

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN SAMSAT KELILING
DALAM MENINGKATKAN PEROLEHAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI SAMSAT MANYAR SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



Oleh :

LISEF ADINDA VELIASARI

NBI 1111900100

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

2023

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN LAYANAN SAMSAT KELILING
DALAM MENINGKATKAN PEROLEHAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI SAMSAT MANYAR SURABAYA**

SKRIPSI

Diajukan untuk Melengkapi Tugas Akademik
dan Memenuhi Syarat Pencapaian Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Negara



LISEF ADINDA VELIASARI

NBL. 1111900100

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

SURABAYA

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Lisef Adinda Veliasari

NBI : 1111900100

Judul : Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling Dalam
Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor
Di Samsat Manyar Surabaya

Surabaya, 31 Mei 2023

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik



Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP.
NPP. 20120.87.0103

Disetujui
Dosen Pembimbing 1



Dr. Joko Widodo, MS
NPP. 20110.93.0306

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 22 Juni 2023

Dewan penguji,

1. **Dr. Joko Widodo, MS**
Ketua
2. **Yusuf Hariyoko, S.AP, M.AP**
Anggota 1
3. **Dr. Dra. Rachmawati Novaria, MM**
Anggota 2

()
()
()

Mengesahkan
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA

Dekan



Dr. Dra. Ayun Maduwinatri, MP

NPP. 20120.87.0103

RIWAYAT HIDUP

Data riwayat hidup minimal memuat point-point berikut ini, yaitu :

1. Nama lengkap : Lisef Adinda Veliasari
2. Tempat tanggal lahir : Surabaya, 22 – September 2001
3. Alamat tempat tanggal lahir : Jl. Kalijudan gg 12 No. 38
4. Nomor telepon/handphone : 08970914186
5. E-mail : lisefadinda220901@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan
 - Tahun 2016 – 2019 : SMA NEGERI 4 SURABAYA
 - Tahun 2013 – 2016 : SMP NEGERI 18 SURABAYA.
 - Tahun 2007 – 2013 : SDN KALIJUDAN 1 SURABAYA.
7. Pengalaman Organisasi
 - Tahun 2019 : Anggota UKM Kesehatan
8. Publikasi Ilmiah : PRAJA Observasi

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini,

Nama : Lisef Adinda Veliasari
NBI : 1111900100
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar Surabaya

Menyatakan bahwa:

1. Skripsi yang saya buat adalah benar-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 diatas kesadaran yang sadar-sadarnya. Apabila ternyata didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S1) dibatalkan, serta diperoleh sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 dan Pasal 70)

Surabaya, 05 Juni 2023

Yang membuat pernyataan



Lisef Adinda Veliasari



**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 : LISEF ADINDA VELIASARI
NBI/ NPM : 1111900100
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi publik
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:
Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar Surabaya

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 : Surabaya
Pada tanggal : 1 - Juli - 2023

Yang Menyatakan,

(.....

.....)

Lisef Adinda Veliasari

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Yang utama dari segalanya Puji Syukur kepada Allah SWT. Taburan cinta dan kasih sayang-Mu telah memberikan kekuatan, membekaliku dengan ilmu serta memperkenalkanku dengan cinta. Atas karunia serta kemudahan yang Engkau berikan akhirnya skripsi yang sederhana ini dapat terselesaikan. Kupersembahkan skripsi ini untuk Ibu Sulik dan Bapak Waji yang selalu membuatku termotivasi dan selalu memberikan kasih sayang, selalu mendoakan, selalu menasihatiiku menjadi lebih baik. Terima kasih Ibu dan Bapak atas semua yang telah engkau berikan semoga diberi kesehatan dan panjang umur agar dalam menemani langkah penulis dalam menuju kesuksesan. Untuk Dosen Pembimbing 1 Bapak Dr. Joko Widodo, MS dan Dosen Pembimbing 2 Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si terima kasih telah bersedia membimbing penulis dengan sabar dan memberi masukan-masukan selama mengerjakan Tugas Akhir ini. Untuk teman-teman Administrasi Publik 2019 terima kasih banyak untuk bantuan dan kerja sama selamaini serta semua pihak yang sudah membantu Tugas Akhir ini untuk (Rosita, Lia, Sahira, Cecel) yang bisa membuat penulis senang dan semangat menyelesaikan Tugas Akhir ini

RINGKASAN

Lisef Adinda Veliasari 2023, **Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Manyar Surabaya** , Dr. Joko Widodo, MS., Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Pajak menjadi isu yang sangat sensitif di kalangan pemerintah dan masyarakat . karena terdapat berbagai masalah seperti kegagalan pemerintah dalam realisasi pajak. Dimana kegagalan mengakibatkan pembangunan menjadi terhambat. Maka pemerintah memikirkan solusi untuk menyelesaikan masalah, yaitu dengan menggandeng pajak andalan demi meningkatkan kas negara. Dengan adanya pelayanan samsat keliling merupakan inovasi pemerintah dalam meningkatkan wajib pajak kendaraan. samsat keliling merupakan salah satu program unggulan Samsat Manyar. Keunggulan sistem ini tidak hanya digunakan oleh masyarakat Surabaya saja, tetapi juga Masyarakat di luar kota Surabaya karena samsat keliling sudah dilengkapi dengan *link*. Tujuan dari penelitian ini adalah Bagaimana Implementasi Kebijakan Layanan Samsat Keliling Dalam Meningkatkan Perolehan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Manyar Surabaya. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif merupakan suatu metode dalam meneliti status kelompok manusia, satu objek, suatu set kondisi, suatu sistem pemikiran ataupun suatu kelas peristiwa pada masa sekarang tujuannya dari penelitian ini adalah untuk membuat deskripsi. Hasil penelitian memberikan fakta bahwa implementasi layanan samsat keliling sangat baik dapat dilihat dari komunikasi, Sumber daya, Disposisi dan Struktur Organisasi. Dapat dilihat dari tabel perolehan Samsat Keliling kesimpulan bahwa implementasi Layanan Samsat Keliling dan perolehan pajak kendara sangat baik dalam implementasinya. Serta perolehan pajak kendaraan bermotor tiap tahunnya menyumbangkan nominal yang besar, hal ini dapat dibuktikan bahwa Samsat Keliling sudah berhasil dalam implementasinya dan berhasil meningkatkan perolehan pajak Kendaran Bermotor setiap tahunnya. Kesimpulan yang diperoleh dalam penelitian ini adalah Implementasi Layanan Samsat Keliling sudah baik dalam pelaksanaan implementasinya, Meskipun dalam implementasinya mengalami penurunan tiap tahun dikarenakan adanya wabah covid 19. Dan Samsat Keliling berkontribusi dalam Perolehan pajak kendaraan bermotor tiap tahunnya,, hal ini dapat dibuktikan dari data Kontribusi Perolehan (Potensi) Samsat Keliling Terhadap Perolehan (Potensi) Samsat Manyar dalam perolehan pajak kendaraan bermotor.

KATA KUNCI : , PELAYANAN, SAMSAT KELILING, IMPLEMENTASI, PAJAK KENDARAN BERMOTOR

SUMMARY

Lisef Adinda Veliasari 2023, **Implementation of Mobile Samsat Service Policy in Increasing Vehicle Tax Acquisition at Samsat Manyar Surabaya**, Dr. Joko Widodo, MS., Drs. Adi Soesiantoro, M.Si

Tax is a very sensitive issue among the government and society. because there are various problems such as government failure in tax realization. Where failure results in development being hampered. So the government thought of a solution to solve the problem, namely by cooperating with the mainstay of taxes in order to increase the state treasury. With the mobile Samsat service, it is a government innovation in increasing vehicle tax payers. Mobile Samsat is one of the flagship programs of the Manyar Samsat. The advantages of this system are not only used by the people of Surabaya, but also by people outside the city of Surabaya because the mobile Samsat is equipped with a *link*. The purpose of this study is how to implement mobile Samsat service policies in increasing motorized vehicle tax revenue at Samsat Manyar Surabaya. This research method uses descriptive qualitative method which is a method in examining the status of human groups, an object, a set of conditions, a system of thought or a class of events in the present. The purpose of this research is to make a description. The results of the study provide the fact that the implementation of mobile Samsat services is very good as can be seen from communication, resources, disposition and organizational structure. It can be seen from the table of Mobile Samsat acquisition that the implementation of Mobile Samsat Services and the acquisition of vehicle tax is very good in its implementation. As well as motorized vehicle tax revenue each year contributing a large nominal, this can be proven that the Mobile Samsat has been successful in its implementation and has succeeded in increasing motorized vehicle tax revenue each year. The conclusion obtained in this study is that the implementation of the Mobile Samsat Service is good in its implementation, even though its implementation has decreased every year due to the covid 19 outbreak. And the Mobile Samsat contributes to the acquisition of motorized vehicle taxes every year, this can be proven from the contribution data Acquisition (Potential) of Mobile Samsat Against Acquisition (Potential) of Manyar Samsat in the acquisition of motorized vehicle tax.

KEYWORDS : SERVICES, MOBILE SAMSAT, IMPLEMENTATION, MOTOR VEHICLE TAX

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 2021/2022. Penyusunan Skripsi Tahun Ajaran 2023 Surabaya. Adapun lokasi penelitian Skripsi Tahun Ajaran 2023 adalah di Samsat Manyar Kota Surabaya, yang beralamatkan di Jalan Manyar Kertoarjo No. 1, Kecamatan Gubeng, Kota 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 terimakasih, antara lain kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho, MM, CMA. CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
2. Bapak Dr. Joko Widodo, MS. selaku Dosen Pembimbing Satu yang selalu memberi arahan, motivasi, membantu dengan penuh kesabaran serta ikhlas dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
3. Bapak Drs. Adi Soesiantoro, M.Si selaku Dosen Pembimbing Dua yang selalu memberi arahan, motivasi, membantu dengan penuh kesabaran serta ikhlas dalam membimbing penulis untuk menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
4. Seluruh Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang telah memberikan berbagai ilmu pengetahuan serta wawasan yang penulis terima selama kuliah.
5. Terimakasih banyak kepada Ibu Sulik, Bapak Waji dan kakak Septian Feji Amza serta keluarga besar telah tulus ikhlas mendidik, membimbing, dan memberikan pengorbanan yang tak ternilai, do'a, cinta, serta kasih sayang yang selama ini diberikan kepada penulis dalam menyelesaikan studi
6. Terima kasih kepada BAPENDA PROVINSI Surabaya yang telah membantu dan bersedia dalam mengizinkan serta memberikan data penelitian.
7. Terima kasih kepada UPT JAWA TIMUR Surabaya, Ibu Hertiwi selaku bagian TU yang telah membantu dan bersedia dalam mengizinkan serta

memberikan data penelitian.

8. Terima kasih kepada SAMSAT MANYAR Surabaya, Bapak Arif selaku kepala samsat yang telah membantu dan bersedia dalam mengizinkan serta memberikan data penelitian.
9. Terima kasih kepada seluruh staf Samsat Keliling Surabaya dan Wajib Pajak yang telah menjadi responden saya membantu dan bersedia dalam mengizinkan serta memberikan data penelitian.
10. Terima kasih kepada “CPN” Rosita Wulandari Sayogo, Theresia Arcell Arinjani Marsudi, Siti Lia Anggraeni, Nur Sahira Rahmadhaniati sebagai teman seperjuangan yang selalu menyemangati dan menghibur penulis.

Penulis mengucapkan mohon maaf atas kesalahan yang pernah sengaja atau tidak sengaja dilakukan. Semoga skripsi ini memberikan manfaat serta mendorong berbagai penelitian selanjutnya dengan hasil yang lebih baik lagi.

Surabaya, 14 Juni 2023

(Lisef Adinda Veliasari)

DAFTAR ISI

COVER DALAM	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI	iii
RIWAYAT HIDUP	iv
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	v
HALAMAN PERSETUJUAN PUBLIKASI	vi
HALAMAN PERSEMBAHAN	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL.....	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Masalah.....	7
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	9
2.1 Penelitian Terdahulu	9

2.2 Landasan Teori.....	14
2.3 Kerangka Konseptual.....	25
BAB III METODE PENELITIAN	29
3.1 Tipe Penelitian	29
3.2 Fokus Penelitian.....	30
3.3 Lokasi Penelitian.....	30
3.4 Sumber Data.....	30
3.5 Pengumpulan Data	31
3.6 Metode Analisa Data.....	32
BAB IV DISKRIPSI OBYEK, KEBIJAKAN SAMSAT KELILING, HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	33
4.1 Diskripsi Obyek	33
4.2 Kebijakan Layanan Samsat Keliling.....	38
4.3 Hasil Penelitian	40
4.4 Pembahasan.....	55
BAB V KESIMPULAN.....	63
5.1 Kesimpulan	63
5.2 Saran	63
DAFTAR PUSTAKA	65
LAMPIRAN.....	67

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Samsat keliling lokal tahun 2021	6
Tabel 1.2 Samsat keliling link tahun 2021	6
Tabel 4.1 Jadwal Pelayanan Samsat Keliling	39
Tabel 4.2 Media Komunikasi Samsat Keliling	41
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai Samsat Manyar	44
Tabel 4.4 Fasilitas Samsat Keliling.....	45
Tabel 4.5 Persepsi Disposisi Wajib Pajak Terhadap Samsat Keliling	49
Tabel 4.6 SOP (Jobdesk) Pegawai Samsat Manyar	52
Tabel 4.7 Kontribusi Objek Samsat Keliling Terhadap Obyek Samsat Manyar Tahun 2019 – 2023 (Januari – Maret).....	53
Tabel 4.8 Kontribusi Perolehan (Potensi) Samsat Keliling Terhadap Perolehan (Potensi) Samsat Manyar Tahun 2019 – 2023 (Januari – Maret).....	54

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Target dan Realisasi pajak Tahun 2007 – 2020 di Indonesia.....	2
Gambar 1.2 : Jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Indonesia menurut Polda.....	3
Gambar 2.1. Model Implementasi Menurut Smith	18
Gambar 2.2. Model Implementasi Menurut George Edwards III	19
Gambar 4.1 Kantor Samsat Manyar.....	33
Gambar 4.2 Media Massa Samsat Keliling.....	44

DAFTAR LAMPIRAN

1. Pedoman wawancara.....	67
2. Dokumentasi Penelitian	69
3. Surat Permohonan Ijin Penelitian UNTAG.....	71
4. Surat Penelitian Bangkesbangpol.....	72
5. Surat Penelitian Bapenda	73
6. Surat Selesai Penelitian BAPENDA	74
7. Lembar bimbingan skripsi	75
8. Lembar Revisi Skripsi.....	77
9. Hasil Turnitin Bab I, IV dan V	80
10. LOA Jurnal Publikasi.....	81
11. Jurnal Publikasi	82
12. Hasil Turnitin Jurnal	97