

**SKRIPSI**  
**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN SAMSAT *DRIVE***  
***THRU* DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN**  
**BERMOTOR DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH**  
**BANJARMASIN II**

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



**DINI YULIANTI**  
**NIM. 2010411320040**

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

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

**EFEKTIVITAS PROGRAM PELAYANAN SAMSAT *DRIVE THRU* DALAM  
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT  
PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH BANJARMASIN II**

- A. Nama Mahasiswa : Dini Yulianti NIM : 2010411320040  
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: 13 Mei 2024  
C. Tim Penguji

a. Ketua

(Widyakanti, S.Sos, M.AP)

NIP. 196811021994032001

(.....)

b. Sekretaris

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

NIP. 198210022005012002

(.....)

c. Anggota


(Trisyvana Azwari, S.Sos, M.AP)

NIP. 198804112019032010

(.....)

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



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 Senin tanggal 13 bulan Mei 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: 2062 /UN8.1.13/KP.10.00/2024 tanggal 7 Mei untuk menguji skripsi :

Nama : Dini Yulianti  
NIM : 2010411320040  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Efektivitas Program Pelayanan Samsat Drive Thru Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II  
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 11.00 Wita s/d selesai  
Nilai : 81 (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 : 13 Mei 2024

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Dini Yulianti

1. Ketua : Widyakanti, S.Sos, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc  
(  )
3. Anggota : Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP  
(  )



Mengetahui/membenarkan :  
Dekan  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Studi Administrasi Publik,

Widyakanti, S.Sos, M.AP  
NIM 197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Dini Yulianti  
Tempat/Tanggal Lahir : Hulu Sungai Selatan, 18 September 2002  
NIM : 2010411320040  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Komp Daha Jaya Persada, Jl. Tembus Perumnas, Banjarmasin  
Utara, Kalimantan Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data termuat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian 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, 17 Mei 2024

Mahasiswa yang bersangkutan,



**Dini Yulianti**

**NIM. 2010411320040**

## ABSTRAK

**Dini Yulianti (2010411320040), 2024. Efektivitas Program Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II.** Dibawah bimbingan Ibu Widyakanti.

SAMSAT *Drive Thru* adalah layanan yang transaksinya dilakukan tanpa harus Wajib Pajak turun dari kendaraannya, layanan SAMSAT *Drive Thru* ini baru diresmikan pada tahun 2019 dengan diresmikannya Layanan SAMSAT berbasis *Drive Thru* pertama di Kalimantan Selatan ini artinya Provinsi Kalimantan Selatan sudah memiliki semua layanan SAMSAT unggulan seperti yang ditetapkan dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia No.5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor dalam Pasal 22 tentang peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama SAMSAT. Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui Program Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II Efektif atau tidak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan untuk mengetahui faktor yang menjadi penghambat program Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II.

Metode Penelitian yang digunakan adalah metode penelitian dengan teknik deskriptif kualitatif dengan pengumpulan data melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknis pengolahan data melalui pengumpulan data, penyajian data, kondensasi data dan penarikan kesimpulan.

Pada penelitian ini menggunakan indikator analisis melalui empat pengukuran efektivitas oleh Budiani menemukan hasil bahwa pelayanan yang ada pada SAMSAT *Drive Thru* di UPPD Banjarmasin II cukup efektif dikarenakan ada tiga indikator dari teori Budiani terlaksana secara optimal yaitu pada indikator ketetapan sasaran program, tujuan program, dan pemantauan program. Sedangkan pada satu indikator sosialisasi program masih dirasa belum optimal, walaupun sudah terlaksana namun masih dirasa kurang. Kemudian, terdapat dua faktor penghambat yaitu gangguan jaringan dan kurangnya sosialisasi.

Saran dari penelitian adalah dengan menambah kriteria pengguna layanan seperti untuk roda dua, tetap pertahankan program SAMSAT *Drive Thru*, dan sosialisasi harus lebih aktif lagi agar dapat lebih diketahui masyarakat luas.

**Kata Kunci:** Efektivitas, *Drive Thru*, SAMSAT

## **ABSTRACT**

***Dini Yulianti (2010411320040), 2024. Effectiveness of the SAMSAT Drive Thru Service Program in Payment of Motor Vehicle Taxes at Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II. Under the guidance of Widyakanti.***

*SAMSAT Drive Thru is a service where transactions are carried out without the Taxpayer having to get out of his vehicle. This SAMSAT Drive Thru service was only inaugurated in 2019 with the inauguration of the first Drive Thru based SAMSAT Service in South Kalimantan, meaning that South Kalimantan Province already has all the superior SAMSAT services as mentioned above. stipulated in the Presidential Regulation of the Republic of Indonesia No. 5 of 2015 concerning the Implementation of a One-Stop Single Administration System for Motor Vehicles in Article 22 concerning improving the quality of SAMSAT joint office services. The aim of this research is to find out whether the SAMSAT Drive Thru Service Program at the Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit is effective or not in paying Motor Vehicle Tax and to find out the factors that hinder the SAMSAT Drive Thru Service Program at the Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit.*

*The research method used is a qualitative descriptive research method with data collection through observation, interviews and documentation. Technical data processing through data collection, data presentation, data condensation and drawing conclusions.*

*In this research, using analytical indicators through four measurements of effectiveness by Budiani found that the services available at SAMSAT Drive Thru at UPPD Banjarmasin II were quite effective because there were three indicators from Budiani's theory that were implemented optimally, namely the indicators of determining program targets, program objectives and monitoring. program. Meanwhile, on one indicator, the socialization of the program is still considered not optimal, even though it has been implemented, it is still felt to be lacking. Then, there are two inhibiting factors, namely network disruption and lack of socialization.*

*Suggestions from the research are to add criteria for service users, such as for two-wheelers, maintain the SAMSAT Drive Thru program, and socialization must be more active so that it can be better known to the wider community.*

***Keywords:*** *Effectiveness, Drive Thru, SAMSAT*

## KATA PENGANTAR

Puji dan Syukur peneliti panjatkan Kehadirat Allah SWT, yang telah memberi hidayah dan rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Efektivitas Program Pelayanan SAMSAT *Drive Thru* Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II”. Skripsi ini disusun oleh peneliti sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program Strata-1 di Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Bapak Prof Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
4. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan waktu serta ilmu yang tak terhingga kepada Peneliti.

5. Ibu Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc selaku Penguji 1 yang telah memberikan banyak kritik dan saran.
6. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP selaku Penguji 2 yang telah memberikan banyak kritik dan saran.
7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
8. Seluruh Civitas Akademika dan Staff FISIP ULM.
9. Kepada kedua orang tua dan adik saya tercinta, penulis menyadari bahwa tiada kata yang mampu sepenuhnya menggambarkan rasa syukur ini. Namun, dengan penuh cinta dan ketulusan, izinkan penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada kalian atas segala doa, dukungan dan cinta yang tiada henti-hentinya kalian berikan kepada penulis. Selesaiannya skripsi ini merupakan pencapaian yang tidak mungkin terwujud tanpa kehadiran doa dan dukungan kalian, ini merupakan salah satu bentuk penghormatan dan apresiasi atas segala perjuangan dan kasih sayang yang kalian berikan. Serta semua keluarga yang telah mendukung penulis untuk terus menuntut ilmu.
10. Kepada teman-teman terkasih yang sudah membantu penulis Fajri, Bumi, Minda, Nawal, Lisa, Nana, Aya, Puteri, Rahma dalam berdiskusi dan memberi masukan yang membangun. Serta menjadi keluarga penulis selama berkuliah di perantauan ini.
11. Kepada teman-teman seperjuangan Administrasi Publik Angkatan 2020.



12. Kepada Abe Cekut dan Cipung yang sudah selalu menghibur penulis saat dalam proses menulis skripsi.
13. Untuk diri saya sendiri terimakasih karena sudah mampu berjuang sampai ditahap ini, terimakasih karena sudah selalu kuat dalam menghadapi situasi apapun, tetap semangat dan jangan putus asa.

Banjarmasin, 7 Mei 2024

**Dini Yulianti**  
**2010411320040**

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>v</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>x</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xiii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xiv</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	7
1.3 Tujuan Penelitian.....	7
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....</b>	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Konsep Teoritis.....	15
2.2.1 Pengertian Efektifitas .....	15
2.3 Teori Efektivitas .....	17
2.3.1 Teori Efektivitas Budiani .....	17
2.3.2 Teori Efektivitas Sharma .....	19
2.3.3 Teori Efektivitas Steers .....	19
2.4 Teori Penghambat Efektivitas .....	20
2.5 Konsep Pajak.....	22
2.5.1 Pengertian Pajak.....	22
2.5.2 Fungsi Pajak .....	23
2.6 Pajak Kendaraan Bermotor .....	24
2.6.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	24
2.7 SAMSAT <i>Drive Thru</i> .....	25
2.8 Kerangka Pemikiran .....	27
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>28</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	28
3.2 Tipe Penelitian.....	28

3.3	Lokasi Penelitian .....	29
3.4	Sumber Data dan Instrumen .....	29
3.4.1.	Sumber Data .....	29
3.4.2.	Instrumen.....	30
3.5	Teknik Pengumpulan Data .....	31
3.6	Pengolahan Data.....	33
<b>BAB IV</b>	<b>HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>36</b>
4.1	Gambaran Umum Penelitian .....	36
4.1.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin .....	36
4.1.2	Jumlah Kendaraan Bermotor Roda Empat di Banjarmasin II.....	38
4.1.3	Gambaran Umum Objek Penelitian .....	39
4.1.4	Program Layanan <i>Drive Thru</i> .....	48
4.1.5	Sumber Daya Manusia Layanan <i>Drive Thru</i> .....	48
4.1.6	Jadwal Pelayanan dan Alur Pelayanan <i>Drive Thru</i> .....	49
4.1.7	Produk Pelayanan <i>Drive Thru</i> .....	49
4.2	Uraian Temuan Penelitian .....	49
4.2.1	Efektivitas Program Pelayanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II .....	49
4.2.2	Teknis Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> di UPPD Banjarmasin II .....	50
4.2.3	Faktor Penghambat Efektivitas Program Pelayanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II.....	62
<b>BAB V</b>	<b>PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>65</b>
5.1	Efektivitas Program Pelayanan SAMSAT <i>Drive Thru</i> Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II .....	65
5.1.1	Ketetapan Sasaran Program .....	66
5.1.2	Sosialisasi Program .....	66
5.1.3	Tujuan Program .....	67
5.1.4	Pemantauan Program.....	69

5.2 Faktor Penghambat Efektivitas Program Pelayanan SAMSAT Drive Thru Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II.....	71
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>73</b>
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran.....	74
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>75</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>77</b>

## DAFTAR TABEL

<b>Tabel 1.1</b> Jumlah Penggunaan Layanan UPPD Banjarmasin II tahun 2023 .....	4
<b>Tabel 1.2</b> Rekapitulasi Jumlah Tunggakan (R4) pada UPPD Banjarmasin II Tahun 2020-2023 .....	6
<b>Tabel 2.1</b> Penelitian Terdahulu .....	9
<b>Tabel 4.1</b> Jumlah Kendaraan Bermotor (R4) yang Terdaftar Baru dan Ulang UPPD Banjarmasin II Tahun 2020 - 2023 .....	38
<b>Tabel 4.2</b> Daftar Petugas Layanan Drive Thru .....	48
<b>Tabel 4.3</b> Jadwal Layanan SAMSAT Drive Thru .....	49
<b>Tabel 4.4</b> Matriks Hasil Penelitian .....	61
<b>Tabel 5.1</b> Matriks Hasil Penelitian Indikator oleh Budiani (2007).....	70

## DAFTAR GAMBAR

<b>Gambar 1.1</b> Layanan SAMSAT Drive Thru .....	3
<b>Gambar 3.1</b> Komponen-Kompenen Analisis Data Model Interaktif.....	33
<b>Gambar 4.1</b> Peta Kota Banjarmasin .....	36
<b>Gambar 4.2</b> Kantor UPPD Banjarmasin II .....	39
<b>Gambar 4.3</b> Struktur Organisasi .....	41
<b>Gambar 4.4</b> Sosialisasi SAMSAT Drive Thru Pada Instagram .....	53
<b>Gambar 4.5</b> Brosur SAMSAT Drive Thru .....	54
<b>Gambar 4.6</b> Jumlah Penerimaan Pajak SAMSAT Drive Thru.....	58
<b>Gambar 4.7</b> Contoh Surat Ketetapan Pajak Daerah .....	59
<b>Gambar 4.8</b> Sarana dan Prasarana SAMSAT Drive Thru.....	60