

**EVALUASI PROGRAM SAMSAT KELILING  
UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) BANJARMASIN I  
DENGAN MODEL *CONTEXT, INPUT, PROCESS, AND PRODUCT* (CIPP)**

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

**Oleh:**

**Ridha Amaliah  
1810411120004**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**

**EVALUASI PROGRAM SAMSAT KELILING  
UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) BANJARMASIN I DENGAN  
MODEL *CONTEXT, INPUT, PROCESS, AND PRODUCT* (CIPP)**

- A. Nama Mahasiswa : **Ridha Amaliah** NIM : 1810411120004
- 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 20 Juni 2023.
- C. Tim Penguji :

a. Ketua

(H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si.)

NIP. 197706012002121001

(.....)

b. Sekretaris

(Dr. M. Riduansyah Syafari, MPA.)

NIP. 197303162005011001

(.....)

c. Anggota

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

NIP. 198210022005012002

(.....)

Banjarmasin, 20 Juni 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi



Dekan FISIP ULM

Prof. Dr. H. 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 Selasa tanggal 20 bulan Juni 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: 3251/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 8 Juni untuk menguji skripsi :

Nama : Ridha Amaliah  
NIM : 1810411120004  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Evaluasi Program SAMSAT Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I dengan Model *Context, Input, Process, and Product (CIPP)*

Tempat Ujian : Ruang Rapat GB Lantai 3 Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 08.30 wita s/d selesai  
Nilai : 85 (A)  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus



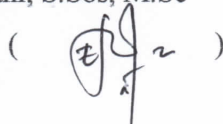
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 20 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Ridha Amaliah

1. ketua : H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos, M.Si  
(  )
2. Sekretaris : Dr. M. Riduansyah Syafari, S.Sos, MPA  
(  )
3. Anggota : Erma Ariyani, S.Sos, M.Sc  
(  )

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



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



## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Ridha Amaliah  
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 24 November 2000  
NIM : 1810411120004  
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Jalan Gubernur Soebarjo Gang Flamboyan III Nomor  
28 RT.05 RW.01 Kelurahan Basirih, Kecamatan  
Banjarmasin Barat, Kota Banjarmasin.

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan 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 siapa pun juga, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Juni 2023  
Mahasiswa yang bersangkutan,



**Ridha Amaliah**  
**NIM. 1810411120004**

## ABSTRAK

**Ridha Amaliah, 1810411120004, 2023: “Evaluasi Program SAMSAT Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I dengan Model Context, Input, Process, and Product (CIPP)” di bawah Bimbingan M. Nur Iman Ridwan.**

Penelitian ini berangkat dari fenomena belum optimalnya salah satu inovasi program pelayanan publik yang dihadirkan oleh UPPD Banjarmasin I, yaitu SAMSAT Keliling. Padahal, program ini disebut-sebut sebagai pilihan terbanyak masyarakat untuk menggantikan pelayanan pembayaran PKB 1 tahun di Kantor Induk UPPD Banjarmasin I. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendeskripsikan evaluasi program SAMKEL UPPD Banjarmasin I, serta faktor pendukung program SAMKEL UPPD Banjarmasin I. Peneliti menggunakan pendekatan Model Evaluasi *Context, Input, Process, and Product* (CIPP) menurut Stufflebeam untuk menganalisis dan mengevaluasi program SAMKEL UPPD Banjarmasin I. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Teknik analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Program SAMKEL UPPD Banjarmasin I belum maksimal, tetapi jika berdasarkan dari tujuan program, yaitu menambah pendapatan PKB 1 tahun dan mempermudah masyarakat dalam menggunakan layanan pembayaran PKB 1 tahun sebenarnya sudah tercapai. Pada konteks programnya, belum mempunyai regulasi yang khusus mengatur keseluruhan terkait program ini secara utuh atau satu kesatuan. Pada masukan atau inputs programnya, masih perlu peningkatan di sarana dan prasarana, SOP, serta jumlah titik lokasi. Pada proses pelaksanaan program, juga masih belum maksimal karena belum sepenuhnya sesuai perencanaan. Sedangkan pada produk atau hasil program, SAMKEL sudah mencapai status sangat berkontribusi terhadap Realisasi Penerimaan PKB di UPPD Banjarmasin I.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa terdapat faktor pendukung dalam pelaksanaan program SAMKEL UPPD Banjarmasin I, yaitu faktor internal meliputi pengaruh dari penyederhanaan pelaksanaan SOP, strategisnya titik lokasi, serta SDM yang kapabel dan proporsional. Sedangkan faktor eksternal meliputi kerja sama menyeluruh dengan instansi pemerintah dan adanya *word of mouth marketing* yang terjadi secara alami di masyarakat. Penelitian ini menyarankan kepada BAKEUDA Provinsi Kalimantan Selatan untuk meningkatkan proses pengawasan pelaksanaan SAMKEL dan pemberian rekomendasi untuk penambahan titik lokasi SAMKEL UPPD Banjarmasin I, juga kepada UPPD Banjarmasin I untuk bisa melakukan pengajuan penambahan titik lokasi SAMKEL baru, pemerataan distribusi sarana dan prasarana, serta pembuatan regulasi khusus untuk program SAMKEL.

**Kata Kunci:** SAMSAT Keliling, Wajib Pajak, SAMSAT, Evaluasi

## ABSTRACT

***Ridha Amaliah, 1810411120004, 2023: “Evaluation of SAMSAT Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I Program with Context, Input, Process, and Product (CIPP) Model Theory” under the guidance of M. Nur Iman Ridwan.***

*This research based on the phenomenon of the unoptimized innovation on one of the public service programs presented by UPPD Banjarmasin I, called SAMSAT Keliling. In fact, this program is known to be the most popular choice of people to replace the 1-year PKB payment service at UPPD Banjarmasin I. This research aims to determine and describe the evaluation of the SAMKEL UPPD Banjarmasin I program, also the supporting factors of the SAMKEL UPPD Banjarmasin I program. Researchers used the CIPP Evaluation Model approach according to Stufflebeam, which involves evaluating Context, Input, Process, and Product to analyze and evaluate the SAMKEL UPPD Banjarmasin I program. The research method used a qualitative descriptive approach. Data collection techniques include observation, interviews, and documentation. Data analysis techniques include data reduction, data presentation, and conclusion drawing.*

*The results showed that the UPPD Banjarmasin I SAMKEL Program has not been maximized, but if based on the objectives of the program, which is increasing PKB 1 year revenue and making it easier for people to use PKB 1 year payment services, it has actually been achieved. In the context evaluation of SAMKEL, there is no specific regulation that regulates the whole program as a single unit. In the input evaluation, there needs an improvement in facilities and infrastructure, service operational standards, and the number of location points. In the process evaluation of SAMKEL, it is also not optimal because not completely according to planning. Meanwhile, in the product or result of the program, SAMKEL has reached the status of greatly contributing to the Realization of PKB Revenue in UPPD Banjarmasin I.*

*The results of this research also showed that there are supporting factors in the implementation of the SAMKEL UPPD Banjarmasin I, such as internal factors including the effect of simplified implementation of service operational standards, strategic location points, also the qualified and proportional human resources. Then, the external factors include a comprehensive cooperation with government institutions and the natural word of mouth marketing process in the community. This research suggests to BAKEUDA of South Kalimantan Province to enhance the process of SAMKEL implementation monitoring and provide recommendations for the expansion of SAMKEL UPPD Banjarmasin I location points. And also for UPPD Banjarmasin I to be able to propose the expansion of new SAMKEL location points, equal distribution of facilities and infrastructure, and making specific regulations for the SAMKEL program.*

***Keywords:*** SAMSAT Keliling, Taxpayers, SAMSAT, Evaluation

## KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, puji syukur kepada Allah SWT karena berkat rahmat, hidayah dan karunia-Nya, peneliti dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “EVALUASI PROGRAM SAMSAT KELILING UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) BANJARMASIN I DENGAN MODEL *CONTEXT, INPUT, PROCESS, AND PRODUCT* (CIPP)”. Skripsi ini sendiri disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) di Prodi Administrasi Publik FISIP ULM.

Peneliti ingin mengucapkan banyak terima kasih kepada berbagai pihak yang sudah membantu kelancaran penyusunan skripsi ini, karena peneliti menyadari bahwa tanpa adanya bantuan berbagai pihak yang disebutkan di bawah ini, skripsi ini mungkin saja tidak selesai dengan maksimal. Peneliti mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad Alim Bachri, S.E., M.Si. selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan Dosen Penasihat Akademik atas segala dukungan dan bantuan yang telah diberikan;

4. Bapak M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si. selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, arahan, solusi, saran, dan motivasi yang diberikan selama proses penyusunan skripsi ini hingga selesai;
5. Bapak Dr. M. Riduansyah Syafari, M.PA. selaku Dosen Penguji 1 dan Ibu Erma Ariyani, S.Sos., M.Sc. selaku Dosen Penguji 2 atas kritik, masukan, saran, dan bimbingan yang telah diberikan untuk penyusunan skripsi ini;
6. Seluruh Dosen Administrasi Publik yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingannya kepada peneliti;
7. Orang tua dan keluarga peneliti, yang secara langsung maupun tidak langsung doa-doa dan usahanya telah berperan dalam kelancaran perkuliahan peneliti hingga akhir;
8. Ahmad Ridho Anshori, yang telah menemani dan mendukung peneliti dari awal secara penuh untuk melewati perjalanan kuliah yang sangat menyenangkan hingga proses penyusunan skripsi yang penuh warna ini;
9. Keluarga besar LPM INTR-O FISIP ULM atas semua pengalaman, ilmu, dan kebaikan hatinya selama peneliti berproses di sana, hingga apa yang peneliti dapat di sana bisa membantu proses penulisan skripsi ini;
10. Politeknik Hasnur (khususnya orang-orang yang ada di UPE, BAA, dan CDI) yang telah memberikan ruang dan kesempatan untuk peneliti bisa berproses dan berkembang dalam menjalani pekerjaan pertama yang sangat berharga sembari penyusunan skripsi ini;



11. Teman-teman terdekat yang tidak bisa peneliti sebutkan satu-persatu, yang senantiasa menemani dan mendukung selama masa perkuliahan serta dalam proses penyusunan skripsi ini; dan
12. Keluarga besar mahasiswa Administrasi Publik 2018, khususnya teman-teman dari Kelas REG. A atas semua dukungan dan kerjasamanya semasa kuliah.

Peneliti kemudian menyadari skripsi ini tentu tidak luput dari segala kekurangan dan kesalahan, maka dari itu peneliti mengharapkan kritik dan saran untuk perbaikan skripsi ini ke depannya. Semakin banyak kritik dan saran yang peneliti terima, maka semoga juga menjadi pemicu untuk skripsi ini semakin bermanfaat, baik di bidang pendidikan dan penerapannya di lapangan. Amin.

Banjarmasin, 20 Juni 2023

Peneliti

## DAFTAR ISI

ABSTRAK .....	i
<i>ABSTRACT</i> .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR .....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
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
1.4.1 Manfaat Teoritis .....	9
1.4.2 Manfaat Praktis .....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu .....	11
2.2 Konsep Teoritis .....	15
2.2.1 Kebijakan Publik.....	15
2.2.2 Evaluasi Program .....	20
2.2.3 Model Evaluasi Context, Input, Process, dan Product (CIPP).....	31
2.2.4 Program SAMSAT Keliling .....	36
2.3 Kerangka Pemikiran.....	37
BAB III METODE PENELITIAN.....	40
3.1 Pendekatan Penelitian .....	40
3.2 Tipe Penelitian .....	41
3.3 Lokasi Penelitian.....	42
3.4 Sumber Data.....	42
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	44
3.6 Teknik Analisis Data .....	47
BAB IV GAMBARAN UMUM .....	50

4.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin.....	50
4.1.1	Letak Geografis .....	50
4.1.2	Kecamatan di Kota Banjarmasin .....	51
4.1.3	Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Banjarmasin .....	52
4.2	Gambaran Umum Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin I.....	53
4.2.1	Sejarah Singkat.....	53
4.2.2	Profil .....	54
4.2.3	Program Layanan .....	57
4.3	Gambaran Umum SAMSAT Keliling UPPD Banjarmasin I.....	59
4.3.1	Latar Belakang dan Tujuan Program .....	59
4.3.2	Sumber Daya Manusia .....	60
4.3.3	Sarana dan Prasarana.....	61
4.3.4	Jadwal Pelayanan .....	62
4.3.5	Titik Lokasi Pelayanan.....	62
4.3.6	Alur Pelayanan .....	63
4.3.7	Produk Pelayanan.....	64
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>		<b>65</b>
5.1	Hasil Penelitian .....	65
5.1.1	Program SAMSAT Keliling UPPD Banjarmasin I.....	65
1.	Latar Belakang dan Tujuan SAMKEL UPPD Banjarmasin I .....	65
2.	Sumber Daya Manusia SAMKEL UPPD Banjarmasin I .....	68
3.	Sarana dan Prasarana SAMKEL UPPD Banjarmasin I .....	75
4.	Jadwal Pelayanan SAMKEL UPPD Banjarmasin I .....	81
5.	Titik Lokasi SAMKEL UPPD Banjarmasin I.....	87
6.	Alur Pelayanan SAMKEL UPPD Banjarmasin I.....	99
7.	Produk Pelayanan SAMKEL UPPD Banjarmasin I.....	105
5.1.2	Faktor Pendukung Program SAMSAT Keliling UPPD Banjarmasin I.....	113
1.	Faktor Internal.....	113
a)	Penyederhanaan pelaksanaan SOP atau alur pelayanan .....	113
b)	Penentuan titik lokasi di wilayah strategis .....	115
c)	Sumber Daya Manusia (SDM) yang kapabel dan proporsional .....	116
2.	Faktor Eksternal .....	118
a)	Kerja sama antar instansi pemerintah .....	119

b) Terjadinya <i>word of mouth marketing</i> di masyarakat.....	120
5.2 Pembahasan.....	122
5.2.1 Evaluasi Program SAMSAT Keliling UPPD Banjarmasin I.....	122
1) Evaluasi <i>Context</i> .....	124
2) Evaluasi <i>Input</i> .....	127
3) Evaluasi <i>Process</i> .....	130
4) Evaluasi <i>Product</i> .....	134
5.2.2 Faktor Pendukung Program SAMSAT Keliling UPPD Banjarmasin I.....	138
1) Faktor Internal.....	138
a) Penyederhanaan pelaksanaan SOP atau alur pelayanan .....	138
b) Penentuan titik lokasi di wilayah strategis .....	139
c) Sumber Daya Manusia (SDM) yang kapabel dan proporsional .....	139
2) Faktor Eksternal .....	141
a) Kerja sama antar instansi pemerintah .....	141
b) Terjadinya <i>word of mouth marketing</i> di masyarakat.....	142
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>144</b>
6.1 Kesimpulan .....	144
6.2 Saran .....	145
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>147</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>	<b>152</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal dan Lokasi SAMSAT Keliling UPPD Banjarmasin I.....	3
Tabel 2. 1 Ringkasan Penelitian Terdahulu .....	11
Tabel 2. 2 Ringkasan Model Evaluasi CIPP Stufflebeam .....	34
Tabel 4. 1 Daftar Ibu Kota Kecamatan, Luas Wilayah, dan Jumlah Penduduknya .....	51
Tabel 5. 1 Daftar Nama dan Tugas Petugas SAMKEL UPPD Banjarmasin I.....	69
Tabel 5. 2 Daftar Sarana dan Prasarana SAMKEL UPPD Banjarmasin I serta Kondisinya .....	76
Tabel 5. 3 Jadwal Pelayanan SAMKEL UPPD Banjarmasin I.....	82
Tabel 5. 4 Data Penerimaan SAMKEL UPPD Banjarmasin I.....	109
Tabel 5. 5 Kriteria Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor.....	110
Tabel 5. 6 Perbandingan Data Penerimaan PKB Keseluruhan dengan Data Penerimaan SAMKEL UPPD Banjarmasin I.....	110
Tabel 5. 7 Matriks Temuan Hasil Penelitian.....	123



## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	39
Gambar 3. 1 Teknik Analisis Data Miles dan Huberman .....	48
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPPD Banjarmasin I .....	56
Gambar 4. 2 Gedung UPPD Banjarmasin I .....	57
Gambar 5. 1 Titik Lokasi SAMKEL 1 UPPD Banjarmasin I .....	89
Gambar 5. 2 Titik Lokasi SAMKEL 2 UPPD Banjarmasin I .....	90

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	153
Lampiran 2 Pedoman Wawancara .....	154
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	162