

**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
131010003**

**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,

Iis 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 hargai 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 depeloved 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
 BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	5
1.3 Tujuan Penelitian	6
1.4 Manfaat Penelitian	6
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
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
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
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
 BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
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

DAFTAR PUSTAKA	66
-----------------------------	-----------

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