

TESIS

**EFEKTIVITAS UUPD SAMSAT MARTAPURA DALAM PEMBAYARAN
PAJAK BERMOTOR DI KABUPATEN BANJAR**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Magister (S2)
Program Studi Magister Administrasi Publik



Oleh :

RUSIDAH

NIM : 2320419320027

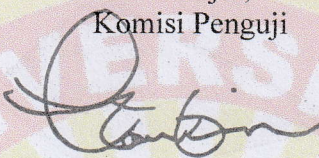
**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
BANJARMASIN**

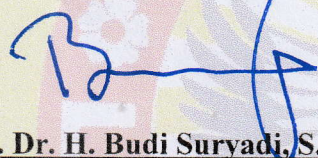
2025


PENGESAHAN TESIS

Judul Tesis : Efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam
Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar
Nama : Rusidah
NIM : 2320419320027
Program Studi : Magister Administrasi Publik

Disetujui,
Komisi Penguji


Dr. Tomi Oktavianor, M. Soc.Sc
Ketua



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S. Sos, M.Si
Anggota

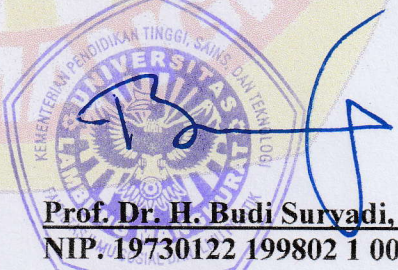

Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
Anggota

Mengetahui

Koordinator Program Studi
Magister Administrasi Publik

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Lambung Mangkurat


Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 19740307 200212 1 003


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

Tahun Lulus : 2025

Tanggal Wisuda :



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

SERTIFIKAT BEBAS PLAGIASI

NOMOR : 024/UN8.4/MAP-PLAG/2025

DIBERIKAN KEPADA :

RUSIDAH

JUDUL TESIS :

Efektivitas Layanan Samsat dalam Peningkatan Pembayaran Pajak Bermotor
di UPPD Samsat Martapura Provinsi Kalimantan Selatan.

Banjarmasin, 29 Juli 2025
Koordinator Program Studi,



Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si
.....
NIP. 197403072002121003



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

Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

SURAT TUGAS

Nomor : 3552/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2025

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin menugaskan Saudara :

1. Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc
2. Prof. Dr. H. Budi Suryadi, M.Si
3. Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si

Untuk menguji Ujian Akhir Tesis mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin:

Nama : **Rusidah**
NIM : **2320419320027**
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik
Judul Tesis : Eektivitas Layanan Samsat Terhadap Peningkatan Pembayaran Pajak Bermotor di UPPD Samsat Martapura Provinsi Kalimantan Selatan.

Dilaksanakan pada:

Hari dan Tanggal : **Sabtu/ 05 Juli 2025**
J a m : Pukul 11.00 Wita
T e m p a t : Offline Gedung FISIP ULM Baru Lantai 4

Demikian surat tugas ini diberikan, untuk dilaksanakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 25 Juni 2025

Dekan,



Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.Si
NIP 197301221998021001





**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

Jl. Brigjen H. Hasan Basry Kayu Tangi Banjarmasin Telp/Fax(0511) 3307718
Email Center:maptbs_unlam@yahoo.com; Laman:www.map.ulm.ac.id

BERITA ACARA UJIAN AKHIR TESIS

Pada hari ini *Sabtu* tanggal *Lima* bulan *Juli* tahun *Dua Ribu Dua Puluh Lima* telah dilaksanakan Ujian Akhir Tesis nomor surat *3552/UN8.1.13/RHS/KP.10.00/2025* jam *Sebelas Wita* yang berjudul *'Evektivitas Layanan Samsat Terhadap Peningkatan Pembayaran Pajak Bermotor di UPPD Samsat Martapura Provinsi Kalimantan Selatan . '* mahasiswa :

Nama : **Rusidah**
NIM : **2320419320027**
Program : **Magister Administrasi Publik (MAP)**

Dengan nilai sebagai berikut:

Nama/Jabatan	Nilai (Angka)	Tanda Tangan
Penguji	82	
Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc		
Penguji	82	
Prof. Dr. H. Budi Suriadi, M.Si		
Penguji	81	
Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si		
	Rerata	81,67

Demikian Berita Acara ujian akhir tesis ini dibuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Mahasiswa yang Ujian

Rusidah
NIM. 2320419320027

Banjarmasin, 05 Juli 2025

Ketua Tim Penguji

Dr. Tomi Oktavianor, M.Soc., Sc
NIP.

Mengetahui:
Koordinator Program,

Dr. H. Taufik Arbain, S.Sos, M.Si
NIP. 197403072002121003



Catatan :

Blangko penilaian dan semua berkas dikembalikan ke bagian pendidikan oleh Ketua Tim Penguji dan tidak diberikan kepada mahasiswa

RIWAYAT HIDUP



Nama Rusidah, SE merupakan anak Pertama dari Tiga Bersaudara, lahir di Sungkai pada tanggal 11 Mei 1998 dari pasangan bapak Rudi Hartono dan ibu Norhidayah yang bertempat tinggal di Provinsi Kalimantan Selatan.

Adapun riwayat pendidikan penulis yaitu:

1. SD Negeri Sungkai 1, lulus pada Tahun 2010
2. MTSN 1 Benuang, lulus pada Tahun 2013
3. SMK Negeri 1 Tanjung, lulus pada Tahun 2016
4. S1 Fakultas Ekonomi dan Bisnis UIN Antasari Banjarmasin Tahun 2020
5. Melanjutkan Studi di Universitas Lambung Mangkurat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Magister Administrasi Publik pada Tahun 2023

Dengan semangat, kerja keras, serta doa dan dukungan dari banyak pihak, penulis berhasil menyelesaikan tugas akhir tesis dan Pendidikan dibangku kuliah dalam rentan waktu 2 tahun dimana judul tugas akhir yang penulis angkat berjudul Efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar. Semoga tesis yang penulis tulis ini dapat bermanfaat untuk semua pihak yang membacanya dan memberikan kontribusi positif serta referensi bagi peneliti selanjutnya.

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN TESIS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : Rusidah, SE
Tempat/Tanggal Lahir : Sungkai, 11 Mei 1998
NIM : 2320419320027
Jurusan/Program Studi : Magister Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial dan Politik
Alamat Rumah : Jl. A. Yani Km 77 Kabupaten Banjar

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah/tesis ini bukan merupakan hasil plagiat dan apabila dikemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan atau pemalsuan pada bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga, untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 20 Agustus 2025
Yang membuat pernyataan



Rusidah

NIM. 2320419320027

ABSTRAK

Rusidah, 2320419320027, 2025, *efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar*. Tesis Program Administrasi Publik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin. Dibawah bimbingan Tomi Oktavianor.

Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang dibentuk untuk memperlancar serta mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu gedung. Kabupaten Banjar menurut data ERI Korps Lalu Lintas Polri pada bulan November 2024 jumlah sepeda motor di Kabupaten Banjar sebanyak 331,0 ribu unit. Adapun, target dan realisasi pendapatan hasil laporan yang dalam penerimaan 5 tahun PKB di UPPD Martapura tidak banyak masyarakat yang melakukan pembayaran PKB secara langsung. Penelitian ini menggunakan tipe penelitian deskriptif kualitatif. Pada penelitian ini, menggunakan teknik pengumpulan Triangulasi teknik. Teknik analisis data dalam penelitian melalui empat alur yaitu kondensasi, penyajian data dan verifikasi data serta penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan belum berjalan dengan cukup baik, namun belum optimal. Adapun, berdasarkan teori Efektivitas James L. Gibson dalam Pasalong seperti yang terdapat 2 indikator yaitu, 1). Efisiensi, selama berjalannya program tersebut, masih terdapat beberapa program yang dijalankan itu belum menyebar dan merata ke semua daerah di Kabupaten Banjar sehingga program tersebut tidak dapat meraih sepenuhnya para wajib pajak yang berada di Kabupaten Banjar. 2). Fleksibilitas, Adapun, menunggu kebijakan pemutihan dikarenakan terkendala dalam masalah ekonomi sering terpakai untuk menutupi kebutuhan lain dan kesibukan dengan pekerjaan. Terkait dengan faktor penghambat dalam efektivitas peningkatan, 3). Gangguan Jaringan Internet, jaringan pada server dapat menjadi kendala apabila terjadi error yang dapat mengakibatkan terhambatnya bahkan berhentinya proses pelayanan. 4). Bank-bank yang bekerja sama pembayaran PKB baru sedikit menjadi faktor penghambat dalam layanan. Wajib Pajak yang memiliki akun rekening bank lain yang tidak bekerja sama dengan layanan Samsat.

Berdasarkan hal tersebut, perlu menyediakan informasi yang mudah diakses terkait tarif pajak, denda, jadwal pelayanan, dan hak-hak wajib pajak secara transparan agar mendorong kepercayaan publik terhadap pelayanan pemerintah. Serta, Diharapkan pula bahwa melalui peningkatan kualitas layanan Samsat, kepatuhan dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dapat terus ditingkatkan, yang pada akhirnya berdampak positif terhadap peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) dan kualitas pembangunan di Kalimantan Selatan, khususnya di Kabupaten Banjar.

Kata Kunci: Efektivitas, Pembayaran, UPPD Samsat Martapura

ABSTRACT

Rusidah, 2320419320027, 2025, Effectiveness of UUPD SAMSAT MARTAPURA in Motor Vehicle Tax Payment in Banjar Regency. Thesis of Public Administration Program, Lambung Mangkurat University, Banjarmasin. Under the guidance of Tomi Oktavianor.

Samsat is an abbreviation of the One-Stop Integrated Administration System which was formed to facilitate and accelerate public services organized in one building. According to data from the ERI Traffic Corps of the Indonesian National Police in November 2024, the number of motorbikes in Banjar Regency was 331.0 thousand units. Meanwhile, the target and realization of reported income in the 5-year PKB receipt at the Martapura UPPD, not many people made PKB payments directly. This is what needs to be studied because the decline in the of PKB Taxpayers in using it will certainly have an impact on reducing tax payments so that income is less than optimal.

This study aims to determine the effectiveness of the Samsat service on increasing in paying motorized tax at the UPPD Samsat Martapura, South Kalimantan Province. As well as, the inhibiting factors in increasing in paying motorized tax. This study uses a qualitative descriptive research type. In this study, using the Triangulation technique collection technique. The data used in this study are primary data and secondary data with research informants and data analysis techniques in the study through four flows, namely condensation, data presentation and data verification and drawing conclusions.

The results of the study found that the service had not run well as there were 2 indicators, namely, 1). Efficiency, during the program, there were still several programs that were run that had not been spread and evenly distributed to all areas in Banjar Regency so that the program could not fully reach taxpayers in Banjar Regency. 2). Flexibility, Meanwhile, waiting for the amnesty policy due to economic constraints is often used to cover other needs and busyness with work. Related to inhibiting factors in the effectiveness of increasing, 3). Internet Network Disruption, the network on the server can be an obstacle if an error occurs which can result in the service process being hampered or even stopped. 4). Banks that cooperate in PKB payments are only a few inhibiting factors in the service. Taxpayers who have other bank accounts that do not cooperate with this Samsat service cannot make PKB payments through this service.

Keywords: Effectiveness, Payment, UPPD Samsat Martapura

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah, Segala puji bagi Allah Subhanahu Wata'ala atas segala nikmat yang telah tercurah sehingga saya mampu menyelesaikan penyusunan proposal tesis yang berjudul efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar. Penyusunan proposal tesis ini ditujukan untuk memenuhi persyaratan mendapat Gelar Sarjana (S2) pada Program Studi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Penyusunan ini dapat diselesaikan karena adanya bimbingan, arahan dan bantuan baik secara moril maupun materil 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 Universitas. Sekaligus, selaku dosen penguji I yang telah memberikan waktu, tenaga dan saran-saran untuk perbaikan tesis ini.
3. Dr. Taufik Arbain, S.Sos., M.Si selaku Koordinator Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Sekaligus, selaku dosen penguji I yang telah memberikan waktu, tenaga dan saran-saran untuk perbaikan tesis ini.

4. Hj. Aulia, S.Sos., M.AP selaku sekretaris Program Studi Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
5. Dr. Tomi Oktavianor, M. Soc.Sc selaku dosen pembimbing yang telah memberikan waktu, tenaga, pikiran dan saran-saran untuk membimbing penulis selama melaksanakan bimbingan tesis ini.
6. Rekan-Rekan Mahasiswa dan Mahasiswi Prodi Magister Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya angkatan 2023. Terimakasih atas dukungan, persahabatan dan pengalaman yang sangat berharga selama menjalani masa perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penyusunan tesis 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 penyusunan proposal tesis ini dapat memberikan manfaat bagi orang banyak. Akhir kata, penulis ucapkan terima kasih dan selamat membaca.

Banjarmasin, 20 Agustus 2025

Penulis



Rusidah

2320419320027

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
DAFTAR LAMPIRAN	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang.....	1
1.2. Rumusan Masalah.....	10
1.3. Tujuan Penelitian.....	10
1.4. Manfaat Penelitian.....	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	12
2.1. Penelitian Terdahulu.....	12
2.2. Konsep Efektivitas.....	16
2.2.1. Pengertian Efektivitas	16
2.2.2. Kriteria Efektivitas	17
2.2.3. Pendekatan Efektivitas	18
2.2.4. Indikator Efektivitas.....	20
2.3. Konsep Pelayanan Publik	21
2.3.1. Pengertian Pelayanan Publik.....	21
2.3.2. Jenis-Jenis Pelayanan Publik	22
2.3.3. Asas-Asas Pelayanan Publik	23
2.3.4. Standar Pelayanan Publik.....	24
2.4. Konsep Pajak	26
2.4.1. Pengertian Pajak.....	26
2.4.2. Fungsi Pajak.....	28
2.4.3. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.4.4. Obyek dan Wajib Pajak Kendaraan	29
2.4.5. SAMSAT	30
2.5. Kerangka Pemikiran	30
BAB III METODE PENELITIAN	32
3.1. Pendekatan Penelitian.....	32
3.2. Lokasi Penelitian	33
3.3. Informan Penelitian	34
3.4. Sumber Data	34
3.5. Teknik Pengumpulan Data	35
3.6. Analisis Data.....	37
3.7. Pengujian Keabsahan Data	39

BAB IV GAMBARAN UMUM	43
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	43
4.1.1. Profil UPPD Samsat Martapura.....	43
4.1.2. Visi dan Misi UPPD Samsat Martapura	45
4.1.3. Keadaan Pegawai UPPD Samsat Martapura	46
4.1.4. Struktur Organisasi UPPD Samsat Martapura.....	47
4.1.5. Tugas dan Fungsi UPPD Samsat Martapura	48
4.1.6. Aktivitas Organisasi Kantor UPPD Samsat Martapura	53
 BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.....	55
5.1. Hasil Penelitian	55
5.1.1. Hasil Penelitian Efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar	55
5.1.1.1. Persyaratan Pembayaran Pajak Bermotor.....	57
5.1.1.2. Inovasi Samsat.....	66
5.1.1.3. Sosialisasi Kepatuhan	72
5.1.1.4. Kompensasi/Pemutihan	80
5.1.1.5. Sarana dan Prasarana	88
5.1.2. Faktor-Faktor Apa Saja Yang Menjadi Penghambat Efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar	94
5.2. Pembahasan Hasil Penelitian	96
5.2.1. Hasil Penelitian Efektivitas UUPD SAMSAT MARTAPURA Dalam Pembayaran Pajak Bermotor di Kabupaten Banjar	96
5.2.1.1. Produktivitas.....	98
5.2.1.2. Kualitas.....	101
5.2.1.3. Kepuasan	103
 BAB VI PENUTUP.....	106
6.1. Kesimpulan.....	106
6.2. Saran	107
DAFTAR PUSTAKA	109
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

No		Halaman
Tabel 1.1	Laporan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	5
Tabel 2.1	Jumlah Bermotor Roda II Provinsi Kalimantan Selatan.....	6
Tabel 2.1	Aspek Standar Pelayanan Publik	25
Tabel 2.2	Komponen Standar Pelayanan Publik.....	25
Tabel 5.1	Rekapitulasi Sebelum dan Saat Pemutihan.....	82

DAFTAR GAMBAR

No		Halaman
Gambar 1	Indeks Kepuasan Masyarakat UPPD Martapura.....	8
Gambar 2	Kerangka Pemikiran.....	31
Gambar 3	Komponen Analisis Data	37
Gambar 4	Kantor UPPD Martapura.....	44
Gambar 5	Struktur UPPD Samsat Martapura	47
Gambar 6	Alur Pendaftaran Kendaraan Bermotor.....	58
Gambar 7	Alur Perpanjangan PKB	59
Gambar 8	Sosialisasi Kepatuhan PKB.....	74
Gambar 9	Himbauan Program Pemutihan PKB	84

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran I Surat Melaksanakan Penelitian FISIP ULM Banjarmasin

Lampiran II Dokumentasi