

ANALISIS KINERJA PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT KABUPATEN KARANGASEM

TESIS

Diajukan kepada

Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan
Memperoleh Gelar Magister Manajemen
Program Studi Ilmu Manajemen



oleh
NI PUTU SUCIYAWATI
NIM 2129131014

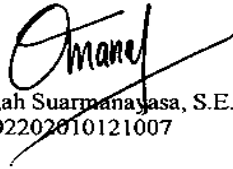
PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
2023

LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING

Tesis oleh Ni Putu Suciyawati ini telah diperiksa dan disetujui untuk mengikuti Ujian Tesis.

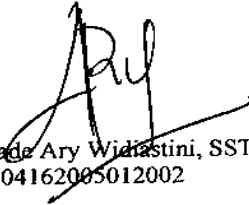
Singaraja, 12 Januari 2023

Pembimbing I



Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.
NIP 198502202010121007

Pembimbing II



Dr. Ni Made Ary Widastini, SST.Par., M.Par.
NIP 198104162005012002

Tesis oleh Ni Putu Suciyawati ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal : 12 Januari 2023

oleh Tim Penguji

Ketua (Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si.)
NIP. 198502202010121007

Anggota (Dr. Ni Made Ary Widiastini, SST.Par., M.Par)
NIP. 198104162005012002

Anggota (Dr. Ni Kadek Sinarwati, S.E., M.Si.,Ak.)
NIP. 197210202010122002

Anggota (Dr. Ni Made Suci, M.Si.)
NIP. 196810291993032001

Anggota (Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc.)
NIP. 19740412 2010121001

Mengetahui

Direktur Pascasarjana Undiksha,



Prof. Dr. I Gusti Putu Suharta, M.Si.
NIP. 196212151988031002

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila di kemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia

Singaraja, 12 Januari 2023
Yang memberi pernyataan,



Ni Putu Suciyawati

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugrahNya, sehingga tesis yang berjudul: “Analisis Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem”, dapat diselesaikan sesuai dengan yang direncanakan.

Tesis ini ditulis untuk memenuhi salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha pada Program Studi Magister Ilmu Manajemen. terselesaikannya tesis ini telah banyak memperoleh uluran tangan dari berbagai pihak. Untuk itu, ijin penulis menyampaikan terima kasih dan penghargaan kepada pihak-pihak berikut:

1. Dr. I Nengah Suarmanayasa, S.E., M.Si. , selaku pembimbing I yang telah dengan sabar membimbing, mengarahkan, dan memberikan motivasi yang demiiian bermakna, sehingga penulis mampu melewati berbagai hambatan dalam perjalanan studi dan penyelesaian tesis ini;
2. Dr. Ni Made Ary Widiastini, S.St.Par., M.Par., sebagai pembimbing II, yang dengan gaya dan pola komunikasi yang khas telah melecut semangat, motivasi, dan harapan penulis selama penelitian dan penulisan naskah laporan tesis ini, sehingga tesis ini dapat terwujud dengan baik sesuai harapan;
3. Dr. Ni Kadek Sinarwati, SE., M.Si., Ak. , Dr. Dra. Ni Made Suci, M.Si , dan Dr. Fridayana Yudiatmaja, M.Sc sebagai penguji yang telah banyak memberikan masukan- masukan yang bermanfaat untuk penyempurnaan tesis ini
4. Informan dari perangkat daerah di lingkup SAMSAT Kabupaten Karangasem atas informasinya selama penelitian
5. Kepala Ka. UPTD SAMSAT Kabupaten Karangasem yang telah memberikan izin dan bantuan administratif sehingga penulis memperoleh kesempatan melanjutkan studi dan menyelesaikan tesis ini;
6. Koordinator Program Studi Magister Ilmu Manajemen dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini;
7. Direktur Pascasarjana Undiksha dan staf, yang telah banyak membantu selama penulis menyelesaikan tesis ini;
8. Rektor Universitas Pendidikan Ganesha, yang telah memberikan bantuan secara moral dan memfasilitasi berbagai kepentingan penulis dalam menyelesaikan tesis ini;
9. Rekan- rekan seangkatan di Program Studi Magister Ilmu Manajemen yang dengan karakternya masing-masing telah banyak berkontribusi membentuk kemandirian penulis selama menjalani studi;
10. Orang tua saya I Wayan Surana, SE dan Ni Kadek Suastini, kedua orang tua angkat saya Tony King dan Elizabeth King serta ketiga adik perempuan saya Ni Made Gian Sari Astiti, Ni Komang Ayu Trisna Dewi, Ni Ketut Mutia Lestari

dan keluarga besar penulis yang telah banyak membantu secara material dan moral selama penyelesaian tesis ini.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan dan keharmonisan dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari bahwa tesis ini belum sempurna. Namun, kehadirannya dalam konstelasi masyarakat akademis akan menambah perbendaharaan ilmu dalam perkembangan ilmu pengetahuan. Semoga tesis ini bermanfaat bagi masyarakat akademis, terutama mereka yang bernaung di bawah kebesaran panji- panji pendidikan.

Singaraja, 12 Januari 2023

Penulis

Ni Putu Suciyawati



DAFTAR ISI

ABSTRAK	vii
ABSTRACT	viii
KATA PENGANTAR	ix
DAFTAR ISI	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Identifikasi Masalah	10
1.3 Rumusan Masalah	10
1.4 Tujuan Penelitian	11
1.5 Manfaat Penelitian	11
1.6 Penjelasan Istilah	12
1.7 Rencana Publikasi	14
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Kinerja	15
2.1.1 Pengertian Kinerja	15
2.1.2 Faktor yang Mempengaruhi Kinerja	16
2.1.3 Dimensi Kinerja	17
2.1.4 Indikator Kinerja	18
2.2 Pelayanan Publik	20
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	20
2.2.2 Indikator Pelayanan Publik	23
2.2.3 Komponen Standar Pelayanan	26
2.2.4 Unsur Pelayanan Publik	27
2.2.5 Asas Pelayanan Publik	28
2.2.6 Jenis-jenis Pelayanan Publik	29
2.2.7 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik	30
2.3 Kualitas Layanan	31
2.3.1 Pengertian Kualitas Layanan	31
2.3.2 Dimensi Kualitas Pelayanan	33

2.3.3 Unsur Kualitas Layanan	35
2.4 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)	36
2.5 Penelitian Yang Relevan	36
BAB III METODE PENELITIAN.....	46
3.1 Jenis Penelitian.....	46
3.2 Subjek Penelitian.....	46
3.3 Waktu Penelitian	47
3.4 Prosedur Penelitian.....	47
3.5 Teknik Pengumpulan Data	47
3.5.1 Observasi	48
3.5.2 Wawancara	48
3.5.3 Dokumentasi	49
3.5.4 Instrumen Penelitian.....	49
3.6 Analisis Data	50
3.6.1 Pengumpulan Data	51
3.6.2 Reduksi Data	52
3.6.3 Penyajian Data	52
3.6.4 Penarikan Kesimpulan	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	55
4.1 Hasil Penelitian	55
4.1.1 Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem.....	55
4.1.2 Kendala Dalam Pencapaian Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem	64
4.1.3 Solusi Dalam Pencapaian Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem	73
4.2 Pembahasan.....	77
4.2.1 Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem.....	78
4.2.2 Kendala Dalam Pencapaian Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem	83
4.2.3 Solusi Dalam Pencapaian Kinerja Pelayanan Publik Pada Kantor SAMSAT Kabupaten Karangasem	89
BAB V PENUTUP.....	92
5.1 Kesimpulan	92
5.2 Saran.....	94

DAFTAR PUSTAKA96
LAMPIRAN



DAFTAR TABEL

(halaman)

Tabel 1.1 Target Capaian Realisasi KabupatenKota di Provinsi Bali Tahun 2021 ..	5
Tabel 1.2 Standar Operasional Prosedur Pelayanan SAMSAT Kabupaten Karangasem.....	6
Tabel 1.3 Daftar Pegawai ASN SAMSAT Kab.Karangasem	7
Tabel 1.4 Daftar Pegawai Non ASN SAMSAT Kab. Karangasem	8
Tabel 4.1 Data Target Capaian Realisasi kantor SAMSAT Kabupaten Karangase	56
Tabel 4.2 Data Hasil Pendapatan Yang Belum Tercapai Tahun 2021	73



DAFTAR GAMBAR

(halaman)

Gambar 3.1 Model Interaktif Miles dan Huberman..... 51



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Surat Ijin Penelitian	102
Lampiran 2. Surat Rekomendasi Gubernur Bali	103
Lampiran 3. Surat Rekomendasi BAPENDA Provinsi Bali	104
Lampiran 4. Foto Dokumentasi Penelitian	105

