

SKRIPSI

**EFEKTIVITAS PELAYANAN *DOOR TO DOOR* DALAM PEMUNGUTAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI UNIT PELAYANAN
PENDAPATAN DAERAH BANJARMASIN II**

Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)

pada Program Studi Administrasi Publik

Oleh:

NORHAYAT

NIM: 1810411120020



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

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**Efektivitas Pelayanan Door To Door Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor
Roda Dua Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II**

- A. Nama Mahasiswa : **Norhayat** NIM : 1810411120020
- 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 25 Maret 2024.
- C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Avela Dewi S.Sos, M.Si)
NIP.197506161999032002

(.....)

b. Sekretaris

(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)
NIP.197912262003122001

(.....)

c. Anggota

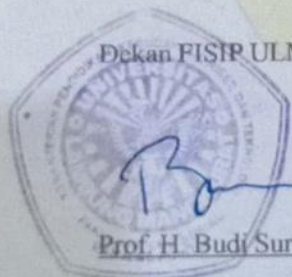
(Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc)
NIP.198210022005012002

(.....)

Banjarmasin, Juni 2024

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si
NIP.19730122 199802 1 001

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Norhayat
Tempat Tanggal Lahir : Ampah II, 10 April 2000
NIM : 1810411120020
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Ampah II

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

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, Juni 2024

Mahasiswa yang bersangkutan



Norhayat

NIM. 1810411120020

ABSTRAK

Nor Hayat, 1810411120020. 2024. Efektivitas Pelayanan *Door To Door* Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II. Di bawah bimbingan Avela Dewi

Pelayanan *Door To Door* bertujuan untuk memaksimalkan pemungutan wajib pajak yang memiliki tunggakan pajak. Efektivitas dari pada pelayanan *Door To Door* ini harus dilihat agar mengetahui bagaimana pelayanan *Door To Door* ini dapat berhasil guna mencapai tujuan untuk memaksimalkan pemungutan pajak kendaraan bermotor di UPPD Banjarmasin II. Mekanisme dalam pelaksanaan pelayanan *Door To Door* ini : 1) UPPD Banjarmasin II mendapatkan data piutang dari Bappeda Kota Banjarmasin; 2) Data disosialisasikan kepada staf seksi PKB/BBN-KB membuat surat untuk wajib pajak; 3) Staf seksi PKB/BBN-KB membuat surat untuk wajib pajak; dan 4) Petugas *Door To Door* melaksanakan verifikasi di lapangan.

Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif deskriptif agar dapat memberikan gambaran sesuai dengan fakta yang ada di lapangan secara akurat dan sistematis. Sumber data yang digunakan sumber primer dari observasi dan wawancara dan sumber sekunder dari buku, jurnal, peraturan, dan data lokasi penelitian. Tahapan analisa data dari Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018), yaitu resuksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Efektivitas pelayanan *Door To Door* dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di unit pelayanan pendapatan daerah Banjarmasin II dilihat dari Indikator Efektivitas Duncan dalam Steers (1985), yaitu : Pencapaian Tujuan; Integrasi; dan Adaptasi secara keseluruhan sudah berjalan dengan efektif. Hal ini terlihat dengan berjalannya pelayanan *Door To Door* ini sebagai upaya peningkatan pemasukan pajak oleh para wajib pajak yang menunggak dilaksanakan satu bulan sekali dan masyarakat sebagai pihak wajib pajak juga merasa terbantu dengan adanya pelayanan ini. Namun, dalam hal pencapaian tujuan khususnya dalam data piutang sebagai daftar pengananaan para wajib pajak yang terkena pelayanan *Door To Door* masih kurang karena tingkat update data yang masih kurang efektif. Faktor penghambat ada pada karakteristik lingkungan eksternal yaitu masyarakat yang kurangnya kesadaran untuk melakukan pembaharuan data kepada UPPD Kota Banjarmasin II.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan, Door to Door

ABSTRACT

Nor Hayat, 1810411120020. 2024. Effectiveness of Door to Door Services in Collecting Motor Vehicle Tax at the Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit. Under the guidance of Avela Dewi

The Door To Door service aims to maximize the collection of taxpayers who have tax arrears. The effectiveness of this Door To Door service must be seen in order to know how this Door To Door service can be successful in achieving the goal of maximizing motor vehicle tax collection at UPPD Banjarmasin II. The mechanism for implementing this Door To Door service: 1) UPPD Banjarmasin II obtains receivables data from the Banjarmasin City Bappeda; 2) The data is disseminated to PKB/BBN-KB section staff to create letters to taxpayers; 3) PKB/BBN-KB section staff prepare letters to taxpayers; and 4) Door to Door officers carry out verification in the field.

The research method used is a descriptive qualitative research method in order to provide an accurate and systematic picture of the facts in the field. The data sources used are primary sources from observations and interviews and secondary sources from books, journals, regulations and research location data. The stages of data analysis from Miles and Huberman in Sugiyono (2018), namely data reduction, data presentation, and drawing conclusions.

The results of the research show that the effectiveness of door to door services in collecting motor vehicle tax in the Banjarmasin II regional revenue service unit is seen from Duncan's effectiveness indicators in Steers (1985), namely: Achievement of objectives; Integration; and Adaptation. Overall it has been running effectively. This can be seen by the implementation of the Door To Door service as an effort to increase tax income by taxpayers who are in arrears, which is carried out once a month and the public as taxpayers also feel helped by this service. However, in terms of achieving objectives, especially in terms of receivables data as a list of tax payers affected by Door To Door services, it is still lacking because the level of data updating is still less effective. The inhibiting factor is the characteristics of the external environment, namely the public's lack of awareness of updating data to the UPPD of Banjarmasin City II.

Keywords: Effectiveness, Service, Door to Door

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur peneliti panjatkan kepada Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan hidayah-Nya sehingga peneliti bisa menyelesaikan skripsi yang berjudul “Efektivitas Pelayanan Door To Door Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Unit Pendapatan Daerah Banjarmasin II”. Skripsi ini ditulis sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Peneliti juga mengucapkan terima kasih banyak atas bantuan dari berbagai pihak yang telah berkontribusi, baik berupa waktu, saran, kritik, dorongan maupun pikirannya untuk penyusunan skripsi ini. Di dalam penulisan skripsi ini tentunya peneliti menemukan berbagai hambatan. Akan tetapi, berkat bantuan, arahan, bimbingan dan dukungan dari berbagai pihak, akhirnya skripsi ini dapat terselesaikan dengan lancar dan baik. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dan memiliki banyak kekurangan. Namun, dengan segala kekurangan dan keterbatasan, peneliti berharap skripsi ini dapat bermanfaat bagi siapa pun yang membacanya. Dalam tulisan ini peneliti mengucapkan terima kasih banyak kepada :

1. Allah SWT yang telah melancarkan dan menguatkan di setiap proses yang peneliti hadapi dalam pembuatan skripsi ini.
2. Kedua Orang Tua yang sangat saya cintai, yang membesarkan, mendidik dan tiada hentinya memberikan semangat, dorongan, dukungan serta do'a untuk peneliti selama proses penulisan skripsi ini. Terima kasih atas kasih sayang, cinta, dukungan moril, materi dan rasa sabar yang diberikan selama peneliti menulis penelitian ini sampai selesai.
3. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bahri, SE., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
4. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Avela Dewi S.Sos., M.Si., selaku Ketua Program Studi Administrasi

Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang telah memberikan bimbingan, ilmu dan pengetahuan, dorongan, motivasi, kritik, saran, dan waktu kepada peneliti sehingga skripsi ini bisa terselesaikan.

6. Bapak Sidderatul Akbar, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik yang membimbing saya selama kuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
7. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP., selaku Dosen Penguji 1 Skripsi yang dengan telah memberikan saran dan masukan yang sangat berguna untuk skripsi ini.
8. Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc., selaku Dosen Penguji 2 Skripsi yang dengan telah memberikan saran dan masukan yang sangat berguna untuk skripsi ini.
9. Seluruh Dosen dan Staff di lingkungan Program Studi Administrasi Publik yang telah banyak membantu dan memberikan ilmu pengetahuan kepada peneliti.
10. Untuk Pasangan saya Indra Lesmana, yang senantiasa mendengarkan keluh kesah peneliti, memberi dukungan, motivasi, pengingat, dan menemani peneliti sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
11. Kepada teman-teman saya terutama Bella Purnama Syafitri, Rizka Amalia, Hesti Setianingsih, Siska Damayanti, Husnul Hasanah, Syarifah Salsabilla, Lilis Oktaviani yang selalu membantu dalam pembuatan skripsi ini.
12. Kepada teman-teman lainnya, baik yang dekat maupun yang jauh, atas kontribusinya menemani peneliti serta memberikan dukungan dan dorongan hingga peneliti mampu bertahan sampai akhir.
13. Kepada pihak yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu. Terima kasih telah memberikan do'a dan dukungan baik secara langsung maupun tidak langsung.

14. Kepada diri saya sendiri terimakasih banyak telah berjuang, berusaha, dan memberikan kemampuan semaksimal dan sebisa mungkin untuk menyelesaikan skripsi ini. Terimakasih karena selalu sabar dan bertahan disetiap proses yang ada.

Sebagai penutup, peneliti berharap skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi siapa pun yang membutuhkannya. Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih banyak kekurangan. Oleh karena itu, saran, masukan dan kritik yang membangun bagi peneliti sangat diharapkan. Semoga penelitian ini dapat bermanfaat bagi peneliti, dan seluruh pembaca.

Banjarmasin, Juni 2024

Norhayat

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFYAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
1.4.1 Manfaat Teoritis	8
1.4.2 Manfaat Praktis	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	10
2.1 Penelitian Terdahulu	10
2.2 Tinjauan Teoritis.....	17
2.2.1 Efektivitas	17
2.2.1.1 Pengertian Efektivitas	17
2.2.1.2 Indikator Efektivitas.....	19
2.2.1.3 Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas.....	24
2.2.2 Pelayanan Administrasi Publik	26
2.2.2.1. Konsep Pelayanan Publik.....	27
2.2.2.2. Prinsip – Prinsip Pelayanan Publik.....	32
2.2.2.3. Standar Pelayanan Publik.....	32
2.2.2.4. Kualitas Pelayanan Publik.....	34
2.2.2.5. Bentuk – Bentuk Pelayanan Publik	34
2.2.2.6. Faktor – Faktor Kendala Pelayanan Publik...	35
2.2.3 Door To Door.....	38

	2.2.3.1	Pengertian Door To Door.....	38
	2.2.3.2	Objek Pelayanan Door To Door	39
	2.2.3.3	Subjek Pelayanan Door To Door.....	41
	2.2.3.4	Mekanisme Pelayanan Door To Door.....	41
	2.3	Kerangka Pemikiran.....	42
BAB III		METODE PENELITIAN.....	43
	3.1	Jenis Penelitian	43
	3.2	Tipe Penelitian.....	44
	3.3	Lokasi Penelitian	44
	3.4	Sumber Data.....	44
	3.5	Teknik Pengumpulan Data.....	45
	3.6	Teknik Analisis Data.....	46
BAB IV		GAMBARAN UMUM.....	49
	4.1	Gambaran Umum UPPD (SAMSAT) Banjarmasin II.....	49
	4.1.1.	Tugas dan Fungsi.....	50
	4.1.2.	Struktur Organisasi.....	51
	4.1.2.1.	Uraian Tugas UPPD Kota Banjarmasin II	52
	4.1.2.2.	Jumlah Staf Seksi PKB & BBN-KB UPPD Banjarmasin II	54
BAB V		HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
	5.1	Hasil Penelitian.....	
	5.1.1	Pelaksanaan Pelayanan Door To Door Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua pada Unit Pelayanan UPPD Banjarmasin II	55
	5.1.1.1	UPPD Kota Banjarmasin II mendapatkan data piutang Pajak Kendaraan Bermotor dari Bappeda.....	56
	5.1.1.2	Data Piutang Disosialisasikan Kepada Staf Seksi Pelayanan PKB/BBN-KB	59
	5.1.1.3	Pembuatan Surat Door To Door Oleh Seksi PKB/BBN-KB	61

5.1.1.4	Petugas Door To Door Melaksanakan Verifikasi di Lapangan.....	62
5.1.1.5	Faktor Kendala Pelaksanaan Door To Door UPPD Kota Banjarmasin II	65
5.2	Pembahasan	66
5.2.1	Efektivitas Pelayanan Door To Door Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II.....	66
5.2.1.1	Pencapaian Tujuan	67
5.2.1.2	Integrasi.....	72
5.2.1.3	Adaptasi	76
5.2.2	Faktor Penghambat Pelayanan Door To Door Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Banjarmasin II.....	79
5.2.2.1	Karakteristik Lingkungan Eksternal	79
BAB VI	PENUTUP	81
6.1	Kesimpulan.....	81
6.2	Saran	82
	DAFTAR PUSTAKA	83
	LAMPIRAN	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Yang Terdaftar UPPD Banjarmasin I dan UPPD Banjarmasin II Tahun 2019	3
Tabel 1.2 Jumlah Kendaraan Wil. Kerja UPPD Banjarmasin II.....	6
Tabel 1.3 Rekap Tunggakan Kendaraan Bermotor UPPD Banjarmasin II Tahun 2021-2022.....	7
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	16
Tabel 4.1 Jumlah Staf Seksi PKB/BBN-KB UPPD Banjarmasin II	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	42
Gambar 3.1 Model Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018)	48
Gambar 4.1 UPPD Banjarmasin II	49
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPPD Banjarmasin II	51

