

No. Daftar FPIPS : 2544/UN40.F2.1/2021

**IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR
(Studi Deskriptif di Samsat Majalengka)**

SKRIPSI

Diajukan untuk memenuhi sebagian syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana
Pendidikan Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan



Disusun oleh:

Ilham Rusyad Nurdin

1704388

**PROGRAM STUDI PENDIDIKAN KEWARGANEGARAAN
FAKULTAS PENDIDIKAN ILMU PENGETAHUAN SOSIAL
UNIVERSITAS PENDIDIKAN INDONESIA
BANDUNG
2021**

i

**IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Deskriptif di Samsat Majalengka)

Oleh:

Ilham Rusyad Nurdin

Sebuah skripsi yang diajukan untuk memenuhi salah satu syarat memperoleh gelar Sarjana Pendidikan pada Fakultas Pendidikan Ilmu Pengetahuan Sosial

©Ilham Rusyad Nurdin
Universitas Pendidikan Indonesia
Agustus 2021

Hak Cipta dilindungi Undang-Undang

Skripsi ini tidak boleh diperbanyak seluruhnya atau sebagian, dengan di cetak ulang, di fotokopi, atau cara lainnya tanpa izin dari penulis.

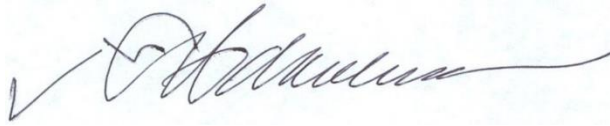
ILHAM RUSYAD NURDIN

**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI
IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM
MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR**

(Studi Deskriptif di Samsat Majalengka)

Disetujui dan Disahkan oleh Pembimbing:

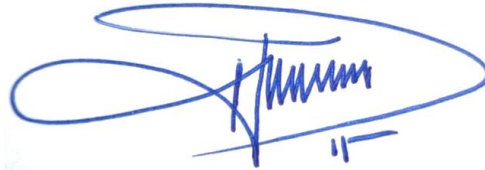
Pembimbing I



Prof. Dr. H. Abdul Azis Wahab, M.A.

NIP 19430401 196709 1 001

Pembimbing II



Dr. Prayoga Bestari, M.Si.

19750414 200501 1 001

**Mengetahui,
Ketua Program Studi Pendidikan Kewarganegaraan**



Dr. Susan Fitriasaki, M.Pd.

19820730 200912 2 004

iii

LEMBAR PENGESAHAN PENGUJI

Skripsi telah diuji pada

Hari/Tanggal : Senin, 30 Agustus 2021

Tempat : Zoom Meeting

Panitia Ujian Terdiri Dari :

1. Ketua

: 
Dr. Agus Mulyana, M.Hum
NIP. 19660808 199103 1 002

2. Sekertaris

:

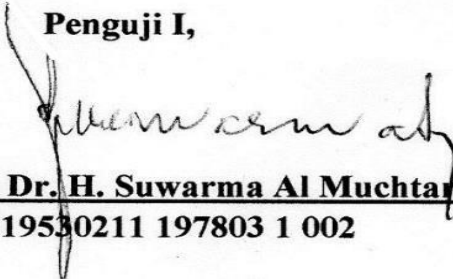


Dr. Susan Fitriasari, M.Pd.
NIP. 19820730 200912 2 004

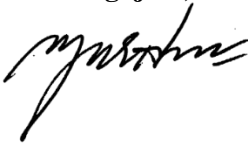
3. Penguji
Penguji I

:

Penguji I,


Prof. Dr. H. Suwarma Al Muchtar, S.H., M.Pd.
NIP. 19530211 197803 1 002

Penguji II,


Dr. Muhammad Halimi, M.Pd.
NIP. 19580915 198603 1 003

Penguji III,


Dr. Leni Anggraeni, M.Pd.
NIP. 19840222 200912 2 014

ABSTRAK

IMPLEMENTASI PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM UPAYA MENINGKATKAN MUTU PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Deskriptif di Kantor Samsat Kabupaten Majalengka)

Penelitian ini dilatar belakangi oleh permasalahan yang timbul karena meningkatnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Majalengka. Hal ini menuntut Kantor Bersama Samsat sebagai penyelenggara pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada Wajib Pajak. Salah satu upaya yang dilakukan adalah peningkatan pelayanan pembayaran Pajak Pembayaran Kendaraan Bermotor melalui layanan inovasi Samsat Keliling. Tujuan dari penelitian ini adalah mengungkap permasalahan terkait pelaksanaan program Samsat Keliling. Pendekatan yang digunakan untuk mengungkap permasalahan-permasalahan tersebut adalah penelitian kualitatif, dan metode yang digunakan adalah metode deskriptif. Pengumpulan data dilakukan melalui teknik observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Subjek penelitian ini adalah pegawai samsat pusat Kabupaten Majalengka, pegawai samsat keliling, dan masyarakat. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa 1) pelaksanaan program Samsat Keliling di Kabupaten Majalengka sudah berjalan sesuai dengan tujuannya yaitu, meningkatkan mutu pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan rata-rata peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada awal tahun 2016 mencapai 50%. 2) kendala yang dihadapi dalam pelaksanaan program Samsat Keliling yaitu masih terbatasnya mobil Samsat Keliling sehingga belum bisa menjangkau seluruh wilayah Kabupaten Majalengka, kesadaran wajib pajak, sarana dan prasarana, serta keterbatasan wilayah. 3) upaya-upaya yang dilakukan diantaranya memiliki akses wilayah yang mudah dijangkau oleh masyarakat supaya pelayanan yang diberikan lebih efektif dan efisien.

Kata Kunci: Kebijakan Program Samsat Keliling, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Mutu Pelayanan Publik

ABSTRACT

IMPLEMENTATION OF THE SAMSAT KELILING PROGRAM IN EFFORTS TO IMPROVE TAX PAYMENT SERVICES FOR MOTOR VEHICLES (Descriptive Study at Samsat Office, Majalengka Regency)

This research is motivated by the problems arising from the increasing number of motorized vehicles in Majalengka Regency. This requires the Samsat Joint Office as a public service provider, to always strive to provide quality services to taxpayers. One of the efforts made is to improve motor vehicle payment tax payment services through the mobile Samsat innovation service. The purpose of this research is to reveal problems related to the implementation of the Mobile Samsat program. The approach used to reveal these problems is qualitative research, and the method used is descriptive methods. Data collection was carried out through observation, interview, and documentation study techniques. The subjects of this study were employees of the Central Samsat Majalengka Regency, the mobile Samsat employees (Jatiwangi), and the community. The results of this study indicate that 1) the implementation of the Mobile Samsat program in Majalengka Regency has been running according to its purpose, namely, improving the quality of public services, especially motor vehicle tax payment services with an average increase in Regional Original Income (PAD) in early 2016 reaching 50%. 2) the obstacles faced in implementing the Mobile Samsat program are the limited number of Mobile Samsat cars so that they cannot reach all areas of Majalengka Regency, the awareness of taxpayers, facilities and infrastructure, and limited areas. 3) the efforts made include having access to areas that are easily accessible by the community so that the services provided are more effective and efficient.

Keywords: Mobile Samsat Program Policy, Motor Vehicle Tax (PKB), Quality of Public Services

DAFTAR ISI

PERNYATAAN	i
KATA PENGANTAR	ii
UCAPAN TERIMA KASIH	iii
ABSTRAK	vi
ABSTRACT	vii
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian	1
1.2 Rumusan Masalah Penelitian	6
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4 Manfaat Penelitian	7
1.5 Struktur Organisasi Skripsi	9
BAB II KAJIAN PUSTAKA	11
2.1 Tinjauan Umum Tentang Kebijakan Publik	11
2.1.1 Pengertian Kebijakan Publik.....	11
2.1.2 Proses Perumusan Kebijakan Publik	17
2.1.3 Kebijakan Publik Sebagai Kajian Pendidikan Kewarganegaraan.....	22
2.2 Implementasi Kebijakan	23
2.2.1 Pengertian Implementasi Kebijakan	23
2.2.2 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Implementasi Kebijakan	25
2.2.3 Model-Model Implementasi Kebijakan	27
2.3 Tinjauan tentang Sistem Administrasi Manunggal	

Satu Atap (SAMSAT).....	29
2.4 Sejarah dan Dasar Hukum Samsat.....	30
2.5 Samsat Keliling.....	31
2.5.1 Pengertian Samsat Keliling.....	31
2.6 Pelayanan Publik.....	32
2.6.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	32
2.6.2 Kualitas Pelayanan Publik	33
2.6.3 Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik	35
2.6.4 Pemerintah yang Baik dan Bertanggungjawab (<i>Good Governance</i>)	38
2.7 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	41
2.7.1 Pengertian Pajak.....	42
2.7.2 Mekanisme Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor	43
2.7.3 Tata Cara Perhitungan dan Dana Bagi Hasil Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	44
BAB III METODE PENELITIAN	46
3.1 Desain Penelitian	46
3.1.1 Pendekatan Penelitian	46
3.1.2 Metode Penelitian	47
3.1.3 Partisipan Penelitian.....	48
3.1.4 Tempat Penelitian	49
3.2 Prosedur Penelitian	50
3.2.1 Persiapan Penelitian	50
3.2.2 Perizinan Penelitian	50
3.2.3 Pelaksanaan Penelitian.....	50
3.3 Teknik Pengumpulan Data.....	51
3.3.1 Wawancara.....	51
3.3.2 Observasi.....	51
3.3.3 Studi Dokumentasi.....	52

3.3.4 Catatan Lapangan.....	52
3.3.5 Studi Kepustakaan	52
3.4 Teknik Analisis Data.....	53
3.4.1 <i>Data Reduction</i> (Reduksi Data)	53
3.4.2 <i>Data Display</i> (Penyajian Data)	53
3.4.3 <i>Concluding Drawing/Verification</i>	54
3.5 Validitas Data.....	55
3.5.1 Perpanjangan Pengamatan	55
3.5.2 Meningkatkan Ketekunan	55
3.5.3 Triangulasi	55
3.6 Tahap-Tahap Penelitian	57
3.6.1 Tahap Pra Penelitian	57
3.6.2 Tahap Pelaksanaan Penelitian.....	58
3.7 Jadwal Pelaksanaan Penelitian.....	59
BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN	59
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian.....	59
4.1.1. Polres Majalengka.....	59
4.1.2. Visi dan Misi Polres Majalengka.....	60
4.2 Deskripsi Temuan Penelitian	61
4.2.1 Hasil Wawancara	62
4.2.2 Hasil Observasi	81
4.2.3 Hasil Studi Dokumentasi	87
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	87
BAB V SIMPULAN, IMPLIKASI, DAN REKOMENDASI	100
5.1 Simpulan	100
5.1.1 Simpulan Umum	100
5.1.2 Simpulan Khusus	100
5.2 Implikasi	102
5.3 Rekomendasi	102

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR LAMPIRAN

RIWAYAT HIDUP PENULIS

DAFTAR PUSTAKA

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor
pada Kantor SAMSAT Kabupaten Majalengka

Tahun 2012-2016

Tabel 3.1 Data Subjek Penelitian

DAFTAR GAMBAR

Gambar 3.1 Triangulasi Sumber

Gambar 3.2 Triangulasi Teknis

DAFTAR PUSTAKA

Berita:

- Gischa Prameswari. (2020, 18 Desember). “*Good Governance*: Definisi dan Prinsipnya”. *Kompas.com*.
- Universitas Kristen Maranatha. (2016). Jumlah Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Kabupaten Majalengka. Bandung
- Universitas Medan Area. (2001). Konsep Implementasi. Medan
- Projo A. (2010). Model-Model Implementasi Kebijakan. (Online). Diakses dari http://abdiprojo.blogspot.com/2010/04/model-modelimpementasi-kebijakan_05.html

Jurnal:

- Oknawati, Dwi. (2016). Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat. *JISIP*; 2016; 5(3); hlm. 130
- Fernanda, Desi. (2003). Pengembangan Kualitas Pelayanan Publik di Daerah. *JAP*; 2003; (2); hlm. 177-182
- Syarief Nurdin, Encep. (2016). Analisis Konten Dimensi Implementasi Kebijakan Publik pada Konten Kurikulum Pendidikan Kewarganegaraan di Perguruan Tinggi. 9(1). hlm. 12-13.
- Januar Mahardhani, Ardhana. (2020). Persepsi Mahasiswa Terhadap Mata Kuliah Kebijakan Publik. 8(2). hlm. 71-73.
- Amrina R. Ayu. (2016). Analisis Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Rangka Pelayanan Publik Di Badan Pelayanan Perizinan Terpadu Satu Pintu Di Kota Samarinda. 4(1). Hlm. 103-106.
- Samsuri. (2011). Kebijakan Pendidikan Kewarganegaraan Era Reformasi di Indonesia. (2). Hlm. 272-273.

Rahma Dani N. Y. (2017). Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Medan Utara. Hlm. 23-25

Buku:

Taufiqurokhman. (2014). *Kebijakan Publik; Pendelegasian Tanggungjawab Negara Kepada Presiden Selaku Penyelenggara Pemerintahan*. Jakarta Pusat: Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Moestopo Beragama (Pers)

Anggara, Sahya. (2014). *Kebijakan Publik*. Bandung: Pustaka Setia Bandung

Rusli, Budiman (2013). *Kebijakan Publik: Membangun Pelayanan Publik Yang Responsif*. Cimahi: Hakim Publishing

Dunn, William N. (1999). Pengantar Analisis Kebijakan Publik. Surakarta: FISIPOL Universitas Sebelas Maret: Gajah Mada University Press

Handoyo, Eko. (2012). *Kebijakan Publik*. Semarang: FIS Universitas Negeri Semarang. Widya Karya

Tachjan, (2006). Implementasi Kebijakan Publik. Bandung: Asosiasi Ilmu Politik Indonesia (AIPi).

Skripsi:

Tesazabalia, Cika. (2020). *Implementasi Kebijakan Majalengka Raharja Quick Response Berbasis Teknologi Informasi Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Masyarakat*. Universitas Pendidikan Indonesia. Bandung

Indriani, Novi. (2018). *Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Tengah Periode 2015 – 2017*. Universitas Semarang. Semarang

Intan S. Nurcahyamita. (2019). *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Periode 2015-2018*. Universitas Islam Negeri Walisongo. Semarang.

Undang-Undang

Dalam Pasal 285 ayat (1) huruf a Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2007 Perubahan Ketiga Atas Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang No. 28 Tahun 2009, Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang – Undang No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1947 Pajak dan Retribusi Daerah