

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM
PROGRAM
E-SAMSAT DI UPT SAMSAT STABAT**

SKRIPSI

Oleh:

PRASASTI EKA YANI
NPM: 1903100030

**Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Konsentrasi Administrasi Pembangunan**



UMSU

Unggul | Cerdas | Terpercaya

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATRA UTARA
MEDAN
2023**

BERITA ACARA PENGESAHAN

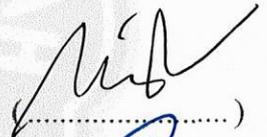
بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : **PRASASTI EKA YANI**
NPM : 1903100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Pada hari, tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai

TIM PENGUJI

PENGUJI I : **NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd**
PENGUJI II : **ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP**
PENGUJI III : **AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si**


(.....)


(.....)


(.....)

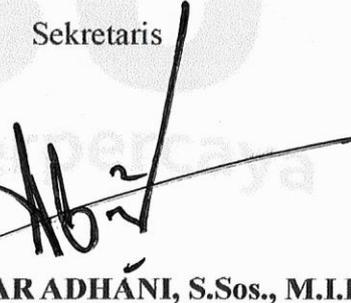
PANITIA UJIAN

Ketua

Sekretaris


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




Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

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

Nama Mahasiswa : **PRASASTI EKA YANI**

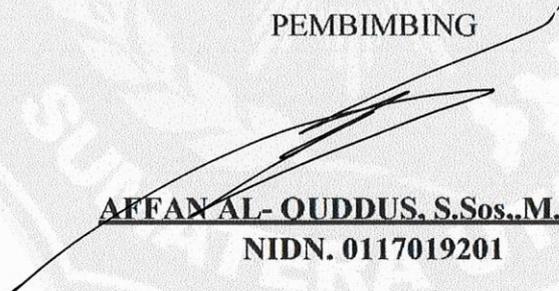
NPM : 1903100030

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Program e-Samsat Di UPT
SAMSAT Stabat.

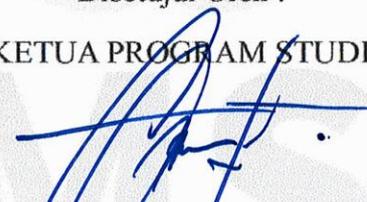
Medan, 31 Agt 2023

PEMBIMBING


AFFAN AL- OUDDUS, S.Sos., M.Si
NIDN. 0117019201

Disetujui Oleh :

KETUA PROGRAM STUDI


ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP
NIDN. 0122118801



Dr. ARIEN SALEH, S.Sos., M.SP
NIDN. 0030017402

PERNYATAAN

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Dengan ini, saya Prasasti Eka Yani, NPM 1903100030 menyatakan dengan ini sungguh-sungguh:

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dengan segala bentuk yang dilarang oleh Undang-Undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan sesuatu imbalan, plagiat atau mengambil karya ilmiah orang lain, adalah Tindakan kejahatan yang di Hukum menurut undang-undang yang berlaku.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau plagiat, atau karya jiplakan dan karya orang lain.
3. Bahwa di dalam skripsi tidak terdapat karya yang penuh diajukan untuk memperoleh keserjanaan di suatu Perguruan Tinggi, dan sepanjang pengetahuan saya, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis di dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar Pustaka.

Bila kemudian hari ternyata pernyataan saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi.

1. Skripsi ini saya berserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan Kembali gelar keserjanaan yang telah saya peroleh, serta pembatalan dan penarikan ijazah dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 23 Agustus 2023

Yang Menyatakan,



Prasasti Eka Yani
19031000

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM E-SAMSAT DI UPT SAMSAT STABAT

Oleh:

**Prasasti Eka Yani
1903100030**

Proses pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada dasarnya merupakan proses yang sangat rumit dan kompleks. Dimana setiap wajib pajak harus melewati banyak pintu loket untuk menyelesaikan pelayanannya dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Proses ini apabila dilakukan secara manual atau semi elektronik dapat dipastikan tidak akan mampu dilaksanakan oleh semua petugas SAMSAT khususnya di UPT SAMSAT Stabat. Oleh karena itu sistem yang ada terus dikembangkan dengan menggunakan teknologi yang lebih modern. Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Program e-Samsat Di UPT Samsat Stabat. Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang ini, berdasarkan fakta-fakta. Kesimpulan dari penelitian ini adalah Persepsi negatif masyarakat/wajib pajak yang buruk terhadap pelayanan publik karena sering sulit, memakan waktu yang lama, antrian yang membludak, memakai calo dan harus mengeluarkan biaya-biaya tambahan dan juga tidak sesuai dengan standar pelayanan publik mulai bergeser ke persepsi yang positif, dikarenakan telah diluncurkannya layanan e-Samsat. Karena layanan e-Samsat Sumut Bermartabat sudah hampir memenuhi harapan masyarakat, dengan adanya layanan e-Samsat dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan Prima, Layanan e-Samsat

KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur penulis ucapkan atas kehadiran Allah SWT, yang telah memberikan nikmat iman, nikmat islam, nikmat waktu, dan nikmat-nikmat yang lainnya kepada penulis dan kita semua, sholawat dan salam penulis ucapkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia dari zaman kebodohan ke zaman yang penuh dengan ilmu pengetahuan yang kita rasakan saat sekarang ini. Dan tidak lupa pula penulis ucapkan terimakasih kepada kedua orang tua penulis yaitu Ayahanda tersayang Abdul Rahim dan Ibunda tercinta Rusnawati, dan tak lupa pula kepada saudara penulis kakak Kusnita Andriyani yang telah banyak memberikan dukungan moral dan materi serta doa restu sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu. Salah satu dari sekian banyak nikmat penulis mampu menyelesaikan tugas akhir kuliah yaitu skripsi, yang berjudul **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM E-SAMSAT DI UPT SAMSAT STABAT”** ini guna untuk melengkapi tugas akhir serta dimana merupakan salah satu syarat untuk meraih gelar Sarjana Strata-1 (S1) di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara (UMSU).

Dalam kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah banyak memberikan support, dan arahan kepada penulis yang bertujuan untuk menyelesaikan skripsi ini, diantaranya;

1. Bapak Prof. Dr. Agussani. M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
2. Bapak Dr. Arifin Saleh, S.Sos., MSP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
3. Bapak Dr. Abrar Adhani, S.Sos., M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politaik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
4. Ibu Dra. Hj. Yurisna Tanjung. M.AP selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatra Utara.
5. Bapak Ananda Mahardika.,S.Sos.,MSP selaku Ketua Jurusan Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Dr. Jehan Ridho Izharsyah. S.Sos., M.Si selaku sekretaris Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Bapak Affan Al-Quddus, S.Sos.,M.Si selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan bimbingan dan arahan yang banyak membantu penulis untuk menyelesaikan skripsi ini.
8. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah banyak berjasa dalam memberikan ilmu.
9. Seluruh pegawai biro Fakultas Ilmu Sosial & Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang telah membantu dalam pengurusan administrasi.

10. Bapak Sunardi, ST selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha UPT Samsat Stabat
11. Terimakasih kepada teman-teman saya khususnya Chairia Eka Safitri, Safrida Yanti, Nurhaliamah Lubis, dan Eric Selvio yang telah memberikan dukungan dan semangat dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Terimakasih kepada teman-teman terkhususnya Stambuk 19 Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik (HMJ) yang selalu memberikan semangat dalam penyelesaian skripsi ini.
13. Dan sekaligus orang-orang yang selalu mendoakan penulis dalam setiap langkahnya.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak yang membantu penyelesaian skripsi ini semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya demi kemajuan ilmu Pendidikan.

Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Medan, 23 Agustus 2023

Prasasti Eka Yani
NPM. 1903100030

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I.....	1
PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian.....	5
1.4 Manfaat Penelitian.....	5
1.5 Sistematika Penulisan.....	5
BAB II	8
URAIAN TEORITIS	8
2.1 Efektivitas.....	8
2.1.1 Pengertian Efektivitas	8
2.1.2 Ukuran Efektivitas	9
2.1.3 Aspek-Aspek Efektivitas	11
2.1.4 Indikator Efektivitas	13
2.2 Pengertian Pelayanan.....	15
2.3 Pelayanan Publik	16
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik	16
2.3.2 Prinsip-prinsip Pelayanan Publik.....	17
2.3.3 Jenis Pelayanan Publik.....	20
2.4 Pelayanan Prima	22
2.4.1 Pengertian Pelayanan Prima	22
2.4.2 Konsep Pelayanan Prima	23
2.4.3 Tujuan dan Fungsi Pelayanan Prima	24
2.4.4 Prinsip Pelayanan Prima	24
2.4.5 Indikator Pelayanan Prima.....	25
2.5 Program	26
2.5.1 Pengertian Program.....	26
BAB III.....	29
METODE PENELITIAN	29
3.1 Jenis Penelitian	29
3.2 Kerangka Konsep	30
3.3 Definisi Konsep	30
3.5 Informan atau Narasumber	32
3.6 Teknik Pengumpulan Data	33
3.7 Teknik Analisis Data	34

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	35
3.9. Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian	35
3.9.1 Sejarah Ringkat UPT SAMSAT STABAT	35
3.9.2 Visi, Misi, Moto dan Tujuan UPT SAMSAT Stabat.....	38
3.9.3 Jenis-jenis Pelayanan, Program Kerja dan Struktur Organisasi UPT SAMSAT Stabat	38
BAB IV	41
HASIL PENELITIAN	41
4.1 Hasil Penelitian.....	41
4.1.1 Deskripsi Data Narasumber	41
4.1.2 Deskripsi Data Wawancara.....	44
4.2 Pembahasan	48
4.2.1 Adanya Ketepatan Sasaran Program e-Samsat.....	48
4.2.2 Prosedur Pelayanan Atau Kemudahan Pelayanan	50
4.2.3 Ketepatan Waktu Pelayanan	54
4.2.4 Sarana Dan Prasarana Pelayanan	55
BAB V.....	56
PENUTUP.....	56
5.1 Simpulan.....	56
5.2 Saran	57
Daftar Pustaka.....	57

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Distribusi Narasumber Berdasarkan Jenis Kelamin.....	42
Tabel 4.2 Distribusi Narasumber Berdasarkan Usia	43
Tabel 4.3 Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	43
Tabel 4.4 Distribusi Jumlah Kendaraan	50

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Gambar Kerangka Konsep	30
Gambar 3.2 UPT SAMSAT Stabat	35
Gambar 3.3 Struktur Organisasi.....	40

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I	: Lembar Pengesahan
Lampiran II	: Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran III	: Surat Pernyataan
Lampiran IV	: Dokumentasi Penelitian
Lampiran V	: SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
Lampiran VI	: SK-2 Surat Keterangan Penetapan Judul Skripsi
Lampiran VII	: SK-3 Permohonan Seminar Proposal
Lampiran VIII	: SK-4 Undangan Seminar Proposal Skripsi
Lampiran IX	: Permohonan Perubahan Judul Skripsi
Lampiran X	: Pedoman Wawancara
Lampiran XI	: Surat Keterangan Izin Penelitian
Lampiran XII	: Surat Keterangan Selesai Penelitian
Lampiran XIII	: SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
Lampiran XIV	: Surat Keterangan Bebas Pustaka
Lampiran XV	: Surat LoA KESKAP
Lampiran XVI	: SK-10 Undangan/Panggilan Ujian Skripsi

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak warga negara dan negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Akan tetapi pada faktanya pelayanan publik yang baik masih menjadi angan-angan masyarakat, dimana dalam kemajuan kebudayaan modern bersamaan dengan banyaknya tuntutan masyarakat saat ini yang patut dipenuhi oleh pemerintah yakni dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan.

Mengurus pelayanan publik ibarat memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajiban warga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi mendorong warga untuk membayar pungutan liar kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikan sendiri.

Proses pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada dasarnya merupakan proses yang sangat rumit dan kompleks. Dimana setiap wajib pajak harus melewati banyak pintu loket untuk menyelesaikan pelayanannya dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Proses ini apabila dilakukan secara manual atau semi elektronik dapat dipastikan tidak akan mampu dilaksanakan oleh semua petugas SAMSAT khususnya di UPT SAMSAT Stabat. Oleh karena itu sistem yang ada terus dikembangkan dengan menggunakan teknologi yang lebih modern.

Permasalahan mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dimana jumlah kendaraan bermotor semakin lama semakin meningkat juga menimbulkan permasalahan lain seperti pembayaran yang sedikit tertanggu oleh kesibukan si pemilik kendaraan bermotor, antrian yang membludak saat pembayaran di loket dan juga banyaknya praktek percaloan dalam pembayaran pajak.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Stabat, saat ini masih banyak wajib pajak yang kurang tahu atau sedikit pengetahuannya mengenai mekanisme dalam pelaksanaan pembayaran pajak dan menganggap bahwa pelaksanaan pembayaran pajak yang dilakukan pada kantor SAMSAT terkesan sulit dan ribet, sehingga membuat para wajib pajak terkadang malas untuk membayar pajaknya sendiri ke kantor SAMSAT.

Karena hal tersebut tidak sedikit wajib pajak yang akhirnya menggunakan jasa calo untuk melakukan pembayaran pajak, padahal biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa calo tersebut tidaklah sedikit tergantung permintaan para calo. Sebenarnya pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan pada kantor SAMSAT tidak begitu sulit bagi yang sudah terbiasa membayar pajak sendiri tapi bagi yang baru mencoba membayar pajak kendaraan bermotor sendiri pasti berpikir, apa yang harus dibawa, gimana urutan dan caranya

Dari permasalahan tersebut terbesitlah sebuah gagasan untuk membantu pemerintah daerah dalam hal ini kantor SAMSAT dalam upaya untuk memberikan pelayanan yang optimal dan efisien terhadap masyarakat. Perkembangan teknologi informasi telah memberikan satu titik celah terhadap penyelesaian masalah tersebut yang akhirnya meluncurkan suatu program yaitu e-Samsat

Dengan adanya layanan e-Samsat Sumut Bermartabat yang merupakan salah satu cara pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak. Adapun layanan e-Samsat tidak memakan waktu yang lama, Tahapan/prosedur pada e-Samsat sudah sangat mudah dan masyarakat/wajib pajak sudah mendapatkan pelayanan yang prosesnya sangat mudah tanpa berbelit-beli. e-Samsat Sumut Bermartabat merupakan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLL), serta pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) tahunan secara elektronik dengan smartphone. Pembayaran dapat dilakukan melalui BANK SUMUT (ATM/Mobile Banking), Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, OVO, Gopay, atau Blibli.com.

e-SKPD yang di kirim ke email merupakan bukti pembayaran yang sah. Khusus wajib pajak yang membutuhkan cetak e-SKPD yang merupakan pengganti Blangko SKPD sesuai keperluannya dapat di cetak pada seluruh titik pelayanan kantor UPT SAMSAT di Provinsi Sumatra Utara, termasuk UPT SAMSAT Stabat. Dengan demikian membayar pajak dapat dilakukan dengan mudah dimanapun tanpa harus dating ke kantor samsat.

Dengan adanya e-Samsat ini diharapkan permasalahan-permasalahan yang terjadi mengenai pembayaran pajak dapat teratasi. Akan tetapi e-Samsat juga belum sepenuhnya masyarakat mengetahui mengenai layanan pajak e-Samsat ini. Masih banyak masyarakat yang tetap mengalami permasalahan mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor. Masyarakat juga harus ke kantor SAMSAT untuk mencetak SKPD dan di kantor SAMSAT Stabat tidak di sediakan loket khusus untuk mencetak SKPD bagi wajib pajak yang membayar melalui e-Samsat, dengan demikian sama saja masyarakat juga harus ikut mengantri. Dari hal tersebut maka penulis mengajukan penelitian mengenai permasalahan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut dengan judul penelitian **“EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM E-SAMSAT DI UPT SAMSAT STABAT”**. Maka peneliti menganggap masalah ini layak untuk diteliti dalam rangka menggali implementasi program e-SAMSAT dalam rangka peningkatan pelayanan publik berbasis modernisasi yang lebih efektif dan efisien.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan pemaparan yang telah dijelaskan di latar belakang masalah ini, maka dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Program e-Samsat Di UPT Samsat Stabat”.

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Program e-Samsat Di UPT Samsat Stabat.

1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Secara Akademis, hasil dari penelitian ini diharapkan dapat menjadi referensi serta dapat menambah wawasan bagi pembacanya dan memberikan kontribusi pemikiran bagi pengembangan ilmu Administrasi publik.
2. Secara Teoritis, untuk menambah pengetahuan penulis dan nantinya dapat mengimplementasikan teori-teori yang sudah diperoleh dalam proses perkuliahan
3. Secara Praktis, dapat menjadi masukan bagi pemerintah atau lembaga bersangkutan, serta menjadi acuan untuk melaksanakan program-program yang akan dilaksanakan kedepannya.

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.

Menurut Pekkei (2016:69) efektivitas adalah hubungan antara output dan tujuan atau dapat juga dikatakan ukuran seberapa jauh tingkat output, kebijakan dan prosedur dari organisasi. Efektivitas juga berhubungan dengan derajat keberhasilan suatu operasi pada sektor publik sehingga suatu kegiatan dikatakan efektif jika kegiatan tersebut mempunyai pengaruh besar terhadap kemampuan menyediakan pelayanan masyarakat yang merupakan sasaran yang telah ditentukan. Pengertian lain dari efektif adalah hasil guna kegiatan pemerintah dalam mengurus keuangan

daerah harus sedemikian rupa sehingga memungkinkan program dapat direncanakan dan dilaksanakan untuk mencapai tujuan pemerintah dengan biaya serendah-rendahnya dan dalam waktu secepat-cepatnya. Faktor penentu efektivitas sebagai berikut;

- a) Faktor sumber daya manusia seperti tenaga kerja, kemampuan kerja, maupun sumber daya fisik seperti peralatan kerja, tempat bekerja serta dana keuangan
- b) Faktor struktur organisasi yaitu susunan yang stabil dari jabatan-jabatan baik struktural maupun fungsional
- c) Faktor teknologi pelaksanaan pekerjaan
- d) Faktor dukungan kepada aparatur dan pelaksanaannya baik pimpinan maupun masyarakat
- e) Faktor pimpinan dalam arti kemampuan untuk mengkombinasikan keempat faktor tersebut kedalam suatu usaha yang berdaya guna dan berhasil guna mencapai sasaran yang dimaksud

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 sasarannya, 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.

2.1.3 Aspek-Aspek Efektivitas

Aspek-Aspek efektivitas berdasarkan pendapat Muasaroh (2010: 13), efektivitas dapat dijelaskan bahwa efektivitas suatu program dapat dilihat dari aspek-aspek antara lain:

1. aspek tugas atau fungsi, yaitu lembaga dikatakan efektivitas jika melaksanakan tugas atau fungsinya, begitu juga suatu program pembelajaran akan efektif jika tugas dan fungsinya dapat dilaksanakan dengan baik dan peserta didik belajar dengan baik;

2. aspek rencana atau program, yang dimaksud dengan rencana atau program disini adalah rencana pembelajaran yang terprogram, jika seluruh rencana dapat dilaksanakan maka rencana atau program dikatakan efektif;
3. aspek ketentuan dan peraturan, efektivitas suatu program juga dapat dilihat dari berfungsi atau tidaknya aturan yang yang dibuat dalam rangka menjaga berlangsungnya proses kegiatannya.

Adapun kriteria atau ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikemukakan oleh S.P Siagian (2008:77), yaitu:

- a. Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai
- b. Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai 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 oleh organisasi dimasa depan

- e. Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat sebab apabila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan berkerja
- f. Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja 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 sasarnya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuan

2.1.4 Indikator Efektivitas

Adapun yang menjadi indikator efektivitas organisasi menurut Sutrisno (2010:149), yaitu: 1) produksi, barang maupun jasa menggambarkan kemampuan organisasi untuk memproduksi barang ataupun jasa yang sesuai dengan permintaan lingkungannya; 2) efesiensi, agar organisasi bisa survival perlu memperhatikan efesiensi. Efesiensi diartikan sebagai perbandingan antara keluaran dengan masukan; 3) kepuasan, banyak manager berorientasi pada sikap untuk dapat menunjukkan sampai berapa jauh organisasi dapat memenuhi kebutuhan para karyawannya, sehingga mereka merasakan kepuasannya dalam bekerja; 4) adaptasi, kemampuan adaptasi adalah sampai seberapa jauh organisasi mampu menterjemahkan perubahan-perubahan intern dan ekstern yang ada, kemudian akan dianggapi oleh organisasi yang bersangkutan; 5) perkembangan, perkembangan merupakan suatu fase setelah kelangsunagn hidup terus (survive) dalam jangka

panjang. Untuk itu organisasi harus mampu memperluas kemampuannya, sehingga mampu berkembang dengan baik dan sekaligus akan dapat melewati fase kelangsungan hidupnya.

Menurut Gie (2001:29), bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain:

- a. Waktu, ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas disebabkan itu dikerjakan maka semakin banyak tugas lain yang menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit
- b. Tugas, bawahan harus diberikan maksud dan pentingnya tugas-tugas yang dilegalisasikan pada mereka
- c. Produktivitas, seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas yang baik, demikian pula sebaliknya
- d. Motivasi pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitive. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan
- e. Evaluasi kerja, pimpinan memberikan dorongan bantuan dalam informasi kepada bawhaannya, harus melakukan dengan baik atau tidak
- f. Pengawasan, dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau dan hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas g
- g. Lingkungan tempat kerja, menyangka tata ruang cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seorang pegawai dalam berkerja

- h. Perlengkapan dan fasilitas, suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam berkerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan

Terdapat pula indikator efektivitas, diantaranya yaitu Kejelasan tujuan program, Kejelasan strategi, Perumusan kebijakan program yang mantap, Penyusunan program yang tepat, Penyediaan sarana dan prasaran, Efektivitas operasional program, Efektivitas fungsional program, Efektivitas tujuan program, Efektivitas sasaran program, Efektivitas individu dalam pelaksanaan kebijakan program dan Efektivitas unit kerja dalam pelaksanaan kebijakan program.

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 pihaklain.

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 ditujukan 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 Pelayanan Prima

2.4.1 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.

2.4.2 Konsep Pelayanan Prima

Konsep pelayanan prima ada 3 (tiga) macam yaitu,

1. Konsep Sikap/*Attitude* Sikap yang harus dimiliki diantaranya sikap yang ramah, penuh perhatian, dan memiliki rasa bangga terhadap perusahaan. Dan yang harus diperhatikan juga pegawai harus berpenampilan menarik dan sopan sesuai peraturan perusahaan.
2. Konsep Perhatian/*Attention* Saat melakukan pelayanan kepada konsumen, maka perlu memperhatikan dan mencermati keinginan konsumennya. Beberapa hal yang perlu diperhatikan dalam konsep ini seperti mengucapkan salam saat memulai pembicaraan, bertanya apa saja yang diinginkan konsumen, memahami keinginan konsumen, melakukan pelayanan dengan ramah, tepat dan cepat serta harus menempatkan kepentingan konsumen menjadi yang paling utama, karena konsumen adalah raja.
3. Konsep Tindakan/*Action* Dalam konsep tindakan, misalnya seorang pegawai pada bagian pelayanan harus selalu memperhatikan dan mencermati apa yang menjadi keinginan konsumen. Beberapa bentuk

pelayanan pada konsep ini misalnya seperti mencatat pesanan yang diinginkan pelanggan, menegaskan atau mengecek kembali yang di pesan pelanggan, menyelesaikan transaksi pesanan pelanggan, dan biasanya jika sudah melayani mengucapkan terimakasih kepada pelanggan.

2.4.3 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.

2.4.4 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*).

2.4.5 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 (*ection*) 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.

2.5 Program

2.5.1 Pengertian Program

Menurut Jones (1996:295), program adalah unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk dioperasionalkan. Hal ini sesuai dengan pengertian program yang diuraikan. Program terbaik didunia adalah program yang didasarkan pada model teoritis yang jelas, yakni: sebelum menentukan masalah social yang ingin diatasi dan memulai melakukan intervensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadap bagaimana dan mengapa masalah itu terjadi dan apa yang menjadi solusi terbaik.

Sedangkan Joan L. Herman yang dikutip oleh Farida (2008:9) mengemukakan definisi program yaitu sebagai ” segala sesuatu yang dilakukan oleh seseorang dengan harapan akan mendatangkan hasil atau pengaruh ”

Menurut Arikunto (1998:15) program merupakan kegiatan yang direncanakan, maka tentu saja perencanaan itu diarahkan pada pencapaian tujuan. Dengan demikian maka program itu bertujuan dan keberhasilannya dapat diukur. Memang dapat dikatakan tiap orang yang membuat program kegiatan tentu ingin tahu sejauh mana program tersebut dapat terlaksana. Pencapaian tujuan tersebut diukur dengan cara dan alat tertentu.

Definisi program juga termuat dalam Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2004 Tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional, menyatakan bahwa program adalah instrument kebijakan yang berisi satu atau lebih kegiatan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah/ lembaga untuk mencapai sasaran dan tujuan serta memperoleh alokasi anggaran atau kegiatan masyarakat yang dikoordinasikan oleh instansi masyarakat. Berdasarkan uraian diatas dapat disimpulkan bahwa program adalah suatu implementasi dari kebijakan yang telah disahkan dan melibatkan sekelompok orang. Program dibuat guna untuk mewujudkan tujuan-tujuan kebijakan. Sebelum suatu program dilaksanakan, harus diketahui terlebih dahulu mengenai uraian kegiatan yang akan dilakukan. Seperti penyusunan kegiatan secara sistematis, tata cara pelaksanaan, jumlah anggaran yang dibutuhkan dan kapan waktu pelaksanaannya agar program yang direncanakan dapat mencapai target yang diharapkan.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Adapun jenis penelitian yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah dengan menggunakan metode deskriptif dengan analisis data kualitatif yaitu prosedur pemecahan masalah yang diselidiki dengan menggambarkan, melukiskan keadaan sekitar dengan objek penelitian pada saat sekarang ini, berdasarkan fakta-fakta.

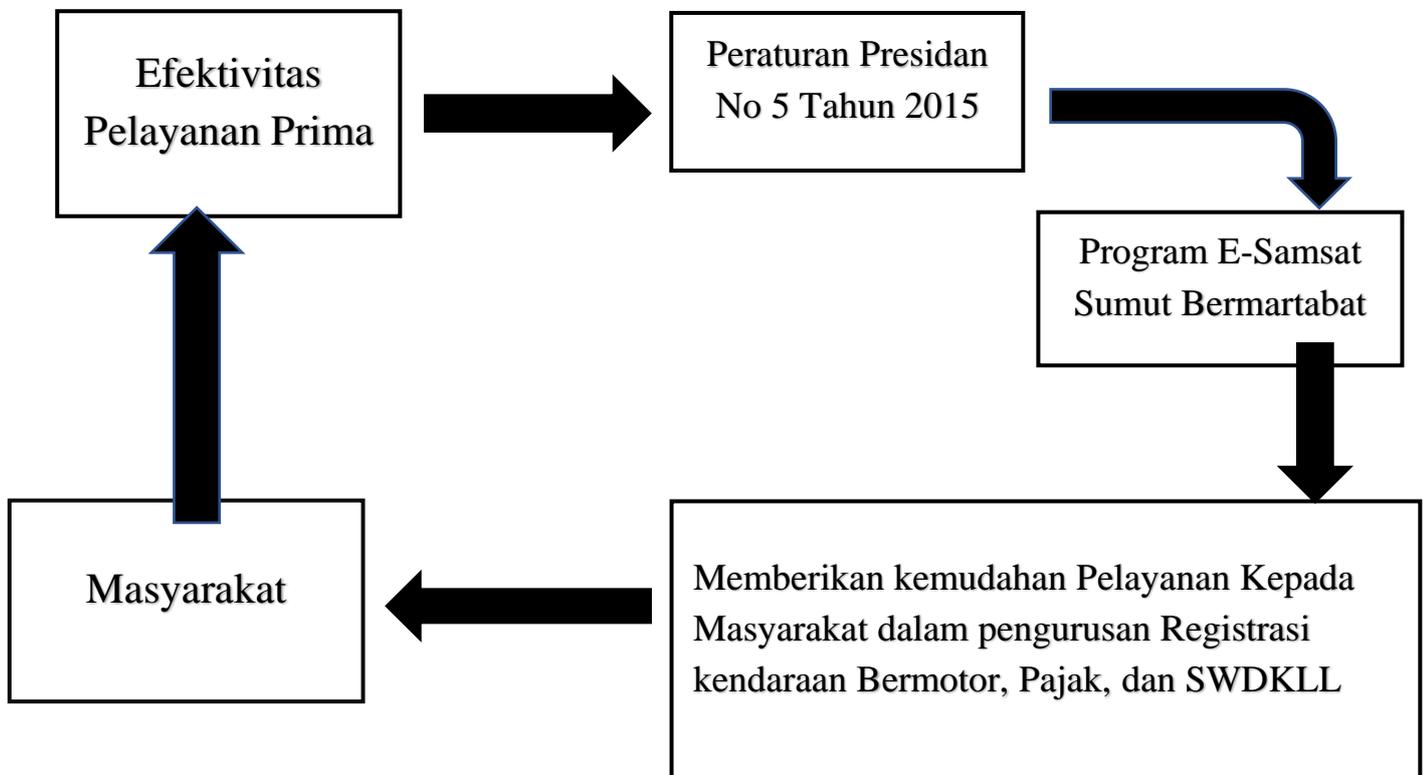
Menurut Sugiyono (2010:11) penelitian kualitatif adalah penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variable mandiri, baik satu variable atau lebih (independen) tanpa membuat perbandingan, atau menghubungkan antara variable satu dengan variable lain.

Menurut Moelong (2006:11) pada penelitian deskriptif, data yang dikumpulkan adalah berupa kata-kata gambar, dan bukan angka-angka. Hal itu disebabkan oleh adanya metode kualitatif. Selain itu, semua yang dikumpulkan berkemungkinan menjadi kunci terhadap apa yang sudah diteliti. Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian, misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain.

Penelitian ini berusaha menggambarkan situasi sehingga data yang akan diperoleh bersifat deskriptif untuk mengidentifikasi program e-Samsat di UPT Samsat Stabat.

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 prima adalah melakukan pelayanan yang terbaik kepada pelanggan sehingga konsumen merasa puas.
- c. Peraturan Presiden Nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor.
- d. e-SAMSAT adalah layanan pengesahan STNK tahunan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta SWDKLLJ (Jasa Raharja) melalui e-Channel Bank yaitu: ATM, Teller, PPOB, Mobil Banking dan Internet Banking.

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 yaitu:

1. Adanya ketepatan sasaran program pada e-SAMSAT Stabat.
2. Adanya Prosedur Pelayanan Tahapan/prosedur pada e-samsat di UPT SAMSAT Stabat sudah sangat mudah dan masyarakat/wajib pajak sudah mendapatkan pelayanan yang prosesnya sangat mudah.
3. Adanya kemudahan pelayanan kepada masyarakat guna untuk proses pelayanan yang mudah dan cepat.

4. Ketepatan Waktu, yaitu suatu kegiatan dikatakan efektif apabila penyelesaian atau tercapai tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.

3.5 Informan atau Narasumber

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:

1. Nama : Bapak Sunardi, ST
Umur : 44 Tahun
Jabatan: Kepala Sub Bagian Tata Usaha
2. Nama : Muhammad Taufiq Nasution, SE
Umur : 45 Tahun
Jabatan: Kepala Seksi Layanan Pendapatan II

Masyarakat Pembayar Pajak:

1. Nama : Nurmalasari
Umur : 35 Tahun
2. Nama : Chairia Eka
Umur : 21 Tahun
3. Nama : Ricka Yanti
Umur : 36 Tahun

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data serta keterangan narasumber, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

a. Data Primer

Teknik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian dengan instrument metode wawancara. Wawancara merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan Tanya jawab, serta langsung kepada pihak-pihak yang terkait atau mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

Menurut moleong (2006:186) wawancara percakapan dengan maksud tertentu, percakapan itu dilakukan oleh dua pihak yaitu wawancara yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu. Wawancara yang dilakukan adalah wawancara terbuka.

Menurut Moleong (2006:186) wawancara terbuka adalah wawancara yang para subjeknya tahu bahwa mereka sedang diwawancarai dan mengetahui apa maksud dan tujuan wawancara itu.

b. Data Sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder yaitu data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari:

1. Studi dokumentasi, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dengan menggunakan catatan atau dokumentasi yang ada pada lokasi

penelitian serta sumber-sumber yang relevan dengan objek penelitian.

2. Studi kepustakaan, yaitu pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang akan diteliti.

3.7 Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data kualitatif. Analisis yang dilakukan untuk meringkas data atau menyeleksi data, di sederhanakan, dan diambil makna utamanya. Data yang diambil berdasarkan fakta-fakta yang ada, sehingga memberikan gambaran tentang efektivitas playanan prima dalam program e-samsat di UPT Samsat Stabat. Adapun tahap-tahap yang dilakukan peneliti adalah sebagai berikut:

- a. Reduksi data dapat diartikan sebagai proses pemilihan pemusatan perhatian pada penyederhanaan yang muncul dari catatan-catatan yang tertulis dilapangan.
- b. Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan untuk memeriksa, mengatur, dan mengelompokkan data sehingga menghasilkan data yang deskriptif.
- c. Penarikan Kesimpulan atau verifikasi, kesimpulan adalah tujuan ulang pada catatan-catatan dilapangan atau kesimpulan dapat ditinjau sebagaimana yang timbul dari data yang harus diuji kebenarannya, keasliannya, dan kecocokkannya yang merupakan validasi.

3.8 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di UPT SAMSAT Stabat, Jl. T. Umar No. 1, Kwala Bingai, Kec. Stabat, Kabupaten Langkat, Sumatra Utara 20811 Dengan waktu penelitian dimulai pada tanggal 18 Juli 2023 sampai dengan tanggal 31 Agustus 2023.

Gambar 3.2 UPT Samsat Stabat



3.9. Deskripsi Ringkasan Objek Penelitian

3.9.1 Sejarah Ringkat UPT SAMSAT STABAT

Dinas pendapatan daerah sumatera utara pada awalnya mengurus pengelolaan pajak dan pendapatan daerah dibawah naungan Biro keuangan pada sekretariat wilayah tingkat 1 sumatera utara. Selanjutnya berdasarkan surat keputusan gubernur kepala daerah tingkat 1 provinsi sumatera utara, maka biro keuangan ditingkatkan menjadi direktorat keuangan.

Dengan demikian, tentu bagian pajak pendapatan Daerah menjadi sub Direktorat keuangan pendapatan daerah pada direktorat keuangan. Dengan terbentuknya surat keputusan gubernur kepala daerah Sumatera Utara pada tanggal 21 maret 1975 No. 137/II/GSU, maka sub direktorat keuangan pendapatan daerah ditingkatkan menjadi direktorat pendapatan daerah. Pada tanggal 1 september 19975, keluarlah surat menteri dalam negeri nomor KUPD 3/12/43 tentang pembentukan dinas pendapatan daerah tingkat I dan dinas pendapattn daerah tingkat II, yang sebelumnya dibawah naungan direktorat pendapatan daerah yang namanya diubah menjadi dinas pendapatan provinsi Sumatera Utara. Pembentukan dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera Utara berdasarkan surat keputusan gubernur kepala daerah tingkat I Sumatera Utara tanggal 31 maret 1976 nomor 143/II/GSU dengan persetujuan dewan perwakilan daerah Sumatera Utara. 35 Pembentukan dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera Utara nomor 4 tahun 1976.

Dalam upaya meningkatkan pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pengembangan organisasi dinas pendapatan daerah tingkat I dengan membentuk cabang-cabang dinas. Dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera Utara terdapat di kabupaten/ kota madya tingkat II di Sumatera Utara. Berdasarkan keputusan menteri dalam negeri KUPD 7/7/39-26 pada tanggal 31 maret 1978, dibentuklah cabang dinas pendapatan daerah provinsi Sumatera Utara diseluruh kabupaten/ kota madya tingkat II di Sumatera Utara.

Kemudian berdasarkan Surat Menteri Dalam Negeri No. 061/2743/S tanggal 22 November 1999 tentang Pemerintahan daerah, maka terhitung sejak tanggal keluarnya surat tersebut, nama dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera

Utara diubah menjadi Dinas Pendapatan Provinsi. Cabang dinas pendapatan daerah tingkat I sumatera utara diubah juga menjadi cabang dinas pendapatan provinsi sumatera utara. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor, maka pemerintah membentuk penyelenggaraan sistem baru pendafratan kendaraan bermotor yang disebut sistem administrasi manunggal satu atap atau selanjutnya di singkat menjadi SAMSAT.

Sistem administrasi Manunggal satu atap terdiri atas gabungan empat instansi yang mempunyai objek dana kendaraan bermotor yang berdomisili di sumatera utara. Keempat instansi tersebut adalah :

1. Pemerintah daerah sumatera utara yaitu dinas pendapatan daerah sumatera utara (DISPENDASU).
2. Kepolisian daerah sumatera utara yaitu DITLANTAS POLDASU.
3. Departemen keuangan yaitu PT. Jasa Raharja Cabang Utama Medan.
4. Bank Sumut.

Tujuan Pembentukan e-Samsat ialah:

1. Memudahkan masyarakat untuk membayar PKB (Pajak Kendaraan Bermotor), pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), serta pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Tahunan.
2. Untuk meningkatkan pendapatan daerah sumatera utara
3. Sebagai usaha meyeragamkan tindakan, ketertiban, kelancaraan, dan pengadaan administrasi kendaraan bermotor.

3.9.2 Visi, Misi, Moto dan Tujuan UPT SAMSAT Stabat

3.9.2.1 Visi

1. Menyelenggarakan pelayanan samsat secara professional.
2. Menyelenggarakan proses regident ranmor sesuai prosedur dan aturan yang berlaku.

3.9.2.2 Misi

1. Masyarakat mentaati aturan berlalulintas dijalan.
2. Masyarakat taat dalam proses registrasi dan identifikasi ranmor.

3.9.2.3 Moto

“Pelayanan prima, kepuasan dan kepercayaan masyarakat adalah tujuan kami”

3.9.2.4 Tujuan

Tujuan UPT Samsat Stabat adalah:

1. Meningkatkan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor
2. Meningkatkan pendapatan daerah dan pendapatan Negara.

3.9.3 Jenis-jenis Pelayanan, Program Kerja dan Struktur Organisasi UPT SAMSAT Stabat

3.9.3.1 Jenis-jenis Pelayanan

Adapun jenis Pelayanan yang ada di Samsat Stabat adalah:

1. Perpanjangan SNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan)
2. Ganti STNK (Teliti Ulang 5 Tahun)
3. Ganti STNK hilang, ganti warna, pindah alamat
4. Bea Balik Nama (BBN) II
5. Laporan tiba antar Samsat Sumatera Utara

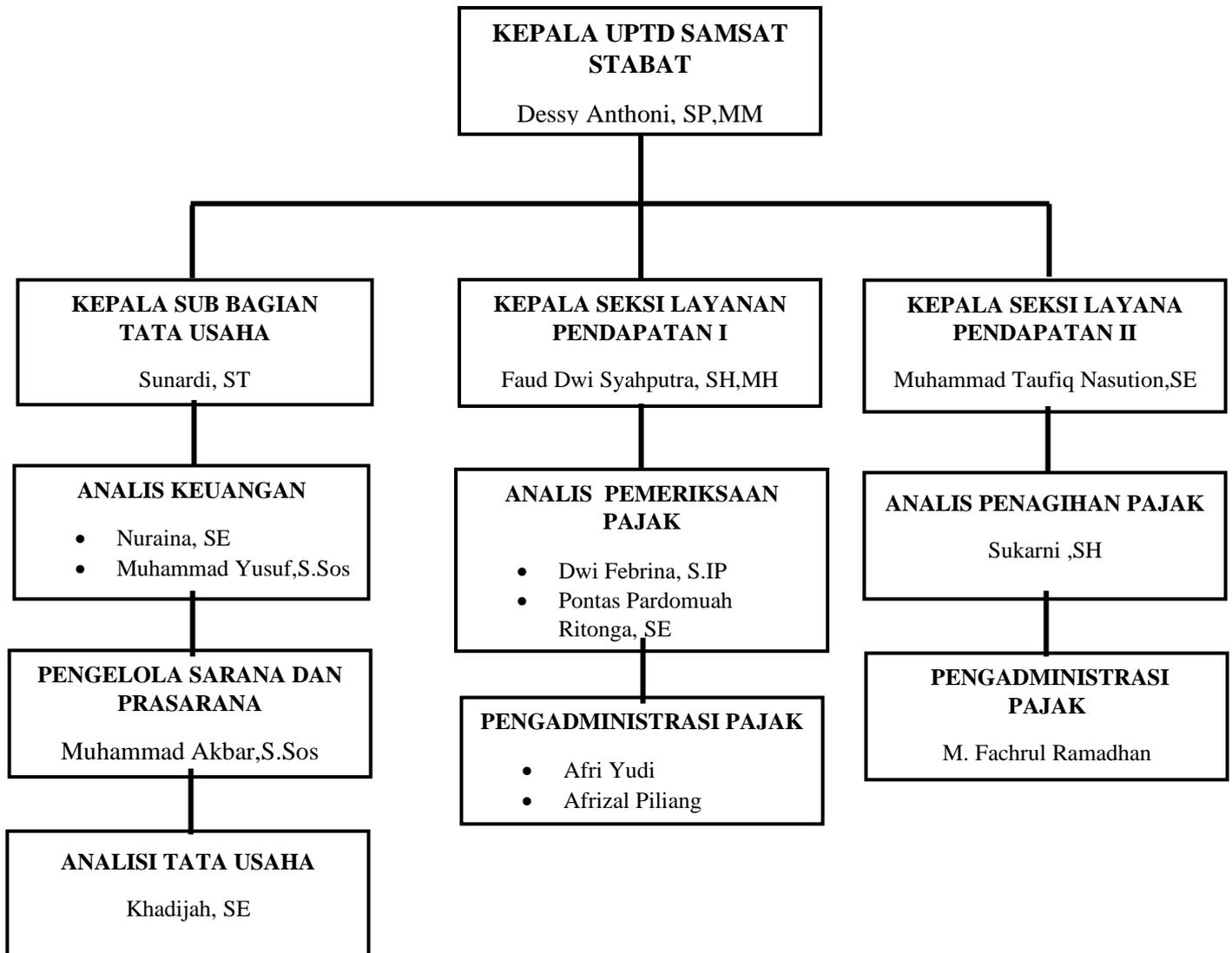
3.9.3.2 Program Kerja

Program Kerja yang ada di Samsat Stabat adalah:

1. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat
2. Meningkatkan Pelayanan Registrasi dan 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.

3.9.3.3 Struktur Organisasi UPT SAMSAT Stabat

Gambar. 3.3



BAB IV

HASIL PENELITIAN

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 prima dalam program e-Samsat di UPT Samsat Stabat.

4.1.1 Deskripsi Data Narasumber

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data-data yang berhubungan erat dengan karakteristik narasumber menurut karakter jenis kelamin, usia dan tingkat pendidikan. Selain itu data primer penelitian berupa jawaban-jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan efektivitas pelayanan prima dalam program e-Samsat di UPT Samsat Stabat dan juga akan dianalisis secara objektif dan mendalam sebagai bentuk hasil dan pembahasan penelitian. Karakteristik dan jawaban para narasumber penelitian yang digunakan sebagai sumber pengumpul data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis

sebagaimana penjelasan-penjelasan yang akan diuraikan pada ulasa-ulasan berikut ini.

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 Menurut Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Frekuensi
1	Laki-laki	2
2	Perempuan	3
Jumlah:		5

Sumber: Hasil Penelitian 2023 di UPT

Berdasarkan Tabel IV.I di atas dapat kita lihat bahwa narasumber yang berjenis kelamin perempuan yaitu berjumlah 3 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 20-30 tahun, dan narasumber dengan usia 31-40 tahun. Akan dijelaskan pada tabel berikut:

Tabel 4.2
Deskripsi Narasumber Berdasarkan Usia

No	Usia	Frekuensi
1	20-35	2
2	36-45	3
Jumlah:		5

Sumber: Hasil Penelitian 2023 di UPT Samsat Stabat

Berdasarkan Tabel 4.2 diatas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber yang berusia 20-35 berjumlah 2 orang dan narasumber berusia 36-45 berjumlah 3 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	2
2	SMA	3
Jumlah:		5

Sumber: Hasil Penelitian 2023 di UPT Samsat Stabat

Berdasarkan Tabel 4.3 diatas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber yang berpendidikan S1 berjumlah 2 orang dan narasumber yang berpendidikan SMA berjumlah 3 orang

4.1.2 Deskripsi Data Wawancara

4.1.2.1 Ketepatan Sasaran Program Pada e-Samsat

Menentukan tujuan dan sasaran adalah tindakan awal dari pembuatan rencana agar ketika dilaksanakan bisa mengarah sejalan dengan sasaran yang telah direncanakan sebelumnya. Tujuan merupakan cita-cita yang hendak diraih oleh suatu organisasi dimasa depan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Sunardi beliau mengatakan bahwa dalam mempermudah wajib pajak pemerintah menyediakan fasilitas seperti layanan Samsat keliling dan e-Samsat, untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya. Dengan adanya layanan e-Samsat Jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk pergi ke Samsat Stabat cukup dengan menggunakan smartphone masyarakat dapat dengan mudah membayar pajak dimanapun dan kapanpun. Dalam hal ini e-Samsat telah mencapai keefektifannya dan ke tepat sasarnya dalam proses pembayaran pajak. Tetapi terkadang ada juga beberapa kendala seperti gangguan jaringan atau data diri yang diisi tidak valid.

Hasil wawancara dengan masyarakat lainnya ibu Nurmalasari dan ibu Ricka Yanti bahwa mereka merasa senang dengan adanya e-Samsat, bagi mereka e-Samsat ini sangat mempermudah wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran pajaknya. Tidak perlu repot atau tidak perlu berpergian jauh untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Sedangkan ibu Chairia Eka sebagai Wajib pajak mengatakan bahwa dengan adanya e-Samsat ini mempermudah mereka yang sibuk atau yang tidak mempunyai waktu banyak dalam proses pembayaran pajaknya. Tetapi masih banyak

masyarakat awam yang belum mengetahui tentang layanan e-amsat ini karena masih kurangnya sosialisasi pemerintah dalam hal memberitahukan tentang e-Samsat ini. Harusnya pemerintah menginformasikan melalui media sosial tentang e-Samsat ini. Bukan hanya itu saja masyarakat juga harus datang ke kantor samsat untuk mencetak SKPD, sedangkan di kantor SAMSAT tidak di sediakan loket khusus bagi wajib pajak yang membayar melalui layanan e-Samsat.

4.1.2.2 Prosedur Pelayanan/Kemudahan Pelayanan

Tahapan/prosedur pada e-Samsat sudah sangat mudah dan masyarakat/wajib pajak sudah mendapatkan pelayanan yang prosesnya sangat mudah tanpa berbelit-beli. e-Samsat Sumut Bermartabat merupakan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLL), serta pengesahan surat tanda nomor kendaraan (STNK) tahunan secara elektronik dengan smartphone. Pembayaran dapat dilakukan melalui BANK SUMUT (ATM/Mobile Banking), Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, OVO, Gopay, atau Blibli.com.

e-SKPD yang di kirim ke email merupakan bukti pembayaran yang sah. Khusus wajib pajak yang membutuhkan cetak e-SKPD yang merupakan pengganti Blangko SKPD sesuai keperluannya dapat di cetak pada seluruh titik pelayanan kentor UPT SAMSAT di Provinsi Sumatra Utara, termasuk UPT SAMSAT Stabat. Prosedur yang tidak bertele-tele tersebut membuat persepsi negatif masyarakat /wajib pajak terhadap pelayanan publik yaitu khususnya dalam hal pembayaran

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sudah sedikit berubah dikarenakan adanya layanan e-Samsat Sumut Bermartabat.

Hasil wawancara dengan bapak Sunardi selaku Ka. Sub Bagian Tata Usaha Mengatakan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan e-Samsat sangat mudah karena proses pembayarannya yang tidak ribet dan sangat cepat. Sehingga tanggapan masyarakat begitu baik dengan adanya layanan e-Samsat ini.

Begitu juga yang disampaikan oleh ibu Nurmalasari selaku Ibu Rumah Tangga bahwa seperti layanan e-Samsat inilah yang sangat di nantikan oleh masyarakat pada umumnya, kemudahan dalam pelayanan membuat masyarakat senang karena tidak perlu repot” harus datang ke kantor Samsat.

Hasil wawancara dengan ibu Chairia Eka mengatakan bahwa dengan adanya layanan e-Samsat sama saja saya juga harus mengantri Panjang untuk mencetak SKPD walaupun saya tidak perlu melakukan proses administrasi yang banyak dan ribet, membayar pajak bisa dilakukan dimanapun dan kapanpun.

4.1.2.3 Ketepatan Waktu Pelayanan

Dalam melaksanakan program e-Samsat ketepatan waktu sangat diperlukan, adapun pengertian ketepatan waktu adalah pelaksanaan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Hasil wawancara dengan bapak Sunardi selaku Ka. Sub Bagian Tata Usaha beliau mengatakan bahwa proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk pengesahan hanya memakan waktu 5 menit saja, tetapi jika antrian panjang atau banyaknya masyarakat yang saat itu mengurus maka proses akan lebih lama.

Dengan adanya e-Samsat ini masyarakat tidak perlu jauh-jauh pergi ke UPT Samsat Stabat untuk melakukan pembayaran pajaknya, karena itu masyarakat yang tidak mempunyai waktu banyak dan tidak suka menunggu layanan e-Samsat ini sangat tepat untuk mereka.

Berbeda dengan yang disampaikan oleh Chairia Eka selaku wajib pajak bahwa pengurusan pembayaran pajak bisa hampir 1 jam, itu semua terkadang saja terjadi, tergantung dengan apa kebutuhan kita sendiri. Tetapi layanan e-Samsat ini sangat mengefisienkan waktu, tidak ada waktu yang terbuang dengan sia-sia jika membayar pajak kendaraan bermotor dilakukan dengan e-Samsat, meskipun sudah adanya e-Samsat ada juga sebagian masyarakat yang masih belum mau membayar pajak karena ada masyarakat yang tidak tau mengenai layanan ini, atau belum mengerti mengenai tatacara membayar pajak melalui layanan e-Samsat. Pencetakan SKPD yang harus dilakukan di kantor samsat dan wajib pajak juga harus mengantri, hal ini juga menyebabkan wajib pajak malas membayar melalui layanan e-Samsat.

Menurut narasumber dari masyarakat yaitu ibu Nurmalasari dan ibu Ricka Yanti bahwa e-Samsat telah membuat masyarakat ingat dan sadar dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Dimana pemerintah telah memberikan layanan e-Samsat untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa perlu menunggu waktu yang lama.

4.1.2.4 Saranan Dan Prasaranan Pelayanan

Dalam pelaksanaan program e-Samsat sarana dan prasarana sangat diperlukan agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Adapun sarana adalah

segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu kegiatan.

Dari hasil wawancara dengan bapak Nardi selaku Ka. Sub Bagian Tata Usaha beliau mengatakan bahwa program e-Samsat tidak ada masalah terhadap sarana dan prasarana, karena wajib pajak dapat melakukannya dimanapun. Sistem penginputan dan syarat-syarat tidak rumit, hanya mengisi NIK dan data kendaraan yang tertera pada STNK dan SKPD.

Sedangkan hasil wawancara dengan ibu Chairia Eka dan ibu Nurmalasari selaku wajib pajak, mereka mengatakan bahwa permasalahan mengenai sarana dan prasarana tidak ada, hanya saja mungkin wajib pajak tidak memiliki smartphone atau masyarakat tidak mengetahui tata cara menggunakan layanan e-Samsat. Dan mungkin kantor SAMSAT juga harus menyediakan loket khusus bagi wajib pajak yang membayar melalui layanan e-Samsat

4.2 Pembahasan

4.2.1 Adanya Ketepatan Sasaran Program e-Samsat

Dari aspek ketepatan sasaran pelaksanaan program e-Samsat dapat dikatakan efektif karena program e-Samsat adalah program yang dibutuhkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Masyarakat banyak yang mengatakan bahwa program e-Samsat tepat pada sasaran hanya saja banyak masyarakat yang belum mengetahui mengenai program ini serta pencetakan SKPD harus dilakukan di kantor SAMSAT sedangkan tidak ada loket khusus bagi wajib

pajak yang membayar melalui e-Samsat hal ini menyebabkan terjadinya antrian yang membludak di kantor SAMSAT.

Hal ini didasarkan pada ukuran mengenai pencapaian tujuan yang efektif atau tidak, sebagaimana yang dikemukakan Siagian (2008:77) yaitu:

1. adanya tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksud supaya karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai.
2. 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.
3. 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.
4. perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan organisasi dimasa depan.
5. 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.
6. tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan berkerja secara produktif.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam

rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya ketepatan program e-Samsat ini berjalan dengan efektif serta tepat pada sasaran. Ketepatan yang dimaksud adalah meningkatnya partisipasi masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor pertahunnya.

TABEL 4.4

UPT	Tahun	Jumlah Kendaraan
SAMSAT STABAT	2020	53.210
	2021	44.389
	2022	45.913

Sumber: UPT Samsat Stabat

4.2.2 Prosedur Pelayanan Atau Kemudahan Pelayanan

Pelaksanaan program e-Samsat berjalan maksimal karna penyelesaian pengurusan pajak kendaraan bermotor hanya menghabiskan waktu lebih kurang 5 menit. Setiap wajib pajak tidak perlu menunggu lama dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, wajib pajak dapat melakukan pembayaran di rumah, kantor dan dimanapun sehingga memudahkan wajib pajak yang sibuk dan tidak sempat datang ke kantor Samsat. Adapun peran lain yang belum lengkap seperti prasaranan tidak dibutuhkan karna hanya dengan Smartphon wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak.

Prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan Aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat:

a. Info Kendaraan

Untuk mengetahui data kendaraan dan jumlah tagihan pajak

1. Pilih menu “INFO KENDARAAN”
2. Masukkan data sebagai berikut:
 - Nomor Polisi
 - Nomor Rangka (5 digit terakhir)
 - Nomor Mesin
 - Nomor Induk Kependudukan (NIK)
3. Setelah semua kolom diisi maka klik Tombol “CARI KENDARAAN”
4. Selanjutnya aplikasi akan menampilkan rincian kendaraan.

b. Kode Bayar

Untuk mendapatkan “KODE BAYAR” agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan SWDKLLJ secara elektronik.

1. Pilih menu “KODE BAYAR”
2. Masukkan data sebagai berikut:
 - Nomor Polisi
 - Nomor Rangka (5 digit terakhir)
 - Nomor Mesin
 - Alamat Email aktif
 - Nomor Handphone
3. Setelah semua kolom diisi maka klik tombol “SUBMIT”, pastikan alamat Email dan Nomor Handphon yang diisi sudah benar, jika sudah maka tekan “Lanjutkan”.

4. Masukan kode OTP yang dikirim lewat Email atau SMS.
 5. Kemudian wajib pajak mendapatkan “KODE BAYAR” yang tersimpan pada aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat.
 6. Lakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan SWDKLLJ melalui Bank Sumut (ATM, Mobile Banking), Indomaret, Alfamart, Alfamidi, Kantor Pos, OVO, Gopay atau Blibli.com dengan memasukkan “KODE BAYAR” tersebut.
 7. Setelah pembayaran berhasil dilakukan, wajib pajak mendapatkan bukti bayar berupa e-SKPD yang dikirimkan ke email wajib pajak yang diisi pada aplikasi e-Samsat Sumut Bermartabat.
 8. E-SKPD yang asli dilengkapi dengan QR Code, dapat dicek kesahannya oleh petugas SAMSAT.
- c. e-SKPD

untuk melihat dan menyimpan e-SkPD dalam aplikasi

1. Pilih menu “e-SKPD”.
2. Masukan data sebagai berikut:
 - Nomor Polisi
 - Nomor Rangka (5 digit terakhir)
 - Nomor Mesin
3. Selanjutnya aplikasi akan mengeluarkan e-SKPD yang dikirim ke Email.

Adapun peran lain yang belum lengkap seperti prasaranan, tidak dibutuhkan karna hanya dengan Smartphon wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak. kualitas pelayanan menurut Nasir dalam Tjandra, dkk (2005) sebagai berikut:

1. Ketepatan waktu pelayanan.
2. Aksebilitas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa meliputi lokasi, keterjangkauan waktu operasi (waktu pelayanan yang cukup memadai), keberadaan pegawai pada saat konsumen memerlukan jasa publik).
3. Akurasi pendampingan/pelayanan jasa yang diberikan.
4. Sikap sopan santun karyawan yang memberikan pelayanan.
5. Kecukupan informasi yang diseminasikan kepada pengguna potensial.
6. Kondisi dan keamanan fasilitas yang digunakan oleh konsumen
7. Kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek-aspek tertentu dari jasa publik yang diberikan.
8. Kepuasan konsumen terhadap jasa publik secara keseluruhan.

Kemudian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan Keputusan Nomor KEP/25/M-PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam Pedoman ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan program e-Samsat sepenuhnya masyarakat puas dengan pelayanan dan kemudahan layanan e-Samsat dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Dimana masyarakat tidak perlu membuang waktu yang banyak untuk mengurus pajak kendaraan mereka, serta tidak perlu repot-repot datang ke Kantor Samsat.

4.2.3 Ketepatan Waktu Pelayanan

Pelaksanaan program e-Samsat dapat dikatakan efektif, hal ini dikarenakan ketepatan waktu di dalam menyelesaikan proses pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga dalam waktu 5-10 menit proses pembayaran pajak kendaraan bermotor selesai. Pemerintah atau Dispenda membuat program e-Samsat ditujukan untuk keefektifan pembayaran pajak kendaraan bermotor, itu dikarenakan untuk mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Seperti yang dilakukan oleh para narasumber.

Sedangkan efektifitas kerja dikatakan tercapai apabila memenuhi kriteria sebagai berikut:

- a. Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan sudah ditentukan dan dibatasi.
- b. Jumlah mutu barang dan jasa yang harus dihasilkan sudah ditentukan.
- c. Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditentukan.
- d. Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Dalam perumusan serta pelaksanaan program e-Samsat, pemerintah maupun pemerintah daerah sudah membantu masyarakat atau wajib pajak dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

4.2.4 Sarana Dan Prasarana Pelayanan

Didalam suatu kegiatan ataupun program sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian yang paling penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu kegiatan yang telah dilakukan dan juga mengetahui apakah program tersebut tersebut sudah berjalan efektif atau belum. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Siagian (2001:24) yang menjelaskan bahwa efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sarana yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti tingkat keefektifitasnya semakin tinggi.

Aspek sarana dan prasarana dalam mendukung program e-Samsat sebenarnya tidak begitu penting di dalam program ini, contohnya seperti tempat duduk atau tempat menunggu yang lebih layak, karena wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak dimanapun hanya dengan menggunakan smartphone. Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat sebagai wajib pajak terkait sarana dan prasarana dalam mendukung program e-Samsat, mereka mengatakan bahwa permasalahan mengenai sarana dan prasarana tidak ada, hanya saja mungkin wajib pajak tidak memiliki smartphone atau masyarakat tidak mengetahui tata cara menggunakan layanan e-Samsat.

BAB V

PENUTUP

5.1 Simpulan

Dari uraian data dan analisis dapat ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini diantaranya adalah Persepsi negatif masyarakat/wajib pajak yang buruk terhadap pelayanan publik karena sering sulit, memakan waktu yang lama, antrian yang membludak, memakai calo dan harus mengeluarkan biaya-biaya tambahan dan juga tidak sesuai dengan standar pelayanan publik mulai bergeser ke persepsi yang positif, dikarenakan telah diluncurkannya layanan e-Samsat. Karena layanan e-Samsat Sumut Bermartabat sudah hampir memenuhi harapan masyarakat, dengan adanya layanan e-Samsat dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak.

Layanan e-samsat ini hampir sesuai dengan standar pelayanan publik menurut Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 dan mengevaluasi kinerja pelaksan, tercermin dalam Keputusan Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M-PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, kemudian layanan e-samsat harus selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanannya agar tercipta pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat/wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat/wajib pajak bahwa layanan e-Samsat sudah hampir sesuai dengan harapan masyarakat/wajib pajak dalam pelaksanaannya, dan berbeda dengan persepsi masyarakat selama ini yang

selalu berpersepsi negatif dengan pelayanan publik. Layanan e-Samsat tidak berbelit-belit, tidak memakan waktu yang lama, tidak ada biaya-biaya tambahan dan tidak adanya calo, karena didalam pengurusan PKB melalui layanan e-Samsat dapat dilakukan dimanapun hanya dengan menggunakan *Smartphone*. Namun, sebagian masyarakat/wajib pajak masih banyak yang belum mengetahui adanya layanan e-Samsat dan masi banyak masyarakat/wajib pajak yang belum mengetahui tatacara menggunakan layanan tersebut. Kemudian UPT SAMSAT Stabat lebih mensosialisasikan lagi mengenai layanan e-samsat sehingga masyarakat lebih bayak lagi yang mengetahui tentang layanan tersebut.

5.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan tentang Efektivita Pelayanan Prima Dalam Program e-Samsat Di UPT Samsat Stabat terdapat beberapa saran sebagai berikut:

- a. Pelayanan e-Samsat sudah berjalan dengan baik namun tidak semua masyarakat mengetahui tentang layanan e-Samsat. Diharapkan layanan e-Samsat harus disosialisasikan kepada pegawai Samsat dan masyarakat agar masyarakat mau dan mengerti dalam penggunaan Aplikasi e-Samsat ini.
- b. Untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penggunaan e-Samsat diharapkan pihak UPT Samsat Stabat membuat sosialisasi kepada masyarakat tentang layanan e-Samsat. Memberitahu dan mengajarkan kepada masyarakat yang tidak mengerti menggunakan internet agar mereka paham dalam menggunakan layanan e-Samsat.

- 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 layanan e-Samsat.
- d. Dalam proses pembayaran diharapkan dapat segera dikembangkan lagi melalui layanan-layanan perbankan lainnya.

DAFTAR PUSTAKA

- 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.
- Edy Sutrisno. 2010. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Jakarta Kencana Prenada Media Group.
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya*. Bandung: CV.Mandar Maju.
- Indrajit, Richardus Eko. 2002. *Electronic Government- Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta:CV. ANDI OFFSET
- Jones, Charles O. 1996. *"Pengantar Kebijakan Publik"*. Jakarta: Pt Raja Grafindo
- Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.
- Moenir. 2015. *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muasaroh. 2010. *Aspek-aspek Efektifitas studi Tentang Efektifitas Pelaksanaan Program Pelaksanaan PNPM-MP*. Universitas Brawijaya Malang.
- Moleong, Lexy J. 2006. *"Metodologi Penelitian Kualitatif"*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya
- Mahmudi. 2007. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: Unit Penerbit
- Winahsih, Atik Septi & Raminto. 2005. *Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.
- Pekei, Beni. 2016. *Konsep dan Analisis Efektivitas Pengelolaan Keuangan Daerah di Era Otonomi*, Jakarta, Taushia

- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.Siagian,
- Siagian, Sondang P. 2008. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2010. “Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D”. Bandung: Alfabeta
- 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:

- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.Pan/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- UU No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Prasasti Eka Yani

Tempat/ Tanggal Lahir : Ukui Dua, 06 Desember 2000

Jenis Kelamin : Perempuan

Agama/Bangsa : Islam/ Indonesia

Alamat : Jl. Karang Gading, Desa Teluk, Kec. Secanggang

Anak Ke : 2 (Dua) dari 2 (Dua) Bersaudara

Nama Orang Tua

Ayah : Abdul Rahim

Ibu : Rusna Wati

Alamat : Jl. Karang Gading, Desa Teluk, Kec. Secanggang

Riwayat Pendidikan

1. Tamat SDN. 002 Ukui Dua pada Tahun 2013, Berijazah.
2. Tamat MTS Bahrul Ulum Ukui pada Tahun 2016, Berijazah.
3. Tamat SMAN 1 Stabat pada Tahun 2019, Berijazah.
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Publik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara pada Tahun 2019 sampai sekarang.

Demikian daftar Riwayat hidup ini diperbuat dengan sebenarnya

Penulis

Prasasti Eka Yani

Dokumentasi Penelitian





SK-1



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/III/2019
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Baeri No. 3 Medan 20239 Telp. (061) 6622400 - 66224507 Fax. (061) 6625474 - 6631003
@https://fkip.umau.ac.id f.fkip@umau.ac.id uumamedan uumamedan uumamedan uumamedan

Sk-1

PERMOHONAN PERSETUJUAN
JUDUL SKRIPSI

Kepada Yth.
Bapak/Ibu
Ketua Program Studi
FISIP UMSU
di
Medan.

Medan, 20 Februari 2023.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Prasasti Eka Yani
NPM : 1903100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Tabungan sks : 12-0 sks, IP Kumulatif 3,41.

Mengajukan permohonan persetujuan judul skripsi :

No	Judul yang diusulkan	Persetujuan
1	Efektifitas Kebijakan Prima Takam Program E-Samsat Di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara (OPPRD)	16/2 2023 ke J
2	Efektifitas Pelaksanaan Layanan E-samsat smlite Bermartabat dalam Upaya Pelaksanaan Penyerahan Pembayaran Pajak kendaraan Bermotor	
3	Efektifitas Moda Transportasi Umum Trans Metro Deli (TMD) dalam memudahkkan Mobilitas Masyarakat di kota Medan.	

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
2. Daftar Kemajuan Akademik / Transkrip Nilai Sementara yang disahkan oleh Dekan.

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

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

Medan, tgl. 20 Februari 2023

Ketua,

(NIDN:)

DR: AFFAN AL QUDUS

(038)

Pemohon

(Prasasti Eka Yani)

Dosen Pembimbing yang ditunjuk
Program Studi.....

(Affan Al Qudus S.Sos) NISN

SK-2



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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
<https://fisip.umsu.ac.id> fisip@umsu.ac.id [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#) [umsumedan](#)

Sk-2

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI
DAN PEMBIMBING**
Nomor : 421/SK/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M dan Rekomendasi Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik tertanggal : **16 Februari 2023**, dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut:

Nama mahasiswa : **PRASASTI EKA YANI**
N P M : 1903100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM E-SAMSAT DI UPT SAMSAT STABAT**
Pembimbing : **AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.**

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

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan sesuai dengan buku pedoman penulisan skripsi FISIP UMSU sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor: 1231/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2021 Tanggal 19 Rabiul Awal 1443H/26 Oktober 2021 M.
2. Sesuai dengan nomor terdaftar di Program Studi Ilmu Administrasi Publik: 038.19.310 tahun 2022.
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: 16 Februari 2024.

Ditetapkan di Medan,
Pada Tanggal, 16 Sya'ban 1444 H
09 Maret 2023 M

Dekan,



Tembusan:

1. Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik FISIP UMSU di Medan;
2. Pembimbing ybs. di Medan;
3. Peninggal.





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Bisa membuat kami lebih baik
jika Anda mengkritik

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/BAN-PT/IAK KP/PT/XI/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fkip.umsu.ac.id fkip@umsu.ac.id lumsu.medan fumsu.medan umsumedan umsumedan

Sk-3

**PERMOHONAN
SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI**

Kepada Yth. Medan, 14 Maret 2023
Bapak Dekan FISIP UMSU
di
Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

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

Nama lengkap : Prasasti Eka Yani
N P M : 190310030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

mengajukan permohonan mengikuti Seminar Proposal Skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing Nomor 421./SK/IL.3.AU/UMSU-03/F/2023, tanggal 09 Maret 2023, dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Pelayanan Prima Dalam Program E-Samsat di Badan
Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPRD) Provinsi Sumatera
Utara.

Bersama permohonan ini saya lampirkan :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK - 1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM (Transkrip Nilai Sementara) yang telah disahkan;
4. Foto Copy Kartu Hasil Studi (KHS) Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda Bukti Lunas Beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda Bukti Lunas Biaya Seminar Proposal Skripsi;
7. Proposal Skripsi yang telah disahkan oleh Pembimbing (rangkap - 3)
8. Semua berkas dimasukkan ke dalam MAP warna BIRU.

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. *Wassalam.*

Menvetujui :
Pembimbing
(A. Al. Andika, S.Pd, M.Pd)
MDN:

Pemohon,
(Prasasti Eka Yani)



SK-4

Permohonan Perubahan Judul Skripsi

Kepada : Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
di
Tempat

Perihal : Permohonan Perubahan Judul Skripsi

Bismillahirrahmanirrahim
Assalamu'alaikum Wr. Wb

Dengan hormat, yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama Mahasiswa : PRASASTI EKA YANI
NPM : 1903100030
Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Mengajukan permohonan perubahan judul skripsi, sebagai berikut :

Efektivitas Pelayanan Prima dalam Program E-Samsat Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Sumatera Utara

Menjadi:

Efektivitas Pelayanan Prima dalam Program E-Samsat Di UPT Samsat Stabat

Demikianlah permohonan ini saya sampaikan untuk dapat pengurusan selanjutnya. Akhirnya atas perhatian dan kesediaan Bapak/Ibu saya ucapkan terima kasih.

Medan, 12 Juli 2023

Mengetahui
Pembimbing



(Afan Al-Quddus, S.Sos, M.Si)

Hormat Pemohon,



(Prasasti Eka Yani)

Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Publik



(Ananda Mahardika, S.Sos, M.SP)

Surat Izin Penelitian



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa membuat anda ini agar dibuktikan nomor dan tanggalnya

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SKUBAN-PT/Ak.KP/PT/XI/2022
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 | [umsu](#) | [umsu](#) | [umsu](#) | [umsu](#)

Nomor : 1262/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023
Lampiran : --
Hal : *Mohon Diberikan izin Penelitian Mahasiswa*

Medan, 26 Dzulhijjah 1444 H
14 Juli 2023 M

Kepada Yth : Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah
Samsat Stabat

di-

Tempat.

Bissmillahirrahmanirrahim
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 dalam penulisan skripsi, kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami:

Nama mahasiswa : PRASASTI EKA YANI
N P M : 1903100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM E-SAMSAT DI UPT SAMSAT STABAT**

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kesediannya memberikan izin penelitian diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.



Cc : File.

Dekran

Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.
NIDN. 0030017402



Surat Balasan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPTD PEPENDA STABAT

Jalan Teuku Umar No.1 Stabat, Telp. 061 8912827, 061 8912572
LANGKAT (20814)

Stabat, 18 Juli 2023

Nomor : 800 / 1590 / UPPD-STB/VII/2023
Lampiran : -
Perihal : Izin Penelitian

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara

di-

Medan

Schubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Nomor : 1262/KET/II.3.AU/UMSU-03/F/2023 tanggal 14 Juli 2023 perihal Mohon Diberikan Izin Penelitian Mahasiswi atas nama :

Nama mahasiswa : Prasasti Eka Yani
NPM : 1903100030
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Semester : VIII (Delapan) Tahun Akademik 2022/2023
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM E-SAMSAT DI UPT SAMSAT STABAT

Berkenaan dengan hal tersebut dapat kami sampaikan bahwa, pada prinsipnya kami tidak keberatan memberikan izin penelitian mahasiswi diatas dengan ketentuan selama melaksanakan penelitian tetap mematuhi ketentuan dan peraturan yang berlaku di UPTD Samsat Stabat.

Demikian kami sampaikan untuk diketahui dan dijalankan dengan sebaik-baiknya, terima kasih.

KEPALA UPTD PEPENDA STABAT
BADAN PENDAPATAN DAERAH
PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA



BESSY ANTHONI, SP, MM

NIP. 19711215 200003 1 005

Surat keterangan Balasan Pustaka



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN & PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
PERPUSTAKAAN

Terakreditasi A Berdasarkan Keputusan Perpustakaan Nasional Republik Indonesia No. 000591/ AP/PE/IX/2018
Pusat Administrasi : Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567
NPP. 127120201000003 <http://perpustakaan.umsu.ac.id> P1perpustakaan@umsu.ac.id @perpustakaan_umsu

SURAT KETERANGAN

Nomor : 1693 / KET/IL3-AU /UMSU-P/M/2023

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Berdasarkan hasil pemeriksaan data pada Sistem Perpustakaan, maka Kepala Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan :

Nama : Prasasti Eka Yani
NIM : 1903100030
Univ./Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Jurusan/P.Studi : Ilmu Administrasi Publik

Telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya

Medan, 20 Muharram 1445 H
07 Agustus 2023 M

Unggul | Cerdas | Terampil

Kepala Perpustakaan

Muhammad Arifin, S.Pd, M.Pd





UNDANGAN/PANGGILAN SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Nomor : 546/UND/II.3.AJ/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Jumat, 31 Maret 2023
Waktu : 09.00 WIB s/d Selesai
Tempat : Ruang 209 Gedung C
Pemimpin Seminar : ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., MSP.

No.	NAMA MAHASISWA	NOMOR POKOK MAHASISWA	PENANGGAP	PEMBIMBING	JUDUL PROPOSAL SKRIPSI
1	NURHALIMAH LUBIS	1903100012	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PENGURUSAN ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DI KECAMATAN PATUMBAK KABUPATEN DELI SERDANG
2	PRASASTIEKA YANI	1903100030	RAFIEQAH NALAR RIZKY, S.Sos., M.A.	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si.	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM E-SAMSAT DI BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH (BPPRD) PROVINSI SUMATERA UTARA
3	MUHAMMAD AKRAM HUWADI	1603100033	SYAFRUDDIN, S.Sos., M.H.	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	EFEKTIVITAS PENERAPAN APLIKASI KEUANGAN DESA (SISKEUDES) DI KANTOR KEPALA DESA SUKA MAJU KECAMATAN SIMEULUE TIMUR (KABUPATEN SIMEULUE
4	SRI AGUSTINA	1903100055	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.	FUNGSI ACTUATING KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MASYARAKAT DI DESA SECURAI SELATAN KABUPATEN LANGKAT
5	UTAMI PUTRI SIREGAR	1903100078	IDA MARTINELLI, S.H., M.M.	JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	FUNGSI ACTUATING DINAS PERHUBUNGAN DALAM MENGELOLA TERMINAL PADANG BULAN DI KABUPATEN LABUHAN BATU

Medan, 07 Ramadhan 1444 H

Sabtu, 28 Maret 2023 M

Medan,



(Dr. ARIFIN SALEH, S.Sos., MSP.)





UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya
Bisa manfaatkan sursi ini agar dapat man
nambah dan langgananya

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

UMSU Akreditasi Unggul Berdasarkan Keputusan Badan Akreditasi Nasional Perguruan Tinggi No. 1913/SK/IBAN-PT/Ak.KP/PT/IX/2022
Pusat Administrasi: Jalan Mukhtar Basri No. 3 Medan 20233 Telp. (061) 6622400 - 66224567 Fax. (061) 6625474 - 6631003
http://fkip.umsumedan.ac.id fkip@umsu.ac.id fumsu.medan fumsu.medan jumsu.medan umsmedan

Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama Lengkap : *Prasasti Eka Yani*
NPM : *1703100030*
Program Studi : *Ilmu Administrasi Publik*
Judul Skripsi : *Efektivitas pelayanan prima dalam program E-Samsat di UP7 Samsat Stabat*

No.	Tanggal	Kegiatan Advis/Bimbingan	Paraf Pembimbing
1	21-02-2023	Konsultasi Judul Skripsi	
2	8-03-2023	Bimbingan proposal	
3	14-03-2023	Bimbingan proposal	
4	14-03-2023	Acc proposal	
5	19-06-2023	Bimbingan Draft Wawancara	
6	19-06-2023	Acc Draft Wawancara	
7	23-08-2023	Bimbingan Skripsi	
8	23-08-2023	Acc diadungka	

Medan, 25 Agustus.....2023.

Dean,

Dr. Arifin Saleh, S.Sos., M.S.P
NIDN: 0030017402

Ketua Program Studi,

Amalia Maharika, S.Sos., M.S.P
NIDN: 0122114801

Pembimbing,

Affan Al-Qudus, S.Sos., M.Si.
NIDN: 9990428081



UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK



UMSU
Unggul | Cerdas | Terpercaya

Sk-10



UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI

Nomor : 1600/UND/II.3.AU/UMSU-03/F/2023

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Hari, Tanggal : Kamis, 31 Agustus 2023
Waktu : 08.00 WIB s.d. Selesai
Tempat : Aula FISIP UMSU Lt. 2

No.	Nama Mahasiswa	Nomor Pokok Mahasiswa	TIM PENGUJI			Judul Skripsi
			PENGUJI I	PENGUJI II	PENGUJI III	
6	PUTRI DEA ASTUJI SIREGAR	1903100056	IDA MARTINELLY, SH., MM	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	FUNGSI DIRECTING KEPALA DESA DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT DI KANTOR KEPALA DESA RANCITAN KABUPATEN TAPANULI SELATAN
7	DARA ANANDA PUTRI	1903100062	Dr. SITI HAJAR, S.Sos, M.SP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos., M.Si	DEDI AMRIZAL, S.Sos., M.Si	PENGARUH GAYA KEPEMIMPINAN DEMOKRATIS TERHADAP PENINGKATAN KINERJA PEGAWAI DI PT. TOKOPLAS
8	SAFRIDA YANTI	1903100022	NALIL KHAIIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	PERAN DINAS PERTANIAN DALAM PENGAWASAN DISTRIBUSI PUPUK BERSUBSIDI DI KABUPATEN ACEH TENGAH
9	PRASASTI EYA YANI	1903100030	NAJIL KHAIIRIAH, S.IP, M.Pd	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	AFFAN AL-QUDDUS, S.Soc., M.Si	EFEKTIVITAS PELAYANAN PRIMA DALAM PROGRAM SAMSAT DI UPT SAMSAT STABAT
10	DINDA TARISA	1903100003	Assoc. Prof. Drs. H. SYAFRIZAL, M.Si., Ph.D.	Dr. JEHAN RIDHO IZHARSYAH, S.Sos., M.Si.	ANANDA MAHARDIKA, S.Sos., M.SP	EFEKTIVITAS PENGAWASAN LANSUNG DALAM PENGELOLAAN E-PARKING DI DINAS PERHUBUNGAN KOTA MEDAN

Notulis Sidang :

1.

Medan, 11 Safar 1445 H
28 Agustus 2023 M

Ditetapkan oleh :
a.n. Rektor
Wakil Rektor I



Prof. Dr. MUHAMMAD ARHAN, SH, M.Hum

Panitia Ujian



Sekretaris



Dr. ABRAR ADHANI, S.Sos., M.I.Kom