

EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE  
NASIONAL DALAM RANGKA MEWUJUDKAN  
PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSAT  
MEDAN SELATAN KOTA MEDAN

SKRIPSI

Diajukan sebagai Syarat untuk Melengkapi dan Memenuhi Syarat Untuk  
memperoleh Gelar sarjana (S.Sos) Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik

Diajukan Oleh :

Utami Permoni Suci

NPM : 71180611004

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara



FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA  
MEDAN

2024

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**  
**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

---

---

**HALAMAN PERSETUJUAN SKIRIPSI**

**Judul** : **Efektivitas Pelayanan SAMSAT Online Nasional  
Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima Di  
Kantor SAMSAT Medan Selatan Kota Medan**

**NAMA** : **Utami Permoni Suci**

**NIM / NPM** : **71180611004**

**PROGRAM STUDI** : **Ilmu Administrasi Negara**

Menyetujui :

Pembimbing I

Pembimbing II

( Drs. Zainuddin Nasution, M.AP )

( Mardiansyah, S.Sos, M.M )

DIKETAHUI OLEH :

DISETUJUI

KETUA PROGRAM STUDI

DEKAN

( Mardiansyah, S.Sos, M.M )

( Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I )

**UNIVERSITAS ISLAM SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

---

**LEMBARAN PENGESAHAN**

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Panitia Penguji Skripsi

Program Studi Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Islam Sumatera Utara

Hari : Rabu

Tanggal : 30 Oktober 2024

Jam : 09.00 wib

Tempat : Ruang sidang FISIP – UISU Medan

**PANITIA PENGUJI SKRIPSI**

Ketua : Ridwan Nasution, S.Sos, M.Kom.I ( ..... )

Sekretaris : Mardiansyah, S.Sos, M.M ( ..... )

Pembimbing I : Drs. Zainuddin Nasution, M.AP ( ..... )

Pembimbing II : Mardiansyah, S.Sos, M.M ( ..... )

Penguji I : Raden Deni Atmiral, S.Sos, M.AP ( ..... )

Penguji II : Ahmad Fauzan, S.Sos, M.Si ( ..... )

## **SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT**

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Utami Permoni Suci

NPM : 71180611004

Mahasiswa Prodi : Ilmu Administrasi Negara

Tahun Akademik : 2024

Menyatakan bahwa saya tidak melakukan kegiatan plagiat dalam penulisan skripsi saya yang berjudul :

**Efektivitas Pelayanan SAMSAT Online Nasional Dalam Rangka  
Mewujudkan Pelayanan Prima Di Kantor SAMSAT Medan Selatan Kota  
Medan**

Apabila suatu saat nanti terbukti saya melakukan plagiat maka saya akan menerima sanksi yang telah ditetapkan.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya.

Medan, 6 November 2024

( Utami Permoni Suci )  
NPM : 71180611004

## KATA PENGANTAR

Bismillahirrohmanirrohim,

Syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT atas segala limpahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga skripsi dengan judul : EFEKTIVITAS PELAYANAN SAMSAT ONLINE NASIONAL DALAM RANGKA MEWUJUDKAN PELAYANAN PRIMA DI KANTOR SAMSATMEDAN SELATAN KOTA MEDAN, akhirnya dapat diselesaikan.

Penyusunan skripsi ini di maksudkan untuk memenuhi salah satu syarat meraih gelar Sarjana pada Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Sumatera Utara. Bahwa penyelesaian penelitian ini dalam penyusunan skripsi, peneliti banyak mendapatkan dukungan dan bantuan dari berbagai pihak.

Oleh karena itu, disini penulis ingin menyampaikan banyak terima kasih kepada :

1. Bapak Drs. Zainuddin Nasution, M.AP., sebagai pembimbing satu yang telah meluangkan waktu dan tenaga serta memberikan pelajaran dan dukungan yang penuh dalam menyelesaikan penelitian ini.
2. Alm. Bapak Samsul Bahri Pane, S.Sos, M.AP., sebagai pembimbing kedua yang selalu membimbing saya, memberi saran dan arahan dalam proses membuat laporan penelitian dalam skripsi saya ini.
3. Bapak Mardiansyah, S.Sos, M.M., selaku Kaprodi Ilmu Administrasi Negara dan sebagai pengganti pembimbing kedua saya yang sudah membantu saya dalam proses acc sidang skripsi serta arahnya kepada saya.
4. Bu Endang, selaku staf administrasi prodi Ilmu Administrasi Negara yang selalu sabar membantu, mengingatkan dan mengarahkan saya dalam proses saya menyiapkan berkas-berkas yang berhubungan dengan kelengkapan administrasi saya untuk bisa sidang.
5. Bapak/Ibu Seluruh Staf pegawai akademik Fisip Uisu yang telah membantu dan mengarahkan saya.

6. Teman-teman saya yang sudah memberikan dukungan psikologi kepada saya agar saya bisa menyelesaikan penelitian ini.
7. Kedua orang tua saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih juga kepada semua pihak yang tidak dapat saya sebutkan satu persatu dalam kesempatan ini, hanya Allah SWT yang dapat membalas kebaikan semuanya.

Penelitian ini dirasa masih terdapat kekurangan, karenanya kritik dan saran sangat diharapkan. Semoga hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangsih untuk penelitian selanjutnya dan menambah referensi bagi para peneliti yang tertarik dengan Efektifitas Pelayanan Samsat Online Nasional.

Wassalamu'alaikum wr,wb.

Medan, November 2024

Penulis

Utami Permoni Suci  
71180611004

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	iii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	V
 <b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	4
1.3 Tujuan .....	4
1.4 Manfaat .....	4
 <b>BAB II URAIAN TEORITIS</b>	
2.1 Teori Penelitian .....	6
2.1.1 Efektivitas .....	6
2.1.2 Ukuran efektivitas .....	7
2.1.3 Pelayanan .....	10
2.1.4 Pelayanan publik .....	12
2.1.5 Prinsip pelayanan publik .....	17
2.1.6 Jenis pelayanan publik .....	19
2.1.7 Indikator pelayanan publik .....	20
2.1.8 Pelayanan prima .....	21
2.1.9 Tujuan dan fungsi pelayanan prima .....	22
2.1.10 Prinsip pelayanan prima .....	23
2.1.11 Indikator pelayanan prima .....	23
2.1.12 Pelayanan administrasi .....	24
2.1.13 Samsat .....	25
2.1.14 Samsat online nasional .....	25
2.2 Penelitian Terdahulu .....	26
2.3 Kerangka Pikir .....	28

### **BAB III METODOLOGI PENELITIAN**

3.1	Metode Penelitian .....	29
3.2	Lokasi dan Waktu Penelitian .....	29
3.3	Informan/Subjek Penelitian .....	29
3.4	Teknik Pengumpulan Data .....	30
3.5	Teknik Analisa Data .....	31

### **BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN**

4.1	Gambaran Umum Lokasi Penelitian .....	33
4.2	Deskripsi Hasil Wawancara .....	40
4.3	Pembahasan Hasil Wawancara .....	58

### **BAB V KESIMPULAN DAN SARAN**

5.1	Kesimpulan .....	61
5.2	Saran .....	62

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN PEDOMAN WAWANCARA**



## DAFTAR PUSTAKA

- Abdullah, Boedi, 2015, Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance, CV Pustaka Setia, Jawa barat.
- Ahmad, Ainur Rohman dkk. 2010. Reformasi Pelayanan Publik. Malang: Yogyakarta.
- Atep, Adya Barata. 2003. Dasar-dasar Pelayanan Prima. Cetakan 2. Jakarta: PT Alex Media Komputindo.
- Daryanto & Ismanto Setiabudi. 2014. Konsumen dan Pelayanan Prima. Yogyakarta: Gava Media.
- Freddy Rangkuti. 2017. Customer Care Excellene. Meningkatkan Kinerja Perusahaan Melalui Pelayanan Prima. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Goetsch dan Davis, diterjemahkan Atep, 2004, Dasar-dasar Pelayanan Prima, Alex Media Komputindo, Jakarta.
- Hardiansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gaya Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Indra Bastian, Akuntansi Sektor Publik (Jakarta : Erlangga, 2005). Hal : 78
- Laksana, Fajar. 2018. Manajemnt Pemasaran. Yogyakarta : Graha Ilmu. Hal : 85.
- Luas, J., Kimbal, M., & Singkoh, F. Efektivitas Pelayanan Publik Di Kelurahan Kakaskasen Dua kecamatan Tomohon Utara Kota Tomohon. (Tomohon : Jurnal Jurusan Ilmu pemerintahan, 2017). Hal : 12
- Lukman, 2003, Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima, Penerbit LAN RI, Jakarta.
- Lysa Angrayni dan Yusliati, Efektivitas Herabilitasi Pecandu Narkotika Serta Pengaruhnya Terhadap Tingkat Kejahatan Di Indonesia (Ponorogo : Uwais Inspirasi Indonesia, 2018), Hal: 13-14
- Mahmudi, 2010. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Penerbit UUP STIM YKPN Yogyakarta.
- Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE Yogyakarta.

- Moenir, 2000, Manajemen Pelayanan Publik, Penerbit Bina Aksara, Jakarta.
- Moenir. 2015. Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Pasolong, Harbani, 2007, Teori Administrasi Publik, Penerbit Alfabeta, Bandung.
- Rahmayanty, Nina. 2010. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Riduwan, Metode dan Teknik Menyusun Tesis, (Bandung: Alfabeta, 2004).
- Sedarmayanti. 2002. Good Governance Kepemimpinan Yang Baik Dalam Rangka Otonomi Daerah Upaya Membangun Organisasi Efektif dan Efisien Melalui Restrukturisasi dan Pemberdayaan. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2002. Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja. Jakarta. PT Rineka Cipta.
- Siagian. 2002. Manajemen Strategik. Jakarta : Bumi Aksara.
- Sinambela, Litjan Poltak, dkk. 2011. Reformasi Pelayanan Publik. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Sinambela, Poltak. 2008. Reformasi Pelayanan Publik, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sugiono, 2008. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D. Alfabeta. Bandung.
- Sugiyono, 2015, Metode Penelitian Kombinasi (Mix Methods), Bandung: Alfabeta.
- Tjiptono, Andy. 2012. Strategi Pemasaran. Yogyakarta : Andi. Hal : 236.
- Winahsih, Atik Septi & Raminto. 2005. Manajemen Pelayanan Disertai Dengan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Yogyakarta. Pustaka Pelajar.

## **PEDOMAN WAWANCARA**

Efektifitas Pelayanan Samsat Online Nasional Dalam Rangka Mewujudkan Pelayanan Prima

### **A. Untuk Pegawai SAMSAT MEDAN SELATAN**

1. Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional :
  - a. Apakah adanya transparansi dalam pelayanan Samsat Medan Selatan?
  - b. Apakah pelayanan samsat mudah diakses oleh masyarakat?
  - c. Apakah kemudahan mengakses samsat online nasional diketahui kedua belah pihak baik itu pihak samsat maupun masyarakat Kota Medan?
  - d. Apakah dalam mengakses samsat online nasional ada biaya yang ditutupi?
  
2. Adanya partisipasi dalam pelayanan samsat online nasional :
  - a. Bagaimana strategi samsat untuk membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional?
  - b. Apakah faktor yang menjadi kendala terhadap proses membangkitkan partisipasi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan samsat online nasional?
  - c. Seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional?
  
3. Adanya Reliability dalam pelayanan samsat online nasional :
  - a. Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat?
  - b. Bagaimana kemampuan pegawai di Kantor samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat?
  - c. Apakah pegawai di Kantor samsat telah menguasai tugas dan fungsinya dalam melaksanakan pelayanan?
  
4. Adanya empathy (empati) dalam pelayanan samsat online nasional :
  - a. Seperti apa bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?

- b. Dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?
- c. Dalam melakukan pelayanan, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain?

## B. Untuk masyarakat

1. Adanya transparansi dalam pelayanan samsat online nasional :
  - a. Menurut bapak/ibu apakah pelayanan samsat online nasional mudah digunakan oleh masyarakat Kota Medan ?
  - b. Menurut bapak/ibu apakah kemudahan menggunakan samsat online nasional diketahui oleh masyarakat Kota Medan ?
  - c. Menurut bapak/ibu apakah dalam menggunakan samsat online nasional ada dikenakan biaya?
2. Adanya partisipasi dalam pelayanan samsat online nasional?
  - a. Menurut bapak/ibu seperti apa bentuk partisipasi yang diberikan masyarakat dalam penggunaan pelayanan samsat online nasional?
  - b. Menurut bapak/ibu apa yang menjadi harapan masyarakat terhadap pelayanan samsat online nasional?
  - c. Menurut bapak/ibu seberapa besar pengaruh partisipasi masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan samsat online nasional?
3. Adanya reliability dalam pelayanan samsat online nasional :
  - a. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam menyediakan pelayanan yang terpercaya kepada masyarakat?
  - b. Menurut bapak/ibu bagaimana kemampuan pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan yang tepat kepada masyarakat?
  - c. Menurut bapak/ibu apakah pegawai di Kantor Samsat telah menguasai tugas dan fungsinya ?

4. Adanya empathy (empati) dalam pelayanan samsat online nasional :
- a. Menurut bapak/ibu seperti apa bentuk kepedulian pegawai di Kantor Samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat?
  - b. Menurut bapak/ibu dalam memberikan pelayanan, apakah ada bentuk pendekatan pegawai terhadap masyarakat?
  - c. Menurut bapak/ibu dalam melakukan pelayanan, apakah masih ada perbedaan perlakuan antara masyarakat satu dengan yang lain?