayanan yang diterima atau dirasakan sesuai dengan yang diharapkan, maka Kualitas Pelayanan dikatakan baik dan memuaskan. Sebaliknya, apabila pelayanan yang diterima atau dirasa tidak sesuai dengan yang diharapkan, maka kualitas pelayanan dikatakan butuh atau tidak memuaskan.

Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) untuk mengetahui kualitas pelayanan yang dirasakan secara nyata oleh konsumen, ada indikator ukuran kepuasan konsumen yang terletak pada lima dimensi kualitas pelayanan menurut apa yang dikatakan konsumen. Kelima dimensi tersebut, yaitu : *Tangible* (Berwujud), *Realibility* (Kehandalan), *Responsiveness* (Ketanggapan), *Assurance* (Jaminan), dan *Empathy* (Empati). Untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas maka dilakukan evaluasi dalam pelayanan yang diterapkan, maka akan terwujudnya harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan pada pengguna wajib pajak dengan sesuai yang di harapkan.

1. *Tangibles*

Pada Faktor pertama, yaitu *Tangible* (Bukti Fisik). Faktor ini merupakan kualitas pelayanan yang berupa sarana fisik, perkantoran,

komputerisasi, administrasi, ruang tunggu, dan tempat informasi. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor *Tangible* yaitu tentang Penampilan pegawai dan Sarana dan prasarana yang telah di sediakan. Pada penampilan pegawai di Samsat Manyar dalam pelayanan walkthru.

Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa untuk penampilan sudah sangat rapi dan bagus, dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa baik dan rapi. Pada Indikator *Tangible* (Bukti Fisik) pada sarana dan prasarana pada Samsat Manyar dalam pelayanan *walkthru*. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa Sarana dan prasarana sudah cukup baik dengan diberikan ruangan ber AC dan hanya saja terkendala pada printer, karena mmeningkatnya pengguna wajib pajak. Dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa Sangat mendukung dan sarana prasarana sudah cukup canggih dan baik.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Tangible* Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, dan bagi perusahaan. Diharapkan dapat memperhatikan sarana dan prasarana pada printer atau penambahan cadangan agar masyarakat tidak perlu mengantri, sebab untuk persyaratan yang lain sudah bagus dan terpenuhi.

2. *Reliability*

Pada Faktor kedua, yaitu *Realibility* (Kehandalan) merupakan kemampuan dan kehandalan untuk menyediakan pelayanan yang tercapainya. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor *Realibility* yaitu tentang SOP pada Samsat Manyar dan keahlian atau kecermatan pada pegawai Samsat Manyar Kota Surabaya.

Pada Standar Operasional Prosedur (SOP). Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa Standar Operasional Prosedur sudah baik karena SOP isebagai acuan pertama kita dalam proses pelayanan agar tetap berjalan dengan lancar. Dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa Sangat baik dan luar biasa dan apabila kalau tidak ada SOP maka bisa mengurangi dampak buruk-buruk ke sesama pegawai dan masyarakat.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Realibility* Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa

sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan. Diharapkan pelayanan yang diberikan terus memberikan peningkatan yang bagus lagi agar terhindar dari perantara jasa/pihak ketiga.

3. *Responsiveness*

Pada Faktor ketiga, yaitu *Responsiveness* (Ketanggapan) Kesanggupan untuk membantu dan menyediakan pelayanan secara cepat dan tepat, serta tanggap terhadap keinginan konsumen. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor Responsiveness yaitu tentang keluhan dari pengguna wajib pajak dan tentang kerja pegawai melalukan dengan pelayanan dengan cepat dan tanggap terhadap para pengguna wajib pajak Samsat Manyar Kota Surabaya.

Pada respon pegawai Ketika mendapatkan keluhan dari para pengguna pajak Samsat Manyar Kota Surabaya. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa Kita respon tetap kalem dan tidak perlu emosi dengan masalah yang terjadi. Dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa menangani keluhan sudah bagus langsung diselesaikan, tidak menghiraukan apapun kendala yang dihadapi masyarakat. Memiliki kinerja dengan cepat dan tanggap terhadap para pengguna wajib pajak Samsat Manyar Kota Surabaya. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa sudah cepat dan tanggap dan sudah bagus dalam melakukan pelayanan pada wajib pajak dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa sudah ibagus dan teliti, dan tadi ada pelanggan penanganannya sudah tanggap dan cepat langsung di layani.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Responsiveness* Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan. Diharapkan pelayanan yang diberikan terus memberikan peningkatan yang bagus lagi.

4. *Assurance*

Pada Faktor keempat, yaitu *Assurance* (Jaminan) merupakan Kemampuan dan keramahan serta sopan santun pegawai dalam menyakinkan kepercayaan konsumen. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor Assurance yaitu tentang pegawai menjaga kerahasiaan data dan

biaya yang ditetapkan pada pengguna wajib pajak Samsat Manyar Kota Surabaya.

Dalam faktor *Responsiveness* menggunakan teknik wawancara untuk mengetahui kualitas pelayanan. Pada pegawai menjaga kerahasiaan data pengguna wajib pajak. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa tetap menjaga kerahasiaan data pengguna wajib pajak, untuk menjaganya itu bisa dilihat di sistem komputer saja dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa sudah sangat bagus sekali untuk menjaga kerahasiaan masyarakat. Pada biaya yang ditetapkan pada pengguna wajib pajak Samsat Manyar Kota Surabaya. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa biaya sudah ditetapkan pada notice pajak, apabila terdapat kecurangan pada pegawai masyarakat bisa tau berapa nominal yang semestinya dikeluarkan. Dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa sudah bagus, dan sudah tertera juga pada notice pajak.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Assurance* Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayanan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan. Diharapkan pelayanan yang diberikan terus memberikan peningkatan yang bagus lagi.

5. *Emphaty*

Pada Faktor kelima, yaitu *Empathy* (Empati) merupakan Sikap tegas tetapi penuh perhatian dari pegawai terhadap konsumen. Metode wawancara yang digunakan pada Faktor *Empathy* yaitu tentang pegawai melayani dengan ramah dan sopan dan imendahulukan kepentingan pelayanan sesuai prosedur antrian yang ada pada Samsat Manyar Kota Surabaya. Dalam faktor *Empathy* menggunakan teknik wawancara untuk mengetahui kualitas pelayanan.

Pada pegawai melayani dengan ramah dan sopan. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa karena seharusnya kita melayani pegawai dengan sopan dan ramah sebagai bentuk simbol penilaian bagi pegawai, dan menjaga nama baik kantor pelayanan dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa baik dan sudah bagus apa yang diharapkan oleh masyarakat. Mendahulukan kepentingan pelayanan sesuai prosedur antrian yang ada pada Samsat Manyar Kota Surabaya. Hal yang sama dirasakan pegawai sendiri bahwa tetap menjalankan

proses antrian yang sudah ada dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh wajib pajak yang merasakan bahwa sudah sesuai dengan prosedur, dan sangat bagus.

Maka pada teori yang digunakan, yaitu kualitas pelayanan pada faktor *Empathy*. Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan.

F. KESIMPULAN

Dari hasil penelitian tentang “Kualitas pelayanan dalam memberikan pelayanan *walk thru* pada masyarakat di Samsat Manyar Kota Surabaya” dari teori Menurut (Parasuraman A, Valarie A, 1990) terbukti bahwa sudah cukup bagus dalam proses pelayan dalam mewujudkan harapan-harapan dan meningkatkan kualitas pelayanan bagi pengguna wajib pajak, bagi perusahaan. Diharapkan pelayanan yang diberikan terus memberikan peningkatan yang bagus lagi.

Keunggulan yang dimiliki pada Samsat Manyar terkait samsat *walkthru* pada penampilan pegawai yang sudah lengkap menggunakan atribut yang telah disediakan. Dan keahlian kecermatan dalam proses pelayanan pegawai sudah menunjukkan Keahlian dalam pengoperasian komputer sudah sangat baik dan kecermatan yang dimiliki pegawai juga sudah teliti. Pada saat proses pelayanan pegawai memberikan pelayanan yang sesuai dengan nomor antrian dan tidak mendahulukan pekerja disana dulu, tetap menjalankan SOP yang ada, melayani dengan ramah dan sopan berpengaruh terhadap nilai seorang pegawai memiliki kinerja dengan cepat dan tanggap termasuk pengaruh penting dalam penilaian visi misi yang dimiliki oleh kantor pelayanan.

Begitupun pegawai dalam menghadapi keluhan dari masyarakat merasakan bahwa menangani keluhan sudah bagus langsung diselesaikan, tidak menghiruakan apapun kendala yang dihadapi masyarakat. Pada saat melakukan pembayaran masyarakat agar tidak risau lagi biaya yang harus dikeluarkan berapa, karena sudah tertera pada notic pajak, agar iterhindar dari aksi perantara jasa/pihak ketiga yang memprovokasi. Menjaga kerahasiaan data adalah suatu upaya penting bagi kantor pelayanan, untuk menjaganya itu bisa diliat di sistem komputer saja dan diperkuat juga pada hasil wawancara oleh pengguna wajib pajak yang merasakan bahwa sudah sangat bagus sekali untuk menjaga kerahasiaan masyarakat.

Kekurangan yang dimiliki yaitu pada proses *Tangible* sarana dan prasarana pada keluhan masyarakat hanya saja terjadi kendala pada printer yang tiba-tiba berhenti pada saat mencetak notice pajak yang baru, sehingga dapat mengakibatkan antiran panjang dan tidak sesuai dengan SOP yang diterapkan. Diharapkan dapat memperhatikan sarana dan prasarana pada printer atau penambahan cadangan agar masyarakat tidak perlu mengantri, sebab untuk persyaratan yang lain sudah bagus dan terpenuhi.

G. DAFTAR PUSTAKA

- Anwar, M. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan* (A. P. Mangkunegara (ed.)). PT Remaja Rosdakarya.
- Atep, A. B. (2003). *Dasar Dasar Pelayanan Prima : Persiapan Membangun Budaya Pelayanan Prima Untuk Meningkatkan Kepuasan dan Loyalitas Pelanggan*. Gramedia.
- Parasuraman A, Valarie A, Z. (1990). *Manajemen Kualitas Pelayanan*.
- Sarundajang. (2005). *Dimensi Kualitas Pelayanan* (Sarundajang (ed.); Cetakn 1). Kata Hasta. <https://katalogdisarpuspematangsiantar.perpusnas.go.id/detail-opac>
- Sinambela. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif* (Sugiyono (ed.); Cet.26).
- Sunarto, A. (2003). *Dimensi Kualitas Pelayanan* (A. Sunarto (ed.)). Pustaka Anisah. <https://opac.perpusnas.go.id/>
- Tamsyah, Purmawati, T. (1997). *Kualitas Pelayanan*. Bandung Pustaka Setia.
- Tjiptono dan Chandra, 2012. (1967). Kualitas layanan, keinginan pelanggan. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 14–35.
- Vincet, G. (2006). *Total Quality Management (TQM) untuk Praktisi Bisnis dan Industri* (G. Vincet (ed.)). Jakarta Gramedia Pustaka Utama.
- Zuhri, A. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif* (M. S. Dr. Patta Rapanna, SE. (ed.)).

Lampiran 16. BUKTI TURNITIN ARTIKEL ILMIAH

Jurnal Publikasi Elvin			
ORIGINALITY REPORT			
18%	14%	3%	15%
SIMILARITY INDEX	INTERNET SOURCES	PUBLICATIONS	STUDENT PAPERS
PRIMARY SOURCES			
1	Submitted to Sogang University Student Paper		2%
2	Submitted to Universitas Merdeka Malang Student Paper		2%
3	aksiologi.org Internet Source		1%
4	penerbitadm.com Internet Source		1%
5	repository.upstegal.ac.id Internet Source		1%
6	Submitted to Universitas Negeri Medan Student Paper		1%
7	repository.umpalopo.ac.id Internet Source		1%
8	repository.ub.ac.id Internet Source		1%
9	Submitted to Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya Student Paper		1%

Lampiran 17. BUKTI TTD REVISI SIDANG SKRIPSI

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


LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI

Nama Elvin Chrisdian Tama
NIM : 1111900002
Tanggal Ujian Rabu, 25 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

- Perbaiki / lengkapi Daftar Pustaka

Surabaya,
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, .



Revisi dari Dosen Penguji



Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

Lampiran 17. BUKTI TTD REVISI SIDANG SKRIPSI

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

LEMBAR REVISI UJIAN SKRIPSI



Nama : Elvin Chrisdian Tama
NIM : 1111900002
Tanggal Ujian : Rabu, 25 Oktober 2023

Catatan Perbaikan:

1. Penulisan Daftar isi: diperbaiki
2. Daftar pustaka: diperbaiki
3. Ditambahkan kesimpulannya
4. Diperjelas kesimpulan dan saran

Surabaya, 10 November 2023
Persetujuan Dosen Penguji
Telah Revisi/Perbaikan, .

Revisi dari Dosen Penguji

 , 

Catatan: Bila tidak ada revisi, dosen penguji wajib menuliskan "tidak ada revisi", dan menandatangani di sebelah kanan dan kiri.

