

SKRIPSI

**EVALUASI LAYANAN MOBIL KELILING PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN DI KOTA BANJARMASIN**

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



AMELIA WANAPUTRI

NIM. 2210411220009

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

2025

LEMBAR PENGESAHAN

**EVALUASI LAYANAN MOBIL KELILING PAJAK BUMI DAN
BANGUNAN DI KOTA BANJARMASIN**

- A. Nama Mahasiswa: **Amelia Wanaputri** NIM: 2210411220009
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 15 Desember 2025.

C. Tim Penguji:

a. Ketua

(Sugiannor, S.Sos, M.AP)

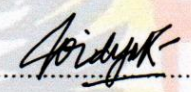
NIP. 198903062022031005

()

b. Sekretaris

(Widyakanti, S.Sos, M.AP)

NIP. 196811021994032001

()

c. Anggota

(Anjani, S.AP, M.AP)

NIP. 199506102022032018

()


Banjarmasin, 15 Desember 2025

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 TINGGI, SAINS,
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 Lima Belas bulan Desember tahun Dua Ribu Dua Puluh Lima, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 7000 /UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 3 Desember untuk menguji skripsi :

Nama : Amelia Wanaputri
NIM : 2210411220009
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Layanan Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Banjarmasin


Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai
Nilai : 83 / 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 : 15 Desember 2025

Tim Penguji,


Mahasiswa yang diuji,


Amelia Wanaputri

1. ketua : Sugiannor, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Widyakanti, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Anjani, S.A.P, M.A.P
()

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




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

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Amelia Wanaputri
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 02 November 2003
NIM : 2210411220009
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. HKSN Komp. Dasamaya II Blok K RT. 16, Kel. Alalak Selatan, Kec. Banjarmasin Utara, Kota Banjarmasin, Prov. Kalimantan Selatan.

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 atau 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, 15 Desember 2025
Mahasiswa yang bersangkutan,



Amelia Wanaputri
NIM. 2210411220009

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur penulis panjatkan kepada Allah SWT Sang Maha Segalanya, atas seluruh curahan rahmat dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi yang berjudul "Evaluasi Layanan Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Banjarmasin" ini tepat pada waktunya. Skripsi ini ditulis dalam rangka memenuhi syarat untuk mencapai gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) tingkat Strata-1 pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dalam penyelesaian studi dan penulisan skripsi ini, penulis banyak memperoleh bantuan baik pengajaran, bimbingan dan arahan dari berbagai pihak baik secara langsung maupun tidak langsung. Untuk itu penulis menyampaikan penghargaan dan terima kasih yang tak terhingga kepada:

1. Prof. Dr. Ahmad, SE, 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 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. Bapak Sugiannor, S.Sos, M.AP selaku Dosen Pembimbing Skripsi sekaligus Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang tiada henti memberi arahan dan dukungan kepada penulis. Terima kasih karena telah banyak membagikan ilmu, meluangkan waktu, serta kesabarannya dalam membimbing penulis.
5. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Penguji I atas arahan dan masukan yang membangun.
6. Ibu Anjani, S.AP, M.AP selaku Penguji II atas arahan dan masukan yang membangun.

7. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
8. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2022.
9. Bapak Arif Rahman Hakim, S.Ak selaku Kepala Sub Bidang Penagihan dan Pengawasan Pajak III BPKPAD Kota Banjarmasin, serta seluruh informan dalam penelitian ini.
10. Kedua orang tua penulis, Rudy Purwana dan Mariani, untuk beliau berdualah skripsi ini nantinya penulis persembahkan. Terima kasih atas segala kasih sayang, cinta yang diberikan, dan doa yang terus dipanjatkan setiap waktu dalam membesarkan dan membimbing penulis selama ini sehingga penulis dapat terus berjuang dalam meraih mimpi dan cita-cita. Terima kasih sudah menjadi tempat pulang ternyaman bagi penulis. Kesuksesan dan segala hal baik yang kedepannya akan penulis dapatkan adalah karena dan untuk kalian berdua.
11. Adikku tersayang, Sintya Azzahra. Terima kasih banyak sudah menjadi pelipur lara dan selalu menghibur penulis di segala momen yang penulis lewati. Terima kasih telah menjadi teman di semua kondisi yang kita lalui bersama.
12. Sahabat penulis sedari TK hingga sekarang, Yuliana Rahman yang sangat baik hatinya. Terima kasih atas doa dan dukungan yang diberikan hingga saat ini. Terima kasih juga karena telah mewarnai dan menjadi bagian dari perjalanan hidup penulis.
13. Sahabat penulis dari semester satu, Rahmiya Ulfah dan Huswatun Nida yang selalu membersamai penulis dalam suka maupun duka selama menjalani perkuliahan. Terima kasih telah menjadi partner bertumbuh di segala kondisi yang tak terduga. Terima kasih banyak atas kenangan indah bersama kalian selama ini.
14. *Last but not least*, terima kasih kepada diri saya sendiri Amelia Wanaputri. Apresiasi sebesar-besarnya karena telah bertanggung jawab untuk

menyelesaikan apa yang telah dimulai. Terima kasih atas kerja kerasnya dan semangat yang tak pernah pudar sehingga sudah bertahan sejauh ini. Terima kasih tetap memilih berusaha dan merayakan dirimu sendiri di titik ini, walau seringkali merasa putus asa atas apa yang diusahakan belum berhasil, namun terima kasih tetap menjadi manusia yang selalu mau berusaha dan tidak lelah mencoba. Terima kasih karena tidak menyerah sesulit apapun proses penyusunan skripsi ini. Ini merupakan pencapaian yang patut dibanggakan. Berbahagialah selalu dimanapun kamu berada, *big proud of you* Mel. Apapun kurang dan lebihmu mari merayakan diri sendiri. Kamu kuat, kamu hebat, Amelia Wanaputri.

Banjarmasin, 15 Desember 2025

Amelia Wanaputri

ABSTRAK

Amelia Wanaputri 2210411220009 (2022). “Evaluasi Layanan Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Banjarmasin”. Di bawah bimbingan Bapak Sugiannor.

Layanan mobil keliling Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) dibuka pada bulan Agustus tahun 2022. Layanan ini dilaksanakan guna membantu percepatan pengoptimalan pajak dan retribusi daerah yang dilaksanakan di 52 kelurahan di Kota Banjarmasin. Meskipun sudah dilaksanakan layanan mobil keliling PBB sejak tahun 2022, penerimaan pajak PBB di Kota Banjarmasin pada tahun 2023-2024 masih belum bisa memenuhi target yang ditetapkan. Selain itu, terjadi penurunan drastis penerimaan pajak PBB melalui mobil keliling dari tahun ke tahun. Dari Rp908,17 juta pada tahun 2022, turun menjadi Rp323,72 juta di tahun 2023, lalu turun lagi menjadi Rp128,51 juta pada tahun 2024, kemudian naik menjadi Rp233,1 juta pada tahun 2025. Kontribusi layanan mobil keliling PBB terhadap peningkatan PAD Kota Banjarmasin dinilai rendah.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa observasi, wawancara, dan dokumentasi, serta menggunakan indikator evaluasi kebijakan dari teori William Dunn (2013) yang meliputi indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas, dan ketepatan. Hasil evaluasi menunjukkan bahwa layanan mobil keliling PBB di Kota Banjarmasin belum optimal secara keseluruhan berdasarkan indikator evaluasi William Dunn (2013). Layanan ini dinilai kurang baik pada indikator efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, dan responsivitas karena prosedur belum berjalan maksimal, sementara ketepatan dinilai cukup baik sebagai solusi aksesibilitas bagi wajib pajak.

Kesimpulan penelitian ini yaitu evaluasi layanan mobil keliling PBB di Kota Banjarmasin diukur dari 6 indikator evaluasi menurut William Dunn (2013) yaitu efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, dan responsivitas semuanya dikatakan kurang baik dikarenakan prosedur layanan mobil keliling PBB belum berjalan secara optimal. Sedangkan dari indikator ketepatan dikatakan sudah cukup baik karena proses layanan mobil keliling PBB adalah solusi yang tepat untuk mengatasi masalah utama wajib pajak yakni aksesibilitas dan keengganan bayar PBB ke kantor. Faktor yang menjadi penghambat Layanan Mobil Keliling PBB di Kota Banjarmasin terdapat 3 faktor penghambat, yaitu (1) Kurangnya Sosialisasi Informasi Layanan Mobil Keliling PBB, (2) Kurangnya Sarana Prasarana dan Sumber Daya manusia, dan (3) Kurangnya Waktu Layanan Mobil Keliling PBB.

Kata kunci: Evaluasi layanan, Mobil keliling, Pajak Bumi dan Bangunan, Pendapatan Asli Daerah

ABSTRACT

Amelia Wanaputri 2210411220009 (2022). “Evaluasi Layanan Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Banjarmasin”. Under the guidance of Mr. Sugiannor.

The Land and Building Tax (PBB) mobile service was launched in August 2022. This service was implemented to help accelerate the optimization of regional taxes and levies implemented in 52 sub-districts in Banjarmasin City. Although the PBB mobile service has been implemented since 2022, PBB tax revenue in Banjarmasin City in 2023-2024 still failed to meet the set target. Furthermore, there had been a drastic decline in PBB tax revenue through the mobile service from year to year. From IDR 908.17 million in 2022, it fell to IDR 323.72 million in 2023, then dropped again to IDR 128.51 million in 2024, and then rose to IDR 233.1 million in 2025. The PBB mobile service's contribution to increasing Banjarmasin City's Local Own-Source Revenue (PAD) was considered low.

This study used a qualitative approach with data collection techniques in the form of observation, interviews, and documentation, and used policy evaluation indicators from William Dunn's theory (2013) which include indicators of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, responsiveness, and accuracy. The evaluation results showed that the PBB mobile service in Banjarmasin City was not optimal overall based on William Dunn's evaluation indicators (2013). This service was considered less good in the indicators of effectiveness, efficiency, adequacy, equity, and responsiveness because the procedure had not been running optimally, while the accuracy indicator was considered quite good as an accessibility solution for taxpayers.

The conclusion of this study is that the evaluation of the PBB mobile service in Banjarmasin City was measured from 6 evaluation indicators according to William Dunn (2013), namely effectiveness, efficiency, adequacy, equality, and responsiveness, all of which were said to be less than good because the PBB mobile service procedure had not been running optimally. Meanwhile, from the accuracy indicator, it was said to be quite good because the PBB mobile service process was the right solution to overcome the main problems of taxpayers, namely accessibility and reluctance to pay PBB to the office. There are 3 inhibiting factors for the PBB Mobile Service in Banjarmasin City, namely (1) Lack of Socialization of the PBB Mobile Car Service Information, (2) Lack of Facilities and Infrastructure and Human Resources, and (3) Lack of PBB Mobile Car Service Hours.

Keywords: *Service evaluation, Mobile car, Land and Building Tax, Local Own-Source Revenue*

DAFTAR ISI

COVER	
KATA PENGANTAR	i
DAFTAR ISI	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian	15
1.4 Manfaat Penelitian.....	16
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	17
2.1 Penelitian Terdahulu	17
2.2 Pengertian Evaluasi	27
2.2.1 Tujuan Evaluasi	30
2.2.2 Fungsi Evaluasi	33
2.2.3 Karakteristik Evaluasi	34
2.2.4 Indikator Evaluasi	35
2.2.5 Langkah-Langkah Melakukan Evaluasi.....	38
2.2.6 Faktor Penghambat Evaluasi.....	39
2.3 Pengertian Pelayanan.....	43
2.3.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	45
2.3.2 Prinsip Pelayanan Publik.....	46
2.4 Pengertian Pajak	47
2.4.1 Pajak PBB-P2.....	49
2.4.2 Mobil Keliling PBB	52
2.5 Kerangka Pemikiran	55
BAB III METODE PENELITIAN	59
3.1 Pendekatan Penelitian.....	59
3.2 Tipe Penelitian	60
3.3 Lokasi Penelitian	61

3.4 Sumber Data dan Instrumen	61
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	63
3.6 Pengolahan Data	66
BAB IV HASIL PENELITIAN	72
4.1 Gambaran Umum Penelitian	72
4.1.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin	72
4.1.2 Kondisi Geografis Kota Banjarmasin	73
4.1.3 Kondisi Demografis Kota Banjarmasin	76
4.1.4 Gambaran Umum BPKPAD Kota Banjarmasin.....	77
4.1.5 Layanan Mobil Keliling Pajak PBB.....	83
4.1.6 Sumber Daya Manusia	87
4.1.7 Sarana dan Prasarana.....	88
4.1.8 Prosedur Layanan	90
4.2 Uraian Temuan Penelitian	92
4.2.1 Evaluasi Layanan Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Banjarmasin	92
4.2.2 Faktor-Faktor Penghambat Dalam Menjalankan Layanan Mobil Keliling PBB di Kota Banjarmasin.....	114
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN	120
5.1 Analisis Temuan Penelitian	120
5.1.1 Evaluasi Layanan Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Banjarmasin	120
5.1.2 Faktor Penghambat Layanan Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Banjarmasin	141
BAB VI PENUTUP	144
6.1 Kesimpulan.....	144
6.2 Saran	145
DAFTAR PUSTAKA.....	147
LAMPIRAN.....	152

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jadwal Layanan Mobil Keliling Pajak Bumi dan Bangunan di Kota Banjarmasin Tahun 2025.....	5
Tabel 1.2	Target dan Realisasi Penerimaan Pajak PBB di Kota Banjarmasin Tahun 2021-2024.....	6
Tabel 1.3	Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Periode 01/01/2022 S.D. 31/08/2025 pada Mobil Keliling PBB di Kota Banjarmasin.....	8
Tabel 1.4	Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Periode 01/01/2022 S.D. 31/12/2024 yang Pembayaranannya Tidak Melalui Mobil Keliling.....	9
Tabel 1.5	Target dan Realisasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Banjarmasin Tahun 2021-2024.....	11
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	18
Tabel 4.1	Jumlah Pegawai BPKPAD Kota Banjarmasin.....	81
Tabel 4.2	Matriks Analisis Hasil Penelitian.....	112
Tabel 5.1	Matriks Analisis Pembahasan.....	139

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Mobil Pajak Daerah Kota Banjarmasin	53
Gambar 2.2 Kerangka Pemikiran.....	58
Gambar 3.1 Tahapan Pengolahan Data Model Interaktif.....	67
Gambar 4.1 Peta Wilayah Kota Banjarmasin.....	74
Gambar 4.2 Kantor BPKPAD Kota Banjarmasin.....	77
Gambar 4.3 Struktur Organisasi BPKPAD Kota Banjarmasin.....	80
Gambar 4.4 Layanan Mobil Keliling PBB.....	85
Gambar 4.5 Prosedur Layanan Mobil Keliling PBB.....	90