

SKRIPSI

**OPTIMALISASI KINERJA PELAYANAN SAMSAT BAYAR
MALAM (SAMALAM) DALAM MENINGKATKAN
PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPPD
SAMSAT BANJARMASIN II**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



Suci Anugrah
NIM. 2010411320001

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN
2024**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
OPTIMALISASI KINERJA PELAYANAN SAMSAT
BAYAR MALAM (SAMALAM) DALAM
MENINGKATKAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI UPPD SAMSAT BANJARMASIN II

A. Nama Mahasiswa : Suci Anugrah NIM : 2010411320001

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: 30 April 2024

C. Tim Penguji

a. Ketua

(Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos., MPA)

(.....)

NIP. 197303162005011001

b. Sekretaris

(Sidderatul Akbar, S.Sos. M.SI)

(.....)

NIP. 197303132003121001

c. Anggota

(Dewi Purboningsih, S.A.P, M.AP)

(.....)

NIP. 198708222020122010

Mengetahui

Dekan FISIP ULM



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

NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 13 Mei 2024

Koordinator Program Studi
Administrasi Publik

Avela Dewi, S.Sos., M.Si

NIP. 197506161999032002



LEMBAR BERITA ACARA
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 Selasa tanggal 30 bulan April tahun Dua Ribu Dua Puluh Empat, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1763 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 22 April untuk menguji skripsi :

Nama : Suci Anugrah
NIM : 2010411320001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Optimalisasi Kinerja Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM) Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di UPPD Samsat Banjarmasin II
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 10.00 Wita s/d selesai
Nilai : 82 (A)
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


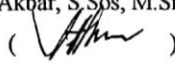
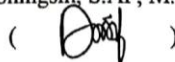
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 30 April 2024


Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Suci Anugrah

1. Ketua : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA
()
2. Sekretaris : Sidderatul Akbar, S.Sos, M.Si
()
3. Anggota : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NIP 197506101999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Suci Anugrah
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 24 Juli 2001
NIM : 2010411320001
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Sungai Andai, Komp. Andai Jaya Persada Blok
M, Jalur II, No. 53

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang dimuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan hasil plagiasi 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 siapapun juga untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 15 Mei 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



Suci Anugrah

NIM. 2010411320001

ABSTRAK

Suci Anugrah, 2010411320001, 2024, Optimalisasi Kinerja Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM) Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Banjarmasin II. Dibawah bimbingan Muhammad Riduansyah Syafari.

Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM) merupakan salah satu layanan unggulan yang ada di UPPD Samsat Banjarmasin II yang bertujuan untuk membantu masyarakat wajib pajak untuk bisa membayar pajak diluar jam kerja atau dimalam hari, serta membantu meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPPD Samsat Banjarmasin II. Dalam rangka meningkatkan Penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPPD Samsat Banjarmasin II melalui pelayanan SAMALAM dapat dilakukan dengan meningkatkan mutu pelayanan, yaitu dengan pengoptimalisasian kinerja pelayanan SAMALAM. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana upaya yang dilakukan dalam pengoptimalisasian kinerja pelayanan SAMALAM dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor serta untuk mengetahui apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan pelayanan SAMALAM.

Metode penelitian yang digunakan oleh penelitian ini adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik pengolahan data menggunakan teknik yang dirumuskan oleh Miles dan Huberman dimana ada tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa optimalisasi kinerja pelayanan SAMALAM dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPPD Samsat Banjarmasin II yang dianalisis menggunakan indikator penilaian kinerja oleh Hersey, Blanchard dan Jhonson yaitu ada Tujuan dan Standar. Kemudian indikator penilaian kinerja berdasarkan PERMENPAN No. 17 Tahun 2017 yaitu ada Profesionalisme SDM, Sarana dan Prasarana, dan Sistem Informasi Pelayanan Publik sudah cukup baik namun belum optimal. Dikarenakan pada indikator Tujuan, Standar sudah memiliki hasil yang baik dalam pengoptimalan kinerja pelayanan SAMALAM, namun jika dilihat dari indikator Profesionalisme SDM, Sarana Prasarana dan Sistem Informasi Pelayanan Publik kinerja pelayanan SAMALAM masih belum bisa dikatakan optimal. Adapun faktor pendukung kinerja pelayanan SAMALAM yaitu: 1) target tahunan penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPPD Samsat Banjarmasin II 2) pemahaman wajib pajak tentang persyaratan dan prosedur pelayanan. Kemudian faktor penghambat kinerja pelayanan SAMALAM yaitu: 1) gangguan teknis 2) masih terdapat kekurangan pada fasilitas pendukung.

Kata Kunci: Optimalisasi, Kinerja, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan SAMALAM

ABSTRACT

Suci Anugrah, 2010411320001, 2024, Optimizing the Performance of Samsat Bayar Malam (SAMALAM) Services in Increasing Motor Vehicle Tax Revenue at UPPD Samsat Banjarmasin II. Under the guidance of Muhammad Riduansyah Syafari.

Samsat Bayar Malam (SAMALAM) service is one of the leading services at UPPD Samsat Banjarmasin II which aims to help taxpayers to be able to pay taxes outside working hours or at night, as well as help increase motor vehicle tax revenue at UPPD Samsat Banjarmasin II. In order to increase motor vehicle tax revenue at UPPD Samsat Banjarmasin II through SAMALAM services, it can be done by improving service quality, namely by optimizing SAMALAM service performance. This study aims to find out how efforts are made in optimizing the performance of SAMALAM services in increasing motor vehicle tax revenue and to find out what are the supporting and inhibiting factors in the implementation of SAMALAM services.

The research method used by this study is qualitative with a descriptive type. The data sources used are primary data and secondary data. Data collection techniques through interviews, observation and documentation. Data processing techniques use techniques formulated by Miles and Huberman where there are three stages, namely data reduction, data presentation and conclusion drawing.

The results showed that the optimization of SAMALAM's service performance in increasing motor vehicle tax revenue at UPPD Samsat Banjarmasin II was analyzed using performance assessment indicators by Hersey, Blanchard and Jhonson, namely there are Goals and Standards. Then the performance appraisal indicators based on PERMENPAN No. 17 of 2017, namely the professionalism of human resources, facilities and infrastructure, and the Public Service Information System are good enough but not optimal. Because the indicators of Objectives, Standards, and Infrastructure Facilities already have good results in optimizing SAMALAM service performance, but when viewed from the indicators of HR Professionalism and Public Service Information Systems, SAMALAM's service performance is still not optimal. The supporting factors for SAMALAM's service performance are: 1) the annual target of motor vehicle tax revenue at UPPD Samsat Banjarmasin II 2) taxpayers' understanding of service requirements and procedures. Then the inhibiting factors of SAMALAM's service performance are: 1) technical problems 2) there are still shortcomings in supporting facilities.

Keywords: *Optimization, Performance, Motor Vehicle Tax, SAMALAM Service*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT Tuhan Yang Maha Esa telah melimpahkan Rahmat, Hidayah, dan Inayah-Nya. Tak lupa sholawat serta salam selalu tercurah kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, yang mana dengan kebaikan-Nya dan sholawat sehingga peneliti dapat menyelesaikan penelitian ini yang berjudul “**Optimalisasi Kinerja Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM) Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Banjarmasin II**”. Penelitian ini ditujukan sebagai pemenuhan syarat untuk mendapatkan gelar Strata Tingkat 1 (S1) pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Maka, dalam kesempatan ini pula saya ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada pihak-pihak di bawah ini.

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Avela Dewi S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Bapak Dr. Muhammad Riduansyah Syafari, S.Sos., MPA selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh dengan kesabaran telah memberikan

bimbingan, masukan, saran dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos, M.SI selaku dosen penguji I yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi.
6. Ibu Dewi Purboningsih, S.A.P, M.AP selaku dosen penguji II yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi.
7. Kepala UPPD Samsat Banjarmasin II, Kepala Seksi Pelayanan PKB/BBNKB, beserta staf dan petugas yang telah memberikan dukungan dan banyak membantu selama pengumpulan data penelitian.
8. Orang Tua saya tercinta, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman terdekat yang saya sayangi, Tina, Aminah, Herma, Anysah, Risa, Cici, Baiti, Shafa, Anita, Fitri, Aulia yang senantiasa mendukung, membantu dan berbagi ilmu dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Serta diri saya sendiri yang telah berjuang dan bertahan sejauh ini.

Penulis sangat berharap semoga penelitian ini bermanfaat bagi kita semua.

Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 27 Mei 2024
Penulis

Suci Anugrah
NIM. 2010411320001

DAFTAR ISI

COVER	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR BERITA ACARA	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
DAFTAR LAMPIRAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	9
1.4 Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu	11
2.2 Konsep Optimalisasi Kinerja	15
2.2.1 Pengertian Optimalisasi	15
2.2.2 Pengertian Kinerja	15
2.2.3 Pengertian Optimalisasi Kinerja	16
2.3 Konsep Pelayanan Publik.....	17
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	17
2.3.2 Standar Pelayanan Publik	18

2.3.3	Indikator Penilaian Kinerja Pelayanan Publik	19
2.3.4	Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	26
2.4	Pajak.....	28
2.4.1	Pengertian Pajak.....	28
2.4.2	Jenis-Jenis Pajak	28
2.5	Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.5.1	Objek dan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor	30
2.6	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)	31
2.6.1	Samsat Bayar Malam (SAMALAM)	32
2.7	Kerangka Pemikiran.....	33
BAB III METODE PENELITIAN		35
3.1	Pendekatan Penelitian	35
3.2	Tipe Penelitian	35
3.3	Lokasi Penelitian.....	36
3.4	Sumber Data dan Instrumen.....	36
3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	37
3.6	Pengolahan Data	40
BAB IV HASIL PENELITIAN.....		42
4.1	Gambaran Umum Penelitian	42
4.1.1	Sejarah Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Banjarmasin II.....	42
4.1.2	Visi dan Misi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Banjarmasin II.....	43
4.1.3	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)	

	SAMSAT Banjarmasin II.....	44
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Banjarmasin II.....	45
4.1.5	Sumber Daya Manusia	48
4.2	Uraian Temuan Penelitian.....	49
4.2.1	Ruang Lingkup Kinerja Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Bayar Malam (SAMALAM)	49
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi Kinerja Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM) Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin II	65
BAB V PEMBAHASAN PENELITIAN		70
5.1	Optimalisasi Kinerja Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM) dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Banjarmasin II.....	70
5.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Optimalisasi Kinerja Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM) dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di UPPD Samsat Banjarmasin II.....	82
BAB VI PENUTUP		87
6.1	Kesimpulan	87
6.2	Saran	87
DAFTAR PUSTAKA.....		89
LAMPIRAN.....		93

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kendaraan Bermotor yang Terdaftar pada UPPD SAMSAT Banjarmasin II Tahun 2022-2023	3
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2020 - 2022	4
Tabel 1. 3 Realisasi Penerimaan Pembayaran Pajak Melalui Layanan SAMALAM dari Januari – Juni 2023	6
Tabel 2. 1 Persamaan dan Perbedaan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Penulis	13
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	39
Tabel 4. 1 Jumlah Pegawai SAMALAM.....	49
Tabel 4. 2 Data Penerimaan PKB Tahun 2021-2022 di UPPD Samsat Banjarmasin II.....	51
Tabel 4. 3 Sarana dan Prasarana Pelayanan SAMALAM	61
Tabel 4. 4 Perbandingan Data Penerimaan PKB Keseluruhan dengan Data Penerimaan SAMALAM UPPD Samsat Banjarmasin II.....	64
Tabel 5. 2 Matriks Analisis Pembahasan.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	34
Gambar 4. 1 Kantor UPPD Samsat Banjarmasin II.....	43
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi UPPD Samsat Banjarmasin II.....	45
Gambar 4. 3 Wajib Pajak Pengguna Roda 2.....	54
Gambar 4. 4 Wajib Pajak Pengguna Roda 4.....	54
Gambar 4. 5 Pamflet Informasi Mengenai Pelayanan SAMALAM.....	56
Gambar 4. 6 Petugas SAMALAM.....	57
Gambar 4. 7 Pelayanan SAMALAM.....	58
Gambar 4. 8 Sistem Penyebaran Informasi Tentang SAMALAM	60
Gambar 4. 9 Bangunan Pelayanan SAMALAM.....	62

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	94
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	98
Lampiran 3 SK Izin Penelitian.....	99
Lampiran 4 Dokumentasi Peneliti di Lapangan.....	100