

## ABSTRAKSI

**NAMA : KISTANTI TRI PUSPITA RARAS**  
**NIM : D2B605078**  
**JUDUL : KEPUASAN MASYARAKAT TERHADAP KUALITAS PELAYANAN SAMSAT DI KABUPATEN TEGAL**  
**JURUSAN/PS : ILMU PEMERINTAHAN/STRATA-1**

---

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui sejauhmana tingkat kepuasan masyarakat ketika melakukan proses pelayanan di kantor SAMSAT Kabupaten Tegal. Dan untuk mengetahui kualitas pelayanan yang diberikan petugas SAMSAT Kabupaten Tegal kepada masyarakat.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif kualitatif agar dapat diperoleh keunggulan dari masing-masing metode. Dimana survey dilakukan kepada masyarakat sebagai wajib pajak dan beberapa petugas SAMSAT Kabupaten Tegal. Data yang diperoleh didapat secara kuantitatif dengan menyebarkan angket/ daftar pertanyaan kepada masyarakat yang mana disini sebagai wajib pajak dan kepada petugas pemberi pelayanan. Kemudian diolah dengan teknik pengolahan data seperti membuat tabel (tabulasi) untuk memudahkan pembaca memahami data tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan petugas SAMSAT Kabupaten Tegal cukup memuaskan, tetapi tanpa menjunjung tinggi nilai keadilan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kepuasan diperoleh dengan jalan yang tidak formal, kepuasan masyarakat diperoleh dengan cara membayar sejumlah uang kepada oknum petugas. Akan tetapi masyarakat merasa puas dan terselesaikan urusannya ketika mengurus pajak kendaraan bermotor mereka di kantor SAMSAT Kabupaten Tegal.

Semarang, Juni 2010  
Dosen Pembimbing 1

Drs. Turtiantoro, M.Si  
NIP. 19580418 198403 1 002