

SKRIPSI

**PELAYANAN E-SAMSAT PADA PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DI KANTOR UNIT PELAYANAN
PENDAPATAN DAERAH SAMSAT KOTA MARTAPURA**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
pada Program Studi Administrasi Publik**

**Konsentrasi:
Manajemen Publik**



**Yusprita Mauldina
1710411620047**

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

LEMBAR PENGESAHAN

PELAYANAN E-SAMSAT PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PKB) DI KANTOR UPPD SAMSAT MARTAPURA

- A. Nama Mahasiswa : **Yusprita Maulidina** NIM : 1710411620047
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 26 Juni 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

(Widyakanti, S.Sos, M.AP)
NIP.196811021994032001

(.....)

b. Sekretaris

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

(.....)

c. Anggota

(Anjani, S.AP, M.AP)
NIP.199506102022032018

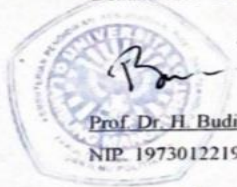
(.....)

Banjarmasin, 11 Agustus 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



(Prof. Dr. H. Budi Surojadi, 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://fisp.ulm.ac.id/>

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Semin tanggal 26 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 3751/UN8.113/KP.10.00/2023 tanggal 22 Juni untuk menguji skripsi :





Nama : Yusprita Maulidina
NIM : 1710411620047
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Pelayanan E-Samsat Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor UPPD Samsat Martapura

Tempat Ujian : Ruang Lab Publik Lt 2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 11.00 wita s/d selesai
Nilai : 78,66 (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 26 Juni 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,	1. ketua	Widyakanti, S.Sos, M.AP ()
	2. Sekretaris	Avela Dewi, S.Sos, M.Si ()
Yusprita Maulidina	3. Anggota	Anjani, S.AP, M.AP ()

Mengetahui/membenarkan
an Dekan
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,

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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Yusprita Maulidina
Tempat/ Tanggal Lahir : Danau Salak, 29 juni 1999
NIM : 1710411620047
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Ilmu Politik (FISIP)
Alamat Rumah : Desa Gunung Ulin RT/RW 01/01 Kecamatan
Mataraman Kabupaten Banjar Provinsi Kalimantan
Selatan

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat 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 siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 11 juli 2023
Pembuat Pernyataan,



Yusprita Maulidina
NIM.1710411620047

ABSTRAK

YUSPRITA MAULIDINA, 1710411620047, 2023, *Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Martapura.* Pembimbing Widyakanti

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Martapura. Dalam penelitian ini menggunakan tipe penelitian yang bersifat deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan Triangulasi teknik ini merupakan gabungan dari tiga teknik yaitu teknik observasi, wawancara dan dokumentasi. Teknik Analisis data dalam penelitian melalui tiga alur yaitu reduksi data, penyajian data dan verifikasi data serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan *Efesiensi* Kemudahan dalam Pelayanan *e-samsat* dapat dilakukan dimana saja apabila memiliki aplikasi mobile banking bank kalsel untuk melakukan pembayaran *e-samsat*. Dengan membayar melalui *e-samsat* tidak ada antrian dan menunggu di beberapa loket, masyarakat yang membayarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) nya melalui *e-samsat* tetap harus datang ke kantor Unit Pelayanan Pajak Daerah (UPPD) Samsat Martapura untuk mengambil STNK nya.

Fulfillment Dalam pelaksanaan pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor kurangnya pemahaman masyarakat akan layanan tersebut membuat ketepatan pelayanan tidak tersampaikan dengan baik. *system availability* Pelayanan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pembayaran pajak Bermotor Samsat martapura dikatakan bahwa masih juga ada kendala mengenai ponsel yang belum mendukung untuk mengakses *e-Samsat* ini, akan tetapi masyarakat juga merasa repot jika harus datang langsung ke kantor untuk melakukan registrasi.

Jadi mereka juga berinisiatif untuk menanyakan kepada orang yang lebih mengerti dalam mengakses *e-Samsat* ini. *Privacy* pelayanan *e-Samsat* selalu dikembangkan dan di jaga data-datanya selain untuk memberikan kemudahan juga dapat meningkatkan sistem pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan cara manual karena dengan banyaknya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara online dapat mengurangi antrian pembayaran secara manual. pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) memiliki aturan yang telah ditetapkan bagaimana teknis pelayanan dan penyimpanan data-datanya

Kata Kunci: Pembayaran, Pajak, Samsat Martapura

ABSTRACT

YUSPRITA MAULIDINA, 1710411620047, 2023, Payment of Motor Vehicle Tax (PKB) at the Regional Revenue Service Unit Office (UPPD) One-Stop Administration System (SAMSAT) Martapura City. Supervisor Widyakanti

This study aims to determine the Payment of Motorized Vehicle Tax (PKB) in the Office of the Regional Revenue Service Unit (UPPD) One-Stop Single Administration System (SAMSAT) in Martapura City. In this study using a type of research that is descriptive qualitative. In this study, using the collection technique Triangulation this technique is a combination of three techniques namely observation, interview and documentation techniques. Data analysis techniques in research go through three paths, namely data reduction, data presentation and data verification as well as drawing conclusions.

The results of the study show that the Efficiency of Convenience in e-Samsat services can be done anywhere if you have the Kalsel bank mobile banking application to make e-Samsat payments. By paying through the e-Samsat there are no queues and waiting at several counters, people who pay their Motor Vehicle Tax (PKB) via e-samsat still have to come to the Samsat Martapura Regional Tax Service Unit (UPPD) office to pick up their STNK.

Fulfillment In the implementation of motorized vehicle tax payment services, the public's lack of understanding of these services makes the appropriateness of services not delivered properly. -This Samsat, however, people also feel bothered if they have to come directly to the officeto register.

So they also took the initiative to ask people who understand more about accessing this e-Samsat. The privacy of e-Samsat services is always developed andthe data is maintained, in addition to providing convenience, it can also improve the motorized vehicle tax payment service system manually because with the largenumber of online motorized vehicle tax payments it can reduce manual payment queues. Motorized Vehicle Tax (PKB) payment services have rules that have been set for technical service and data storage

Keywords: Payment, Tax, Samsat Martapura

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT karena berkat hikmat dan karunia nya jualah penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini, dengan judul Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Martapura. Penulisan skripsi ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S1) pada Program Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penulisan proposal skripsi ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materiil dari berbagai pihak. Maka perkenankan penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada :

1. Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si, selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.
3. Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dan sekaligus dosen penguji II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
4. Widyakanti S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

5. Anjani S.AP, M.AP selaku Dosen Penguji II yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
6. Kepada seluruh dosen Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan waktu dan saran dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
7. Kepada Seluruh pegawai UPPD Samsat Martapura yang telah berkenan memberikan dukungan sepenuhnya dan banyak membantu dalam pengumpulan data penelitian dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
8. Kepada Orang tua penulis, kaka penulis Phobe, dan adik penulis Rian yang selalu memberikan dukungan dan doa untuk penulis agar bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini
9. Terimakasih untuk teman-teman baik penulis Wulan Nor Indah Sari, Selvi Restamia, Rizka Nurhidayah, dan Nadiyya Afri Yanti yang telah membantu dan memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
10. Kepada Syaidah Nurjanah, Soraya Safitri, Saidah, Khairunnisa Apriliani, Risfa Hairina, Rizki, dan M Nor Syaufan Hanifi yang senantiasa memberikan tenaga dan dukungan kepada penulis agar bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
11. Kepada teman spesial penulis Riswan Giri Setiaji yang senantiasa selalu memberikan dukungan, mendengarkan keluh kesah dan saran-saran yang baik kepada penulis agar bisa menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
12. Untuk teman-teman Program Studi Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2017 yang telah mendukung dan menyemangati dalam penulisan menyelesaikan penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa menyelesaikan penyusunan skripsi ini masih jauh dari sempurna karena keterbatasan pengetahuan dan pengalaman yang penulis miliki. Oleh karena itu penulis senantiasa mengharapkan kritik dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan dan perbaikannya sehingga akhirnya laporan proposal skripsi ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak serta bisa dikembangkan lagi lebih lanjut.

Banjarmasin, 26 Juni 2023

Penulis

Yusprita Maulidina

NIM 1710411620047

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR BAGAN	viii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah.....	9
1.3. Tujuan Penelitian	9
1.4. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
2.1. Penelitian Terdahulu	11
2.2. Tinjauan Tentang Pelayanan Publik	14
2.2.1. Pengertian pelayanan dan layanan	16
2.2.2. Pengertian Pelayanan Publik.....	18
2.2.3. Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	20
2.2.4. Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2.5. Standar Pelayanan Publik.....	23
2.3. E-Government	23
2.3.1. Pengertian E-Government	23
2.3.2. Faktor Penghambat E-Government.....	24
2.4. Pajak	26
2.4.1. Pengertian Pajak.....	26
2.4.2. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	26
2.4.3. Obyek dan Wajib Pajak Kendaraan	27
2.5. E-Samsat	27
2.5.1. Keuntungan Perapan Sistem E-Samsat Bagi Wajib Pajak.	28
2.5.2. Tata Cara Pengguna E-Samsat	29
2.6. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	31
3.1. Pendekatan Penelitian	31
3.2. Tipe Penelitian	33
3.3. Lokasi Penelitian	35
3.4. Informan Penelitian	36
3.5. Sumber dan Teknik Pengumpulan Data	36
3.5.1. Sumber Data.....	36
3.5.2. Teknik Pengumpulan Data	37

3.6. Analisis Data.....	38
3.7. Keabsahan Data	40
BAB IV GAMBARAN UMUM.....	34
4.1. Gambaran Umum Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD).....	42
4.1.1. Tugas Pokok dan Fungsinya di dasari atas	44
4.1.2. Visi dan Misi	44
4.1.3. Tugas dan Fungsi UPPD SAMSAT Martapura	45
4.1.4. Tugas Pokok dan Fungsi UPPD Martapura	45
4.1.5. Kepala UPPD Martapura.....	46
4.1.6. Kepala Sub Bagian Tata Usaha.....	47
4.1.7. Kepala Seksi Pelayann PKB/BBN-KB	48
4.1.8. Kepala Seksi Pendapatan Lainnya	49
4.1.9. Struktur Organisasi.....	50
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	52
5.1. Hasil Penelitian	52
5.1.1. Efisiensi.....	51
5.1.2. <i>Fullfillment</i> (Pemenuhan)	54
5.1.3. <i>System Availability</i>	56
5.1.4. <i>Privacy</i>	57
5.2. Pembahasan.....	60
5.2.1. Efisiensi.....	61
5.2.2. <i>Fullfillment</i> (Pemenuhan)	62
5.2.3. <i>System Availability</i>	63
5.2.4. <i>Privacy</i>	64
BAB VI PENUTUP	66
5.1. Kesimpulan	66
5.2. Saran.....	66
DAFTAR PUSTAKA	68

DAFTAR BAGAN

No	Judul	Halaman
Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran	31
Bagan 3.1	Model Analisis Data Interaktif Miles dan Huberman	40
Bagan 4.1	Struktur Organisasi.....	51

DAFTAR TABEL

No	Judul	Halaman
Tabel 1	Laporan pendapatan Pajak Kendaraan bermotor (PKB)	7
Tabel 2	Jumlah Unit PKB E-Samsat	7

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu

Politik

Lampiran 2 Pedoman Wawancara

Lampiran 3 Dokumentasi