

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT DI KABUPATEN
BANGKALAN**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya dan Politik
Universitas Pembangunan “Veteran” Jawa Timur**



DISUSUN OLEH :

ADELIA PUTRI UTAMI

NPM : 21041010039

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2025

LEMBAR PERSETUJUAN

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT DI KABUPATEN BANGKALAN**

Disusun Oleh:

ADELIA PUTRI UTAMI
NPM. 21041010039

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Penelitian/Verifikasi Artikel Ilmiah

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


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

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

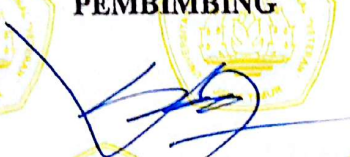
KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT DI KABUPATEN BANGKALAN

Disusun Oleh:

ADELIA PUTRI UTAMI
NPM. 21041010039

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada
Public Policy Journal (JKP) (Terakreditasi Sinta 4)
Volume 16 Nomor 2, Juni 2025

PEMBIMBING


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

Menyetujui,

TIM PENGUJI,
1. Ketua


Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NIP. 21119931216219

2. Sekretaris


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

3. Anggota


Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.Si
NIP. 196801161994032001

Mengetahui,

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


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KANTOR BERSAMA SAMSAT DI KABUPATEN BANGKALAN**

Oleh:

ADELIA PUTRI UTAMI
NPM. 21041010039

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 16 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1



Bayu Priambodo, S.IP., M.IP
NIP. 21119931216219

Dosen Penguji 2



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

Dosen Penguji 3



Dr. Ertien Rining Nawangsari, M.S
NIP. 196801161994032001

DAFTAR ISI

LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
KATA PENGANTAR	v
ABSTRACT	ix
DAFTAR ISI	x
DAFTAR TABEL	xii
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian.....	18
1.4 Kegunaan Penelitian.....	18
1.4.1 Kegunaan Teoritis	18
1.4.2 Kegunaan Praktis.....	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	21
2.1 Penelitian Terdahulu.....	21
2.2 Landasan Teori	28
2.2.1 Konsep Pelayanan Publik.....	28
2.2.2 Jenis Pelayanan Publik	35
2.2.3 Kualitas Pelayanan Publik.....	36
2.2.4 Pajak.....	39
2.3 Kerangka Berpikir	42
BAB III METODE PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Lokasi Penelitian	44

3.3 Fokus Penelitian	44
3.4 Sumber data.....	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	50
3.6 Teknik analisis data	51
3.7 Keabsahan Data	54
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	58
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian.....	58
4.1.1 Gambaran Umum Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangkalan	58
4.1.2 Struktur Organisasi dan Tugas Pokok dan Fungsi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangkalan	59
4.1.3 Motto, Slogan, Visi, dan Misi Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bangkalan	62
4.1.4 Sumber Daya Manusia	63
4.2 Hasil Penelitian	67
4.2.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	68
4.2.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	75
4.2.3 <i>Responsiveness</i> (Daya Tanggap)	79
4.2.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	85
4.2.5 <i>Emphaty</i> (Empati)	89
4.3 Pembahasan	93
4.3.1 <i>Tangible</i> (Berwujud)	96
4.3.2 <i>Reliability</i> (Kehandalan).....	98
4.3.3 <i>Responsiveness</i> (Ketanggapan).....	100
4.3.4 <i>Assurance</i> (Jaminan)	102
4.3.5 <i>Emphaty</i> (Empati)	103
BAB V	112
5.1 Kesimpulan.....	112
5.2 Saran.....	114

DAFTAR PUSTAKA.....	116
----------------------------	------------

DAFTAR TABEL

Gambar 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2024	5
Tabel 1.2 Data Kendaraan Bermotor di Madura Tahun 2023.....	8
Tabel 1.3 Data jumlah Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bangkalan Tahun 2021- 2023	10
Tabel 1.4 Jumlah pengaduan Pelayanan 3 tahun Terakhir	17
Tabel 2.1 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu dan Penelitian sekarang.....	20
Tabel. 4.1 Jumlah Pegawai Samsat Berdasarkan jenis kelamin	61
Tabel 4.2 Jumlah Pegawai Samsat berdasarkan Satuan Instansi	62
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Berdasarkan status Kepegawaian	64
Tabel 4.4 Matriks Hasil Penelitian	104

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.2 Kerangka Berpikir Penelitian	41
Gambar 3.1 Komponen Teknis Analisis data	52
Gambar 4.1 Kantor Bersama Samsat Bangkalan	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Samsat Bangkalan	57

ABSTRACT

QUALITY OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES AT THE JOINT SAMSAT OFFICE IN BANGKALAN REGENCY

ADELIA PUTRI UTAMI

NPM. 21041010039

SAMSAT (One-Stop Integrated Administration System) is a government institution in Indonesia that is tasked with managing motor vehicle administration. The Samsat Office operates with the aim of providing fast, efficient, and transparent services to the public. The purpose of this study is to describe and analyze the Quality of Payment Services. The method used is descriptive qualitative, using observation and interview techniques. The purpose of this study is to describe and analyze the Quality of Motor Vehicle Tax Payment Services at the Joint Samsat Office of Bangkalan Regency. The results of the study The Joint Samsat Office of Bangkalan Regency is obliged to satisfy its customers as a public service organization. This is one of the efforts to increase public satisfaction in terms of service quality. The author will describe the data analysis in accordance with the research plan that has been in the research proposal on the Quality of Motor Vehicle Tax Payment Services at the Joint Samsat Office of Bangkalan Regency after summarizing the results of the study in the form of interviews and other supporting data related to the Bangkalan Samsat Office. There are several dimensions of service quality at the Samsat Office that are still lacking, so that it requires improved performance of employees/apparatus at the Bangkalan Samsat Office. Based on the results of the assessment of the five dimensions of service quality which include; tangible, reliability, responsiveness, assurance, and empathy, it can be concluded that overall the services provided by the Bangkalan Regency Samsat office have shown quality. However, there is still one dimension whose service is still lacking, so it needs to be improved.

Keyword: quality of service, administration, taxes

ABSTRAK

KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT DI KABUPATEN BANGKALAN

ADELIA PUTRI UTAMI

NPM. 21041010039

SAMSAT (Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap) merupakan lembaga pemerintahan di Indonesia yang bertugas mengelola administrasi kendaraan bermotor. Kantor Samsat beroperasi dengan tujuan memberikan pelayanan yang cepat, efisien, dan transparan kepada masyarakat. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembayaran. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif, dengan menggunakan teknik observasi dan wawancara. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Bersama Kabupaten Bangkalan. Hasil penelitian Kantor Samsat Bersama Kabupaten Bangkalan berkewajiban untuk memuaskan pelanggannya sebagai organisasi pelayanan publik. Hal tersebut menjadi salah satu upaya untuk meningkatkan kepuasan masyarakat dalam hal kualitas pelayanan. Penulis akan menguraikan analisis data sesuai dengan rencana penelitian yang telah ada dalam proposal penelitian tentang Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Bersama Kabupaten Bangkalan setelah merangkum hasil penelitian berupa wawancara dan data pendukung lainnya yang terkait dengan Kantor Samsat Bangkalan. Terdapat beberapa dimensi mutu pelayanan di Kantor Samsat yang masih kurang, sehingga memerlukan peningkatan kinerja pegawai/aparatur kantor Samsat Kabupaten Bangkalan. Berdasarkan hasil penilaian terhadap kelima dimensi mutu pelayanan yang meliputi; tangible, reliabilitas, daya tanggap, assurance, dan empathy, dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Kabupaten Bangkalan sudah menunjukkan mutu. Namun masih terdapat satu dimensi yang pelayanannya masih kurang, sehingga perlu adanya peningkatan.

Kata Kunci : Kualitas Pelayanan, Administrasi, Pajak.