

INTISARI

SAMSAT adalah adalah suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara. SAMSAT melakukan evaluasi terhadap kualitas layanan melalui dimensi: *public service quality* yang meliputi: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Penelitian ini adalah berjenis riset *deskriptif* karena dalam penelitian ini tidak memuat tentang pernyataan menerima atau menolak hipotesis penelitian. Variabel yang digunakan dalam penelitian ini adalah *public service quality*. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah sumber data primer yang diperoleh dengan menggunakan instrumen penelitian berupa kuesioner untuk memperoleh data mengenai penilaian atas *retail public service quality* di SAMSAT Manyar Kertoarjo Surabaya. Jumlah sampel yang digunakan dalam penelitian ini adalah 190 responden. Metode pengolahan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah: analisis Deskriptif Frekuensi, presentasi diagram *Pie Chart*, dan tabulasi silang. Secara keseluruhan, penilaian responden terhadap dimensi *public service quality* SAMSAT Manyar Kertoarjo adalah cukup baik karena nilai rata-rata untuk keseluruhan dimensi *public service quality* tersebut adalah positif. *Emphaty* adalah dimensi *public service quality* yang dipersepsikan paling positif karena memiliki nilai rata-rata tertinggi diantara dimensi *public service quality* lainnya. Sedangkan dimensi *public service quality* dengan persepsi terendah adalah *Reliability*.

Kata Kunci: *public service quality*, Deskriptif, Dimensi

ABSTRACT

SAMSAT is an integrated system of cooperation between the Police, Provincial Revenue Office, and Prog PT (Persero) in the ministry for issuing vehicle registration and sign of Motor Vehicles associated with the influx of money to the state treasury. SAMSAT to evaluate the dimensions of service quality through: public service quality that includes: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy. This research is a descriptive research type because in this study did not contain a statement about accepting or rejecting the hypothesis. Variables used in this study is a public service quality. Sources of data used in this study is the source of primary data collected using the research instruments such as questionnaires to obtain data on the assessment of service quality in the retail public SAMSAT Kertoarjo Manyar Surabaya. The samples used in this study was 190 respondents. Data processing methods used in this study are: Descriptive analysis of frequency, Pie Chart diagram presentation, and cross-tabulations. Overall, respondents' assessment of the quality of public service dimension SAMSAT Manyar Kertoarjo is pretty good because the average value for the overall dimensions of public service quality is positive. Empathy is a public service quality dimensions perceived most positively because it has the highest average value among other dimensions of public service quality. While the dimensions of public service quality with the lowest perception is Reliability.

Keywords: public service quality, Descriptive, Dimension