

SKRIPSI

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA SAMSAT
CORNER DIY.**



Disusun oleh:

ROFI MAULANA PRAKOSO

20150520061

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2022**

**ANALISIS KEPUASAN KONSUMEN DALAM PELAYANAN PUBLIK PADA SAMSAT
CORNER DIY.**

SKRIPSI

Diajukan sebagai Tugas Akhir dalam rangka penyelesaian studi sarjana pada program
studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu sosial dan politik
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.



Disusun oleh:

ROFI MAULANA PRAKOSO

20150520061

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH YOGYAKARTA
TAHUN 2022**

HALAMAN PERNYATAAN

NAMA :Rofi Maulana Prakoso

NIM :20150520061

JURUSAN :Ilmu pemerintahan

Dengan ini bahwa saya menyatakan skripsi yang saya buat benar dan merupakan hasil karya sendiri dan didalamnya tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar sarjana di suatu perguruan tinggi manapun, kemudian selanjutnya apabila ada dikemudian hari pada skripsi ini terbukti duplikasi dan kemudian ada pihak lain yang merasa dirugikan, maka saya akan bertanggung jawab dan menerima konsekuensi yang menyertainya.

Yogyakarta, April 2022



20150520061

III

HALAMAN MOTTO

“MEMBERIKAN KEBAIKAN DAN MENJADI PRIBADI YANG LEBIH BAIK”

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dalam skripsi ini saya sebagai penulis sendiri mempersembahkan kepada orang-orang yang sangat berarti bagi hidup saya :

1. Kepada kedua orang tua saya bapak dan ibu yang membantu mengkuliahkan, menyemangati saya yang saya sendiri di lahirkan oleh seorang ibu yang menyayangi, membimbing saya, kemudian bapak yang selalu memberikan kasih sayang kepada saya, bagi saya sendiri kedua orang tua saya sangat berjasa hingga saya sendiri lulus masa studi kesarjanaan.
2. Kepada saudara laki-laki saya lebih tepatnya adik saya yang selalu memberikan semangat buat saya, saling menyayangi antar kakak adik sendiri.
3. Kepada bude saya yang telah membimbing dan menampung saya sendiri selama saya berada di jogja hingga saya sendiri lulus masa studi kesarjanaan.
4. Kepada para saudara-saudara dan saudari-saudari dari para keluarga besar yang telah memberikan semangat hingga saya sendiri lulus masa studi kesarjanaan.
5. Kepada teman-teman dan sahabat-sahabat saya yang berada di pasuruan jatim, dan yang ada di jogja yang memberikan semangat hingga saya sendiri lulus masa studi kesarjanaan.
6. Kepada para teman-teman IP UMY angkatan 2015 yang memberikan semangat dan membantu hingga saya sendiri lulus masa studi kesarjanaan.
7. Kepada klinik skripsi IP UMY yang membantu hingga saya sendiri lulus masa studi kesarjanaan.
8. Kepada para teman-teman KKN UMY tematik 064 dan 275 yang memberikan semangat hingga saya sendiri lulus masa studi kesarjanaan.

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum wr.wb.

Puji syukur kepada kehadiran Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan karunia-nya yang selalu memberikann petunjuk serta dan membimbing penulis hingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “**Analisis kepuasan konsumen dalam pelayanan publik pada samsat corner DIY**” sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan program strata satu (S1) Program Studi Ilmu Pemerintahan di fakultas ilmu sosial dan ilmu politik Universitas Muhammdiyah Yogyakarta.

Penulis dalam kesempatan ini telah menyelesaikan skripsi ini dengan maksimal walaupun dengan kekurangan dan keterbatasan diharapkan dapat bisa bermanfaat hasil skripsi ini di masa depan, dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak, baik berupa bimbingan, pengarahan, nasihat maupun dukungan moral, untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan rasa terima kasih yang mendalam kepada:

1. Bapak Dr. Ir. Gunawan budyanto, M.P. selaku Rektor Universitas Muhammdiyah Yogyakarta
2. Bapak Dr. Takdir Ali Mukti, S,Sos.,M.Si. selaku Dekan fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
3. Bapak Dr. Tunjung Sulaksono, S.IP.,M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Bapak Muhammad Eko Atmojo, S.IP.,M.IP. Selaku Dosen pembimbing, terima kasih banyak telah membimbing dan memberikan masukan-masukan bagi penyusunan skripsi ini.
5. Ibu Dewi Sekar Kencono, S.IP.,M.Si. Selaku dosen penguji satu yang selalu memberikan masukan bagi skripsi penulis sehingga menjadi lebih baik.
6. Ibu Dra.Atik Septi Winarsih, M.Si. Selaku dosen penguji dua yang selalu memberikan masukan bagi skripsi penulis sehingga menjadi lebih baik.
7. Seluruh dosen, staf pengajar dan staf TU di Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

8. Bapak Munsif Sahirul Alim, S.Si, M.Si, M.Eng,m selaku kepala Seksi Pengkajian dan Penyiapan informasi Publik.
9. Keluarga Besarku, Sahabat dan teman-temanku terima kasih banyak Atas doa dan dukungannya.

Bagi seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan, Penulis mengucapkan terima kasih banyak atas segala doa dan dukungannya serta mohon maaf yang sebesar-besarnya, semoga amal kebaikan dan bantuan berbagai pihak tersebut mendapat balasan yang baik dari Allah SWT dan penulis berharap Skripsi ini Dapat bermanfaat untuk berbagai pihak.Amin

Wassalamualaikum wr.wb

Yogyakarta,

Penulis

Daftar isi

HALAMAN JUDUL.....	I
LEMBAR PENGESAHAN.....	II
HALAMAN PERNYATAAN.....	III
HALAMAN MOTTO.....	IV
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	V
KATA PENGANTAR.....	VI
DAFTAR ISI.....	VIII
DAFTAR GAMBAR.....	X
DAFTAR TABEL.....	XI
ABSTRAK.....	XII
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar belakang masalah.....	4
1.2 Rumusan masalah.....	5
1.3 Tujuan manfaat.....	6
1.4 Tinjauan pustaka.....	7
1.6 Kerangka dasar teori.....	16
1.7 Definisi konseptual.....	31
1.8 Definsi operasiaonal.....	32
1.9 Metode penelitian.....	34
BAB II GAMBARAN UMUM PENELITIAN	
2.1 Gambaran penelitian.....	41
BAB III PEMBAHASAN	
3.1 Hasil penelitian lapangan pada pelayanan publik pada samsat corner galleria mall.....	52
3.2 Pada minat konsumen.....	71

BAB IV PENUTUP

4.1 Kesimpulan.....72

4.2 Saran.....74

DAFTAR PUSTAKA.....76

LAMPIRAN.....83

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.2 jadwal pada samsat corner di galleria mall.

Gambar 3.3 bagian pendaftaran paling kiri sendiri

Gambar 3.4 bagian pencetakan STNK

Gambar 3.5 bagian kasir sebelah kanan

Gambar 3.6 atas mall

Gambar 3.7 samping atas mall

Gambar 3.8 interior ruang tunggu

Gambar 3.9 layar LCD untuk pemanggilan nomer antrian

Gambar 3.10 administrasi samsat corner galleria mall

Gambar 3.11 mesin untuk nomer antrian

Gambar 3.12 tampak depan dari samsat corner galleria mall.

Gambar 3.13 tampak dari maklumat pelayanan.

DAFTAR TABEL

Tabel 1.5 Tabel tinjauan pustaka.

Tabel 1.6 Hasil nama-nama petugas yang di wawancarai.

Tabel 1.7 Hasil nama-nama konsumen yang di wawancarai.

Tabel 2.2 Jenis Dan Tarif Atas Jenis Penerimaan Negara Bukan Pajak Yang Berlaku Pada Kepolisian Negara Republik Indonesia.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Dokumentasi foto

Lampiran 2. Daftar pertanyaan ke petugas samsat corner galleria mall

Lampiran 3. Daftar pertanyaan ke konsumen