

**KINERJA KANTOR PELAYANAN SAMSAT DALAM
PEMBUATAN STNK DARI PERSPEKTIF *CUSTOMER***
(Studi Kasus : Kantor Pelayanan Samsat Kota Yogyakarta Tahun 2005)

SKRIPSI



Disusun oleh :

Nama : Al Ifron

NIM : 20020540020

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JURUSAN ILMU PEMERINTAHAN
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA**

2007

HALAMAN PERSETUJUAN

KINERJA KANTOR PELAYANAN SAMSAT DALAM

PEMBUATAN STNK DARI PERSPEKTIF CUSTOMER

(Study Kasus Pada Kantor pelayanan Samsat kota Yogyakarta Tahun 2005)

Telah disetujui,

Januari 2007

Mengetahui
pembimbing 1,



Dra. Atiek Septi W. M. Si

SKRIPSI

Telah dipertahankan dan disahkan didepan penguji
Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Pada:

Hari/Tanggal : Rabu, 31 Januari 2007

Tempat : Ruang Sidang Fisipol Lantai I

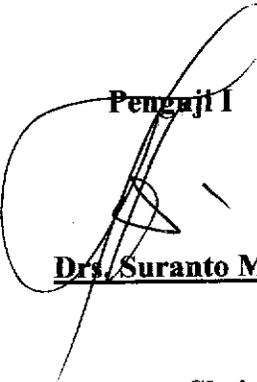
SUSUNAN TIM PENGUJI

Ketua



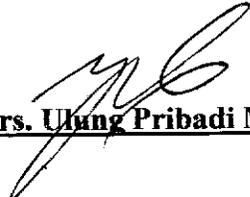
Dra. Atiek Septi W. M.Si

Penguji I



Drs. Suranto M. Pol

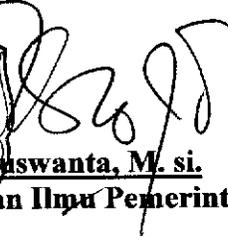
Penguji II



Drs. Ulung Pribadi M.Si

Skripsi ini telah diterima sebagai salah satu
Persyaratan untuk memperoleh gelar sarjana (S- 1)

Tanggal:



Drs. Suswanta, M. si.
Ketua Jurusan Ilmu Pemerintahan

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwasannya skripsi yang saya buat ini merupakan betul-betul hasil karya sendiri yang mana didalamnya tidak terdapat sebuah karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan pada suatu perguruan tinggi manapun sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat suatu karya dan pendapat orang lain yang pernah tertulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali secara tertulis dan teoritis yang diacu dalam naskah ini dan disebutkan didalam daftar pustaka. Kemudian apabila dikemudian hari ternyata terbukti menduplikasi dan ada pihak lain yang merasa dirugikan dan menuntut maka saya akan bertanggung jawab penuh apa pun bentuknya dan menerima segala konsekuensi yang diberikan.

Yogyakarta, januari 2007

Yang membuat pernyataan

AL IFRON

KATA PENGANTAR

Bismillaahirohmannirohim

Assallamu'alikum Wr. Wb.

Puji syukur hamba panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmad dan hidayah-Nya, sehingga penyusun dapat menyelesaikan penulisan skripsi ini dengan judul “Kinerja Kantor Pelayanan Samsat Dalam Pembuatan STNK (Studi Kasus Pada Kantor Pelayanan Samsat Kota Yogyakarta)”

Penulisan skripsi ini merupakan salah satu persyaratan akademik untuk memperoleh gelar sarjana pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

Penyusun Menyadari bahwa skripsi ini dapat terselesaikan berkat bimbingan dan bantuan dari berbagai pihak, untuk itu penyusun menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Dr. H. Khoiruddin Bashori, M. Si. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Bambang Eka Cahya S.ip. M.Si, Selaku dekan Fisipol Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Drs. Suswanta, M.Si. Selaku ketua jurusan ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

4. Ibu Titin Purwaningsih, M. Si, Selaku wakil ketua jurusan Ilmu Pemerintahan Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
5. Ibu Dra. Atiek Septi Winarsi, M. Si. Selaku dosen pembimbing skripsi ku, yang telah banyak memberikan waktunya untuk membimbing skripsiku ini sampai dengan selesai.
6. Bapak dan Ibu Staf Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta yang telah banyak memberikan bantuan dalam menyusun Skripsi.
7. Bapak Ano Munarto S, Ik. Selaku kepala Kantor Samsat Bagian Kasi STNK Kota Yogyakarta yang telah memberikan izin untuk penelitian.
8. Seluruh pegawai Kantor Samsat yang telah banyak membantu dalam pelaksanaan penelitian.
9. Seluruh keluarga besar H. Ismail, MM.
10. Seluruh keluarga besar Alm. Datuk Yusuf.
11. Bapak dan Ibu tercinta yang telah banyak memberikan bantuan moril dan materil dalam penyusunan skripsi ku ini dan tak pernah henti-hentinya slalu mendoakan anak²mu I L U.
12. Buat adik-adikku, ARI, ALIN, FEBRI, belajarlh yang rajin semoga menjadi orang yang berguna bagi bangsa Indonesia, Khususnya bagi keluarga kita Amien.....!
13. Kawan – kawan IP 2002, Ghozali, Magli, Andre botak, M. ikhsan pace, Dian R, fajar, oko, Akbar. Suci, Loli.

14. Buat Bang amril, Aji, ruri, terimakasih atas bantuannya.
15. Teman-teman KKN: Abi surya, Ari, Alpin, Aldi, Linda, Wiwin, Risa, Opie, Hesti.
16. Toex BE 6564 AP & komputerkoe yang telah banyak membantuku dalam melakukan penelitian juga dalam penyusunan skripsiku sampai dengan selesai.
17. Anak2 KMPK-LS, Hazeli Kurniawan, Novi, Yadi, Eraz (tamong), Suranto, Indra, Reva, Icha, sori ya Bro, sukses selalu buat KMPK-LS.
- 18 Pihak-pihak yang tidak bisa saya sebutkan satu persatu, *Thanks U All*

Penyusun menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dikatakan sempurna. Untuk kritik dan saran penyusun harapkan demi menuju kearah perbaikan-perbaikan, dengan penuh harapkan skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi penulis khususnya dan bagi para pembaca umumnya.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb.

Yogyakarta, Januari 2007

Penyusun

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL	i
HALAMAN PERSETUJUAN.....	ii
HALAMAN PENGESAHAN	iii
HALAMAN PERNYATAN	iv
HALAMAN MOTTO	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	viii
SINOPSIS	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	6
C. Tujuan dan Manfaat Penelitian	6
D. Kerangka Dasar Teori	7
E. Definisi Konseptual	18
F. Definisi Operasional	19
G. Metodologi Penelitian	20
BAB II GAMBARAN UMUM	25
A. GAMBARAN UMUM KOTA YOGYAKARTA	25
Letak Geografis dan Batas Wilayah	25

1. Keadaan Alam.....	25
2. Batas Wilayah.....	26
3. Luas Wilayah	27
4. Demografi	30
B. DESKRIPSI ORGANISASI KANTOR SAMSAT	31
1. Sejarah Terbentuknya Samsat	31
2. Organisasi Samsat.....	32
3. Daftar Nama, golongan Pangkat, dan Jabatan Pegawai Samsat	36
4. Mekanisme Penerbitan STNK	44
a. Persyaratan Pendaftaran	44
b. Persyaratan Perpanjangan STNK	45
c. Pengesahan STNK R2/R4	46
d. Pengurusan STNK Hilang	48
e. Proses BBN I(Bea Balik Nama), Kendaraan Baru atau dari luar daerah	50
f. Proses BBN II (Bea Balik Nama), Rubah Identitas Kendaraan	52
5. Jenis Pungutan di Kantor Bersama Samsat	54
6. Biaya Administrasi TNKB dan STNK, Ranmor R2 dan R4.	55
BAB III ANALISIS DAN INTERPRETASI DATA	58
A. Deskripsi Responden	59
B. Analisis dan Interpretasi data setiap variabel.....	62

1. Aspek Profesionalisme	62
2. Aspek Produktifitas	65
3. Aspek Kualitas Pelayanan	68
4. Aspek Responsivitas	72
5. Aspek Responsibilitas	76
6. Aspek Akuntabilitas	79
BAB IV PENUTUP	84
A. Kesimpulan	84
B. Saran	86

LAMPIRAN

DAFTAR PUSTAKA

SINOPSIS

Skripsi ini mengambil judul "Kinerja Kantor Pelayanan Samsat Dalam Pembuatan STNK dari Perspektif Customer tahun 2005", dengan studi kasus di Kantor pelayanan Samsat (Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap) Kota Yogyakarta. Hal ini di latar belakang dengan semakin banyaknya masyarakat yang mengeluhkan pelayanan yang diberikan oleh Kantor Samsat khususnya dalam pembuatan STNK, dikarenakan masih memerlukan waktu yang relative cukup lama dalam mengurus STNK, juga penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kinerja kantor pelayanan samsat dalam pembuatan STNK, untuk mengetahui mekanisme kerja yang diberikan oleh Kantor samsat dalam pembuatan STNK, untuk itu penulis dapat mengemukakan perumusan masalah sebagai berikut; "Bagaimana Kinerja Pelayanan Kantor Samsat Dalam Pembuatan STNK"?

Penelitian ini berorientasi pada kinerja organisasi, kinerja organisasi adalah adalah suatu hasil kerja yang dicapai oleh organisasi dalam melaksanakan fungsi dan perannya, karena penelitian ini mengenai kinerja Kantor pelayanan Samsat dalam pembuatan STNK, otomatis masyarakatlah yang langsung merasakan kinerja yang dilaksanakan oleh Kantor Samsat,

Dalam penelitian ini penulis menggunakan penelitian Deskriptif Kualitatif dengan maksud untuk mengukur secara cermat masalah sosial yang ada pada saat sekarang, teknik yang digunakan untuk pengumpulan data adalah dengan; Wawancara, questioner, observasi, dan dokumentasi, dan pembahasan penulis menganalisa hasil setiap variabel yang dianalisa dalam penelitian ini adalah Kinerja Kantor pelayanan Samsat dalam pembuatan STNK, adapun variabel yang diteliti adalah; Aspek profesionalisme, produktifitas, responsivitas, responsibilitas, akuntabilitas, dari variabel diatas maka penulis menyatakan bahwa kinerja kantor pelayanan Samsat dalam pembuatan STNK, dinilai cukup baik dilihat dari rata-rata indeks 2,60.

Untuk lebih meningkatkan kinerja pelayanan publik maka Kantor Samsat ada baiknya segera membenahinya terutama pada variabel Produktifitas mengenai ketepatan waktu produk yang dikeluarkan dan variabel kualitas pelayanan mengenai kecepatan petugas dalam menyelesaikan STNK, hal ini masih dirasakan masyarakat masih jauh dari yang diharapkan, karena yang harus menjadi prioritas Kantor Samsat adalah dengan memberikan kepuasan terhadap masyarakat selaku pengguna pelayanan.