

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**UPAYA PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DALAM  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UPPD /  
SAMSAT KABUPATEN KLATEN**

**Skripsi**

**Diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pada  
Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**



**Disusun Oleh:**

**Sella Pradita Wirawati**

**NIM. 20160610048**

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

**Telah disetujui oleh dosen pembimbing skripsi pada tanggal 10 Maret 2020**

**Dosen Pembimbing**

**Beni Hidayat, S.H., M.Hum**

**NIK. 19731231199804**

**HALAMAN PENGESAHAN**

**UPAYA PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DALAM  
PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UPPD /  
SAMSAT KABUPATEN KLATEN**

Telah dipertahankan di hadapan tim penguji dalam ujian tugas akhir/pendadaran.  
pada hari Senin, 23 Maret 2020 dan dinyatakan lulus.

Tim Penguji :

Tanda Tangan

1. Ketua : Nasrullah, S.H., S.Ag., MCL  
NIK. 19700617200004153045

.....



2. Anggota 1 : Beni Hidayat, S.H., M.Hum  
NIK. 19731231199804153030

.....

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

3. Anggota 2 : Sunarno, S.H., M.Hum., Ph.D.  
NIK. 9721228200004153046

.....

**Mengesahkan,  
Dekan Fakultas Hukum  
Universitas Muhammadiyah Yogyakarta**

**Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum.**

NIK 19710409199702153028

## **SURAT PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI**

Saya yang bertandatangan di bawah ini :

Nama : Sella Pradita Wirawati

Nim : 20160610048

Judul Skripsi : **UPAYA PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH  
DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN  
PUBLIK DI KANTOR UPPD/SAMSAT KABUPATEN  
KLATEN**

Dengan ini menyatakan bahwa penulisan skripsi ini berdasarkan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli dari saya sendiri. Sepanjang pengetahuan saya tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis dan diterbitkan orang lain, kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang telah lazim.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidakbenaran pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan gelar yang telah diperoleh karena karya tulis ini dan sanksi lain sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Demikian pernyataan ini saya buat dalam keadaan sadar tanpa paksaan dari pihak manapun.

Yogyakarta, 7 April 2020

Sella Pradita Wirawati

NIM. 20160610048

## MOTTO

*“maka sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Sesungguhnya bersama kesulitan ada kemudahan. Maka apabila engkau telah selesai (dari sesuatu urusan), tetaplah bekerja keras (untuk urusan yang lain). Dan hanya kepada Tuhanmulah engkau berharap.”*

**(Q.S. Al-Insyirah ayat 6-8)**



UMY

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan menyebut nama Allah SWT yang telah memberikan kelancaran, kemudahan, keberuntungan, dan kesehatan. Saya persembahkan karya tulis ini teruntuk orang-orang yang saya sayangi dan cintai:

Kedua orang tua saya, Bapak Wiryanto dan Ibu Broeri Kurniawati yang tidak pernah lelah untuk selalu memberikan doa, dukungan, dan memotivasi serta telah mengajarkan untuk selalu berusaha dan sabar dalam menghadapi kehidupan. Terima kasih telah memberikan yang terbaik untuk penulis selama ini, mencukupi segala kebutuhan secara finansial dan selalu mengusahakan segala sesuatu yang terbaik untuk penulis. Semoga penulis dapat memberikan kebanggaan dan dapat membahagiakan kedua orang tua di dunia dan akhirat. Semoga Bapak dan Mama selalu diberikan kesehatan serta kebahagiaan dan melihat penulis sampai sukses.



## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur penulis panjatkan kepada ALLAH SWT yang telah melimpahkan Rahmat dan Karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “UPAYA PEMERINTAH PROVINSI JAWA TENGAH DALAM PENINGKATAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR UPPD/SAMSAT KABUPATEN KLATEN” sesuai dengan apa yang telah diharapkan.

Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan untuk memperoleh gelar Strata-1 Universitas Muhammadiyah Yogyakarta. Dengan berbagai rintangan yang telah dilalui dan juga dukungan serta bantuan dari berbagai pihak, segala rintangan dapat diatasi dengan baik.

Oleh karena itu, penulis dalam kesempatan ini mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Bapak Dr. Trisno Raharjo, S.H., M.Hum., selaku Dekan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
2. Bapak Beni Hidayat, S.H., M.Hum., selaku Pembimbing penulisan skripsi yang telah meluangkan waktunya untuk membimbing dan memberi masukan sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Seluruh Dosen dan Karyawan Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
4. Ibu Sri Harnani selaku Kepala Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten yang telah membantu penulis dalam kelancaran penelitian di Kantor Kecamatan Mertoyudan Kabupaten Magelang.
5. Terimakasih kepada Keluarga penulis yang telah memberikan dukungan serta semangat yang sangat berarti bagi penulis.
6. Bapak Dr. Leli Joko Suryono, S.H., M.Hum selaku Kaprodi Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.
7. Sahabat-sahabatku di SMPN 3 Klaten, Yogi Anggara, Dita Riswuri, Ardi heri, Pradipta Indikajati, Risky prasetya makasih buat semua pelajaran hidupnya dan kekonyolan yang selalu kita lewati.

8. Sahabat-sahabatku di SMA Muhammadiyah 1 Klaten, Indah permata sari dan Nur baiti sukma dewi, Ida fatmawati makasih sudah support aku sampai aku bias menyelesaikan skripsi ini.
9. Sahabat-sahabat terbaikku selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Rizky Taura Putri , Krisa Mareta, Hafidz Fadhila, Moch. Mulyadin, Terimakasih sudah menemani sejak semester 1 dan selalu memberi semangat sampai sekarang.
10. Sahabat-sahabatku selama kuliah di Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta, Adinda Fadilla, Aditya Pratama, Rahmat Fajariadi, Fadel Oswiza, Yudha Saputra, Yoga Dika, Pramudika Memet, makasih sudah bertahan selama kuliah.
11. Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten serta seluruh pihak yang telah bersedia menjadi narasumber dalam penulisan hukum ini.
12. Seluruh keluarga besar Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Yogyakarta angkatan 2016, dan seluruh teman-teman seperjuanganku yang tidak bisa disebutkan satu-persatu.

Penulis menyadari bahwa di dalam penulisan hukum ini masih jauh dari sempurna dan masih banyak terdapat kekurangan. Oleh karena itu, berharap dari berbagai pihak untuk dapat memberikan masukan dan saran guna perbaikan penulisan hukum ini menjadi lebih baik. Semoga segala yang terdapat di dalam penulisan hukum ini dapat bermanfaat dan menambah pengetahuan.

Yogyakarta, 1 April 2020

Sella Pradita Wirawati

NIM. 20160610048

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN JUDUL</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iii</b>
<b>PERNYATAAN KEASLIAN PENULISAN SKRIPSI</b> .....	<b>iv</b>
<b>MOTTO</b> .....	<b>v</b>
<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB 1 PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
A. Latar Belakang Masalah .....	1
B. Perumusan Masalah .....	9
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
A. Pemerintahan Daerah & Pemerintah Daerah .....	11
1. Pengertian Pemerintahan .....	11
2. Tujuan pemerintahan daerah.....	14
3. Fungsi Pemerintah daerah .....	18
B. Pelayanan Publik .....	18
1. Pengertian Pelayanan Publik .....	18
2. Asas Dan Prinsip Pelayanan Publik .....	24
3. Kualitas Pelayanan .....	26
4. Bentuk-bentuk Pelayanan .....	30
5. Model Kualitas Pelayanan .....	31
6. Kriteria Pelayanan yang baik.....	33
7. Faktor Penghambat Pelaksanaan Pelayanan Publik .....	35
8. Unsur Unsur Pelayanan Publik .....	36
C. Samsat.....	38
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>39</b>
A. Jenis Penelitian .....	39
B. Data Penelitian .....	39
C. Teknik Pengumpulan Data.....	41
D. Responden.....	41
E. Lokasi Penelitian .....	41
F. Analisis data .....	41
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>42</b>
A. Upaya Pemerintah Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPPD/ Samsat Kabupaten Klaten.....	42



1. Jenis Pelayanan Publik Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.....	66
2. Dasar Pelayanan Publik Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten .....	67
3. Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten.....	82
B. Faktor Faktor yang menghambat Upaya Pemerintah dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor UPPD/Samsat Kabupaten Klaten ...	103
1. Faktor Data Wajib Pajak Yang Tidak Lengkap dan Faktor Penegakan Hukum .....	103
2. Faktor Masyarakat.....	106
3. Faktor Sarana dan Prasarana.....	108
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>110</b>
A. Kesimpulan .....	110
B. Saran .....	111
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>113</b>



UMY

UNIVERSITAS  
MUHAMMADIYAH  
YOGYAKARTA

Unggul & Islami

## DAFTAR TABEL

Tabel 1 Identitas Responden Berdasarkan Umur.....	49
Tabel 2 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	50
Tabel 3 Identitas Responden Berdasarkan Pendidikan.....	50
Tabel 4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan Utama.....	51
Tabel 5 Identitas Responden Berdasarkan Prosedur Pelayanan.....	52
Tabel 6 Tentang Kesesuaian Persyaratan Pelayanan Dengan Jenis Pelayanan.....	53
Tabel 7 Tentang Kejelasan dan Kepastian Petugas yang Melayani.....	54
Tabel 8 Tentang Kedisiplinan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....	55
Tabel 9 Tentang Tanggung Jawab Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....	56
Tabel 10 Tentang kemampuan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....	57
Tabel 11 Tentang Kecepatan Pelayanan di Unit Ini.....	58
Tabel 12 Tentang Keadilan Untuk Mendapatkan Pelayanan Disini.....	59
Tabel 13 Tentang Kesopanan dan Keramahan Petugas Dalam Memberikan Pelayanan.....	60
Tabel 14 Tentang Kewajaran Biaya Untuk Mendapatkan Pelayanan.....	61
Tabel 15 Tentang Kesesuaian Antara Biaya Yang Telah Ditetapkan.....	62
Tabel 16 Tentang Ketepatan Pelayanan Terhadap Jadwal Waktu Pelayanan.....	63
Tabel 17 Tentang Kenyamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan.....	64
Tabel 18 Tentang Keamanan Di Lingkungan Unit Pelayanan.....	65