

**KUALITAS PELAYANAN SAMSAT BAYAR MALAM PADA UPPD  
BANJARMASIN II DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Guna Mencapai Derajat S-1

**Oleh:**

**SALISA NUR AMANY**

**2110413320078**



**Program Studi Ilmu Pemerintahan**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI**

**UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**BANJARMASIN**

**2025**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam Skripsi ini tidak terdapat karya yang diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu perguruan tinggi, juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan diterbitkan dalam daftar pustaka.

Banjarmasin, 25 Juni 2025

Yang Menyatakan,



Salisa Nur Amany

2110413320078

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

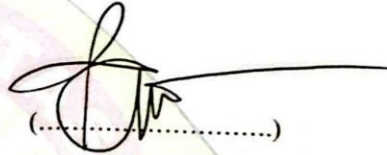
EFEKTIVITAS PROGRAM PEMUDA PELOPOR OLEH DINAS  
KEBUDAYAAN, KEPEMUDAAN, OLAHRAGA DAN PARIWISATA  
KOTA BANJARMASIN

A. Nama Mahasiswa : Salisa Nur Amany NIM : 2110413320078

Dinyatakan lulus dengan nilai (A) dalam ujian mempertahankan skripsi  
Tingkat Sarjana (S1) Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu  
Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal : 20 Juni 2025

Tim Penguji:

a. Ketua  
Pathurrahman, S. Sos., MA.  
NIP. 19870527201504 1 002



(.....)

b. Sekretaris  
Dr. Mahyuni, M.AP.  
NIP. 19730405200212 1 006




(.....)

c. Anggota  
Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si.  
NIP. 19711103199903 1 003




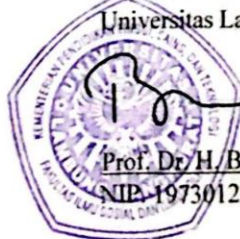
(.....)

Banjarmasin, 25 Juni 2025  
Ketua Pembimbing



Pathurrahman, S. Sos., MA.  
NIP. 19870527201504 1 002

Mengetahui,  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Lambung Mangkurat



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



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS  
DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

**BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI**

Pada hari ini Rabu tanggal 25 bulan Juni tahun 2025, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 3496/UN8.1.13/KP.10.00/2025 tanggal 23 Juni 2025 untuk menguji Skripsi :

Nama : Salisa Nur Amany  
NIM : 2110413320078  
Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Samsat Bayar Malam pada UPPD Banjarmasin II dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Tempat Ujian : Ruang Seminar 3 Gedung Lama FISIP ULM  
Waktu Ujian : 10.30 Wita – Selesai  
Nilai : 80/100  
Dinyatakan : Lulus / Tidak Lulus


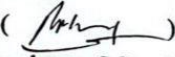
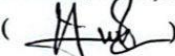
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 25 Juni 2025

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

Salisa Nur Amany

1. Ketua : Pathurrahman, S.Sos, M.A  
()
2. Sekretaris : Dr. Mahyuni, M.AP  
()
3. Anggota : Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
()

Mengetahui/membenarkan :  
Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan



Husein Abdurahman, S.Sos, M.Si  
NIP 197111031999031002

## LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN TULISAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salisa Nur Amany

Tempat/Tanggal Lahir : Banjarmasin, 16 Juni 2003

Nim : 2110413320078

Jurusan/Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi yang berjudul "*Kualitas Pelayanan Samsat Bayar Malam Pada UPPD Banjarmasin II Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor*" benar- benar merupakan hasil karya saya sendiri, bukan pengambilalihan tulisan atau pikiran orang lain yang saya akui sebagai hasil tulisan pikiran saya sendiri.

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

Banjarmasin, 25 Juni 2025  
Mahasiswa yang bersangkutan



Salisa Nur Amany  
NIM.211041332007

## ABSTRACT

*Salisa Nur Amany (2110413320078), 2025, is the quality of service for Samsat Pay Nights at UPPD Banjarmasin II in increasing the compliance of motor vehicle taxpayers. Under the guidance of Pathurrahman*

*This study aims to evaluate the service quality of Samsat Bayar Malam at UPPD Banjarmasin II and identify supporting and inhibiting factors in its implementation. Using a descriptive qualitative approach, data were collected through interviews, observations, and documentation, then analyzed based on the five SERVQUAL dimensions tangible, reliability, responsiveness, assurance, empathy.*

*The results indicate that service quality is good, characterized by adequate physical facilities, consistent service procedures, high officer responsiveness, and professional, empathetic conduct. Supporting factors include innovative policies, regular staff training, and information technology support, while inhibiting factors encompass network disruptions, staff shortages during peak hours, and insufficient public socialization. Strategic recommendations propose, strengthening IT infrastructure to resolve network issues, increasing staff allocation during high-demand periods to reduce queues, and intensifying outreach via digital media and community collaborations to enhance public awareness and motor vehicle tax compliance. Continuous service improvement is thus essential to foster taxpayer adherence in Banjarmasin City.*

***Keywords: Public Service, Samsat Bayar Malam, Tax Compliance, UPPD Banjarmasin II, Service Quality***

## ABSTRAK

**Salisa Nur Amany (2110413320078), 2025, Kualitas Pelayanan Samsat Bayar Malam Pada UPPD Banjarmasin II Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.** Di bawah bimbingan Pathurrahman.

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui kualitas pelayanan Samsat Bayar Malam di UPPD Banjarmasin II serta mengidentifikasi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaannya. Pendekatan yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis data mengacu pada lima dimensi SERVQUAL, yaitu tangible, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan Samsat Bayar Malam tergolong baik, ditunjukkan dengan fasilitas fisik yang memadai, prosedur pelayanan yang jelas, petugas yang sigap, profesional, dan memiliki empati kepada wajib pajak. Faktor pendukung yang ditemukan meliputi kebijakan inovatif, pelatihan rutin bagi petugas, dan dukungan teknologi informasi. Sementara itu, faktor penghambat mencakup gangguan jaringan, keterbatasan jumlah petugas pada jam sibuk, dan kurangnya sosialisasi kepada masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, rekomendasi strategis yang diajukan meliputi penguatan infrastruktur teknologi informasi untuk mengatasi gangguan jaringan, penambahan jumlah petugas pada jam sibuk untuk meminimalkan antrian, serta intensifikasi sosialisasi melalui media digital dan kolaborasi dengan komunitas guna meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap pentingnya kepatuhan pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, peningkatan pelayanan secara berkelanjutan sangat diperlukan untuk mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor di Kota Banjarmasin.

**Kata Kunci: Pelayanan Publik, Samsat Bayar Malam, Kepatuhan Pajak, UPPD Banjarmasin II, Kualitas Pelayanan**

## KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, karena berkat Rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal skripsi yang berjudul **“Kualitas Pelayanan Samsat Bayar Malam Pada UPPD Banjarmasin II Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor”**. Proposal ini disusun sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi di Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Lambung Mangkurat.

Penulis menyadari bahwa proposal ini masih jauh dari kata sempurna, baik dari segi isi maupun penyajian. Oleh karena itu, penulis dengan rendah hati mengharapkan kritik dan saran yang membangun demi penyempurnaan proposal ini dan penelitian yang akan dilakukan kedepannya. terselesaikannya proposal ini, tidak lepas dari bantuan, bimbingan, dan dukungan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, penulis ingin menyampaikan ucapan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, SE., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
2. Ahmad Mauludin ayahanda tersayang, terima kasih banyak penulis ucapkan kepada beliau selaku orang yang selalu mendukung, mendoakan dan mengusahakan yang terbaik untuk penulis hingga sampai pada tahap ini.
3. Nor Hayani Ibunda tercinta, terima kasih sebesar-besarnya kepada beliau atas segala cinta dan kasih, kesabaran dan doa tanpa henti yang membuat penulis bisa sampai pada tahap ini.
4. Indra Pramana kakak yang terkasih, yang telah memberikan dukungan penuh tiada henti kepada penulis.
5. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si., selaku Dekan FISIP ULM sekaligus Penguji 2 dalam seminar proposal ini.
6. Bapak Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Pemerintahan sekaligus penguji 2.
7. Pathurrahman, S.Sos.,MA. selaku dosen Pembimbing yang telah memberikan

masukan dan bantuan yang sangat berarti dalam menyelesaikan proposal ini.

8. Dr. Mahyuni, M.AP. selaku Penguji I dan Husein Abdurahman, S.Sos., M.Si. selaku Penguji II yang sudah meluangkan waktu untuk hadir dalam seminar proposal ini.
9. Seluruh dosen dan staf Program Studi Ilmu Pemerintahan yang telah memberikan dukungan dan motivasi selama penulis menempuh Pendidikan
10. Ade Wiryawan selaku pasangan yang senantiasa mendengarkan keluh kesah penulis, membantu memberi fasilitas serta dukungan, motivasi, dan menemani penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik
11. Sepupu sekaligus sahabat Marsha dan syifa, Teman teman seperjuangan “yang ber11”, sahabat terkasih “SBAAT”, Teman-teman seperjuangan, teman satu bimbingan, dan semua teman seangkatan yang telah berperan dalam memberikan pengalaman & memotivasi penulis semasa kuliah hingga sekarang.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, masih terdapat banyak kekurangan, hal ini semata – mata karena keterbatasan peneliti. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima dengan senang hati guna memperbaiki Skripsi ini di kemudian hari. Akhir kata, semoga proposal ini dapat memberikan manfaat bagi semua pihak yang membacanya dan bagi pengembangan ilmu pengetahuan, khususnya dalam bidang Ilmu Pemerintahan.

Banjarmasin, 23 Juni 2025

Penulis

Salisa Nur Amany

## DAFTAR ISI

ABSTRACT .....	i
ABSTRAK .....	ii
KATA PENGANTAR .....	iii
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL .....	vii
DAFTAR GAMBAR .....	viii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	12
2.1 Penelitian Terdahulu .....	12
2.2 Relevansi Penelitian dengan Ilmu Pemerintahan .....	16
2.3 Kualitas Pelayanan .....	17
2.4 Kepatuhan Wajib Pajak .....	21
2.5 Inovasi Samsat Bayar Malam.....	23
2.6 Kerangka Penelitian.....	25
BAB III METODE PENELITIAN .....	26
3.1 Pendekatan Penelitian .....	26
3.2 Jenis Penelitian.....	26
3.3 Lokasi dan Data Penelitian .....	27
3.4 Teknik Pengumpulan Data.....	28
3.4.1 Data Primer .....	28
3.4.2 Data Sekunder .....	29
3.5 Informan Penelitian .....	29
3.6 Analisis Data .....	30
3.6.1 Reduksi Data.....	30

3.6.2 Penyajian data .....	31
3.6.3 Kesimpulan .....	31
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM.....</b>	<b>32</b>
4.1 Kota Banjarmasin .....	32
4.1.1 Demografi.....	33
4.1.2 Kependudukan .....	35
4.1.3 Pendidikan .....	38
4.2 UPPD Banjarmasin II .....	40
4.2.1 Sejarah Singkat .....	40
4.2.2 Visi Misi .....	43
4.2.3 Struktur Organisasi dan Tata Kerja.....	43
4.2.4 Program Unggulan .....	46
<b>BAB V HASIL DAN PENELITIAN.....</b>	<b>49</b>
5.1 Karakteristik Informan.....	49
5.2 Hasil Penelitian .....	50
5.2.1 Kualitas Pelayanan Samsat Bayar Malam.....	50
5.2.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Samsat Bayar Malam .	55
5.3 Pembahasan.....	60
5.3.1 Kualitas Pelayanan Samsat Bayar Malam.....	60
5.3.2 Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan Samsat Bayar Malam .	71
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>74</b>
6.1 Kesimpulan .....	74
6.2 Saran .....	75
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>76</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>80</b>

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1. 1 Data Jumlah Kendaraan di Banjarmasin .....	2
Tabel 1. 2 Data Jumlah Penambahan Jumlah Kendaraan .....	3
Tabel 1. 3 Data Kendaraan yang Membayar Pajak .....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 4. 1 Data Lembaga Pendidikan di Kota Banjarmasin Tahun 2022.....	39

## **DAFTAR GAMBAR**

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran .....	25
Gambar 4. 1 Gambar Peta Lokasi.....	35
Gambar 4. 2 Jumlah Penduduk Kota Banjarmasin Menurut Kelompok Umur Tahun 2024.....	36
Gambar 4. 4 Struktur Organisasi UPPD Banjarmasin II .....	44
Gambar 4. 5 Dokumentasi Informasi Depan SAMSAT Bayar Malam .....	62