

**PENERAPAN LAYANAN UNGGULAN SISTEM  
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN  
KEPADA MASYARAKAT  
(Studi Kasus di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi  
Kepulauan Riau Wilayah Batam)**

**SKRIPSI**



**Oleh:  
Iis Supiah  
13101003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

**PENERAPAN LAYANAN UNGGULAN SISTEM  
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN  
KEPADA MASYARAKAT  
(Studi Kasus di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi  
Kepulauan Riau Wilayah Batam)**

**SKRIPSI**

**Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**



**Oleh:  
Iis Supiah  
131010003**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS PUTERA BATAM  
2017**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademik (sarjana, dan/atau magister), baik di Universitas Putera Batam maupun di perguruan tinggi lain.
2. Skripsi ini adalah murni gagasan, rumusan, dan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain, kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam skripsi ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas dicantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan disebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh, serta sanksi lainnya sesuai dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi.

Batam, 09 Februari 2017

Yang membuat pernyataan,

Lis Supiah

131010003

**PENERAPAN LAYANAN UNGGULAN SISTEM  
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT)  
DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA  
MASYARAKAT  
(Studi Kasus di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Kepulauan  
Riau Wilayah Batam)**

**Oleh:  
Iis Supiah  
131010003**

**SKRIPSI  
Untuk memenuhi salah satu syarat  
guna memperoleh gelar Sarjana**

**Telah disetujui oleh Pembimbing pada tanggal  
seperti tertera dibawah ini**

**Batam, 09 Februari 2017**

**Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP.  
Pembimbing**



## KATA PENGANTAR

Dengan memanjatkan puji syukur kehadirat Allah S.W.T yang telah melimpahkan segala rahmat dan karuniaNya, sehingga penulis dapat menyelesaikan laporan tugas akhir yang merupakan salah satu persyaratan untuk menyelesaikan program studi strata satu (S1) pada Program Studi Administrasi Negara Universitas Putera Batam.

Dengan segala keterbatasan, penulis menyadari pula bahwa skripsi ini takkan terwujud tanpa bantuan, bimbingan, dan dorongan dari berbagai pihak. Untuk itu, dengan segala kerendahan hati, penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada:

1. Ibu Nur Elfi Husda, S.Kom., M.S.I. Selaku Rektor Universitas Putera Batam.
2. Bapak Karol Teovani Lodan, S.AP., M.AP. selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara sekaligus sebagai Pembimbing Skripsi, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan masukan, bimbingan dan motivasi yang membangun kepada penulis hingga skripsi ini terselesaikan dengan baik.
3. Dosen-dosen Program Studi Administrasi Negara atas segala ilmu, masukan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis.
4. Bapak Syaripuddin, SH., MH. Selaku Ketua Kasi Penerimaan dan Penetapan di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Batam, yang telah bersedia meluangkan waktu untuk memberikan data, membimbing,

memberikan masukan dan saran serta motivasi untuk menyempurnakan skripsi ini.

5. Ibu Muchtalipa Unsa selaku staf Kasubbag Tata Usaha di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Kepulauan Riau yang telah membantu penulis dalam melengkapi data penelitian.
6. Bapak Dermawan, ST. selaku staf Kasi Penerimaan dan Penetapan di Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Kepulauan Riau yang senantiasa membantu penulis dalam mencari data dan memberikan masukan-masukan yang membantu melengkapi data.
7. Kepada orangtuaku ayahanda Suhaimi.K dan ibunda Nurjannah yang sangat saya cintai dan hormati yang tak henti-hentinya memberikan dukungan, doa, nasihat dan motivasi hingga sampai detik ini penulis tetap kuat dan bersemangat dalam menyelesaikan studi.
8. Teman-teman Administrasi Negara angkatan 2013, terima kasih untuk kebersamaannya selama 3,5 tahun ini dalam perjuangan kita menggapai impian.
9. Serta seluruh pihak yang ikut membantu, baik secara langsung mau tidak langsung. Penulis hanya bisa berdoa, semoga Allah membalas kebaikan-kebaikan mereka dengan setimpal, amin.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran penulis hormati demi penyempurnaan penulisan serupa dimasa yang akan datang. Besar harapan penulis, semoga skripsi ini bermanfaat bagi semua pihak.

Batam, 09 Februari 2017

Iis Supiah

## ABSTRAK

Tujuan penelitian untuk mengetahui jenis-jenis layanan unggulan SAMSAT, penerapan jenis layanan dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerapan layanan unggulan. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pemilihan informan dilakukan secara *purposive sampling* (petugas unit layanan SAMSAT) dan *accidental sampling* (pengguna layanan SAMSAT) selanjutnya dikembangkan dengan menggunakan teknik *snowball*. Data yang diperoleh melalui observasi, proses wawancara, dokumentasi serta pencarian melalui situs internet. Analisis data dilakukan secara interaktif dan berlangsung terus-menerus dengan mengkaji semua data yang tersedia diperoleh melalui wawancara dan dokumen sumber data kemudian dikombinasikan dan dikelompokkan menjadi satu hubungan data hingga menghasilkan kesimpulan. Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah berdasarkan rumusan masalah yang diajukan, 1) jenis layanan unggulan SAMSAT di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam termasuk dalam kategori inovasi terusan (*sustaining innovation*) yaitu pengembangan dari sistem SAMSAT yang telah ada ditujukan untuk perbaikan terus – menerus, meningkatkan program-program layanan dan mendukung penerapan pelayanan yang responsif serta berkembang sesuai dengan kondisi masyarakatnya. 2) penerapan jenis layanan yaitu mengurus pengesahan SKPD serta STNK dan perpanjangannya telah memenuhi unsur kualitas pelayanan menurut KEPMENPAN No 63/KEP/M.PAN /7/2013. 3) struktur organisasi, kemampuan aparatur dan sistem pelayanan merupakan faktor pendukung dalam kualitas pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.

Kata kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, SAMSAT

## ***ABSTRACT***

*The purpose of this research to know these kinds of SAMSAT services, application the type of service and the factors that affect the application of superior service. This type of research that used descriptive is approach a qualitative research. The selection of informants by purposive sampling (officer service unit of SAMSAT) and accidental sampling (the user services SAMSAT) and further depeolved by using the snowball technique. Data obtained through observation, interview process, documentation and data internet searching. Analysis of data as well as interactive with reviewing all available data obtained through interviews and document data source and then combined and were brought into relationship data to result a conclusion. The conclusion of this research is based in the formulation of the problems that are submitted, 1) what kind of superior service SAMSAT in the Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam to include in the category of sustaining innovation which is the development of a system that has been aimed at improving continuously, improve programs services and support the implementation of services that are responsive and development in accordance with the conditions of society. 2) the application of this type of service that is taking care of the ratification SKPD and STNK the extension of it was in accordance with the six indicators according to KEPMENPAN No 63/KEP/M.PAN/7/2003. 3) the organization structure, the ability of employees and service system is a contributing factors in the quality of service in the Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.*

*Keywords: Innovation, Public Service, SAMSAT*

## DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN PERNYATAAN .....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
ABSTRAK .....	vi
ABSTRAC .....	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL .....	x
DAFTAR GAMBAR .....	xi
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
2.1 Pelayanan Publik.....	8
2.2 Standar Pelayanan Publik.....	12
2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	13
2.4 Inovasi.....	17
2.5 Penelitian Terdahulu .....	21
2.6 Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB III METODOLOGI PENELITIAN</b>	
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Fokus Penelitian .....	27
3.3 Lokasi Penelitian.....	27
3.4 Sumber Data.....	28
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.6 Metode Analisis Data .....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
4.1 Hasil Penelitian .....	32
4.1.1 Gambaran Umum Objek Penelitian .....	32
4.1.2 Sejarah SAMSAT .....	32
4.1.3 Profil SAMSAT .....	35
4.1.4 Aparat Pelaksana Pelayanan .....	37
4.1.5 Jenis Layanan Unggulan SAMSAT .....	37
4.1.6 Penerapan Jenis Layanan Unggulan SAMSAT .....	47
4.1.7 Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan Layanan.....	53

4.2	Pembahasan.....	55
4.2.1	Jenis Layanan Unggulan SAMSAT .....	55
4.2.2	Penerapan Jenis Layanan Unggulan SAMSAT .....	59
4.2.3	Faktor-faktor yang Mempengaruhi Penerapan Layanan.....	62

**BAB V SIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	64
5.2	Saran.....	65

<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>66</b>
----------------------------	-----------

**DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

**SURAT KETERANGAN PENELITIAN**

**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 4.1 Hari dan Waktu Pelayanan SAMSAT Batam Center dan Batu Aji.	42
Tabel 4.2 Hari dan Waktu Pelayanan SAMSAT Corner .....	43
Tabel 4.3 Hari dan Waktu Pelayanan SAMSAT Keliling .....	43
Tabel 4.4 Rekapitulasi Jumlah Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	54



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
Gambar 3.1 Komponen dan Analisis Data.....	31
Gambar 4.1 Alur Mekanisme Pendaftaran Ulang Tiap Tahun .....	41

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 LATAR BELAKANG PENELITIAN**

Masyarakat merupakan suatu komponen penting dalam suatu negara, karena salah satu syarat terbentuknya suatu negara adalah dengan terdapatnya masyarakat didalamnya. Suatu negara dapat dibilang maju apabila masyarakat didalamnya hidup dengan tentram dan sejahtera. Oleh karena itu, untuk mewujudkan masyarakat yang demikian diperlukan sistem pemerintahan yang dapat memberikan pelayanan publik yang baik kepada masyarakatnya. Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya untuk menuju pemerintahan yang baik (*good governance*).

Pelayanan publik, sebagaimana tertuang dalam UU No. 25 Tahun 2009, dimaknai sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat atau pelayanan masyarakat. Pelayanan publik juga sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah untuk memenuhi

keinginan masyarakat sehingga pemerintah dituntut untuk terus meningkatkan pelayanan kepada masyarakatnya. Pemerintah harus berusaha memperbaiki kualitas pelayanan agar mendekati harapan yang diinginkan masyarakat sehingga masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. Menurut Zeithaml *et al* (Herdiansyah, 2011: 46) mengemukakan lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu: *tangible* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati).

Tetapi secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini masih bercirikan: rumit, lambat, mahal, membosankan dan melelahkan. Kecenderungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang “melayani” bukan yang “dilayani”. Reformasi pelayanan publik pada dasarnya sangat dibutuhkan dengan mengembalikan dan mendudukan “pelayan” dan yang “dilayani” ke pengertian yang sesungguhnya. “Pelayanan yang seharusnya ditujukan pada masyarakat umum kadang dibalik menjadi pelayanan masyarakat terhadap negara” (Sinambela, 2014 : 4).

Salah satu instansi Pemerintah yang mempunyai tugas dalam pelayanan publik ialah instansi Pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, Pemerintah telah membentuk Kantor Samsat. Kantor Samsat dalam bahasa Inggris “One Roof System” adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan salah satu tempat pelayanan publik yang menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang akan selalu berubah menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik.

Kota Batam merupakan Daerah Otonom yang memiliki letak strategis yang dikarenakan; (1) Kota Batam berada di Selat Malaka yang merupakan jalur perdagangan internasional, (2) menjadi pengembangan kawasan industri dan (3) banyaknya industri galangan kapal karena Kota Batam dikelilingi lautan. Karena hal tersebutlah yang menjadi alasan para pendatang untuk menetap dan bekerja di Kota Batam sehingga mengakibatkan kepadatan penduduk dan kemacetan lalu lintas kian meningkat. Salah satu penyebab terjadinya kemacetan di Kota Batam dikarenakan banyaknya penduduk Kota Batam yang menggunakan kendaraan-kendaraan pribadi, khususnya motor yang tak terhitung jumlahnya.

Dalam dua tahun terakhir jumlah kendaraan di Kota Batam naik signifikan bisa dilihat dari jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya. Pada tahun 2015 penerimaan pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 131,144,676, di tahun 2016 naik mencapai Rp 141,888,113. Akibatnya, pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam terhadap wajib pajak juga semakin meningkat.

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya pelayanan inovatif. Pelayanan inovatif, dapat dikaitkan dengan inovasi pelayanan publik. Menurut Damapour (Samsara, 2013 : 6) inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Ditambah lagi dunia teknologi informasi yang selalu berkembang secara real time utamanya dikalangan pemerintah maupun swasta merupakan alternatif untuk mengembangkan peningkatan pelayanan yang diutamakan untuk memberikan akses kemudahan, kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi data kepada wajib pajak. Maka diperlukan suatu inovasi baru untuk meningkatkan pelayanan dari Samsat terhadap masyarakat wajib pajak. Perkembangan teknologi telah memberikan solusi yang tepat terhadap penyelesaian masalah tersebut.

Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi tersebut disertai juga dengan landasan hukum yang melindunginya atau tetap memperhatikan aturan yang ada yaitu pada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam Penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ maupun aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum

Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman Umum Pelayanan Publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana.

Berdasarkan uraian latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka penulis tertarik untuk mengambil judul penelitian **”PENERAPAN LAYANAN UNGGULAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PENINGKATAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (Studi Kasus di Kantor Bersama Samsat Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Batam)**

## **1.2 RUMUSAN MASALAH**

Berdasarkan latar belakang masalah yang diuraikan diatas, maka dapat dirumuskan masalah yang akan dikaji dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Jenis-jenis layanan unggulan apa sajakah yang diterapkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam?
2. Bagaimana penerapan jenis layanan unggulan yang ada di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam?
3. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi penerapan layanan unggulan Samsat di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam?

### **1.3 TUJUAN PENELITIAN**

Dari rumusan masalah tersebut di atas, maka yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis:

1. Jenis – jenis layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.
2. Penerapan jenis layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.
3. faktor – faktor yang mempengaruhi penerapan layanan unggulan Samsat di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.

### **1.4 MANFAAT PENELITIAN**

Berdasarkan tujuan penelitian yang telah ditetapkan, maka studi ini diharapkan mampu memberikan manfaat yang baik secara teoritis maupun praktis. Adapun manfaat sederhana yang dapat dirumuskan adalah sebagai berikut:

- a. Manfaat teoritis, melalui penelitian ini diharapkan akan memberikan kontribusi terhadap ilmu administrasi publik, khususnya bagi penyelenggaraan pelayanan publik oleh instansi pemerintah.
- b. Manfaat praktis, melalui penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangan pemikiran kepada:

- 1) Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan dapat memberi gambaran tentang pelayanan publik. Selain itu, melalui penelitian ini dapat mengaplikasikan ilmu yang

diperoleh selama perkuliahan sekaligus dapat menambah pengetahuan dan wawasan peneliti terkait penerapan layanan unggulan yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.

2) Bagi Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam

Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan bagi Kantor Samsat Kota Batam untuk lebih mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan bermotor yang efektif dan efisien dalam rangka mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak.

3) Bagi Masyarakat

Memberikan pengetahuan dan wawasan kepada masyarakat mengenai prosedur dan mekanisme pelayanan pajak kendaraan bermotor sekaligus memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang budaya pelayanan publik yang seharusnya.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1 PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Masyarakat dapat langsung menilai kinerja pemerintah berdasarkan kualitas layanan publik yang diterima, karena kualitas layanan publik menjadi kepentingan banyak orang dan dampaknya langsung dirasakan masyarakat dari semua kalangan. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakat luas.

Pelayanan menurut Soetopo (Napitupulu, 2014: 164) adalah sebagai suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain. Sedangkan Ivancevich, Lorensi, Skinner dan Crosby (Mukarom, 2015: 80) mendefinisikan, Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan.

Granroos menjelaskan (Mukarom, 2015: 80) bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau

hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan. Sejalan dengan pemikiran Napitupulu (2014: 164) menyatakan bahwa pelayanan adalah serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk dan jasa dengan sejumlah ciri seperti tidak berwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki, dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi jasa tersebut.

Kotler (Napitupulu, 2014: 164-165) menyebutkan sejumlah karakteristik pelayanan sebagai berikut:

- a. *Intangibility* (tidak berwujud); tidak dapat dilihat, diraba, dirasa, didengar, dicium sebelum ada transaksi. Pembeli tidak mengetahui dengan pasti atau dengan baik hasil pelayanan (*service outcome*) sebelum pelayanan dikonsumsi.
- b. *Inseparability* (tidak dapat dipisahkan), dijual lalu diproduksi dan dikonsumsi secara bersamaan karena tidak dapat dipisahkan.
- c. *Variability* (berubah-ubah dan bervariasi). Jasa beragam, selalu mengalami perubahan, tidak selalu sama kualitasnya bergantung kepada siapa yang menyediakannya dan kapan serta dimana disediakan.
- d. *Perishability* (cepat hilang, tidak tahan lama); jasa tidak dapat disimpan dan permintaannya berfluktuasi. Daya tahan jasa layanan bergantung kepada situasi yang diciptakan oleh berbagai faktor.

Selanjutnya Sinambela mengatakan bahwa pelayanan adalah pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Wahyuni, 2015: 327). Pengertian pelayanan publik menurut Kurniawan (Prawira, 2014: 717) yaitu sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Lebih lanjut Lukman (Ardiani, 2016: 2) menyebutkan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan kepada masyarakat yang diberikan oleh pemerintah pusat maupun daerah sebagai penyelenggara negara dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat serta pelaksanaan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa, pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Menurut Batinggi (Harianti, 2014: 4), pelayanan umum lahir karena adanya kepentingan umum. Pelayanan umum bukanlah tujuan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran tertentu yang telah ditetapkan.

Selanjutnya Batinggi mengemukakan bahwa pelayanan terdiri dari empat faktor, yaitu:

1. Sistem, prosedur dan metode;
2. Personel, terutama ditekankan pada perilaku aparat/petugas;
3. Sarana dan prasarana; serta
4. Masyarakat sebagai pelanggan.

Jenis pelayanan publik berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, membagi pelayanan publik kedalam tiga kelompok yaitu:

1. Pelayanan Administratif

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen.

2. Pelayanan Barang

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyimpanannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau individu) dalam satu sistem.

3. Pelayanan Jasa

Yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang

mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu.

## **2.2 STANDAR PELAYANAN PUBLIK**

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan tersebut biasa disebut Standar Pelayanan Minimal (SPM) meliputi:

### **1. Prosedur Pelayanan**

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

### **2. Waktu Penyelesaian**

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

### **3. Biaya Pelayanan**

Biaya/tarif pelayanan termasuk riciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

### **4. Produk Layanan**

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

#### 5. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### 6. Kompetensi Petugas Pemberi Layanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

### 2.3 KUALITAS PELAYANAN PUBLIK

Kualitas menurut Goesth dan David (Prawira, 2014: 718) diartikan sebagai suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Menurut Crosby (Samsara, 2013: 9) kualitas adalah *conformance to requirement*, sesuai dengan yang disyaratkan atau distandarkan. Sedangkan menurut Nasution (Samsara, 2013: 9) suatu produk dapat berkualitas apabila dapat memberi kepuasan sepenuhnya kepada konsumen yakni sesuai dengan apa yang diharapkan konsumen atas suatu produk.

Sedarmayanti (2013: 252) memberikan pengertian kualitas melihat dari:

1. Kesesuaian dengan persyaratan/tuntunan;
2. Kecocokan untuk pemakaian;
3. Perbaikan/penyempurnaan berkelanjutan;
4. Bebas dari kerusakan/cacat;

5. Pemenuhan kebutuhan pelanggan sejak awal dan setiap saat;
6. Melakukan segala sesuatu secara benar; serta
7. Sesuatu yang bisa membahagiakan pelanggan.

Sinambela (2014: 6), mengatakan bahwa kualitas pelayanan prima tercermin dari:

1. Transparansi

Pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

2. Akuntabilitas

Pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional

Pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif

Pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.

5. Kesamaan Hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, gender, status social dan lain-lain.

6. Keseimbangan hak dan kewajiban.

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Zeithaml *et al* (Herdiansyah, 2011: 46) mengemukakan lima dimensi yang harus diperhatikan dalam melihat tolak ukur kualitas pelayanan publik, yaitu: *tangible* (berwujud), *realibility* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), *assurance* (jaminan), dan *empathy* (empati). Masing-masing dimensi memiliki indikator-indikator sebagai berikut:

1. Untuk dimensi *tangible* (berwujud), terdiri atas indikator:
  - a. Penampilan petugas/aparatur dalam melayani pelanggan
  - b. Kenyamanan tempat melakukan pelayanan
  - c. Kemudahan dalam proses pelayanan
  - d. Kedisiplinan petugas/aparatur dalam melakukan pelayanan
  - e. Kemudahan akses pelanggan dalam permohonan pelayanan
  - f. Penggunaan alat bantu dalam pelayanan
2. Untuk dimensi *realibility* (kehandalan), terdiri atas indikator:
  - a. Kecermatan petugas dalam melayani pelanggan
  - b. Memiliki standar pelayanan yang jelas
  - c. Kemampuan petugas/aparatur dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan
  - d. Keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu dalam proses pelayanan



3. Untuk dimensi *responsiveness* (respon/ tanggapan), terdiri dari atas indikator:
  - a. Merespon setiap pelanggan / pemohon yang ingin mendapatkan pelayanan
  - b. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cepat
  - c. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan tepat
  - d. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan cermat
  - e. Petugas/ aparatur melakukan pelayanan dengan waktu yang tepat
  - f. Semua keluhan pelanggan direspon oleh petugas
4. Untuk dimensi *assurance* (jaminan), terdiri atas indikator:
  - a. Petugas memberikan jaminan tepat waktu dalam pelayanan
  - b. Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan
  - c. Petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan
  - d. Petugas memberikan jaminan kepastian biaya dalam pelayanan
5. Untuk dimensi *empathy* (empati), terdiri atas indikator:
  - a. Mendahulukan kepentingan pemohon/ pelanggan
  - b. Petugas melayani dengan sikap ramah
  - c. Petugas melayani dengan sikap sopan santun
  - d. Petugas melayani dengan tidak diskriminatif
  - e. Petugas melayani dengan menghargai setiap pelanggan

Penilaian terhadap kualitas pelayanan publik memiliki banyak aspek.

Namun untuk mempermudah dalam pelaksanaan penilaian, maka perlu di perhatikan faktor-faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik tersebut.

Atmaja (Ihsanuddin, 2014: 96) mengemukakan faktor-faktor yang dapat mempengaruhi kualitas pelayanan publik yang antara lain disebabkan oleh:

1. Struktur organisasi; yaitu susunan bagian-bagian yang mempunyai tugas dan fungsi, yang saling berhubungan serta mempunyai tanggungjawab dan wewenang dalam pemberian pelayanan publik.
2. Kemampuan aparat; yaitu kemampuan aparat yang bertugas dalam hal melayani kebutuhan dari pengguna jasa merupakan hal yang sangat penting.
3. Sistem pelayanan; yaitu suatu rangkaian yang saling terkait secara utuh membentuk kebulatan dalam rangka memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat sebagai pengguna jasa dari pelayanan publik.

## **2.4 Inovasi**

Istilah inovasi sendiri menemukan pengertian modernnya untuk pertama kali dalam Oxcord English Dictionary edisi tahun 1939 yaitu, “...*The act of introducing a new product into market*”. Dalam hal ini inovasi dipahami sebagai proses penciptaan produk (barang atau jasa) baru, pengenalan metode atau ide baru atau penciptaan perubahan atau perbaikan yang incremental (Hilda, 2014: 4). Sedangkan pengertian inovasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya.

Osborne dan Brown (Pratama, 2013: 220) mengungkapkan bahwa inovasi merupakan pengenalan sesuatu yang baru ke dalam sebuah sistem, akan tetapi

tidak selalu seperti itu, dalam keadaan tertentu dan dengan aplikasi (seringkali inovasi) dari sebuah ide baru. Inovasi tersebut menghasilkan sebuah proses transformasi yang membawa sesuatu yang terputus dari subjeknya (seperti produk atau layanan) dan atau lingkungannya (seperti organisasi, pasar atau komunitas).

Selanjutnya menurut Galbraith (Handayani, 2016: 85) inovasi merupakan sebuah proses dari penggunaan teknologi baru kedalam suatu produk sehingga produk tersebut mempunyai nilai tambah. Menurut Damanpour (Samsara, 2013: 6) inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sedangkan inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan/ciptaan/kreativitas/ciptaan baru dalam pelayanan publik (Hilda, 2014: 4).

#### a. Tipologi Inovasi

Tipologi inovasi sektor publik menurut Muluk (Fitriana, 2014: 4-5) terbagi lima, yaitu:

1. Inovasi produk layanan, adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan.
2. Inovasi proses layanan, adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu dalam kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi.
3. Inovasi metode layanan, adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan.

4. Inovasi kebijakan, adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada.
5. Inovasi sistem, adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan.

b. Level Inovasi

Menurut Mulgan dan Albury (Hilda, 2014: 4), level inovasi terbagi sebagai berikut:

1. Inovasi *incremental* berarti inovasi yang terjadi untuk membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suatu proses atau layanan yang ada. Pada umumnya sebagian besar inovasi yang ada pada level ini jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian.
2. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan.
3. Inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya dan organisasi.

c. Kategori Inovasi

Menurut Muluk (Hilda, 2014: 4), dilihat dari segi proses inovasi dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

1. *Sustaining innovation* (inovasi terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. *Discontinues innovation* (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

d. Atribut Inovasi

Inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut didalamnya. Menurut Rogers (Ulum, 2012: 131) atribut inovasi antara lain sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau keuntungan relatif, sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
2. *Compability* atau kesesuaian inovasi juga sebaliknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang diganti. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru.

3. *Complexity* atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. *Triability* atau kemungkinan dicoba inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
5. *Observability* atau kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu lebih baik.

## **2.5 PENELITIAN TERDAHULU**

1. Wahyuni, pada eJournal Administrasi Negara, Vol 3 No. 1 (2015) : 325-338. ISSN 0000 - 0000, [ejournal.an.fisip-unmul.ac.id](http://ejournal.an.fisip-unmul.ac.id), dengan Judul Penelitian “ Kualitas Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda. Jenis penelitian yang dilakukan diskriptif kualitatif. Bukti fisik SAMSAT selalu melakukan perawatan terhadap fasilitas yang ada serta menjaga keberhasilan luar maupun di dalam kantor. Kehandalan para petugas di SAMSAT sudah profesional di dalam melaksanakan tugasnya. Jaminan sikap para petugas melayani dengan sopan, ramah dan bersahaja. Perhatian pegawai SAMSAT akan

membantu memberikan pelayanan yang terbaik kepada para wajib pajak, termasuk pelayanan. Masyarakat yang mengalami kesulitan, maka pegawai akan senantiasa untuk mengarahkannya, perhatian tulus yang bersifat individual di SAMSAT.

2. Ardiani, pada jurnal perpajakan, Vol. 9 No. 1 2016, dengan judul penelitian “Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan inovasi SAMSAT keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggara Pelayanan Publik. Faktor pendukung terdiri dari sosialisasi, kerjasama pihak terkait serta lokasi pelayanan sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari kesadaran wajib pajak, sarana dan prasarana serta keterbatasan layanan selanjutnya rata-rata laju pertumbuhan penerimaan kas sebesar 110,72%.
3. Meirinawati, pada jurnal ISSN 1412-7040, Vol. 12 No. 1. April 2015, dengan judul jurnal “Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui *Citizen’s Charter*”. Dalam jurnal ini menjelaskan bahwa idealnya pelayanan publik harus diberikan secara baik guna mencapai kepuasan masyarakat. Buruknya pelayanan publik yang masih dirasakan oleh masyarakat sampai saat ini, mendorong Pemerintah untuk melakukan

upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Upaya tersebut diwujudkan dalam bentuk *Citizen's Charter* atau kontrak pelayanan. *Citizen's Charter* adalah suatu pendekatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang menempatkan pengguna layanan sebagai pusat perhatian. Maksudnya, bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik harus memprioritaskan kebutuhan dan kepentingan pengguna layanan. Selama ini yang terjadi adalah masyarakat kurang dilibatkan pada proses penyelenggaraan pelayanan publik, sehingga keputusan yang dihasilkan pada penyelenggaraan pelayanan publik masih dilakukan secara sepihak. Adanya *Citizen's Charter* mendorong penyedia layanan untuk bersama dengan pengguna layanan dan *stakeholder* lainnya untuk menyepakati jenis prosedur, waktu, biaya, serta cara pelayanan.

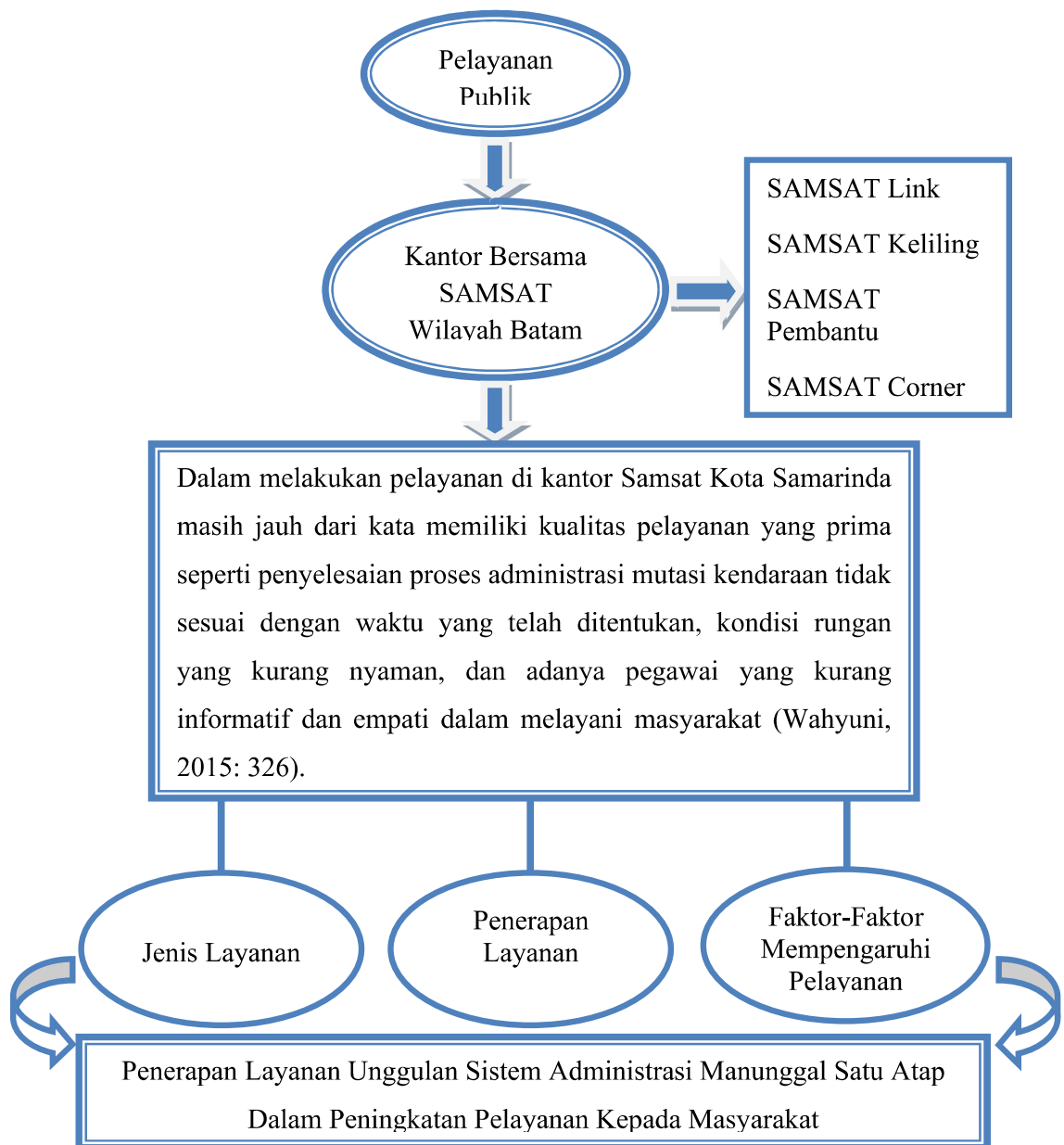
4. Prawira, pada jurnal *Administrasi Publik*, Vol. 2, No. 4 (2014), hal 715-721, dengan judul “Inovasi Layanan (Studi Kasus Call Center SPGDT 119 sebagai Layanan Gawat Darurat pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta).” Dalam melaksanakan kualitas pelayanan di bidang kesehatan, Pemerintah Provinsi DKI Jakarta meluncurkan inovasi layanan Call Center SPGDT 119. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa inovasi dan kualitas layanan Call Center SPGDT 119. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif-deskriptif dengan model interaktif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Call Center SPGDT 119 adalah inovasi pemberian layanan kegawatdaruratan kepada masyarakat karena memberikan cara



baru dalam pelayanannya. Layanan ini berkualitas baik. Selain itu layanan ini memiliki kelebihan dibandingkan dengan layanan lainnya, yaitu kemudahan akses layanan dengan menelepon secara langsung ke nomor 119 serta proses pemberian layanan 24 jam selama 7 hari.

5. Fitrianti, pada Jurnal Administrasi Publik, Vol. 2, No. 2 (2014), hal 374-380, dengan judul “Pelaksanaan Program Inovasi Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak”. Hasil penelitian menyatakan untuk mewujudkan pelayanan yang berkualitas diperlukan adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik, salah satu upayanya adalah dengan memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui berbagai macam inovasi yang berorientasi kepada masyarakat. Lembaga birokrasi Kantor Bersama SAMSAT merupakan bentuk dari kerjasama antara tiga instansi yakni, Kepolisian, Dispenda, dan Jasa Raharja yang telah menerbitkan program layanan inovasi yang berorientasi kepada masyarakat, khususnya kepada Wajib Pajak yaitu Program Inovasi SAMSAT Corner yang memiliki tujuan untuk memberikan pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien serta mempermudah para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak. Pelaksanaan program inovasi SAMSAT Corner sesuai dengan Kepmenpan No. 63/KEP/M.PAN/2003 tentang pedoman pelayanan publik yang isinya menjelaskan tentang standar dalam pelayanan publik.

## 2.6 KERANGKA PEMIKIRAN



Gambar 2.1  
Kerangka Pemikiran

## **BAB III**

### **METODOLOGI PENELITIAN**

#### **3.1 JENIS PENELITIAN**

Dalam melaksanakan suatu penelitian, langkah-langkah yang akan diambil bertujuan untuk mendapatkan data yang valid dan relevan, serta memperoleh informasi yang lengkap sesuai dengan tujuan penelitian. Maka, peneliti harus memahami terlebih dahulu dasar-dasar yang menjadi tumpuan berfikir dalam menggunakan metode penelitian. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Karakteristik penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Biklen (Sugiyono, 2014: 13) adalah seperti berikut: 1) dilakukan pada kondisi yang alamiah, langsung ke sumber data dan peneliti adalah instrument kunci. 2) penelitian kualitatif lebih bersifat deskriptif, data yang terkumpul berbentuk kata-kata atau gambar, sehingga tidak menekankan pada angka. 3) penelitian kualitatif lebih menekankan pada proses daripada produk atau outcome. 4) penelitian kualitatif melakukan analisis data secara induktif. 5) penelitian kualitatif lebih menekankan makna.

Sedangkan menurut Erikson (Sugiyono, 2014: 14) menyatakan bahwa ciri-ciri penelitian kualitatif adalah sebagai berikut: 1) metode penelitian kualitatif itu dilakukan secara intensif, 2) peneliti ikut berpartisipasi lama di lapangan, 3) mencatat secara hati-hati apa yang terjadi, 4) melakukan analisis reflektif terhadap

berbagai dokumen yang ditemukan di lapangan, dan 5) membuat laporan penelitian secara mendetail.

### **3.2 FOKUS PENELITIAN**

Fokus penelitian menurut Spradley (Sugiono, 2014: 209) adalah domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus dalam penelitian lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang akan diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Yang menjadi fokus penelitian ini adalah:

1. Jenis – jenis layanan unggulan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.
2. Penerapan jenis layanan unggulan Samsat di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.
3. Faktor-faktor yang mempengaruhi dalam penerapan layanan unggulan Samsat di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam.

### **3.3 LOKASI PENELITIAN**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Wilayah Batam, Batam Center Jalan Engku Putri No. 8, Kepulauan Riau, Indonesia. Adapun alasan memilih lokasi penelitian ini ialah dikarenakan peningkatan jumlah penggunaan kendaraan bermotor di Kota Batam akan berpengaruh dalam memberikan kualitas pelayanan kepada wajib pajak.

### 3.4 SUMBER DATA

Dalam penelitian kualitatif tidak menggunakan istilah populasi, tetapi oleh Spradley (Sugiyono, 2014: 215) dinamakan “*social situation*” atau situasi sosial yang terdiri dari tiga elemen yaitu: tempat (*place*), pelaku (*actor*), dan aktivitas (*activity*) yang berinteraksi secara sinergis. Sumber – sumber data dalam penelitian ini adalah:

- a. Data primer, diperoleh langsung dari narasumber melalui hasil wawancara dengan:
  1. Bapak Syaripuddin sebagai Ketua Kasi Penerimaan dan Penetapan
  2. Bapak Dermawan sebagai Staff Kasih Penerimaan dan Penetapan
  3. Bapak Doni Eka Putra sebagai Staff Kasih Penerimaan dan Penetapan
  4. Bapak Raja Izkar sebagai Staff Kasih Penerimaan dan Penetapan
  5. Bapak Hendra sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Batam Center
  6. Bapak Sofiyani sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Batam Center
  7. Bapak Arisman sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Batam Center
  8. Bapak Said Nordiansyah sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Keliling
  9. Bapak Abdul Majid sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Batu Aji
  10. Ibu Sri Handayani sebagai penerima pelayanan di SAMSAT Corner BCS
- b. Data Sekunder, diperoleh dengan menggunakan studi pustaka, penelusuran situs internet, peraturan perundang-undangan, dan jurnal.

### 3.5 TEKNIK PENGUMPULAN DATA

Gunawan (2013: 141) secara umum terdapat tiga macam teknik pengumpulan data, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi, yaitu:

- a. Observasi. Peneliti melakukan observasi dengan secara langsung datang ke Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Kepulauan Riau Wilayah Batam
- b. Wawancara/interview. Wawancara adalah merupakan pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab, sehingga dapat dikonstruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Peneliti melakukan wawancara kepada Ketua Kasi Penerimaan dan Penetapan, unit pelayanan, serta masyarakat yang melakukan pelayanan.
- c. Dokumentasi. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental dari seseorang, sebagai bahan tambahan buat peneliti. Peneliti menggunakan penelitian terdahulu atau jurnal dan buku-buku yang mendukung penelitian.

### 3.6 METODE ANALISIS DATA

Miles dan Huberman (Sugiyono, 2014: 246-247), mengemukakan bahwa aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas, sehingga datanya sudah jenuh. Aktivitas dalam analisis data, yaitu *data reduction*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

a. *Data Reduction* (Reduksi Data)

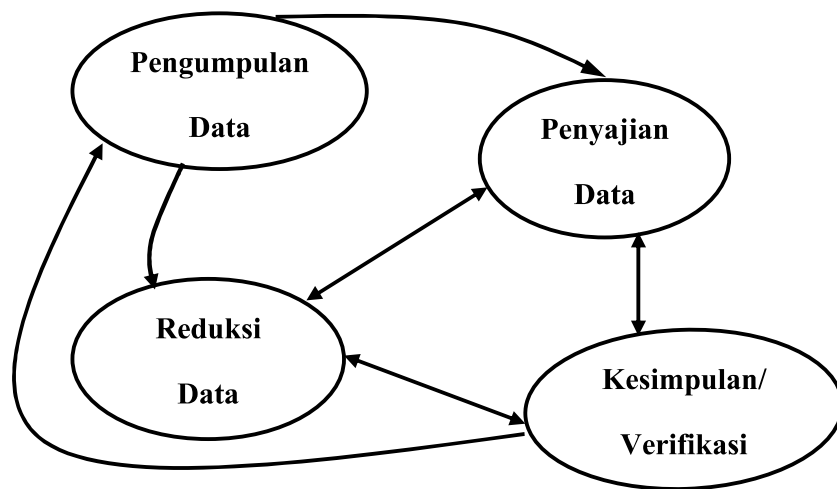
Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran yang lebih jelas, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

b. *Data Display* (Penyajian Data)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, dan *flowchart*. Yang paling sering digunakan untuk menyajikan data dalam penelitian kualitatif adalah dengan teks yang bersifat naratif.

c. *Conclusion Drawing/Verification* (Penarikan kesimpulan dan verifikasi)

Kesimpulan dalam penelitian kualitatif adalah merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.



Gambar 3.1. Komponen dalam analisis data (*interactive model*)  
Sumber : Sugiyono, 2014: 247