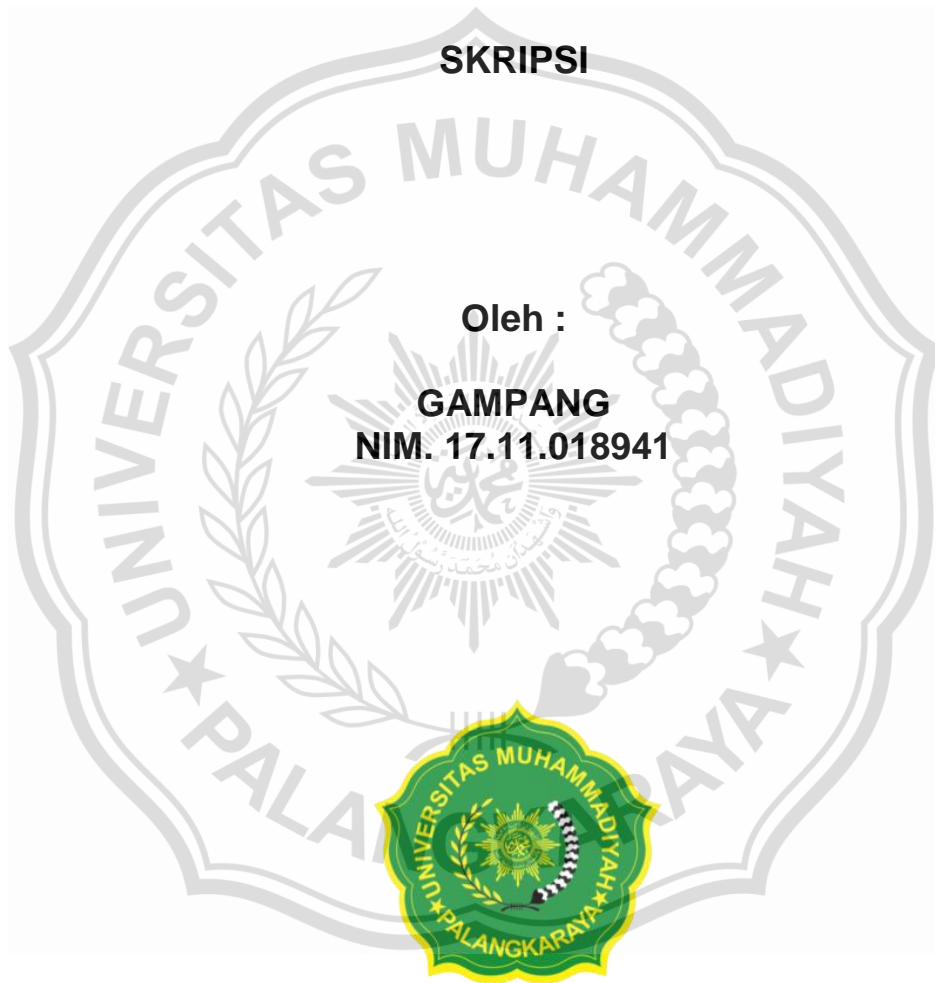


**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN  
BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PAJAK  
DAERAH (UPT PPD) KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Oleh :

**GAMPANG  
NIM. 17.11.018941**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2020**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN  
BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA  
UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PAJAK  
DAERAH (UPT PPD) KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

Untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh  
Gelar Sarjana pada Program Studi  
Ilmu Administrasi Negara

Oleh :

**GAMPANG**  
**NIM. 17.11.018941**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH PALANGKARAYA  
TAHUN 2020**

## HALAMAN PENGESAHAN

# KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PAJAK DAERAH (UPT PPD) KOTA PALANGKA RAYA

Oleh :

**GAMPANG**  
**NIM. 17.11.018941**

Telah dipertahankan di depan Penguji  
Pada Tanggal 01 Desember 2020  
Dinyatakan telah memenuhi syarat

**Komisi Pembimbing,**



**MUHAIMIN NOOR, S.H., M.AP**

Palangka Raya, 01 Desember 2020  
Universitas Muhammadiyah Palangkaraya  
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Dekan,



**Dr. H. MUHAMAD YUSUF, S.Sos., M.AP**

## IDENTITAS TIM PENGUJI

# KUALITAS PELAYANAN DALAM PENGURUSAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PAJAK DAERAH (UPT PPD) KOTA PALANGKA RAYA

Oleh :

**GAMPANG**  
**NIM. 17.11.018941**

Telah dipertahankan di hadapan Tim Penguji  
Pada Tanggal 01 Desember 2020  
Dan telah direvisi dengan baik

Ketua Tim Penguji :



**REZA PAHLAWAN, S.IP., M.IP**

Anggota Tim Penguji :



**1. MILKA, S.Sos., M.AP**



**2. MUHAIMIN NOOR, S.H., M.AP**

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, didalam naskah Sekripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh orang lain untuk memperoleh gelar akademik di suatu Perguruan Tinggi, dan tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang dikutip dalam naskah ini dan disebutkan sumber kutipan serta daftar pustakanya.

Apabila ternyata dalam naskah Sekripsi ini dikemudian hari dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiasi, saya bersedia Sekripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (Sarjana) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Palangka Raya, 21 Desember 2020

Mahasiswa,



  
GAMPANG

NIM. 17.11.018941

Program Sarjana Studi

Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Muhammadiyah Palangkaraya

## HALAMAN PERSEMBAHAN

Alhamdulillah kupanjatkan kepada Allah SWT, atas segala rahmat dan juga kesempatan dalam menyelesaikan tugas akhir skripsi saya dengan segala kekurangannya. Segala syukur kuucapkan kepadaMu Ya Robb,karena sudah menghadirkan orang-orang yang sangat berarti disekeliling saya.yang selalu memberi motivasi dan do'a, sehingga skripsi saya ini dapat diselesaikan dengan baik.

Karya yang sederhana ini, saya persembahkan buat Ibunda,Istri dan anak-anak tercinta dan tersayang,terimakasih atas dukungan baik dalam bentuk materi maupun moril,terhusus buat anak-anaku Ayah mohon maaf karena selama Ayah Kuliah telah mengambil hak liburan kalian, percayalah ini semua buat kebahagiaan kalian.

Teruntuk Dosen Pembimbing dan penguji skripsi,saya ucapkan banyak terimakasih atas bimbinganya dan kemudahan yang telah diberikan,mohon maaf bila selama dalam penyusunan dan ujian skripsi ada salah kata dan perbuatan yang kurang berkenan.

Buat sahabat dan seluruh teman di kampus tercinta, tanpa kalian mungkin masa-masa kuliah saya akan terasa biasa-biasa saja,mohon maaf bila dalam pergaulan selama di kampus terdapat prilaku yang kurang berkenan.

**Dengan penuh hormat:**

Almamater Program Pascasarjana Studi Magister Administrasi  
Publik/Administrasi Negara UM Palangkaraya beserta seluruh Civitas Akademika

## RIWAYAT HIDUP

Nama: GAMPANG, Lahir di Banyuwangi, pada tanggal 09 September 1976 Putra ke tiga dari enam bersaudara, anak dari pasangan Bapak Subani dan Ibu Poniem.

### **Pengalaman Studi,**

1. SD Impres Pangkoh II Blok b Kanan, Kab. Kapuas
2. Program Paket B Setara SLTP. Kab. Kapuas
3. Paket C Setara SMU. Kota Palangkaraya

### **Pengalaman Profesional,**

1. Driver Asisten II Prov Kalteng
2. Driver Kepala Dinas Perhubungan Prov Kalteng
3. Driver Ibu Sekda Prov Kalteng
4. Driver Gubernur dan Ibu Gubernur Kalimantan Tengah
5. Pelaksana di Lingkungan Setda Provinsi Kalimantan Tengah,
6. Pelaksana di Badan Keuangan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah,
7. Pelaksana di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah hingga saat ini.

## UCAPAN TERIMA KASIH

### **Assalamu'alaikum warahmatullahi wabarakatuh**

Alhamdulillah, puji syukur kehadiran Allah SWT/Tuhan YME yang mana atas karuniaNya lah saya dapat menyelesaikan penulisan Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pajak daerah (UPT-PPD) Kota Palangka Raya” dengan baik.

Penulisan Skripsi ini merupakan karya ilmiah yang dihasilkan atas dukungan, didikan dan bantuan dari berbagai pihak dalam rangkaian studi program Sarjana pada Administrasi Negara UMPalangkaraya.

Sehubungan dengan hal tersebut maka dalam kesempatan ini penulis ucapkan terima kasih dan semoga Allah SWT, Tuhan Yang Maha Esa, memberikan ganjaran yang setimpal kepada:

1. Drs. Sonedi, M.Pd selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Palangkaraya; yang telah memberi kesempatan kepada penulis untuk menempuh pendidikan di UMPalangkaraya.
2. Dr. H. Muhamad Yusuf, S.Sos., M.AP selaku Dekan;
3. Irwani, S.Sos., M.AP selaku Ketua Program Administrasi Negara;
4. Muhaimin Noor, M.AP selaku Pembimbing dan Anggota
5. Para Dosen Penguji;
6. Para Staf Fisip
7. Pihak-pihak lain yang tak dapat penulis sebutkan satu persatu.

Sebagai makhluk sosial yang lemah penulis tiada artinya tanpa bantuan orang lain, oleh karenanya sekali lagi penulis haturkan terima kasih, semoga Allah SWT membalas dengan limpahan Rahmat dan HidayahNya bagi kita semua. Aamiin.

Palangka Raya, 1 Desember 2020

Penulis,

GAMPANG

NIM.17.11.018941



## KATA PENGANTAR

Segala puji bagi Allah SWT, atas berkat rahmat dan hidayah-Nya, sehingga Skripsi dengan judul “Kualitas Pelayanan Dalam Pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pajak daerah (UPT-PPD) Kota Palangka Raya” dapat di selesaikan dengan baik.

Pengantar kepada isi skripsi yang telah dihasilkan.

Akhirnya semoga penulisan Skripsi ini dapat bermanfaat bagi semua pihak, untuk menambah wawasan khususnya bagi mahasiswa di Program Pascasarjana studi Magister Administrasi Publik/ Administrasi Negara/Ilmu Komunikasi Universitas Muhammadiyah Palangkaraya.

Palangka Raya, 01 Desember 2020  
Penulis

GAMPANG  
NIM.17.11.018941

## DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL.....	i
HALAMAN PENGESAHAN.....	ii
IDENTITAS TIM PENGUJI SKRIPSI.....	iii
HALAMAN ORISINALITAS.....	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN.....	v
RIWAYAT HIDUP.....	vi
UCAPAN TERIMA KASIH.....	vii
RINGKASAN.....	viii
SUMMARY.....	ix
KATA PENGANTAR.....	x
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xii
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
A. Latar Belakang.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan Penelitian.....	9
D. Manfaat Penelitian.....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b>	
A. Pelayanan Publik.....	10
B. Indikator Pelayanan Publik.....	12
C. Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
D. Kerangka Berfikir.....	20
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b>	
A. Tipe Penelitian.....	26
B. Waktu dan Tempat Penelitian.....	27
C. Sumber Data.....	27
D. Instrumen Penelitian.....	27
E. Teknik Pengumpulan Data.....	27
F. Teknik Analisis Data.....	29
G. Rencana Pengujian Keabsahan Data.....	29
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
A. Gambaran Umum Kota Palangka Raya.....	31
1. Visi dan Misi Pemerintah Kota Palangka Raya.....	35
2. Letak Geografis.....	35
3. Penduduk.....	36
B. Gambaran Umum SAMSAT Kota Palangka Raya.....	36
1. Struktur Organisasi.....	38
2. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi.....	39
a. Kepala UPT-PPD Tugas dan Fungsi.....	39
b. Seksi Sub Bagian Tata Usaha.....	40
c. Seksi Penetapan dan Penerimaan.....	41
d. Seksi Penagihan, Pembukuan, dan Pelaporan.....	43
C. Mekanisme Pelayanan pada UPT-PPD Palangka Raya.....	45
D. Hasil Penelitian.....	52
<b>BAB V KESIMPULAN DAN SARAN</b>	
A. Kesimpulan.....	64
B. Saran.....	65
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

## DAFTAR TABEL

No	Judul Tabel	Halaman
4.1	Jumlah Kendaraan.....	45



## DAFTAR GAMBAR

No	Judul Gambar	Halaman
4.1	Struktur Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknik-Pelayanan Pajak Daerah Provinsi Kalimantan Tengah (Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 22 Tahun 2018 Tanggal 20 Juli 2018.....	38
4.2	Foto Ruang Tunggu dan Tenda Samsat Palangka Raya .....	54
4.3	Foto, Lahan Parkir Samsat Palangka Raya.....	54
4.4	Media Informasi Samsat Palangka Raya .....	55
4.5	Foto Tempat Cetak Fisik Kendaraan Samsat Palangka Raya .....	59
4.6	Foto dengan Pegawai Samsat Palangka Raya .....	63



## DAFTAR PUSTAKA

605/20100604/pajak-kendaraan-bermotorangkutan-listrik.htm Diakses tanggal 2 September 2020

Hardiansyah, *Kualitas Pelayanan Publik Konsep Dimensi Indikator dan Implementasinya*.

Hasibuan, Malayu S.P. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia edisi revisi*. Jakarta : Bumi Aksara.

<https://palangkaraya.go.id/selayang-pandang/gambaran-umum/diakses> tanggal 30 Agustus 2020

Moleong, Lexy J. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. PT. Remaja Rosdakarya: Bandung.

Nasution, M.N. 2005. *Manajemen Mutu Terpadu*. Ghalia Indonesia.

Pasolong, Hasibuan. 2012. *Metode Penelitian Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung.

Ruslan Rosady, 2012. *Manajemen Public Relations & Media Komunikasi Konsep dan Aplikasinya*. Rajawali Pers.

Sujarweni, V Wiratna. 2002. *Metodologi Penelitian*. PT. Pustaka Baru.

Sumarsono, Sonny. 2004. *Metode Riset Sumber Daya Manusia*. Graha Ilmu: Yogyakarta.

Surjadi, 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. PT. Refika Aditama.

www. id.ibtimes.com. Pajak Kendaraan Bermotor Telah Diberlakukan. Dapat diakses pada <http://id.ibtimes.com/articles/1>

### **Sumber Perundang – Undangan :**

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

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Undang-undang No 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-undang No. 28 tahun 2008 tentang Jenis Pajak Provinsi.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.