

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SLEMAN**

SKRIPSI

**Diajukan kepada Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Negeri Yogyakarta
untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
guna Memperoleh Gelar Sarjana Ilmu Sosial**



**Oleh:
Yusnia Risvitasari
NIM 08417141019**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS NEGERI YOGYAKARTA
2012**

PERSETUJUAN

**STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SLEMAN**

SKRIPSI

Oleh:

Yusnia Risvitasari

NIM : 08417141019

Telah disetujui dan disahkan pada tanggal 22 November 2012

Untuk dipertahankan di depan Tim Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Yogyakarta

Disetujui

Dosen Pembimbing



Rosidah, M.Si

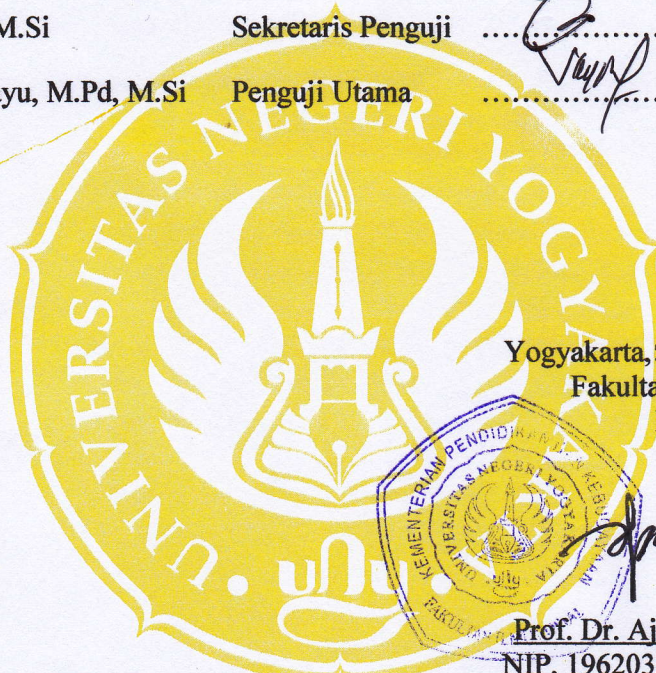
NIP. 19620422 198903 2 001

PENGESAHAN

Skripsi yang berjudul “Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Sleman” ini telah dipertahankan di depan Dewan Penguji pada tanggal 06 Desember 2012 dan dinyatakan LULUS.

DEWAN PENGUJI

Nama	Jabatan	Tanda Tangan	Tanggal
Dwi Harsono, MPA, MA	Ketua Penguji		18-12-2012
Rosidah, M.Si	Sekretaris Penguji		19-12-2012
Sugi Rahayu, M.Pd, M.Si	Penguji Utama		13-12-2012



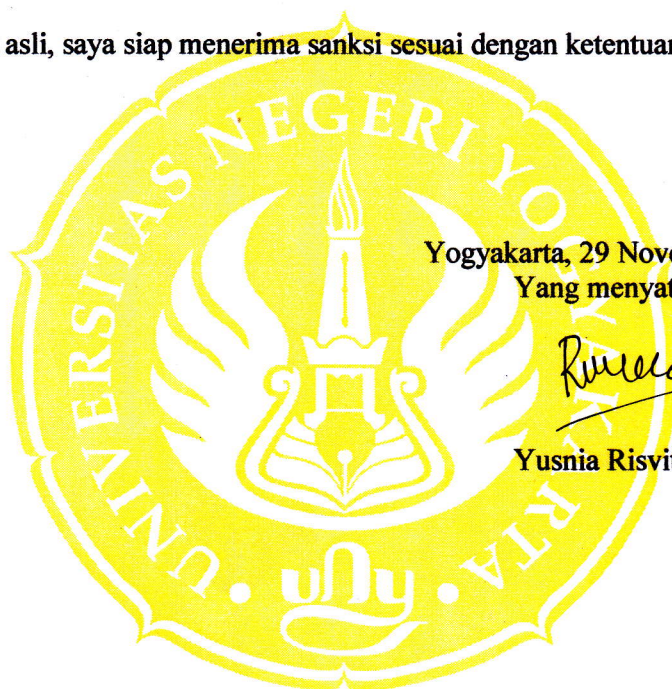
Yogyakarta, 20 Desember 2012
Fakultas Ilmu Sosial
Dekan

Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag
NIP. 19620321 198903 1 001

SURAT PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi ini benar-benar karya saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Tanda tangan dosen penguji yang tertera dalam halaman pengesahan adalah asli. Jika tidak asli, saya siap menerima sanksi sesuai dengan ketentuan yang berlaku.



Yogyakarta, 29 November 2012

Yang menyatakan,



Yusnia Risvitasari

MOTTO

"Sesungguhnya Allah tidak akan mengubah nasib suatu kaum sebelum mereka mengubah keadaan diri mereka sendiri."

(QS Ar-Ra'd: 11)

"Maka sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan itu ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain)."

(QS Al-Insyirah: 5-7).

"Allah tidak akan membebani seseorang melainkan sesuai dengan kesanggupannya."

(QS Al-Baqarah: 286)

"Setiap orang memiliki proses yang harus dijalani dengan ikhlas untuk meretas masa depan. Ikhtiar dan tawakal." (Penulis)

PERSEMBAHAN

Karya kecilku ini kupersembahkan kepada :

*Kedua orang tuaku terima kasih atas doa, kasih sayang yang telah diberikan
kepadaku semoga senantiasa diberikan kesehatan dan kebahagiaan.*

Almamaterku tercinta yakni Universitas Negeri Yogyakarta (UNY)

STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SLEMAN

Oleh
Yusnia Risvitasari
NIM 08417141019

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis strategi dalam meningkatkan kualitas pelayanan kendaraan bermotor di Samsat Sleman. Dalam menganalisis strategi yang dilaksanakan di Samsat Sleman menggunakan konsep manajemen strategi meliputi formulasi strategi, implementasi strategi dan evaluasi strategi.

Penelitian ini merupakan penelitian kualitatif. Penelitian dilakukan selama dua bulan mulai tanggal 12 Juli sampai dengan 20 September 2012. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan tiga cara yakni observasi, wawancara dan dokumentasi. Instrumen penelitian adalah peneliti sendiri. Teknik analisis data menggunakan teknik analisis data interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kesimpulan. Pengujian kredibilitas data menggunakan triangulasi sumber.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa strategi Samsat Sleman dalam meningkatkan kualitas pelayanan kendaraan bermotor yang didasarkan analisis lingkungan terdiri dari enam strategi yakni (1) melakukan penataan dan pembenahan ruangan pelayanan, (2) menetapkan pembagian tiga jangkauan wilayah pelayanan, (3) meningkatkan pengembangan Samsat *online system* dengan melakukan kerjasama dengan BPD sebagai kas daerah, (4) meningkatkan pelayanan pajak terkait pengenaan tarif progresif, (5) pengadaan Samsat keliling untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta (6) pelaksanaan pembebasan balik nama kendaraan bermotor. Dalam implementasinya, strategi tersebut dituangkan dalam enam jenis program yakni (1) kegiatan pembenahan ruangan pelayanan, (2) pembagian jangkauan pelayanan, (3) *Corner* BPD, (4) cek pajak progresif, (5) Samsat keliling serta (6) pembebasan bea balik nama kendaraan bermotor. Evaluasi strategi yang dilakukan adalah berupa tindakan monitoring dan tindakan korektif. Tindakan monitoring dilakukan dengan cara melakukan koordinasi selama proses pelayanan berlangsung di Kantor Bersama Samsat Sleman sedangkan tindakan korektif dilakukan dengan cara melakukan analisis mengenai beberapa program yang telah dilaksanakan atau masih belum dilaksanakan oleh Samsat Sleman.

Kata kunci : Strategi, Samsat Sleman, Kualitas pelayanan

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah serta inayah-Nya sehingga skripsi yang berjudul “STRATEGI PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SLEMAN” dapat terselesaikan. Skripsi ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna meraih gelar sarjana di bidang Ilmu Administrasi Negara.

Penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan berbagai pihak untuk itu peneliti mengucapkan terima kasih kepada :

1. Prof. Dr. Rochmad Wahab, M.Pd., MA. sebagai Rektor Universitas Negeri Yogyakarta.
2. Prof. Dr. Ajat Sudrajat, M.Ag. sebagai Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Yogyakarta.
3. Ibu Rosidah, M.Si. sebagai dosen pembimbing skripsi yang telah memberikan bimbingan, motivasi, dukungan dan pengarahan dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Sugi Rahayu, M.Pd., M.Si. sebagai penguji utama sekaligus koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dengan penuh perhatian serta kesabaran selama penyusunan maupun penulisan skripsi ini.
5. Bapak Dwi Harsono, MPA, MA sebagai ketua penguji yang telah memberikan bimbingan dan pengarahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.
6. Seluruh dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara atas ilmu yang telah diberikan.
7. Keluargaku tercinta yang telah memberikan doa dan motivasi dalam penyusunan skripsi ini.
8. Bapak Rusmaji, SH Kepala KPPD Sleman yang telah memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi ini.

9. Ibu YB. Indraswari Wijaya Kepala Subbag Tata Usaha KPPD Sleman yang telah memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Sugeng Siswo Yuwono, SH Kepala Seksi Pembukuan dan Pelaporan yang telah memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak Achmad Nofal, Baur STNK Samsat Sleman yang telah menyempatkan waktu untuk memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
12. Seluruh pegawai Samsat Sleman yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah memberikan informasi dalam menyelesaikan skripsi ini.
13. Sahabatku di segala suasana Yuni, Danik, Pepi, Vita, Mbak Fitri,, Mbak Diah, Vira, Yunita, Herni, serta Trias yang telah memberi dukungan dan semangat.
14. Teman-teman seperjuangan Program Studi Ilmu Administrasi Negara angkatan 2008.
15. Seluruh pihak yang tidak dapat disebutkan satu persatu yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini baik secara moral maupun material.

Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi diri sendiri dan pembaca serta berguna bagi perkembangan khasanah ilmu pengetahuan. Amin.

Yogyakarta, November 2012

Penulis

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	vii
KATA PENGANTAR	viii
DAFTAR ISI	x
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Identifikasi Masalah.....	11
C. Batasan Masalah	12
D. Rumusan Masalah.....	12
E. Tujuan Penelitian	12
F. Manfaat Penelitian	12
BAB II KAJIAN PUSTAKA	
A. Strategi	14
B. Kualitas Pelayanan.....	20
C. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).....	27
D. Penelitian yang Relevan.....	29
E. Kerangka Berfikir	30
F. Pertanyaan Penelitian.....	33
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	34
B. Lokasi dan Waktu Penelitian	36
C. Informan Penelitian.....	36

D. Sumber Data dan Jenis Data	37
E. Teknik Pengumpulan Data.....	38
F. Pemeriksaan Keabsahan Data	41
G. Teknik Analisis Data.....	41

BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Hasil Penelitian	45
1. Deskripsi Umum SAMSAT Sleman	45
2. Deskripsi Hasil Penelitian	72
a. Formulasi Strategi	72
1) Kesadaran Mengenai Kekuatan dan Kelemahan	72
2) Identifikasi Peluang dan Ancaman	80
3) Pilihan Alternatif Strategi	84
b. Implementasi Strategi	87
1) Operasionalisasi Program Peningkatan Pelayanan	87
2) Kendala yang Dihadapi	97
c. Evaluasi Strategi	100
1) Tindakan Monitoring	100
2) Tindakan Korektif.....	101
3) Respon Masyarakat.....	102
B. Pembahasan.....	106

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan	116
B. Implikasi	119
C. Saran	120
DAFTAR PUSTAKA	122
LAMPIRAN	126

DAFTAR GAMBAR

Gambar :	halaman
1. Komponen dalam Analisis Data (<i>Interactive Model</i>)	43
2. Struktur Organisasi SAMSAT Sleman.....	68
3. Mekanisme Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Sleman.....	72

DAFTAR TABEL

Tabel :	halaman
1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Telah Diregistrasi di Seluruh Provinsi DIY	5
2. Laporan Realisasi Pendapatan KPPD Kabupaten Sleman Tahun Anggaran 2011	7
3. Data Kendaraan Bermotor yang Telah Diregistrasi di Polres Sleman Selaman Bulan Juli sampai dengan Agustus 2012	68
4. Penerimaan PKB dan BBNKB pada Bulan Juli sampai dengan Agustus 2012	69

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran	halaman
1. Pedoman wawancara	125
2. Surat izin penelitian	128
3. Rekapitulasi data kendaraan bermotor bulan Juli- Agustus 2012.....	129
4. Sasaran mutu pelayanan.....	131
5. Peraturan bersama tentang pelayanan prima Samsat di DIY.....	132
6. Peraturan pelaksanaan pelayanan prima Samsat.....	141
7. Realisasi penerimaan PKB dan BBNKB selama bulan Juli-Agustus 2012.....	156
8. Dokumentasi	160