

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SIDOARJO**

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 FAJRUL FALAH
NPM.17041010090

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

2022

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SIDOARJO**

Disusun Oleh :

Muhammad Fajrul Falah

17041010090

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dra. SUSI HARDJATI, M.AP

NIP. 196902101993032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



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

NIP. 195907011987031001

LEMBAR PENGESAHAN

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SIDOARJO**

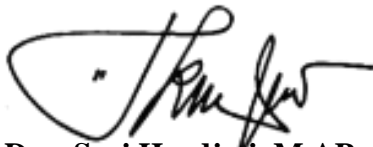
Disusun Oleh:

Muhammad Fajrul Falah
17041010090

Telah dipertahankan dihadapan dan diterima oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur Pada Tanggal 1
Juni 2022

Menyetujui,

Pembimbing



Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

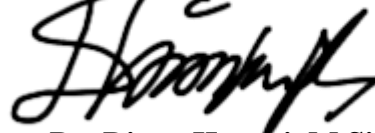
TIM PENGUJI

1. KETUA



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

2. SEKRETARIS



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. ANGGOTA



Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 196902101993032001

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur



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

LEMBAR REVISI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SIDOARJO**

Disusun Oleh:

Muhammad Fairul Falah
17041010090

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 1 Juni 2022

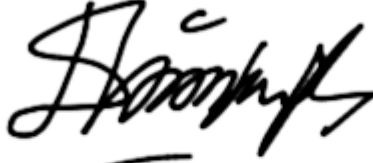
TIM PENGUJI

PENGUJI 1



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

PENGUJI 2



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

PENGUJI 3



Dra. Susi Hardjati, M.AP
NIP. 19690210199303200

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MUHAMMAD FAJRUL FALAH

NPM 17041010090

Program Studi / Fakultas : ADMINISTRASI PUBLIK / FISIP

Judul skripsi :

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SIDOARJO**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan karya asli pribadi saya yang dibuktikan melalui cek plagiasi dengan ketentuan maksimal 30 persen untuk diajukan sebagai persyaratan memperoleh gelar Strata 1 di Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Semua sumber yang digunakan dalam penulisan ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku
3. Jika dikemudian hari terbukti bahwa skripsi ini bukan karya saya atau merupakan hasil plagiarisme dan karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 1 Juni 2022
Yang membuat pernyataan



MUHAMMAD FAJRUL FALAH
NPM.17041010090

KATA PENGANTAR

Kata syukur yang selalu penulis haturkan kepada Allah SWT karena atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan Proposal Penelitian yang berjudul Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo.

Proposal penelitian ini ditujukan untuk memenuhi salah satu syarat kelulusan program Strata-1 di Program Studi Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Terselesaikannya proposal penelitian ini tidak lepas dari arahan Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian dan kesabaran beliau serta relameluangkan waktu untuk penulis sehingga proposal penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

Selain itu, tidak lupa juga penulis sampaikan banyak terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu terselesaikannya proposal penelitian ini, diantaranya

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 Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Ibu Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak Ibu Dosen program studi Administrasi Publik yang telah memberikan bekal ilmu dan pengetahuan kepada penulis.
5. Bapak, Ibu dan kakak-kakak penulis serta keluarga yang selalu memberikan doa, semangat,serta dukungan kepada penulis.
6. Serta Pacar saya yang Bernama Nalurita Adiansari yang telah banyak membantu saya dalam mengerjakan skripsi ini sampai lulus

Dalam penyusunan proposal penelitian ini tentu masih banyak kekurangan yang terdapat didalamnya, tetapi usaha maksimal telah penulis berikan dalam penulisannya. Oleh karena itu,kritik ataupun saran yang sifatnya membangun dari semua pihak sangat penulis harapkan Akhirkata, semoga proposal penelitian ini dapat dimanfaatkan dengan sebaik-baiknya.

Surabaya, 20 Mei 2022

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	v
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	12
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian.....	12
BAB II.....	14
KAJIAN PUSTAKA.....	14
2.1 Penelitian Terdahulu.....	14
2.2 Landasan Teori	21
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik	21
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik	26
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik	28
2.2.4 Pajak.....	31
2.3 Kerangka Berpikir	33
BAB III.....	34
METODE PENELITIAN.....	34
3.1 Jenis Penelitian	34
3.2 Lokasi Penelitian	34
3.3 Fokus Penelitian	35
3.4 Sumber Data	39
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	41

3.6 Teknik Analisis Data	42
3.7 Keabsahan Data	44
BAB IV.....	48
4.1 Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat	48
4.2 Hasil Penelitian.....	56
4.3 Pembahasan	80
BAB V.....	89
KESIMPULAN DAN SARAN.....	89
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	90
DAFTAR PUSTAKA	91
LAMPIRAN.....	92

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Jumlah Kendaraan Bermotor	4
Tabel 1.2 Lokasi Samsat Di Kabupaten Sidoarjo	8
Tabel 2.1 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu Dan Saat Ini	18
Tabel 4.1 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Instansi	52
Tabel 4.2 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Usia	53
Tabel 4.3 Jumlah dan Komposisi SDM Berdasarkan Tingkat Pendidikan	53
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Status Kepegawaian	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian	33
Gambar 3.1 Komponen Dalam Analisis Data	44
Gambar 4.1 Gedung KB Samsat Sidoarjo.....	50
Gambar 4.2 Struktur Organisasi KB Samsat Sidoarjo	51
Gambar 4.3 Kondisi Ruang Pelayanan KB Samsat Sidoarjo.....	59
Gambar 4.4 Jam Operasional KB Samsat Sidoarjo.....	61
Gambar 4.5 informasi persyaratan pelayanan pajak kendaraan bermotor	66
Gambar 4.6 Prosedur Mutase Masuk	67

ABSTRAKSI

MUHAMMAD FAJRUL FALAH, KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT SIDOARJO

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 Sidoarjo yang berlokasi di Jl. Raya Cemeng Kalang No.12, Ngemplak, Cemeng Kalang, Kec. Sidoarjo, Kabupaten Sidoarjo, Jawa Timur 61234

Berdasarkan Hasil observasi dan Wawancara selama Penelitian berlangsung maka disimpulkan bahwa Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Sidoarjo 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 Sidoarjo berdasarkan Lima Fokus Penelitian.

Kata Kunci: *Kualitas Pelayanan , Pajak Kendaraan Bermotor*