

SKRIPSI

EVALUASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) TAHUNAN PADA LOKET SAMSAT DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) BANJARMASIN II

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



Nina Niagara

NIM. 2210411320036

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

EVALUASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) TAHUNAN PADA LOKET SAMSAT DI UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPPD) BANJARMASIN II

- A. Nama Mahasiswa: **Nina Niagara** NIM: 2210411320036
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 09 Juni 2026.
- C. Tim Penguji:
- a. Ketua
(Anjani, S.A.P, M.A.P)
NIP. 199506102022032018
 - b. Sekretaris
(Avela Dewi, S.Sos, M.Si)
NIP. 197506161999032002
 - c. Anggota
(Sugiannor, S.Sos, M.AP)
NIP. 198903062022031005

Banjarmasin, 27 Juli 2026
Mengetahui,
Ketua Jurusan Administrasi Publik

Dekan FISIP ULM
(Dr. Diansyah, S.Sos., M.Si)
NIP. 197104201999031001

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



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 Selasa tanggal Sembilan bulan Juni tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan Surat Tugas Nomor: 1696/UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 05 Juni 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Nina Niagara
NIM : 2210411320036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan Pada Loret SAMSAT di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin II.
Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 14.00 Wita s/d selesai
Nilai : 8 (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 : 09 Juni 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Nina Niagara

1. Ketua : Anjani, S.AP., M.AP. ()
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos./M.Si ()
3. Anggota : Sugiannor, S.Sos./M.AP. ()

Mengetahui/membenarkan :

Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



Hir Aulia, S.Sos./M.AP.
NIM. 197012262003122001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Nina Niagara
Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 16 Maret 2004
NIM : 2210411320036
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. Rawa Sari XIII No. 21 RT. 055 RW. 005, Kel.
Teluk Dalam, Kec. Banjarmasin Tengah

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 gunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 27 Juli 2026
Mahasiswa yang bersangkutan,


Nina Niagara
NIM. 2210411320036

ABSTRAK

Nina Niagara, 2210411320036, 2026. Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan pada Loker SAMSAT di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin II. Dibawah bimbingan Anjani.

Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam mendukung penerimaan daerah serta memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Kualitas pelayanan yang baik diperlukan untuk menciptakan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelayanan pembayaran PKB tahunan pada loket SAMSAT di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin II serta mengidentifikasi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan tersebut.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, dokumentasi, dan triangulasi. Informan penelitian terdiri dari Kepala Seksi Pelayanan PKB/BBNKB, petugas pelayanan loket, dan wajib pajak pengguna layanan loket. Pengolahan data menggunakan analisis data model Miles dan Huberman yang meliputi *data collection*, *data condensation*, *data display*, dan *conclusion drawing/verification*.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan pada loket SAMSAT di UPPD Banjarmasin II secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan 14 unsur kepuasan masyarakat. Sebanyak 12 unsur berada pada kategori baik, sedangkan unsur kecepatan pelayanan dan kepastian jadwal pelayanan masih tergolong cukup baik. Keberhasilan pelayanan didukung oleh sumber daya manusia, sistem dan prosedur pelayanan, sarana dan prasarana, serta lingkungan dan kenyamanan pelayanan, sementara faktor administratif, teknis, kebijakan dan waktu pelayanan, serta permasalahan pendukung di luar pelayanan utama masih menjadi kendala. Oleh karena itu, UPPD Banjarmasin II disarankan untuk meningkatkan kualitas pelayanan, khususnya pada aspek kecepatan dan kepastian jadwal pelayanan, serta meminimalkan berbagai faktor penghambat agar pelayanan menjadi lebih efektif, efisien, dan optimal.

Kata Kunci: Evaluasi Pelayanan, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), Kepuasan Masyarakat.

ABSTRACT

Nina Niagara, 2210411320036, 2026. Evaluation of Annual Motor Vehicle Tax (PKB) Payment Services at the SAMSAT Counter at the Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit (UPPD). Under the guidance of Anjani.

Motor Vehicle Tax (PKB) payment services are a form of public service that plays a crucial role in supporting regional revenue and facilitating the public in fulfilling their tax obligations. Good service quality is essential to create public satisfaction as service users. Therefore, this study aims to evaluate the annual PKB payment service at the SAMSAT counter in the Banjarmasin II Regional Revenue Service Unit (UPPD) and identify factors influencing the service's implementation.

This study employed a qualitative method with a descriptive research type. Data collection techniques included observation, interviews, documentation, and triangulation. The research informants included the Head of the PKB/BBNKB Service Section, counter service officers, and taxpayers using the counter services. Data processing employed the Miles and Huberman data analysis model, which includes data collection, data condensation, data display, and conclusion drawing/verification.

The results of the study indicate that the annual Motor Vehicle Tax (PKB) payment service at the SAMSAT counter at UPPD Banjarmasin II has generally been running well based on 14 elements of public satisfaction. A total of 12 elements are in the good category, while the elements of service speed and certainty of service schedule are still considered quite good. The success of the service is supported by human resources, service systems and procedures, facilities and infrastructure, and the environment and comfort of the service, while administrative, technical, policy and service time factors, as well as supporting issues outside the main service are still obstacles. Therefore, UPPD Banjarmasin II is advised to improve the quality of service, especially in the aspects of speed and certainty of service schedule, and minimize various inhibiting factors so that the service becomes more effective, efficient, and optimal.

Keywords: *Service Evaluation, Public Services, Motor Vehicle Tax (PKB), One-Stop Integrated Administration System (SAMSAT), Public Satisfaction.*

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan pada Loker SAMSAT di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin II” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat yang merupakan tugas akhir perkuliahan atau sebagai syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.A.P) tingkat Strata-1 (S1) bagi mahasiswa Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih 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 Alim Bachri, S.E., M.Si., selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Bapak Dr. Irwansyah, S.Sos., M.Si., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
3. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP., selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

4. Bapak Dr. H. M. Nur Iman Ridwan, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penasehat Akademik selama penulis berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.
5. Ibu Anjani, S.A.P., M.A.P., selaku Dosen Pembimbing yang senantiasa menyediakan waktu serta memberikan bimbingan dan ilmu yang sangat berharga kepada penulis.
6. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si., selaku Penguji 1 yang telah memberikan banyak kritik dan saran kepada penulis.
7. Bapak Sugianor, S.Sos., M.AP., selaku Penguji 2 yang telah memberikan banyak kritik dan saran kepada penulis.
8. Segenap Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik ULM yang sudah memberikan ilmu, pengetahuan, dan bimbingan kepada penulis.
9. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya teman-teman dari angkatan 2022.
10. UPPD Banjarmasin II atas perhatian, dukungan, serta kerja sama yang telah diberikan, sehingga penyusunan skripsi ini dapat terlaksana dengan baik dan diharapkan mampu memberikan manfaat bagi pengembangan pelayanan publik di masa mendatang.
11. Papah, Mamah, dan seluruh anggota keluarga atas dukungan, doa, semangat, serta kasih sayang yang senantiasa diberikan kepada penulis tanpa henti. Dukungan tersebut, baik secara moral maupun finansial, menjadi kekuatan bagi

penulis untuk terus melangkah, berkembang, menuntut ilmu, dan berusaha meraih cita-cita yang diharapkan.

12. Seluruh teman-teman atas bantuan, pendampingan, dukungan, serta semangat yang telah diberikan kepada penulis selama proses penyusunan ini. Penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya atas segala bentuk dukungan yang senantiasa diberikan hingga proses ini dapat dilalui dengan baik.
13. Diri sendiri atas keteguhan hati, perjuangan, dan usaha yang telah dilakukan hingga mampu bertahan dan melewati berbagai proses yang ada. Terima kasih karena telah tetap kuat, tidak menyerah dalam menghadapi berbagai tantangan, serta terus berusaha untuk melangkah maju. Semoga tetap memiliki keyakinan, semangat, dan kepercayaan bahwa setiap usaha dan langkah kecil yang dilakukan akan membawa menuju masa depan yang lebih baik.

Banjarmasin, 27 Juli 2026

Nina Niagara
NIM. 2210411320036

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	viii
DAFTAR GAMBAR.....	ix
DAFTAR LAMPIRAN	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Konsep Teoretis.....	26
2.2.1 Paradigma Administrasi Publik.....	26
2.2.2 Evaluasi	31
2.2.3 Pelayanan Publik.....	34
2.2.4 Evaluasi Pelayanan Publik	36
2.2.5 Unsur Kepuasan Masyarakat Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.....	38
2.2.6 Pajak	40
2.2.7 Pajak Kendaraan Bermotor	42
2.2.8 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor .	46
2.3 Kerangka Pemikiran	48
BAB III METODE PENELITIAN	49
3.1 Pendekatan Penelitian.....	49
3.2 Tipe Penelitian.....	50
3.3 Lokasi Penelitian	50
3.4 Sumber Data dan Instrumen	51
3.4.1 Sumber Data	51

3.4.2	Instrumen	53
3.5	Teknik Pengumpulan Data	54
3.5.1	Observasi.....	55
3.5.2	Wawancara.....	56
3.5.3	Dokumentasi	57
3.5.4	Triangulasi/Gabungan.....	58
3.6	Pengolahan Data.....	59
3.6.1	<i>Data Collection</i>	61
3.6.2	<i>Data Condensation</i>	61
3.6.3	<i>Data Display</i>	62
3.6.4	<i>Conclusion Drawing/Verification</i>	63
BAB IV	HASIL PENELITIAN.....	64
4.1	Gambaran Umum Penelitian	64
4.1.1	Gambaran Umum Kota Banjarmasin	64
4.1.2	Gambaran Umum Objek Penelitian	65
4.2	Uraian Temuan Penelitian	79
4.2.1	Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan pada Loker SAMSAT di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin II.....	79
4.2.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan pada Loker SAMSAT di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin II	131
BAB V	PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....	140
5.1	Analisis Temuan Penelitian	140
5.1.1	Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan pada Loker SAMSAT di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin II.....	140
5.1.2	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan pada Loker SAMSAT di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Banjarmasin II	152
BAB VI	PENUTUP	164
6.1	Kesimpulan.....	164
6.2	Saran	165
DAFTAR PUSTAKA		167
LAMPIRAN		169

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Pembayaran PKB Tahunan di UPPD Banjarmasin II	5
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	14
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	57
Tabel 4.1 SOP Pelayanan Pembayaran PKB 1 Tahun UPPD Banjarmasin II	77
Tabel 5.1 Matriks Temuan Hasil Penelitian Menggunakan 14 Unsur Kepuasan Masyarakat sebagaimana Diatur dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: KEP/25/M.PAN/2/2004	160

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Alur Pelayanan dan Standar Waktu Penerbitan STNK	7
Gambar 1.2 Ulasan Masyarakat terhadap Pelayanan SAMSAT Banjarmasin 2	9
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran	48
Gambar 3.1 Komponen dalam Analisis Data Kualitatif/Model Interaktif	60
Gambar 4.1 Peta Satelit Kota Banjarmasin	65
Gambar 4.2 Tampak Depan Kantor UPPD Banjarmasin II	66
Gambar 4.3 Gedung Kantor UPPD Banjarmasin II	67
Gambar 4.4 Struktur Organisasi UPPD Banjarmasin II	70
Gambar 4.5 Jenis Layanan dan Jadwal Pelayanan UPPD Banjarmasin II	75
Gambar 4.6 Tahapan Proses Pembayaran Pajak Tahunan	81
Gambar 4.7 Persyaratan Proses Pembayaran Pajak Tahunan	86
Gambar 4.8 Standar Waktu Penerbitan STNK	103
Gambar 4.9 Surat Ketetapan Pajak Daerah PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ	116
Gambar 4.10 Jadwal Pelayanan UPPD Banjarmasin II	121

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	170
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian dari Fakultas	178
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari UPPD Banjarmasin II	179
Lampiran 4 Dokumentasi Kondisi Lokasi Penelitian di UPPD Banjarmasin II .	180
Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara	181