

SKRIPSI

**EVALUASI PROGRAM PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT MOBIL SAMSAT KELILING
DI UPPD BANJARMASIN II**

**(Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**



Oleh :

Nor Annisa

NIM. 2010411320042

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

2023

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

EVALUASI PROGRAM PELAYANAN PEMUNGUTAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR PADA UNIT MOBIL SAMSAT KELILING DI UPPD BANJARMASIN

II

- A. Nama Mahasiswa : Nor Annisa Nim : 2010411320042
B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan Skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 22 Desember 2023

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Sugeng Karvadi, S.Sos., M.AP)

NIP. 197501182000031002

b. Sekretaris

(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)

NIP. 198210022005012002

c. Anggota

(Hi. Aulia, S.Sos, M.AP)

NIP. 197912262003122001

Banjarmasin, 22 Desember 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik



Dekan FISIP ULM

(Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si)

NIP. 197301221998021001

(Avela Dewi, S.Sos., M.Si)

NIP. 197506161999032002



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN
RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Jum'at tanggal 22 bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7318 /UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 20 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Nor Annisa
NIM : 2010411320042
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Program Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Mobil Samsat Keliling Di UPPD Banjarmasin II
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 08.00 Wita s/d selesai
Nilai : 83 = A
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 22 Desember 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Nor Annisa

1. ketua : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc
()
3. Anggota : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()



Mengetahui/membenarkan :
Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

Aveja Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Nor Annisa
Tempat/Tanggal Lahir : Tabalong, 06 September 2002
NIM : 2010411320042
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Desa Kampung Baru, RT.03 Kec. Muara Uya, Tabalong

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila di kemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 22 Desember 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



Nor Annisa

NIM. 2010411320042

ABSTRAK

Nor Annisa, 2010411320042, 2023, Evaluasi Program Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Mobil Samsat Keliling Di UPPD Banjarmasin II. Di bawah bimbingan Sugeng Karyadi.

UPPD Banjarmasin II menyediakan inovasi program yang disebut sebagai program unggulan dari UPPD Banjarmasin II salah satunya yaitu Program Pelayanan Unit Mobil Samsat Keliling. Program Pelayanan Unit Mobil Samsat Keliling merupakan salah satu dari beberapa program unggulan di UPPD Banjarmasin II yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat yang ingin membayar PKB 1 Tahun. Setiap Program yang telah dirancang akan di implementasikan sebagaimana mestinya, jika sudah di laksanakan maka perlu adanya sebuah evaluasi guna untuk peningkatan operasional pelayanannya sesuai dengan harapan masyarakat. Evaluasi terhadap program itu sangat perlu baik bagi program yang masih berjalan atau pun yang sudah tidak beroperasi lagi. Maka dari itu tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Evaluasi Program Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Mobil Samsat Keliling Di UPPD Banjarmasin II dan untuk mengetahui Faktor Pendukung dan Faktor Penghambatnya.

Metode penelitian yang digunakan oleh peneliti adalah pendekatan Kualitatif dengan tipe Deskriptif. Teknik pengambilan data yang peneliti gunakan yaitu, wawancara, observasi, dan dokumentasi. Kemudian, diolah dengan teknis analisis data seperti, pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Peneliti menggunakan model Evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, dan Product*) dalam analisisnya.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang ada di Unit Mobil Samsat Keliling UPPD Banjarmasin II sudah optimal dengan pelayanan yang sederhana dan mempermudah masyarakat dalam pembayaran PKB 1 tahun baik itu roda 2 dan juga roda 4. Namun, tentu memiliki kekurangan, seperti yang ada pada Program Pelayanan Samsat Keliling masih kurangnya pemerataan sarana dan prasarana di setiap titik lokasinya. Faktor pendukung program ini yaitu yang pertama, adanya target penerimaan dari UPPD Banjarmasin II dan yang kedua, antusias dari masyarakat terhadap Program Pelayanan Samsat Keliling. Faktor penghambatnya yaitu, gangguan jaringan dan pemadaman listrik.

Kata Kunci : Evaluasi Program, Program Pelayanan Samsat Keliling

ABSTRACT

Nor Annisa, 2010411320042, 2023, Evaluation of the Motor Vehicle Tax Collection Service Program in Mobile Samsat Car Units at UPPD Banjarmasin II. Under the guidance of Sugeng Karyadi.

UPPD Banjarmasin II provides innovative programs which are said to be the flagship programs of UPPD Banjarmasin II, one of which is the Mobile Samsat Car Unit Service Program. The Mobile Samsat Car Unit Service Program is one of several superior programs at UPPD Banjarmasin II which aims to make it easier for people who want to pay the 1 Year PKB. Every program that has been designed will be implemented as it should be, if it has been implemented then there needs to be an evaluation in order to improve operational services in line with community expectations. Evaluation of the program is very necessary for both programs that are still running or those that are no longer operating. Therefore, the aim of this research is to find out the evaluation of the Motor Vehicle Tax Collection Service Program in Mobile Samsat Car Units at UPPD Banjarmasin II and to find out the Supporting and Inhibiting Factors.

The research method used by researchers is a qualitative approach with a descriptive type. The data collection techniques that researchers used were interviews, observation and documentation. Then, it is processed using data analysis techniques such as data collection, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Researchers used the CIPP (Context, Input, Process, and Product) Evaluation model in their analysis.

The results of the research show that overall the services at the UPPD Banjarmasin II Mobile Samsat Car Unit are optimal with simple services and make it easier for people to pay the 1 year PKB for both 2-wheeled and 4-wheeled vehicles. However, of course it has shortcomings, such as those found in The Mobile Samsat Service Program still lacks equal distribution of facilities and infrastructure at each location point. The supporting factors for this program are first, the target of acceptance from UPPD Banjarmasin II and second, enthusiasm from the community towards the Mobile Samsat Service Program. The inhibiting factors are network disruption and power outages.

Keywords: Program Evaluation, Mobile Samsat Service Program

KATA PENGANTAR

Puji Syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran kepada peneliti dalam menyusun proposal skripsi dengan judul **“Evaluasi Program Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Mobil Samsat Keliling Di UPPD Banjarmasin II”**. Skripsi ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi para pembaca untuk menambah pengetahuan dan menjadi pembelajaran untuk penelitian dimasa yang akan datang.

Dalam kesempatan kali ini, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak dibawah ini yang telah banyak membantu dan membimbing serta mendukung penulis sampai dengan tersusunnya skripsi ini:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis nikmat sehat dan keberkahan dalam proses perjalanan menulis skripsi;
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si Selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
3. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si Selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;

5. Bapak Enly Hadiyanor, S.IP, M.Si selaku dosen pembimbing akademik dari awal masuk kuliah sampai saat ini pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin;
6. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang mengawasi dan mengarahkan penulis untuk menyelesaikan skripsi;
7. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc. selaku Dosen Penguji I yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi;
8. Ibu Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan saran, kritik, dan masukan kepada penulis dalam penyusunan skripsi;
9. Seluruh Dosen dan Staff pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat yang telah memberikan ilmu pengetahuan di bidang Administrasi Publik;
10. Kepala UPPD Banjarmasin II yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk mengangkat penelitian tentang program pelayanan di UPPD Samsat Banjarmasin II;
11. Kepala Seksi PKB/BBNKB dan Seluruh staff beserta pegawai yang telah memberikan dukungan serta membantu penulis dalam pengumpulan data selama penelitian;
12. Orang Tua Tercinta, Adik, dan seluruh keluarga besar penulis yang senantiasa memberikan do'a dan dukungan baik halnya yang berbentuk

moril ataupun materil, dan menjadi motivasi bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu;

13. Kepada seluruh teman-teman dan sahabat penulis yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang senantiasa memberikan dukungan, tenaga, dan pikirannya serta memberikan ilmu dalam mengerjakan skripsi.

Segala doa dan dukungan yang telah diberikan, peneliti mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada orang-orang yang telah sudi kiranya memberikan perhatian serta kesempatan bagi penulis untuk menyelesaikan skripsi dengan tepat waktu.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini jauh dari kata sempurna, dan masih banyak terdapat kekurangan. Maka dari itu, penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun. Semoga skripsi ini dapat berguna bagi penulis dan pembaca. Penulis sadar bahwa skripsi ini masih banyak kekurangannya. Oleh karena itu, penulis mengharapkan saran dan kritikan yang membangun.

Banjarmasin, 22 Desember 2023

Nor Annisa

NIM: 2010411320042

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis	11
1.4.2 Manfaat Praktis	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Konsep Teoritis	17
2.2.1 Konsep Kebijakan Publik.....	17
2.2.2 Evaluasi Kebijakan Publik	21
2.2.3 Model Evaluasi CIPP	28
2.2.4 Program Samsat Keliling	32
2.2 Kerangka Pemikiran	33
BAB III METODE PENELITIAN	37
3.1 Pendekatan Penelitian.....	37
3.2 Tipe Penelitian.....	37
3.3 Lokasi Penelitian	38
3.4 Sumber Data dan Instrumen	38
3.5 Teknik Pengumpulan Data	40
3.6 Pengolahan Data.....	43

BAB IV HASIL PENELITIAN.....	45
4.1 Gambaran Umum Penelitian	45
4.1.1. Gambaran Umum Kota Banjarmasin	45
4.1.2. Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Banjarmasin.....	48
4.1.3. Gambaran Umum Objek Penelitian	49
4.1.4. Program Pelayanan Samsat Keliling UPPD Banjarmasin II.....	52
4.1.5. Sumber Daya Manusia	53
4.1.6. Sarana dan Prasarana.....	54
4.1.7. Jadwal Pelayanan dan Alur Pelayanan.....	55
4.1.8. Titik Lokasi Pelayanan.....	56
4.1.9. Produk Layanan.....	57
4.2 Uraian Temuan Penelitian	58
4.2.1 Evaluasi Program Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Unit Mobil Samsat Keliling Di UPPD Banjarmasin II	58
4.2.3. Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Program Pelayanan Samsat Keliling UPPD Banjarmasin II.....	87
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	92
5.1 Analisis Temuan Penelitian.....	92
5.1.1 Evaluasi Program Pelayanan Pada Unit Mobil Samsat Keliling di UPPD Banjarmasin II.....	92
5.1.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Program Pelayanan Unit Mobil Samsat Keliling di UPPD Banjarmasin II	108
BAB VI PENUTUP	109
6.1 Kesimpulan.....	109
6.2 Saran.....	110
DAFTAR PUSTAKA	112

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Data Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor 2016-2022.....	5
Tabel 1. 2 Jadwal Operasional Pelayanan Mobil Samsat Keliling UPPD Banjarmasin II.....	6
Tabel 1. 3 Data Penerimaan PKB Program Pelayanan Samsat Keliling Di UPPD Banjarmasin II Tahun 2020-2022	7
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu	12
Tabel 2. 2 Ringkasan Model Evaluasi CIPP Stufflebeam	30
Tabel 3. 1 Informan Wawancara.....	42
Tabel 4. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Banjarmasin Maret 2023.....	48
Tabel 4. 2 Nama-Nama Petugas Samsat Keliling UPPD Banjarmasin II.....	53
Tabel 4. 3 Sarana dan Prasarana Samsat Keliling UPPD Banjarmasin II.....	54
Tabel 4. 4 Jadwal Pelayanan Samsat Keliling UPPD Banjarmasin II	55
Tabel 4. 5 Titik Lokasi Samsat Keliling UPPD Banjarmasin II	56
Tabel 5. 1 Matriks Temuan Hasil Penelitian Menggunakan Evaluasi CIPP dari Stufflebeam (1966).....	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran	36
Gambar 4. 1 Peta Wilayah Banjarmasin	46
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi UPPD Banjarmasin II.....	51
Gambar 4. 3 Wajib Pajak Pengguna Samsat Keliling I	62
Gambar 4. 4 Petugas Mobil Samsat Keliling IV	67
Gambar 4. 5 Wajib Pajak Pengguna Samsat Keliling IV	72
Gambar 4. 6 Titik Lokasi Samsat Keliling I Di Halaman Mesjid Sabilal Muhtadin.....	78
Gambar 4. 7 Titik Lokasi Samsat Keliling II Di Halaman Asrama PHB	79
Gambar 4. 8 Titik Lokasi Samsat Keliling III Di Halaman Universitas Terbuka Banjarmasin	79
Gambar 4. 9 Titik Lokasi Samsat Keliling IV Di Halaman <i>Ex</i> Dinas Perhubungan	80
Gambar 4. 10 Titik Lokasi Samsat Keliling IV Di Pasar Baru	80