

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN PADA
KANTOR SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU
ATAP) KABUPATEN JAYAWIJAYA**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan Akademik
Guna Mencapai Gelar Sarjana Pada
Program Studi Ilmu Administrasi Publik (S1)*



Oleh :
ZULKIFLI M. KARIM
NIM. 2016 11 180

**YAYASAN PENDIDIKAN ISLAM DI TANAH PAPUA
CABANG KABUPATEN JAYAWIJAYA
UNIVERSITAS AMAL ILMIAH (UNAIM) YAPIS WAMENA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
TAHUN 2020**

HALAMAN PERSETUJUAN

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN PADA KANTOR
SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP)
KABUPATEN JAYAWIJAYA

Identitas Penulis

NAMA : ZULKIFLI M. KARIM
NIM : 2016-11-180
FAKULTAS : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PRODI : ADMINISTRASI PUBLIK S-1

Telah diperiksa dan disetujui
Pada Tanggal :

Dosen Pembimbing I

Dosen Pembimbing II

Dra. TELLY NANCY SILOOY, M.Si
NIDN. 1207086701

TUKIJAN, S.Sos., M.Si
NIDN. 1427016601

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

H.MUHAMMAD ALI, S.Sos.,M.Si
NIDN. 1417056701

HALAMAN PENGESAHAN

JUDUL : ANALISIS KUALITAS PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN PADA KANTOR
SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP)
KABUPATEN JAYAWIJAYA

Telah Dipertahankan Skripsi Ini Di Depan Panitia Ujian Skripsi
Pada Hari, Tanggal

PANITIA UJIAN SKRIPSI

Ketua

Sekretaris

Dra. TELLY NANCY SILOOY,
M.Si

NIDN.1207086701

TUKIJAN, S.sos., M.Si
NIDN. 1427016601

Anggota

Anggota

SOLTAN TAKDIR, S.T., M.Si
NIDN.1214018301

SITI KHIMATUL RIZQI, S.IP., M.Si
NIDN.1201037702

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena

Dra. TELLY NANCY SILOOY, M.Si
NIDN.1207086701

KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah Subhanahuwata'ala yang menjadi sumber dari segala kekuatan atas berkat rahmat yang senantiasa tercurahkan sehingga penulis dapat termotivasi dan terbimbing untuk merampungkan skripsi dengan baik dan lancar. Teriring salam dan shalawat kepada baginda Nabi Muhammad SAW sebagai Insan Kamil yang menjadi suri tauladan terbaik ummat manusia atas misi yang diembannya yang mampu merubah zaman yang penuh dengan kejumudan pengetahuan menjadi zaman yang terang dengan ilmu pengetahuan.

Akhirnya dengan tidak mengurangi rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih kepada pihak – pihak yang telah berkontribusi atas penyusunan dan penulisan skripsi ini, diantaranya :

1. Bapak Dr. H. Rudihartono, M.Pd selaku Rektor Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena yang telah menjadi Ayahanda penulis pada saat berkuliah.
2. Dra. Telly Nancy Silooy.,M.Si selaku dosen Pembimbing I yang selalu mendampingi penulis dalam penyelesaian penelitian ini. Bapak Tukijan S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu mendukung serta bersedia membimbing penulis;
3. Bapak Tukijan S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing II yang selalu mendukung serta bersedia membimbing penulis;
4. Bapak Syamsudin Tasanif selaku Kepala Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya yang telah memfasilitasi peneliti selama proses penelitian;

5. Seluruh jajaran beserta staf-staf Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya yang juga telah memfasilitasi peneliti selama proses penelitian
6. Seluruh Responden pada penelitian ini yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis untuk menghimpun data penelitian ini.
7. Orang tua tercinta Ibu terkasih Jamaia Abbas dan Ayahanda terkasih Muhammad A. Karim yang telah menjadi motivasi dan inspirasi bagi penulis dan yang telah mendoakan penulis;
8. Paman dan Tante saya, M. Nur Abd Karim, S.Sos., M.Si. dan Karmila Kodung, S.sos. yang telah menjadi orang tua kedua saya saat saya berkuliah di Wamena dan selalu memberikan motifasi dalam penyelesaian penelitian ini.
9. Keluarga besar saya di Ternate dan Wamena yang telah banyak memberikan motivasi dan pengaruh positif hingga akhir perjalanan studi penulis;
10. Keluarga Besar Himpunan Mahasiswa Islam Cabang Jayapura Komisariat Wamena , Abang/Caca/Adinda yang telah memberikan warna selama proses studi maupun selama proses penelitian;
11. Keluarga Besar Organisasi Intra Kampus UNAIM Wamena yang mengajarkan saya proses berkembang dalam perkuliahan Komunitas PUBG Mobile Wamena yang diantaranya SDZ Rebellion, Low Connection Team, Dan Sekret.com yang selalu memberikan arahan dan motivasi agar terselesaikannya penelitian ini.

12. Keluarga besar Resimen Mahasiswa (MENWA) UNAIM Wamena yang semasa penulis aktif berkuliah selalu bersama dalam proses pengembangan diri.

Semoga dengan bantuan dan sumbangsih yang telah diberikan kepada penulis dapat menjadi amal saleh dan mendapat balasan terbaik dari Allah Subhanahuwata'ala. Terlebih semoga skripsi ini dapat menjadi manfaat dan berguna bagi para pembaca pada umumnya dan bagi adik-adik saya yang masih berjuang pada Univeristas Amal Ilmiah Yapis Wamena khususnya Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Administrasi Publik.

Demikian sekapur sirih yang dapat disampaikan, atas segala sumbangsih yang diberikan diucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya.

Wamena, 12
Desember 2020
Penulis,

Zulkifli M. Karim
NIM. 2016-11-180

ABSTRAKSI

Zulkifli M. Karim, NIM : 2016-11-180 Judul “*Analisis Kualitas Pajak Pelayanan Kendaraan pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya*”, Dosen pembimbing I Ibu **Telly Nancy Silooy** dan Bapak **Tukijan**.

Tujuan dari penelitian ini adalah melihat bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya. Metode penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan deskriptif. Untuk menjawab persoalan tersebut, maka peneliti menggunakan teori indikator yang digunakan oleh Tjiptono, adapun indikator yang digunakan peneliti adalah Bukti fisik, daya tanggap, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan.. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya dengan menggunakan indikator Bukti fisik, daya tanggap, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan teknik analisis Ardhana dapat disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya dalam pelaksanaannya sudah sangat baik

Hal ini kemudian dapat dilihat dari hasil penelitian yang menunjukkan bahwa dari data nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing indikator pada variable Kualitas, yaitu Bukti fisik, Daya Tanggap, Akses, Komunikasi dan Kemampuan Memahami Pelanggan maka dapat dilihat besaran nilai rata-rata skor indikator dari variabel Kualitas adalah **128,9**, yang kemudian nilai tersebut di interpretasikan pada kategori jawaban. Dan dari hasil interpretasi kategori penilaian maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan pada kantor samsat kabupaten jayawijaya berdasarkan kelima indikator pengukuran dapat dikategorikan sudah terlaksana dengan sangat baik.

Kata Kunci : *Bukti fisik, daya tanggap, akses, komunikasi, kemampuan memahami pelanggan*

DAFTAR ISI

	<i>Halaman</i>
HALAMAN JUDUL	
HALAMAN PERSETUJUAN	I
HALAMAN PENGESAHAN	ii
KATA PENGANTAR	iii
ABSTRAKSI	vi
.....	
DAFTAR ISI	V
DAFTAR TABEL	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang	1
B. Batasan Masalah	4
C. Rumusan Masalah	4
D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	5
a) Tujuan	5
b) Kegunaan Penelitian	5
1) Kegunaan Teoritis	5
2) Kegunaan Praktis	5
BAB II LANDASAN TEORI	
A. Kajian Teori	7
1. Kualitas Pelayanan.....	7
2. Kepuasan.....	15
3. Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan.....	26
B. Penelitian Terdahulu	19
C. Definisi Operasional	23

D. Kerangka Konseptual	24
------------------------------	----

BAB III METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi dan Waktu Penelitian	25
a. Lokasi	25
b. Waktu Penelitian	25
B. Jenis Penelitian	25
C. Populasi dan Sampel	25
D. Instrumen Penelitian	26
E. Teknik Pengumpulan Data	27
F. Teknik Analisa Data	28

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	
1. Deskripsi Lokasi Penelitian.....	31
2. Keadaan Responden	36
3. Analisa Data	40
B. Pembahasan	61

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	72
B. Saran	72

DAFTAR PUSTAKA

LAMPIRAN – LAMPIRAN

DAFTAR TABEL

		<i>Halaman</i>	
Tabel	1.1	Rekapitulasi jumlah pembayar pajak kendaraan bermotor tahun 2019	2
Tabel	2.1	Penelitian Terdahulu	20
Tabel	3.1	Interprestasi Skor.....	29
Tabel	4.1	Distribusi Karakteristik Jenis kelamin....	36
Tabel	4.2	Distribusi Karakteristik Umur/Usia.....	37
Tabel	4.3	Distribusi Karakteristik Pekerjaan.....	38
Tabel	4.4	Distribusi Karakteristik Tingkat Pendidikan.....	39
Tabel	4.5	Distribusi Karakteristik Jumlah Kunjungan.....	40
Tabel	4.6	Tanggapan Responden Tentang Keadaan ruang kantor samsat Kabupaten Jayawijaya bersih.....	41
Tabel	4.7	Tanggapan Responden Tentang Sarana dan prasarana pendukung yang lengkap.....	42
Tabel	4.8	Tanggapan Responden Tentang Kondisi kantor samsat luas dan nyaman	43
Tabel	4.9	Tanggapan Responden Tentang Keterangan atau alat yang digunakan.....	44
Tabel	4.10	Tanggapan Responden Tentang Pegawai memberikan perhatian kepada setiap pengunjung yang datang.....	45
Tabel	4.11	Tanggapan Responden Tentang Mengatasi kesalahan dan kekeliruan dalam memberikan pelayanan.....	46
Tabel	4.12	Tanggapan Responden Tentang Pegawai mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.....	47
Tabel	4.13	Tanggapan Responden Tentang Pegawai cepat mengidentifikasi dan menanggapi setiap saran dan kritik masyarakat.....	48
Tabel	4.14	Tanggapan Responden Tentang pemberian pelayanan sesuai prosedur.....	49
Tabel	4.15	Tanggapan Responden Tentang Pemberian pelayanan mudah dan cepat dalam penyelesaiannya..	50
Tabel	4.16	Tanggapan Responden Tentang Setiap ada keluhan, selalu ada feedback diberikan oleh pegawai.....	51
Tabel	4.17	Tanggapan Responden Tentang Mudah dalam membuat surat seperti STNK dan bea balik nama....	52
Tabel	4.18	Tanggapan Responden Tentang Pegawai memberikan pelayanan secara lancer.....	53
Tabel	4.19	Tanggapan Responden Tentang Dalam melakukan pelayanan, pegawainya tanggap dan responsive.....	54

Tabel	4.20	Tanggapan Responden Tentang Komunikasih yang dijalin dengan masyarakat sangat intens.....	55
Tabel	4.21	Tanggapan Responden Tentang Pegawai yang menyampaikan dengan seksama segala prosedur yang ada.....	56
Tabel	4.22	Tanggapan Responden Tentang Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan.....	57
Tabel	4.23	Tanggapan Responden Tentang Sikap pegawai dalam menerima keluhan dari pengguna pajak.....	58
Tabel	4.24	Tanggapan Responden Tentang Pegawai mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat.....	59
Tabel	4.25	Tanggapan Responden Tentang Pegawai mampu menangani setiap masyarakat yang datang.....	60
Tabel	4.26	Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Dengan Indikator kualitas pelayanan.....	61
Tabel	4.27	Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Dengan Indikator Daya Tanggap.....	63
Tabel	4.28	Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Dengan Indikator Akses.....	65
Tabel	4.29	Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Dengan Indikator Komunikasi.....	67
Tabel	4.30	Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Dengan Indikator Kemampuan Memahami Pelanggan.....	69
Tabel	4.31	Rata-Rata Skor Variabel Kualitas Dengan Indikator Kualitas pelayanan, Daya Tanggap, Akses, Komunikasi, Kemampuan Memahami Pelanggan.....	70

DAFTAR GAMBAR

		<i>Halaman</i>
Gambar 2.1	Kerangka Konseptual.....	24
Gambar 4.1	Struktur Organisasi.....	33

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan kemampuan dan kreativitasnya untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan pemerintah. Melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan selalu meningkat baik dari segi kualitasnya atau dari segi kuantitasnya sejalan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah. Satu instansi pemerintah yang mempunyai tugas dalam tugas pelayanan publik ialah instansi pemerintah dalam pelayanan pajak pelayanan kendaraan bermotor, pemerintah telah membentuk Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) atau *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Sebagai wilayah dengan jumlah aktifitas masyarakat yang terbilang tinggi, mobilitas kendaraan bermotor di daerah Wamena Kabupaten Jayawijaya terlibat cukup besar apalagi dengan adanya kredit pencairan kendaraan bermotor oleh lembaga *leasing* dengan prosedur yang sederhana mendorong minat masyarakat untuk melakukan kredit sehingga secara otomatis telah meningkatkan jumlah pemilik pengguna kendaraan di wilayah Wamena Kabupaten Jayawijaya. Pada laporan rekapitulasi

penerimaan pendapatan Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Tahun 2019,

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih menjadi andalan utama sumber pendapatan. PKB memberikan kontribusi yang cukup besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kabupaten Jayawijaya selain penerimaan dari sektor pajak lainnya. Hal ini menunjukkan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi sektor utama pendapatan daerah dalam menunjang kelancaran pembangunan Kabupaten Jayawijaya. Sangat wajar jika penerimaan pajak yang tinggi diikuti oleh kualitas pelayanan yang semakin baik. Manfaat kualitas pelayanan yang baik akan menghasilkan kepuasan wajib pajak dalam membayar pajak untuk mematuhi segala kewajibannya.

Menurut Tjipton manfaat kualitas pelayanan adalah proses yang terdiri atas aktivitas *intangible* (tidak berwujud) yang biasanya tidak harus selalu terjadi pada interaksi pada konsumen dengan karyawan jasa, sumberdaya, fisik, barang, atau sistem penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen. Jumlah pembayar pajak dalam Tahun 2019 di kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya berjumlah 7.914 Kendaraan.

Tabel 1.1

Rekapitulasi Jumlah Pembayar Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2019

NO	BULAN	JUMLAH PEMBAYAR PAJAK
1	JANUARI	1.152 Orang
2	FEBRUARI	375 Orang
3	MARET	547 Orang
4	APRIL	556 Orang
5	MEI	632 Orang
6	JUNI	544 Orang
7	JULI	859 Orang
8	AGUSTUS	840 Orang
9	SEPTEMBER	481 Orang
10	OKTOBER	345 Orang
11	NOVEMBER	781 Orang
12	DESEMBER	436 Orang

(Sumber: Kantor Samsat kabupaten Jayawijaya)

Berdasarkan Tabel 1.1 di atas tentang Rekapitulasi Pembayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) mengalami fluktuatif (tidak menentu) dari segi pembayar pajak. Namun seiring dengan bertambah banyaknya jumlah pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya membuat Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Kualitas dalam melayani masyarakat yang cukup banyak.

Misalnya di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya yang di tandai dengan keterangan Kepala Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya, Bapak Syamsudin Tasanif yaitu menyatakan bahwa setidaknya dalam sebulan Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya melayani wajib pajak minimal 375 orang. Sementara jumlah pegawai Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya hanya berjumlah 13 orang. Proses pelayanan kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya, juga masih terlihat pemandangan yang kurang tertib yaitu terkait dengan pengurusan pajak oleh wajib pajak yang memakai jasa orang dalam sehingga dalam segi pengurusan pembayaran pajak dapat dengan cepat diselesaikan tanpa harus mengikuti prosedur yang ditetapkan, dalam hal ini biasa disebut dengan calo.

Hal tersebut salah satunya dikarenakan karena antrian yang cukup panjang sehingga sangat besar peluang calo untuk berinteraksi dengan para wajib pajak. Seperti yang telah dijumpai oleh peneliti pada saat mengunjungi Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya. Permasalahan lain yaitu terkait dengan sarana prasarana Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya, mengenai keluhan masyarakat tentang sarana dan prasarana di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya juga belum diberikan dengan maksimal dalam mendukung proses pelayanan. Berdasarkan pengamatan, di Kantor Samsat Wilayah Wamena bahwa masih terdapat beberapa masalah seperti, mesin pemanggil antrian yang tidak berfungsi sehingga wajib pajak perlu memberikan perhatian lebih agar nomor antrian tidak terlewat, waktu penyelesaian pelayanan pembayaran yang cukup lama dan minimnya penyampaian informasi terkait jumlah pembayaran yang harus dibayar oleh wajib pajak.

Selain itu, masih ada ditentukan sistem calo pada sebagian pengurusan surat-surat pajak, atau plat kendaraan. Oleh karena itu, berdasarkan uraian latar belakang tersebut, maka penulis tertarik melaksanakan penelitian dengan mengambil judul: *“Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya”*.

B. Batasan Masalah

Batasan masalah merupakan pembatasan masalah dari permasalahan-permasalahan yang telah diidentifikasi. Maka penelitian ini akan dilakukan di Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya dengan variabel yang akan diteliti yaitu mengenai kualitas pelayanan, indikator-indikator variabel kualitas pelayanan, yaitu: bukti fisik, daya tanggap, akses, komunikasi, dan kemampuan memahami pelanggan.

C. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang maka rumusan masalah yang dikemukakan dalam penelitian ini adalah: *“Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya?”*

D. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas maka yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Kualitas Pelayanan Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya.

2. Kegunaan Penelitian

a. Kegunaan Teoritis

Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi pengembangan ilmu administrasi dan dapat dijadikan kajian ilmu bagi para mahasiswa/i pada Universitas Amal Ilmiah Yapis Wamena sekaligus sebagai bahan referensi bagi peneliti yang akan datang.

b. Kegunaan Praktis

Dari penelitian ini diharapkan memberikan masukan atau pertimbangan bagi Pemerintah Kabupaten Jayawijaya pada umumnya dan Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Jayawijaya

BAB II

LANDASAN TEORI

A. Kajian Teori

1. Kualitas Pelayanan

a. Definisi Kualitas

Kualitas merupakan salah satu kunci dalam memenangkan persaingan dengan pasar. Ketika perusahaan telah mampu menyediakan produk berkualitas maka telah membangun salah satu fondasi untuk menciptakan kepuasan pelanggan. Menurut **Goetsch dan Davis (1994)** yang dikutip oleh **Tjiptono (2012:152)** kualitas dapat diartikan sebagai “kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan”. Berdasarkan definisi ini, kualitas adalah hubungan antara produk dan pelayanan atau jasa yang diberikan kepada konsumen dapat memenuhi harapan dan kepuasan konsumen.

Kualitas adalah kesesuaian dengan kebutuhan pasar atau konsumen (**Abubakar dan Siregar, 2010:2**). **Tjiptono dan Sunyoto (2012)** mengatakan bahwa kualitas merupakan sebuah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Sunyoto (2012) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu ukuran untuk menilai bahwa suatu barang atau jasa telah mempunyai nilai guna seperti yang telah dikehendaki atau dengan kata lain suatu barang atau jasa dianggap telah memiliki kualitas apabila fungsi atau mempunyai nilai guna seperti yang diinginkan.

Menurut **Garvin (1984)** yang dikutip oleh **Tjiptono (2012:143)** setidaknya ada lima perspektif kualitas yang berkembang saat ini:

- 1) *Transcendental Approach* (Pendekatan yang bersifat rohani)

Dalam perspektif ini, kualitas dipandang sebagai *innate excellence* yaitu sesuatu yang secara intuitif dapat dipahami, namun yaris tidak mungkin dikomunikasikan, sebagai contoh kecantikan atau cinta. Perspektif ini menegaskan bahwa orang hanya bisa belajar memahami kualitas melalui pengalaman yang didapatkan dan *eksposure* berulang kali (*repeated exposure*)

- 2) *Product-Based Approach* (pendekatan berbasis produk)

Persepsi ini mengasumsikan bahwa kualitas merupakan karakteristik, komponen atau atribut objektif yang dapat dikuantitatifkan dan dapat diukur. Perbedaan dalam hal kualitas mencerminkan perbedaan dalam jumlah beberapa unsur atau atribut yang dimiliki produk atau merek, semakin berkualitas produk atau merek bersangkutan.

- 3) *User-Based Approach* (Pendekatan berdasarkan pengguna)

Perspektif ini didasarkan pada pemikiran bahwa kualitas tergantung pada orang yang menilainya (*eyes of the holder*), sehingga produk yang paling memuaskan preferensi seseorang (*maximum satisfaction*) merupakan produk yang berkualitas paling tinggi. Perspektif yang bersifat subyektif dan

demandoriented ini juga menyatakan bahwa setiap pelanggan memiliki kebutuhan dan keinginan masing-masing yang berbeda satu sama lain, sehingga kualitas bagi seseorang adalah sama dengan kepuasan maksimum yang dirasakan.

4) *Manufacturing-Based Approach* (Pendekatan berdasarkan manufaktur)

Perspektif ini bersifat *supply-based* dan lebih berfokus pada praktik-pratik perekayasaan dan pemanufakturan, serta mendefinisikan kualitas sebagai kesesuaian atau kecocokan dengan persyaratan (*conformance to requirements*). Dalam konteks bisnis jasa, kualitas berdasarkan perspektif ini cenderung bersifat *operation-driven*.

5) *Value-Based Approach* (Pendekatan berdasarkan nilai)

Perspektif ini memandang kualitas dari aspek nilai (*value*) dan harga (*price*) dengan mempertimbangkan *trade-off* antara kinerja dan harga, kualitas didefinisikan sebagai *affordable excellence* yaitu tingkat kinerja 'terbaik' atau sepadan dengan harga yang dibayarkan. Kualitas dalam perspektif ini bersifat relatif, sehingga produk yang memiliki kualitas paling bernilai adalah barang atau jasa yang dibeli (*best-buy*).

b. Pelayanan

Aktivitas, manfaat maupun kepuasan merupakan bentuk pelayanan yang pada dasarnya tidak berwujud. Hal ini diungkapkan **Gronroos** yang dikutip oleh **Tjiptono (2011:17)** menyatakan bahwa pelayanan merupakan proses yang terdiri atas serangkaian aktifitas *intangibile* (tidak

berwujud) yang biasanya namun tidak harus selalu terjadi pada interaksi antara konsumen dengan karyawan jasa, sumberdaya fisik, barang atau penyedia jasa yang disediakan sebagai solusi atas masalah konsumen. Dari definisi ini, dapat dikatakan bahwa pelayanan merupakan aktivitas yang diberikan kepada konsumen dan pada dasarnya tidak berwujud, disediakan sebagai solusi atau masalah konsumen.

Layanan merupakan kegiatan yang ditawarkan oleh penyedia jasa kepada konsumen, bisa berupa benda dan objek lainnya, hal ini ditulis oleh **Lovelock dan Wirtz (2011:37)** yang menyatakan layanan adalah kegiatan ekonomi yang ditawarkan oleh salah satu pihak kepada pihak lain. Sering kali berbasis waktu, kinerja membawa hasil yang diinginkan ke penerima, benda atau asset lainnya adalah tanggung jawab pembeli.

Menurut **Sunyoto (2012)** terdapat beberapa pengertian jasa diantaranya adalah jasa itu sebagai *dedds* (tindakan, proses, aktifitas) proses-proses dan unjuk kerja yang *intangible*. Jasa dari sisi penjualan dan konsumsi secara kontras dengan barang: barang adalah suatu objek yang *tangible* yang dapat diciptakan dan dijual atau digunakan setelah selang waktu tertentu.

Jasa adalah *intangible* seperti (kenyamanan, hiburan, kecepatan, kesenangan, dan kesehatan) dan *perishable* (jasa yang tidak mungkin disimpan sebagai persediaan yang siap dijual atau dikonsumsi pada saat diperlukan) jasa diciptakan dan dikonsumsi secara simultan.

Dari beberapa tersebut dapat disimpulkan bahwa kualitas adalah unsur yang saling berhubungan mengenai mutu yang dapat mempengaruhi kinerja dalam memenuhi

harapan pelanggan. Kualitas tidak hanya menekankan pada hasil akhir yaitu produk dan jasa tetapi menyangkut kualitas manusia, kualitas proses dan kualitas lingkungan. Dalam menghasilkan suatu produk dan jasa yang berkualitas melalui manusia dan proses yang berkualitas.

Menurut **Kotler (2000)** pelayanan merupakan setiap tindakan atau kegiatan yang dipatuhi oleh satu pihak kepada pihak lain, pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Menurut **Umar (2003)** pelayanan secara umum adalah rasa menyenangkan yang diberikan kepada orang lain disertai kemudahan-kemudahan dan memenuhi segala kebutuhan mereka. Menurut **Payne (2000)** pelayanan adalah rasa menyenangkan atau tidak menyenangkan yang dirasakan oleh penerima pelayanan pada saat menerima pelayanan.

c. Pengertian kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pengguna jasa atau layanan yang mereka terima. Kualitas pelayanan dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi para pengguna jasa atau layanan yang benar-benar mereka terima. Sedangkan menurut **Lewis dan Booms** dalam **Tjiptono dan Chandra (2007)**, kualitas pelayanan sebagai ukuran seberapa baik tingkat layanan yang diberikan mampu sesuai dengan harapan pengguna jasa.

Menurut **Tjiptono (2001)**, kualitas pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan oleh pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pengguna jasa. Berdasarkan pendapat di atas dapat disimpulkan bahwa ada faktor utama yang mempengaruhi

kualitas pelayanan yaitu jasa yang diharapkan dan jasa yang dirasakan atau dipersepsikan. Apabila jasa yang di harapkan sesuai dengan jasa yang diharapkan, maka kualitas pelayanan tersebut akan dipersepsikan baik atau positif. Jika jasa dipersepsikan melebihi jasa yang diharapkan, maka kualitas jasa dipersepsikan sebagai kualitas ideal. Demikian juga sebaliknya apabila jasa yang di persepsikan lebih jelas dibandingkan dengan jasa yang diharapkan maka kualitas jasa dipersepsikan negative atau buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan tergantung pada kemampuan penyedia jasa dalam memenuhi harapan pengguna jasa secara konsisten.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009, pelayanan pajak merupakan pelayanan publik. Definisi pelayanan perpajakan Menurut **Siregar** (dalam **Ardiyansyah, 2016**) adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang kaitan dengan tentang perpajakan yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. Menurut **Devano dan Rahayu** (dalam **Resti, 2016**) kualitas pelayanan adalah segala sesuatu kegiatan pelayanan yang dilaksnakan oleh Kantor Pelayanan Pajak sebagai upaya pemenuhan kebutuhan wajib pajak dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundangan, yang mana bertujuan untuk menjaga kepuasan wajib pajak yang di harapkan dapat meningkatkan kepuasan wajib pajhak.

Selanjutnya Menurut **Fandi Tjiptono 2009** (dalam **Darmkawanto, 2015**) kualitas pelayanan merupakan upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan konsumen serta

ketepatan penyampaiannya dalam mengimbangi harapan kosummen. Parasuraman (dalam **Darmkawanto, 2015**) mengemukakan bahwa kualitas pelayanan (*service quality*) dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atau layanan yang mereka terima/ peroleh. Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa kualitas layanan merupakan suatu kegiatan yang diberikan Kantor Pelayanan Pajak (KPP) berupa layanan prima perpajakan untuk memberikan kepuasan atas melayani kebutuhan wajib pajak serta pernyataan tentang sikap, hubungan yang dihasilkan dari perbandingan antara ekspektasi (harapan) dan kinerja (hasil).

Dimana kualitas layanan juga merupakan ukuran sejauh mana suatu layanan yang diberikan dapat memenuhi harapan pelanggan. Terdapat lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman dalam penelitian **Juventia, 2014** (dalam **Ester, dkk, 2017**) yaitu:

- 1) *Tangibles* (Bukti langsung), yaitu kemampuan suatu perusahaan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitarnya adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan perusahaan.
- 2) *Reliability* (kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan segera, akurat dan memuaskan. Kinerja harus sesuai dengan harapan pengguna jasa yang berarti ketetapan waktu, pelayanan yang sama untuk semua pengguna jasa tanpa kesalahan, sikap simpati dan akurat yang tinggi.

- 3) *Responsiveness* (Daya tangkap) yaitu kemampuan pelayanan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat (Responsif) dan tepat pada para pengguna jasa dengan penyampaian informasi yang jelas. Membiarkan pengguna jasa menunggu tanpa adanya suatu alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negatif dalam kualitas pelayanan.
- 4) *Assurance* (Jaminan) adanya kepastian yaitu pengetahuan, kesopan santunan dan kemampuan para pegawai perusahaan untuk menumbuhkan rasa percaya para pengguna jasa kepada pelayanan perusahaan yang memiliki beberapa komponen antara lain:
 - 1) *Communication* (Komunikasi), yaitu secara terus menerus memberikan informasi kepada pengguna jasa dalam Bahasa dan penggunaan kata yang jelas sehingga para pengguna jasa dapat dengan mudah mengerti di samping itu perusahaan hendaknya dapat secara cepat dan tanggap dalam menyikap keluhan dan komplain yang dikeluarkan oleh pengguna jasa.
 - 2) *Credibility* (Kredibilitas), perlunya jaminan atas suatu kepercayaan yang diberikan kepada pengguna jasa, *Believability* atau sifat kejujuran. Menanam kepercayaan memberikan kredibilitas yang baik bagi perusahaan pada masa yang akan datang.
 - 3) *Security* (Keamanan), adanya suatu kepercayaan yang tinggi dari pengguna jasa akan pelayanan yang diterima. Tentunya pelayanan yang

diberikan memberikan suatu jaminan kepercayaan yang maksimal.

- 4) *Competence* (Kompetensi), yaitu keterampilan yang dimiliki dan dibutuhkan agar dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa dapat dilaksanakan dengan optimal.
 - 5) *Courtesy* (Sopan santun), dalam pelayanan adanya suatu nilai moral yang dimiliki oleh suatu perusahaan dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasa jaminan akan kesopanan santunan yang di tawarkan kepada pengguna jasa sesuai dengan kondisi dan situasi yang ada.
- e) *Empathy* (Empati), yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individu atau pribadi yang diberikan kepada para pengguna jasa dengan berupan keinginan konsumen. Dimana suatu perusahaan diharapkan memiliki pengertian dan pengetahuan tentang pengguna jasa memahami kebutuhan pengguna jasa secara spesifik, serta memiliki waktu pengoperasian yang nyaman bagi pengguna jasa.

Selanjutnya Menurut **Tjiptono** (dalam **Darmawanto, 2015**) dimensi kualitas pelayanan yaitu:

- a) Bukti fisik yaitu penampilan fasilitas fisik, peralatan, personel, dan bahan-bahan komunikasi;
- b) Reliabilitas yaitu kemampuan memberikan jasa yang di janjikan secara akurat dan andal;
- c) Daya tanggap merupakan kesediaan untuk membantu para pelanggan dan menyampaikan jasa secara cepat;

- d) Kopetensi yaitu penguasaan keterampilan dan pengetahuan yang dibutuhkan agar dapat memberikan jasa yang dibutuhkan pelanggan;
- e) Kesopanan yaitu sikap santun, respek, perhatian, dan keramahan para staf lini depan;
- f) Kredibilitas yaitu sifat jujur dan dapat dipercaya.
- g) Keamanan yaitu bebas dari bahaya resiko atau keraguan;
- h) Akses yaitu memudahkan untuk dihubungi dan ditemui;
- i) Komunikasi, yaitu memberikan informasi kepada para pelanggan dalam Bahasa yang dapat mereka pahami, serta selalu mendengarkan saran dan keluhan mereka; dan
- j) Kemampuan memahami pelanggan, yaitu berupaya memahami pelanggan dan kebutuhan mereka.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa dimensi kualitas layanan menurut Juventia meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Sedangkan menurut Tjiptono meliputi bukti fisik, reliabilitas, tanggapan, kompetensi, dan kemampuan memahami pelanggan.

2. Kepuasan

a. Definisi Kepuasan

Menurut **Kotler** (dalam **Ardiyansyah, 2016**) kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya. Menurut **Fandi Tjiptono (2014:63)** dalam Kasma menyatakan bahwa kepuasan adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja

atau hasil yang ia persepsikan dibandingkan dengan harapannya. Selanjutnya, menurut **Kotler (2005:11)** (dalam **Ardiyansyah, ddk 2016**) kepuasan adalah rasa senang atau kecewa seseorang yang muncul dari perbandingan antara kesan terhadap kinerja atau hasil suatu produk dan harapan-harapannya.

Dari beberapa pernyataan diatas dapat di simpulkan bahwa kepuasan adalah bagaimana perasaan seseorang yang muncul setelah melakukan perbandingan terhadap apa yang ia harapkan.

b. Faktor-faktor yang menentukan tingkat kepuasan

Menurut **Lupiyoadi (2001)**, terdapat lima faktor utama yang harus di perhatikan oleh perusahaan dalam menentukan tingkat kepuasan pengguna jasa, yaitu:

1) Kualitas produk

Pengguna jasa akan merasa puas bila hasil evaluasi mereka menunjukkan bahwa produk yang mereka gunakan berkualitas. Konsumen rasional selalu menuntu produk yang berkualitas untuk setiap pengorbanan yang dilakukan untuk memperoleh produk tersebut. Dalam hal ini, kualtas produk yang baik akan membberikan nilai tambah dibenak konsumen.

2) Kualitas pelayanan

Kualitas pelayanan terutama dibidang jasa, pengguna jasa akan merasa puas bila mereka mendapatkan pelayanan yang baik atau yang sesuai dengan yang diharapkan pengguna jasa. Pengguna jasa yang puas

cenderung akan memberikan persepsi terhadap perusahaan.

3) Emosional

Pengguna jasa akan merasa bangga dan mendapatkan keyakinan bahwa orang lain juga akan kagum terhadap dia bila menggunakan produk dengan mereka tertentu yang cenderung mempunyai tingkat kepuasan yang lebih tinggi. Kepuasan yang diperoleh.

Bukan karena kualitas dari produk tetapi nilai sosial atau *self-esteem* yang pengguna jasa menjadi puas kualitas tertentu.

4) Harga

Produk yang mempunyai kualitas yang sama tetapi menetapkan harga yang relatif murah akan memberikan nilai yang lebih tinggi kepada pengguna jasanya.

5) Biaya

Pengguna jasa tidak perlu mengeluarkan biaya tambahan atau tidak perlu membuang waktu untuk mendapatkan suatu produk atau jasa cenderung puas terhadap produk atau jasa itu.

c. Pengukuran kepuasan

Menurut **Ali Hasan, 2008:70** (dalam **Wulan 2012**) berbagai faktor yang mempengaruhi kepuasan pelanggan sering digunakan dalam mengevaluasi kepuasan terhadap produk (barang dan jasa) faktor-faktor penentu kepuasan pelanggan sebagai berikut:

- 1) *Serviciability* yaitu kemampuan perusahaan memberikan pelayanan berdasarkan pada tingkat kemudahan dan kecepatan pelayanan.
- 2) *Accessbility* yaitu letak atau posisi pelayanan yang mudah dijangkau dan di capai.
- 3) *Communication* yaitu kemampuan petugas berkomunikasi dengan Bahasa konsumen sehingga mudah dipahaami.
- 4) *Competence* yaitu tingkat keterampilan petugas dalam menyelesaikan masalah.
- 5) *Courtesy* yaitu sikap sopan dan bersahabat dengan konsumen.
- 6) *Reliability* yaitu kemampuan mewujudkan pelayanan yang sesuai dengan promosi perusahaan.
- 7) *Security* yaitu keamanan, keterjaminan dan legalitas.
- 8) *Tangibles* yaitu wujud fisik dari pelayanan, gedung dan peralatan-peralatan.
- 9) *Understanding Customer* yaitu pemahaman kebutuhan dan keinginan pelanggan.

Dari beberapa pernyataan di atas dapat di simpulkan bahwa faktorf-faktor penentu kepuasan pelanggan meliputi *Serviceability, Accessbility, Comunication, Competence, Courtesy, Reliability, Security, Tangibles, serta Understanding Customer.*

3. **Hubungan Kualitas Pelayanan dengan Kepuasan**

Boediono dalam Masruoh, 2013:25 (dalam ardiyansyah, dkk (2016)) mengemukakan bahwa pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan

interpersonal agar tercapai kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan yang baik memberikan suatu dorongan kepada pelanggan untuk menjalani suatu ikatan hubungan yang kuat dengan perusahaan. Peningkatan kualitas pelayanan diharapkan dapat meningkatkan kepuasan pada wajib pajak sebagai pelanggan sehingga meningkatkan kepatuhan dalam bidang perpajakan (Prabawa 2012, dalam Muarifah).

Memberikan kepuasan kepada pelanggan adalah cara yang paling baik dalam menghadapi persaingan bisnis. Hal ini terjadi pada setiap Kantor Pelayanan Pajak yang berlomba-lomba memberikan pelayanan terbaik yang mereka berikan kepada wajib pajak. Kepuasan adalah tingkat kepuasan seseorang setelah membandingkan kinerja atau hasil yang dirasakan dengan yang diharapkan. Apabila kinerja di bawah harapan, maka pelanggan akan merasa kecewa. Bila kinerja sesuai dengan harapan, maka pelanggan merasa puas. Sedangkan bila kinerja melebihi harapan, maka pelanggan akan merasa sangat puas.

Harapan konsumen dapat dibentuk oleh pengalaman masa lampau, komentar dari para kerabat setra janji dan informasi pemasaran dan saingannya. Rendahnya kualitas pelayanan pajak akan mengancam kepatuhan pajak karena wajib pajak akan menuntut layanan pajak yang maksimal jika mereka sdh membayar dengan baik (**Wahyu Karya Tumakaka, 2010**).

B. Penelitian terdahulu

Berikut ini merupakan penelitian terdahulu yang hamper sama dengan subjek dan variabel pada penelitian ini, seperti yang dijelaskan pada tabel 2.1 berikut ini

Tabel 2.1 Penelitian terdahulu

No	Nama peneliti	Judul penelitian	Hasil penelitian	Sumber Referensi
1.	Ahmad Ardiyansyah, Kertahadi dan Rizki Yudhi. D. (2016)	Pengaruh pelayanan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui kepuasan wajib pajak (studi pada wajib pajak di wilayah kerja KPP pratama blitas)	Peneitian membuktikan pelayanan sudah baik. Kalimat poin pernyataan pada pelayanan petugas pajak melayani dengan sepenuh hati. Serta sikap empati petugas pajak kepada Wajib Pajak ternyata dapat menambah tingkat kepatuhan wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya. Selain itu, penelitian juga membuktikan Wajib Pajak di KPP Pratam Blitar telah mendapatkan kepuasan dalam kegiatan pelayanan. Pelayanan yang diberikan selain mengutamakan pemberia bantuan tentang kewajiban	Skripsi Universitas Ekasakti Padang Fakultas Ilmu sosial dan ilmu politik

			<p>perpajakan Wajib Pajak, juga mengutamakan kepuasan yang diharapkan menambah tingkat kepatuhan Wajib Pajak dan hal tersebut terjadi, sehingga pelayanan kepada Wajib Pajak memberikan kepuasan Wajib Pajak dan kepuasan tersebut mempengaruhi tingkat kepatuhan Wajib Pajak dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya.</p>	
2.	Hangga	<p>Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua di kantor samsat kota tanjungpinang.</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa, pada indikator daya tanggap dinilai kurang optimal, begitu juga pada indikator aspirasi. Untuk fasilitas yang disediakan sudah cukup memadai. Pada indikator kemampuan memberikan pelayanan sudah</p>	<p>Skripsi Unifersitas Maritim raja Ali haji tanjungpinang Fakultas Ilmu sosial dan ilmu polotik tahun 2017</p>

			<p>maksimal karena sudah sesuai prosedur. Pada indikator penyesuaian standar pelayanan terhadap pelanggan sudah maksimal.</p>	
3.	Ariyani Saputri	<p>Kualitas pelayanan kendaraan bermotor pada kantor samsat Kabupaten Sleman Daerah Istimewa Yogyakarta.</p>	<p>Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan pajak tersebut dapat dilihat dari segi <i>reliability, tangible, responsiveness, assurance, dan empathy</i> masih belum berjalan optimal, pelayanan masih ada beberapa kekurangan yaitu keterbatasan ruang pelayanan, penandaan sarana prasarana kurang maksimal, pelayanan terbatas pelayanan tahunan, jaringan sering <i>offline</i>, belum adanya SOP.</p>	<p>Skripsi Universitas Negeri Yogyakarta Fakultas Ilmu sosial jurusan ilmu Administrasi Negara tahun 2014.</p>

C. Definisi operasional

Definisi operasional menurut Singarimbun (1997) adalah unsur penelitian yang merupakan suatu petunjuk tentang bagaimana suatu variabel yang dapat diukur dalam rangka memudahkan pelaksanaan penelitian di lapangan, sehingga memerlukan operasionalisasi dari masing – masing konsep yang akan digunakan dalam menggambarkan perilaku atau gejala yang dapat diamati dengan kata – kata yang dapat diuji dan diketahui suatu kebenarannya. Variabel mandiri di penelitian ini adalah kualitas pelayanan yakni harapan yang diinginkan oleh pengguna jasa tentang bagaimana cara pemenuhan kebutuhan masyarakat sebagai pengguna jasa di Kantor Samsat. Adapun variabel mandiri adalah kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT dengan indikator sebagai berikut;

1. Bukti fisik adalah bukti yang dapat dilihat dan diraba langsung, yakni bukti peralatan atau bahan komunikasi yang ada di Kantor Samsat Kabupaten Jayawijaya;
2. Daya tanggap adalah kesediaan para pegawai yang ada di Kantor Samsat Kabupaten Jayawijaya dalam memberikan pelayanan yang cepat kepada masyarakat yang menggunakan jasa;
3. Akses adalah adanya peluang masyarakat untuk mendapatkan informasi yang nantinya memudahkan masyarakat pengguna pajak kendaraan dalam berkomunikasi atau mengurus surat – surat di Kantor Samsat Kabupaten Jayawijaya.
4. Komunikasi adalah informasi yang secara mudah diberikan oleh pegawai Kantor Samsat yang benar – benar diperlukan masyarakat dan adanya kemauan untuk mendengarkan keluhan dan saran masyarakat;
5. Kemampuan memahami pelanggan adalah kompetensi yang dimiliki oleh para pegawai di Kantor Samsat Kabupaten

Jayawijaya dalam mensiasati apa saja yang dibutuhkan oleh masyarakat.

D. Kerangka Konseptual Penelitian

Kerangka konsep adalah suatu uraian dan visualisasi tentang hubungan atau kaitan antara konsep – konsep atau variabel yang akan diamati atau diukur melalui penelitian yang akan dilakukan. Adapun kerangka konseptual dalam penelitian ini, dapat diamati pada Gambar 2.1 di bawah ini:



Gambar 2.1 Kerangka Konseptual Penelitian

Menurut **Tjiptono** (dalam **Darmawanto, 2015**) bahwa untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan yang ada di Kantor SAMSAT Kabupaten Jayawijaya, maka diukur dengan indikator: (a) Bukti fisik; (b) Daya tanggap; (c) Akses; (d) Komunikasi; dan (e) Kemampuan memahami pelanggan.

BAB III

METODE DAN TEKNIK PENELITIAN

A. Lokasi dan waktu penelitian

1. Lokasi penelitian

Lokasi penelitian dilakukan di Kantor Samsat Kabupaten Jayawijaya.

2. Waktu penelitian

Waktu penelitian dilakukan selama \pm dua Bulan.

B. Jenis penelitian

Jenis penelitian yang digunakan pada penelitian ini adalah deskriptif dengan pendekatan deskriptif - kuantitatif. Penelitian deskriptif menurut **Meleong (2006:11)** adalah penelitian yang berupaya mengungkapkan suatu masalah dan keadaan sebagaimana adanya, untuk itu peneliti dibatasi hanya mengungkapkan fakta – fakta dan tidak menggunakan hipotesa. Penelitian deskriptif bertujuan untuk menggambarkan secara tepat sifat – sifat individu khususnya Kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kabupaten Jayawijaya.

Dasar penelitian yang dilakukan adalah *case study* yaitu penelitian yang dilakukan dengan mengumpulkan dan menganalisis peristiwa atau proses tertentu secara mendalam dengan memilih data atau ruang lingkup terkait dengan fokus penelitian dengan sampel yang dianggap representative.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Menurut **Margono (2004)** populasi adalah seluruh data yang menjadi pusat perhatian seorang peneliti dalam ruang lingkup dan waktu yang telah ditentukan. Menurut **Usman** dalam **Soltan Takdir (2015:43)** populasi adalah semua nilai, baik hasil perhitungan maupun pengukuran baik kuantitatif maupun kualitatif dari pada karakteristik tertentu mengenai

sekelompok objek yang lengkap dan jelas. Maka dari itu sesuai dengan judul penelitian maka populasi yang digunakan peneliti adalah pengguna pajak kendaraan bermotor sebanyak 7914.

2. Sampel

Menurut **Sugiono (2012:62)** Sampel adalah bagian sebagian dari jumlah karakteristik yang dimiliki populasi tersebut. Menurut **Sugiono (2012:62)** teknik sampling merupakan teknik yang digunakan untuk pengambilan sampel. Adapun teknik pengambilan sampel yang digunakan peneliti adalah total sampling, dimana penentuan sampel bila jumlah sampel sama dengan jumlah populasi (**Sugiono 2007**).

Untuk menentukan sampel digunakan tehnik *accidental sampling*. **Sugiono (2018:85)** *accidental sampling* merupakan tehnik penentuan sampel yang bedasarkan kebetulan yaitu siapa saja yang bertemu dengan peneliti maka dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data. Dengan demikian judul sampel dipenelitian ini sebesar 30 orang.

D. Instrumen Penelitian

Menurut **Sanjaya (2011:84)** instrumen penelitian adalah sebagai alat yang dapat digunakan untuk mengumpulkan data, dan informasi penelitian. Adapun instrumen penelitian yang digunakan adalah:

1. Kueisioner

Kuisisioner menurut **Kusumah (2011:78)** mendefisikan sebagi angket yang artinya daftar pertanyaan tertulis yang diberikan kepada subjek yang diteliti untuk mengumpulkan informasi yang dibutuhkan peneliti.

Adapun penelitian ini menggunakan penelitian analisis deskriptif perhitungan skor dengan menggunakan skala likert. Skala likert adalah skala yang digunakan untuk mengukur sikap dan pendapat. Sesuai dengan rumusan masalah pada penelitian ini maka peneliti akan menggunakan skala likert dengan gradasi dan skor, sebagai berikut:

- a. Sangat baik = 5
- b. Baik = 4
- c. Biasa saja = 3
- d. Tidak baik = 2
- e. Sangat tidak baik = 1

E. Teknik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data yang akurat, dan aktual, yang sesuai dengan masalah penelitian, maka dilakukan pengumpulan data dengan tehnik sebagai berikut:

1. Studi Pustaka

Studi pustaka menurut **Sarwono (2006)** adalah mempelajari berbagai buku referensi serta hasil penelitian sebelumnya yang sejenis yang berguna untuk mendapatkan landasan teori mengenai masalah yang akan diteliti.

2. Kuesioner

Menurut **Darmadi (2011:260)** kuesioner biasa disebut dengan angket dimana dalam kuesioner tersebut yang terdapat beberapa macam pertanyaan yang berhubungan erat dengan masalah penelitian yang hendak dipecahkan, disusun, dan disebarkan ke responden untuk memperoleh informasi di lapangan.

3. Observasi

Observasi menurut **Darmadi (2011:263)** adalah salah satu pelengkap instrumen lain. Dimana dalam observasi, peneliti lebih banyak menggunakan panca indera penglihatan. Kekurangan observasi karena memiliki keterbatasan dalam menggali informasi yakni pendapat, atau persepsi dari subjek yang teliti.

Jika observasi ingin lebih efektif, maka harus mengambil informasi berupa faktor alami, tingkah laku, dan hasil kerja responden.

4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah alat yang digunakan peneliti untuk memperoleh informasi yang beragam sumber tertulis atau dokumen yang ada pada

responden atau tempat, dimana bertempat tinggal atau melakukan kegiatan sehari – hari, yang terdiri dari dokumen primer, sekunder, dan tersier (Darmadi, 2011:266).

F. Teknik Analisa Data

Menurut Ardhana (dalam Lexy J. Moleong, 2002:103) teknik analisa data merupakan proses mengatur urutan data, mengorganisasikannya ke dalam suatu pola, kategori, dan satuan uraian dasar.

Penelitian ini menggunakan pertanyaan positif dengan skor, sebagai berikut:

- a. Sangat Baik diberi skor 5
- b. Baik diberi skor 4
- c. Cukup baik skor 3
- d. Tidak Baik diberi skor 2
- e. Sangat Tidak Baik diberi skor 1

Adapun rumus yang akan digunakan peneliti dalam penelitian ini adalah *Accidental Sampling* dengan jumlah sampel sebesar 30 orang.

jawaban responden digunakan jumlah skor ideal (maksimum) serta jumlah skor terendah.

- Jumlah skor ideal = 5 x Jumlah responden
 = 5 x 30
 = 150
- Jumlah skor rendah = 1x 30
 = 30

Berdasarkan jumlah skor ideal (150) dan jumlah skor rendah (30) maka tabel interprestasi skor sebagai berikut :

Tabel 3.1

Nilai Interpretasi Skor

No	Interval Jumlah Skor	Predikat
1	$120 < \text{Jumlah Skor} \leq 150$	Sangat baik
2	$90 < \text{Jumlah Skor} \leq 120$	Baik
3	$60 < \text{Jumlah Skor} \leq 90$	Kurang baik
4	$30 < \text{Jumlah Skor} \leq 60$	Tidak baik
5	$0 < \text{Jumlah Skor} \leq 30$	Sangat tidak baik

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dilakukan, maka dapat diambil kesimpulan sebagai berikut :

Dari data nilai rata-rata yang diperoleh dari masing-masing indikator pada variable Kualitas, yaitu Kualitas pelayanan, Daya Tanggap, Akses, Komunikasi dan Kemampuan Memahami Pelanggan maka dapat dilihat besaran nilai rata-rata skor indikator dari variabel Kualitas adalah **128,9**, yang kemudian nilai tersebut di interpretasikan pada kategori jawaban. Dan dari hasil interpretasi kategori penilaian maka dapat dikatakan bahwa kualitas pelayanan pajak kendaraan pada kantor samsat kabupaten jayawijaya berdasarkan kelima indikator pengukuran dapat dikategorikan sudah terlaksana dengan sangat baik.

B. Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan yang ada maka penulis dapat mengemukakan beberapa hal yang dapat dijadikan sebagai bahan rekomendasi , sebagai berikut :

1. Kepada Kantor Samsat Kabupaten Jayawijaya agar selalu mentaati semua standar pelayanan.
2. Kepada masyarakat agar tetap menggunakan jasa pelayanan Kantor Samsat Kabupaten Jayawijaya karena Kantor Samsat Kabupaten Jayawijaya melayani dengan ramah, sikap profesional, empati, tanggap, amanah, semangat dan selalu berinisiatif memberikan pelayanan yang terbaik.

3. Penulis berharap pegawai yang bertugas agar selalu memperhatikan keluhan konsumen, menanggapi secara serius dan harus ada penyelesaian atau tindakan nyata sesuai dengan standar prosedur yang telah ditetapkan demi mempertahankan dan meningkatkan kualitas Kantor Samsat Kabupaten Jayawijaya yang sudah sangat baik.

DAFTAR PUSTAKA

Buku - buku

- Ardiyansyah, A. k dan Yudhi, R. D. (2016). Pengaruh Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib {ajak Melalui Kepuasan Wajib Pajak (Studi PAda Wajib Pajak Di Wilayah Kerja KPP Pratama Blitas. Skripsi Universitas Ekasakti Padang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Diakses pada Hari Rabu, 03 Juni 2020, Pukul 13.05 WIT.
- Bakar, A. dan Siregar. (2012). Kualitas Pelayanan Penyuluhan dan Kepuasan Petani.
- Danang, S. (2012). *Managemen Sumber Daya Manusia* Jakarta: PT Buku Seru.
- Darmadi, H. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: CV. Alfabeta.
- Kotler. (2005). *Marketing Managemen. New Jersey: Prentice Hall Published*.
- (2020). *Manajemen Pemasaran*. Jakarta: Erlangga.
- Kurniasih. (2012). Pengaruh Dan Kualitas Layanan Terhadap Loyalitas Pelanggan Melalui Variabel Kepuasan (Studi Pada Bengkel Ahass 0002- Astra Motor Siliwangi Semarang). Skripsi Unifersitas Lampung Bandar Lampung Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Polotik Tahun 2017. Diakses pada Hari Rabu, 03 Juni 2020, Pukul 14.24 WIT.
- Liang, T. G. (2007). *Administrasi Perkantoran Modern*. Yogyakarta: Liberty
- Lovelock, C. dan Wirtz, J. (2011). *Pemasaran Jasa Perspektif Edisi 7*. Jakarta: Erlangga.
- Lupiyoadi, R. (2001). *Manajemen Pemasaran Jasa. Edisi 3*. Jakarta: Salemba Empat.
- Mahmudi. (2005). *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta: UPP AMP.
- Moenir, H. A. S. (2006). *Mananjemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. (2006). *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja, dkk: Bandung.
- Payne. (2000). *Pemasaran Jasa. The Essence of Service Marketing*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Resti, D. dan Soesanto, H. (2016). Pengaruh Persepsi Harga, Kulaitas Pelayanan Melalui Kepuasan Pelanggan Terhadap Minat Beli Ulang pada Warung Bu Darmi Siwalankerto Surabaya. *Journal Hospitality dan Manajemen Jasa*. 2(2): 31 - 40.

- Silalahi, U. (2012). *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sugiono. (2007). *Metode Penelitian Kombinasi*. Bandung: Alfabeta.
- (2012). *Satatistika Untuk Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- (2018). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Takdir, S. (2015). *Statistik Sosial (Teori dan Aplikasi)*. Bantul: Kutla Media.
- Tjiptono, F. (2012). *Service Management. Mewujudkan Layanan Prima*. Yogyakarta: CV Adi Offset.
- (2001). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Dengan Loyalitas Pelanggan*. Yogyakarta: Liberty.
- dan Chandra, G. (2007). *Service, QWuality Satisfication*. Yogyakarta: Andi Offset.
- (2011). *Strategi Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Penerbit Andi Offset.
- Umar, H. (2003). *Metode Riset Pelaku Konsumen Jasa*. Jakarta: Ghalia.
- Widyastuti, E. (2015). Pengaruh tingkat pemahaman wajib pajak, kualitas pelayanan fiskus, Sangsi perpajakan, dan lingkungan wajib pajak terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak orang pribadi KPP pratama Surakarta. Diakses Pada Hari Jumat, 13 juni 2020, Pukul 17.17 WIT.

Dokumen - dokumen

- Undang-Undang Republik Indonesia Nmor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Pajak. Diakses Pada Hari Jumat, 13 juni 2020, Pukul 08.45 WIT.

Lampiran 1 Instrumen Penelitian

INTRUMEN PENELITIAN

1. IDENTITAS RESPONDEN

- a. Nomor Responden :
- b. Jenis Kelamin :
- c. Umur :
- d. Pekerjaan :
- e. Pendidikan :
- f. Jumlah kunjungan :

2. PETUNJUK PENGISIAN

Berikanlah jawaban bagi pernyataan berikut sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu dengan cara memberi tanda cek (√) dari salah satu alternative jawaban yang tersedia, sesuai dengan penelitian Bapak/Ibu tentang kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kabupaten Jayawijaya.

3. KETERANGAN

- SB = Sangat Baik
- B = Baik
- CB = Cukup baik
- TB = Tidak Baik
- STB = Sangat Tidak Baik

Kualitas pelayanan						
NO.	PERNYATAAN	JAWABAN				
		SB	B	CB	TB	STB
Bukti fisik						
1	Keadaan ruang kantor SAMSAT Kabupaten Jayawijaya bersih					
2	Sarana dan prasarana pendukung yang lengkap					
3	Kondisi Kantor SAMSAT masih baru dan layak.					
4	Sarana sanitasi lengkap dan bersih.					
Daya tanggap						
1	Pegawai memberikan perhatian kepada setiap pengunjung yang datang					
2	Mengatasi kesalahan dan kekeliruan dalam memberikan pelayanan					
3	Pegawai mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat					
4	Pegawai cepat mengidentifikasi dan menanggapi setiap saran dan kritik masyarakat					
Akses						
1	Pemberian pelayanan sesuai prosedur					
2	Pelayanan mudah dan cepat dalam penyelesaiannya					
3	Setiap ada keluhan, selalu ada <i>feedback</i> diberikan oleh pegawai.					
4	Mudah dalam membuat surat – surat, seperti STNK, BPKB, dan bea balik nama					
Komunikasi						
1	Pegawai memberikan pelayanan secara lancer					

2	Dalam melakukan pelayanan, pegawainya tanggap dan responsive					
3	Komunikasi yang dijalin dengan masyarakat sangat intens					
4	Pegawai menyampaikan dengan seksama segala prosedur yang ada					
Kemampuan Memahami Pelanggan						
1	Pegawai ramah dalam memberikan pelayanan					
2	Sikap Pegawai dalam menerima keluhan dari pengguna pajak					
3	Pegawai mampu mengidentifikasi kebutuhan masyarakat					
4	Pegawai mampu menangani setiap masyarakat yang datang					

Lampiran 2. Tabel data hasil penelitian sebanyak data responden

Pertanyaan 1

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	√	-	-	-	-
3	√	-	-	-	-
4	-	√	-	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	√	-	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	√	-	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	√	-	-	-	-
13	-	√	-	-	-
14	-	√	-	-	-
15	√	-	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	√	-	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	-	√	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	-	√	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	√	-	-	-	-
Jumlah	13	16	1	0	0

Pertanyaan 2

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	-	-	√	-	-
3	√	-	-	-	-
4	-	√	-	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	√	-	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	√	-	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	√	-	-	-	-
13	-	√	-	-	-
14		√	-	-	-
15	√	-	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	-	√	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	-	√	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	√		-	-	-
25	-	√	-	-	-
26	-	√	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	8	20	2	0	0

Pertanyaan 3

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	√	-	-	-
2	-	√	-	-	-
3	√	-	-	-	-
4	-	-	√	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	√	-	-	-
7	√	-	-	-	-
8	-	-	√	-	-
9	√	-	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	√	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	√	-	-	-
14	-	√	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	-	√	-	-	-
18	√	-	-	-	-
19	-	√	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	√	-	-	-	-
24	-	√	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	-	√	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	√	-	-	-	-
Jumlah	10	18	2	0	0

Pertanyaan 4

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-		√	-	-
2	-	-	√	-	-
3	√	-	-	-	-
4	√	-	-	-	-
5	-	√	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	√	-		-	-
8	-	-	√	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	√	-	-	-
14	√	-	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	-	√	-	-
17	√	-	-	-	-
18	-	-	√	-	-
19	-	√	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	√	-	-	-	-
22	-	-	√	-	-
23	-	√	-	-	-
24	-	√	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	√	-	-	-	-
27	-	√	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	10	13	7	0	0

Pertanyaan 5

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	-	√	-
2	-	-	√	-	-
3	-	√	-	-	-
4	-	-	-	√	-
5	-	√	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	-	√	-	-
9	-	-	√	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	√	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	√	-	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	√	-	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	√	-	-	-	-
24	√	-	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	-	√	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	√	-	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	9	14	4	3	0

Pertanyaan 6

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	-	-	√	-	-
3	-	√	-	-	-
4	-	-	√		-
5	-	√	-	-	-
6	-	√	-	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	√	-	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	√	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	√	-	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	-	√	-	-
17	√	-	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	√	-	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	√	-	-	-	-
24	√	-	-	-	-
25	-	√	-	-	-
26	-	√	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	-	√	-	-	-
29	√	-	-	-	-
30	√	-	-	-	-
Jumlah	9	16	4	1	0

Pertanyaan 7

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	-	√	-
2	-	-	-	√	-
3	√	-	-	-	-
4	-	√	-	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	-	√	-	-
9	-	-	√	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	-	√	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	-	√	-	-
17	√	-	-	-	-
18	-	-	√	-	-
19	√	-	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	√	-	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	-	-	√	-	-
27	-	√	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	√	-	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	9	12	6	3	0

Pertanyaan 8

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	-	√	-
2	-	-	-	√	-
3	√	-	-	-	-
4	-	√	-	-	-
5	-	√	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	√	-	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	√	-	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	-	√	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	-	√	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	√	-	-	-	-
22	-	-	√	-	-
23	-	-	√	-	-
24	-	√	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	-	√	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	8	16	3	3	0

Pertanyaan 9

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	-	√	-	-	-
3	√	-	-	-	-
4	√	-	-	-	-
5	-	√	-	-	-
6	-	√	-	-	-
7	√	-	-	-	-
8	-	-	√	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	-	√	-	-
12	√	-	-	-	-
13	-	√	-	-	-
14	√	-	-	-	-
15	√	-	-	-	-
16	-	-	√	-	-
17	-	√	-	-	-
18	√	-	-	-	-
19	-	√	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	-	-	√	-	-
24	-	√	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	-	-	√	-	-
27	-	√	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	√	-	-	-	-
Jumlah	10	14	6	0	0

Pertanyaan 10

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	-	√	-
2	-	-	-	√	-
3	√	-	-	-	-
4	-	-	√	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	-	√	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	-	√	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	-	√	-	-
14	-	√	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	√	-	-	-	-
17	-	√	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	√	-	-	-	-
24	-	√	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	-	-	√	-	-
27	-	√	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	7	15	6	2	0

Pertanyaan 11

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	-	-	-	√	-
3	-	√	-	-	-
4	-	-	√	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	√	-	-	-
9	√	-	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	√	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	-	√	-	-
14	-	√	-	-	-
15	√	-	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	√	-	-	-	-
18	-	-	√	-	-
19	√	-	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	√	-	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	√	-	-	-	-
25	-	√	-	-	-
26	-	√	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	9	15	5	1	0

Pertanyaan 12

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	-	√	-
2	-	-	-	√	-
3	-	√	-	-	-
4	-	√	-	-	-
5	-	√	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	-	-	√	-	-
8	-	-	√	-	-
9	-	-	√	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	-	√	-	-
12	√	-	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	-	√	-	-	-
15	-	-	√	-	-
16	-	-	√	-	-
17	√	-	-	-	-
18	√	-	-	-	-
19	-	√	-	-	-
20	-	-	√	-	-
21	√	-	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	-	-	√	-	-
25	√	-	-	-	-
26	-	-	√	-	-
27	-	√	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	6	11	10	3	0

Pertanyaan 13

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	-	-	√	-	-
3	√	-	-	-	-
4	-	-	√	-	-
5	-	-	√	-	-
6	-	-	√	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	√	-	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	√	-	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	-	√	-	-	-
15	√	-	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	√	-	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	√	-	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	-	√	-	-	-
25	-	√	-	-	-
26	√	-	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	-	√	-	-
Jumlah	10	13	6	1	0

Pertanyaan 14

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	-	√	-
2	-	-	√	-	-
3	√	-	-	-	-
4	-	√	-	-	-
5	-	√	-	-	-
6	-	√	-	-	-
7	√	-	-	-	-
8	-	√	-	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	-	-	√	-	-
13	-	-	-	√	-
14	-	√	-	-	-
15	√	-	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	-	√	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	√	-	-	-	-
21	√	-	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	√	-	-	-	-
24	-	-	√	-	-
25	-	√	-	-	-
26	√	-	-	-	-
27	-	√	-	-	-
28	-	√	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	9	16	3	2	0

Pertanyaan 15

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	-	-	-	√	-
3	√	-	-	-	-
4	-	√	-	-	-
5	-	√	-	-	-
6	-	√	-	-	-
7	√	-	-	-	-
8	-	-	√	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	√	-	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	√	-	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	√	-	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	-	√	-	-	-
25	-	√	-	-	-
26	√	-	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	-	√	-	-
Jumlah	10	15	3	2	0

Pertanyaan 16

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	-	-	√	-	-
3	√	-	-	-	-
4	-	-	√	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	√	-	-	-	-
8	-	√	-	-	-
9	-	-	√	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	√	-	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	√	-	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	-	√	-	-
17	√	-	-	-	-
18	√	-	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	√	-	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	-	√	-	-	-
25	-	√	-	-	-
26	√	-	-	-	-
27	-	√	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	12	11	6	1	0

Pertanyaan 17

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	-	-	√	-	-
3	-	√	-	-	-
4	-	√	-	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	√	-	-	-
7	√	-	-	-	-
8	-	√	-	-	-
9	-	-	√	-	-
10	-	√	-	-	-
11	√	-	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	-	√	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	-	√	-	-
17	√	-	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	√	-	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	√	-	-	-	-
23	√	-	-	-	-
24	√	-	-	-	-
25	-	√	-	-	-
26	√	-	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	-	√	-	-	-
30	-	-	√	-	-
Jumlah	12	12	5	1	0

Pertanyaan 18

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	√	-	-
2	-	-	√	-	-
3	-	√	-	-	-
4	-	-	√	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	-	√	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	√	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	-	-	√	-
14	-	√	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	-	√	-	-	-
18	-	√	-	-	-
19	-	√	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	√	-	-	-	-
22	√	-	-	-	-
23	√	-	-	-	-
24	√	-	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	√	-	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	-	√	-	-	-
29	√	-	-	-	-
30	-	-	√	-	-
Jumlah	9	14	5	1	0

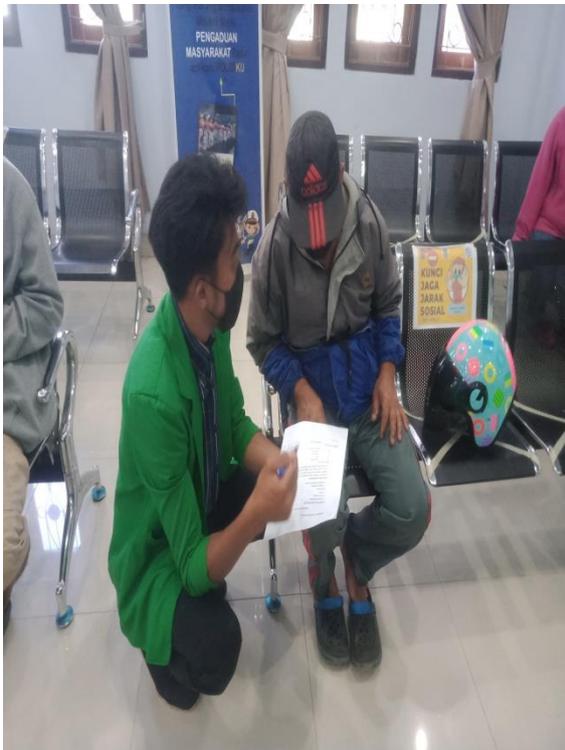
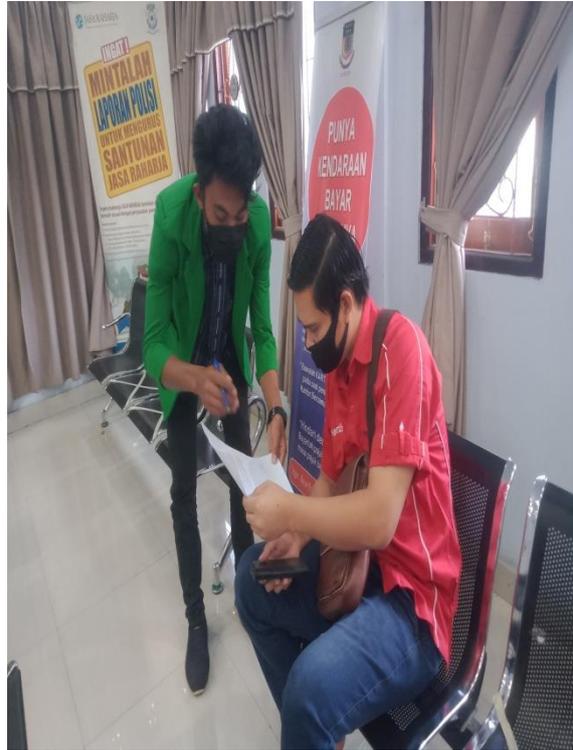
Pertanyaan 19

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	√	-	-	-
2	-	-	√	-	-
3	-	-	√	-	-
4	-	√	-	-	-
5	-	√	-	-	-
6	-	-	√	-	-
7	-	-	√	-	-
8	-	√	-	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	√	-	-	-
12	√	-	-	-	-
13	-	-	√	-	-
14	√	-	-	-	-
15	√	-	-	-	-
16	√	-	-	-	-
17	-	-	√	-	-
18	-	√	-	-	-
19	-	√	-	-	-
20	-	√	-	-	-
21	-	√	-	-	-
22	-	√	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	-	√	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	√	-	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	√	-	-	-	-
30	√	-	-	-	-
Jumlah	10	14	6	0	0

Pertanyaan 20

NO RESPONDEN	JAWABAN RESPONDEN				
	SB	B	KB	TB	STB
1	-	-	-	√	-
2	-	-	√	-	-
3	-	-	√	-	-
4	-	-	√	-	-
5	√	-	-	-	-
6	-	√	-	-	-
7	-	√	-	-	-
8	-	-	√	-	-
9	-	√	-	-	-
10	-	√	-	-	-
11	-	√	-	-	-
12	-	√	-	-	-
13	-	-	√	-	-
14	-	√	-	-	-
15	-	√	-	-	-
16	-	√	-	-	-
17	√	-	-	-	-
18	√	-	-	-	-
19	√	-	-	-	-
20	√	-	-	-	-
21	√	-	-	-	-
22	√	-	-	-	-
23	-	√	-	-	-
24	√	-	-	-	-
25	√	-	-	-	-
26	√	-	-	-	-
27	√	-	-	-	-
28	√	-	-	-	-
29	√	-	-	-	-
30	-	√	-	-	-
Jumlah	13	11	5	1	0

Lampiran III Dokumentasi Kegiatan Penelitian









BIODATA PENULIS

Nama Zulkifli M. karim Nomor Induk Mahasiswa (NIM) 201611180. Lahir pada 06 Juni 1997 di Falabisahaya. Orang tua Muhammad A Karim dan Jamaia abbas. Penulis menempuh pendidikan dimulai dari SD Negi 72 Kota Ternate lulus tahun 2010, melanjutkan di SMP Mts stanawia Daarul khairat Tafamutu, lulus tahun 2013 dan melanjutkan di SMA MA. Alia Daarul Khairat Tafamutu lulus tahun 2016.

Akhirnya dapat melanjutkan kuliah pada tahun 2016 di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UNAIM Yapis Wamena mengambil Program Studi Administrasi Publik (S1).

Selama kuliah penulis aktif di dunia organisasi kemahasiswaan baik Intra maupun Ekstra kampus. Dalam intra kampus penulis pernah menjadi Anggota Ormik juga Resimen Mahasiswa (MENWA) STISIP Amal Ilmiah Yapis Wamena dan sampai saat ini peneliti juga berstatus anggota aktif pada Organisasi eksta kampus yaitu Himpunan Mahasiswa Islam cabang jayapura Komisariat Wamena.