

**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN SAMSAT KELILING  
KOTA SURABAYA SELATAN DALAM PENINGKATAN  
PEMBAYARAN PKB**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Strata – 1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :  
**Jessica Tri Aprilia**  
**1111900004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
2023**

**EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN SAMSAT KELILING  
KOTA SURABAYA SELATAN DALAM PENINGKATAN  
PEMBAYARAN PKB**

**SKRIPSI**

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik  
Dan Memenuhi Syarat Gelar Sarjana Strata – 1  
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

**Jessica Tri Aprilia1111900004**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA FAKULTAS ILMU  
SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945  
SURABAYA**

**2023**

## **HALAMAN PERSEMBAHAN**

Dengan Rahmat Allah Yang Maha Pengasih Lagi Maha Penyayang. Puji syukur saya panjatkan kepada kehadiran Allah SWT atas segala rahmat, Taufik, serta Hidayah-Nya kepada penulis. Sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan baik dan lancar. Dengan bangga penulis mempersembahkan karya skripsi ini kepada:

- 1) Orang tua, Ibunda Sri Wahyuni dan Ayahanda Soetarman yang telah memberikan dukungan moril maupun material serta doa yang tiada henti untuk kesuksesan saya.
- 2) Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, MSi .. Bapak Drs. Radjikan, M.Si .. terima kasih atas segala bantuan , bimbingan , dan motivasi.
- 3) Bapak Andy Ongkowijoyo dan Ibu Anita Indahwati selaku pimpinan saya diperusahaan tempat saya bekerja yang selalu memberikan kemudahan ijin dalam menyelesaikan skripsi ini dengan tepat waktu.
- 4) Teman kerja saya Andi Priatmoko yang selalu membimbing dan mengarahkan saya dalam menyelesaikan skripsi ini.
- 5) Ihza Riswanda Basuki selaku sahabat dekat saya yang selalu siap sedia untuk membantu dalam proses Skripsi saya sampai selesai tepat waktu.
- 5) Sahabat – sahabatku Shafa Tasya Kamila, Novi Larasati, Eko Nur Cahyono, Adinda Rahmawati, Sri Rejeki, Malla yang selalu memberi dukungan penuh semangat.
- 6) Almamater Univerisas 17 Agustus 1945 Surabaya. .

## DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Data riwayat hidup mahasiswa memuat poin- poin berikut, yaitu :

1. Nama lengkap : Jessica Tri Aprilia
2. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 2 April 2000
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl. Kalianak Timur Gg Rahmat 3 No. 2 Surabaya
4. Nomor Telepon/Handphone : 089681028321
5. E-mail : [jessicata670@gmail.com](mailto:jessicata670@gmail.com)
6. Riwayat Pendidikan : SDN Dupak 5 Surabaya  
SMP Negeri 5 Surabaya  
SMAN 7 Surabaya
7. Riwayat Pekerjaan : SPG Cardinal 2018-2020  
SPV Cardinal 2020-Sekarang
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : -
10. Prestasi : Juara II Lomba Pidato tahun 2007



**TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI**

Nama : Jessica-Tri Aprilia

NBI : 1111900004


Judul : Efektivitas Inovasi Pelayanan SAMSAT Keliling Kota Surabaya Selatan  
Dalam Peningkatan Pembayaran PKB

Mengetahui


Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya

Surabaya, 19 Mei 2023

Disetujui Oleh  
Dosen Pembimbing I

  
**Dr. Dra. Ayu Maduwinarti, MP.**

NPP. 20120.87.0103

  
**Drs. M. Kendry Widianto, MSi**

NPP. 20110.87.0101

**TANDA PENGESAHAN SKRIPSI**

Dipertahankan di depan Sidang Dewan Penguji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, dan diterima untuk memenuhi syarat guna memperoleh Gelar Sarjana

Pada tanggal : 30 Mei 2023

Dewan Penguji

1. **Drs. M. Kendry Widiyanto, MSI**

Ketua

2. **Dr. Bambang Kusbandrijo, M.S**

Anggota I

3. **Dra. Indah Murti, M.Si**

Anggota II



Mengesahkan

Dekan FISIP Untag Surabaya,



**Dr. Dra. Axon Maduwanti, MP.**

NPP. 20120.87.0103



## PERNYATAAN ORSINALITAS

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Jessica Tri Aprilia

NBI : 1111900004

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Efektivitas Inovasi Pelayanan SAMSAT Keliling Kota Surabaya  
Selatan Dalam Peningkatan Pembayaran PKB

Menyatakan bahwa :

1. Skripsi yang saya buat adalah sebenar – benar karya ilmiah saya sendiri dan atas bimbingan dari dosen pembimbing, bukan hasil plagiat dari karya ilmiah orang lain yang telah dipublikasikan dan/atau karya ilmiah orang lain yang digunakan untuk memperoleh gelar akademik tertentu.
2. Jika saya mengambil, mengutip atau menulis sebagian dari karya ilmiah orang lain tersebut akan mencantumkan sumber dan mencantumkan dalam Daftar Pustaka.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh dan atas kesadaran yang sesadar-sadarnya. Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang – undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003), Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70)

Surabaya, 19 Mei 2023

Yang membuat Pernyataan



(Jessica Tri Aprilia)



**LEMBAR PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
KARYA ILMIAH UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

Sebagai Civitas Akademik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : JESSICA TRI APRILIA  
NBI/ NPM : 1111900004  
Fakultas : ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA  
Jenis Karya : Skripsi/ Tesis/ Disertasi/ Laporan Penelitian/Praktek\*

Demi perkembangan ilmu pengetahuan, saya menyetujui untuk memberikan kepada Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty-Free Right)**, atas karya saya yang berjudul:

EFEKTIVITAS INOVASI PELAYANAN SAMSAT  
KELILING KOTA SURABAYA SELATAN DALAM  
PENINGKATAN PEMBAYARAN PKB

Dengan **Hak Bebas Royalti Noneklusif (Nonexclusive Royalty - Free Right)**, Badan Perpustakaan Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya berhak menyimpan, mengalihkan media atau memformatkan, mengolah dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, mempublikasikan karya ilmiah saya selama tetap tercantum

Dibuat di : UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA  
Pada tanggal : 26 JUNI 2023

Yang Menyatakan,

  
JESSICA TRI APRILIA



## RINGKASAN

Jessica Tri Aprilia, 2023. **Efektivitas Inovasi Pelayanan SAMSAT Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Peningkatan Pembayaran PKB**

---

Permasalahan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang sebelumnya memerlukan waktu cukup lama sehingga menimbulkan antrian yang panjang, ini menjadikan SAMSAT Kota Surabaya Selatan berinovasi membentuk unit pembantu berupa SAMSAT keliling yang beroperasi di beberapa titik salah satunya ada di Taman Bungkul.

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui keefektifan inovasi pelayanan SAMSAT keliling dalam meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), untuk mengetahui upaya yang dilakukan SAMSAT Keliling Kota Surabaya Selatan dalam meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Dalam penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif dengan metode pendekatan deskriptif yang melalui tahapan observasi, wawancara, dan dokumentasi, kemudian dihasilkan berupa data deskriptif yakni kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Selanjutnya diambil menjadi satu kesimpulan makna atas isu tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SAMSAT keliling Kota Surabaya Selatan ini cukup efektif, diantaranya pelayanan dalam menggunakan SAMSAT Keliling hanya membutuhkan waktu 5 menit, jarak tempuh yang dekat, biaya yang lebih hemat, lebih fleksibel dan praktis daripada SAMSAT Induk

Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini bahwa Pelayanan SAMSAT Keliling Kota Surabaya Selatan Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sudah efektif, meskipun dari data yang diperoleh pengguna wajib pajak SAMSAT Keliling dari tahun ke tahun semakin menurun, itu bukan karena disebabkan tidak efektifnya SAMSAT Keliling namun karena terjadinya pandemi COVID-19 selama 3 tahun terakhir yaitu dari tahun 2020-2022. SAMSAT Keliling akan terus berupaya memberikan pelayanan yang terbaik untuk meningkatkan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

**KATA KUNCI : EFEKTIVITAS, INOVASI, SAMSAT KELILING, PKB**

## SUMMARY

Jessica Tri Aprlia, 2023. **The Effectiveness of Service Innovation SAMSAT Around The City of South Surabaya in Increasing PKB Payments**

---

Problems with paying Motor Vehicle Tax (PKB), which previously required quite a long time, causing long queues, this made SAMSAT of South Surabaya City innovate to form an auxiliary unit in the form of mobile SAMSAT which operates at several points, one of which is Bungkul Park.

The purpose of this study was to determine the effectiveness of mobile SAMSAT service innovations in increasing Motorized Vehicle Tax (PKB) Revenue, to find out the efforts made by Mobile SAMSAT in South Surabaya City to increase Motorized Vehicle Tax (PKB) Revenue.

In this study using a type of qualitative research with a descriptive approach method through the stages of observation, interviews, and documentation, then produced in the form of descriptive data, namely written or spoken words from people and the observed behavior. Furthermore, it is taken into a conclusion of the meaning of the issue.

The results of the study show that SAMSAT services around the city of South Surabaya are quite effective, including services using mobile SAMSAT only takes 5 minutes, the distance is close, costs are more economical, more flexible and practical than the main SAMSAT.

The conclusion obtained in this study is that the Mobile SAMSAT Service for the City of South Surabaya in an Effort to Increase Motorized Vehicle Tax (PKB) Revenue has been effective, although from the data obtained by mobile SAMSAT taxpayer users it has decreased from year to year, it is not due to the ineffectiveness of SAMSAT Around but due to the COVID-19 pandemic for the last 3 years, namely from 2020-2022. SAMSAT Keliling will continue to strive to provide the best service to increase Motorized Vehicle Tax Revenue (PKB).

**KEY WORDS : EFFECTIVENESS, INNOVATION, MOBILE SAMSAT, PKB**

## KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa atas segala rahmat dan karunia serta bimbingan-Nya, sehingga saya dapat menyusun Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2023/2024 ini sesuai dengan arahan yang diberikan oleh Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2021/2022 adalah di SAMSAT Keliling Taman Bungkul yang beralamatkan di Taman Bungkul No. 1-7, Darmo, Kec. Wonokromo, Surabaya, dan di UPT BAPENDA Kota Surabaya Selatan yang beralamatkan di Jl. Kertomenanggal II No.309, Dukuh Menanggal, Kec. Gayungan, Surabaya.

Sesungguhnya penyusunan Skripsi ini dapat terselesaikan berkat, bantuan, dorongan, bimbingan serta dukungan doa dari berbagai pihak yang menjadikan penyusunan Skripsi ini lebih bermanfaat. Beberapa pihak lain yang tentunya tidak lupa saya ucapkan terima kasih, antara lain kepada :

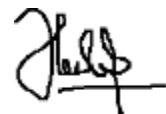
1. Bapak Prof. Dr Mulyanto Nugroho, MM, CMA, CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Ibu Anggraeny Puspitaningtyas, S.AP.,M.AP selaku Kepala Program Studi di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya, yang telah memberikan kesempatan kepada saya untuk boleh melaksanakan penelitian. Terima kasih juga saya ucapkan karena telah banyak membantu kelancaran proses perkuliahan saya.
3. Bapak Drs. M. Kendry Widiyanto, MSi selaku Dosen Pembimbing Satu yang telah memberikan pengarahan, bimbingan, dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
4. Bapak Drs. Radjikan, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang telah memberikan pengarahan, bimbingan dan tambahan ilmu serta wawasannya. Saya sangat berterima kasih atas waktu yang telah diberikan untuk membimbing, mengoreksi, serta memberikan saran dalam pelaksanaan penelitian dan penulisan skripsi ini.
5. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan.



6. Seluruh pegawai UPT BAPENDA Kota Surabaya Selatan dan Petugas SAMSAT Keliling Taman Bungkul yang telah membantu membimbing, berbagi ilmu dan meluangkan waktunya.
7. Kedua Orang tua, ayahanda tercinta Soetarman dan Ibunda tersayang Sri Wahyuni yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada hentinya kepada saya. Beserta orang yang sayangi Ihza Riswanda Basuki yang selalu menemani dan memberikan support selama proses pembuatan skripsi.
8. Sahabat saya dari awal perkuliahan Adinda Rahmawati, Whilan Primadhany yang telah menyemangati dan membantu menyelesaikan skripsi ini.
9. Teman Kerja saya Andi Priatmoko, Eko Nur Cahyono, Novi Larasati, Sri Rezeki, Anita Indahwati yang membantu dan menyemangati dalam proses skripsi ini.
10. Seluruh teman-teman seangkatan, terutama kelas Administrasi Publik angkatan 2019 yang selalu mengisi hari-hari menjadi sangat menyenangkan.
11. Diri saya sendiri yang mampu bertahan, berjuang, berusaha, sekuat yang saya bias, tidak menyerah walaupun banyak rasa dan godaan yang dating untuk berhenti, terima kasih sudah mau tetap kuat dan berjuang.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki penuli. Oleh karena itu penulis mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritikan yang membangun dari berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan penelitian peneliti selanjutnya.

Penyusun



(Jessica Tri Aprilia)

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERSEMBAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI</b> .....	<b>iii</b>
<b>TANDA PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>v</b>
<b>PERNYATAAN ORSINALITAS</b> .....	<b>vi</b>
<b>RINGKASAN</b> .....	<b>vii</b>
<b>SUMMARY</b> .....	<b>ix</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>x</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 LatarBelakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	6
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian.....	6
<b>BAB II TINJAUN PUSTAKA</b> .....	<b>9</b>
2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
2.2 Landasan Teori .....	14
2.3 Kerangka Berpikir .....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>27</b>
3.1 Jenis Dan Pendekatan Penelitian .....	27
3.2 Fokus Penelitian .....	27
3.3 Lokasi Penelitian .....	29
3.4 Sumber Data.....	29
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	30
3.6 Teknik Analisa Data .....	31
<b>BAB IV PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>33</b>
4.1 Deskripsi Objek Penelitian.....	33

Atap (Samsat) Kota Surabaya Selatan.....	34
4.1.3 Struktur Organisasi.....	35
4.1.4 Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Kota Surabaya Selatan...	36
4.2 Penyajian Data .....	37
4.2.1 Ketepatan Penentuan Waktu .....	37
4.2.2 Ketepatan Perhitungan Biaya.....	39
4.2.3 Ketepatan Dalam Pengukuran.....	41
4.2.4 Ketepatan Dalam Pemilihan .....	42
4.2.5 Ketepatan Berpikir .....	44
4.2.6 Ketepatan Dalam Melakukan Perintah .....	46
4.2.7 Ketepatan Dalam Melakukan Tujuan .....	47
4.2.8 Ketepatan Sasaran .....	49
4.2.9 Strategi Yang Dilakukan Samsat Keliling Dalam Peningkatan Pembayaran Pkb.....	52
4.3 Pembahasan .....	56
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>65</b>
5.1 Kesimpulan.....	65
5.2 Saran.....	66
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>69</b>



## DAFTAR TABEL

Tabel 1.2 Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Surabaya Selatan Tahun 2019-2022.....	5
Tabel 4.1 Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Kota Surabaya Selatan Tahun 2019-2022.....	36

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 4.1 Peta Objek Kendaraan Bermotor Kota Surabaya Selatan.....	33
Gambar 4.2 Kondisi SAMSAT Keliling Surabaya Selatan.....	53

## DAFTAR BAGAN

Bagan 2.1 Bagan Kerangka Berpikir .....	25
Bagan 4.1 Struktur Organisasi UPT. Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Kota Surabaya Selatan.....	35



## DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara .....	73
Lampiran 2. Permohonan Ijin Penelitian di BAPENDA Kota Surabaya Selatan .....	75
Lampiran 3. Data Informan .....	76
Lampiran 4. Data Lapangan .....	77
Lampiran 5. Kartu Bimbingan.....	81
Lampiran 6. Hasil Turnitin Skripsi .....	83
Lampiran 7. Lembar Revisi Ujian Skripsi.....	84
Lampiran 8. Artikel Ilmiah.....	87
Lampiran 9. Bukti Terbit Artikel Ilmiah .....	96

