

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN**
*(Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung
Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))*

SKRIPSI

*Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh gelar sarjana
Departemen Pendidikan Kewarganegaraan*



Oleh:

Rina Ningsih

NIM 1606663

**DEPARTEMEN PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG**

2020

Rina Ningsih, 2020

*EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI
PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC)
dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))*

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN**
*(Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung
Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))*

Oleh:

Rina Ningsih

NIM. 1606663

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat untuk
memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Departemen Pendidikan
Kewarganegaraan

© Rina Ningsih

Universitas Pendidikan Indonesia

2019

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian
dengan dicetak ulang, difotocopi, atau dengan cara lainnya tanpa seizin peneliti

Rina Ningsih, 2020

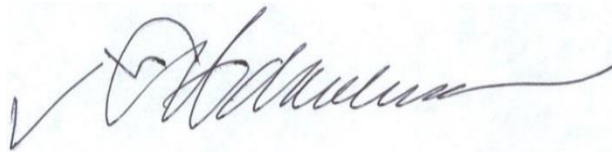
**EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI
PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC)
dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))**

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN
(Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem
Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung *Bandung*
***Trade Center dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center*)**

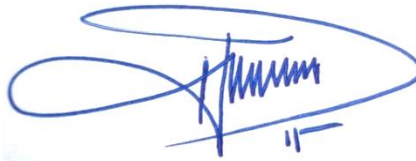
Disetujui dan disahkan oleh pembimbing:

Pembimbing I



Prof. Dr. H. A. Azis Wahab, M.A.
NIP. 19430401 196709 1 001

Pembimbing II



Dr. Prayoga Bestari, M.Si.
NIP. 19750414 200501 1 001

Mengetahui,

Ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan
Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial
Universitas Pendidikan Indonesia



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si.
NIP. 19620316 198803 1 003

Skripsi ini telah diuji pada

Hari, Tanggal

: Senin, 31 Agustus 2020

Tempat

: Gedung FPIPS UPI Bandung

Panitia ujian terdiri dari

:

1. Ketua :



Dr. Agus Mulyana, M.Hum.

NIP. 19660808 199103 1 002

2. Sekretaris :



Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si.

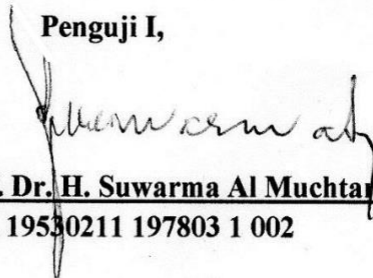
NIP. 19620316 198803 1 003

3. Penguji

Penguji I

:

Penguji I,

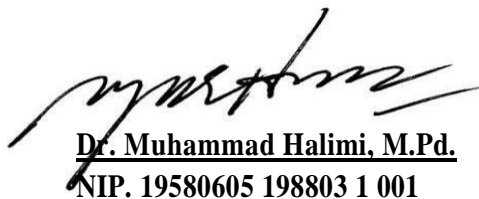


Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, S.H., M.Pd.

NIP. 19530211 197803 1 002

Penguji II :

Penguji II,

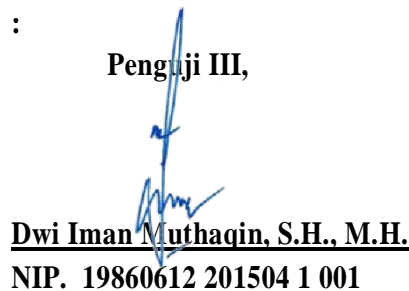


Dr. Muhammad Halimi, M.Pd.

NIP. 19580605 198803 1 001

Penguji III :

Penguji III,



Dwi Iman Muthaqqin, S.H., M.H.

NIP. 19860612 201504 1 001

Rina Ningsih, 2020

EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

LEMBAR PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi dengan judul **“Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Di Pusat Perbelanjaan (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center)”** ini berserta seluruh isinya adalah benar-benar karya saya sendiri. Saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara-cara yang tidak sesuai dengan etika ilmu yang berlaku dalam masyarakat keilmuan. Atas pernyataan ini, saya siap menanggung risiko atau sanksi apabila di kemudian hari ditemukan adanya pelanggaran etika keilmuan atau ada klaim dari pihak lain terhadap keaslian karya saya ini.

Bandung, Agustus 2020
Yang membuat pernyataan,

Rina Ningsih
NIM. 1606663

KATA PENGANTAR

Segala puji dan syukur senantiasa peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, karena atas kehendak-Nya peneliti dapat menyelesaikan penyusunan skripsi yang Berjudul “Efektivitas Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Yang Dilakukan Di Pusat Perbelanjaan (Study Komparatif Di Pusat Perbelanjaan Antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) Dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC)”.

Skripsi ini disusun peneliti untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar sarjana Pendidikan pada Departemen Pendidikan Kewarganegaraan, Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial, Universitas Pendidikan Indonesia. Tujuan penulisan skripsi ini adalah untuk mengetahui efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di pusat perbelanjaan pada gerai *samsat outlet Bandung Trade Center* Kota Bandung dan *samsat outlet Gunungsari Trade Center* Kota Cirebon.

Peneliti menyadari tanpa bantuan dan dorongan, baik dalam bentuk motivasi, pengarahan, bimbingan, dan diskusi maka skripsi ini tidak akan terwujud. Pada kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan yang tiada hentinya kepada peneliti. Semoga Allah SWT membalas semua kebaikannya dengan berlipat ganda dan skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti khususnya dan pembaca pada umumnya. Aamiin.

Bandung, Agustus 2020

Rina Ningsih
NIM. 1606663

UCAPAN TERIMA KASIH

Puji dan syukur peneliti panjatkan kehadirat Allah SWT, atas berkat rahmat dan karunia-Nya peneliti dapat menyelesaikan skripsi ini tepat pada waktunya. Dalam penulisan skripsi ini, peneliti banyak mendapat bantuan berupa do'a, ilmu, motivasi, dukungan, arahan, bimbingan, semangat dan hal lain yang bermanfaat dari berbagai pihak. Oleh karena itu, dalam kesempatan ini peneliti mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. Allah SWT dan Kedua orang tua tersayang bapak Saim, S.Ag. dan ibu Entin Laelasari yang senantiasa memberikan kasih sayang, do'a dan pengorbanan yang begitu besar baik moril maupun materil yang tidak terhingga bagi anaknya, serta kepada kakakku tersayang dan tercinta Nani Nuroniah, S.Pd. beserta kakak ipar Oco Suarsa, S.Pd. yang selalu siap siaga membantu adiknya dalam menyusun skripsi ini. Serta ponakanku tersayang Khaliza Putri Suanika yang selalu membuat penulis tersenyum. Semoga dengan terselesaikannya skripsi ini peneliti dapat membuat kedua orang tua Bahagia.
2. Bapak Prof. Dr. H. A. Azis Wahab, M.A. selaku pembimbing I yang telah memberikan saran, motivasi, bimbingan, dan nasehat kepada peneliti selama penyusunan skripsi ini. Terima kasih atas waktunya, ilmu dan kesabaran dalam membimbing skripsi peneliti.
3. Bapak Dr. Prayoga Bestari, M.Si. selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu di sela-sela kesibukannya untuk membimbing peneliti, serta telah memberikan saran, bimbingan, nasehat dan sumbangan pikiran yang sangat berharga dalam membimbing dan mengarahkan peneliti selama penyusunan skripsi ini, serta dengan sabar selalu membimbing peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
4. Ibu Sri Wahyuni Tanszil, M.Pd. selaku dosen pembimbing akademik yang telah membimbing saya selama menyelesaikan perkuliahan.
5. Bapak Prof. Dr. H. Dasim Budimansyah, M.Si. selaku ketua Departemen Pendidikan Kewarganegaraan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.

6. Bapak Dr. Agus Mulyana, M.Hum. selaku Dekan Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial Universitas Pendidikan Indonesia.
7. Bapak Prof. Dr. H. M. Solehuddin, M.Pd, M.A. selaku Rektor Universitas Pendidikan Indonesia.
8. Bapak dan Ibu dosen Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah memberikan ilmu yang bermanfaat bagi peneliti. Semoga ilmu dan pembelajaran yang bapak dan ibu dosen berikan senantiasa berguna bagi peneliti.
9. Bapak dan Ibu Staff di Departemen Pendidikan Kewarganegaraan yang banyak membantu peneliti dalam proses pengurusan keperluan skripsi ini. Terimakasih sudah selalu memberikan pelayanan terbaik bagi kami.
10. Bapak Ravi Wissha, S.I.P., M.Ap selaku Kasubag Tata Usaha SAMSAT Kota Bandung dan Bapak M. Erwin Safari selaku Staff Tata Usaha SAMSAT Padjajaran I Kota Bandung yang sudah mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian di SAMSAT Padjajaran pada gerai *samsat outlet Bandung Trade Center Kota Bandung*.
11. Bapak Epi Respiana, S.Sos. selaku Kasi Pendataan dan Penetapan SAMSAT Padjajaran I Kota Bandung yang sudah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
12. Bapak Ayi Jaelani, S.Ag., M.Si. selaku Kasubag Tata Usaha SAMSAT Kota Cirebon yang sudah mengizinkan peneliti melaksanakan penelitian di SAMSAT Kota Cirebon pada gerai *samsat outlet Gunungsari Trade Center Kota Cirebon*.
13. Bapak Nanang Sulaeman, S.Sos. selaku Kasi Pendataan dan Penetapan SAMSAT Kota Cirebon yang sudah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan informasi yang dibutuhkan penulis dalam penyusunan skripsi ini.
14. Jenisa Asri Permana selaku sahabat kosan, sahabat seperjuangan, sahabat sepercihuyan dan menjadi *one and only true best friend* di kehidupan perkuliahan, *always on and always kuy*, yang selalu mendengarkan keluh

kesah, selalu memberikan motivasi dan sharing-sharing informasi kepada penulis untuk memperbaiki penulisan skripsi ini, serta memberikan semangat satu sama lain demi menyelesaikan skripsi ini.

15. Indra Sarnita selaku sahabat, motivator pribadi yang selalu ada dan sabar menemani penulis kemanapun, serta memberikan dukungan dan semangat, nasihat dan saran yang membuat penyusun sadar untuk berusaha lebih baik dan bekerja lebih keras dalam penyusunan skripsi ini.
16. Yuliana Purwaningtyas yang selama ini menjadi *guidance friends, always on and always kuy*, selalu menyemangati, dan menjadi saksi lika-liku lelahnya proses penelitian dan bimbingan dalam penyusunan skripsi ini.
17. Teh Risty Nur Rohmawati kakak tingkat sekaligus *best brother*, yang tidak pernah gengsi untuk membantu adik tingkatnya, dan tidak pernah pelit dalam memberikan informasi dan pengalaman terkait skripsi dan sidang. Terimakasih teteh, sukses selalu tetehku!
18. Teman PPLku Amellia Komalawati dan Sabila Mukhlisonisa yang *always on* menjadi *my true best friend + my 990 call* selama penyusunan skripsi ini.
19. Sahabat masa remajaku Indri Mulyasari Pitaloka, Eha Siti Julaeaha, Nur Ratna Anggraeni, dan Yuni Permasih yang sudah menjadi pelampiasan untuk mencari kebahagiaan diluar ketika sudah merasa jenuh.
20. Kepada seluruh teman-teman di jurusan Pendidikan Kewarganegaraan Angkatan 2016, khususnya PKn 2016A yang telah memberikan semangat dan selalu mengisi rasa dalam hari-hari selama masa perkuliahan.
21. Kepada seluruh pihak yang tidak dapat peneliti sebutkan satu-persatu yang telah memberikan bantuan kepada peneliti dalam penyusunan skripsi ini. Terimakasih untuk segalanya.

Semoga Allah SWT memberikan balasan yang berlipat atas amalan dan bantuan yang telah diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Bandung, Agustus 2020

Rina Ningsih
NIM. 1606663

ABSTRAK

EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))

Masyarakat selalu menuntut pemerintah akan sebuah pelayanan publik yang lebih baik, memudahkan, serta lebih efektif. Untuk itu BAPENDA khususnya Kantor Bersama SAMSAT Kota Bandung dan Kantor Bersama SAMSAT Kota Cirebon memberikan pelayanan yang lebih mudah, cepat, dan transparan yaitu menciptakan layanan yang berada di pusat perbelanjaan yaitu SAMSAT outlet. Dengan adanya layanan SAMSAT outlet ini diharapkan dapat meningkatkan jumlah penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penelitian ini bertujuan mengetahui efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan di pusat perbelanjaan layanan SAMSAT outlet di Kantor Bersama SAMSAT Kota Bandung dan Kota Cirebon pada gerai SAMSAT outlet yang dibuka di pusat perbelanjaan *Bandung Trade Center Kota Bandung* dan *Gunungsari Trade Center Kota Cirebon*. Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan metode study komparatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini berupa kuisioner, observasi, dokumentasi, dan studi literatur. Teknik analisis data yang digunakan yaitu analisis statistic dan analisis deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada *samsat outlet* BTC Kota Bandung dan *samsat outlet* GTC Kota Cirebon dilaksanakan melalui berbagai tahapan dari mulai perencanaan, pelaksanaan, sosialisasi, dan pengaplikasiannya dapat dikatakan sudah efektif. Dilihat dari indikator dalam kriteria efektivitas yang menunjukkan hasil dari responden sebagian besar masyarakat Kota Bandung dan masyarakat Kota Cirebon menyatakan respon positif terhadap adanya program pelayanan pajak kendaraan bermotor di pusat perbelanjaan. Saran yang diberikan oleh peneliti dari hasil penelitian ini, perlunya peningkatan sosialisasi dari pihak petugas SAMSAT kepada masyarakat terhadap pentingnya membayar pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor.

Kata Kunci: Efektivitas Pelayanan, Kantor Bersama SAMSAT, Pajak Kendaraan Bermotor, Pusat Pebelanjaan (Trade Center).

ABSTRACT

THE EFFECTIVENESS OF TAX SERVICE POLICY ON MOTOR VEHICLES CONDUCTED IN THE SHOPPING CENTER (Comparative Study in the Shopping Center between the one-stop administration system branch offices (SAMSAT) Bandung City Bandung Trade Center (BTC) and Cirebon City Gunungsari Trade Center (GTC)

People always demand the government for a better, easier, and more effective public service. For this reason, BAPENDA, especially the SAMSAT Bandung City Joint Office and the Cirebon City SAMSAT Joint Office, provide easier, faster, and more transparent services, namely creating services in shopping centers, namely Samsat outlets. With the existence of this outlet samsat service, it is hoped that it can increase the amount of Motor Vehicle Tax (PKB) revenue which will increase Local Own Revenue (PAD). This study aims to determine the effectiveness of motorized vehicle tax services carried out at the Samsat outlet service shopping center in the Joint Office of SAMSAT Bandung City and Cirebon City at the Samsat outlet that opened in the Bandung Trade Center shopping center, Bandung City and Gunungsari Trade Center Cirebon City. This research uses a quantitative approach with a comparative study method. The data collection techniques used in this study were questionnaires, observation, documentation, and literature study. The data analysis technique used is statistical analysis and descriptive analysis. The results showed that the effectiveness of motor vehicle tax services at the Bandung City BTC outlet and Cirebon City GTC outlet was carried out through various stages, starting from planning, implementation, socialization and application to be said effective. Judging from the indicators in the effectiveness criteria that show the results of the respondents, most of the people of Bandung City and Cirebon City people expressed a positive response to the motor vehicle tax service program in shopping centers. Suggestions given by researchers from the results of this study, the need to increase the socialization of the SAMSAT officers to the public regarding the importance of paying taxes, especially Motor Vehicle Taxes.

Keywords: *Service Effectiveness, SAMSAT Joint Office, Motor Vehicle Tax, Shopping Center (Trade Center).*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
BAB 1 PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah.....	1
1.2 Rumusan Masalah	9
1.3 Tujuan Penelitian	10
1.4 Manfaat Penelitian	10
1.5 Struktur Organisasi Skripsi.....	11
BAB II TINJAUAN TENTANG KEBIJAKAN DAN IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PUBLIK	13
2.1 Tinjauan Tentang Kebijakan Publik.....	13
2.1.1 Definisi Kebijakan.....	13
2.1.2 Pengertian Kebijakan Publik.....	14
2.1.3 Implementasi Kebijakan	16
2.1.4 Ciri-Ciri Kebijakan Publik	18
2.1.5 Jenis-Jenis Kebijakan Publik.....	18
2.1.6 Tahap-Tahap Kebijakan Publik.....	19
2.2 Tinjauan Tentang Efektivitas Pelayanan Publik	21
2.2.1 Definisi Efektivitas Pelayanan Publik.....	21
2.2.2 Unsur-Unsur Pelayanan Publik	23
2.2.3 Asas-Asas Pelayanan Publik	24
2.2.4 Kualitas Pelayan Publik	24
2.3 Tinjauan Tentang <i>Good Governance</i> (Pemerintahan Yang Baik).....	28
2.3.1 Definisi <i>Good Governance</i>	28
2.3.2 Prinsip <i>Good Governance</i>	31
2.4 Tinjauan Tentang Kesadaran Hukum.....	33
2.4.1 Teori Kesadaran Hukum.....	33

viii

Rina Ningsih, 2020

EFEKTIVITAS KEBIJAKAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR YANG DILAKUKAN DI PUSAT PERBELANJAAN (Study Komparatif di Pusat Perbelanjaan antara Kantor Cabang Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Bandung Bandung Trade Center (BTC) dengan Kota Cirebon Gunungsari Trade Center (GTC))

Universitas Pendidikan Indonesia | repository.upi.edu | perpustakaan.upi.edu

2.4.2	Faktor-Faktor Kesadaran Hukum.....	34
2.4.3	Dasar Hukum.....	35
2.5	Tinjauan Umum Tentang Kantor SAMSAT Pajak kendaraan Bermotor	36
2.5.1	Definisi Pelayanan Pajak.....	36
2.5.2	Fungsi Pajak	37
2.5.3	Asas-Asas Pemungutan Pajak	38
2.5.4	Kantor Bersama SAMSAT.....	39
2.5.5	Pajak Kendaraan Bermotor	40
2.5.6	Inovasi Pelayanan	41
2.6	Kepuasan Masyarakat.....	41
2.6.1	Pengertian Kepuasan Masyarakat.....	41
2.7	Tinjauan Umum Tanggung Jawab Warga Negara.....	42
2.7.1	Pengertian Warga Negara	42
2.7.2	Pengertian Masyarakat.....	44
2.7.3	Pengertian <i>Civic Responsibility</i>	45
2.7.4	Karakteristik <i>Civic Responsibility</i>	46
2.7.5	<i>Civic Participation</i>	48
BAB III	METODE PENELITIAN	50
3.1	Desain Penelitian.....	50
3.1.1	Pendekatan Penelitian	50
3.1.2	Metode Penelitian	51
3.2	Uji Persyaratan Pra Penelitian	52
3.2.1	Uji Validitas	52
3.2.2	Uji Reliabilitas.....	54
3.3	Lokasi dan Partisipan Penelitian	55
3.3.1	Lokasi Penelitian	55
3.3.2	Partisipan Penelitian	56
3.3.3	Teknik Pengambilan Sampel.....	60
3.4	Instrumen Penelitian.....	61
3.5	Variabel Penelitian	61
3.6	Teknik Pengumpulan Data	66
3.7	Teknik Pengolahan Data.....	68
3.8	Prosedur Penelitian.....	72
3.9	Uji Normalitas Data	74

3.10 Teknik Analisis Data	75
3.11 Jadwal Penelitian	76
BAB IV TEMUAN DAN BAHASAN	77
4.1 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Jawa Barat dan Unit Pelaksana Teknis Dinas SAMSAT Kota Bandung dan Kota Cirebon	77
4.1.1 Sejarah Badan Pendapatan Daerah	77
4.1.2 Kedudukan, Tugas, dan Fungsi	78
4.1.3 Visi Misi	78
4.1.4 Sejarah terbentuknya SAMSAT	79
4.1.5 Tujuan Samsat	80
4.2 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	81
4.2.1 Profil Samsat Kota Bandung	81
4.2.2 Frofil Samsat Kota Cirebon	83
4.3 Temuan dan Pembahasan	85
4.3.1 Efektifitas Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Pusat Perbelanjaan	85
4.3.2 Pengaruh pelayanan SAMSAT di pusat perbelanjaan terhadap kemauan wajib pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor	103
4.3.3 Respon Masyarakat Terhadap Adanya Loker Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Pusat Perbelanjaan	121
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	145
5.1 Simpulan	145
5.1.1 Simpulan Umum	145
5.1.2 Simpulan Khusus	146
5.2 Implikasi	146
5.3 Rekomendasi	147
5.3.1 Bagi Pemerintah (khususnya Gubernur Jawa Barat)	147
5.3.2 Bagi Pemerintah Khususnya Pejabat Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (Kepala Pusat dan Kasi Pendataan dan Penetapan SAMSAT Pajajaran I Kota Bandung dan Kepala Pusat dan Kasi Pendataan dan Penetapan SAMSAT Kota Cirebon)	148
5.3.3 Bagi Masyarakat Kota Bandung dan Kota Cirebon	148
5.3.4 Bagi Pendidikan Kewarganegaraan (khususnya Dosen dan Mahasiswa Jurusan Pendidikan Kewarganegaraan)	148
5.3.5 Peneliti Selanjutnya	149

DAFTAR PUSTAKA	150
LAMPIRAN	154
RIWAYAT PENULIS	247

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Peningkatan Jumlah kendaraan Bermotor Di Indonesia.....	7
Tabel 1.2	Daftar Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Barat.....	7
Tabel 2.4	Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2005 Tentang Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009, Bab 14 Tentang Penciptaan Tata Pemerintah Yang Bersih dan Berwibawa.....	32
Tabel 3.1	Hasil Analisis Uji Validitas Angket.....	52
Tabel 3.2	Hasil Uji Reliabilitas.....	55
Tabel 3.3	Jumlah Penduduk Perkecamatan Di Kota Bandung.....	57
Tabel 3.4	Jumlah Penduduk Perkelurahan Di Kota Cirebon.....	58
Tabel 3.6	Operasional Variabel.....	62
Tabel 3.7	Skala Penilaian.....	69
Tabel 3.8	Deskripsi Persentase.....	71
Tabel 3.9	Kerangka Berpikir.....	72
Tabel 3.11	Jadwal Penelitian.....	76

DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Tahapan Kebijakan Publik.....	20
Bagan 2.2 Model Kebijakan.....	21
Bagan 2.3 Komponen <i>Good Governance</i>	30
Bagan 3.5 Variabel Penelitian.....	62
Bagan 3.10 Prosedur Penelitian.....	74
Bagan 4.3 Struktur Kepengurusan SAMSAT Padjajaran I Kota Bandung.....	82
Bagan 4.6 Struktur Kepengurusan SAMSAT Kota Cirebon.....	84

DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1	Profil SAMSAT Padjajaran I Kota Bandung.....	81
Gambar 4.2	Profil SAMSAT <i>Outlet Bandung Trade Center</i> Kota Bandung.....	81
Gambar 4.4	Profil SAMSAT Kota Cirebon.....	83
Gambar 4.5	Profil SAMSAT <i>Outlet Gunungsari Trade Center</i> Kota Cirebon....	83
Gambar 4.7	Pemahaman Masyarakat Terhadap Kebijakan.....	85
Gambar 4.9	Pengetahuan Masyarakat.....	87
Gambar 4.11	Sosialisasi Kebijakan.....	88
Gambar 4.13	Tingkat Ketercapaian.....	90
Gambar 4.17	Pembinaan dan Pengarahan.....	94
Gambar 4.19	Monitoring Kebijakan.....	95
Gambar 4.21	Pola Pelayanan.....	97
Gambar 4.23	Kualitas Pelayanan.....	99
Gambar 4.25	Perubahan Nyata.....	104
Gambar 4.29	Pemberian Sanksi.....	107
Gambar 4.33	Sanksi.....	111
Gambar 4.35	Upaya Meningkatkan Partisipasi Wajib Pajak.....	112
Gambar 4.39	Pengetahuan Program Kebijakan.....	115
Gambar 4.41	Pengaruh Pelayanan SAMSAT <i>Outlet</i> Terhadap Kemauan Wajib Pajak dalam Membayar Pajak.....	117
Gambar 4.43	Respon Masyarakat.....	122
Gambar 4.65	Partisipasi Masyarakat.....	138
Gambar 4.67	Kepuasan Masyarakat.....	140
Gambar 4.69	Kesadaran Masyarakat.....	141

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku:

- Adisasmita. (2011). *MANajemen Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Agustino, Leo. (2008). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Arikunto, S. (2006). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: PT. Rineka Cipta.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Arthur G. Gedeian. Dkk. (1991). *Organization Theory And Design*. Jakarta: Universitas Terbuka.
- Azwar, S. (2012). *Reliabilitas dan Validitas*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar
- Bagus Ida Mantra. (1991). *Pengantar Studi Demografi*. Yogyakarta: Nur Cahaya.
- Bahri. (2008). *Konsep dan Definisi Konseptual*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Boediono. (2003). *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Darwis, R. (2008). *Hukum Adat*. Bandung: Laboraturium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Devano. & Rahayu. (2006). *Perpajakan: Konsep, Teori, Dan Isu*. Jakarta: Kencana.
- Dunn, William N, (2000). *Pengantar Analisa Kebijakan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mata Pers.
- Fermana, S. (2009). *Kebijakan Publik Sebuah Tinjauan Filosofis*. Jogjakarta: Ar-Ruzz Media.
- Harsono. (1992). *Hukum Tata Negara Perkembangan Pengaturan Kewarganegaraan*. Yogyakarta: Liberty.
- Hasan, I. (2006). *Analisis Data Penelitian dengan Statistika*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Horton Paul. B, dan Chester L. Hunt. (1987). *Sosiologi*. Jilid I. Diterjemahkan oleh Aminudin Ram & Tita Sobari. Jakarta: Erlangga.
- Huraerah, Abu. (2008). *Pengirganisasian dan Pengembangan Masyarakat Model dan Strategi pengembangan Berbasis Kerakyatan*. Bandung: Humaniora.
- Husein, Umar. (2005). *Metode Penelitian*. Jakarta: Salemba Empat
- Kartono & Kartini. (1996). *Pengantar Metodologi Riset Sosial*. Bandung: Mandar Maju.
- Komalasari, K dan Syaifullah. (2009). *Kewarganegaraan Indonesia (Konsep, Perkembangan, dan Masalah Kontemporer)*. Bandung: Departemen Pendidikan Kewarganegaraan FPIPS UPI.
- Kotler, Philip. (2000). *Marketing Management*. Upper Sadle River

- Kurniawan, Taufik. (2017). *Birokrasi dan manajemen pelayanan publik*. Bandung: Lekkas.
- LAN. (2007). *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi
- Maftuh, Bunyamin. (2008). *Pendidikan Resolusi Konflik: Membangun Generasi Muda yang Mampu Menyelesaikan Konflik Secara Damai*. Bandung: CV Yasindo Multi Aspek.
- Margaretha. (2003). *Kualitas Pelayanan: Teori dan Aplikasi*. Mandar Maju: Jakarta
- Martini & Nawawi. (1992). *Instrumen Penelitian Bidang Sosial*. Yogyakarta: Gadjah mada University Pres.
- Nasution. (2003). *Metode Research*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Ndraha, T. (1990). *Pengembangan Masyarakat Mempersiapkan Masyarakat Tinggal Landas*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Nurmalina, Komala dan Syaifullah. (2008). *Memahami Pendidikan Kewarganegaraan*. Bandung: Laboratorium PKn.
- Pasolong, Harbani. (2011). *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta
- Resmi, Siti. (2013). *Perpajakan Teori Dan Kasus*. Jakarta: Salemba Empat.
- Resmi, Siti. (2014). *Perpajakan Teori dan Kasus (Buku Edisi 1 & 8)*. Jakarta: Salemba Empat.
- Riduwan. (2012). *Metode & Teknik Menyusun Proposal Penelitian*. Bandung: Alfabeta.
- Riyanto, Agus. (2011). *Aplikasi Metodologi Penelitian Kesehatan*. Yogyakarta: Nuha Medika
- Schmandt, Henry J. (2009). *Filsafat Politik: Kajian Histori dari Zaman Yunani Kuno Sampai Zaman Modern*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Sedarmayanti. (2009). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan yang Baik)*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sedarmayanti. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia Reformasi Birokrasidan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: PT Refka Aditama
- Sitorus, M. (2009). *Spektroskopi (Elusidasi Struktur Molekul Organik)*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sugianto. (2007). *Metode Pengolahan Data*. Bandung: Alfabeta CV.
- Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta CV.

- Suharno. (2010). *Dasar-Dasar Kebijakan Publik*. Yogyakarta: UNY Press.
- Suharto, E. (2012). *Analisis Kebijakan Publik Panduan Praktis Mengkaji Masalah dan Kebijakan Sosial*. Bandung: Alfabeta Bandung.
- Suharto, Edi. (2010). *Analisis Kebijakan Publik*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sukmadinata, & Syaodih, Nana. (2008). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: PT. remaja Rosdakarya.
- Sukarton Marmosudjono. (1989). *Penegakan Hukum di Negara Pancasila*. Jakarta: Pustaka Kartini.
- Sulistyo, B., & Budi, W. (2009). *Birokrasi Publik (Perspektif Ilmu Administrasi Publik)*. Bandar Lampung: CV Badranaya.
- Suriakusumah, dkk. (2008). *Buku Ajar Sistem Pemerintahan Daerah*. Bandung: Laboratorium PKn-FPIPS.
- Suriakusumah. & Bestari, P. (2009). *Sistem Pemerintahan Daerah*. Bandung: Laboratorium Pendidikan Kewarganegaraan.
- Surjadi. (2012). *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Refika Aditama.
- Sutaryo. (2005). *Dasar-Dasar Sosialisasi*. Jakarta: Rajawali Press.
- Soerjono Soekanto. (1982). *Kesadaran dan Kepatuhan Hukum*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Tanzeh, Ahmad. (2009). *Pengantar Metode Penelitian*. Yogyakarta: Teras.
- Thoha, Miftah. (2010). *Birokrasi & Politik Di Indonesia*. Jakarta: Rajagrafindo Persada.
- Wahab, Solihin, A. (2012). *Analisis Kebijakan, dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Warsito, R. (2012). *Antropologi Budaya*. Yogyakarta: Ombak.
- Widagdho, Djoko. (1991). *Ilmu Budaya Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Widaghdho, Djoko. (2010). *Ilmu Budaya Dasar*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Winarno, Budi. (2007). *Kebijakan Publik: teori dan proses*. Yogyakarta: Med Press.
- Winarno, Budi. (2008). *Globalisasi Peluang atau Ancaman Bagi Indonesia*. Pringwulung: Gelora Aksara Pratama.
- Winarno, Budi. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi (Teori Proses dan Studi Kasus Komparatif)*. Yogyakarta: CAPC (Center Of Academic Publishing Service)
- Yuniarto, Bambang. (2011). *Membangun Kesadaran Warga Negara dalam Pelestarian Lingkungan*. Yogyakarta: Deepublish.

Zuaraida, Ida. & L. Y. Advianto. (2011). *Penagihan Pajak Pusat dan Pajak Daerah*. Bogor: Ghalia Indonesia.

Artikel Jurnal dan Skripsi:

- Adi Nugrohom, Rahman, dan Zulaikha. (2012). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Dengan Kesadaran Membayar Pajak Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Pajak Orang Pribadi Yang Satu)*. Diponegoro Journal of Accounting Vol. 1 No. 2.
- Adrison, K.M., Martinez, A.L., & Galdi, F.C. (2012). *The Effect of Leverage on Earnings Management in Brazil*. Advances In Scientific And Applied Accounting Vol. 5, No. 5. ISSN 1983-8611.
- Agusnar H, Nainggolan I, Sukirman. (2013). *Mechanical Properties of Paper From Oil Palm Pulp Treated With Chitosan From Horseshoe Crab*. Journals Advances In Environmental Biology. Vol. 7. No. 12. AENSI 3857.
- Agustina, Fransisca. (2016). *Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Tenggarong Seberang*. Ejournal Ilmu Pemerintahan. 04 (04), hlm. 1-7, Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Unmul.
- Ari Setyo Nugroho. (2014). *Tinjauan Kualitas Batako Dengan Pemakaian Bahan Tambah Limbah Gypsum*. Tugas Akhir, (Jurnal Teknik Sipil), Fakultas Teknik, Universitas Muhammadiyah Surakarta.
- Aripin dan Daud. (2014). *Peran Administrator Publik Dalam Formulasi dan Implementasi Kebijakan (Analisis Kurikulum 2013)*. Jurnal Academi. 06, (01), ISSN: 1411-3341. Fisip Untad.
- Arisaputra, M.I. (2013). *Penerapan Prinsip-Prinsip Good Governance Dalam Penyelenggaraan Reforma Agraria Di Indonesia*. Jurnal Yuridika. 28 (02). Unair. ISSN: 0215-840X.
- Crystalia, O. G. (2015). *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*. (Skripsi). UNY Yogyakarta: Tidak Diterbitkan.
- Esmi Warasih. (2014). *Kepatuhan Hukum*. (Jurnal TAPIs). Januari Vol 10. No 1
- Gandara, Yoga. (2013). *Implementasi Kebijakan Pemerintah Kota dalam Upaya Pemeliharaan Ruang Terbuka Hijau di Kota Bandung*. [Skripsi Online]. UPI Bandung: Tidak Diterbitkan.
- Hisbani, Dkk. (2015). *Penerapan Inovasi Pelayanan Publik di Dinas Kependudukan dan Catatan Sipil Kabupaten Enrekang*. Kolaborasi: Jurnal Administrasi Publik. 01 (03), hlm. 266 – 277. Fisipol, Unismuh.
- Maliki, W. (2012). *Analisis Implementasi Kebijakan Kurikulum Seni Budaya Keterampilan Di Sekolah Dasar Nasional 1 Bekas, Jawa Barat*. (Tesis). UI Jakarta: Tidak Diterbitkan.

- Maryam, N. S. (2016). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Jurnal Ilmu Politik dan Komunikasi. 06, (01), 1-18, Politeknik Kridatana Bandung.
- Masruroh, Siti dan Zulaikha. (2013). *Pengaruh Kemanfaatan NPWP, Pemahaman Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Empiris pada WPOP Di Kabupaten Tegal)*. Journal of Accounting Vol. 2 No. 4. Diponegoro.
- Panjaitan, J.E dan Yuliati, A.L. (2016). *Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan pada JNE Cabang Bandung*. DeReMa Jurnal Manajemen. 11, (02). Universitas Telkom Bandung.
- Sitorus, M. (2008). *Pengaruh Pemberdayaan dan Perilaku Karyawan terhadap Kualitas Pelayanan Perizinan SIUP pada Dinas Perindustrian dan Perdagangan Kota Medan*. Jurnal Administrasi Publik. 05 (02), 209-231. Universitas Parahyangan Bandung.
- Sugiana, P. M. (2012). *Implementasi Kebijakan Penanggulangan Kemiskinan Melalui Program Pemberdayaan Ekonomi Kelompok Usaha Bersama (Kube) Di Jakarta Selatan*. (Tesis). UI Jakarta: Tidak Diterbitkan.
- Sugiyah. (2010). *Partisipasi Komite Sekolah dalam Penyelenggaraan Rintisan Sekolah Bertaraf Internasional di Sekolah Dasar Negeri IV Wates*. [Tesis]. PPs UNY. Kabupaten Kulon Progo.
- Suharto, A. A. (2012). *Pengaruh Kualitas Sumber Daya Manusia, Komitmen, dan Motivasi Terhadap Kinerja Pegawai pada Inspektorat Kabupaten Kediri*. Vol. 1, (03). Jurnal Ilmu Manajemen. Revitalisasi
- Supadmi, Ni Luh. (2009). *Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan*. (Jurnal Akuntansi dan Bisnis). Vol. 4 No. 2.
- Susanto, Herry. (2012). *Juara II Lomba Artikel Pajak Nasional Direktorat Jenderal Pajak*. [Online]. Diakses dari [http.pajak.go.id](http://pajak.go.id).
- Tanaya, N.S.A. (2015). *Analisis Implementasi Kebijakan Program Nasional Pemberdayaan Masyarakat MAndiri Perdesaan (Pnpm Mp) Studi Kasus Di Kecamatan Manggis Kabupaten Karangasem Tahun 2009 dan 2010*. 01, (02). Jurnal Penelitian Administrasi Publik. Universitas 17 Agustus Surabaya.
- Taufiqurakhman. (2014). *Kebijakan Publik Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers).
- Widayati dan Nurlis. (2010). *Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kemauan Untuk Membayar Pajak Wajib Pajak Orang Pribadi Yang Melakukan Pekerjaan Bebas (Studi Kasus Pada KPP Pratama Gambir Tiga)*. Simposium Nasional Akuntansi XIII, Purwokerto.

Sumber Publikasi Departemen atau Lembaga Pemerintah

Departemen Keuangan Republik Indonesia. *Peraturan Menteri Keuangan Republic Indonesia Nomor 192/PMK.03/2007 Tentang Tata Cara Penetapan Wajib Pajak Dengan Kriteria Tertentu Dalam Rangka Pengembalian Pendahuluan Kelebihan Pembayaran Pajak.*

Keputusan Gubernur Nomor 39 Tahun 2010 tentang *Tugas Pokok, Fungsi, Rincian Tugas Unit dan Tata Kerja Unit pelaksana Teknis Dinas di lingkungan Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Barat.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No. 25 tahun 2004 tentang *Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instalansi Pemerintah.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang *Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.*

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia. Keputusan Pendayagunaan Aparatur Negara No. 53/KEP/M.PAN/9/2002 Tentang *Pedoman Pelaksanaan Penilaian dan Penghargaan Citra Pelayanan Prima Sebagai Unit Pelayanan Percontohan.*

Peraturan Presiden (PERPRES) Nomor 5 Tahun 2015 Tentang *Penyelenggaraan Sistem Administrasi MANunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor*

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2005 Tentang *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional Tahun 2004-2009.*

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945

Undang-Undang Dasar Nomor 23 Tahun 2014 Tentang *Pemerintahan Daerah*

Undang-Undang Dasar Nomor 25 Tahun 2009 Tentang *Pelayanan Publik*

Undang-Undang Dasar Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Tentang *Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan*

Sumber Internet:

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA). [Online]. Diakses dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/sejarah-bapenda>.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat (BAPENDA). [Online]. Diakses dari <https://bapenda.jabarprov.go.id/rencana-strategis/4/>.

Badan Pusat Statistik Kota Bandung (BPS). [*Online*]. Diakses dari <https://bandungkota.bps.go.id/subject/12/kependudukan.html#subjekViewTab3>.

Badan Pusat Statistik Kota Cirebon (BPS). [*Online*]. Diakses dari <https://cirebonkota.bps.go.id/dynamictable/2019/09/06/67/jumlah-penduduk-per-kelurahan-di-kota-cirebon-tahun-2016---2018.html>.

Badan Pusat Statistik Republik Indonesia (BPS). [*Online*]. Diakses dari <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133>.