

**EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE
NASIONAL DALAM RANGKA MEWUJUDKAN
PELAYANAN PRIMA DI KANTOR
SAMSAT MEDAN SELATAN**

SKRIPSI

Oleh:

SITI NURJANNAH MARPAUNG

NPM 1703100088

Program Studi Ilmu Administrasi Publik

Konsentrasi Administrasi Pembangunan



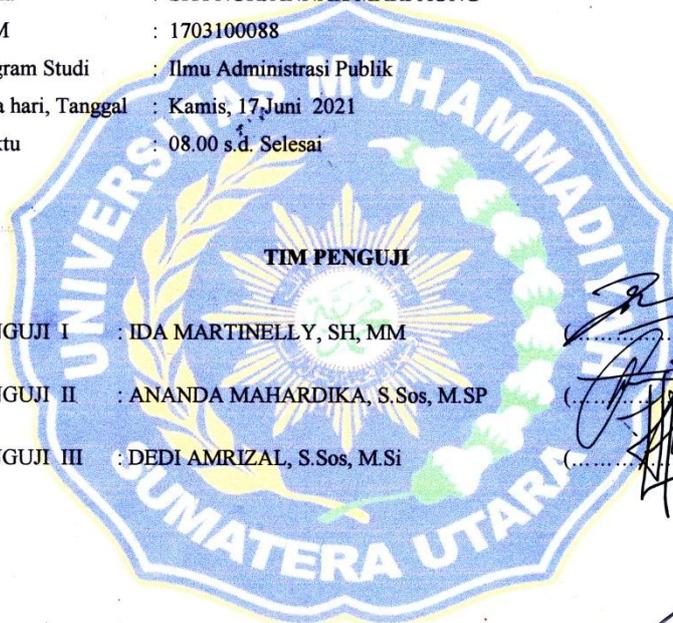
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
MEDAN
2021**

BERITA ACARA PENGESAHAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh:

Nama : SITI NURJANNAH MARPAUNG
NPM : 1703100088
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, Tanggal : Kamis, 17 Juni 2021
Waktu : 08.00 s.d. Selesai



TIM PENGUJI

PENGUJI I : IDA MARTINELLY, SH, MM (.....)
PENGUJI II : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP (.....)
PENGUJI III : DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si (.....)

PANITIA UJIAN

Ketua

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos, MSP

Sekretaris

Drs. ZULFAHMI, M.LKom

Unggul | Cerdas | Terpercaya

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Telah selesai bimbingan diberikan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh:

Nama : SITI NURJANNAH MARPAUNG
NPM : 1703100088
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA
DI KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN

Medan, 17 Juni 2021

PEMBIMBING


DEDI AMRIAL, S.Sos, M.Si

DISETUJUI OLEH
KETUA PROGRAM STUDI


NALIL KHAJRIAH, S.IP., M.Pd

DEKAN


Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP

UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

SURAT PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini Saya, Siti Nurjannah Marpaung NPM 1703100088 menyatakan dengan sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk yang dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, atau memplagiat atau menjiplak atau mengambil karya orang lain, adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil dari tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat, atau jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah diajukan untuk memperoleh disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Bila kemudian terbukti pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai hasil ujian dan ujian skripsi saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar kesarjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah sarjana dan transkrip nilai yang telah saya terima.

Medan, 02 Mei 2021

Yang Menyatakan



Siti Nurjannah Marpaung

NPM 1703100088

ABSTRAK
EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI
KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN

Oleh:

SITI NURJANNAH MARPAUNG

1703100088

Samsat Online Nasional adalah layanan jaringan elektronik untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online pajak kendaraan bermotor. Layanan Samsat Online Nasional ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Samsat Online Nasional merupakan inovasi internal yang dilakukan oleh pihak Kantor Samsat sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan secara baik atau sebaik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan menjadi merasa puas. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelayanan samsat online nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di kantor samsat Medan Selatan. Metode yang digunakan yaitu metode penelitian deskriptif dengan analisis data kualitatif dan teknik pengumpulan data yang digunakan adalah teknik wawancara. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan samsat online nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di kantor samsat belum berjalan efektif. Hal ini dapat dibuktikan dengan berdasarkan kategorisasi seperti transparansi dalam Samsat Online Nasional sudah bersifat transparan namun belum banyak masyarakat yang mengetahui mengenai Samsat Online Nasional hal ini dikarenakan pihak samsat tidak melakukan sosialisasi kepada masyarakat, UPT Samsat Medan Selatan tidak memiliki strategi khusus dalam membangkitkan partisipasi sehingga partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional masih sangat kecil, para pegawai samsat Medan Selatan sudah menjalankan tugas dan fungsinya sesuai dengan SOP, dalam menunjukkan kepeduliannya kepada masyarakat pegawai samsat membantu dan mengarahkan wajib pajak dan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan antara masyarakat satu dengan yang lain.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Publik, Samsat Online Nasional.

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT Subhanahu wata'ala yang mana berkat rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik. Shalawat dan salam tidak lupa pula penulis sampaikan kepada baginda Nabi besar Muhammad shallallahu alaihi wasallam yang menjadi suritauladan bagi seluruh umat Islam. Atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan.**

Penulis menyadari dalam penulisan skripsi ini tidak terlepas dari kesalahan dan keraguan serta kekhilafan untuk itu kepada Allah Subhanahu wata'ala penulis meminta ampun dan kepada pembaca penulis meminta maaf. Terwujudnya skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak berupa bimbingan, petunjuk, dan dukungan serta fasilitas yang memperlancar penyelesaian tugas ini. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Orang tua saya yang tercinta yaitu ayahanda **Ismail Marpaung** dan ibunda tersayang **Nurhani Sigalingging** yang tak kenal lelah telah mendidik dan membesarkan ananda dengan kasih sayang. Tanpa doa

dan kasih sayang dari kalian ananda tidak bisa berdiri sekuat ini, hingga saat ini. Hanya ucapan syukur dan rasa bangga yang besar ananda bisa ucapkan atas semua pengorbanan kalian.

2. Bapak **Dr Agussani, M.AP** selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
3. Bapak **Dr, Arifin, Saleh S.Sos., MSP** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
4. Ibu **Nalil Khairiah, S.IP., M.Pd** selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak **Ananda Mahardika, S.Sos., M.SP** selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak **Dedi Amrizal, S. Sos., Msi** selaku dosen pembimbing saya yang telah memberikan bimbingan, arahan serta perbaikan-perbaikan dari awal penulisan skripsi ini hingga selesai sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
7. Bapak/Ibu dosen staf-staf pengajar serta pegawai dan karyawan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah memberikan ilmu dan pengetahuan yang bermanfaat kepada penulis, serta telah membantu dalam berbagai informasi kepada penulis.
8. Bapak **Tengku Erni Zahara, SH** selaku kepala UPT Samsat Medan Selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di Samsat Medan Selatan.

9. Seluruh staf di Kantor Samsat Medan Selatan yang telah membantu penulis dalam proses administrasi.
10. Buat teman-teman saya Uci, Dinda, Putri, Manisha, Wike dan Eka yang tergabung dalam Genk selama masa perkuliahan saya ucapkan terimakasih tanpa kalian hari-hari ini akan biasa-biasa saja
11. Kepada Bu Poppy, Bu Dede, Kak fifi, Kak delfi dan Hesti terimakasih selalu memberikan semangat.
12. Untuk **Himpunan Mahasiswa Jurusan Administrasi Publik** Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik sebagai wadah penulis dalam menambah ilmu pengetahuan dan pengalaman.
13. Untuk seluruh teman-teman kelas A-IAP pembangunan yang tidak dapat disebut satu persatu.

Akhirnya kepada seluruh pihak yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu persatu secara langsung maupun tidak langsung yang memberikan bantuan dan dukungan dalam penyelesaian dan penyusunan skripsi ini, penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya. Semoga mendapat balasan dari Allah SWT serta tidak lupa juga penulis memohon maaf atas kekurangan dan kesalahan yang selama penulis duduk diperkuliahan sampai akhirnya penyelesaian skripsi ini, semoga akan lebih baik lagi untuk kedepannya amin.

Medan, Maret 2021

Penulis

(Siti Nurjannah Marpaung)

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR GAMBAR	x
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian	4
1.4 Manfaat Penelitian	5
1.5 Sistematika Penulisan	5
BAB II URAIAN TEORITIS	7
2.1 Efektivitas	7
2.1.1 Pengertian Efektivitas	7
2.1.2 Ukuran Efektivitas	8
2.2 Pengertian Pelayanan.....	9
2.3 Pelayanan Publik	10
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	10
2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik	12
2.3.3 Jenis Pelayanan Publik.....	14
2.4 Efektivitas Pelayanan Publik	15
2.4.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik	155
2.4.2 Indikator pelayanan publik sebagai efektivitas pelayanan publik..	16
2.5 Pelayanan Prima	18
2.5.1 Pengertian Pelayanan Prima	18
2.5.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima.....	19

2.5.3 Prinsip Pelayanan Prima	20
2.5.4 Indikator Pelayanan Prima	20
BAB III METODE PENELITIAN	22
3.1 Jenis Penelitian	22
3.2 Kerangka Konsep	23
3.3 Definisi Konsep	23
3.4 Kategorisasi Penelitian	25
3.5 Key Informan.....	25
3.6 Teknik Pengumpulan Data	26
3.7 Teknik Analisis Data	26
3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	27
3.9 Deskripsi Objek Penelitian	27
3.9.1 Sejarah Singkat UPT Medan Selatan.....	27
3.9.2 Visi, Misi dan Motto Samsat Medan Selatan.....	30
3.9.3 Tujuan Pembentukan Samsat Medan Selatan.....	31
3.9.4 Jenis-jenis Pelayanan dan Program Kerja.....	31
3.9.5 Struktur Organisasi Samsat Medan Selatan.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Hasil Penelitian.....	33
4.2 Deskripsi Hasil Wawancara.....	35
4.3 Pembahasan	56
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	62
5.1 Kesimpulan.....	62
5.2 Saran	64
DAFTAR PUSTAKA	
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	
LAMPIRAN-LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Kerangka Konsep.....	23
Gambar 3.2 Struktur Organisasi Samsat Medan Selatan	32

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Deskripsi Nasumber Berdasarkan Jenis Kelamin	35
Tabel 4.2 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Usia	35
Tabel 4.3 Deskripsi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	36

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Lembar Pengesahan
- Lampiran II : Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran III : SK-I Permohonan Penetapan Judul
- Lampiran IV : SK- II Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran V : SK-III Surat Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VI : SK-IV Undangan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VII : SK-V Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran VIII : Surat Ketengan Penelitian
- Lampiran IX : Darft Wawancara

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan pemerintah yang diberikan kepada masyarakat dan disertai dengan birokrasi. Penyelenggaraan pelayanan publik diharapkan dapat memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Sejalan dengan perspektif dengan tujuan negara, telah diterbitkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan yang harus dilakukan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang maupun jasa, serta pelayanan administrasi yang disediakan oleh pelayanan publik.

Pajak memegang fungsi penting dalam perekonomian negara, yaitu pajak sebagai anggaran dan fungsi mengatur. Beberapa pengeluaran negara yang menggunakan dana pajak adalah pembangunan infrastruktur, biaya pendidikan, biaya kesehatan, subsidi Bahan Bakar Minyak (BBM), pembayaran pegawai negeri dan pembangunan fasilitas umum. Pentingnya fungsi pajak tersebut menjadikan pajak untuk mendukung jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan.

Pelayanan Prima pada Samsat diatur pada Pasal 2 Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang menyebutkan bahwa pelayanan prima pada

Samsat memiliki ciri-ciri layanan yang terintegrasi dan terkoordinasi secara cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif.

Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) selaku salah satu institusi penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang prima kepada masyarakat. Kontribusi tersebut diimplementasikan melalui pelaksanaan tugas dan fungsi sebagaimana diamanatkan dalam Peraturan Presiden dan Undang-undang. Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik adalah instansi pemerintah dibidang pelayanan pajak kendaraan bermotor, pemerintah telah membentuk kantor Samsat yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat adalah organisasi publik yang memberikan pelayanan dalam bentuk Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dinamika kehidupan kota yang semakin dinamis membuat kendaraan bermotor menjadi kebutuhan yang sangat penting. Setiap kendaraan bermotor baik roda dua, roda empat, roda delapan maupun trailer, wajib membayar pajak kendaraan sesuai dengan jenis kendaraannya. Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dilakukan melalui Kantor Samsat dan Samsat keliling di lokasi-lokasi yang strategis tertentu untuk melayani masyarakat. Untuk menarik minat pemilik kendaraan agar semakin tertarik untuk membayar pajak kendaraan bermotor, pemerintah daerah melalui Samsat terus melakukan sosialisasi,

melakukan razia kendaraan bermotor, penertiban lalu lintas jalan raya dan memperluas sistem pelayanan melalui penyediaan Samsat Online Nasional dan Samsat Keliling.

Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 tentang penyediaan jasa Aplikasi Perpajakan. Saat ini terdapat inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Samsat sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat, yaitu Samsat Online Nasional (samolnas). Samsat Online Nasional dapat digunakan sebagai layanan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Samsat Online Nasional merupakan inovasi internal yang dilakukan oleh pihak Kantor Samsat sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dunia teknologi informasi yang terus berkembang secara real time terutama dikalangan perbankan ataupun perusahaan merupakan pilihan untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang bersinergi untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, dan akurasi data kepada wajib pajak. Layanan Samsat Online Nasional ini bertujuan untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat. Namun pelayanan ini masih belum berjalan dengan efektif hal ini dikarenakan masih banyak masyarakat yang belum mengetahui dan menggunakan layanan Samsat Online Nasional, kurangnya sosialisasi dari pihak Samsat kepada masyarakat mengenai Samsat Online Nasional, dan ketika wajib pajak membayar pajak melalui layanan Samsat Online Nasional wajib pajak tetap harus datang ke Kantor Samsat dan mengantri untuk pencetakan STNK, serta proses mekanisme layanan Samsat Online Nasional yang

rumit. Karena masyarakat masih banyak yang tidak mengetahui Samsat Online Nasional dan juga proses mekanismenya yang rumit hal ini membuat wajib pajak lebih memilih untuk membayar pajak kendaraan dengan mendatangi langsung kantor Samsat atau melalui Samsat keliling terdekat.

Berdasarkan uraian pada latar belakang diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian yang dituangkan dalam skripsi berjudul **Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan.**

1.2 Rumusan Masalah

Agar penelitian dapat dilaksanakan dengan sebaik-baiknya maka harus dirumuskan masalah terlebih dahulu. Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan dalam latar belakang penelitian ini, maka rumusan masalah dalam penelitian sebagai berikut “Bagaimana Efektivitas Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan?”

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian yang diharapkan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

- a. Hasil penulisan penelitian ini diharapkan dapat menambah ilmu pengetahuan dan wawasan penulis dan pembaca dalam hal pelayanan Samsat Online Nasional.
- b. Dalam hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai sumber referensi dan sumbangan pemikiran bagi pengembangan ilmu administrasi publik dalam hal Pelayanan Samsat Online Nasional.
- c. Dalam penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan bagi Samsat Medan Selatan dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat Online Nasional.

1.5 Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dilakukan secara sistematis, logis dan konsisten. Untuk melihat penelitian ini secara umum dan sistematis, maka dibuat sistematika penulisan yang dianggap dapat dikaitkan antara satu bab dengan bab yang lainnya, adalah sebagai berikut :

BAB I : Pendahuluan

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan.

BAB II : Uraian Teoritis

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi pembahasan masalah yang diteliti, antara lain pengertian efektivitas, ukuran efektivitas, pengertian pelayanan, pengertian pelayanan publik, prinsip-prinsip pelayanan publik, jenis pelayanan publik, pengertian efektivitas pelayanan publik, indikator pelayanan publik sebagai efektivitas pelayanan publik, pengertian pelayanan prima, fungsi dan tujuan pelayanan prima, prinsip pelayanan prima, indikator pelayanan prima.

BAB III : Metode Penelitian

Dalam bab ini menguraikan jenis penelitian, kerangka konsep, definisi konsep, kategorisasi, narasumber atau informan, teknik pengumpulan data, teknik analisis data, lokasi penelitian dan waktu penelitian.

BAB IV : Hasil dan Pembahasan

Dalam bab ini menguraikan tentang penyajian dan hasil penelitian dari jawaban narasumber.

BAB V : Penutup

Dalam bab ini menguraikan kesimpulan dan saran dari hasil penelitian.

BAB II

URAIAN TEORITIS

2.1 Efektivitas

2.1.1 Pengertian Efektivitas

Menurut Mahmudi (2015:186) mengatakan bahwa efektivitas adalah hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Jika ekonomi berfokus pada input dan efisiensi pada output atau proses maka efektivitas berfokus pada outcome (hasil). Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Menurut Winarsih dan Ratminto (2005:174) mengatakan bahwa efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi. Kemudian menurut Siagian (2002:171) mengatakan bahwa efektivitas adalah tercapainya berbagai sasaran yang telah ditentukan sebelumnya tepat pada waktu dengan menggunakan berbagai kegiatan.

Dari berbagai uraian diatas mengenai efektivitas dapat disimpulkan, pengertian efektivitas dapat disimpulkan bahwa efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauh mana terget (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah diselesaikan oleh manajemen, yang mana targetnya telah ditentukan terlebih dahulu.

2.1.2 Ukuran Efektivitas

Mengukur efektivitas bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung pada siapa yang menilai serta menginterpretasikannya, bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan. Namun, jika usaha atau hasil pekerjaan dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal ini dilakukan tidak efektif. Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan yang efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan Siagian (2008:77) yaitu: (a) adanya tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai; (b) kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah upaya dalam mencapai sasaran-sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi; (c) proses analisis dan perumusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan, artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha pelaksanaan kegiatan operasional; (d) perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan organisasi dimasa depan; (e) penyusunan program yang tepat, suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dengan program-

program pelaksanaan yang tepat. Sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja; (f) tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan berkerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi; (g) pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuan dan sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya.

Berdasarkan kutipan diatas dapat disimpulkan bahwa efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan, seperti keseluruhan upaya pencapaian upaya tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, pencapaian tujuan akhir semakin terjamin.

2.2 Pengertian Pelayanan

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan yang diberikan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak diartikan dengan suatu produksi fisik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan tugas dan fungsi yang telah ditetapkan. Menurut Hardiyansah (2011:11) mengatakan bahwa pelayanan dapat diartikan sebagai aktivitas yang diberikan untuk membantu, menyiapkan, dan mengurus baik itu berupa barang atau jasa dari satu pihak ke pihak lain.

Menurut Daryanto (2014:107) mengatakan bahwa pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Pelayanan sebagai hal, cara atau hasil pekerjaan melayani, sedangkan melayani adalah membantu menyediakan atau menyiapkan apa yang menjadi keperluan seseorang. Kemudian menurut Moenir (2015:27) mengatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan, karena itu merupakan proses. Sebagian proses, pelayanan berlangsung secara rutin dan berkesinambungan, meliputi seluruh organisasi dalam masyarakat.

Dari berbagai uraian diatas mengenai pelayanan dapat disimpulkan, pengertian pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.

2.3 Pelayanan Publik

2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik

Didalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara NO. 63/KEP/M.PAN/7/2003, Pelayanan Publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggaraan pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pada masyarakat atau pihak yang membutuhkan jasa pelayanan. Pelayanan publik juga diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, didaerah dan di lingkungan BUMN/Daerah dalam bentuk barang ataupun jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Ibrahim (2008:22) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan dimana penilaian kualitas ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut. Kemudian menurut Ahmad (2010:3) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat berupa penggunaan fasilitas umum, baik jasa maupun nonjasa, yang dilakukan oleh organisasi publik yaitu pemerintah. Penerimaan pelayanan publik ada individu atau kelompok orang atau badan hukum yang memiliki hak dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Sinambela (2014:5) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Dari berbagai uraian diatas mengenai pelayanan dapat disimpulkan, pengertian pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.

2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik

Zaenal dan Muhibudin (2015:84) prinsip pelayanan adalah sebagai berikut: (a) kesederhanaan, prosedur; (b) kejelasan mencakup kejelasan dalam hal : (1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; (2) unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik; (3) perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran; (c) kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan; (d) akurasi, produk pelayanan diterima dengan benar, tepat dan sah; (e) keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum; (f) tanggung jawab, pemimpin penyelenggara pelayanan publik/pejabat yang ditunjukan bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; (g) kelengkapan sarana dan prasarana, seperti prasarana kerja, peralatan kerja, dan pendukung yang lainnya yang memadai termasuk sarana telematika; (h) kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan memanfaatkan teknologi telematika; (i) kedisiplinan, kesopanan, keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta ikhlas dalam memberikan pelayanan; (j) kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, serta disediakan fasilitas pendukung, seperti tempat parkir, toilet, tempat ibadah, dan lain-lain.

Sedangkan menurut Mahmudi (2007:208) Prinsip pelayanan publik adalah sebagai berikut: (a) kesederhanaan prosedur, prosedur pelayanan hendaknya

mudah dan tidak berbelit-belit; (b) kejelasan, dalam hal persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan publik; serta rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya. Kejelasan ini penting bagi masyarakat untuk menghindari terjadinya berbagai penyimpangan yang merugikan masyarakat, misalnya praktik percaloan dan pungutan liar diluar ketentuan yang ditetapkan; (c) kepastian waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama pelayanan diselesaikan; (d) akurasi produk pelayanan publik, produk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah; (e) kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi; (f) keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan; (g) tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik; (h) kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan telekomunikasi dan informatika; (i) kedisiplinan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas); (j)

kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet tempat ibadah, dan sebagainya. Dari berbagai uraian diatas mengenai prinsip-prinsip pelayanan publik dapat disimpulkan, prinsip-prinsip pelayanan publik adalah dasar yang menjadi acuan dalam pelaksanaan organisasi, atau pedoman penilaian kinerja bagi setiap lembaga-lembaga penyelenggara pelayanan publik.

2.3.3 Jenis Pelayanan Publik

Munculnya Pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan yang bentuknya bermacam-macam. Sehingga pelayanan publik yang dilakukan ada beberapa macam. Kewajiban pemerintah adalah memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negaranya atau memberikan pelayanan publik yang menjadi hak setiap warga negara yang memenuhi kewajibannya terhadap negara. Bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan ke dalam beberapa jenis pelayanan, yaitu: (a) pelayanan pemerintahan, adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti pelayanan KTP, SIM, Pajak, dan Kemigrasian; (b) pelayanan pembangunan, suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan dan lainnya; (c) pelayanan utilitas, jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat, seperti pelayanan listrik, air, telepon, dan transportasi massal; (d) pelayanan

sandang, pangan dan papan merupakan jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan.

Jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan barang, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, seperti jaringan telepon, penyedia tenaga listrik, penyediaan air bersih. Kemudian jenis pelayanan publik yang diberikan pemerintah yang kedua yaitu pelayanan jasa pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, seperti pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penanggulangan bencana, dan pelayanan sosial.

2.4 Efektivitas Pelayanan Publik

2.4.1 Pengertian Efektivitas Pelayanan Publik

Menurut Martoyo (2002:4) mengatakan bahwa efektivitas adalah suatu kondisi atau keadaan dimana dalam memilih tujuan yang hendak dicapai dan sarana atau peralatan yang digunakan, disertai dengan kemampuan yang dimiliki adalah tepat, sehingga tujuan yang diinginkan dapat dicapai dengan hasil yang memuaskan. Kemudian pendapat Kurniawan (2005:109) mengatakan efektivitas adalah kemampuan melaksanakan fungsi, fungsi (operasional kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketergantungan diantara pelaksananya.

Menurut Rohman (2008:3) mengatakan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Kemudian pendapat menurut Thoha (2009:243) mengatakan bahwa pelayanan publik adalah usaha yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberi bantuan dan kemudahan kepada masyarakat untuk mencapai tujuan.

Efektivitas pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan dengan target yang ditentukan, atau dapat disimpulkan suatu rangkaian kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas pelayanan administrasi yang telah ditentukan dalam peraturan perundang-undangan.

Layanan yang efektif diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas secara langsung dengan kualitas yang baik, baik itu dari segi keramahan, kesopanan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan.

Dari berbagai uraian diatas mengenai efektivitas pelayanan publik dapat disimpulkan segala jenis pelayanan, baik dalam bentuk barang publik dan pelayanan publik, yang dalam dapat dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan melalui instansi pemerintahan.

2.4.2 Indikator pelayanan publik sebagai efektivitas pelayanan publik

Sinambela (2014:7) untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan publik yang tercermin dari: (a) transparansi, adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan

dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti; (b) akuntabilitas, adalah pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan; (c) kondisional, adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas; (d) partisipasi, adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat; (e) kesamaan hak, adalah pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain; (f) keseimbangan hak dan kewajiban, adalah pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Sedangkan menurut Fitzsimmons (Serdamayanti, 2002:205) lima dimensi pelayanan publik yaitu (a) reability, kemampuan memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat; (b) responsiveness, kesadaran atau keinginan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat; (c) assurance, pengetahuan atau wawasan, kesopanan, kesantunan, kepercayaan diri dari pemerintah, serta respek kepada masyarakat; (d) empathy, kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat; (e) tangibles, penampilan para pegawai dan fasilitas fisik lainnya, seperti peralatan atau perlengkapan yang menunjang pelayanan.

Indikator pelayanan publik ini yang akan dijadikan sebagai tolak ukur efektivitas pelayanan publik pada penelitian ini adalah transparansi, partisipasi, reliability, dan empathy (empati).

2.5 Pelayanan Prima

2.5.1 Pengertian Pelayanan Prima

Pelayanan Prima merupakan terjemahan istilah *excellent service* yang secara harfiah berarti pelayanan terbaik atau sangat baik. Pelayanan Prima pada sektor publik bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat secara sangat baik atau terbaik. Perbaikan pelayanan sektor publik merupakan kebutuhan yang mendesak sebagai kunci keberhasilan reformasi administrasi negara. Pelayanan prima bertujuan memberdayakan masyarakat, bukan memperdayakan atau membebani sehingga akan meningkatkan kepercayaan terhadap pemerintah.

Menurut Nina Rahmayanty (2010:17) mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang memiliki ciri khas kualitas (*quality nice*), pelayanan dengan standar kualitas yang tinggi dan selalu mengikuti perkembangan kebutuhan masyarakat setiap saat secara konsisten dan akurat (*handal*), serta pelayanan yang memenuhi kebutuhan praktis (*praktical needs*) dan kebutuhan emosional (*emotional needs*) masyarakat. Dengan kata lain, dapat disimpulkan bahwa pelayanan prima merupakan pelayanan yang terbaik yang diberikan oleh suatu perusahaan/organisasi dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepuasan masyarakat dengan layanan yang sebaik-baiknya.

Menurut Daryanto dan Setyobudi (2014:107) mengatakan bahwa pelayanan prima adalah pelayanan yang terbaik yang diberikan perusahaan untuk memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan, baik pelanggan didalam perusahaan maupun diluar perusahaan. Kemudian menurut Freddy (2017:49) mengatakan bahwa pelayanan prima adalah suatu pelayanan terbaik dalam memenuhi harapan dan kebutuhan pelanggan. Dengan kata lain pelayanan prima merupakan suatu pelayanan yang memenuhi standar kualitas yang sudah ditentukan.

Dari berbagai uraian diatas mengenai pelayanan dapat disimpulkan, pengertian pelayanan prima adalah melakukan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sehingga konsumen merasa puas.

2.5.2 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima

Menurut Daryanto tujuan pelayanan prima antara lain sebagai berikut: (a) untuk memberikan pelayanan yang bermutu tinggi kepada pelanggan; (b) untuk menimbulkan kepuasan dari pihak pelanggan agar segera membeli barang/jasa yang ditawarkan pada saat itu juga; (c) untuk menumbuhkan kepercayaan pelanggan terhadap barang/jasa yang ditawarkan; (d) untuk menghindari terjadinya tuntutan tuntutan yang tidak perlu dikemudian hari terhadap pelanggan; (e) untuk menciptakan kepercayaan dan kepuasan kepada pelanggan; (f) untuk menjaga agar pelanggan merasa diperhatikan segala kebutuhannya; (g) untuk mempertahankan pelanggan.

Menurut Daryanto fungsi pelayanan prima antara lain sebagai berikut: (a) melayani pelanggan dengan ramah, tepat, dan cepat; (b) menciptakan suasana agar pelanggan merasa dipentingkan; (c) menempatkan pelanggan sebagai mitra usaha;

(d) menciptakan pangsa pasar yang baik terhadap produk/jasa (e) memenangkan persaingan pasar; (f) memuaskan pelanggan, agar mau berbisnis lagi dengan perusahaan; (g) memberikan keuntungan pada perusahaan.

2.5.3 Prinsip Pelayanan Prima

Menurut Zulkarnain Wildan dan Sumarsono (2018) prinsip pelayanan prima merupakan salah satu cara untuk menciptakan dan mempertahankan hubungan baik serta harmonis dengan pelanggan berdasarkan triple A yaitu: (a) attitude (sikap) merupakan cerminan perilaku atau gerak-gerik seseorang saat menghadapi situasi tertentu atau ketika berhadapan dengan orang lain; (b) attention (perhatian) merupakan pelayanan dengan mencurahkan konsentrasi untuk lebih fokus kepada pelanggan yang dihadapi; (c) action (tindakan) merupakan perbuatan nyata yang merupakan bentuk konkret dari segala bentuk pelayanan sebelumnya (attitude-attention).

2.5.4 Indikator Pelayanan Prima

Atep (2003:31) mengembangkan budaya pelayanan prima menjadi A6 (enam) dijelaskan sebagai berikut: (a) kemampuan (ability) yaitu pengetahuan dan keterampilan tertentu yang mutlak diperlukan untuk menunjang program layanan prima yang dapat meliputi kemampuan dalam bidang kerja yang ditekuni untuk melaksanakan komunikasi yang efektif, mengembangkan motivasi dan menggunakan public relation sebagai instrumen dalam membawa hubungan kedalam dan keluar organisasi/perusahaan; (b) sikap (ettitude) yaitu perilaku atau perangai yang harus ditonjolkan ketika menghadapi pelanggan yang dapat disesuaikan dengan kondisi dan kemauan nasabah; (c) penampilan (appearance)

adalah kemampuan seseorang baik yang bersifat fisik maupun nonfisik yang mampu merefleksikan kepercayaan diri dan kredibilitas dari pihak lain; (d) perhatian (attention) yaitu kepedulian penuh terhadap pelanggan, baik yang berkaitan dengan perhatian akan kebutuhan dan keinginan pelanggan maupun pemahaman atas saran dan kritikan dari pelanggan; (e) tindakan (action) yaitu suatu perbuatan dalam berbagai kegiatan yang nyata yang harus dilakukan dalam memberikan pelayanan kepada pelanggan; (f) tanggung jawab (accountability) yaitu suatu sikap keberpihakan kepada pelanggan sebagai wujud kepedulian untuk menghindarkan atau meminimalkan kerugian atau ketidakpuasan pelanggan.

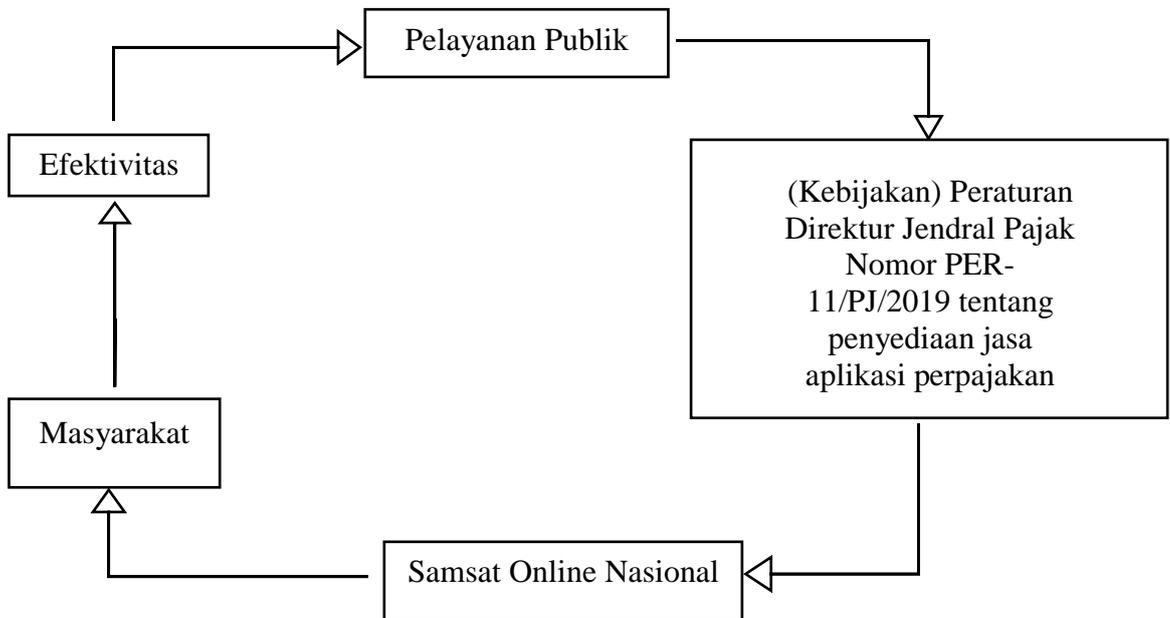
BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam menentukan metode penelitian harus mengetahui terlebih dahulu jenis penelitian yang digunakan untuk mengetahui gambaran yang jelas dalam penelitian tersebut sehingga memudahkan untuk melakukan langkah selanjutnya dalam proses analisis data. Adapun jenis penelitian yang digunakan penulis dalam skripsi ini adalah metode deskriptif dengan analisis data kualitatif. Metode deskriptif yaitu suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh data menggunakan teori penelitian dengan maksud untuk menafsirkan kejadian yang terjadi dengan cara wawancara dan catatan lapangan untuk mendapatkan data. Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi sehingga data yang akan diperoleh bersifat deskriptif untuk mengidentifikasi program Samsat Online Nasional di Kantor samsat Medan Selatan.

3.2 Kerangka Konsep



Gambar 3.1 kerangka konsep

3.3 Definisi Konsep

Definisi konsep adalah batasan tinjauan yang menjelaskan suatu konsep yang akan diteliti dalam bentuk variable. Konsep merupakan pengertian atau ciri-ciri yang berkaitan dengan peristiwa, objek, kondisi, situasi, dan hal-hal yang sejenisnya. Definisi konsep memiliki tujuan untuk merumuskan pengertian yang digunakan secara mendasar tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian. Berkaitan dengan hal itu maka, dalam penelitian ini digunakan konsep-konsep sebagai berikut:

- a. Efektivitas adalah ukuran yang menyatakan sejauh mana target (kualitas, kuantitas dan waktu) yang telah diselesaikan oleh manajemen, yang mana targetnya telah ditentukan terlebih dahulu.
- b. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan atau mengurus apa yang diperlukan orang lain.
- c. Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik (pemerintah) sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan dan keperluan penerima pelayanan atau masyarakat maupun pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan yang mempunyai kepentingan pada organisasi tersebut sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan masyarakat.
- d. Efektivitas pelayanan publik dapat disimpulkan segala jenis pelayanan, baik dalam bentuk barang publik dan pelayanan publik, yang dalam dapat dipertanggung jawabkan dan dilaksanakan melalui instansi pemerintahan.
- e. Pelayanan prima adalah melakukan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sehingga konsumen merasa puas.

3.4 Kategorisasi Penelitian

Kategorisasi menunjukkan bagaimana cara mengukur atau variabel penelitian sehingga diketahui dengan jelas apa saja yang menjadi kategorisasi penelitian pendukung untuk analisis dari variabel tersebut. Adapun yang menjadi kategorisasi dalam penelitian ini antara lain yaitu:

- a. Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional
- b. Adanya partisipasi dalam pelayanan samsat online nasional
- c. Adanya reliability dalam pelayanan samsat online nasional
- d. Adanya empathy (empati) dalam pelayanan samsat online nasional

3.5 Key Informan

Informan adalah seorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau masalah tertentu yang dapat diperoleh informasi yang jelas, akurat dan terpercaya. Adapun yang menjadi informan dalam penelitian yaitu:

Pegawai Kantor Samsat:

- a. Nama : Rizdani Sofia Nasution, SE
Jabatan : Staff Tata Usaha
- b. Nama : Hidayati Lubis, SE
Jabatan : Staff Tata Usaha
- c. Nama : Adlan Pratama Rambe, SE
Jabatan : Pemandu Loker Progresif

Masyarakat Pembayar Pajak:

- a. Nama : Haryanto Tanjung, S.Pd
Alamat : Jl. Air Bersih
- b. Nama : Rahmi Ritonga, SE
Alamat : Jl. Bajak V
- c. Nama : Juwita
Alamat : Jl. Selamat Ujung

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data di lapangan dilakukan dengan menggunakan teknik wawancara. Menurut Sugiyono (2010:194) mengatakan bahwa wawancara digunakan sebagai teknik pengumpulan data apabila peneliti akan melaksanakan studi pendahuluan untuk menemukan permasalahan yang baru diteliti, dan juga peneliti ingin mengetahui hal-hal dari responden yang lebih mendalam dan jumlah respondennya sedikit/kecil. Dengan demikian peneliti melakukan wawancara langsung dengan para staff Samsat Medan Selatan serta langsung mewawancarai masyarakat wajib pajak tersebut.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012:89) mengatakan bahwa analisis data adalah proses mencari dan menyusun data secara data yang diperoleh dari hasil wawancara, kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari,

dan membuat kesimpulan sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu analisis kategorisasi. Kategorisasi merupakan pengelompokan data, data yang didapat akan dipilah dalam kategori-kategori yang ada dan setiap kategori akan diambil kesimpulan, berdasarkan kesimpulan setiap kategori itu maka akan diambil kesimpulan dari data-data yang ada.

3.8 Waktu dan Lokasi Penelitian

Waktu yang dilakukan dalam penelitian ini dimulai dari bulan maret 2021 sampai mei 2021. Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor UPT Samsat Medan Selatan Jalan Sisingamangaraja Km 56, Sitirejo III, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan Sumatera Utara.

3.9 Deskripsi Objek Penelitian

3.9.1 Sejarah Singkat UPT Medan Selatan

Kantor Samsat Medan Selatan berdiri pada tanggal 15 Juni 1987. Kantor Samsat Medan Selatan merupakan salah satu unit pelayanan teknis dari 3 (tiga) instansi di dalamnya, yaitu: Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, POLRI, dan Jasa Raharja yang melayani masyarakat yang akan membayar atau melunasi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan Bank SUMUT sebagai perpanjangan tangan Dispendasu dalam membantu pemungutan pajak dan Bank BRI sebagai perpanjangan tangan POLRI dalam menerima pembayaran

PNBP (Penerimaan Negara Bukan Pajak) seperti STNK, TNKB DAN BPKB. Wilayah pelayanan Samsat Medan Selatan adalah sebagian kota Medan dan sebagian kecamatan Deli Serdang meliputi Medan Polonia, Medan Johor, dan Medan Amplas, Medan Maimun, Medan Kota, Medan Denai, Biru-biru, Patumbak, Deli Tua, Pancur Batu, Selayang, Kutalimbaru, Sibolangit.

Dalam rangka mengoptimalkan Penerimaan Negara Bukan Pajak guna menunjang pembangunan nasional, Penerimaan Negara Bukan Pajak pada Kepolisian Negara Republik Indonesia sebagai salah satu sumber penerimaan negara perlu dikelola dan dimanfaatkan untuk peningkatan pelayanan kepada masyarakat. Kepolisian Negara Republik Indonesia telah memiliki jenis tarif atas jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Nomor 31 Tahun 2004 tentang Tarif atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang Berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia. Namun, dengan adanya jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang baru dan perubahan tarif, perlu mengatur kembali jenis dan tarif atau jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak yang berlaku pada Kepolisian Negara Republik Indonesia dengan Peraturan Pemerintah.

Dalam rangka pengembangan dan pemekaran organisasi untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak/retribusi, maka sampai saat ini telah dibentuk sebanyak 32 kantor cabang yang terkait dengan kantor bersama UPTD/SAMSAT di daerah (kabupaten/kota), yaitu:

- 1) UPTD/SAMSAT Medan Utara
- 2) UPTD/SAMSAT Medan Selatan

- 3) UPTD/SAMSAT Binjai
- 4) UPTD/SAMSAT Stabat
- 5) UPTD/SAMSAT Lubuk Pakam
- 6) UPTD/SAMSAT Tebing Tinggi
- 7) UPTD/SAMSAT Kabanjahe
- 8) UPTD/SAMSAT Sidikalang
- 9) UPTD/Kisaran
- 10) UPTD/SAMSAT Rantau Prapat
- 11) UPTD/SAMSAT Pematang Siantar
- 12) UPTD/SAMSAT Balige
- 13) UPTD/SAMSAT Nias
- 14) UPTD/SAMSAT Sibolga
- 15) UPTD/SAMSAT Padang Sidempuan
- 16) UPTD/SAMSAT Penyabungan
- 17) UPTD/SAMSAT Tarutung
- 18) UPTD/SAMSAT Tanjung Balai
- 19) Pangkalan Brandan
- 20) Kota pinang
- 21) Sibuhuan
- 22) Serdang Berdagai
- 23) Aek kanopan
- 24) Barus
- 25) Natal

- 26) Gunung Tua
- 27) Perdagangan
- 28) Pengurusan
- 29) Salak
- 30) Teluk Dalam
- 31) Dolok Sanggul
- 32) Lima Puluh

3.9.2 Visi, Misi dan Motto Samsat Medan Selatan

a. Visi Samsat Medan Selatan

Visi adalah suatu gambaran menantang tentang keadaan masa depan yang berisikan cita dan citra yang ingin diwujudkan samsat. Adapun yang menjadi visi Samsat Medan Selatan adalah:

“Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat”.

b. Misi Samsat Medan Selatan

Misi adalah sesuatu yang harus dilaksanakan oleh suatu organisasi atau instansi pemerintah, sebagai penjabaran visi yang telah ditetapkan. Adapun yang menjadi Misi Samsat Medan Selatan adalah:

1. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat
2. Meningkatkan Keamanan Registrasi Identifikasi Kendaraan Bermotor
3. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Penerimaan Negara
4. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

5. Menyediakan Sarana dan Prasarana untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima

c. Motto Samsat Medan Selatan

“Kepuasan Wajib Pajak Adalah Prioritas Pelayanan Kami”

3.9.3 Tujuan Pembentukan Samsat Medan Selatan

Adapun yang menjadi tujuan pembentukan kantor Samsat Medan Selatan adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor dan meningkatkan pendapatan daerah dan pendapatan Negara.

3.9.4 Jenis-jenis Pelayanan dan Program Kerja

Jenis Pelayanan

Adapun jenis Pelayanan yang ada di Samsat Medan Selatan adalah:

- a. Perpanjangan SNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)
- b. Ganti STNK (Teliti Ulang 5 Tahun)
- c. Ganti STNK hilang, ganti warna, pindah alamat
- d. Bea Balik Nama (BBN) II
- e. Laporan tiba antar Samsat Sumatera Utara

Program kerja

Program Kerja yang ada di Samsat Medan Selatan adalah:

- a. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
- b. Meningkatkan Pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
- c. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Penerimaan Negara
- d. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia

- e. Menyediakan sarana dan prasarana untuk mendukung terwujudnya Pelayanan Prima.

3.9.5 Struktur Organisasi Samsat Medan Selatan

Bagan struktur organisasi Kantor Samsat Medan Selatan dapat dilihat pada gambar sebagai berikut:

Gambar 3.2 Struktur Organisasi Samsat Medan Selatan



BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

4.1 Hasil Penelitian

Pada bab ini penulis akan membahas dan menyajikan data yang diperoleh dari hasil penelitian di lapangan dengan metode deskriptif dan analisis data dengan pendekatan kualitatif, yaitu suatu metode yang berusaha mencari dan memperoleh data menggunakan teori penelitian dengan maksud untuk menafsirkan kejadian yang terjadi dengan cara wawancara dan catatan di lapangan untuk mendapatkan data kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan berdasarkan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara langsung dengan beberapa narasumber. Dengan demikian permasalahan yang akan dijawab di bab ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan Samsat Online Nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di Kantor Samsat Medan Selatan.

4.1.1 Deskripsi Narasumber

Narasumber dalam penelitian ini terdiri dari 3 orang pegawai kantor samsat Medan Selatan dan masyarakat wajib pajak di Kota Medan. Adapun keadaan narasumber sebagai berikut :

a. Deskripsi narasumber berdasarkan jenis kelamin

Deskripsi narasumber berdasarkan jenis kelamin dibagi menjadi dua bagian yaitu narasumber dengan jenis kelamin laki-laki dan perempuan. Akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.1 Deskripsi narasumber berdasarkan jenis kelamin

NO	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	2
2	Perempuan	4
	Jumlah	6

Sumber: Hasil Penelitian 2021 di UPT Samsat Medan Selatan

Berdasarkan tabel 4.1 terlihat bahwa mayoritas narasumber yang berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 4 orang dan berjenis kelamin laki-laki berjumlah 2 orang.

b. Deskripsi Narasumber berdasarkan Usia

Deskripsi narasumber berdasarkan usia dibagi menjadi 2 bagian usia yaitu narasumber dengan umur 30-39 tahun, dan narasumber dengan usia 40-50 tahun. Akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.2 Deskripsi narasumber berdasarkan usia

NO	Usia	Frekuensi
1	30-39	4
2	40-50	2
	Jumlah	6

Sumber: Hasil Penelitian 2021 di UPT Samsat Medan Selatan

Berdasarkan tabel 4.2 bahwa mayoritas narasumber yang berusia 30-39 berjumlah 4 orang dan narasumber berusia 40-50 berjumlah 2 orang.

c. Deskripsi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan

Deskripsi narasumber berdasarkan tingkat pendidikan dibagi menjadi 2 bagian yaitu narasumber yang berpendidikan S1 dan narasumber yang berpendidikan SMA. Akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.3 Deskripsi narasumber berdasarkan tingkat pendidikan

NO	Tingkat Pendidikan	Frekuensi
1	S1	5
2	SMA	1
	Jumlah	6

Sumber: Hasil Penelitian 2021 di UPT Samsat Medan Selatan

Berdasarkan tabel 4.3 bahwa mayoritas narasumber yang berpendidikan S1 berjumlah 5 orang dan narasumber yang berpendidikan SMA berjumlah 1 orang.

4.2 Deskripsi Hasil Wawancara

Pada bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh pada saat penelitian yang telah dilakukan di Samsat UPT Medan Selatan. Penyajian data data diperoleh dengan metode wawancara yang telah dilakukan dengan narasumber/responden di lapangan. Adapun daftar pertanyaan dalam wawancara ini disesuaikan dengan permasalahan dalam penelitian dan untuk menjawab fenomena yang lagi diteliti. Hasil penelitiannya sebagai berikut:

4.2.1 Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional

Transparansi adalah pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rizdani Sofia Nasution pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Staff Tata Usaha di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan: bahwa transparansi dalam pelayanan Samsat Online Nasional sudah dilakukan. Dalam mengakses Samsat Online Nasional ini sangat mudah namun ada kendala jika terjadi gangguan jaringan internet saja. Dan kemudahan dalam mengakses Samsat Online Nasional ini diketahui belum diketahui oleh kedua belah pihak. Pegawai samsat mengetahui kemudahan mengakses Samsat Online Nasional ini. Namun masyarakat banyak yang kurang mengetahui kemudahan mengakses Samsat Online Nasional dikarenakan banyak masyarakat yang tidak tahu menggunakan internet sehingga lebih memilih membayar pajak secara manual. Samsat Online Nasional bersifat terbuka, hal ini dapat dilihat dalam mengakses Samsat Online Nasional semua masyarakat dapat mengaksesnya sendiri dan dalam mengakses Samsat Online Nasional tidak ada biaya yang ditutupi, semua biaya sudah tertera langsung pada Samsat Online Nasional dan wajib pajak sendiri bisa langsung mengeceknya di aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rizdani Sofia Nasution dapat ditarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan. Hal ini dapat dilihat dari mudahnya mengakses Samsat Online Nasional dan dalam mengakses Samsat

Online Nasional ini tidak ada biaya ditutupi. Namun kemudahan mengakses Samsat Online Nasional masih banyak yang belum mengetahui baik itu pihak Samsat maupun masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hidayati Lubis pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Staff Tata Usaha di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan: dalam pelayanan Samsat Online Nasional sudah bersifat transparan. Hal ini dapat dilihat dalam mengakses Samsat Online Nasional sangatlah mudah, siapa saja dapat mengaksesnya dengan mudah. Untuk mengakses Samsat Online Nasional tidak ada biaya yang ditutup-tutupi, semua biaya pembayaran pajak sudah tertera di Samsat Online Nasional, wajib pajak dapat mengaksesnya sendiri dan langsung dapat mengetahui biayanya. Hanya saja kemudahan mengakses Samsat Online Nasional belum banyak diketahui oleh masyarakat. Terkadang masih ada pegawai samsat yang tidak mengetahui Samsat Online Nasional kemudahan mengakses Samsat Online Nasional ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hidayati Lubis dapat ditarik kesimpulan bahwa transparansi sudah dilakukan dalam pelayanan Samsat Online Nasional. Hal ini dapat dilihat dalam mengakses Samsat Online Nasional ini sangatlah mudah dan mengakses Samsat Online Nasional tidak ada biaya yang ditutupi, semua wajib pajak dapat melihatnya langsung pada Samsat Online Nasional. Tetapi kemudahan mengaksesnya belum banyak diketahui masyarakat bahkan pegawai Samsat juga masih ada yang tidak mengetahui tentang Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Adlan Pratama Rambe pada hari Jum'at tanggal 26 Maret selaku Pemandu Loket Progresif di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan: aplikasi Samsat Online Nasional mudah diakses melalui Handphone android. Tranparansi sudah dilakukan dalam pelayanan Samsat Online Nasional hal ini dilihat dari dalam mengakses Samsat Online Nasional tidak ada biaya dikenakan hanya perlu kuota internet dalam mengaksesnya. Tidak ada biaya yang ditutupi, wajib pajak dapat melihatnya sendiri berapa biaya di aplikasi Samsat Online Nasional karena sudah tercantum langsung pada aplikasinya. Hanya saja kemudahan mengakses Samsat Online Nasional ini belum diketahui semua pegawai Samsat dan masyarakat karena belum banyak yang mengetahui Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adlan Pratama Rambe dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelayanan Samsat Online Nasional sudah bersifat transparan. Hal ini dapat dilihat dari mudahnya mengakses Samsat Online Nasional dan tidak ada biaya yang ditutupi semua sudah tercantum langsung pada aplikasinya. Hanya saja kemudahan mengaksesnya belum diketahui semua pegawai Samsat dan juga masyarakat karena banyak yang belum mengetahui Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Haryanto Tanjung pada hari Sabtu tanggal 27 Maret 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan: Untuk menggunakan aplikasi Samsat Online Nasional mudah semua masyarakat dapat menggunakannya. Kemudahan menggunakan Samsat Online Nasional belum

banyak diketahui oleh masyarakat karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang Samsat Online Nasional. Dalam menggunakan Samsat Online nasional tidak ada biaya yang dikenakan, hanya saja membutuhkan kuota saat mengaksesnya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haryanto dapat ditarik kesimpulan bahwa Pelayanan Samsat Online Nasional sudah merasakan transparansi dalam pelayanan Samsat Online Nasional. Hal ini dilihat dalam menggunakan Samsat Online Nasional mudah digunakan oleh masyarakat tetapi kemudahan menggunakannya belum banyak diketahui oleh masyarakat. Dalam menggunakan Samsat Online Nasional tidak ada biaya yang dikenakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rahmi Ritonga pada hari Selasa tanggal 30 Maret 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan: untuk penggunaan Samsat Online Nasional mudah digunakan hanya saja terkadang kendala jaringan internet. Kemudahan menggunakan Samsat Online Nasional belum diketahui masyarakat, banyak masyarakat yang belum mengetahui Samsat Online Nasional. Dalam menggunakan Samsat Online Nasional tidak ada biaya yang dikenakan. Untuk menggunakan Samsat Online Nasional hanya perlu menggunakan kuota internet saja.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahmi Ritonga dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelayanan Samsat Online Nasional sudah dilaksanakannya transparansi. Hal ini dilihat dari menggunakan Samsat Online Nasional mudah digunakan. Namun kemudahan menggunakan Samsat Online

Nasional ini belum banyak diketahui masyarakat. Untuk menggunakan aplikasi ini tidak ada biaya yang dikenakan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan ibu Juwita pada hari Sabtu tanggal 3 April 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan: dalam penggunaan Samsat Online Nasional mudah digunakan hanya saja terkadang kendala jaringan saat menggunakannya. Dalam kemudahan menggunakan Samsat Online Nasional masih banyak masyarakat yang tidak tahu kemudahan menggunakan aplikasi Samsat Online Nasional dalam membayar pajak sehingga banyak masyarakat yang lebih memilih membayar pajak secara manual. Penggunaan Samsat Online Nasional tidak ada biaya yang dikenakan karena dalam menggunakannya hanya perlu handphone dan kuota.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Juwita dapat ditarik kesimpulan bahwa dalam pelaksanaan Pelayanan Samsat Online Nasional sudah transparansi. Hal ini dapat dilihat dari mudahnya mengakses Samsat Online Nasional, namun kemudahan menggunakan Samsat Online Nasional dapat membayar pajak melalui aplikasi ini masih belum banyak diketahui masyarakat sehingga banyak masyarakat yang membayar pajak secara manual. Transparansi dapat dilihat dari tidak ada biaya yang dikenakan dalam menggunakan Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan bahwa transparansi sudah dilakukan oleh UPT Samsat Medan Selatan. Untuk mengakses atau menggunakan Samsat Online Nasional sangat mudah selagi tidak ada gangguan jaringan maka sangat mudah untuk mengakses Samsat Online Nasional, Samsat Online Nasional dapat diakses melalui

handphone android. Namun kemudahan menggunakan Samsat Online Nasional masih belum diketahui masyarakat bahkan pegawai Samsat masih ada yang tidak mengetahui tentang Samsat Online Nasional. Dalam mengakses atau menggunakan Samsat Online Nasional tidak ada biaya yang ditutup-tutupi wajib pajak dapat melihatnya sendiri pada aplikasi Samsat Online Nasional, dan tidak ada dikenakan biaya apapun dalam menggunakannya.

4.2.2 Adanya partisipasi dalam pelayanan Samsat Online Nasional

Partisipasi adalah pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rizdani Sofia Nasution pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Staff Tata Usaha di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan: UPT Samsat Medan Selatan dalam membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat Online Nasional tidak ada strategi untuk membangkitkan partisipasi masyarakat, hanya saja pegawai Samsat yang memberitahukan kepada masyarakat secara individu hal ini yang membuat Samsat Online Nasional tidak banyak diketahui masyarakat. Dalam membangkitkan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Samsat Online Nasional terdapat kendala, adapun faktor kendala yaitu banyak masyarakat yang kurang mengerti menggunakan internet, beberapa masyarakat sudah diberitahu mengenai Samsat Online Nasional namun masyarakat lebih memilih membayar pajak ke Samsat keliling atau mendatangi langsung kantor Samsat karena kurang pandai menggunakan internet.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rizdani Sofia Nasution dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat Online Nasional masih sangat kecil, Karena penggunaan Samsat Online Nasional masih belum banyak digunakan masyarakat tidak terlalu berpengaruh kepada partisipasi masyarakat, partisipasi masyarakat dalam pelayanan Samsat Online Nasional masih sangat kecil. UPT Samsat Medan Selatan tidak memiliki strategi dalam membangkitkan partisipasi masyarakat, terkadang pegawai Samsat mau menyampaikan kepada masyarakat secara individu mengenai Samsat Online Nasional, namun masyarakat yang diberitahu tentang Samsat Online Nasional masih banyak yang tidak mengerti menggunakan internet. Hal ini yang menyebabkan kecilnya partisipasi masyarakat dalam pelayanan Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hidayati Lubis pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Staff Tata Usaha di Kantor Samsat Medan Selatan. Dalam membangkitkan partisipasi masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan Samsat Online Nasional pihak Samsat Medan Selatan tidak memiliki strategi khusus untuk membangkitkan partisipasi masyarakat, bahkan tidak ada sosialisasi kepada masyarakat mengenai Samsat Online Nasional, hanya saja pegawai Samsat mau menyampaikan kepada masyarakat secara individu mengenai Samsat Online Nasional ini. Adapun faktor yang menjadi kendala terhadap proses membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat Online Nasional yaitu banyak masyarakat yang masih kurang melek teknologi sehingga tidak banyak masyarakat yang

menggunakan Samsat Online Nasional dalam membayar pajak kendaranya. Karena tidak ada sosialisasi kepada masyarakat mengenai Samsat Online Nasional kurang mempengaruhi partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Online Nasional. Partisipasi masyarakat masih kecil terhadap Samsat Online Nasional ini.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hidayati Lubis dapat ditarik kesimpulan mengenai partisipasi masyarakat dalam pelayanan Samsat Online Nasional. Partisipasi sudah dilakukan namun partisipasi masyarakat masih kecil terhadap pelayanan Samsat Online Nasional. Kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, banyak masyarakat yang kurang pandai menggunakan internet hal ini yang menjadi faktor kurangnya pengguna Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Adlan Pratama Rambe pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Pemandu Loker Progresif di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan strategi Samsat Medan Selatan untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat Online Nasional yaitu ada pegawai samsat hanya memberitahukan dari mulut ke mulut secara individu saja mengenai Samsat Online Nasional. Adapun faktor yang menjadi kendala terhadap proses membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat Online Nasional yaitu banyak masyarakat yang kurang paham menggunakan teknologi atau internet, kadang sudah diberitahu bisa membayar pajak melalui aplikasi Samsat Online Nasional namun banyak wajib pajak yang lebih memilih membayar pajak secara manual. Pengaruh partisipasi masyarakat dalam

pelaksanaan pelayanan Samsat Online Nasional masih sangat kecil, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan Samsat Online Nasional hal ini membuat banyak yang memilih membayar pajak secara manual.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adlan Pratama Rambe dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi sudah terlaksanakan, namun masih sangat kecil karena banyak masyarakat yang tidak menggunakan Samsat Online Nasional sebagai pembayaran pajak kendaraan. UPT Samsat Medan Selatan hanya memberitahukan kepada masyarakat secara individu mengenai Samsat Online Nasional, belum lagi banyak masyarakat yang kurang mengerti menggunakan internet hal ini yang menyebabkan tidak banyak yang menggunakan aplikasi Samsat Online nasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Haryanto Tanjung pada hari Sabtu tanggal 27 Maret 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan bentuk partisipasi yang diberikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan Samsat Online Nasional yaitu dengan menggunakan layanan Samsat Online Nasional untuk membayar pajak kendaraan. Adapun yang menjadi harapan masyarakat terhadap pelayanan Samsat Online Nasional yaitu beliau berharap Samsat Online Nasional bisa lebih diketahui oleh masyarakat dan untuk pencetakannya STNK yang membayar pajak melalui Samsat Online Nasional memiliki loket tersendiri atau dibedakan loketnya dengan wajib pajak yang membayar pajak secara manual, agar yang membayar pajak melalui Samsat Online Nasional tidak terlalu lama mengantri saat ingin mencetak STNK. Partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan Samsat Online

Nasional tidak terlalu berpengaruh dikarenakan belum banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haryanto Tanjung dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi sudah dilakukan. Tetapi tidak terlalu berpengaruh karena masih banyak masyarakat yang belum menggunakan atau belum mengetahui tentang Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rahmi Ritonga pada hari Selasa tanggal 30 Maret 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan dalam pelayanan Samsat Online Nasional bentuk partisipasi yang diberikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan Samsat Online Nasional yaitu dalam bentuk masyarakat menggunakan layanan Samsat Online Nasional untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Harapan beliau terhadap pelayanan Samsat Online Nasional yaitu beliau berhadapan Samsat Online Nasional lebih banyak diketahui masyarakat agar masyarakat mudah membayar pajak. Dalam layanan Samsat Online Nasional partisipasi masyarakat masih kurang berpengaruh karena tidak banyak masyarakat yang menggunakan layanan Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahmi Ritonga dapat ditarik kesimpulan bahwa masyarakat masih belum ikut berpartisipasi hal ini dapat dilihat dari belum banyak masyarakat yang menggunakan layanan Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Juwita pada hari Sabtu tanggal 3 april 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online

Nasional, beliau mengatakan bentuk partisipasi yang diberikan masyarakat dalam pelayanan Samsat Online Nasional yaitu dengan menggunakan aplikasi Samsat Online Nasional dalam membayar pajak, ikut berperan dalam menggunakan aplikasi Samsat Online Nasional. Adapun harapan masyarakat terhadap pelayanan Samsat Online Nasional yaitu beliau berharap Samsat Online Nasional lebih dikembangkan dan diberitahukan kepada masyarakat agar lebih banyak yang menggunakannya. Karena masih sedikit masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional tidak terlalu besar partisipasi masyarakat terhadap Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Juwita dapat ditarik kesimpulan bahwa partisipasi masyarakat terhadap layanan Samsat Online Nasional belum maksimal hal ini dapat dilihat dari masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan layanan Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan bahwa partisipasi pelayanan Samsat Online Nasional belum maksimal hal ini dapat dilihat dari masih banyak masyarakat yang tidak menggunakan layanan Samsat Online Nasional. UPT Samsat Medan Selatan juga tidak memiliki strategi khusus dalam meningkatkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan Samsat Online Nasional. Pihak Samsat hanya memberitahukan kepada masyarakat mengenai Samsat Online Nasional secara individu. Dan dalam memberitahukan Samsat Online Nasional kepada masyarakat masih banyak terdapat masyarakat yang tidak mengerti menggunakan internet.

4.2.3 Adanya Reliability dalam pelayanan Samsat Online Nasional

Reliability adalah kemampuan memberikan pelayanan yang sesuai dengan harapan konsumen secara tepat, tidak ada kesalahan, dan sikap simpatik, memberikan jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rizdani Sofia Nasution pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Staff Tata Usaha di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan kemampuan pegawai di Kantor Samsat Medan Selatan dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya pegawai di Kantor Samsat Medan Selatan memberikan informasi yang benar dan membantu wajib pajak. Serta kemampuan pegawai yang memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat para pegawai di Kantor Samsat telah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, dan dalam memberikan pelayanan tidak ada yang diperlama. Dan para pegawai Samsat Medan Selatan juga sudah menguasai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rizdani Sofia Nasution dapat ditarik kesimpulan bahwa reliability (kehandalan) pelayanan Samsat Medan Selatan kepada masyarakat sudah cukup baik hal ini dapat dilihat dari para pegawai Samsat sudah melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP, dan sudah menguasai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hidayati Lubis pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Staff Tata Usaha di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat beliau menjawab di

Kantor Samsat Medan Selatan hanya membuka satu loket agar tidak terjadi calo. Kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat pegawai Samsat sudah memberikan pelayanan yang tepat, seperti memberikan arahan kepada wajib pajak. Dan para pegawai Samsat juga telah menguasai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hidayati Lubis dapat ditarik kesimpulan bahwa reliability (kehandalan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai Samsat memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat, dan juga para pegawai sudah menguasai tugas dan fungsinya untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Adlan Pratama Rambe pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Pemandu Loket Progresif di Kantor Samsat Medan selatan, beliau mengatakan: kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat sudah dilakukan, pegawai Samsat memberi pelayanan yang terpercaya dengan dalam bentuk tahukan jumlah nominal yang harus dibayar kepada wajib pajak secara benar. Dan dalam memberikan pelayanan yang tepat pegawai di Kantor Samsat kepada masyarakat hal ini dapat dilihat dari pencetakan STNK yang tidak membutuhkan waktu yang lama. Para pegawai di Kantor Samsat juga telah menguasai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan, semua

pegawai Kantor Samsat sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik guna mewujudkan visi dan misi Kantor Samsat Medan Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adlan Pratama Rambe dapat ditarik kesimpulan bahwa reliability (kehandalan) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah baik. Hal ini dapat dilihat para pegawai Samsat sudah memberikan pelayanan yang terpercaya dan tepat, serta sudah menguasai tugas dan fungsinya untuk mewujudkan visi dan misi Kantor Samsat Medan Selatan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Haryanto Tanjung pada hari Sabtu tanggal 27 Maret 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan: dalam memberikan pelayanan kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat sudah cukup terpercaya, komunikasi juga bagus antara pegawai Samsat dengan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat pegawai kantor Samsat memberikan arahan kepada wajib pajak yang ingin membayar pajak, mengarahkan wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan. Para pegawai di Kantor Samsat juga telah menguasai tugas dan fungsinya, para pegawai samsat sejauh ini sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haryanto dapat ditarik kesimpulan bahwa reliability (kehandalan) para pegawai Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah merasa puas. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai Samsat sudah memberikan pelayanan secara terpercaya, tepat dan sudah sesuai dengan tugas dan fungsinya.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Rahmi Ritonga pada hari Selasa tanggal 30 Maret 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan: pegawai di Kantor Samsat di Kantor Samsat sudah menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat hal ini dilihat dari pegawai Samsat memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya. Kemampuan pegawai di Kantor Samsat juga sudah memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat seperti pencetakan STNK yang tidak membutuhkan waktu yang terlalu lama. Kemudian pegawai di Kantor Samsat telah menguasai tugas dan fungsinya, masing-masing dan sudah dijalankan dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahmi Ritonga dapat ditarik kesimpulan bahwa reliability (kehandalan) sudah dilakukan dengan baik oleh pegawai Samsat. Hal ini dapat dilihat dari ketepatan waktu pada pencetakan STNK yang tidak membutuhkan waktu yang lama.

Berdasarkan hasil wawancara yang telah dilakukan dengan Ibu Juwita pada hari Sabtu tanggal 3 April 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan: bahwa kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat sudah baik dapat dilihat dari penggunaan aplikasi pelayanan Samsat Online Nasional tertera biaya yang harus dibayar dan semua biaya yang tertera dapat dipercaya. Kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat juga sudah tepat waktu, dalam memberikan pelayanan pegawai Samsat sudah dengan tepat menyelesaikan tugas-tugasnya.

Para pegawai Samsat juga sudah menguasai dan melakukan tugas dan fungsi dengan baik.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Juwita dapat ditarik kesimpulan bahwa reliability (kehandalan) para pegawai Samsat Medan Selatan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai sudah menguasai tugas dan fungsinya, dan juga sudah memberikan pelayanan yang tepat dan terpercaya.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan bahwa reliability (kehandalan) sudah dilaksanakan oleh UPT Samsat Medan Selatan kepada masyarakat secara baik. Hal ini terbukti dari kepuasan yang masyarakat rasakan terhadap pelayanan yang diberikan. Dapat dilihat dari memberikan pelayanan secara terpercaya, seperti tidak membuat dua loket untuk menghindari calo, memberikan informasi yang benar kepada masyarakat, tepat waktu dalam pencetakan STNK, dan sudah menjalankan tugas-tugasnya sesuai dengan SOP dan fungsinya secara baik.

4.2.4 Adanya Empathy (empati) dalam pelayanan Samsat Online Nasional

Empati adalah kemampuan untuk memahami apa yang dirasakan orang lain, kemauan untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rizdani Sofia Nasution pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Staff Tata Usaha di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan: bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu dalam bentuk membantu wajib pajak dan mengarahkan sesuai dengan kebutuhannya,

wajib pajak yang ingin membayar pajak akan diarahkan oleh petugas yang berada di Kantor Samsat Medan Selatan. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai Samsat juga memberi pendekatan yaitu berupa memberikan informasi dan bertanya kepada wajib pajak yang datang ke Kantor Samsat. Para pegawai Samsat Medan Selatan dalam memberikan pelayanan tidak membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain, semua masyarakat diperlakukan dengan sama tidak ada perbedaan antara satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rizdani Sofia Nasution dapat ditarik kesimpulan bahwa empathy (empati) sudah berjalan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai Samsat Medan Selatan yang membantu mengarahkan wajib pajak ingin membayar pajak, dan memberikan pelayanan tanpa membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Hidayati Lubis pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Staff Tata Usaha di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan: bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pegawai selalu mengarahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran. Kemudian tentang dalam memberikan pelayanan juga ada bentuk pendekatan yang diberikan informasi kepada masyarakat yaitu beberapa pegawai membantu wajib pajak untuk mengurus pajak kendaraan. Dalam memberikan pelayanan dan membantu wajib pajak para pegawai tidak ada membedakan antara masyarakat satu dengan yang lain, semua dilayani dengan sama tanpa ada perbedaan apapun.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Hidayati Lubis dapat ditarik kesimpulan bahwa empathy (empati) sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari para pegawai Samsat memberikan pelayanan tanpa ada membedakan status sosial, dan juga selalu memberikan informasi kepada wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan bapak Adlan Pratama Rambe pada hari Jum'at tanggal 26 Maret 2021 selaku Pemandu Loket Progresif di Kantor Samsat Medan Selatan, beliau mengatakan: bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pegawai samsat dalam menunjukkan kepeduliannya berupa bertanya kepada masyarakat yang datang ke Kantor Samsat dan membantu mengarahkan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Pendekatan yang diberikan terhadap masyarakat yaitu pegawai samsat memberikan informasi yang benar dan membantu mengarahkan masyarakat. Dalam memberikan pelayanan dan pendekatan kepada masyarakat tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Adlan Pratama Rambe dapat ditarik kesimpulan bahwa empathy (empati) sudah dilakukan dengan baik oleh pegawai Samsat. Hal ini dapat dilihat dari pegawai Samsat selalu memberikan informasi yang benar kepada masyarakat, dan sudah memberikan pelayanan yang tanpa ada perbedaan perlakuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Bapak Haryanto Tanjung pada hari Sabtu tanggal 27 Maret 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan: bentuk kepedulian

pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu memberikan petunjuk kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya. Adapun bentuk pendekatan yang diberikan pegawai terhadap masyarakat pada tahun lalu sebelum masa pandemi pegawai yang mendatangi wajib pajak namun saat masa pandemi saat ini masyarakat yang bertanya kepada pegawai dan pegawai memberikan arahan kepada masyarakat yang bertanya. Meskipun dengan begitu tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain, semuanya sama saja diperlakukan dalam memberikan pelayanan oleh pegawai samsat.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Haryanto dapat ditarik kesimpulan bahwa empathy (empati) sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari bentuk kepedulian dan pendekatan yang diberikan pegawai Samsat kepada masyarakat, serta dalam memberikan pelayanan tidak ada perbedaan apapun.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Rahmi Ritonga pada hari Selasa tanggal 30 Maret 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan: pegawai Samsat dalam menunjukkan kepedulian kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat. Memberikan informasi kepada masyarakat merupakan bentuk pendekatan yang diberikan pegawai kepada masyarakat. Kemudian dalam melakukan pelayanan tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Rahmi Ritonga dapat ditarik kesimpulan bahwa empathy (empati) sudah dilakukan dengan baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai Samsat yang memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat tanpa ada perbedaan perlakuan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Ibu Juwita pada hari Sabtu tanggal 3 April 2021 selaku masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional, beliau mengatakan: bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu pegawai Samsat memberikan kepedulian dalam bentuk memberikan pelayanan yang tepat dan ramah. Dan juga memberikan pendekatan terhadap masyarakat dalam bentuk memberikan arahan kepada masyarakat. Kemudian dalam melakukan pelayanan tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain, tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat tanpa tidak memandang agama, suku, maupun kasta semuanya dilayani dengan sama.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu Juwita dapat ditarik kesimpulan bahwa empathy (empati) sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pegawai memberikan pelayanan yang tepat dan ramah, serta tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain.

Berdasarkan hasil wawancara diatas dapat ditarik kesimpulan dari keseluruhan bahwa empathy (empati) sudah dilakukan dengan baik. Samsat Medan Selatan sudah memiliki kemampuan yang baik dalam memberikan pelayanan, mulai dari memberikan pelayanan yang ramah, tepat, membantu mengarahkan wajib pajak, dan memberikan informasi. Pegawai Samsat Medan

Selatan sudah menunjukkan empati yang cukup baik kepada wajib pajak. Dan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat para pegawai Samsat tidak membedakan baik itu agama, suku, maupun kasta semua dilayani dengan sama tanpa ada perbedaan apapun.

4.3 Pembahasan

Pada bab ini penulis akan mendeskripsikan data-data yang telah diperoleh pada saat penelitian yang telah dilakukan di Samsat UPT Medan Selatan. Penyajian data-data diperoleh dengan metode wawancara yang dilakukan dengan pegawai Samsat dan Masyarakat pengguna Samsat Online Nasional. Berdasarkan hal tersebut penulis melakukan analisa berdasarkan hasil dari wawancara yang dilakukan penulis.

4.3.1 Adanya transparansi dalam pelayanan Samsat Online Nasional

Transparansi adalah prinsip menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan didalam memperoleh informasi adalah suatu kebutuhan penting masyarakat untuk berpartisipasi dalam pengelolaan daerah. Maka dari itu UPT Samsat Medan Selatan menyediakan Samsat Online Nasional untuk mempermudah masyarakat mendapatkan informasi mengenai pajak kendaraan dan dapat membayar pajak kendaraan melalui Samsat Online Nasional.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Samsat Online Nasional sudah bersifat transparan namun belum berjalan maksimal. Transparansi sangat diperlukan agar masyarakat pengguna Samsat Online Nasional mengetahui jumlah pajak yang harus dibayar. Dalam mengakses atau

menggunakan Samsat Online Nasional tidak ada biaya yang ditutup-tutupi wajib pajak dapat melihatnya sendiri pada aplikasi Samsat Online Nasional, dan tidak ada dikenakan biaya apapun dalam menggunakannya, untuk mengakses Samsat Online Nasional juga sangat namun kemudahan menggunakan Samsat Online Nasional masih belum diketahui masyarakat bahkan pegawai Samsat masih ada yang tidak mengetahui tentang Samsat Online Nasional.

Lalolo (2003:13) mengatakan bahwa transparansi adalah prinsip yang menjamin akses atau kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh informasi tentang penyelenggaraan pemerintah, yakni informasi tentang kebijakan, proses pembuatan serta hasil yang dicapai. Transparansi adalah keterbukaan pemerintah dalam membuat kebijakan-kebijakan sehingga dapat diketahui oleh masyarakat.

Berdasarkan uraian di atas bahwa transparansi pada Samsat Online Nasional di UPT Samsat Medan Selatan sudah transparan namun belum berjalan dengan baik.

4.3.2 Adanya partisipasi dalam pelayanan Samsat Online Nasional

Partisipasi adalah pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Namun UPT Samsat Medan Selatan tidak memiliki strategi khusus dalam meningkatkan partisipasi masyarakat untuk menggunakan Samsat Online Nasional

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa partisipasi masyarakat yang menggunakan Samsat Online Nasional masih sangat kecil, tidak banyak masyarakat yang mengetahui Samsat Online Nasional, UPT Samsat

Medan Selatan tidak mensosialisasikan Samsat Online Nasional kepada masyarakat sehingga masih banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang Samsat Online Nasional.

Isbandi (2007:27) mengatakan bahwa partisipasi adalah keikutsertaan masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan, dan pengambilan keputusan tentang alternatif solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, keterlibatan masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.

Berdasarkan uraian di atas bahwa partisipasi masyarakat dalam penggunaan Samsat Online Nasional di UPT Samsat Medan Selatan sudah terlaksana namun masih sangat kecil partisipasi masyarakat dalam menggunakan Samsat Online Nasional.

4.3.3 Adanya reliability dalam pelayanan samsat online nasional

Reliability adalah kemampuan memberikan secara tepat dan benar jenis pelayanan yang telah dijanjikan kepada masyarakat. Kemampuan pegawai UPT Samsat Medan Selatan dalam memberikan pelayanan yang tepat dan benar sudah dilakukan dengan baik. Reliability (kehandalan) yaitu para pegawai Samsat Medan Selatan memberikan pelayanan yang tepat tanpa ada yang diperlama.

Berdasarkan hasil pemaparan di atas dapat disimpulkan bahwa reliability (kehandalan) para pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Pegawai Samsat Medan Selatan sudah menguasai tugas dan fungsinya dan sudah sesuai dengan SOP. Bentuk kehandalan juga dapat dilihat dari pegawai Samsat selalu memberikan informasi kepada wajib pajak dan mengarahkan wajib pajak

sesuai dengan kebutuhannya. Dan untuk pencetakan STNK juga tidak membutuhkan waktu yang lama.

Lovelock (2005:99) mengatakan bahwa reliability (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat (accurately) dan kemampuan untuk dipercaya (dependably), terutama memberi jasa secara tepat waktu (on time), dengan cara yang sama sesuai dengan jadwal yang telah dijanjikan, tanpa melakukan kesalahan setiap kali. Reliability (kehandalan) menjadi inti kualitas jasa yang tidak dapat diandalkan adalah jasa yang buruk walaupun ada atribut lainnya. Jika jasa tidak dikerjakan dengan handal, pelanggan akan menganggap penyedia jasa tidak kompeten dan akan berpindah ke penyedia jasa lain.

Berdasarkan uraian di atas bahwa reliability (kehandalan) para pegawai di UPT Samsat Medan Selatan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat sudah berjalan dengan baik.

4.3.4 Adanya empathy (empati) dalam pelayanan Samsat Online Nasional

Empathy (empati) yaitu kemauan pemerintah untuk melakukan pendekatan, memberikan perlindungan, serta berusaha untuk mengetahui keinginan dan kebutuhan masyarakat. Tidak hanya memberikan pelayanan kepada masyarakat menunjukkan empati kepada masyarakat membuat masyarakat merasa penting merupakan bentuk pelayanan yang baik.

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa empati yang diberikan pegawai UPT Samsat Medan Selatan kepada masyarakat sudah baik. Kemampuan para pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat

sudah cukup baik, para pegawai Samsat menunjukkan empati kepada masyarakat dalam bentuk memberikan informasi kepada masyarakat yang bertanya, mengarahkan wajib pajak, memberikan pelayanan yang ramah bagi wajib pajak yang datang ke kantor samsat dan tidak ada perbedaan dalam memberikan pelayanan antara masyarakat satu dengan yang lain.

Nancy Eisenberg (2002) mengatakan bahwa empati adalah sebuah respons efektif yang asalnya dari penangkapan atau pemahaman akan keadaan emosi atau juga akan kondisi lainnya, yang mirip dengan perasaan orang lain. Empati merupakan kemampuan untuk menempatkan diri sendiri dalam posisi orang lain dan mampu merasakan penghayatan terhadap perasaan orang lain, namun tetap dapat mempertahankan jati dirinya sendiri. Emosi yang dirasakan seseorang tidak mengakibatkan seseorang lalu kehilangan identitas dirinya.

Berdasarkan uraian di atas bahwa empathy (empati) dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat di UPT Samsat Medan Selatan sudah berjalan dengan baik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Pelayanan Samsat Online Nasional dalam rangka mewujudkan pelayanan prima di Kantor Samsat Medan Selatan belum berjalan dengan efektif hal ini dapat dibuktikan dengan :

- a. Adanya Tranparansi dalam Pelayanan Samsat Online Nasional memang bersifat transparan. Semua biaya tidak ada yang ditutup-tutupi dan dapat dilihat langsung oleh wajib pajak di aplikasi Samsat Online Nasional. Untuk mengaksesnya Samsat Online Nasional sangatlah mudah melalui handphone android, Namun kemudahan mengaksesnya masih banyak masyarakat yang belum mengetahui bahkan pegawai Samsat juga masih ada yang tidak mengetahui tentang Samsat Online Nasional.
- b. Adanya Partisipasi dalam Pelayanan Samsat Online Nasional, Partisipasi masyarakat sangat kecil dalam penyelenggaraan Pelayanan Samsat Online Nasional dikarenakan banyak masyarakat yang belum mengetahui Samsat Online Nasional. UPT Samsat Medan Selatan tidak memiliki strategi khusus untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat Online Nasional, hanya saja pegawai Samsat mau menyampaikan kepada masyarakat secara individu tetapi masyarakat lebih memilih membayar pajak secara manual karena untuk pencetakan STNK tetap saja harus ikut mengantri, dan banyak masyarakat yang kurang mengerti dalam menggunakan internet, hal ini

yang menjadi kendala dalam mensosialisasikan Samsat Online Nasional kepada masyarakat.

- c. Adanya Reliability (kehandalan) dalam Pelayanan Samsat Online Nasional para pegawai Samsat Medan Selatan telah mengetahui tugas dan fungsinya dan sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan SOP. Pegawai Samsat juga selalu memberikan informasi yang benar dan tepat kepada wajib pajak, untuk pencetakan STNK juga tidak membutuhkan waktu yang lama, hanya saja masyarakat pengguna Samsat Online Nasional ikut mengantri dengan wajib pajak yang membayar pajak secara manual.
- d. Adanya Empathy (empati) dalam Pelayanan Samsat Online Nasional, bahwa empati yang diberikan pegawai samsat kepada masyarakat sudah cukup baik, dalam menunjukkan empati kepada masyarakat pegawai Samsat telah membantu dan mengarahkan wajib pajak, memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat dan dalam memberikan pelayanan juga tidak ada perbedaan antara masyarakat yang satu dengan yang lain.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan tentang Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan terdapat beberapa saran sebagai berikut:

- a. Pelayanan Samsat Online Nasional sudah berjalan dengan baik namun tidak semua masyarakat mengetahui tentang Samsat Online Nasional. diharapkan Samsat Online Nasional harus disosialisasikan kepada pegawai Samsat dan masyarakat agar masyarakat mau dan mengerti dalam penggunaan Aplikasi Samsat Online Nasional ini.
- b. Untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan Samsat Online Nasional diharapkan pihak UPT Samsat Medan selatan membuat sosialisasi kepada masyarakat tentang Samsat Online Nasional. Memberitahu dan mengajarkan kepada masyarakat yang tidak mengerti menggunakan internet agar mereka paham dalam menggunakan Samsat Online Nasional
- c. Hasil kerja pegawai Samsat sudah sesuai dengan SOP dan sudah sesuai dengan yang diharapkan dan ada baiknya kinerjanya dapat dipertahankan. Namun untuk pencetakan STNK pihak samsat harusnya membuka loket tersendiri untuk wajib pajak yang membayar pajak melalui Samsat Online Nasional.
- d. Para pegawai Samsat lebih meningkatkan rasa kepeduliannya kepada wajib pajak agar wajib lebih rajin membayar pajak menggunakan Samsat Online Nasional.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-buku

- Atep, Adya Barata. 2003. *Dasar-dasar Pelayanan Prima*. Cetakan 2. Jakarta: PT Alex Media Komputindo
- Ahmad, Ainur Rohman dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Yogyakarta
- Daryanto & Ismanto Setiabudi. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Eisenberg, Nancy. 2002. *Empathy and its Development*. Cambridge: Cambridge University Press.
- Freddy Rangkuti. 2017. *Customer Care Excellene. Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Isbandi, Adi Rukminto. 2007 *Perencanaan Partisipasi Berbasis Aset Komunitas dan Pemikiran Menuju Penerapan*. Jakarta: PT Raja Grfindo Persada.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaruan.
- Lalolo, Krina Loina. 2003. *Indikator Alat Ukur Prinsip Akuntabilitas, Transparansi, dan Partisipasi*. Jakarta: Badan Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Lovelock, Christoper, dkk . 2005. *Principles of Service Marketing and Management*. Diterjemahkan Agus Widyanto. Jakarta: PT Intermasa.
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit dan Percetakan Sekolah Tinggi Ilmu Manajemen YKPN.
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Martoyo, Susiolo. 2002. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Edisi Kedelapan. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.

- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Rohman, Ahmad Ainur. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang: Averroes.
- Sedarmayanti. 2002. *Good Governance Kepemimpinan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2002. *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- _____. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2010. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiono. 2012. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Thoha, Miftah. 2009. *Ilmu Administrasi Publik Kontempore*. Jakarta: Kencana
- Winahsih, Atik Septi & Raminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Zaenal, Mukarom dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Zulkarnain Wildan & Sumarsono. 2018. *Manajemen dan Etika Perkantoran Praktik Pelayanan Prima*. Bandung: PT Remaja Rosda Karya.

Peraturan Perundang-Undangan:

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.Pan/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Pasal 2 Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.
- Peraturan Direktur Jendral Pajak Nomor PER-11/PJ/2019 Tentang Penyediaan Jasa Aplikasi Perpajakan.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.



Bila merujuk surat ini agar dicantumkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu Ketua Jurusan Nahli Khairiyah, S.IP, M.Pd
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 26 Januari.....2021..

Assalamu 'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, Saya yang bertanda tangan di bawah ini Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Siti Nurjannah Marpaung
N P M : 1703100089
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 131,0 sks, IP Kumulatif 3,56.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektifitas Pelayanan Samsat Online Nasional dalam rangka mewujudkan Pelayanan Prima di kantor Samsat Medan Selatan	
2	Efektifitas Pelaksanaan Bantuan beras miska (Raskin) dalam membantu penyediaan sebagian kebutuhan pangan pokok rumah tangga di Kelurahan Desa Binjai	
3	Strategi Dinas Perhubungan dalam mengatasi Parkir di Besar Surabamai Kota Medan	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang dikeluarkan oleh Dekan.
3. Tanda bukti Lunas Uang/Biaya Seminar Proposal;*)

Demikianlah permohonan Saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak/Ibu, Saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Rekomendasi Ketua Jurusan :
Diteruskan kepada Dekan untuk
Penetapan Judul dan Pembimbing.

Medan, tgl. 26 Januari.....2021..

Ketua,

(Nahli Khairiyah, S.IP, M.Pd)

Pemohon,

(Siti Nurjannah Marpaung)

Pembimbing Dedi Anurizal

*) dilampirkan setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.



Bila mendapat surat ini agar diadakan
minor dan tangganya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**

Nomor: 105/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/II.3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal **26 Januari 2021** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **SITI NURJANNAH MARPAUNG**
N P M : 1703100088
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VII (Tujuh) Tahun 2020/2021
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI
KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN**
Pembimbing : **DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si**

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 975/SK/II.3/F/2018 tanggal 15 Rabiul Awwal 1440 H/ 23 November 2018 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 011.17.0310 tahun 2021.
3. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

Masa kadaluarsa tanggal 26 Januari 2022.



Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 12 Djumadil Akhir 1442 H
26 Januari 2021M

Dekan

Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP

Tembusan :

1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peringgal.

UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 263/UND/II 3-AU/UMSU-03/F/2021



Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Sabtu, 27 Februari 2021
Waktu : 10.00 WIB s.d. selesai
Tempat : Online/Daring
Pemimpin Seminar : Nalli Khairiah, S.IP., M.Pd.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL SKRIPSI
6	SITI NURJANNAH MARPAUNG	1703100088	NALLI KHAIRIAH, S.IP., M.Pd	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN
7	SELLA AMELIA	1703100079	IDA MARTINELLI SH, MM	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	EFEKTIVITAS PELAYANAN IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PENERTIBAN PEMBANGUNAN DI KOTA MEDAN
8	FARIDAH JULIANA SARI NAJOS-POS	1703100064	AGUNG SAPUTRA, S.Sos., M.AP.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Soc., M.Si.	EFEKTIVITAS PENERAPAN SISTEM ONLINE SINGLE SUBMISSION (OSS) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN PERIZINAN USAHA PARIWISATA DI KOTA MEDAN
9	TINA AMALIA	1703100045	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	Dr. MOHD. YUSRI, M.Si.	IMPLEMENTASI PERATURAN MENTERI KOPERASI DAN UKM NO.2 TAHUN 2019 TERHADAP PERKEMBANGAN USAHA MIKRO DI KABUPATEN MANDALING NATAL
10	GUNAWAN NOTO KUNCORO	1603100127	Dr. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si	IMPLEMENTASI PERATURAN BUPATI DELI SERDANG NOMOR 787 TAHUN 2013 DALAM RANGKA PENGELOLAAN PASAR TRADISIONAL DI KABUPATEN DELI SERDANG

Medan, 13 Rabiul 1442 H

25 Februari 2021 M

Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP.



UMSU

Unggul | Cerdas | Berprestasi

Bila menandatangani agar disebutkan nomor dan tanggalnya

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474
Website : http://www.umsu.ac.id E-mail : rektor@umsu.ac.id

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Siti Nurjannah Marpaung
N P M : 17031000889
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik
Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam rangka mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan.

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1.	04-01-2021	Bimbingan Proposal bab I sampai bab II	
2.	09-02-2021	Perbaikan latar Belakang Masalah, Perbaikan Penulisan bab II dan tambahan teori	
3.	15-02-2021	Bimbingan bab III dan narasumber	
4.	18-02-2021	Acc seminar Proposal	
5.	16-03-2021	Bimbingan draft wawancara	
6.	18-03-2021	Acc draft wawancara	
7.	20-04-2021	Bimbingan bab IV sampai bab V	
8.	04-05-2021	Perbaikan hasil wawancara dan pembahasan	
9.	24-05-2021	Acc Sicking Meja hijau	

Medan, ... 0. 2021 20

Dekan,

Ketua Jurusan,

Pembimbing,

(Dr. Arifin Saleh, S.Sos, M.Pd)

(Nihil Murningsih S.P., M.Pd)

(Dedi Amardani, S.Sos, M.Pd)



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

Plas buana: uat sa pua hua
nua dan tu gaa

MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UMSU Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 89/SK/BAN-PT/Akred/PT/01/2019

Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003

<https://fisp.umsu.ac.id> * fisp@umsu.ac.id [f umsumedan](#) [u umsumedan](#) [u umsumedan](#) [u umsumedan](#)

Nomor : 389/KET/IL3-AU/UMSU-03/E/2021

Lampiran : - -

Hal : *Mohon Diberikan izin
Penelitian Mahasiswa*

Medan, 05 Syaban 1442 H

19 Maret 2021 M

Kepada Yth : Kepala UPT Samsat Medan Selatan
di-

Tempat.

Bismillahirrahmanirrahi
Assalamu'alaikum Wr.Wb

Teriring salam semoga Bapak/Ibu dalam keadaan sehat wal'afiat serta sukses dalam menjalankan segala aktivitas yang telah direncanakan

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama Mahasiswa : **SITI NURJANNAH MARPAUNG**
N P M : 1703100088
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) / Tahun Akademik 2020/2021
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL
DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI
KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerja sama yang baik diucapkan terima kasih.
Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Dekan

Dr. ABIFIL SALEH, S.Sos., MSP.



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT PPD MEDAN SELATAN

Jalan Sisingamangaraja KM. 5,5 Telp. (061) 42771117 / Fax. (061) 42771117
Medan - 20147

Medan, 20 Maret 2021

Nomor : 074/1167 /UPTPPDMS/2021
Lamp : -
Sifat : -
Perihal : Izin Penelitian Mahasiswa

Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Di -
Tempat

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor 389/KET/I.3-AU/UMSU-03/F/2021 tanggal 19 Maret 2021 pada UPT PPD Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu, dengan ini kami sampaikan bahwa kami tidak keberatan dan menyetujui Permohonan Izin Penelitian Mahasiswa di Kantor UPT PPD Medan Selatan BPPRD PROVSU atas nama :

Nama : Siti Nurjannah Marpaung
NPM : 1703100088
Judul : Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor Samsat Medan Selatan.

Demikian kami sampaikan, untuk urusan selanjutnya.

an. KEPALA UPT PPD MEDAN SELATAN
BPPRD PROVSU
KASUBBAG TATA USAHA

TENGGU ERNI ZAHARA, SH
PENATA TK. I
NIP. 19660123 198503 2 001



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT PPD MEDAN SELATAN

Jalan Sisingamangaraja KM. 5,5 Telp. (061) 42771117 / Fax. (061) 42771117
Medan - 20147

SURAT KETERANGAN

Nomor : 074/1896/UPTPPDMS/2021

Berdasarkan Surat Kepala UPT PPD Medan Selatan BPPRD Provinsi Sumatera Utara
No. 074/1167/UPTPPDMS/2020 tanggal 20 Maret 2021 tentang Mohon Diberikan Izin
Penelitian Mahasiswa di Kantor UPT PPD Medan Selatan BPPRDSU maka diterangkan bahwa :

Nama : Siti Nurjannah Marpaung
NPM : 1703100088
Universitas : Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Tempat Riset : UPT PPD Medan Selatan BPPRD PROVSU
Alamat : Jl. Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. 061-42771117
Medan – 20147
Terhitung Mulai : 20 Maret s/d 04 Mei 2021

Telah selesai melaksanakan Riset di Kantor UPT PPD Medan Selatan BPPRD PROVSU.

Demikian kami sampaikan, untuk urusan selanjutnya.

Medan, 05 Mei 2021

An. KEPALA UPT PPD MEDAN SELATAN

BPPRD PROVSU
KASUBBAG TATA USAHA
UP
BADAN PENGELOLAAN
PAJAK DAN RETRIBUSI
DAERAH
SUMATERA UTARA
TENGKU ERN ZAHARA, SH
PENATA TK.I
NIP. 19560123 198503 2 001



UMSU
Unggul Cerdas, Terpercaya

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Sk-10

UNDANGAN/PANGSILAN UJIAN SKRIPSI
Nomor : 652/UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2021

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 17 Juni 2021
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU



No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
1	SITI NURJANNAH MARPAUNGG	1703100088	IDA MARTINELLY, SH, MM	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI	EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT MEDAN SELATAN
2	DWI PUTRI APRILIYANTI	1703100061	NALL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.	FUNGSI PENGAWASAN UPT. PERLINDUNGAN KONSUMEN MEDAN DALAM PEREDARAN MAKANAN KEMASAN DI KOTA MEDAN
3	RENI KESUMA PUTRI	1703100074	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI	NALL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	PEMANFAATAN SISTEM INFORMASI PEMERINTAHAN DAERAH (SIPD) UNTUK PELAKSANAAN KOORDINASI MUSRENBANG TINGKAT DESA DI BADAN PERENCANAAN PEMBANGUNAN DAERAH KABUPATEN DELI SERDANG
4	NABILA ADAWIYAH	1703100022	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.SI	IDA MARTINELLY, SH, MM	KINERJA KEPALA DESA DALAM PENYATAAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI DESA PASAR MIRING KECAMATAN PAGAR MERRBAU KABUPATEN DELI SERDANG
5	INDY LESTARI	1703100062	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.	NALL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd	IDA MARTINELLY, SH, MM	FUNGSI PENGAWASAN PROGRAM KELUARGA HARAPAN (PKH) DALAM RANGKA PENINGKATAN AKSESIBILITAS LAYANAN PENDIDIKAN DI DINAS SOSIAL KOTA MEDAN

Notulis Sidang :

Medan, 04 Dzulhaidah 1442 H

15 Juni 2021 M

Ditandatangani oleh :

Rektor

 Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.Hum

Ketua

 Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., M.SP.



Panitia Ujian

Sekretaris


 Drs. ZUL FAHMI, M.I.Kom

DAFTAR WAWANCARA DAN HASIL WAWANCARA

Judul : Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan

A. Pihak Samsat UPT Medan Selatan

Nama : Rizdani Sofia Nasution, SE

Usia : 35 Tahun

Jabatan : Staff Tata Usaha

1. Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Apakah pelayanan samsat mudah diakses oleh masyarakat?

Jawab: Samsat Online Nasional mudah diakses, asalkan tidak ada gangguan jaringan.

- b. Apakah kemudahan mengakses samsat online nasional diketahui kedua belah pihak baik itu pihak samsat maupun masyarakat Kota Medan?

Jawab: pihak samsat mengetahui cara mengakses Samsat Online Nasional ini dan sangat mudah diakses namun masyarakat banyak yang kurang mengetahui cara mengakses Samsat Online Nasional dikarenakan ada masyarakat yang tidak tahu menggunakan internet sehingga lebih memilih membayar pajak secara manual.

- c. Apakah dalam mengakses samsat online nasional ada biaya yang ditutupi?

Jawab: dalam mengakses Samsat Online Nasional tidak ada biaya yang ditutupi, semua biaya sudah tertera langsung pada Samsat Online

Nasional dan wajib pajak sendiri bisa langsung mengeceknya di aplikasi tersebut.

2. Adanya partisipasi dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Bagaimana strategi samsat untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: tidak ada strategi Samsat untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan Samsat Online Nasional.

- b. Apakah faktor yang menjadi kendala terhadap proses membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: adapun faktor yang menjadi kendala yaitu masih banyak masyarakat yang kurang pandai menggunakan internet, beberapa masyarakat sudah diberitahu mengenai samsat online nasional namun lebih memilih membayar pajak di samsat keliling atau mendatangi langsung kantor samsat.

- c. Seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional:

Jawab: partisipasi masyarakat masih kecil terhadap samsat online nasional.

3. Adanya Reliability dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat?

Jawab: dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya pegawai di kantor samsat memberikan informasi yang benar dan membantu wajib pajak.

- b. Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat?

Jawab: pegawai di kantor samsat telah memberikan pelayanan sesuai dengan SOP, dan dalam memberikan pelayanan tidak ada yang diperloma.

- c. Apakah pegawai di Kantor samsat telah menguasai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan?

Jawab: iya, dalam mewujudkan pelayanan yang baik para pegawai harus melaksanakan tugas dan fungsi kantor samsat

4. Adanya empathy (empati) dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Seperti apa bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: bentuk kepedulian pegawai samsat kepada masyarakat yaitu berupa membantu wajib pajak dan mengarahkan sesuai dengan kebutuhannya.

- b. Dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?

Jawab: ada, bentuk pendekatan ini berupa memberikan informasi dan mengarahkan wajib pajak.

c. Dalam melakukan pelayanan, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain:

Jawab: tidak ada, semua masyarakat diperlakukan dengan sama tidak ada perbedaan antara satu dengan yang lain.

Judul : Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka

Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan

A. Pihak Samsat UPT Medan Selatan

Nama : Hidayati Lubis, SE

Usia : 32 Tahun

Jabatan : Staff Tata Usaha

1. Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Apakah pelayanan samsat mudah diakses oleh masyarakat?

Jawab: sangat mudah dalam mengakses samsat online nasional.

- b. Apakah kemudahan mengakses samsat online nasional diketahui kedua belah pihak baik itu pihak samsat maupun masyarakat Kota Medan?

Jawab: terkadang ada pegawai samsat yang tidak mengetahui samsat online nasional ini namun untuk pegawai samsat dan masyarakat yang sudah mengetahui samsat online nasional sangat mudah untuk mengaksesnya.

- c. Apakah dalam mengakses samsat online nasional ada biaya yang ditutupi?

Jawab: tidak ada biaya yang ditutup-tutupi, semua biaya pembayaran pajak sudah tertera di samsat online nasional, wajib pajak dapat mengaksesnya sendiri dan langsung dapat mengetahui biayanya.

2. Adanya partisipasi dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Bagaimana strategi samsat untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: tidak ada strategi khusus dalam membangkitkan partisipasi masyarakat bahkan tidak ada sosialisasi kepada masyarakat mengenai samsat online nasional, hanya saja pegawai samsat mau menyampaikan kepada masyarakat secara individu mengenai samsat online nasional.

- b. Apakah faktor yang menjadi kendala terhadap proses membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: faktor yang menjadi kendala yaitu banyak masyarakat yang masih kurang melek teknologi sehingga tidak banyak masyarakat yang menggunakan samsat online nasional dalam pembayaran pajak.

- c. Seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional:

Jawab: partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional masih kurang berpengaruh, masih banyak masyarakat tidak menggunakan samsat online nasional.

3. Adanya Reliability dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat?

Jawab: dalam memberikan pelayanan kantor samsat Medan Selatan banyak membuka satu loket agar tidak terjadi calo.

- b. Bagaimanakah kemampuan pegawai di Kantor samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat?

Jawab: pelayanan yang diberikan pegawai di kantor samsat sudah tepat, dalam hal memberikan arahan kepada wajib pajak.

- c. Apakah pegawai di Kantor samsat telah menguasai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan?

Jawab: iya, untuk mendapatkan pelayanan yang baik semua pegawai diharuskan untuk menjalankan tugas dan fungsinya.

4. Adanya empathy (empati) dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Seperti apa bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: bentuk kepedulian yang diberikan pegawai yaitu pegawai yang selalu mengarahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran.

- b. Dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?

Jawab: ada, ada beberapa pegawai yang membantu wajib pajak untuk mengurus kebutuhan yang diinginkan wajib pajak.

- c. Dalam melakukan pelayanan, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain:

Jawab: tidak, semua dilayani dengan sama tidak ada perbedaan apapun.

Judul : Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka

Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan

A. Pihak Samsat UPT Medan Selatan

Nama : Adlan Pratama Rambe, SE

Usia : 38 Tahun

Jabatan : Staff Tata Usaha

1. Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Apakah pelayanan samsat mudah diakses oleh masyarakat?

Jawab: aplikasi samsat online nasional mudah diakses melalui Handphone android.

- b. Apakah kemudahan mengakses samsat online nasional diketahui kedua belah pihak baik itu pihak samsat maupun masyarakat Kota Medan?

Jawab: kemudahan dalam mengakses samsat online nasional belum diketahui semua pegawai samsat dan masyarakat karena belum banyak masyarakat yang mengetahui samsat online nasional.

- c. Apakah dalam mengakses samsat online nasional ada biaya yang ditutupi?

Jawab: dalam mengakses samsat online nasional tidak ada biaya dikenakan hanya perlu kuota internet dalam mengaksesnya. Tidak ada biaya yang ditutupi, wajib pajak dapat melihatnya sendiri berapa biaya di aplikasi Samsat Online Nasional karena sudah tercantum langsung pada aplikasinya.

2. Adanya partisipasi dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Bagaimana strategi samsat untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: dalam membangkitkan partisipasi masyarakat samsat untuk penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional pegawai samsat hanya memberitahukan dari mulut ke mulut secara individu saja.

- b. Apakah faktor yang menjadi kendala terhadap proses membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: yang menjadi kendala yaitu banyak masyarakat yang kurang paham menggunakan teknologi atau internet, kadang sudah diberitahu bisa membayar pajak melalui aplikasi samsat online nasional namun banyak wajib pajak yang lebih memilih membayar pajak secara manual.

- c. Seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional:

Jawab: masih sangat kecil partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional dikarenakan banyak yang memilih membayar pajak secara manual.

3. Adanya Reliability dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat?

Jawab: dalam memberikan pelayanan yang terpercaya pegawai kantor samsat sudah memberi tahu jumlah nominal yang dibayar kepada wajib pajak secara benar.

- b. Bagaimanakah kemampuan pegawai di Kantor samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat?

Jawab: pegawai di kantor samsat sudah memberikan pelayanan yang tepat hal itu terlihat pada pencetakan STNK yang tidak membutuhkan waktu yang lama.

- c. Apakah pegawai di Kantor samsat telah menguasai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan?

Jawab: semua pegawai kantor samsat sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik guna mewujudkan visi dan misi kantor samsat Medan Selatan.

4. Adanya empathy (empati) dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Seperti apa bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: pegawai samsat dalam menunjukkan kepeduliannya berupa bertanya kepada masyarakat yang datang ke kantor samsat dan membantu mengarahkan masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.

- b. Dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?

Jawab: pegawai samsat memberikan informasi yang benar dan membantu mengarahkan masyarakat.

- c. Dalam melakukan pelayanan, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain:

Jawab: tidak ada perlakuan yang berbeda dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Judul : Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan

A. Masyarakat pengguna Samsat Online Nasional

Nama : Haryanto Tanjung S.pd

Usia : 48 Tahun

Alamat : Jl. Air Bersih

1. Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan samsat online nasional mudah digunakan oleh masyarakat Kota Medan ?

Jawab: untuk menggunakan aplikasi samsat online nasional mudah

- b. Menurut bapak/ibu apakah kemudahan menggunakan samsat online nasional diketahui oleh masyarakat Kota Medan ?

Jawab: kemudahan menggunakan aplikasi samsat online nasional belum banyak diketahui oleh masyarakat.

- c. Menurut bapak/ibu apakah dalam menggunakan samsat online nasional ada dikenakan biaya?

Jawab: tidak ada dikenakan biaya dalam menggunakan samsat online nasional hanya saja membutuhkan kouta saat mengaksesnya.

2. Adanya partisipasi dalam pelayanan samsat online nasional?

- a. Menurut bapak/ibu seperti apa bentuk partisipasi yang diberikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: bentuk partisipasi yang diberikan masyarakat kepada pihak samsat yaitu dengan menggunakan layanan samsat online nasional untuk membayar pajak kendaraan.

- b. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi harapan masyarakat terhadap pelayanan samsat online nasional?

Jawab: beliau berharap samsat online nasional bisa diketahui oleh masyarakat dan untuk pencetakannya STNK yang membayar pajak melalui samsat online nasional memiliki loket tersendiri agar tidak terlalu lama mengantri saat ingin mencetak STNK.

- c. Menurut bapak/ibu seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: tidak terlalu berpengaruh partisipasi masyarakat terhadap samsat online nasional dikarenakan belum banyak masyarakat yang menggunakan aplikasi tersebut.

3. Adanya reliability dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat?

Jawab: pelayanan yang diberikan sudah cukup terpercaya, komunikasi juga bagus antara pegawai samsat dengan masyarakat.

- b. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat?

Jawab: pegawai kantor samsat memberikan arahan kepada wajib pajak yang ingin membayar pajak.

- c. Menurut bapak/ibu apakah pegawai di Kantor Samsat telah menguasai tugas dan fungsinya ?

Jawab: sudah, para pegawai samsat sejauh ini sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik.

4. Adanya empathy (empati) dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Menurut bapak/ibu seperti apa bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: dalam memberikan pelayanan bentuk kepedulian pegawai kantor samsat yaitu memberikan petunjuk kepada masyarakat sesuai dengan kebutuhannya.

- b. Menurut bapak/ibu dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?

Jawab: pada tahun lalu sebelum masa pandemi pegawai yang mendatangi wajib pajak namun saat masa pandemi saat ini masyarakat yang bertanya kepada pegawai dan pegawai memberikan arahan kepada masyarakat yang bertanya.

- c. Menurut bapak/ibu dalam melakukan pelayanan, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain?

Jawab: tidak ada, semuanya sama saja diperlakukan dalam memberikan pelayanan oleh pegawai samsat.

**Judul : Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka
Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan**

A. Masyarakat pengguna Samsat Online Nasional

Nama : Rahmi Ritonga, SE

Usia : 42 Tahun

Alamat : Jl. Bajak V

1. Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan samsat online nasional mudah digunakan oleh masyarakat Kota Medan ?

Jawab: untuk penggunaan samsat online nasional mudah digunakan hanya saja terkadang kendala di jaringan internet.

- b. Menurut bapak/ibu apakah kemudahan menggunakan samsat online nasional diketahui oleh masyarakat Kota Medan ?

Jawab: kemudahan menggunakan samsat online nasional belum diketahui masyarakat, banyak masyarakat yang belum mengetahui samsat online nasional.

- c. Menurut bapak/ibu apakah dalam menggunakan samsat online nasional ada dikenakan biaya?

Jawab: tidak ada biaya yang dikenakan, untuk menggunakan samsat online nasional hanya perlu menggunakan kuota internet saja.

2. Adanya partisipasi dalam pelayanan samsat online nasional?

- a. Menurut bapak/ibu seperti apa bentuk partisipasi yang diberikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: bentuk partisipasi masyarakat yaitu dengan cara membayar pajak melalui pelayanan samsat online nasional.

- b. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi harapan masyarakat terhadap pelayanan samsat online nasional?

Jawab: beliau berharap samsat online nasional lebih banyak diketahui masyarakat agar masyarakat mudah membayar pajak.

- c. Menurut bapak/ibu seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: partisipasi masyarakat terhadap samsat online nasional masih kurang berpengaruh.

3. Adanya reliability dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat?

Jawab: kemampuan pegawai dalam menyediakan pelayanan terlihat dari memberikan informasi yang benar dan dapat dipercaya.

- b. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat?

Jawab: kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat sudah baik. Terlihat dari waktu pencetakan STNK yang tidak terlalu lama.

- c. Menurut bapak/ibu apakah pegawai di Kantor Samsat telah menguasai tugas dan fungsinya ?

Jawab: semua pegawai di kantor samsat Medan Selatan sudah memiliki tugas dan fungsinya masing-masing dan sudah dijalankan dengan baik.

4. Adanya empathy (empati) dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Menurut bapak/ibu seperti apa bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: adapun bentuk kepedulian yang diberikan pegawai kepada masyarakat berupa memberikan pelayanan yang ramah kepada masyarakat.

- b. Menurut bapak/ibu dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?

Jawab: pendekatan yang diberikan pegawai kepada samsat kepada masyarakat dalam bentuk menjawab pertanyaan masyarakat yang bertanya dan memberikan informasi kepada masyarakat.

- c. Menurut bapak/ibu dalam melakukan pelayanan, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain?

Jawab: tidak ada, tidak ada perbedaan perlakuan antara masyarakat yang satu dengan yang lain.

**Judul : Efektivitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka
Mewujudkan Pelayanan Prima di Kantor Samsat Medan Selatan**

A. Masyarakat pengguna Samsat Online Nasional

Nama : Juwita

Usia : 30 Tahun

Alamat : Jl. Selamat Ujung

1. Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan samsat online nasional mudah digunakan oleh masyarakat Kota Medan ?

Jawab: dalam penggunaan samsat online nasional mudah hanya saja terkadang kendala dijaringan saat menggunakannya.

- b. Menurut bapak/ibu apakah kemudahan menggunakan samsat online nasional diketahui oleh masyarakat Kota Medan ?

Jawab: masih banyak masyarakat yang tiak tahu cara menggunakan samsat online nasional, dan banyak masyarakat yang lebih memilih membayar secara manual.

- c. Menurut bapak/ibu apakah dalam menggunakan samsat online nasional ada dikenakan biaya?

Jawab: tidak ada biaya yang dikenakan karena dalam menggunakannya hanya perlu handphone dan kouta.

2. Adanya partisipasi dalam pelayanan samsat online nasional?

- a. Menurut bapak/ibu seperti apa bentuk partisipasi yang diberikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: adapun partisipasi yang diberikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan samsat online nasional yaitu dengan menggunakan aplikasi samsat online nasional dalam membayar pajak.

- b. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi harapan masyarakat terhadap pelayanan samsat online nasional?

Jawab: beliau berharap samsat online nasional lebih dikembangkan dan diberitahukan kepada masyarakat agar lebih banyak yang menggunakannya.

- c. Menurut bapak/ibu seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional?

Jawab: partisipasi masyarakat masih sangat kecil terhadap samsat online nasional hal ini dikarenakan tidak banyak masyarakat yang mengetahui samsat online nasional jadi tidak terlalu berpengaruh.

3. Adanya reliability dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat?

Jawab: kemampuan para pegawai samsat dalam menyediakan pelayanan terlihat dari pelayanan samsat online nasional semua biaya yang tertera dapat dipercaya.

- b. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat?

Jawab: pegawai samsat sudah tepat waktu dalam memberikan pelayanan dan sudah dengan tepat menyelesaikan tugas-tugasnya.

- c. Menurut bapak/ibu apakah pegawai di Kantor Samsat telah menguasai tugas dan fungsinya ?

Jawab: sudah, semua pegawai sudah melakukan tugas dan fungsinya dengan baik.

4. Adanya empathy (empati) dalam pelayanan samsat online nasional :

- a. Menurut bapak/ibu seperti apa bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

Jawab: pegawai samsat memberikan kepedulian dalam bentuk memberikan pelayanan yang tepat dan ramah.

- b. Menurut bapak/ibu dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?

Jawab: ada, bentuk pendekatannya yaitu dalam bentuk memberikan arahan kepada masyarakat.

- c. Menurut bapak/ibu dalam melakukan pelayanan, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain?

Jawab: tidak ada perbedaan perlakuan, pegawai samsat dalam memberikan pelayanan tidak memandang agama, suku, maupun kasta semuanya dilayani dengan sama.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Siti Nurjannah Marpaung
Tempat/Tanggal Lahir : Medan, 10 April 1999
Jenis Kelamin : Perempuan
Agama/Bangsa : Islam/ Indonesia
Alamat : Jl. Pelajar Timur No. 200-A Medan
Anak Ke : 7 (tujuh) dari 7(tujuh) bersaudara
Nama Orang Tua
Ayah : Ismail Marpaung
Ibu : Nurhani Sigalingging
Alamat Orang Tua : Jl. Pelajar Timur No. 200-A Medan

Riwayat Pendidikan

1. Tamat dari SD Negeri 060826 Tahun 2011, Berijazah
2. Tamat dari SMP Negeri 6 Medan Tahun 2014, Berijazah
3. Tamat dari SMA Al-washliyah Tahun 2017, Berijazah
4. Kuliah Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2017 Sampai sekarang.

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenarnya.

Penulis


Siti Nurjannah Marpaung