



**Analisis Kualitas Pelayanan Publik
(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)**

SKRIPSI

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun

Nama : Bagus Noor Handika

NIM : 14020114140119

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2020

**HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH
(SKRIPSI)**

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

1. Nama Lengkap : Bagus Noor Handika
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020114140119
3. Tempat / Tanggal Lahir : Kudus, 2 Januari 1995
4. Program : S1 Reguler FISIP – Undip
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Desa Pasuruhan Lor RT.01 RW.07 Kec. Jati
Kab. Kudus

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang saya susun dengan judul:

Analisis Kualitas Pelayanan Publik

(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)

Adalah benar-benar hasil karya saya dan bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 20 Februari 2020
Pembuat Pernyataan;

Bagus Noor Handika
NIM. 14020114140119

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Publik
(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)

Penyusun : Bagus Noor Handika

NIM : 14020114140119

Jurusan : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan Pendidikan

Strata 1

Semarang, 30 Maret 2020

Dekan

Wakil Dekan I



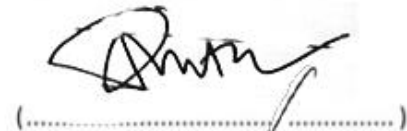
Dr. Drs. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827 1990011001



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.
NIP. 19690822 199403003

Dosen Pembimbing

1. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si



(.....)

Dosen Penguji

1. Dra. Susi Sulandari, M.Si



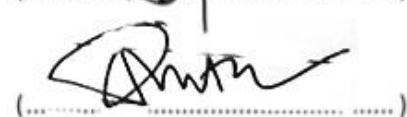
(.....)

2. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si



(.....)

3. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si



(.....)

HALAMAN MOTTO

“Engkau berpikir tentang dirimu sebagai seonggok materi semata, padahal di dalam dirimu tersimpan kekuatan tak terbatas.”

— Ali Bin Abi Thalib

“know yourself and you will win all battles”

— Sun Tzu

“Pain is inevitable. Suffering is optional.”

— Haruki Murakami

ABSTRAK

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PUBLIK
(Studi Kasus Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus)
NAMA : BAGUS NOOR HANDIKA
NIM : 14020114140119

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tapi juga untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya demi mencapai tujuan bersama. Akan tetapi penyelenggaraan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sendi pelayanan antara lain yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar penduduk, masih dirasakan belum seperti yang diharapkan oleh masyarakat, terutama pada pelayanan yang diberikan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus. Masalah yang muncul adalah bagaimana kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus? Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan publik pada kantor SAMSAT Kabupaten Kudus dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat pada pelaksanaan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelaksanaan pelayanan publik di Kantor SAMSAT kabupaten Kudus sudah menerapkan dimensi *Tangibel*, *Realibility*, *Responsiviness*, *Assurance* dan *Emphaty* beserta kriteria-kriterianya, akan tetapi masih terdapat beberapa kriteria yang belum berjalan antara lain, kenyamanan fasilitas, kemudahan dalam proses pelayanan, kecermatan pegawai, pelayanan dengan cepat dan tepat, dan menghargai setiap pelanggan. Faktor yang dianggap sebagai penghambat dalam penelitian ini antara lain, kurangnya jumlah tempat duduk, kurang jelasnya alur pelayanan yang disebabkan oleh penempatan teller, kurang aktifnya petugas dalam memberikan informasi tentang alur pelayanan, kurangnya tingkat ketelitian petugas dalam melaksanakan pelayanan dan petugas yang dinilai kurang menghargai masyarakat penerima pelayanan.

Kata kunci: Kualitas Pelayanan Publik, SAMSAT, kabupaten kudus

ABSTRACT

TITLE : THE ANALYSIS OF PUBLIC SERVICE QUALITY
(Case Study at The SAMSAT Office in Kudus Regency)
NAME : BAGUS NOOR HANDIKA
NIM : 14020114140119

The Government is essentially a public servant, it is not held to serve itself, but also to serve the public and create conditions that allow each member of the public to develop their abilities and creativity in order to achieve common goals. However, the implementation of public services carried out by government apparatus in various service sectors, among others, involving the fulfillment of civil rights and basic needs of the population, still has not met public expectations, especially for services provided at the SAMSAT Office in Kudus Regency. The problem that arises is how is the quality of public services at the SAMSAT Office in Kudus Regency? The purpose of this study was to determine the quality of public services at the SAMSAT office in Kudus Regency and to determine the supporting and inhibiting factors in the implementation of services at the SAMSAT Office in Kudus Regency. The method used in this research is descriptive qualitative research. The results of this study indicate that the implementation of public services at the SAMSAT office in Kudus district has applied the Tangible, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty dimensions along with its criteria, however there are still some criteria that have not been implemented, among others, the convenience of facilities, ease in the service process, employee accuracy, service quickly and accurately, and respect for each customer. Factors to be considered as an inhibitor in this study, among others, a lack of seating, lack of clarity on service flow caused by the placement of a teller, less active officers in providing information about the flow of services, lack of accuracy level officers in carrying out the service and the officer who rated undervaluation community service recipient.

Keywords: Quality of Public Services, SAMSAT, kudus regency

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahiim

Alhamdhulillaahi Rabbil'aalamin segala Puji bagi Allah, yang telah memberikan limpahan rahmat, karunia serta kasih sayang yang tiada hentinya kepada penulis. Shalawat serta salam semoga tetap tercurah pada Nabi Muhammad SAW beserta keluarga, sahabat dan para pengikutnya hingga akhir zaman. Alhamdhulillah atas segala rahmat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan diberikan kemudahan dan ketabahan serta kekuatan lahir dan batin.

Penulis mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan skripsi ini sampai selesai. Semoga kebaikan semuanya menjadi amal ibadah dan mendapat pahala yang berlimpah dari Allah SWT. Skripsi ini tidak akan tersusun tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, maka penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang.
2. Dr. Dra. Tri Yuniningsih, M.Si. selaku Ketua Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro, tempat dimana penulis menimba ilmu.
3. Dra. Dewi Rostyaningsih, M.Si terima kasih atas segala bimbingan dan arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dengan baik dan benar.

4. Amni Zarkasyi Rahman, S.A.P., M.Si selaku dosen wali dan dosen penguji yang telah memberikan nasihat dan arahnya selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik.
5. Seluruh Dosen di Departemen Administrasi Publik Universitas Diponegoro Semarang. Terima kasih atas segala pengetahuan yang telah bapak dan ibu berikan selama saya menjadi bagian dari keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2014.
6. Seluruh petugas SAMSAT Kabupaten Kudus.
7. Ayah penulis H. Syafi'i. Terimakasih atas segala doa, dukungan dan pelajaran hidup yang tidak pernah dapat tergantikan.
8. Ibu penulis Almh. Hj. Masriah.
9. Kakak penulis. Endahyani dan Dr. Sam'ani Intakoris, ST., MT yang telah mensupport saya dan memberikan tempat tinggal selama di Semarang
10. Teruntuk Indri Setiawati, S.A.P terima kasih telah mendukungku dalam keadaan apapun dan mempercayaku dengan sepenuh hati.
11. Keluarga besar Administrasi Publik angkatan 2014.
12. Teman-teman *Los Pepes*.
13. Teman-teman *Suket-teki*.
14. Teman-teman *Surti Gaming*

Semarang, 20 Februari 2020

Bagus Noor Handika
NIM.14020114140119

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)	ii
HALAMAN MOTTO	iv
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I	Error! Bookmark not defined.
1.1 Latar Belakang	Error! Bookmark not defined.
1.2 Perumusan Masalah	Error! Bookmark not defined.
1.3 Tujuan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4 Kegunaan Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.4.1 Kegunaan Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.4.2 Kegunaan Praktis	Error! Bookmark not defined.
1.5 Kerangka Pemikiran Teoritis	Error! Bookmark not defined.
1.5.1 Penelitian Terdahulu	Error! Bookmark not defined.
1.5.2 Administrasi Publik	Error! Bookmark not defined.
1.5.3 Manajemen	Error! Bookmark not defined.
1.5.4 Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
1.5.5 Jenis-jenis Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
1.5.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	Error! Bookmark not defined.
	defined.
1.6 Fenomena Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7 Metode Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7.1 Desain Penelian	Error! Bookmark not defined.
1.7.2 Situs penelitan	Error! Bookmark not defined.
1.7.3 Subjek Penelitian	Error! Bookmark not defined.
1.7.4 Jenis Data	Error! Bookmark not defined.

1.7.5 Sumber Data	Error! Bookmark not defined.
1.7.6 Teknik Pengumpulan Data	Error! Bookmark not defined.
1.7.8 Analisis dan Interpretasi Data....	Error! Bookmark not defined.
1.7.9 Kualitas Data	Error! Bookmark not defined.
BAB II	Error! Bookmark not defined.
2.1 Gambaran Umum Kabupaten Kudus...	Error! Bookmark not defined.
2.1.1 Kondisi Geografis	Error! Bookmark not defined.
2.1.2 Kondisi Demografi.....	Error! Bookmark not defined.
2.2 Gambaran Umum Kantor SAMSAT ...	Error! Bookmark not defined.
2.2.1 Visi dan Misi	Error! Bookmark not defined.
2.2.2 Struktur Organisasi	Error! Bookmark not defined.
BAB III	Error! Bookmark not defined.
3.1 Deskripsi Informan	Error! Bookmark not defined.
3.2 <u>Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Kudus</u>	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
3.2.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) ...	Error! Bookmark not defined.
3.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	Error! Bookmark not defined.
3.2.3. <i>Responsiveness</i> (Respon)	Error! Bookmark not defined.
3.2.4. <i>Assurance</i> (Jaminan)	Error! Bookmark not defined.
3.2.5. <i>Emphaty</i> (Empati)	Error! Bookmark not defined.
BAB IV	Error! Bookmark not defined.
4.1 <u>Kualitas Pelayanan Publik di Kantor SAMSAST Kabupaten Kudus</u>	Error! Bookmark not defined.
Error! Bookmark not defined.	
4.1.1 Dimensi <i>Tangible</i> (Berwujud) ...	Error! Bookmark not defined.
4.1.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	Error! Bookmark not defined.
4.1.3 <i>Responsiveness</i> (Respon)	Error! Bookmark not defined.
4.1.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	Error! Bookmark not defined.
4.1.5 Dimensi <i>Emphaty</i> (Empati)	Error! Bookmark not defined.
BAB V	Error! Bookmark not defined.
5.1 <u>Kesimpulan</u>	Error! Bookmark not defined.

5.2 Saran	Error! Bookmark not defined.
DAFTAR PUSTAKA	Error! Bookmark not defined.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	15
Tabel 2.1 Luas Wilayah Kabupaten Kudus	48
Tabel 2.2 Indikator Kependudukan	50
Tabel 2.3 Statistik Ketenagakerjaan	51
Tabel 3.1 Deskripsi Informan	61
Tabel 4.1 Hasil Penelitian	95

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Peta kabupaten kudus.....	47
Gambar 2.2 Struktur Organisasi	60
Gambar 3.1 Fasilitas SAMSAT Kabupaten Kudus	65
Gambar 3.2 Petunjuk-petunjuk mengenai prosedur tertera di dinding	7

