



UNIVERSITAS NASIONAL

**KUALITAS PELAYANAN PUBLIK SAMSAT JAKARTA TIMUR
DALAM PENGGURUSAN MUTASI KENDARAAN BERMOTOR**

SKRIPSI

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana
Administrasi Publik (S.AP)**

**Susi Arista
NPM.183112351550073**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2023/204



UNIVERSITAS NASIONAL

**QUALITY OF EAST JAKARTA SAMSAT PUBLIC SERVICES IN
MOTOR VEHICLE MUTATION**

SKRIPSI

Submitted As One To Get Bachelor's Degree In Public Administration (S.AP)

**Susi Arista
NPM.183112351550073**

***DEPARTEMENT OF PUBLIC ADMINISTRATION
FACULTY OF SOCIAL OF POLITICAL SCIENCES***

2023/2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Susi Arista
NPM : 183112351550073
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan publik Samsat Jakarta timur dalam
pengurusan mutasi kendaraan bermotor
Diajukan Untuk Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh Gelar
Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi Administrasi
Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas
Nasional

Disetujui untuk disahkan,
Jakarta, 29 Januari 2024

Dosen Pembimbing,

Prof. Dr. Eko Sugiyanto, M.Si

Dekan

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PENGESAHAN

Skripsi diajukan oleh:

Nama : Susi Arista

NPM : 183112351550073

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta Timur dalam Pengurusan Mutasi Kendaraan Bermotor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr.Syaipudin, M.Si

Penguji 1 : Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si

Penguji 2 : Prof.Dr. Eko Sugiyanto, M.Si

Ditetapkan di : Jakarta

Tanggal : 05/Maret/2024



UNIVERSITAS NASIONAL
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
JAKARTA

HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Susi Arista
NPM : 183112351550073
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta
: Timur dalam, Pengurusan mutase Kendaraan Bermotor

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan-bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Jakarta, 29 Januari 2024

Yang membuat pernyataan,



Susi. Arista.

ABSTRAK

Nama : Susi Arista
NPM : 183112351550073
Judul : Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta Timur dalam pengurusan mutase kendaraan bermotor

Kata Kunci	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan Kualitas Pelayanan di samsat Jakarta timur dilihat dari teori kualitas pelayanan menurut Tjiptono yang di kutip dari buku fandy 2014
Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta Timur dalam pengurusan mutase kendaraan bermotor	<i>5 dimensi, tangibles, reability, responsive, assurance dan emphy.</i> Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Informan berjumlah 7 orang yaitu Kepala samsat Jakarta timur, Pendamping Staf samsat Jakarta timur, dan 5 orang masyarakat yang mengurus mutase kendaraan. Sumber data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari informan sedangkan data sekunder bersumber dari data yang ada di Samsat Jakarta Timur, dokumen-dokumen yang berkaitan dengan masalah yang akan diteliti. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan public dalam hal mutase kendaraan bermotor sudah cukup baik, namun ada beberapa kendala dalam dimensi reability. yaitu dalam hal antrian yang belum digital atau masih manual.
Pembimbing	<u>Prof.Dr.Eko Sugiyanto, M.Si</u>
Rujukan	19 Buku, 3 Jurnal dan 3 Laman Website

ABSTRACT

<i>Keywords</i>	<i>his research aims to find out and describe the quality of service at East Jakarta Samsat seen from the theory of service quality according to Tjiptono which is quoted from Fandy's book 2014</i>
<i>Quality of eats Jakarta samsat public service in motor vehicle mutation</i>	<i>5 dimensions, tangibles, reliability, responsiveness, assurance and empathy. The research method used is descriptive qualitative. There were 7 informants, namely the Head of the East Jakarta Samsat, the Assistant Staff of the East Jakarta Samsat, and 5 community members who took care of the mutation of vehicles. The data source used is primary data obtained directly from informants, while secondary data comes from existing data at the East Jakarta Samsat, documents related to the problem to be studied. The research results show that the quality of public services in terms of motor vehicle transfers is quite good, but there are several obstacles in the reliability dimension. namely in the case of queues that are not yet digital or are still manual.</i>
<i>supervisor</i>	<u>Prof.Dr.Eko Sugiyanto,M.Si</u>
<i>Reference</i>	19 Buku, 3 Jurnal dan 3 Laman Website

KATA PENGANTAR/UCAPAN TERIMA KASIH

The logo of Universitas Nasional is a shield-shaped emblem. It features a green background with a white and red stylized 'U' shape in the center. Above the 'U' is a yellow star. The text 'UNIVERSITAS NASIONAL' is written in white at the bottom of the shield.

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat dan rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Peneliti skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Sarjana di Universitas Nasional. Ketertarikan peneliti dengan permasalahan dalam skripsi ini adalah untuk mengetahui bagaimana Kinerja Samasat dalam Mutasi kendaraan bermotor sehingga dapat menjadi referensi untuk meningkatkan efektivitas pelaksanaan kinerjanya. Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagi pihak, dari masa perkuliahan sampai pada penyusunan skripsi ini, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan skripsi ini. Oleh karena itu, saya pengucapkan terima kasih kepada :

1. Tuhan Yang Maha Esa, atas limpahan Rahmat-Nya lah peneliti mampu menyelesaikan skripsi ini.
2. Bapak Dr. Drs. El Amry Bermawi Putera, M.A selaku Rektor Universitas Nasional.
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, M.Si. selaku ketua program studi Ilmu Administrasi publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

4. Bapak Prof.Dr eko sugiyanto,M.Si selaku dosen pembimbing. peneliti mengucapkan terima kasih atas kesabaran dan keikhlasannya dalam memberikan dukungan serta bimbingan sdari awal proses penyusunan sampai pada penghujung siding skripsi.
5. Bapak Tomi selaku sekretariat FISIP di Progam Studi Ilmu Administrasi Publik. Yang telah banyak membantu dalam hal pembuatan skripsi melalui surat menyurat dan informasi.
6. Seluruh dosen khususnya para bapak ibu dosen Administrasi Publik yang terhormat. Terima kasih atas ilmu, pengetahuan, pengalaman, pendidikan moral yang telah di berikan semenjak awal perkuliahan sampai pada akhir perkuliahan.
7. Bapak Arif, selaku Kepala samsat di Samsat Jakarta timur, yang telah memberikan kemudahan dalam melakukan wawancara sehingga peneliti tidak merasa kesulitan dalam pengumpulan data skripsi.
8. Bapak Ilham selaku Staf Samsat Jakarta Timur,yang telah bersedia dan meluangkan waktunya untuk peneliti wawancarai.
9. Dan semua narasumber yang telah membatu saya untuk saya wawancarai.
10. Yang tercinta yaitu Ibu bapak saya, yang senantiasa memanjatkan do'a terbaik untuk peneliti, nasihat serta dukungan berupa materi dan moral pun tak luput Beliau berikan.
11. Serta teman-teman saya Erfina,Ilma, Jermy dan yansen yang selalu support saya selama ini, yang selalu yakinkan saya bahwa saya bisa lulus kuliah.

12. Andreas selaku pacar saya tercinta,peneliti mengucapkan terimakasih untuk supportnya dalam kondisi sedih dan senang, dan terimakasih sudah mau untuk di reportkan.

Jakarta, Februari 2024



Susi Arista

Daftar isi

HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS.....	iv
ABSTRAK.....	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	
1,1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian.....	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.5 Sistematika Penelitian.....	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Penelitian Terdahulu.....	10
2.2 Teori Pelayanan Publik.....	13
2.2.1 Jenis-Jenis Pelayanan	16
2.2.2 Standar Pelayanan Publik	17
2.2.3 Indikator Pelayanan Publik.....	19
2.2.4 Dimensi Kualitas	20
2.2.5 Kualitas Pelayanan	22
2.2.6 Cara Mengukur Kualitas Pelayanan.....	24

2.3 Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap (Samsat).....	25
2.3.1 Pembina Samsat	26
2.3.2 Koordinator Samsat.....	26
2.3.3 Pelaksanaan Samsat	27
2.4 Mutasi Kendaraan.....	28
2.4.1 Mutasi Masuk.....	29
2.4.2 Mutasi Keluar.....	29
2.4.3 Manfaat Mutasi Motor.....	30
2.4.4 Bea Balik Nama.....	31
2.4.5 Syarat Balik Nama.....	32
2.5 Prosedur Pengurusan Mutasi.....	33
2.6 Kerangka Pemikiran.....	36
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
3.1 Pendekatan Penelitian.....	39
3.2 Penentuan Informan.....	39
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	41
3.4 Tknik Pengolahan dan Analisis Data.....	43
3.4.1 Teknik Pengolahan Data.....	43
3.4.2 Menarik Kesimpulan atau Verikasi.....	44
3.4.3 Analisis Data	44
3.5 Lokasi dan Penelitian	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Samsat Jakarta Timur.....	46
4.2 visi misi samsat jakart timur.....	48
4.3 Tugas dan fungsi samsat.....	50
4.3.1 Fungsi Samsat.....	50
4.3.2 Tugas Samsat.....	51
4.4 Struktur dan Tata Kerja Instansi Struktur Organisasi.....	51

4.4.1 Tata Kerja Instansi.....	52
4.4.2 Kegiatan Usaha.....	55
4.5 Kualitas Pelayanan Publik Samsat Jakarta Timur dalam Pengurusan Mutasi Kendaraan Bermotor.....	55
BAB V PENUTUP	
KESIMPULAN.....	70
SARAN.....	70
DAFTAR PUSTAKA.....	72
PEDOMAN WAWANCARA.....	75



DAFTAR TABEL

Tabel 3.2 Informan Penelitian.....41

Tabel 4.5 Hasil Penelitian55



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Laman google Samsat	6
Gambar 1.1 Laman google Samsat	7
Gambar 2.6 Kerangka Berfikir	37
Gambar 4.2.1 Logo Instansi.....	49
Gambar 4.4 Struktur Organisasi Samsat.....	52

