

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT TANDES
SURABAYA BARAT**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



OLEH:

MUHAMMAD TAQIYUDDIN CHOIRUL IN'AM
NPM.1641010038

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PRODI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA**

2020

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT TANDES SURABAYA BARAT**


Disusun Oleh:

MUHAMMAD TAOIYYUDDIN CHOIRUL IN'AM
NPM.1641010038

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING


Tukiman S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,
**Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Drs. Eg. GENDUT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT TANDES SURABAYA BARAT

Oleh:

MUHAMMAD TAOIYYUDDIN CHOIRUL IN'AM
NPM.1641010038

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur
Pada Tanggal 08 Mei 2020

PEMBIMBING

Tukiman S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

TIM PENGUJI

1. Ketua

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 19600413199031001

2. Sekretaris

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

3. Anggota

Tukiman S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Drs. Ec. GENDIT SUKARNO, MS, CHRA
NIP. 195007011987031001

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA
SAMSAT TANDES SURABAYA BARAT**

Disusun Oleh:

MUHAMMAD TAOIYUDDIN CHOIRUL IN'AM
NPM.1641010038

Telah Direvisi dan Disahkan pada tanggal ___ Mei 2020

Tim Penguji

Penguji 1

Penguji 2

Penguji 3

Drs. Ananta Prathama, M.Si
NIP. 19600413199031001

Dr. Lukman Arif, M.Si
NIP. 196411021994031001

Tukiman S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

KATA PENGANTAR

Puji Syukur kehadirat Allah S.W.T, yang senantiasa melimpahkan Rahmat serta Hidayah-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT TANDES SURABAYA BARAT”.

Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terimakasih yang sebesar-besarnya kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT, selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, Ms, Chra selaku dekan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
3. Ibu Dr. Ertien Rining N. M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
4. Bapak Tukiman S.Sos,M.Si, selaku dosen pembimbing
5. Kedua Orang Tua dan Keluarga Penulis yang senantiasa mengiringi penulis dengan doa dan dukungan.
6. Teman-teman Administrasi Publik 2016 UPN “Veteran” Jawa Timur yang senantiasa mendukung, memotivasi dan membantu saya dalam menyelesaikan Skripsi ini

7. Pelatih dan Rekan – Rekan Merpati Putih Kolat UPN “Veteran” Jawa Timur

Akhir Kata, penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga skripsi ini dapat bermanfaat.

Surabaya, 14 April 2020

Penulis

DAFTAR ISI

| | |
|--------------------------------|-----|
| LEMBAR PERSETUJUAN | ii |
| LEMBAR PENGESAHAN..... | iii |
| LEMBAR REVISI | iv |
| KATA PENGANTAR..... | v |
| DAFTAR ISI | vii |
| DAFTAR TABEL | ix |
| DAFTAR GAMBAR..... | x |
| BAB I | 1 |
| PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang Masalah..... | 1 |
| B. Rumusan Masalah..... | 13 |
| C. Tujuan Penelitian | 13 |
| D. Manfaat Penelitian | 13 |
| BAB II..... | 15 |
| KAJIAN PUSTAKA | 15 |
| A. Penelitian Terdahulu..... | 15 |
| B. Landasan Teori..... | 24 |
| C. Kerangka Berpikir | 37 |
| BAB III | 38 |
| METODE PENELITIAN | 38 |
| A. Jenis Penelitian | 38 |

| | |
|--|------------|
| B. Lokasi Penelitian | 38 |
| C. Fokus Penelitian | 39 |
| D. Informan dan Teknik Penarikan Informasi..... | 44 |
| E. Teknik Pengumpulan Data..... | 46 |
| F. Teknik Analisis Data..... | 47 |
| G. Keabsahan Data | 50 |
| BAB IV..... | 53 |
| HASIL DAN PEMBAHASAN | 53 |
| A. Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat | 53 |
| B. Hasil Penelitian..... | 61 |
| C. Pembahasan..... | 88 |
| BAB V | 98 |
| KESIMPULAN DAN SARAN | 98 |
| A. Kesimpulan..... | 98 |
| B. Saran..... | 100 |
| DAFTAR PUSTAKA..... | 101 |

DAFTAR TABEL

| | |
|---|----|
| Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2014-2017 | 4 |
| Tabel 1.2 Pendapatan Asli Daerah Propinsi Jawa Timur Tahun 2018 | 7 |
| Tabel 1.3 Jumlah Kendaraan Bermotor tiap Kabupaten/Kota di Jawa Timur | 9 |
| Tabel 1.4 Lokasi Kantor Bersama Samsat di Kota Surabaya | 10 |
| Tabel 4. 1 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Instansi | 58 |
| Tabel 4. 2 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Usia | 58 |
| Tabel 4. 3 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Tingkat Pendidikan | 59 |
| Tabel 4. 4 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Status Kepegawaian | 59 |

DAFTAR GAMBAR

| | |
|--|----|
| Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Per Provinsi Tahun 2018 | 6 |
| Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian | 37 |
| Gambar 3 1 Komponen dalam Analisis Data (Interactive model) | 47 |
| Gambar 4. 1 Gedung KB Samsat Tandes Surabaya Barat | 55 |
| Gambar 4. 2 Struktur Organisasi KB Samsat Tandes Surabaya Barat..... | 56 |
| Gambar 4. 3 Kondisi Ruang Pelayanan KB Samsat Tandes Surabaya Barat..... | 65 |
| Gambar 4. 4 Jam Operasional KB Samsat Tandes Surabaya Barat | 67 |
| Gambar 4. 5 Informasi Persyaratan Pajak Kendaraan Bermotor | 73 |
| Gambar 4. 6 Waktu Penyelesaian Layanan | 79 |

ABSTRAKSI

MUHAMMAD TAQIYYUDDIN CHOIRUL IN'AM, KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT TANDES SURABAYA BARAT

Di era saat ini Pelayanan Publik sudah menjadi kebutuhan masyarakat luas sehingga pelayanan yang baik, cepat dan berkualitas menjadi tuntutan masyarakat. Salah satu jenis Pelayanan Publik yaitu Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Berlakunya Undang – Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi jaminan untuk masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang baik.

Penelitian ini menggunakan metode Deskriptif Kualitatif dengan Berdasarkan Teori Parasuraman dkk yang dikutip oleh Hardiansyah (2011) dengan menggunakan Lima Fokus Penelitian yaitu 1. Tangible (berwujud). 2. Realibility (Kehandalan), 3. Responsiveness (ketanggapan), 4. Assurance (Jaminan), 5. Emphaty (empati). Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat yang berlokasi di Jl. Raya Tandes Lor No.1, Tanjungsari, Kec. Sukomanunggal, Kota SBY, Jawa Timur 60187

Berdasarkan Hasil observasi dan Wawancara selama Penelitian berlangsung maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat berada pada tingkat Sangat Baik , hal ini Hal ini ditunjukkan dari hasil Wawancara yang sebagian besar informan mengatakan bahwa mereka sangat puas dengan pelayanan di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat berdasarkan Lima Fokus Penelitian.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan , Pajak Kendaraan Bermotor*