

SKRIPSI
KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI PELAYANAN SAMSAT KELILING
DI KOTA BANJARMASIN
(STUDI SAMSAT KELILING DI KORAMIL PEKAUMAN
KECAMATAN BANJARMASIN SELATAN)

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

Oleh :
SALMA ARINI ILMA
NIM. 1910411220023



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

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALUI PELAYANAN SAMSAT KELILING DI KOTA
BANJARMASIN (STUDI SAMSAT KELILING DI KORAMIL KECAMATAN
BANJARMASIN SELATAN)**

- A. Nama Mahasiswa : Salma Arini Ilma NIM : 1910411220023
- B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1) Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal: 02 Maret 2023
- C. Tim Penguji
- a. Ketua
(Hj. Aulia, S.Sos, M.AP)
NIP. 197912262003122001
- b. Sekretaris
(Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP)
NIP. 197501182000031002
- c. Anggota
(Trisylvana Azwari, S.Sos, M.AP)
NIP. 198804112019032010



Mengetahui
Dekan FISIP ULM
Prof. Dr. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP. 197301221998021001

Banjarmasin, 02 Maret 2023
Koordinator Program Studi
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 Kamis tanggal 02 bulan Maret 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: 1055/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 24 Februari untuk menguji skripsi :

Nama : Salma Arini Ilma
NIM : 1910411220023
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pelayanan Samsat Keliling di Kota Banjarmasin (Studi Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan)

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb Fisip Ulm
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai
Nilai : **A (82)**
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


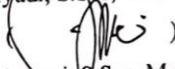

Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN
Pada Tanggal : 02 Maret 2023

Tim Penguji,


Mahasiswa yang diuji,

Salma Arini Ilma

1. ketua : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP
()
2. Sekretaris : Sugeng Karyadi, S.Sos, M.AP
()
3. Anggota : Trisyilvana Azwari, S.Sos, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :
a.n. Dekan

Koordinator Program Studi Administrasi Publik,


Avca Dewa, S.Sos, M.Si
NIP 197506161999032002

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Salma Arini Ilma
Tempat/ Tanggal Lahir : Banjarmasin, 01 Juni 2001
NIM : 1910411220023
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Alamat Rumah : Komplek Banjar Indah, Jl. Sintuk III No.28 Rt.15 Rw.02

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, 20 Maret 2023
Mahasiswa yang bersangkutan,



Salma Arini Ilma
NIM. 1910411220023

ABSTRAK

Salma Arini Ilma, 1910411220023, 2023, “Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pelayanan Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin”, Dibawah Bimbingan Aulia.

Mengingat banyaknya kebutuhan akan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka UPPD Samsat Banjarmasin I berupaya meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan dengan menghadirkan layanan Samsat Keliling untuk memudahkan masyarakat yang ingin membayar pajak tahunan. Berdasarkan hal tersebut, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui: (1) Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pelayanan Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan, dan (2) Faktor-Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pelayanan Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan.

Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan tipe deskriptif. Sumber data yang digunakan adalah data primer dan data sekunder. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data menggunakan teknik yang dirumuskan oleh Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017) dimana ada tiga tahapan, yaitu reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan dilihat dari dimensi kecepatan, ketepatan, dan keramahan yang meliputi proses pemeriksaan berkas, pembayaran pajak, hingga pengesahan pajak sudah berjalan dengan baik. Sedangkan dimensi kenyamanan masih kurang baik dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana untuk wajib pajak pada saat menunggu proses pembayaran pajak, seperti tenda dan kursi tunggu yang kurang banyak disediakan, sehingga masyarakat merasa kurang nyaman saat mengantri pelayanan. Adapun faktor-faktor penghambat dalam pelayanan Samsat Keliling Koramil Pekauman diantaranya meliputi: (1) kendala jaringan internet, (2) jadwal pelayanan yang terbatas, dan (3) ketidaktahuan masyarakat untuk memperbarui data kendaraan bermotor jika ada perubahan.

Saran yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui pelayanan Samsat Keliling di Koramil Pekauman diantaranya: (1) UPPD Samsat Banjarmasin I harus memperbaiki dan melengkapi sarana prasarana pelayanan, (2) menyediakan fasilitas cadangan untuk menggantikan jaringan utama jika ada gangguan teknis, dan (3) menambah waktu operasional pelayanan Samsat Keliling agar waktunya lebih panjang bagi masyarakat yang ingin membayar pajak.

Kata Kunci: *Kualitas, Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor, Samsat Keliling*

ABSTRACT

Salma Arini Ilma, 1910411220023, 2023, "Quality of Motorized Vehicle Tax Payment Services Through Mobile Samsat Services at the Pekauman Koramil, Banjarmasin District", Under the Guidance of Aulia.

Given the large number of needs for vehicle tax payment services, UPPD Samsat Banjarmasin I seeks to improve the quality of services provided by presenting Mobile Samsat services to make it easier for people who want to pay annual taxes. Based on these, this study aims to find out: (1) Quality of Motorized Vehicle Tax Payment Services through Mobile Samsat Services at Pekauman Koramil, South Banjarmasin District, and (2) Inhibiting Factors of Service Quality for Motorized Vehicle Tax Payments through Mobile Samsat Services in Pekauman Koramil, South Banjarmasin District.

The method used is a qualitative approach to the type of research descriptive. The data sources used were primary and secondary data. Data collection techniques by interviews, observation and documentation. The data analysis technique using a technique formulated by Miles and Huberman in Sugiyono (2017) where there are three stages, namely data reduction, data presentation and drawing conclusions.

The results of this study showed that the quality of motorized vehicle tax payment services through mobile Samsat services at the Pekauman Koramil, South Banjarmasin District seen seen from the dimensions of speed, accuracy, and friendliness which included the process of checking files, paying taxes, until the approval of taxes has been going well. Meanwhile, the comfort dimension is still not good due to the lack of facilities and infrastructure for taxpayers while waiting for the tax payment process, such as tents and waiting chairs that are not widely provided, so that people feel uncomfortable when queuing for services. The inhibiting factors in the Pekauman Koramil Mobile Samsat service include: (1) internet network constraints, (2) limited service schedules, and (3) the public's ignorance of updating motorized vehicle data if there is a change.

Suggestions that can be given to improve the quality of motor vehicle tax payment services through mobile Samsat services at the Pekauman Koramil include: (1) UPPD Samsat Banjarmasin I must repair and complete service infrastructure facilities, (2) provide backup facilities to replace the main network if there are technical problems, and (3) increasing the operational time for mobile Samsat services so that the time is longer for people who want to pay taxes.

Keywords: *Quality, Service, Motorized Vehicle Tax, Mobile Samsat*

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan kemudahan dan kelancaran sehingga peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul *“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pelayanan SAMSAT Keliling di Kota Banjarmasin (Studi Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan)”*. Adapun skripsi ini disusun sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi S1 pada Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, pada kesempatan kali ini, saya ingin mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak dibawah ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad S.E., M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
2. Bapak Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
3. Ibu Avela Dewi S.Sos, M.Si selaku Koordinator Program Studi S1 Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Ibu Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang penuh dengan kesabaran telah memberikan bimbingan, masukan, saran dan arahan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak Sugeng Karyadi, S.Sos., M.AP selaku dosen penasehat akademik dan dosen penguji I yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi.
6. Ibu Trisyilvana Azwari, S.Sos., M.AP selaku dosen penguji II yang telah memberikan banyak ilmu, saran, dan masukan dalam pembuatan skripsi.
7. Kepala UPPD Samsat Banjarmasin I, Kepala Seksi Pelayanan PKB/BBNKB, beserta staf dan petugas yang telah memberikan dukungan dan banyak membantu selama pengumpulan data penelitian.
8. Orang Tua saya tercinta, dan seluruh keluarga yang senantiasa memberikan doa, dukungan, dan semangat demi terselesaikannya skripsi ini.
9. Teman-teman terdekat saya, Lisa, Uswa, Nurul, Intan, Destri, Fina, Rahma yang senantiasa mendukung, membantu dan berbagi ilmu dalam mengerjakan skripsi ini.
10. Dan teman-teman Prodi Administrasi Publik Angkatan 2019.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, peneliti sangat mengharapkan saran dan kritik yang membangun. Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Akhir kata saya ucapkan terima kasih.

Banjarmasin, 02 Maret 2023

Peneliti,

Salma Arini Ilma

1910411220023

DAFTAR ISI

ABSTRAK.....	i
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL.....	ix
DAFTAR GAMBAR.....	x
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	11
1.4.1 Manfaat Teoritis.....	11
1.4.2 Manfaat Praktis.....	11
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	12
2.1 Penelitian Terdahulu.....	12
2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Jenis-Jenis Pelayanan Publik.....	17
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik.....	19
2.2.4 Prinsip-Prinsip Pelayanan Publik.....	21
2.2.5 Standar Pelayanan Publik.....	23
2.3 Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.1 Pengertian Kualitas Pelayanan.....	26
2.3.2 Indikator Kualitas Pelayanan.....	28

2.3.3	Manfaat Kualitas Pelayanan	32
2.4	Faktor-Faktor yang Mempengaruhi	34
2.4.1	Faktor Pendukung	34
2.4.2	Faktor Penghambat.....	36
2.5	Pajak.....	38
2.5.1	Pengertian Pajak	38
2.5.2	Jenis-Jenis Pajak.....	39
2.6	Pajak Kendaraan Bermotor	41
2.6.1	Definisi Pajak Kendaraan Bermotor.....	41
2.6.2	Subjek dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)	42
2.7	SAMSAT Keliling	43
2.7.1	Mekanisme Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Samsat Keliling	44
2.8	Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN		48
3.1	Pendekatan Penelitian	48
3.2	Tipe Penelitian.....	49
3.3	Lokasi Penelitian	49
3.4	Sumber Data Penelitian.....	50
3.5	Teknik Pengumpulan Data	50
3.6	Teknik Analisis Data	53
BAB IV GAMBARAN UMUM		57
4.1	Gambaran Umum Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Banjarmasin I	57

4.1.1	Sejarah Berdirinya Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Banjarmasin I.....	57
4.1.2	Visi dan Misi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Banjarmasin I.....	60
4.1.3	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Banjarmasin I.....	60
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Banjarmasin I.....	63
4.1.5	Karakteristik Pegawai Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin I.....	68
4.1.6	Sarana dan Prasarana Samsat Keliling Koramil Pekauman Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Samsat Banjarmasin I.....	72
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN		73
5.1	Hasil Penelitian.....	73
5.1.1	Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pelayanan Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan	73
5.1.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pelayanan Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	88
5.2	Pembahasan.....	90
5.2.1	Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pelayanan Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan	90
5.2.2	Faktor Penghambat Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Pelayanan Samsat Keliling di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	98

BAB VI PENUTUP	100
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran	101
DAFTAR PUSTAKA.....	102
LAMPIRAN	104

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Jumlah Unit PKB dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Keliling 1 di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan Tahun 2018 – 2021.....	7
Tabel 1.2	Jumlah Unit PKB dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor SAMSAT Keliling 2 di Kantor Kecamatan Banjarmasin Timur Tahun 2018 – 2021.....	7
Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	12
Tabel 3.1	Informan Penelitian.....	51
Tabel 4.1	UPPD/Samsat di wilayah Kota/Kabupaten Provinsi Kalimantan Selatan.....	
Tabel 4.2	Jumlah Pegawai UPPD Samsat Banjarmasin I Berdasarkan Tingkat Pendidikan dan Jenis Kelamin Tahun 2022.....	69
Tabel 4.3	Jumlah Pegawai (PNS) UPPD Samsat Banjarmasin I Berdasarkan Pangkat/Golongan Tahun 2022.....	70
Tabel 4.4	Jumlah Pegawai Layanan Samsat Keliling 1 di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	71
Tabel 4.5	Fasilitas dan Sarana dan Prasarana Samsat Keliling 1 di Koramil Pekauman Kecamatan Banjarmasin Selatan.....	72
Tabel 5.1	Matriks Penelitian.....	97

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran.....	47
Gambar 3.1	Miles dan Huberman <i>dalam Afrizal (2017)</i>	56
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UPPD Samsat Banjarmasin I.....	63
Gambar 5.1	Mobil Samsat Keliling.....	74