



**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SAMSAT MAL
PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KEBUMEN**

Skripsi

**Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan Pendidikan Strata 1
Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro**

Penyusun:

Muhammad Khozien Khabibi

14030117130049

PROGRAM STUDI SARJANA S-1 ADMINISTRASI PUBLIK

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS DIPONEGORO

SEMARANG

2022

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Muhammad Khozien Khabibi
Nomor Induk Mahasiswa : 14030117130049
Tempat / Tanggal Lahir : Kebumen, 19 Agustus 1998
Jurusan / Program Studi : S1 Administrasi Publik
Alamat : Jl. Bahayangkara No. 31 Rt/Rw 03/01 Desa
Kembaran, Kebumen

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi/TA) yang saya tulis berjudul :

Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen

Adalah benar-benar Hasil Karya Ilmiah Tulisan Saya Sendiri, bukan hasil karya ilmiah orang lain dan juga tidak mengandung plagiasi dari sumber informasi lainnya. Hal ini diperkuat dengan hasil uji kemiripan Turnitin yang kurang dari 20 %. Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil plagiasi 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, 16 Juni 2022

Pembuat Pernyataan,



Muhammad Khozien Khabibi

14030117130049

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan
Publik Kabupaten Kebumen

Nama Penyusun : Muhammad Khozien Khabibi

NIM : 14030117130049

Departemen : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I
pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Diponegoro.

Semarang, 29 Juni 2022

Dekan



Dr. Drs. Hardi Warsosno, MTP
NIP.19640827 199001 1 001

Dosen Pembimbing

Dra. Maesaroh, M.Si

Dra. Nina Widowati, M.Si

Dosen Penguji

Dra. Dyah Hariani, MM


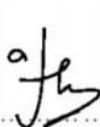


Dra. Maesaroh, M.Si

Dra. Nina Widowati, M.Si

Wakil Dekan I



Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol
NIP. 19690822 199403 1 003


(.....)
(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

MOTTO

“Jika Kamu Melangkah Mungkin Ada Hasil, Mungkin Tidak Ada Hasil.

Tapi Jika Kamu Tidak Melangkah Sudah Pasti Tidak Ada Hasil.”

*“Yakinlah ada sesuatu yang menantimu selepas banyak kesabaran
(yang kau jalani), yang akan membuatmu terpana hingga kau lupa betapa*

pedihnya rasa sakit”

-Ali bin Abi Thalib-

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan rasa syukur yang mendalam, akan saya dedikasikan kepada semua pihak yang berperan dalam penyelesaian Karya Ilmiah/Skripsi ini :

1. Keluarga penulis yang selalu memberikan semangat dan mendoakan serta membantu menyelesaikan skripsi ini.
2. Dosen Pembimbing yang senantiasa memberikan saran dan masukan dalam terselesaikannya penelitian ini.
3. Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu pintu yang sangat membantu dalam memberikan data dan informasi terkait penelitian ini.
4. Sahabat dan teman-teman penulis yang membantu selama proses penyusunan skripsi.

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PADA SAMSAT MAL PELAYANAN PUBLIK KABUPATEN KEBUMEN

Muhammad Khozien Khabibi, Maesaroh, Nina Widowati

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof H Soedarto, S.H, Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1269

Telepon (024)7465407 Faksimile (024)7465405

Laman : <http://fisip.undip.ac.id> email : fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

Mal Pelayanan Publik menjadi inovasi baru dalam pemberian layanan yang diberikan kepada masyarakat dimana pelayanan diharapkan akan memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan. Salah satu pelayanan yang ada di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen adalah pelayanan Samsat. Kualitas pelayanan pada pelayanan Samsat masih belum optimal dengan ditemukan beberapa permasalahan yaitu terkait kondisi fisik lingkungan dan kecermatan pegawai. Tujuan dari penelitian ini adalah menganalisis bagaimana kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dan menganalisis aspek pendukung dan penghambat kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen. Dimensi kualitas pelayanan yang digunakan untuk menganalisis kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yaitu *Tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Metode penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen dapat dikatakan belum baik. Hal ini disebabkan karena ada dua dimensi yang masih belum maksimal, yaitu dimensi tangible menunjukkan kondisi ruang tunggu yang tidak kondusif pada hari Senin dan antrian yang cukup banyak sehingga masyarakat harus menunggu diluar gedung. Fasilitas yang ada pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen juga belum maksimal. Dimensi reliability menunjukkan kecermatan pegawai yang belum maksimal. Adapun aspek pendukung kualitas pelayanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yaitu komitmen pegawai yang baik dan sarana dan prasarana pendukung proses pelayanan. Aspek penghambat pada pelayanan Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yaitu kondisi ruang tunggu yang tidak kondusif, fasilitas yang belum maksimal, dan kecermatan pegawai yang kurang optimal. Saran yang diberikan penulis yaitu melakukan evaluasi secara rutin, membatasi jumlah pengunjung agar antrian tidak terlalu banyak, membenahi fasilitas layanan, dan meningkatkan kecermatan pegawai

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Mal Pelayanan Publik, Samsat

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY AT SAMSAT MALL PUBLIC
SERVICES OF KEBUMEN REGENCY***

Muhammad Khozien Khabibi, Maesaroh, Nina Widowati

Departement of Public Administration, Faculty of Social and Political Science

Jl. Prof. H. Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Postal Code 1269

Phone (024) 7465407 Fax (024) 7465405

Website : <http://fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Public Service Malls are a new innovation in the provision of services provided to the community where services are expected to make it easier for the community to obtain public services. One of the services in the Public Service Mall of Kebumen Regency is the Samsat service. The quality of service in Samsat services is still not optimal with several problems found, namely related to the physical environment and the accuracy of employees. The purpose of this study was to analyze how the quality of service at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency and to analyze the supporting and inhibiting aspects of service quality at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency. The dimensions of service quality used to analyze the quality of service at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency are tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research method uses a descriptive method with a qualitative approach. The results of the study indicate that the quality of public services at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency could be stated still not good. This is because there are two dimensions that are still not optimal, namely the tangible dimension which shows the condition of the waiting room which is not conducive on Mondays and there are quite a lot of queues so people have to wait outside the building. The existing facilities at the Public Service Mall of Kebumen Regency are also not optimal. The reliability dimension shows that the accuracy of employees is not maximized. The supporting aspect for the quality of public services at the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency are good employee commitment and facilities to support the service process. The inhibiting aspects of the Samsat Public Service Mall of Kebumen Regency are the condition of the waiting room that is not conducive, the facilities are not optimal, and the accuracy of the employees is not optimal. The advice given by the author is to evaluate regularly, limit the number of visitors so that there are not too many queues, fix service facilities, and increase employee accuracy.

Keywords : Service Quality, Public Service Mall, Samsat

KATA PENGANTAR

Segala Puji syukur bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat, karunia, dan hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “**Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen**”. Adapun maksud dari penulisan skripsi ini sebagai syarat guna menyelesaikan pendidikan Strata 1 (S1) pada Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Penulis menyadari tanpa adanya arahan, dukungan dan do'a dari berbagai pihak penulisan skripsi ini tidak terselesaikan dengan baik. Dengan kerendahan hati dan rasa terima kasih penulis ucapkan tak terhingga kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
2. Ibu Dr. A.P. Tri Yuningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.
3. Ibu Dra. Maesaroh, M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Diponegoro dan Dosen Pembimbing Utama Skripsi yang telah membimbing Penulis dalam menyusun skripsi dengan penuh kesabaran, selalu memberikan arahan, nasihat, dan ilmu yang bermanfaat.
4. Ibu Dra. Nina Widowati, M.Si selaku Dosen Pembimbing Kedua Skripsi yang telah membimbing Penulis dalam menyusun skripsi dengan penuh kesabaran, selalu memberikan arahan, nasihat, dan ilmu yang bermanfaat.

5. Ibu Dra. Dyah Hariani M.M. selaku Dosen Wali dan Dosen Penguji yang telah memberikan arahan, ilmu, dan segala perhatian kepada penulis dari semester awal hingga selesainya skripsi.
6. Seluruh Dosen Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang luar biasa selama menempuh pendidikan di Universitas Diponegoro.
7. Pihak Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu dan pegawai Samsat Mal Pelayanan Publik yang telah mengizinkan dan membantu Penulis dalam meneliti dan memperoleh data penelitian.
8. Seluruh narasumber, yaitu masyarakat pengguna layanan pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen yang telah bersedia membantu Penulis dan memberikan segala informasi dalam menyelesaikan skripsi.
9. Keluarga Penulis, Bapak, Ibu, dan Kakak atas segala do'a dan dukungan yang tiada henti kepada penulis.
10. Teman-teman SLBi, Arindra, Azwin, Difadin, Gigih, Gita, Gatul, Hikam, Kokom, Rizki, dan Syafiq yang sudah mendukung, menjadi penyemangat, dan memberi hiburan bagi penulis.
11. Teman-teman *late game*-ku, Innas, Yunus, Umi, dan Putih yang telah membantu selama proses penyelesaian skripsi.
12. Teman-teman HMJ Administrasi Publik, dan bidang Mikat (Kak Gilby, Kak Anes, Kak Misva, Kak Alpis, Kak Adi, Adam, Renna, Laras, Aldy

Zul) yang telah memberikan pengalaman yang sangat bermanfaat dan banyak cerita di bangku perkuliahan.

13. Teman-teman dan sahabat baik yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan semangat kepada penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan Skripsi ini tidak luput dari kemungkinan ditemukannya kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun sangat diharapkan untuk perbaikan kedepannya. Dengan demikian, Penulis berharap semoga Skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak yang membutuhkan.

Semarang, 16 Juni 2022

Penulis



Muhammad Khozien Khabibi

NIM. 14030117130049

DAFTAR ISI

HALAMAN PERNYATAAN KEASLIAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vi
ABSTRACT.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	16
1.3 Perumusan Masalah.....	16
1.4 Tujuan Penelitian.....	16
1.5 Manfaat Penelitian.....	17
1.6 Kerangka Teori.....	17
1.6.1 Administrasi Publik.....	17
1.6.2 Paradigma Administrasi Publik.....	19
1.6.3 Manajemen Publik.....	21
1.6.4 Pelayanan Publik	22
1.6.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	25
1.6.6 Dimensi Kualitas Pelayanan Publik	26
1.7 Operasionalisasi Konsep	31
1.8 Argumen Penelitian.....	33
1.9 Metode Penelitian.....	33
1.9.1 Tipe Penelitian.....	33

1.9.2 Lokasi Penelitian	34
1.9.3 Subjek Penelitian	34
1.9.4 Jenis Data	35
1.9.5 Sumber Data	35
1.9.6 Teknik Pengumpulan Data	36
1.9.7 Teknik Analisis Data	37
1.9.8 Kualitas Data	38
BAB II.....	40
GAMBARAN UMUM	40
2.1 Profil Kabupaten Kebumen	40
2.2 DPMPTSP Kabupaten Kebumen	41
2.2.1 Tugas dan Fungsi.....	43
2.2.2 Struktur Organisasi.....	44
2.3 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen	45
BAB III	48
PENYAJIAN DAN PEMBAHASAN.....	48
3.1 Identitas Informan	48
3.2 Hasil Penelitian Analisis Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.....	49
3.2.1 <i>Tangibles</i> (Bukti Fisik).....	50
3.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	61
3.2.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan)	66
3.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	71
3.2.5 <i>Empathy</i>	76
3.2.6 Aspek Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen	81
3.3 Analisis Hasil Penelitian	83
3.3.2 Aspek Pendukung dan Penghambat Kualitas Pelayanan Pada Samsat Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen	93
BAB IV	98
PENUTUP.....	98

4.1 Kesimpulan.....	98
4.2 Saran.....	102
DAFTAR PUSTAKA	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Penelitian Terdahulu	12
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	49
Tabel 3.2 Rekapitulasi Hasil Penelitian	81
Tabel 3.3 Aspek Pendukung dan Penghambat.....	92

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Data Laporan Masyarakat Tahun 2021	3
Gambar 1.2 Kondisi Antrean Diluar Gedung	11
Gambar 2.1 Peta Kabupaten Kebumen	41
Gambar 2.2 Struktur Organisasi DPMPTSP Kabupaten Kebumen	44
Gambar 2.3 Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen.....	45
Gambar 3.1 Lobby Mal Pelayanan Publik Kabupaten Kebumen	53
Gambar 3.2 Loker Pelayanan Samsat.....	54
Gambar 3.3 Tempat Bermain Anak dan Pojok ASI.....	57
Gambar 3.4 Pegawai Memberikan Arahan Kepada Masyarakat	59
Gambar 3.5 Parkiran Kendaraan	74

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Izin Penelitian	99
Lampiran 2. Interview Guide.....	98
Lampiran 3. Dokumentasi.....	102
Lampiran 4. Transkrip Wawancara	104