

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALU LAYANAN DRIVE THRU PADA SISTEM
MANUNGGAL SATU ATAP(SAMSAT) KATANG KABUPATEN KEDIRI**

SKRIPSI

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



Oleh:

AHMAD FARKHAN BAHARI ILMY

NPM: 1641010049

KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI

UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK

SURABAYA

2023

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALU LAYANAN DRIVE THRU PADA SISTEM
MANUNGGAL SATU ATAP(SAMSAT) KATANG KABUPATEN KEDIRI**

Disusun Oleh :

Ahmad Farkhan Bahari Ilmy
NPM. 1641010049

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

Mengetahui,

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



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALU LAYANAN DRIVE THRU PADA SISTEM
MANUNGGAL SATU ATAP(SAMSAT) KATANG KABUPATEN KEDIRI**

Disusun Oleh :

Ahmad Farkhan Bahari Ilmy

NPM : 1641010049


**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
30 Mei 2023**

Menyetujui


PEMBIMBING

TIM PENGUJI


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

1. Ketua

Arimurti Kriswibowo, S.I.P M.Si
NIP. 19890722202203007


2. Sekretaris


Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196411021994031001

3. Anggota


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 195907011987031001

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR MELALU LAYANAN DRIVE THRU PADA SISTEM
MANUNGGAL SATU ATAP(SAMSAT) KATANG KABUPATEN KEDIRI**

Disusun Oleh :

Ahmad Farkhan Bahari Ilmy

NPM : 1641010049

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal Juni 2023

Tim Penguji 1



Arimurti Kriswibowo, S.I.P M.Si
NIP. 19890722202203007

Tim Penguji 2



Tukiman, S.Sos, M.Si
NIP. 196411021994031001

Tim Penguji 3



Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Ahmad Farkhan Bahari Ilmy

NPM : 1641010049

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : **KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN DRIVE THRU PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KATANG KABUPATEN KEDIRI**

Dengan ini menyatakan bahwa :

1. Skripsi ini merupakan hasil 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 skripsi ini telah saya cantumkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku.
3. Jika kemudian hari terbukti bahwa skripsi saya ini bukan karya asli saya atau merupakan hasil plagiarisme dari karya orang lain, maka saya bersedia menerima sanksi yang berlaku.

Surabaya, 7 Juni 2023
Yang Membuat Pernyataan



Ahmad Farkhan Bahari Ilmy
NPM : 1641010049

ABSTRAKSI

AHMAD FARKHAN BAHARI ILMY, KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN DRIVE THRU PADA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KATANG KABUPATEN KEDIRI

Pelayanan merupakan tugas utama pemerintah dalam memberikan pelayanan publik baik pada tingkat pusat maupun daerah, untuk mempermudah akses pelayanan publik sebagaimana telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah maka pemerintah pusat memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintah daerah pada bidang tertentu dalam menyelenggarakan urusan publik dengan tujuan untuk mempercepat kesejahteraan masyarakat melalui strategi peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Salah satu jenis pelayanan publik yang perlu mendapatkan perhatian lebih adalah pelayanan dalam bidang pembayaran pajak daerah, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan pajak daerah yang dijadikan sebagai salah satu sumber pendapatan terbesar, Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur dalam meningkatkan kualitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat adalah melalui pelayanan unggulan, seperti : Samsat Drive Thru, Samsat Payment Point, Samsat Corner, Samsat Keliling Mandiri Samsat Keliling, Samsat Link, E-Sasat Jatim, ATM Samsat Jatim, Mesin Embosser, dan layanan terbaru adalah bekerjasama dengan PT. Pos Indonesia. Kantor Bersama Samsat Katang Kabupaten Kediri merupakan salah satu tempat pelayanan publik untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang berada dibawah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Kediri. Unit pelayanan SAMSAT Drive Thru merupakan salah satu terobosan dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Katang Kabupaten Kediri .Dalam penelitian ini penulis menggunakan pendekatan penelitian kualitatif dengan maksud memberi gambaran komprehensif dan mendalam terhadap kajian penelitian, Sasaran kajian penelitian ini menggunakan teori Zeithaml, Parasuraman dan Berry (Pasolong, 2013:135) dalam mengetahuinya terdapat lima dimensi sebagai tolak ukur kepuasan konsumen atau pelanggan yaitu *Tangibles* (berwujud), *Reliability* (kehandalan), *Responsiveness* (ketanggapan), *Assurance* (jaminan), *Empathy* (empati) .Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan pada aspek berwujud dari petugas layanan sudah berkualitas baik akan tetapi aspek sarana dan prasarana belum memberikan kenyamanan karena tempat pembayaran terlalu sempit apabila diberlakukan dua kasir sehingga aspek sarana dan prasarana memberikan kualitas yang buruk, kemudian kehandalan dari petugas layanan dalam proses penyelesaian pelayanan kualitasnya sudah sangat baik, adapun Ketanggapan petugas layanan merespon, membantu menyediakan layanan yang cepat dan tepat sudah sangat baik, serta jaminan yang diberikan petugas layanan seperti ketepatan waktu penyelesaian layanan, pengawasan dan legitimasi yang sudah sesuai dan berkualitas sangat baik, aspek empati dari petugas layanan berupa sopan santun petugas pelayanan dan tidak diskriminatif yang menunjukkan kualitas sangat baik , akan tetapi pada aspek keramahan memberikan kualitas yang belum baik.

Kata Kunci: Kualitas, Kualitas Pelayanan, Pelayanan Drive Thru, Pajak Kendaraan Bermotor.

AHMAD FARKHAN BAHARI ILMY, QUALITY OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES THROUGH DRIVE THRU SERVICES ON THE ONE ROOF MANUNGGAL ADMINISTRATION SYSTEM (SAMSAT) KATANG KEDIRI DISTRICT

Service is the main task of the government in providing public services both at the central and regional levels, to facilitate access to public services as stipulated in Law Number 23 of 2014 concerning Regional Government, the central government gives authority to regional governments in regulating and managing regional government affairs in certain fields in carrying out public affairs with the aim of accelerating community welfare through strategies to improve services, empowerment and community participation. One type of public service that needs to get more attention is the service in the field of paying regional taxes, Motor Vehicle Tax is a regional tax which is used as one of the largest sources of income, the East Java Provincial Revenue Agency in improving the quality of motorized vehicle tax collection services to the public is through superior services, such as: Samsat Drive Thru, Samsat Payment Point, Samsat Corner, Mobile Samsat Mandiri Mobile Samsat, Samsat Link, E-Sasat East Java, ATM Samsat East Java, Embosser Machine, and the newest service is in collaboration with PT. Indonesian post. The Kediri Regency Samsat Katang Joint Office is one of the public service places for the payment of Motor Vehicle Tax (PKB) and Motorized Vehicle Ownership Fee (BBNKB) which are under the Technical Implementation Unit of the East Java Province Revenue Agency Kediri. The SAMSAT Drive Thru service unit is one of the breakthroughs in efforts to improve service quality at the Katang Joint Samsat Office, Kediri Regency. In this study the authors used a qualitative research approach with the intention of providing a comprehensive and in-depth overview of research studies. The target of this research study used the Zeithaml, Parasuraman theory and Berry (Pasolong, 2013: 135) in knowing that there are five dimensions as a measure of consumer or customer satisfaction, namely Tangibles, Reliability, Responsiveness, Assurance, Emphaty. The results of the study show that the service on the Tangibles aspects of the service staff is of good quality, but the facilities and infrastructure aspects have not provided comfort because the place for payment is too narrow if two cashiers are applied so that the facilities and infrastructure aspects provide poor quality, then the Reliability of the service staff in the process of completing the quality service is already very good, while the Responsiveness of service personnel responds, helps provide fast and appropriate services which is very good, as well as guarantees provided by service officers such as timely completion of services, supervision and legitimacy which are appropriate and of very good quality, the empathetic aspect of service officers is polite polite and non-discriminatory service staff which shows very good quality, but in the hospitality aspect it provides not good quality.

Keywords: Quality, Service Quality, Drive Thru Service, Motor Vehicle Tax.

KATA PENGANTAR

Dengan mengucapkan syukur Alhamdulillah, kita panjatkan kehadiran Allah SWT yang telah memberikan rahmat, taufik dan hidayah-Nya pada kita semua. Sehingga penulis dapat menyelesaikan proposal penelitian skripsi yang berjudul “KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) MELALUI LAYANAN DRIVE THRU PADA SAMSAT KATANG KABUPATEN KEDIRI”

Pada kesempatan ini, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah meluangkan waktunya dalam memberikan bimbingan, nasehat dan motivasi kepada penulis, serta semua pihak yang telah mendukung dalam penyusunan proposal penelitian skripsi ini sehingga dapat berjalan dengan lancar, khususnya kepada:

1. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur
2. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.Ap selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
3. Kedua orang tua penulis yang selalu mendoakan, mendukung, dan memotivasi penulis agar cepat menyelesaikan proposal penelitian.
4. Bapak Suyono selaku Adpel dan Bapak Catur selaku Opsys Samsat Katang Kabupaten Kediri yang telah memberikan kesempatan untuk mengizinkan penulis melakukan penelitian dan memberi kesempatan penulis untuk memperoleh segala informasi yang dibutuhkan.
5. Seluruh teman-teman Administrasi Publik angkatan 2016 yang sama sama sedang berjuang dan saling support dalam menyelesaikan proposal penelitian.

Penulis menyadari bahwa didalam penyusunan penelitian ini banyak terdapat kekurangan. Untuk itu kritik dan saran yang membangun dari semua pihak sangat diharapkan demi kesempurnaan penulisan penelitian ini. Akhirnya, penulis berharap ini bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik sangat penulis harapkan demi memperbaiki dan menyempurnakan penulisan yang selanjutnya, sehingga penelitian ini dapat bermanfaat untuk orang lain.

Surabaya, 2 Juni 2023

Penulis

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN.....	iii
LEMBAR PENGESAHAN REVISI.....	iv
LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	v
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Perumusan Masalah.....	9
1.3 Tujuan Penelitian.....	9
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	12
A. Penelitian Terdahulu.....	12
B. Landasan Teori.....	19
1. Konsep Pelayanan.....	19
2. Konsep Pelayanan Publik.....	22
3. Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	26
4. Konsep Pajak.....	29
C. Kerangka Berpikir.....	32
BAB III METODE PENELITIAN.....	34
A. Jenis Penelitian.....	34
B. Lokasi Penelitian.....	35
C. Fokus Penelitian.....	35
D. Sumber dan Jenis Data.....	41
E. Teknik Pengumpulan Data.....	44
F. Teknik Analisis Data.....	46
G. Keabsahan Data.....	48
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	50
A. Gambaran Umum Obyek Penelitian.....	50
1. Deskripsi Gambaran Umum Kantor Bersama SAMSAT Katang Kabupaten Kediri.....	50
2. Visi dan Misi Kantor Bersama SAMSAT Katang Kabupaten Kediri.....	51

3. Struktur Organisasi Kantor Bersama SAMSAT Katang Kabupaten Kediri.....	53
4. Komposisi Pegawai Kantor Bersama SAMSAT Katang Kabupaten Kediri.....	55
B. Hasil Penelitian.....	58
C. Pembahasan.....	82
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN.....	93
A. Kesimpulan.....	93
B. Saran.....	94
DAFTAR PUSTAKA.....	95
LAMPIRAN.....	97

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Pendapatan Asli Daerah (yang dipungut oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur.....	4
Tabel 1.2 Realisasi Penerimaan Kas SAMSAT Katang Melalui Drive Thru	6
Tabel 1.3 Jumlah Pembayar Wajib Pajak Melalui Drive Thru.....	6
Tabel 4.1 Hasil Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang.....	17
Tabel 4.2 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jenis Kelamin.....	55
Tabel 4.3 Komposisi Pegawai Berdasarkan Usia.....	56
Tabel 4.4 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pendidikan.....	57
Tabel 4.5 Komposisi Pegawai Berdasarkan Pangkat dan Golongan.....	57
Tabel 4.5 Reduksi Hasil Penelitian.....	89

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Antrian Molor.....	7
Gambar 2.3 Kerangka Berpikir.....	33
Gambar 3.1 Komponen dan Analisis Data.....	46
Gambar 4.1 Struktur Organisasi SAMSAT Katang.....	53
Gambar 4.2 Penampilan Petugas SAMSAT.....	61
Gambar 4.3 Kemudahan Akses Wajib Pajak ke Loker.....	65
Gambar 4.4 Jadwal SAMSAT Drive Thru.....	75
Gambar 4.5 Apel Pagi.....	79
Gambar 4.6 Legalistas Berupa STNK.....	79