

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT LESEHAN
(LEYEH-LEYEH SAMBIL PENGESAHAN) DALAM PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN
DI KABUPATEN NGANJUK
SKRIPSI**

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



Oleh :

SISKA AYUNINGTYAS
NPM. 1641010035

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2020**

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT LESEHAN
(LEYEH-LEYEH SAMBIL PENGESAHAN) DALAM PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN
DI KABUPATEN NGANJUK**

Disusun Oleh :

SISKA AYUNINGTYAS
NPM. 1641010035

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
Pembimbing**



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NPT. 371089500451

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. E. Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT LESEHAN
(LEYEH-LEYEH SAMBIL PENGESAHAN) DALAM PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN
DI KABUPATEN NGANJUK**

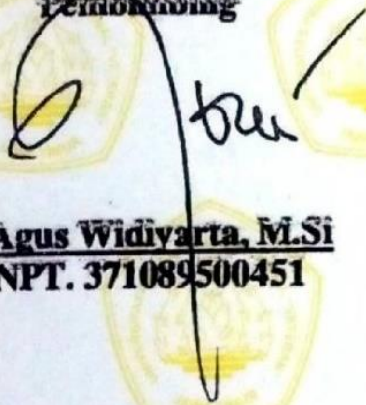
Disusun Oleh :

SISKA AYUNINGTYAS
NPM. 1641010035

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 9 Juni 2020

Menyetujui,

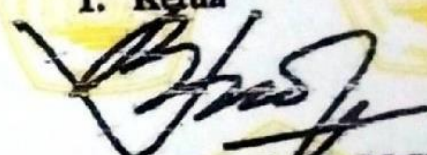
Pembimbing



Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NPT. 371089500451

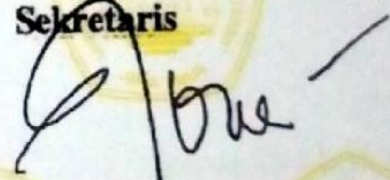
Tim Penguji

1. Ketua



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

2. Sekretaris



Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NPT. 371089500451

3. Anggota



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**



Dr. Drs. Ec Gendut Sukarno, MS, CHRA
NIP. 195907011987031001

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT LESEHAN
(LEYEH-LEYEH SAMBIL PENGESAHAN) DALAM PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN
DI KABUPATEN NGANJUK**

Disusun Oleh :

SISKA AYUNINGTYAS
NPM. 1641010035

Telah Direvisi dan Disahkan pada Tanggal 30 Juni 2020


TIM PENGUJI :

Dosen Penguji 1



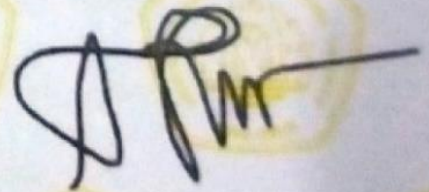
Tokiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196103231989031001

Dosen Penguji 2



Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NPT. 371089500451

Dosen Penguji 3



Dra. Sri Wibawani, M.Si
NIP. 196704061994032001

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan puji syukur kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul **”Efektivitas Program Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pengesahan STNK Tahunan Di Kabupaten Nganjuk”**.

Dalam penyusunan skripsi ini penulis menyampaikan terima kasih kepada Bapak Dr. Agus Widiyarta, M.Si karena telah meluangkan waktu untuk memberikan bimbingan, arahan, serta nasihat kepada penulis. Penulis juga mengucapkan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah memberikan bantuan dalam penyusunan skripsi ini secara langsung maupun tidak langsung kepada :

1. Bapak Dr. Drs. Ec. Gendut Sukarno, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
2. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si, selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
3. Bapak dan Ibu selaku Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran ” Jawa Timur
4. Kepala UPT PPD Nganjuk yang telah memberikan izin penulis dalam melakukan penelitian di Kantor Bersama Samsat Nganjuk

5. Bapak Totok Rahardjo, SE selaku Kepala Seksi Penagihan dan Pembayaran di UPT PPD Nganjuk
6. Bapak Sunarto, S.Sos selaku Adpel Samsat Nganjuk
7. Bapak Farid selaku petugas Samsat Lesehan
8. Seluruh pegawai di UPT PPD Nganjuk
9. Kedua Orang Tua Penulis serta keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa-doa, dukungan, dan dorongan semangat
10. Cendy Novianto Ardiansyah yang selalu memberikan support serta semangat dalam menyelesaikan penelitian ini.
11. Teman-teman FKAN yang telah memberikan semangat serta motivasi bagi penulis
12. Teman-teman jurusan Administrasi Negara angkatan 2016 yang telah membantu penulis baik moril maupun materil.
13. Pihak pihak yang secara langsung maupun tidak langsung membantu dan terlibat dalam penelitian ini.

Akhirnya penulis berharap semoga laporan ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala arahan yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan laporan ini.

Surabaya, Juni 2020

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
HALAMAN JUDUL.....	i
LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR REVISI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	vii
DAFTAR GAMBAR.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Landasan Teori	26
2.2.1 Efektivitas.....	26

2.2.1.1	Ukuran Efektivitas	27
2.2.1.2	Faktor Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas	31
2.2.1.3	Aspek-Aspek Efektivitas	33
2.2.2	Konsep Pelayanan Publik	34
2.2.2.1	Asas-Asas Pelayanan Publik.....	35
2.2.2.2	Prinsip Pelayanan Publik	38
2.2.2.3	Standar Pelayanan Publik	40
2.2.2.4	Jenis-Jenis Pelayanan.....	41
2.2.2.5	Penyelenggara Pelayanan Publik	42
2.2.3	Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)	43
2.2.3.1	Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan)	46
2.2.5	Pajak Daerah.....	47
2.2.6	Pajak Kendaraan Bermotor	48
2.3	Kerangka Berfikir	50
BAB III METODE PENELITIAN		51
3.1	Jenis Penelitian	51
3.2	Lokasi Penelitian	52
3.3	Fokus Penelitian	53
3.4	Informan dan Teknik Penarikan Informan	57
3.5	Teknik Pengumpulan Data	59

3.6	Teknik Analisis Data	61
3.7	Keabsahan Data	63
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN		67
4.1	Gambaran Umum UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk .	67
4.1.1	Profil UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk.....	67
4.1.1.1	Lokasi Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk.....	69
4.1.1.2	Visi dan Misi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk.....	69
4.1.1.3	Uraian Tugas dan Fungsi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk	70
4.1.1.4	Susunan dan Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk	71
4.1.1.5	Komposisi Pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk.....	75
4.1.2	Gambaran Umum Kabupaten Nganjuk.....	78
4.1.2.1	Letak Geografis Kabupaten Nganjuk	78
4.1.2.2	Luas Wilayah Kabupaten Nganjuk	79
4.1.2.3	Demografi	80
4.1.2.4	Data Objek Kendaraan Bermotor Per Kecamatan Di Kabupaten Nganjuk.....	82
4.1.3	Gambaran Umum Program Samsat Lesehan.....	83

4.2	Hasil Penelitian	88
4.3	Pembahasan.....	142
BAB V PENUTUP.....		169
5.1	Kesimpulan.....	169
5.2	Saran.....	172
LAMPIRAN.....		177

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Pelayanan Samsat Lesehan.....	7
Gambar 2.1 Kerangka Berfikir.....	50
Gambar 3.1 Model Analisis Interaktif	63
Gambar 4.1 Foto Kantor Bersama Samsat Nganjuk.....	69
Gambar 4.2 Struktur Organisasi UPT PPD Nganjuk.....	72
Gambar 4.3 Letak Geografis Kabupaten Nganjuk.....	79
Gambar 4.4 Alur Pelayanan Samsat Lesehan.....	88
Gambar 4.5 Grafik Perkembangan Pengguna Samsat Lesehan di Kabupaten Nganjuk.....	94
Gambar 4.6 Jadwal Program Samsat Lesehan.....	98
Gambar 4.7 Komposisi Notice Pembayaran STNK.....	105
Gambar 4.8 Standar Waktu Pelayanan Pengesahan Kendaraan Bermotor.....	114
Gambar 4.9 Pelaksanaan Samsat Lesehan di Kecamatan.....	120
Gambar4.10 Pelaksanaan Samsat Lesehan di Terminal MPU Pasar Sawahan.....	121
Gambar 4.11 Mobil Samsat Lesehan.....	128
Gambar 4.12 Buku Risalah Budaya Kinerja UPT PPD Nganjuk.....	134

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1	Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2017-2019..... 4
Tabel 1.2	Jarak Tiap Wilayah di Kabupaten Nganjuk dengan Samsat Induk.....6
Tabel 2.1	Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian Sekarang..... 17
Tabel 4.1	Komposisi Aparatur Pemerintah UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk Berdasarkan Status Pegawai.....76
Tabel 4.2	Komposisi Aparatur Pemerintahan UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....76
Tabel 4.3	Komposisi Aparatur Pemerintah UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk Berdasarkan Jenis Kelamin77
Tabel 4.4	Komposisi Aparatur Pemerintah UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Nganjuk Berdasarkan Pangkat dan Golongan Ruang.....78
Tabel4.5	Luas Wilayah Kecamatan di Kabupaten Nganjuk.....80
Tabel 4.6	Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin.....81
Tabel4.7	Karakteristik Mata Pencaharian Penduduk Di Kabupaten Nganjuk.....81

Tabel 4.8	Objek Kendaraan Bermotor Per Kecamatan Di Kabupaten Nganjuk.....	82
Tabel 4.9	Target Dan Realisasi PKB UPT PPD Nganjuk Tahun 2014 -2019.....	89
Tabe 4.10	Perolehan Objek Pajak dan Nilai Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Samsat Lesehan Tahun 2017.....	91
Tabel4.11	Perolehan Objek Pajak dan Nilai Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Samsat Lesehan 2018	91
Tabel 4.12	Perolehan Objek Pajak dan Nilai Pajak Kendaraan Bermotor pada Layanan Samsat Lesehan 2019.....	92
Tabel 4.13	Data Jumlah Objek Pajak pada Layanan Samsat Lesehan Januari Sampai Maret 2020.....	111
Tabel 4.14	Lokasi Pelayanan Program Samsat Lesehan	118
Tabel 4.15	Matriks Hasil Penelitian.....	164

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT LESEHAN
(LEYEH-LEYEH SAMBIL PENGESAHAN) DALAM PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN
DI KABUPATEN NGANJUK**

**Siska Ayuningtyas, siskaayu0644@gmail.com
Program Studi S1 Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan
Politik UPN “Veteran” Jawa Timur**

ABSTRAK

Efektivitas merupakan suatu ketepatan antara harapan, implementasi, dan hasil yang dicapai. Suatu kegiatan dikatakan efektif apabila dalam pelaksanaannya terdapat kesesuaian antara harapan dan hasil yang dicapai. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis efektivitas dari program Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK Tahunan di Kabupaten Nganjuk.

Penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan metode kualitatif. Fokus penelitian didasarkan pada teori Makmur (2015:7), yaitu ketepatan penentuan waktu, ketepatan perhitungan biaya, ketepatan dalam pengukuran, ketepatan dalam menentukan pilihan, ketepatan berfikir, ketepatan dalam melakukan perintah, ketepatan menentukan tujuan serta ketepatan-ketepatan sasaran. Teknik analisis yang digunakan yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Hasil penelitian yang diperoleh yaitu : 1) Unsur ketepatan dalam penentuan waktu sudah tepat dan efektif, pemilihan hari pelayanan disesuaikan dengan jadwal layanan Samsat Unggulan lainnya, sedangkan pemilihan waktu disesuaikan dengan jadwal operasional samsat. (2) Unsur ketepatan perhitungan biaya sudah tepat dan efektif, tarif yang dikenakan sudah sesuai dengan *notice* pembayaran STNK (3) Unsur ketepatan dalam pengukuran kurang tepat dan kurang efektif, karena dari aspek target layanan belum tercapai meskipun begitu dari aspek durasi pelayanan sudah sesuai dengan standar waktu yang ditetapkan. (4) Unsur ketepatan dalam menentukan pilihan sudah tepat dan efektif, pemilihan tempat pelayanan didasarkan pada aspek keterjangkauan, pusat keramaian, sentralitas serta strategisnya wilayah. (5) Unsur ketepatan berfikir cukup tepat dan cukup efektif, sosialisasi yang dilakukan kurang luas sehingga ada masyarakat yang belum tahu jadwal Samsat Lesehan. (6) Unsur ketepatan dalam melakukan perintah sudah tepat dan efektif, perintah yang diberikan dapat dilaksanakan dengan baik. (7) Ketepatan dalam menentukan tujuan sudah tepat dan efektif, karena mampu memberikan kemudahan masyarakat di wilayah terluar Kabupaten Nganjuk untuk membayar pajak. (8) Ketepatan-ketepatan sasaran sudah tepat dan efektif karena mampu menjangkau masyarakat yang tinggal di wilayah terluar di Kabupaten Nganjuk yang jauh dari layanan induk dan layanan unggulan lainnya.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelayanan Publik, Program Samsat Lesehan

**EFFECTIVENESS OF SAMSAT LESEHAN PROGRAM
(LEYEH-LEYEH SAMBIL PENGESAHAN) IN PAYMENT OF
MOTORIZED VEHICLE TAXES AND AUTHORIZATION OF ANNUAL
STNK IN NGANJUK DISTRICT**

**Siska Ayuningtyas, siskaayu0644@gmail.com
S1 Public Administration Study Program, Faculty of Social and Political
Sciences, UPN “Veteran” East Java**

ABSTRACT

Effectiveness is an accuracy between expectations, implementation, and results achieved. An activity is said to be effective if in its implementation there is a match between expectations and the results achieved. This study aims to describe and analyze the effectiveness of the Samsat Lesehan (Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan) program in the payment of motor vehicle tax and annual vehicle registration authorization in Nganjuk Regency.

This research is a descriptive study with qualitative methods. The focus of the study is based on Makmur's theory (2015: 7), namely the accuracy of time determination, accuracy of cost calculations, accuracy in measurement, accuracy in determining choices, accuracy of thinking, accuracy in carrying out orders, accuracy in determining goals and accuracy in targeting. The analysis technique used is data reduction, data presentation, and drawing conclusions and verification.

The results obtained are: 1) The element of accuracy in determining the time is right and effective, the selection of service days is adjusted to the schedule of other Leading Samsat services, while the timing is adjusted to the operational schedule of Samsat. (2) The element of accuracy in calculating the cost is right and effective, the tariff charged is in accordance with the vehicle registration payment notice (3) The element of accuracy in the measurement is less precise and less effective, because of aspects of the service target has not been achieved even though the aspect of service duration is in accordance with set time standards. (4) The element of accuracy in determining the right and effective choice, the choice of service is based on the aspects of affordability, the center of the crowd, the centrality and strategic area. (5) The element of accuracy of thinking is quite precise and quite effective, the socialization carried out is less extensive so that there are people who do not yet know the schedule of Samsat Lesehan. (6) The element of accuracy in carrying out orders is appropriate and effective, the commands given can be carried out properly. (7) Accuracy in determining goals is appropriate and effective, because it is able to provide facilities for people in the outermost areas of Nganjuk Regency to pay taxes. (8) The accuracy of the target is appropriate and effective because it is able to reach people living in the outermost areas in Nganjuk Regency which are far from the main service and other superior services.

Keywords: Effectiveness, Public Services, Samsat Lesehan Program