

**AKSESIBILITAS PELAYANAN PAJAK LIMA  
TAHUNAN KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI  
KANTOR SAMSAT UPTB PALEMBANG WILAYAH II**

**SKRIPSI**

**Diajukan Untuk Memenuhi Sebagian Persyaratan  
Dalam Menempuh Derajat S-1  
Ilmu Administrasi Publik**



**Diajukan oleh:  
Abi Panca Anugrah  
NIM. 07011381924144**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK  
UNIVERSITAS SRIWIJAYA**

**2023**

**HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING SKRIPSI**

**AKSESIBILITAS PELAYANAN PAJAK LIMA TAHUNAN  
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KANTOR  
SAMSAT UPTB PALEMBANG WILAYAH II**

**SKRIPSI**

Oleh :

**ABI PANCA ANUGRAH  
NIM. 07011381924144**

**Telah Disetujui oleh Dosen Pembimbing, Februari 2023**

**Pembimbing**

**Drs. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**



**Mengetahui,**

**Ketua Jurusan**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.Sos., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

**HALAMAN PENGESAHAN TIM PENGUJI**

**AKSESIBILITAS PELAYANAN PAJAK LIMA TAHUNAN  
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KANTOR SAMSAT  
UPTB PALEMBANG WILAYAH II**

**SKRIPSI**

Oleh:  
**ABI PANCA ANUGRAH**  
07011381924144

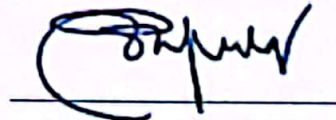
**Telah Dipertahankan di Depan Tim Penguji  
pada Tanggal 17 Maret 2023  
Dan dinyatakan Telah Memenuhi Syarat**

**TIM PENGUJI SKRIPSI**

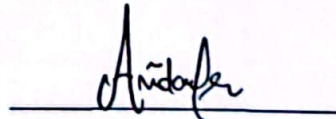
**Dr. M.Nur Budiyanto, S.Sos.,MPA**  
Ketua



**Dr. Raniasa Putra, S.IP., M.Si**  
Anggota

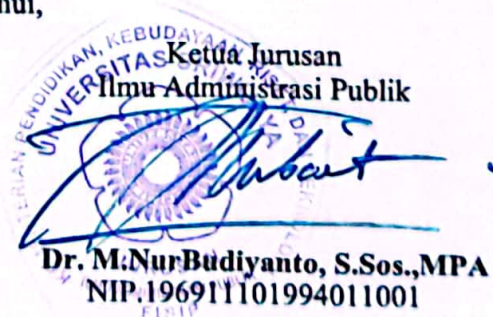


**Annada Nasyaya, S.IP., M.Si**  
Anggota



**Dekan FISIP UNSRI,**  
**Prof. Dr. Alfitri, M.Si**  
NIP. 196601221990031004

Mengetahui,



**Ketua Jurusan  
Ilmu Administrasi Publik**  
**Dr. M.NurBudiyanto, S.Sos.,MPA**  
NIP.196911101994011001

## PERNYATAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Abi Panca Anugrah

NIM : 07011381924144

Jurusan : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan dengan sungguh-sungguh bahwa skripsi saya yang berjudul "Aksesibilitas Pelayanan Pajak Lima Tahunan Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor SAMSAT UPTB Palembang Wilayah II" ini adalah benar-benar karya saya sendiri dan saya tidak melakukan penjiplakan atau pengutipan dengan cara yang tidak sesuai dengan etika keilmuan yang berlaku sesuai dengan Peraturan Menteri Pendidikan Nasional Republik Indonesia Nomor 17 Tahun 2010 tentang Pencegahan dan Penanggulangan Plagiat di Perguruan Tinggi. Apabila kemudian hari, ada pelanggaran yang ditemukan dalam skripsi ini dan/atau ada pengaduan dari pihak lain terhadap keaslian karya ini, saya bersedia menanggung sanksi yang dijatuhkan kepada saya.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sungguh-sungguh tanpa pemaksaan dari pihak manapun.

Yang membuat pernyataan,  
Indralaya, Februari 2023



Abi Panca Anugrah

NIM. 07011381924144

## MOTTO DAN PERSEMBAHAN

“Berproses lambat belum tentu gagal. Tergesa-gesa juga tidak menjanjikan.”

- **Abi Panca Anugrah**

Atas Ridho Allah SWT,

Saya persembahkan sripsi ini untuk:

- 1) Ibu, Ayah dan Saudara-saudara tercinta
- 2) Dosen dan Staff Pegawai FISIP UNSRI yang Saya Hormati
- 3) Rekan-rekan Ilmu Administrasi Publik 2019
- 4) Untuk seorang gadis yang bernama Dewi Puspita
- 5) Almamater Kebanggaan, Universitas Sriwijaya

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana aksesibilitas pelayanan di Kantor SAMSAT UPTB Palembang Wilayah II serta mengetahui faktor yang mempengaruhi aksesibilitas pelayanan di Kantor SAMSAT UPTB Palembang Wilayah II. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan dekriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi dan dokumentasi. Penelitian ini menggunakan teori aksesibilitas pelayanan menurut Penchansky dan Thomas, yang dibagi menjadi keterjangkauan (*affordability*), akseptabilitas (*acceptability*), ketersediaan (*availability*) dan kecukupan (*adequacy*). Hasil penelitian ini adalah Aksesibilitas pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua di Kantor SAMSAT Palembang Wilayah II masih belum optimal dikarenakan pihak SAMSAT Palembang Wilayah II memiliki beberapa kendala dalam melaksanakan pelayanan pajak lima tahunan kendaraan bermotor roda dua di kantor SAMSAT Palembang Wilayah II seperti masih terhambatnya pengurusan administrasi dalam pembayaran pajak lima tahunan, masih kurangnya pegawai atau petugas yang menyebabkan terhambatnya proses registrasi, bagi petugasnya masih kurangnya kecepatan dalam pengurusan administrasi terutama pengurusan pembayaran pajak lima tahunan kendaraan roda dua yang tiap hari banyak yang membayar pajak, faktor fasilitas di kantor SAMSAT ini masih kurang memadai contohnya seperti kursi ruang tunggu, sound system serta nomor antrian untuk memberikan informasi tentang pembayaran pajak lima tahunan.

**Kata Kunci:** Aksesibilitas, Pelayanan, Pajak

Pembimbing



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.SOS., MPA**

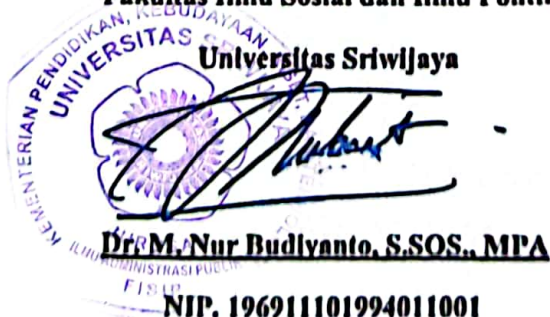
**NIP. 196911101994011001**

**Palembang, Februari 2023**

**Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik**

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik**

**Universitas Sriwijaya**



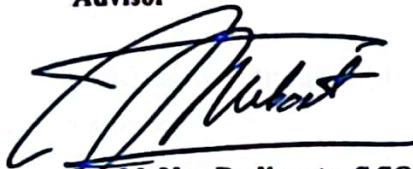
**Dr. M. Nur Budiyanto, S.SOS., MPA**  
**NIP. 196911101994011001**

## ABSTRACT

*This study aims to find out how accessible services are at the SAMSAT UPTB Palembang Region II Office and to find out the factors that affect service accessibility at the SAMSAT UPTB Palembang Region II Office. This type of research uses a qualitative descriptive approach. Data collection techniques used are interviews, observation and documentation. This study uses the theory of service accessibility according to Penchansky and Thomas, which is divided into affordability, acceptability, availability and adequacy. The results of this study are the accessibility of two-wheeled motorized vehicle tax services at the Palembang Region II SAMSAT Office is still not optimal because the Palembang Region II SAMSAT has several obstacles in carrying out five-year tax services for two-wheeled motorized vehicles at the Palembang Region II SAMSAT office such as administrative processing delays in paying the five-year tax, there is still a lack of employees or officers which causes delays in the registration process, for the officers there is still a lack of speed in administration, especially the management of the five-year tax payment for two-wheeled vehicles where many pay taxes every day, the facility factor at the SAMSAT office is still lacking adequate examples such as waiting room chairs, sound systems and queue numbers to provide information about the five-year tax payment.*

**Keywords: Accessibility, Service, Tax**

**Advisor**



**Dr. M. Nur Budiyanto, S.SOS., MPA**

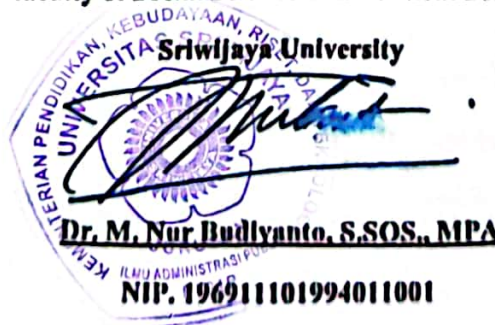
**NIP. 196911101994011001**

**Palembang, Februari 2023**

**Head of the Department of Public Administration**

**Faculty of Social Science and Political Science**

**Sriwijaya University**



## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini dengan baik. Skripsi ini berjudul “AKSESIBILITAS PELAYANAN PAJAK LIMA TAHUNAN KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA DI KANTOR SAMSAT UPTB PALEMBANG WILAYAH II” Skripsi ini dibuat berdasarkan data yang diambil di SAMSAT UPTB Palembang wilayah II.

Skripsi ini merupakan kewajiban yang harus diselesaikan oleh Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Publik Universitas Sriwijaya. Tujuan utama penulis skripsi ini untuk menilai kecakapan mahasiswa dalam memecahkan masalah secara ilmiah melalui penelitian mandiri, menganalisa dan menarik kesimpulan secara sistematis serta melaporkan hasil penelitian tersebut dalam bentuk skripsi.

Dalam pembuatan skripsi ini penulis menyadari bahwa skripsi ini masih belum sempurna, oleh karenanya dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran konstruktif demi penyempurnaan kualitas tulisan ini. Pada kesempatan ini juga, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tinggi yang disampaikan kepada :

1. Kedua orang tua, Sukarno dan Sumarni yang telah memberikan dukungan moral maupun materil serta motivasi dan doa.
2. Bapak Prof. Dr. Anis Saggaf, MSCE, IPU selaku Rektor Unsri.
3. Bapak Prof. Dr. Alfitri, M.Si, selaku Dekan FISIP Unsri.
4. Bapak Dr. Muhammad Nur Budiyanto, S.Sos., MPA, selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Publik FISIP Unsri dan sekaligus sebagai dosen pembimbing.
5. Pacar saya Dewi Puspita, S.AP yang selalu mendukung dan membantu penulis
6. Teman-teman yang senantiasa mendukung penulis.

Penulis berharap proposal skripsi ini dapat bermanfaat bagi rekan-rekan mahasiswa dan pembaca agar dapat menambah dan dapat memberikan pengetahuan. Akhirnya semoga jasa baik semua pihak, mendapat limpahan rahmat dan hidayah dari Allah SWT.

Palembang,      Februari 2023

Abi Panca Anugrah



## DAFTAR ISI

HALAMAN PERSETUJUAN .....	ii
HALAMAN PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS .....	iv
MOTTO DAN PERSEMBAHAN.....	v
<i>ABSTRACT</i> .....	vi
ABSTRAK .....	vii
KATA PENGANTAR .....	viii
DAFTAR ISI .....	ix
DAFTAR TABEL .....	xi
DAFTAR GAMBAR .....	xii
BAB I PENDAHULUAN .....	1
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	5
1.3 Tujuan Penelitian .....	6
1.4 Manfaat Penelitian .....	6
BAB II TINJAUAN PUSTAKA .....	0
2.1 Landasan Teori.....	0
2.3 Pengertian Pelayanan Publik .....	0
2.4 Bentuk-Bentuk Pelayanan .....	1
2.5 Faktor Pendukung Pelayanan Publik .....	3
2.10 Kerangka Berpikir .....	24
BAB III METODE PENELITIAN .....	25
3.1 Jenis Penelitian.....	25
3.2 Definisi Konsep .....	26
3.4 Jenis dan Sumber Data .....	27
3.5 Teknik Pengumpulan data .....	28
3.6 Analisis Data.....	30
3.7 Sistematika Penulisan.....	32
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN .....	33
4.1 Gambaran Umum Kantor SAMSAT Palembang Wilayah II ...	33

4.2 Aksesibilitas Pelayanan Pajak Lima Tahunan Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor SAMSAT UPTB Palembang Wilayah II .....	41
4.3 Faktor yang Mempengaruhi Aksesibilitas dalam Pelayanan Pajak Lima Tahunan Kedaraan Bermotor Roda Dua di Kantor SAMSAT Palembang Wilayah II.....	57
BAB V PENUTUP .....	70
5.1 Kesimpulan.....	70
5.2 Saran.....	72
DAFTAR PUSTAKA .....	73

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 1.1 Nilai Unsur pelayanan di SAMSAT Palembang Wilayah II Tahun 2022...	4
Tabel 2.1 Hasil Perbandingan Penelitian Terdahulu.....	7
Tabel 3.1 Definisi Operasional.....	25
Tabel 4.1. Nilai Unsur pelayanan di SAMSAT Palembang Wilayah II Tahun 2022.....	49
Tabel 4.2 Matrix Hasil Temuan.....	63
Tabel 4.3 Matrix Hasil Temuan yang Mempengaruhi Aksesibilitas Pelayanan Pajak Lima Tahunan Kendaraan Bermotor Roda Dua.....	65

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Proses dan pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak lima tahunan kendaraan bermotor roda dua.....	5
Gambar 3.1 Teknik Analisis Data.....	30
Gambar 4.1 Jarak lokasi masyarakat ke kantor SAMSAT Palembang Wilayah II.....	45
Gambar 4.2 Penumpukan masyarakat di loket pembayaran pajak lima tahunan kendaraan bermotor.....	51
Gambar 4.3 Dokumentasi jumlah pegawai di loket pembayaran pajak lima tahunan kendaraan bermotor.....	51
Gambar 4.4 Penumpukan masyarakat yang mengantri pembayaran pajak limatahunan kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Palembang Wilayah II.....	53
Gambar 4.5 Channel Youtube Kantor SAMSAT Palembang Wilayah II.....	57
Gambar 4.6 Keramaian Wajib Pajak yang mengurus Administrasi kendaraan bermotor.....	59
GAMBAR 4.7 DENAH UPTB SAMSAT PALEMABANG II LANTAI II.....	60
GAMBAR 4.8 Toilet Kantor SAMSAT Palembang Wilayah II.....	61
Gambar 4.9 Sarana dan prasarana Kantor SAMSAT Palembang Wilayah II.....	62

## DAFTAR SINGKATAN

SAMSAT	: SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
PKB	: PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
SWDKLL	: SUMBANGAN WAJIB DANA KECELAKAAN LALU-LINTAS JALAN

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

Lampiran 2 Pedoman Observasi

Lampiran 3 Pedoman Dokumentasi

Lampiran 4 Dokumentasi Wawancara Kepada Masyarakat

Lampiran 5 Dokumentasi Wawancara Kepada Pegawai SAMSAT Palembang  
Wilayah II

Lampiran 6 Dokumentasi *notice* STNK Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di  
SAMSAT Palembang Wilayah II

Lampiran 7 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015

Lampiran 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Indonesia merupakan negara kesatuan yang berbentuk pemerintahan republik yang dilandaskan oleh Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 (UUD 1945). Sebagai salah satu negara yang memiliki banyak penduduk yang berjumlah kurang lebih 274 juta jiwa pada tahun 2022, Indonesia sudah mulai memberlakukan pajak yang biasa disebut dengan kepercayaan untuk melakukan perhitungan pajak terutang, melunasi kekurangan pajak, menghitung pajak yang telah dibayarkan serta melaporkan sendiri ke dirjen pajak.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Saat ini pajak menjadi struktur pembiayaan negara yang paling utama dikarenakan pajak akan selalu dinamis dan berkembang mengikuti pola bisnis yang ada di lingkungan masyarakat. Maka dari itu, masyarakat wajib membayar pajak sesuai dengan nominal yang telah ditentukan guna untuk mempertahankan perekonomian Indonesia.

Terkait dengan pembayaran pajak, Indonesia telah membagi badan-badan yang berfungsi untuk melayani pembayaran pajak. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan tentang pelayanan publik yang merupakan kegiatan

pemerintah dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada bagi setiap warga negara. Pelayanan publik merupakan kewajiban pemerintah pusat dan juga pemerintah daerah untuk meningkatkan pelayanan. Salah satu bentuk pelayanan publik adalah pelayanan diupayakan oleh suatu lembaga atau pemerintahan kepada warga untuk melengkapi dan mencocokkan kebutuhan dengan standar dan keinginan masyarakat. Pelayanan publik merupakan salah satu kegiatan pemerintah pusat dan pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik yang efektif apabila pelayanan tersebut bisa berjalan sesuai dengan standar operasional prosedur dan menerapkan prinsip-prinsip *good governance*.

Akses pelayanan seringkali kurang mendapat perhatian oleh para pengambil kebijakan. Suatu pelayanan tidak berguna jika sulit atau tidak terjangkau oleh warga pengguna layanan. Istilah aksesibilitas merupakan kata serapan dari “*accessibility*”, menurut Echols dan Shadily aksesibilitas didefinisikan sebagai hal yang dapat masuk dan mudah dicapai.

Aksesibilitas dapat diartikan sebagai kemudahan mengakses tujuan yang dapat memberikan kenyamanan saat melakukan sesuatu untuk kepentingan individu maupun kelompok. Aksesibilitas menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) ialah ‘keterkaitan’. Aksesibilitas dapat disimpulkan bahwa keterkaitan untuk mengurus kemudahan mengakses pada pelayanan masyarakat dalam hal ini kepengurusan administrasi.



Menurut Undang-Undang Republik Indonesia No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, badan merupakan sekumpulan orang dan/atau modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha yang meliputi perseroan terbatas, perseroan komanditer, perseroan lainnya, badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dengan nama dan dalam bentuk apa pun, firma, kongsi, koperasi, dana pensiun, persekutuan, perkumpulan, yayasan, organisasi massa, organisasi sosial politik, atau organisasi lainnya, lembaga dan bentuk badan lainnya termasuk kontrak investasi kolektif dan bentuk usaha tetap. Badan yang melayani pelayanan pembayaran pajak masyarakat merupakan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Peraturan presiden republik indonesia nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan SAMSAT kendaraan bermotor. SAMSAT yaitu sistem lembaga administrasi pelayanan publik yang dikelola 3 (tiga) lembaga, tujuan sistem ini untuk mempermudah kegiatan dari proses pelayanan publik oleh sebab itu didirikanlah sistem pelayanan ini. Kerjasama lembaga lain yang dilaksanakan dalam SAMSAT ini mencakup lembaga antara lain seperti Kepolisian, dan Jasa Raharja dan Dinas Pendapatan Daerah. Kepolisian mempunyai tugas untuk penerbitan STNK, sedangkan Jasa Raharja fungsinya untuk memanejemen dan mengatur Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan Dinas Pendapatan Daerah bertugas untuk menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). UPTB SAMSAT Palembang Wilayah II juga dapat melaksanakan pelayanan publik yang sesuai untuk warga

sehingga bisa ditaati, karena penilaian dari sebuah pelayanan tersebut dapat menjadi penilaian dari indikator keberhasilan lembaga pelayanan publik.

SAMSAT adalah lembaga Pemerintah Daerah yang mempunyai tugas melaksanakan pelayanan publik yang mencakup jasa dan barang kepada masyarakat. Dibentuknya inovasi UPTB Wilayah II bertujuan agar bisa mengefisiensikan serta mengoptimalkan pelayanan pajak kepada masyarakat. SAMSAT UPTB Palembang wilayah II dijadikan suatu inovasi dalam pelayanan yang di buat oleh Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Selatan yang berkaitan langsung dengan masyarakat sebagai penerima pelayanan supaya masyarakat wilayah seberang ulu Kota Palembang tidak perlu lagi bolak-balik ke samsat Palembang I, ini merupakan langkah kongkrit untuk menghindari penumpukan pelayanan di Kantor SAMSAT Palembang Wilayah I. Tapi nyatanya di lapangan sesuai dengan observasi yang dilakukan penulis, Aksesibilitas pelayanan publik yang dikelola oleh Kantor UPTB SAMSAT Palembang Wilayah II kelihatannya belum optimal memenuhi keinginan yang berarti indeks kepuasan masyarakat masih tergolong rendah, seperti keluhan-keluhan terhadap penyelenggaraan pelayanan publik, seperti masih terhambatnya pengurusan administrasi dalam pembayaran pajak lima tahunan, kurangnya fasilitas sarana dan prasarana di loket pembayaran pajak lima tahunan, bagi petugasnya masih kurangnya kecepatan dalam pengurusan administrasi terutama pengurusan pembayaran pajak lima tahunan kendaraan roda dua yang tiap hari banyak yang membayar pajak, masih kurangnya informasi tentang pembayaran pajak lima tahunan.

**Tabel 1.1 Nilai Unsur pelayanan di SAMSAT Palembang Wilayah II  
Tahun 2022**

<b>No.</b>	<b>Unsur Pelayanan</b>	<b>Nilai Rata - Rata</b>	<b>Keterangan</b>
1	Persyaratan Pelayanan	3,25	B (Baik)
2	Prosedur Pelayanan	3,12	C (Cukup)
3	Waktu Pelayanan	3,22	C (Cukup)
4	Biaya / Tarif Pelayanan	3,81	A(Sangat Baik)
5	Produk Layanan	3,46	A (Sangat Baik)
6	Kompetensi Pelaksanaan	3,23	C (Cukup)
7	Perilaku Pelaksanaan	3,52	B (Baik)
8	Maklumat Pelayanan	3,73	A (Sangat Baik)
9	Penanganan Pengaduan	3,85	B (Baik)
10	Sarana dan Prasarana	3,21	C (Cukup)

*Sumber: kantor SAMSAT uptb Palembang Wilayah II*

Menurut tabel di atas memperlihatkan bahwasannya pelayanan publik di Kantor UPTB Samsat Palembang Wilayah II harus dioptimalkan antara lain seperti prosedur pelayanannya dengan nilai rata-rata 3,12, waktu pelayanannya dengan nilai rata-rata 3,22 serta sarana dan prasarananya dengan nilai rata-rata 3,21 yang berarti masih harus dibenahi guna meningkatkan aksesibilitas dalam hal pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, terutama dalam pengurusan pembayaran pajak lima tahunan.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Menurut latar belakang, masalah dari penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana aksesibilitas pelayanan pembayaran pajak lima tahunan kendaraan bermotor di kantor UPTB SAMSAT Palembang Wilayah II?

2. Faktor apa saja yang mempengaruhi aksesibilitas pelayanan pembayaran pajak lima tahunan kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Palembang Wilayah II?

### **1.3 Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan penelitian dalam skripsi ini adalah

1. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis aksesibilitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT UPTB Palembang Wilayah II.
2. Untuk mengidentifikasi dan menganalisis faktor apa saja yang menghambat aksesibilitas pembayaran pajak lima tahunan kendaraan bermotor di SAMSAT UPTB Palembang Wilayah II.

### **1.4 Manfaat Penelitian**

#### **1) Manfaat Teoritis**

- a) Penelitian ini diharapkan bisa memberi wawasan dan menciptakan pemikiran terhadap ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan aksesibilitas pelayanan publik pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) UPTB Palembang Wilayah II
- b) Penelitian ini diharapkan bisa menjadi bahan pemikiran dan masukan bagi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) UPTB Palembang Wilayah II

#### **2) Manfaat Praktis**

Sebagai masukan kepada lembaga pemerintah terutama lembaga SAMSAT PALEMBANG WILAYAH II dalam merencanakan suatu

kebaharuan di masa yang akan datang, agar dapat mencapai tujuan yang optimal dalam meningkatkan kepuasan pelayanan masyarakat.

## DAFTAR PUSTAKA

UU No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik

PERATURAN PRESIDEN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 5 TAHUN 2015  
TENTANG PENYELENGGARAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
SATU ATAP KENDARAAN BERMOTOR

Sugiyono. 2010. Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif & RND. Bandung: Alfabeta

Miles, Matthew B. Qualitative data analysis: a methods sourcebook / Matthew B. Miles, A. Michael Huberman, Johnny Saldaña, Arizona State University. — Third edition

Astuti, D., & Suharto, D. G. (2021a). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pemilu 2019 di Kabupaten Sleman. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 29–41. <https://doi.org/10.22225/pi.6.1.2021.29-41>

Astuti, D., & Suharto, D. G. (2021b). Aksesibilitas Penyandang Disabilitas dalam Pemilu 2019 di Kabupaten Sleman. *Public Inspiration: Jurnal Administrasi Publik*, 6(1), 29–41. <https://doi.org/10.22225/pi.6.1.2021.29-41>

Ayu, A., Widiyantari, C. F., & Tukiman, T. (2021). Aksesibilitas Dalam Penyediaan Fasilitas Pelayanan SIM D Bagi Penyandang Disabilitas Di Satpas Colombo Kota Surabaya. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JUAN)*, 9(1), 1–12. <https://doi.org/10.31629/juan.v9i1.3303>

Darmadi, D., Rania, G., Fitriana, A. R. D., & Setiawan, A. B. (2021). *Human Governance: Aksesibilitas Fasilitas Publik Terhadap Penyandang Disabilitas. Jurnal Socius: Journal of Sociology Research and Education*, 8(2), 100. <https://doi.org/10.24036/scs.v8i2.329>

Firdaus, F., & Iswahyudi, F. (2010). Aksesibilitas Dalam Pelayanan Publik Untuk Masyarakat Dengan Kebutuhan Khusus. *Jurnal Borneo Administrator*.

- Isya, M., Caisarina, I., & Herawaty, E. (2015). Aksesibilitas Jembatan Penyebrangan Orang (JPO) Bagi Penyandang Difabel di Kota Banda Aceh Menurut Persepsi Masyarakat. *Teras Jurnal*, 5(1).
- Laksono, A. D. (2016). *Aksesibilitas Pelayanan Kesehatan*.
- Mustapa, J., & Lubis, T. (2020). Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan SAMSAT Lubuk Pakam. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan*, 1(Desember), 2774–4795.
- Prasojo, A. (2017). Pengaruh Fasilitas, Kualitas Pelayanan, dan Aksesibilitas Terhadap Kepuasan Pasien di Rumah Sakit Gigi dan Mulut Institut Ilmu Kesehatan Bhakti Wiyata Kediri. *Simki-Economic*, 1(11).
- Restiyani, P., Fitriyah, & Astrika, L. (2013). Aksesibilitas Masyarakat Miskin Dalam Memperoleh Pelayanan Kesehatan (Studi Kasus di Kawasan Kampung Tambak Mulyo Kelurahan Tanjung Mas Semarang). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*.
- Rizkiya, P., Yusuf, M. A., & Caisarina, I. (2021). Akses Penyandang Disabilitas Terhadap Layanan dan Fasilitas Transportasi Publik di Kota Banda Aceh. *ARSITEKNO*, 8(1).
- Rohemah, R., Kompyurini, N., & Rahmawati, E. (2013). Analisis Pengaruh Implementasi Layanan SAMSAT Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan. *Jurnal InFestasi*, 9(2), 137–146.
- Romadhon, & Riwanto, A. (2019). Peran Ideal Tim Pengawasan Orang Asing Dalam Pengawasan Tenaga Kerja Asing di Indonesia (Studi Kasus di Kantor Imigrasi Kelas 1 Surakarta). *Jurnal Hukum Kebijakan Publik*, 3(3). [www.freepik.com](http://www.freepik.com)
- Salsabila, S., & Apsari, N. C. (2021). Aksesibilitas Fasilitas Pelayanan Publik di Beberapa Wilayah dan Implementasi Undang-Undang Dalam Memenuhi Hak Penyandang Disabilitas. *Jurnal Pengabdian Dan Penelitian Kepada Masyarakat (JPPM)*, 2(2), 180–192.
- Syafi'ie, M. (2014). Pemenuhan Aksesibilitas Bagi Penyandang Disabilitas. *INKLUSI*, 1(2).

- Wardani, F. S. (2018). Penerapan *E-Government* dan *Good Governance* Terhadap Pelayanan *E-SAMSAT* Jawa Timur. *Jurnal Ilmu Dan Riset Akuntansi*.
- Widianto, A. A. (2013). Menjembatani Aksesibilitas Masyarakat Miskin Pada Pelayanan Kesehatan Melalui Institusi Lokal. *Sosiologi Reflektif*, 8(1).
- Widyonarso, E. S., & Yuliasuti, N. (2014). Tingkat Aksesibilitas Fasilitas Sosial Berdasarkan Konsep Unit Lingkungan di Perumnas Banyumanik Kota Semarang. *Jurnal Ruang*, 2(4), 351–360.