

Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT *Payment Point* Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

SKRIPSI

Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1 Program Studi Administrasi Publik



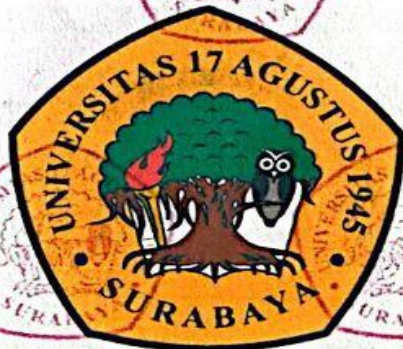
Oleh :

Dwi Nilam Sari
NBI: 1111900016

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS 17 AGUSTUS 1945 SURABAYA
2023**

**Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT Payment
Point Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya
Selatan**

SKRIPSI
**Diajukan Untuk Melengkapi Tugas Akademik Dan Memenuhi
Syarat Mencapai Gelar Sarjana Strata-1
Program Studi Administrasi Publik**



Dwi Nilam Sari
NBI: 1111900016

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

2023

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Dwi Nilam Sari

NBI : 1111900016

Judul : Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT *Payment Point* di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

Surabaya, 26 Juni 2023

**Mengetahui
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan
Ilmu Politik**

**Disetujui
Dosen Pembimbing I**

Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP

NPP: 20120870103

Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si

NPP: 2011096043

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 21 Juni 2023

Dewan Penguji

1. **Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si**
Ketua

2. **Drs. Kendry Widiyanto, M.Si**
Anggota I

3. **Anggraeny Puspaningtyas, S.AP., M.AP**
Anggota II

Mengesahkan
Dewan FISIP Untag Surabaya,



Drs. Ayu Maduwiharti, MP
NPP. 20120870103



**UNIVERSITAS
17 AGUSTUS 1945
SURABAYA**

BADAN PERPUSTAKAAN
Jl. SEMOLOWARU 45 SURABAYA
TELP. 031 593 1800 (Ext. 311)
e-mail : perpus@untag-sby.ac.id

**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 : Dwi Nilam Sari
NBI/ NPM : 1111900016
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Program Studi : Administrasi Publik
Jenis Karya : Skripsi

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:

Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui Isamsat *Payment Point* Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

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 : 26 Juni 2023

Yang Menyatakan,



(Dwi Nilam Sari)

*Coret yang tidak perlu

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segenap usaha dan ucapan syukur saya panjatkan kepada Allah SWT, karena-Nya saya dapat menyelesaikan skripsi ini. Saya persembahkan skripsi ini untuk kedua orang tua saya yang telah mendidik, merawat, serta memberikan fasilitas dan dukungan penuh selama di bangku kuliah. Saya berterima kasih kepada diri saya sendiri karna telah berjuang dan berusaha untuk menjadi dampak baik buat orang lain. Saya bersyukur di kelilingi orang- orang yang membuat saya bertumbuh.

Terimakasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak dan Ibu Dosen prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosisal dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya atas semua ilmu yang diberikan selama perkuliahan, terutama untuk dosen pembimbing saya Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si dan Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP yang selalu meluangkan waktu untuk membimbing, memberikan arahan dan motivasi kepada saya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.

Skripsi ini saya persembahkan untuk kalian semua. Tanpa adanya dukungan, motivasi, dan dorongan yang saya telah terima, saya mungkin bukan apa apa saat ini.

RIWAYAT HIDUP

1. Nama Lengkap : Dwi Nilam Sari
2. Tempat Tanggal Lahir : Surabaya, 21 Juli 2001
3. Alamat Tempat Tinggal : Jl. Sukodami I No.24
4. Nomor Telp/Handphone : 081332486400
5. E-mail : nilamsari0721@gmail.com
6. Riwayat Pendidikan : 2004-2005 TK Islam Sunan Giri
2006-2012 SDN Mojo V Surabaya
2013-2015 SMP GIKI 2 Surabaya
2016-2019 SMA 17 Agustus 1945 Surabaya
7. Riwayat pekerjaan : -
8. Pengalaman Organisasi : -
9. Publikasi Ilmiah : Praja Observer, Volume 3, No. 06 (2023)
10. Prestasi : -

SURAT PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini,

Nama : Dwi Nilam Sari
NBI : 1111900016
Program Studi : Administrasi Negara
Judul Skripsi : Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui *Isamsat Payment Point* Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan

Menyatakanbahwa:

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 atas kesadaran yang sesadar-sadanya. 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,
Yang Membuat Pernyataan



(Dwi Nilam Sari)

RINGKASAN

SAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan, sebagaimana dilakukan penelitian ini berdasarkan fokus pada permasalahan proses optimalisasi pelayanan SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan dalam mengoptimalkan layanan pembayaran pajak salah satunya dengan strategi dalam meningkatkan produktifitas di SAMSAT Payment Point ini melalui program-program yang telah disediakan mulai dari pemutihan atau bebas denda pajak, program insentif pajak atas dasar persetujuan gubernur, serta mengingatkan kembali atau mengedukasi masyarakat akan pembayaran wajib pajak. Kualitas yang mengoptimalkan proses pelayanan dapat dikatakan sudah cukup memadai dengan kebutuhan masyarakat dan kondisi masyarakat wajib pajak. Dimana dengan lokasi strategis, tempat nyaman, pelayanan cepat dan sigap sehingga menghemat waktu masyarakat yang telah diluangkan untuk membayar pajak. Indikator responsivitas dapat dilihat dari data SKM (Suvey Kepuasan Masyarakat) sebagai indeks kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diharapkan menjadi manfaat bagi pemerintah maupun masyarakat. Pada indikator responibilitas pelayanan pajak kendaraan di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan ini juga selalu mengacu pada Standart Operasional Prosedur (SOP) yang menjelaskan tentang kerangka kerja yang jelas, sistematis, dan tidak berbelit serta mudah dipahami oleh siapapun karena akan menjadi acuan dalam mengoptimalkan pelayanan pajak kendaraan. Akuntabilitas pada SAMSAT Payment Point juga diukur dari pencapaian target tetapi data pencapaian target di SAMSAT Payment Point hanya bisa dihitung oleh SAMSAT Induk karna SAMSAT Payment Point hanyalah SAMSAT unggulan yang semua rekapan target masuk ke SAMSAT pusat. Pencapaian target yang diperoleh dari hasil pajak di SAMSAT Payment Point juga diukur dari berapa notice pajak yang dikeluarkan dalam perbulan. Dan hanya SAMSAT induk yang mampu menghitung pencapaian target dari pelayanan SAMSAT unggulan. Faktor pendukung dan penghambat dalam optimalisasi pelayanan yang ada di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan adalah sumber daya manusia menjadi yang aspek penting dalam dukungan dari pimpinan, hal ini karena sumber daya manusia merupakan pihak yang menjalankan optimalisasi pelayanan tersebut. Sumber daya manusiaini yaitu petugas pelayanan administrasi kendaraan bermotor dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Setiap petugas juga dibekali dengan penguasaan dalam pengoperasian salah satunya mengedukasi kewajiban membayar pajak melalui program yang telah disediakan yaitu SAMSAT keliling yang dapat mendukung kesadaran masyarakat akan membayar pajak kendaraan.

Kata Kunci: Pelayanan, Optimalisasi, Pembayaran

SUMMARY

SAMSAT Payment Point at UPT Regional Revenue Management in South Surabaya, as carried out in this study based on a focus on the problem of optimizing the SAMSAT Payment Point service in South Surabaya in optimizing tax payment services, one of which is with a strategy to increase productivity at SAMSAT Payment Point through programs that have provided starting from bleaching or free from tax fines, tax incentive programs based on the governor's approval, as well as reminding or educating the public about taxpayer payments. The quality that optimizes the service process can be said to be sufficient enough to meet the needs of the community and the conditions of the taxpayer community. Where with a strategic location, comfortable tempt, fast and alert service so as to save people's time that has been spent on paying taxes. Responsiveness indicators can be seen from the SKM data (Society Satisfaction Survey) as an index of public satisfaction with public services which is expected to be of benefit to the government and the community. The indicators of vehicle tax service responsibility at the SAMSAT Payment Point in South Surabaya also always refer to the Standard Operating Procedure (SOP) which explains a clear, systematic, and uncomplicated framework that is easy for anyone to understand because it will become a reference in optimizing vehicle tax services. . Accountability at the SAMSAT Payment Point is also measured by target achievement but target achievement data at the SAMSAT Paymet Point can only be calculated by the Main SAMSAT because the SAMSAT Payment Point is only the superior SAMSAT where all target recaps go to the central SAMSAT. Achievement of targets obtained from tax proceeds at the SAMSAT Payment Point is also measured by how many tax notices are issued per month. And only the main SAMSAT is able to calculate target achievement from superior SAMSAT services.

Keywords: Service, Optimization, Payment

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan atas kehadiran Allah SWT karena berkat rahmat serta karunia-Nya, sehingga penulis mampu menyelesaikan skripsi ini dengan judul “Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT *Payment Point* Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan” sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana pada Jurusan Administrasi Publik di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.

Skripsi ini berisi hasil penelitian yang dilakukan untuk mengetahui Bagaimana Optimalisasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT *Payment Point* Di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan. Penulis menyadari masih banyak kekurangan pada skripsi ini, akan tetapi penulis telah berusaha dengan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini. Sekiranya ada masukan dan kritikan dari pembaca maka penulis akan menerimanya dengan senang hati.

Dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini banyak pihak yang telah membantu dan member dukungan dan motivasi. Oleh karena itu melalui kesempatan ini, penulis menyampaikan penghargaan yang setinggi-tingginya dan mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya secara khusus kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Mulyanto Nugroho., MM, CMA., CPA selaku Rektor Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya beserta staf yang telah memberikan segala fasilitas dan kesempatan untuk penyelesaian skripsi.
2. Ibu Dr. Dra. Ayun Maduwinarti, MP selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya
3. Ibu Anggraeny Puspaningtyas., S.AP., M.AP selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya yang membantu dan memotivasi dalam penyelesaian skripsi ini
4. Bapak Dr. Achluddin Ibnu Rochim, SH., M.Si selaku Pembimbing I yang dengan sabar dan bijaksana senantiasa memberikan pengarahan dan bimbingan yang terbaik untuk penulisan skripsi ini.
5. Ibu Dida Rahmadanik, S.AP., M.AP selaku Pembimbing II yang senantiasa dengan penuh kesabaran memberikan petunjuk dan koreksi dalam penulisan skripsi ini.
6. Segenap dosen pengajar Prodi Administrasi Publik atas Pengetahuan dan keterampilan yang telah diberikan selama pendidikan di Universitas 17 Agustus 1945 Surabaya.
7. Para Staf di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan yang telah membimbing dengan sabar memberikan informasi dan data untuk skripsi ini.
8. Kepada kedua orang tua saya yaitu bapak Bambang Suhermanto dan ibu Susi Darmi terima kasih untuk kasih sayang yang amat besar yang telah diberikan kepada saya untuk memberikan bantuan dalam Pendidikan yang saya tempuh baik dari bantuan materiil juga memberikan motivasi sehingga saya dapat menyelesaikan Pendidikan sarjana serta skripsi ini dengan baik.
9. Kepada kakak saya Bagas Pratama Yudhistira, terima kasih atas doa, dukungan penuh, kasih sayang, selama proses pembuatan skripsi ini.
10. Untuk sahabat seperjuangan saya Clarissa Putri Gunawan, terimakasih selalu memberikan support dari awal perkuliahan sampai pengerjaan skripsi hingga akhir, yang sudah banyak membantu dan selalu mengerjakan skripsi bersama-sama yang selalu mengingatkan kebutuhan perkuliahan dari awal sampai pengerjaan skripsi hingga akhir, saling memberikan support, berjuang bersama-sama dalam penyelesaian skripsi ini dan bisa lulus bersama.
11. Kepada “Keluarga Sampingan” sejak SMA Rahma, Rissa, Diana, Dani terimakasih selalu memberikan dukungan serta canda tawa untuk pertemanan haha hihi ini, terima kasih atas doa dan memberikan semangat kepada saya sehingga mampu menyelesaikan penulisan skripsi ini.

12. Kepada sahabat SMP saya “The One n Only” Viomeitha Rahma yang menemani saya hingga saat ini untuk berbagi keluh kesah, suka duka dan selalu memberikan doa dan dukungan hingga mampu menyelesaikan skripsi ini.
13. Teruntuk band favorit saya Maliq & D’Essentials yang selalu menambah “*mood*” dan mengiringi jalannya pengerjaan skripsi ini dari awal pengerjaan hingga akhir semoga karyanya selalu memberikan manfaat bagi semua orang termasuk saya.
14. Seluruh teman-teman saya prodi Adm. Publik angkatan 2019 terimakasih atas dukungannya dan telah bersama menciptakan kenangan yang tak terlupakan.
15. Semua pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang telah membantu penulis baik secara langsung maupun tidak langsung dalam penyusunan skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna dikarenakan terbatasnya pengetahuan dan pengalaman yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, penulis mengharapkan segala bentuk saran dan masukan bahkan kritik yang membangun dalam berbagai pihak. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak, terima kasih.

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
TANDA PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
SURAT PERNYATAAN KEASLIAN.....	vii
RINGKASAN	viii
SUMMARY	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiv
DAFTAR TABEL	xv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah.....	3
1.3 Tujuan Penelitian	3
1.4 Manfaat Penelitian	4
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	5
2.1 Penelitian Terdahulu.....	5
2.2 Critical Review	11
2.3 Landasan Teori.....	11
2.3.1 Teori Administrasi Publik	11
2.3.2 Teori Pelayanan Publik	12
2.3.3 Teori Optimalisasi	14
2.3.4 Teori Pelayanan Publik	16
2.3.5 Teori Optimalisasi	18
2.4 Kerangka Konseptual.....	20
BAB III METODE PENELITIAN	21
3.1 Jenis Penelitian	21
3.2 Fokus Penelitian	21
3.3 Lokasi Penelitian.....	22
3.4 Sumber Data.....	22
3.4.1 Data Primer.....	22
3.4.2 Data Sekunder	23
3.5 Teknik Pengumpulan Data	23
3.6 Teknik Analisis Data	24
3.6.1 Tahap Reduksi Data	24
3.6.2 Penyajian Data.....	24
3.6.3 Penarik Kesimpulan	24
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	27

4.1	Hasil Penelitian	27
4.1.1	Gambaran Umum SAMSAT Payment Point di UPT PengelolaanPendapatan Daerah Surabaya Selatan 27	
4.2	Penyajian Data.....	28
4.2.1	Optimalisasi Pelayanan SAMSAT Payment Point di UPT PengelolaanPendapatan Daerah Surabaya Selatan	28
4.2.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam MengoptimalkanSAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan	41
4.3	Pembahasan	47
4.3.1	Optimalisasi Pelayanan SAMSAT Payment Point di UPT PengelolaanPendapatan Daerah Surabaya Selatan	47
4.3.2	Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam MengoptimalkanSAMSAT Payment Point di UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Surabaya Selatan	51
	BAB V PENUTUP.....	53
5.1	Kesimpulan.....	53
5.2	Saran	54
	DAFTAR PUSTAKA.....	55

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.3 Kerangka Konseptual	20
Gambar 3.1 Analisis Data Interatif Model Hubberman dan Miles.....	24
Gambar 4.1 Data Pemutihan	29
Gambar 4.2 Data Fasilitas Sarana dan Prasarana	31
Gambar 4.3 Sarana dan Prasarana Fasilitas di SAMSAT Payment Point Surabaya Selatan.....	32
Gambar 4.4 Data Kuesioner Kepuasan Masyarakat	35
Gambar 4.5 Data SOP	38
Gambar 4.6 Sosialisasi Pemutihan 2023	42
Gambar 4.7 Program SAMSAT Keliling	44
Gambar 4.8 Pembayaran E-SAMSAT JATIM Via Online.....	46

DAFTAR TABEL

Tabel 2.1	Penelitian Terdahulu.....	5
Tabel 4.1	Target Bulanan	40
Tabel 4.2	Data Target SAMSAT Induk.....	40