

**PERAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI LUBUK PAKAM**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**NUR INTAN FADILLAH  
NPM.208520040**



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 11/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)11/10/24

**PERAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
(SAMSAT) TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI LUBUK PAKAM**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Di

Fakultas Ilmu Sosial Ilmu Politik

Universitas Medan Area

Oleh:

**NUR INTAN FADILLAH**

**208520040**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

**MEDAN**

**2024**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 11/10/24

Access From (repository.uma.ac.id)11/10/24

## HALAMAN PENGESAHAN

Judul : Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)  
Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor  
Di Lubuk Pakam

Nama : Nur Intan Fadillah

NPM : 208520040

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Pembimbing



Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol

Pembimbing

Mengetahui



Dr. Walid Musthafa S., S.Sos, M.IP

Dekan



Dr. Drs. Indra Muda, MAP

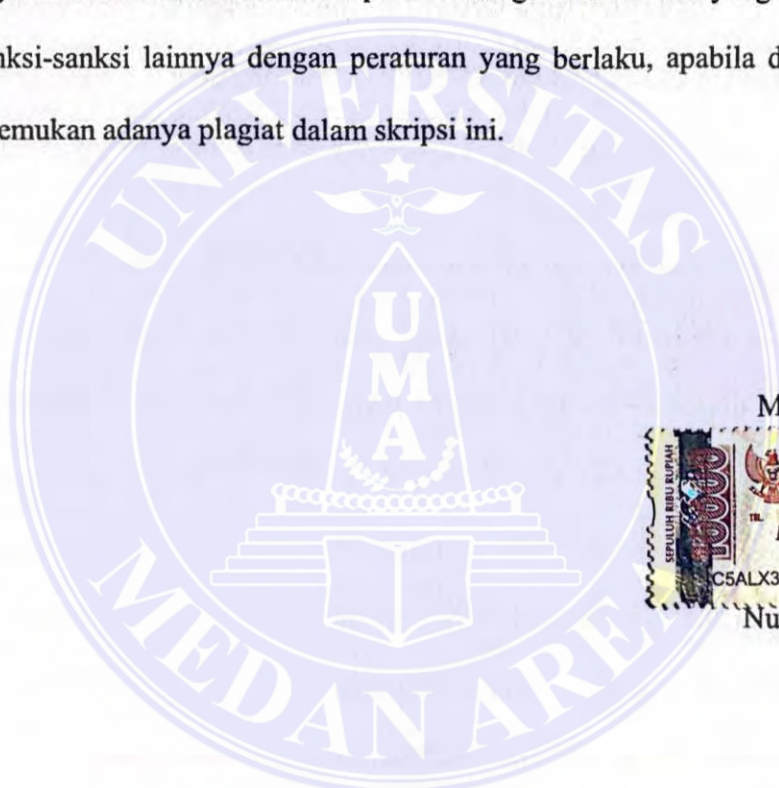
Kaprodi

Tanggal Lulus : 03 September 2024

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.



Medan, Juli 2024



Nur Intan Fadillah

208520040

## HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

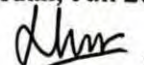
Sebagai Sivitas Akademik Universitas Medan Area, Saya Yang Bertanda Tangan  
Di Bawah Ini:

Nama : Nur Intan Fadillah  
NPM : 208520040  
Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jenis Karya : Tugas Akhir/Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-Free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul :”Peran Sistem Adminitrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam” beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Medan, Juli 2024



Nur Intan Fadillah  
208520040

## ABSTRAK

Buruknya pelayanan publik yang terjadi disebabkan oleh belum adanya bentuk yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan birokrasi Indonesia masih sangat kuat terhadap kekuasaan dibandingkan kepada publik (berorientasi publik). Oleh karena itu, wajah birokrasi Indonesia memiliki kesan otoriter yang kuat dan sangat terlihat. Tujuan penelitian ini Untuk mengetahui dan mendefinisikan Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Lubuk Pakam, serta mendeskripsikan faktor penghambat dari pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Teori yang digunakan pada penelitian ini yaitu teori Biddle dan Thomas dalam Edy Suhardono (2016) dan memiliki 4 (empat) indikator yaitu peran sebagai suatu kebijakan, peran sebagai strategi, peran sebagai alat komunikasi dan peran sebagai alat penyelesaian sengketa. Metode yang digunakan pada penelitian ini yaitu metode penelitian secara deskriptif kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa dari keempat indikator ada dua indikator yang belum berjalan secara baik yaitu indikator strategi dikarenakan masih ada masyarakat yang enggan membayar pajak dan indikator penyelesaian sengketa yaitu terkendala pada sarana yang disediakan dari pihak samsat.

**Kata Kunci :** Peran; Pelayanan Publik; SAMSAT

## ABSTRACT

*The poor quality of public services is caused by the absence of a clear framework for public service delivery. The performance of services provided by the Indonesian bureaucracy remains heavily oriented toward power rather than the public. Consequently, the image of the Indonesian bureaucracy conveys a strong authoritarian impression. This research aimed to understand and define the role of the One-Stop Administration System (SAMSAT) in the payment of motor vehicle taxes in Lubuk Pakam City, as well as to describe the factors hindering the payment services for motor vehicle taxes. The theory used in this study was the theory of Biddle and Thomas as cited in Edy Suhardono (2016), which included four indicators: the role as a policy, the role as a strategy, the role as a communication tool, and the role as a dispute resolution tool. The methodology employed was a descriptive qualitative research approach. The results of this study indicated that out of the four indicators, two indicators were not functioning well: the strategy indicator, due to some community members' reluctance to pay taxes, and the dispute resolution indicator, which faced obstacles due to the facilities provided by SAMSAT.*

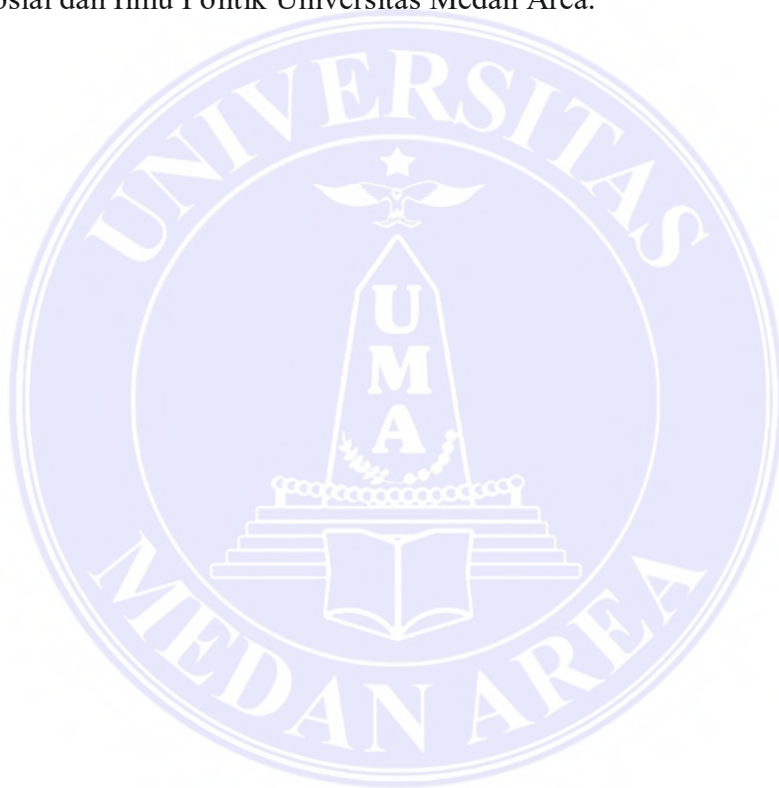
**Keywords:** Role; Public Service; SAMSAT



## RIWAYAT HIDUP

Penulis dilahirkan di Tanjung Morawa pada tanggal 18 Juli 2002 dari ayah Supriadi dan Ibu Susi Junaini. Penulis merupakan anak ke-1 dari 2 bersaudara. Penulis beragama islam dan berkewarganegaraan Indonesia.

Tahun 2020 penulis lulus dari SMA Negeri 1 Lubuk Pakam dan pada tahun 2020 terdaftar sebagai mahasiswa Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.





## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Kuasa atas segala karuniaNya sehingga skripsi ini berhasil diselesaikan. Tema yang dipilih dalam penelitian ini ialah Kualitas pelayanan dengan judul **“Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam”**.

Terima kasih penulis sampaikan kepada Ibu Khairunnisah Lubis, S.Sos, M.I.Pol selaku dosen pembimbing dalam penulisan skripsi ini dan Ibu Marlina Deliana, S,AB, M.AB selaku sekretaris dalam penulisan skripsi ini. Disamping itu penghargaan penulis sampaikan kepada oleh Bapak Ishak Juharsa Harahap, SE, M.Si E selaku Kepala UPTD SAMSAT Lubuk Pakam dan juga Ibu Dra. Asniar selaku Kasi Pendapatan dan Penetapan, yang telah membantu penulis selama melaksanakan penelitian. Ungkapan terima kasih juga disampaikan kepada ayah, ibu saya yang telah mendukung saya.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir/skripsi/tesis ini masih memiliki kekurangan, oleh karena itu kritik dan saran yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kesempurnaan tugas akhir/skripsi/tesis ini. Penulis berharap tugas akhir/skripsi/tesis ini dapat bermanfaat baik untuk kalangan pendidikan maupun masyarakat. Akhir kata penulis ucapkan terima kasih.

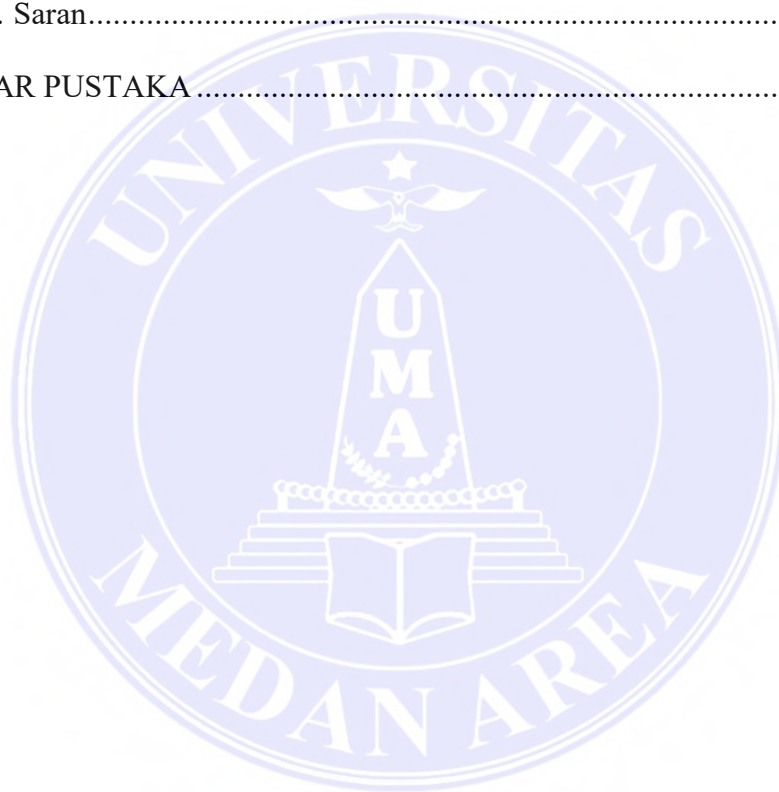
Penulis

Nur Intan Fadillah

## DAFTAR ISI

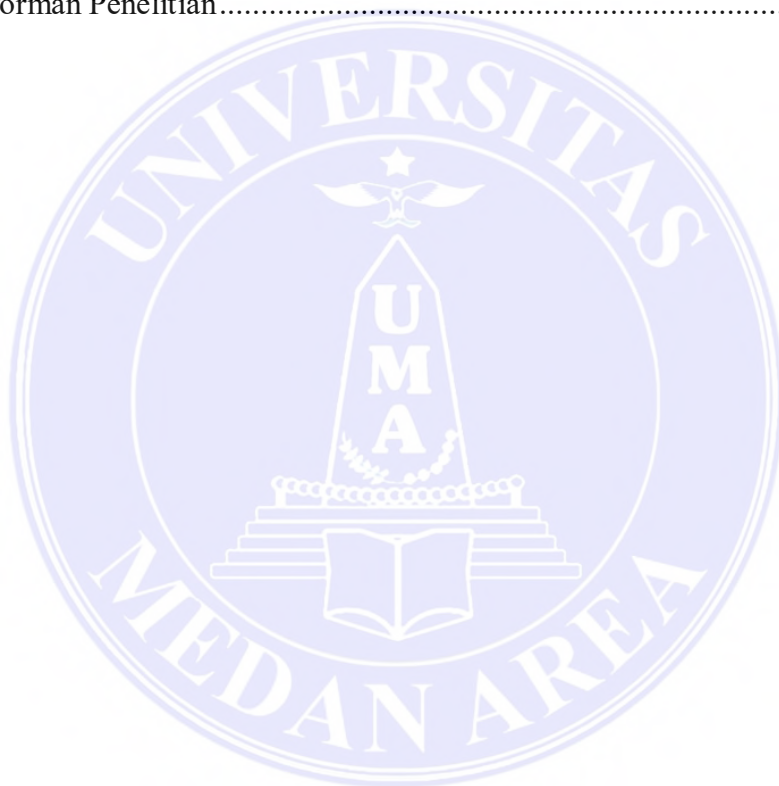
	Halaman
ABSTRAK .....	ii
<i>ABSTRACT</i> .....	iii
RIWAYAT HIDUP .....	iv
KATA PENGANTAR .....	v
DAFTAR ISI .....	vi
DAFTAR TABEL .....	viii
DAFTAR GAMBAR .....	ix
DAFTAR LAMPIRAN .....	x
DAFTAR SINGKATAN .....	xi
I. PENDAHULUAN .....	1
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Identifikasi Masalah .....	8
1.3. Rumusan Masalah .....	9
1.4. Tujuan Penelitian .....	9
1.5. Manfaat Penelitian .....	9
1.5.1. Manfaat Akademis .....	9
1.5.2. Manfaat Teoritis .....	10
II. TINJAUAN PUSTAKA .....	11
2.1. Peran .....	11
2.2. Pelayanan Publik .....	12
2.2.1. Penyelenggara Pelayanan Publik .....	14
2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik .....	14
2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik .....	16
2.3. Peraturan Gubernur No. 20 Tahun 2021 .....	17
2.4. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap .....	18
2.4.1. Sejarah Awal SAMSAT .....	19
2.5. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	25
2.6. Kerangka Berpikir .....	25
2.7. Penelitian Terdahulu .....	28
III. METODOLOGI PENELITIAN .....	31
3.1. Jenis Penelitian .....	31
3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian .....	32
3.3. Informan Penelitian .....	33
3.4. Teknik Pengumpulan Data .....	34
3.5. Teknik Analisis Data .....	36
IV. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	39
4.1. Hasil Penelitian .....	39
4.1.1. Alamat kantor samsat .....	39
4.1.2. Wilayah kerja kantor samsat .....	39
4.1.3. Visi, Misi, dan Tujuan .....	40
4.1.4. Struktur organisasi .....	42

4.1.5. Tugas dan fungsi kantor samsat .....	43
4.2. Pembahasan penelitian .....	46
4.2.1. Peran samsat terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.....	46
4.2.1.1. Indikator suatu kebijakan .....	47
4.2.1.2. Indikator strategi .....	55
4.2.1.3. Indikator alat komunikasi .....	60
4.2.1.4. Indikator penyelesaian sengketa .....	67
4.2.2. Faktor-faktor penghambat yang menjadi kendala terhadap pelayanan pemabayaran pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat lubuk pakam .....	73
V. SIMPULAN DAN SARAN.....	75
5.1. Simpulan.....	75
5.2. Saran.....	76
DAFTAR PUSTAKA.....	77



## DAFTAR TABEL

	Halaman
1. Jumlah Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam.....	3
2. Hasil Pengaduan Masyarakat dalam Pelayanan Publik Kantor SAMSAT Lubuk Pakam Pada Tahun 2020 .....	4
3. Standar Operasional Prosedur SAMSAT Lubuk Pakam.....	6
4. Cabang Samsat.....	23
5. Samsat Gerai.....	24
6. Samsat Bus Keliling.....	24
7. Penelitian Terdahulu .....	28
8. Jadwal Penelitian .....	32
9. Informan Penelitian.....	33



## DAFTAR GAMBAR

	Halaman
1. Website Nicelocal.id.....	5
2. Sistem Kerangka Berpikir Penelitian .....	27
3. Skema Teknik Analisis Data.....	37
4. Struktur Organisasi UPTD Pengelola Pendapatan Daerah Samsat .....	43



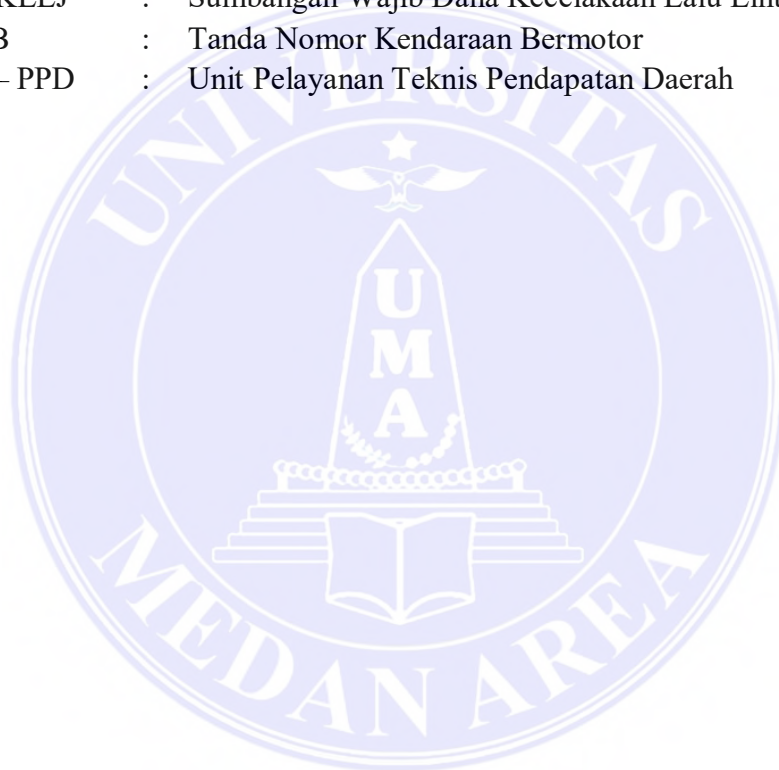
## DAFTAR LAMPIRAN

	Halaman
1. Pedoman Observasi .....	80
2. Pedoman Wawancara .....	81
3. Hasil Observasi .....	86
4. Hasil Penelitian .....	87



## DAFTAR SINGKATAN

ATM	:	Anjungan Tunai Mandiri
BBNKB	:	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
BPPRD	:	Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah
BPS	:	Badan Pusat Statistik
PKB	:	Pajak Kendaraan Bermotor
SAMSAT	:	Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap
STNK	:	Surat Tanda Nomor Kendaraan
SOP	:	Standar Operasional Prosedur
SWDKLLJ	:	Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas
TNKB	:	Tanda Nomor Kendaraan Bermotor
UPT – PPD	:	Unit Pelayanan Teknis Pendapatan Daerah



# BAB I

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan hak asasi warga negara dan wajib dipenuhi oleh negara. Hal ini terjadi karena pelayanan publik merupakan bagian terpenting dari upaya suatu negara untuk meningkatkan kesejahteraan warganya. Selain menyediakan alat bagi birokrasi untuk mengesampingkan kewajiban negara. Buruknya pelayanan publik yang terjadi disebabkan oleh belum adanya bentuk yang jelas dalam penyelenggaraan pelayanan publik. Kinerja pelayanan yang diberikan birokrasi Indonesia masih sangat kuat terhadap kekuasaan dibandingkan kepada publik (berorientasi publik). Oleh karena itu, wajah birokrasi Indonesia memiliki kesan otoriter yang kuat dan sangat terlihat. (Ade Suriani, 2020)

Situasi birokrasi ini tentunya mempengaruhi pelaksanaan pelayanan publik yang diberikan. Pelayanan birokrasi akan dirancang dengan model budaya peduli, namun masih jauh dari kesan demokrasi dan kualitas yang diberikan masih terkesan diskriminatif. Konsep perlindungan yang tertuang dalam UUD dapat dilihat dalam bentuk praktisnya, yaitu adanya pelayanan yang berkualitas dan non-diskriminatif yang harus diberikan oleh pemerintah. Memberi masyarakat akses terhadap layanan pemerintah, secara ekonomi dan politik, sosial dan budaya. Banyak fakta yang ada saat ini bahwa pelayanan publik yang diberikan pemerintah tidak selalu memuaskan, bahkan selalu bersifat diskriminatif dan cenderung meninggalkan kesan buruk. Kenyataan yang ada



selama ini hampir selalu berupa kontradiksi antara aspirasi perubahan tata pemerintahan yang baik dan (sebagian besar) fakta di lapangan. (Ade Suriani, 2020)

SAMSAT sendiri merupakan kepanjangan dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. SAMSAT merupakan instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat dan tidak terlepas dari permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa masalah umum di SAMSAT seperti permintaan masyarakat untuk peningkatan pelayanan fasilitas yang lengkap, baik fisik maupun administratif, mudah dan cepat karena aktivitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas. Kantor SAMSAT adalah birokrasi pemerintahan yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan surat menyurat yang berhubungan dengan kendaraan yang salah satunya yaitu kendaraan bermotor. Kantor SAMSAT berfungsi sebagai administrasi pendaftaran dan identifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), yang keduanya dilakukan di satu gedung yang sama. (Sakir A. R., 2021)

SAMSAT Sumatera Utara pada tahun 2019 hingga tahun 2020 pada saat itu mengalami penurunan yang drastis, salah satunya pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penurunan ini disebabkan karena pandemi covid-19, sehingga pihak pemerintah memberikan batasan dalam pelayanan kepada masyarakat. Selain pembatasan pelayanan kepada masyarakat, masyarakat itu sendiri juga terkendala oleh ekonomi sehingga tidak sedikit dari masyarakat yang enggan untuk mengurus perihal pajak kendaraannya. Seperti yang

dikatakan oleh Kepala Bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Sumut. (prov, 2020)

Syaiful Bahri menyatakan :

Dapat kami sampaikan bahwa rata-rata penerimaan realisasi untuk PKB sebelum Covid-19 itu setiap minggu sebesar 2,12 persen, namun setelah Covid-19 hanya 1,43 persen. Begitu juga dengan rata-rata penerimaan BBNKB sebelum efek Covid-19, per minggu itu 1,86 persen. Namun dalam kondisi sekarang ini akibat adanya Covid-19 rata-rata realisasi hanya 1,35 persen. Lebih dari 50 persen penerimaan kita menurun. (prov, 2020)

Penurunan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada di Sumatera Utara, maka hal tersebut juga berdampak di beberapa kota yang salah satunya terjadi Di Lubuk Pakam, pada tahun 2018 hingga tahun 2020 terjadi peningkatan kendaraan bermotor, namun masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor terkendala oleh pelayanan yang diberikan pegawai SAMSAT karena terjadinya pembatasan dalam berinteraksi kepada masyarakat wajib pajak, dan juga karena faktor ekonomi. Karena adanya pembatasan dalam proses pembayaran sehingga beberapa masyarakat enggan dalam mengurus atau membayar pajak kendaraannya, sehingga pendapatan pajak berkurang. Hal tersebut juga tercatat pada Kecamatan Lubuk Pakam Dalam Angka yang di olah oleh Badan Pusat Statistik (BPS) mengenai jumlah pengguna kendaraan bermotor berdasarkan jenisnya pada tahun 2018-2020 terjadi penurunan serta peningkatan (BPS, 2021)

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam

<b>Kota</b>	<b>Mobil Penumpang</b>	<b>Mobil Bus</b>	<b>Mobil Barang</b>	<b>Sepeda Motor</b>
<b>Lubuk Pakam 2018</b>	457	7	389	10.288
<b>2019</b>	792	13	557	13.908
<b>2020</b>	1.630	10	966	20.122

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS, 2021)

Tabel 1. Dapat disimpulkan bahwa tingkat pengguna kendaraan bermotor meningkat sejak tahun 2018 hingga tahun 2020. Terjadinya peningkatan tersebut, maka banyak masyarakat yang mengurus pembayaran pajak dan masih ada beberapa kendala dalam pelayanan yang diberikan oleh petugas SAMSAT, seperti yang tertera pada tabel di bawah ini.

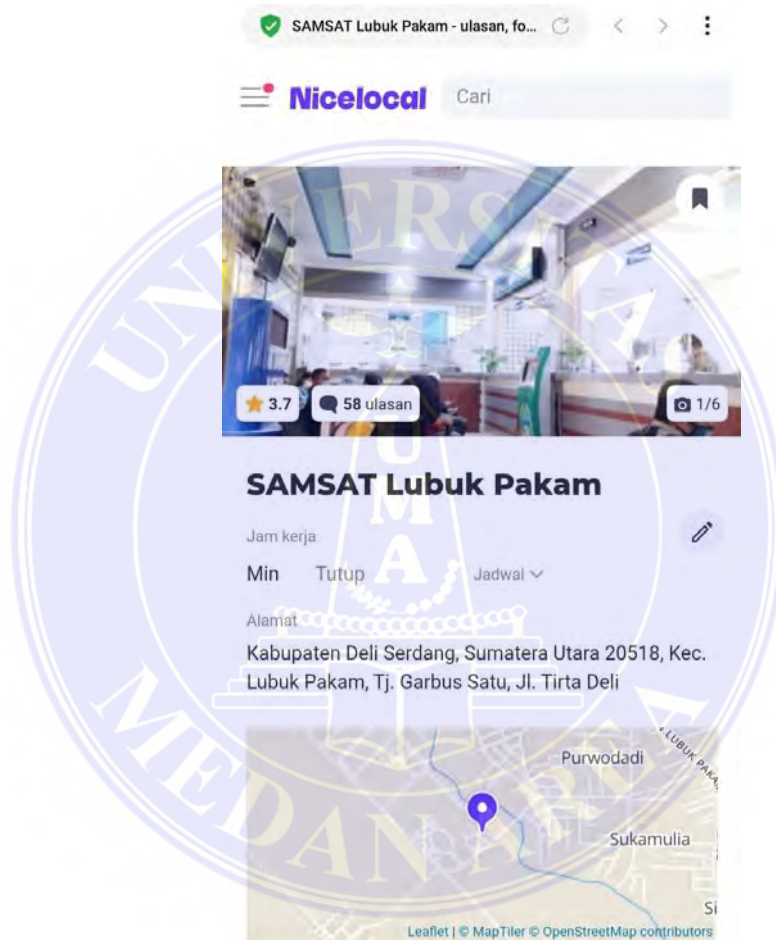
Tabel 2. Hasil Pengaduan Masyarakat Dalam Pelayanan Pajak Kantor SAMSAT Lubuk Pakam Pada Tahun 2020

No.	Keluhan Masyarakat	Jumlah Masyarakat
1	Proses pengurusan pajak yang lama	9000
2	Waktu pelayanan yang terkadang tidak tepat waktu	8239
3	Sistem pelayanan di lapangan masih kurang baik	6000
4	Belum maksimal dalam melakukan pekerjaan	8000
5	Kurang memahami tugas pokok dan fungsinya	2100
6	Kurangnya fasilitas yang memadai sehingga pelayanan yang diberikan terbatas sehingga tidak maksimal	4100
7	Kurang dalam hal pengawasan dan membiarkan praktek	3600
8	Percaloan	-
<b>Jumlah</b>		<b>41.039</b>

Sumber: SAMSAT Lubuk Pakam 2021 (Juang Mustapa, 2021)

Tabel 2. Dapat dilihat pada tahun 2020 terdapat jumlah keluhan masyarakat mengenai proses pengurusan pajak yang masih terbilang lama mencapai 9000 keluhan dari total keseluruhan masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor sebanyak 41.039 dengan memiliki keluhan dalam pelayanan yang diterima. Dan jika dibandingkan dengan tahun 2021 hingga 2023 masih belum dapat di perkirakan apakah jumlahnya bertambah atau tidak, karena dari data publikasi BPS hanya sampai di tahun 2020. Namun dari website pengaduan

masyarakat ada beberapa masyarakat yang mengeluh akan pelayanan yang diberikan seperti proses pengurusan pajak yang lama serta waktu pelayanan yang tidak tepat dengan waktu yang dijanjikan. Nicelocal.id yang dimana website tersebut berisikan beberapa pengaduan/keluhan masyarakat dalam pelayanan. (Nicelocal, 2021)



Gambar 1. Website Nicelocal.id

Sumber: Nicelocal.id

SAMSAT sendiri memiliki SOP dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. SOP sendiri merupakan kumpulan instruksi tertulis yang dibuat mengenai serangkaian proses dalam penyelenggaraan aktivitas suatu organisasi. SOP sendiri sifatnya terbagi menjadi dua yaitu internal dan eksternal, pada internal berguna untuk mengukur kinerja suatu organisasi publik terhadap

program serta kegiatan yang telah ditetapkan. Sedangkan pada eksternal berguna untuk mengukur kinerja suatu organisasi publik melalui masyarakat mengenai kemampuan pemerintah dalam menjalankan program tersebut, melaksanakan kewajiban sesuai SOP dan mempertanggungjawabkan jabatan dalam suatu kinerja di instansi pemerintahan. (Ryutaro Siburian, 2020)

Tabel 3. Standar Operasional Prosedur Samsat Lubuk Pakam

No	Komponen	Uraian
1	Konsensus	Komitmen dan hasil kesepakatan
2	Sederhana	Mudah dipahami
3	Konkrit	Nyata dan jelas untuk dilaksanakan
4	Mudah diukur	Implementasi dapat diukur yang bersifat teknis maupun non teknis
5	Terbuka	Terbuka untuk mendapatkan saran dan masukan untuk penyempurnaan
6	Terjangkau	Dapat dilaksanakan secara baik dan benar oleh petugas pelayanan maupun masyarakat penerima layanan
7	Dapat dipertanggungjawabkan	Hal-hal yang diatur dalam pelayanan dapat dipertanggungjawabkan kepada pihak yang berkepentingan
8	Mempunyai batas waktu pencapaian	Memberikan ketetapan waktu bagi pencapaian hal-hal yang diatur
9	Berkesinambungan	Standar pelayanan yang telah ditetapkan dapat terus-menerus disempurnakan sesuai perkembangan dan peningkatan kualitas pelayanan

Sumber: Kantor SAMSAT Lubuk Pakam

Tabel 3. Mengenai standar operasional prosedur pada kantor SAMSAT Lubuk Pakam, dan pada SOP tersebut masih ada beberapa komponen yang belum terlaksanakan dengan baik salah satunya yaitu pada batas waktu. Sebagaimana pada batas waktu yang ingin capai masih terkendala beberapa hal, salah satunya waktu pelayanan yang tidak tepat dengan waktu yang dijanjikan.

Regulasi dari presiden dan gubernur dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor, sebagai berikut:

(Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 2) “SAMSAT bertujuan memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.”

(Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2021 pasal (1) ayat (8)) “Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam kantor bersama SAMSAT”

(Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2021 pasal (1) ayat (9)) “Layanan SAMSAT adalah seluruh pelayanan ke-SAMSAT-an baik yang dilakukan di UPT PPD, SAMSAT Pembantu, SAMSAT Gerai, Bus SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner dan SAMSAT Drive Thru”

Penjelasan regulasi di atas bertujuan untuk melihat bagaimana Kantor SAMSAT Lubuk Pakam dalam hal pelayanan, yang disesuaikan berdasarkan pra observasi penelitian sehingga dapat dilihat bahwa pelayanan publik dari SAMSAT yang diberikan kepada masyarakat masih kurang efektif dalam melayani masyarakat wajib pajak. Masih banyak masyarakat yang mendapatkan pelayanan secara lamban dan waktu pengerjaan pelayanan cukup lama, salah satu contoh yaitu saat pembuatan plat kendaraan bermotor yang dimana pegawai SAMSAT menjanjikan pengerjaan selesai selama 1 bulan, namun kenyataannya banyak masyarakat yang menerima plat kendaraan bermotornya lebih lama dari waktu yang di janjikan. Hal ini lah yang menyebabkan beberapa masyarakat merasa pelayanan yang diberikan kurang maksimal, sehingga penulis berkenan meneliti mengenai peran SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Penelitian terdahulu sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya mengenai Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) ini. Hal ini dilakukan untuk mengetahui hubungan, persamaan, dan perbedaan antara penelitian sebelumnya dengan penelitian yang saat ini dilakukan. Penelitian terdahulu meneliti mengenai Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Upaya Pencegahan Dan Penanggulangan Pemalsuan Surat-Surat Kendaraan Bermotor (Studi Di SAMSAT UPTB Kota Manado). (Phylia Bawango, 2017)

Penelitian yang dilakukan pada peneliti terdahulu memiliki permasalahan kurangnya informasi dan kurangnya pengawasan dari pegawai, sedangkan pada penelitian yang penulis teliti memiliki permasalahan proses pengurusan pajak yang lama serta waktu pelayanan yang tidak tepat dengan waktu yang dijanjikan. Berdasarkan uraian di atas peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih dalam mengenai “Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam”.

## 1.2. Identifikasi Masalah

1. Tidak optimal implementasi Peraturan Gubernur Nomor 20 Tahun 2021 pasal (1) ayat (8), tentang pelayanan pembayaran kendaraan bermotor.
2. Waktu pengerjaan dalam pelayanan kepada masyarakat cukup lama.
3. Kesiapsediaan pegawai di kantor SAMSAT Lubuk Pakam kurang efektif.

### 1.3. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, yang menjadi rumusan masalah dalam penelitian ini yaitu:

1. Bagaimana Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat dalam Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam?

### 1.4. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui dan mendefinisikan Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam.
2. Untuk mengetahui hambatan Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam.

### 1.5. Mafaat Penelitian

#### 1.5.1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi bagi perkembangan ilmu administrasi publik, yang berkaitan dengan Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam.



### 1.5.2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat menambah wawasan penelitian bagi penulis serta para pembaca yang berkaitan dengan Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam.



## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1. Peran

Peran menurut kamus besar bahasa Indonesia yaitu “peran merupakan suatu hal yang dilakukan oleh seseorang dalam suatu kejadian tertentu”. Definisi yang sering ditemukan secara luas menyatakan bahwa peran adalah seperangkat norma yang membatasi perilaku yang diharapkan dilakukan oleh orang yang menduduki suatu posisi (Suhardono, 2016). Selain itu peran juga berguna untuk digunakan dalam berinteraksi kepada orang lain atau kelompok dari suatu masyarakat. Biddle dan Thomas dalam (Made Aristia Prayudi, 2017) mengemukakan bahwa secara umum peran merupakan suatu karakteristik yang paling penting dari berperilaku sosial, dikarenakan manusia berperilaku secara berbeda-beda dan hanya dapat ditebak sesuai dengan situasi dan identitas sosial yang dimilikinya.

Soerjono soekanto (2013) mengemukakan bahwa Peran merupakan aspek yang dinamis kedudukan (status), ketika seseorang menjalankan hak dan tanggung jawabnya sesuai dengan posisinya, maka dia berperan. Biddle dan Thomas dalam Edy Suhardono (2016) mengemukakan bahwa peran merupakan suatu tindakan “lakon” yang dilakukan seseorang dalam berperilaku seperti di panggung sandiwara. Yang dimana peran dilakukan sesuai instruksi dari sutradara, maka dapat di artikan pada situasi ini peran merupakan status seseorang mengenai apa yang harus dilakukan oleh individu kepada masyarakat. Dari defenisi para ahli tersebut dapat di simpulkan bahwa peran merupakan suatu kegiatan yang dilakukan seseorang (pemimpin) dalam

berperilaku terhadap orang lain (masyarakat) sesuai dengan norma atau aturan yang sudah di buat.

Teori peran memiliki beberapa indikator, sebagai berikut:

- 1) Peran sebagai suatu kebijakan. Pada indikator ini menjelaskan bahwa peran merupakan suatu kebijaksanaan yang tepat dan baik untuk dilaksanakan.
- 2) Peran sebagai strategi. Pada indikator ini menjelaskan bahwa peran memiliki strategi untuk mendapatkan dukungan dari masyarakat.
- 3) Peran sebagai alat komunikasi. Pada indikator ini menjelaskan bahwa peran dipergunakan sebagai suatu alat komunikasi antara masyarakat dengan “pelaku yang berperan” dan dengan adanya komunikasi maka masyarakat dapat menyampaikan keinginannya kepada pemerintah “pelaku yang berperan”.
- 4) Peran sebagai alat penyelesaian sengketa. Pada indikator ini menjelaskan bahwa peran sebagai salah satu cara untuk menyelesaikan suatu permasalahan melalui pemikiran-pemikiran terbuka. (Suhardono, 2016)

## 2.2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan pelayanan kepada masyarakat guna memberikan hak dan perlakuan yang layak kepada masyarakat dari pemerintah, pelayanan publik harus berorientasi pada kepentingan publik serta memperhatikan kualitas layanan yang diberikan. Tujuan dari pelayanan publik itu sendiri untuk memberikan kepercayaan kepada masyarakat yang dilayani, agar masyarakat dapat memberikan respon yang positif terhadap hasil layanan yang diberikan. Pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan

harapan masyarakat, dan pemerintah selaku abdi masyarakat atau *public servant*. Sehingga pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan dalam memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. (Hubalillah, 2021)

Zaeanal Mukarom (2016) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan memberikan layanan (melayani) mengenai keperluan seseorang atau masyarakat yang memiliki keperluan pada suatu organisasi sesuai dengan peraturan pokok dan tata cara yang sudah ditetapkan. Moenir (2015) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas yang dijalankan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kebutuhan orang lain. Sinambela dalam Reformasi Pelayanan Publik (2014) mengemukakan bahwa pelayanan publik merupakan penerima keinginan serta keperluan masyarakat kepada penyelenggara publik.

Pelayanan publik menurut keputusan Menteri Negara Penyalahgunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik merupakan semua bentuk aktivitas pelayanan yang diselenggarakan oleh organisasi penyelenggara pelayanan publik sebagai bagian dari upaya dalam proses memenuhi segala kebutuhan penerima layanan dan pelaksanaan sesuai ketentuan perundang-undangan.

Pelayanan publik sendiri memiliki tujuan untuk menyiapkan dan menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas sesuai dengan ciri-ciri

pelayanan publik yang baik, yaitu: ramah dan komunikatif, responsive, sederhana, transparan, tepat waktu, dapat diakses dengan mudah, tidak memihak sebelah pihak, tidak menerima suap dan sebagainya, tidak mengutamakan hubungan sedarah, serta memanfaatkan waktu secara optimal. Dengan begitu pelayanan yang diberikan oleh pemerintah dengan keinginan masyarakat sesuai, sehingga dapat menciptakan hubungan yang harmonis antara pemerintah dengan masyarakat. (Simbolon, 2022)

### **2.2.1. Penyelenggara Pelayanan Publik**

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Setiap pelayanan memiliki bentuk berupa barang maupun jasa, dan pelayanan publik yang termuat dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau urutan kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang ditentukan oleh undang-undang bagi setiap warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Hubungan antara pemerintah dan masyarakat adalah hubungan seperti produsen dan konsumen, yang dimana pemerintah memberikan fungsi pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat guna menjamin kepuasan masyarakat terhadap kinerja pemerintah. (Dr.Erwan Agus Purwanto, 2016)

### **2.2.2. Kualitas Pelayanan Publik**

Tjiptono (2014) dalam Freekley Steyfli Maramis, 2018 mengemukakan bahwa kualitas pelayanan merupakan “Kualitas pelayanan

terletak pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan pelanggan serta kecukupan penyampaian jasa untuk memenuhi harapan pelanggan”. Tjiptono sendiri menjelaskan dalam kualitas pelayanan terdapat 5 (lima) indikator, yaitu *tangibles* (bukti fisik), *emphaty* (sikap), *reliability* (keandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan).

Pada penelitian ini terdapat beberapa indikator yang masih belum terlaksanakan dengan efektif, diantaranya:

1. *Tangibles*, atau bukti fisik yang merupakan kemampuan suatu perusahaan dalam memberikan kelengkapan fisik dan non fisik berupa alat yang digunakan dalam melayani masyarakat. Dan pada kantor SAMSAT dalam hal *tangibles* sudah memadai seperti (gedung, ruang tunggu, teknologi dan lain sebagainya).
2. *Emphaty*, yaitu sikap pegawai dalam melayani masyarakat dengan memberikan perhatian tulus untuk memahami masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor, pada kantor SAMSAT Di Lubuk Pakam pegawai sudah memberikan empatinya dalam melayani masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor.
3. *Reliability*, atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan dalam memberikan pelayanan yang prima kepada pelanggan, seperti memberikan pelayanan secara cepat dan mudah. Namun pada SAMSAT Lubuk Pakam masih kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor, karena masih kurang maksimal dalam memberikan pelayanan secara cepat. (Nicelocal, 2021)

4. *Responsiveness*, atau ketanggapan dalam memberikan pelayanan, seperti memberikan pelayanan sesuai waktu yang dijanjikan. Pegawai SAMSAT Lubuku Pakam masih kurang efektif dalam memberikan pelayanan yang sesuai dengan waktu yang dijanjikan kepada masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor. (Nicelocal, 2021)
5. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian seperti memberikan kesopanan dan kemampuan pegawai dalam pelayanan untuk memberikan rasa percaya kepada pelanggan. Sebagian pegawai SAMSAT Lubuk Pakam masih ada yang kurang dalam pemberian informasi dalam pelayanan. (Nicelocal, 2021)

### 2.2.3. Faktor yang Mempengaruhi Pelayanan Publik

Tujuan dari pelayanan publik yaitu pemerintah memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat, akan tetapi ada beberapa faktor yang mempengaruhi dalam pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap masyarakat. Moenir (2002) dalam (Khirunnisa emilia, 2021) adapun faktor-faktor yang menjadi pendorong dalam pelayanan agar lebih baik lagi, antara lain:

1. Faktor Kesadaran, kesadaran pada pegawai dalam melakukan tugas selaku tanggung jawab guna melayani masyarakat.
2. Faktor Kemampuan dan Keterampilan, pada kemampuan dan keterampilan para pegawai disarankan untuk memahami peralatan pekerjaan yang disediakan serta dapat menghasilkan barang atau jasa.

3. Faktor Sarana dan Prasarana, jika sarana dan prasarana memadai dalam pelaksanaan tugas layanan, maka dapat mempermudah keberlangsungan pelayanan terhadap masyarakat.
4. Faktor Organisasi, merupakan sebuah alat yang berguna untuk tercapainya sebuah tujuan, yang memiliki kerangka hubungan untuk menunjukkan tanggung jawab tiap anggota.
5. Faktor Pendapatan, pemberian imbalan terhadap seseorang yang telah memberikan waktu dan tenaganya untuk organisasi, dapat berupa uang atau fasilitas yang berjangka.
6. Faktor Aturan, pada faktor peraturan harus diciptakan, dihormati dan disusun sedemikian rupa sehingga tujuan yang ingin dicapai dapat terwujud.

### **2.3. Peraturan Gubernur No.20 Tahun 2021**

Pada peraturan gubernur No.20 Tahun 2021 mengenai pajak kendaraan bermotor dan relaksasi pajak kendaraan sesuai dengan pembahasan yang akan dijelaskan sesuai dengan permasalahan yang ada yaitu mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tertera pada pada 1 ayat (8) dan ayat (9) sebagai berikut:

Pasal 1 ayat (8) mengemukakan “Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama SAMSAT”. Sedangkan pada pasal 1 ayat (9)



mengemukakan “Layanan SAMSAT adalah seluruh pelayanan keSAMSAT-an baik yang dilakukan di UPT PPD, SAMSAT Pembantu, SAMSAT Gerai, Bus SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner dan SAMSAT Drive Thr.”

#### **2.4.Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)**

Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) merupakan instansi pemerintahan yang memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat dan tidak terlepas dari permasalahan penyelenggaraan pelayanan publik. Beberapa masalah umum di samsat seperti permintaan masyarakat untuk peningkatan pelayanan fasilitas yang lengkap, baik fisik maupun administratif, mudah dan cepat karena mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas. (Ahmad Rosandi Sakir, 2021)

Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) di bentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan surat menyurat terkait kendaraan bermotor sebagai administrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dalam bentuk Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, serta sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Adapun jenis-jenis pelayanan SAMSAT yang dibuat oleh pemerintah guna membantu masyarakat dalam mempermudah pelayanan, seperti yang tertera pada website [kumparan.com](https://kumparan.com/berita-otomotif/bayar-pajak-semakin-mudah-melalui-7-jenis-pelayanan-samsat-1t3NDSGjhVW) (<https://kumparan.com/berita-otomotif/bayar-pajak-semakin-mudah-melalui-7-jenis-pelayanan-samsat-1t3NDSGjhVW>) diantaranya:

1. Samsat utama atau samsat induk, bertujuan untuk memberikan pelayanan paling pertama. Pada pelayanan samsat induk masyarakat wajib datang ke

samsat, dan perlu mengikuti langkah-langkah yang ada di setiap loket yang tersedia. (Wijaya, 2020)

2. Samsat Drive-Thru, bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan, karena masyarakat hanya perlu mendaftar kemudian melakukan pemabayaran tanpa perlu turun dari kendaraan. (Wijaya, 2020)
3. Samsat keliling, merupakan sistem samsat jemput atau mendatangi masyarakat. Biasanya samsat akan berada di beberapa lokasi seperti di instansi, pasar, dan tempat lainnya. (Wijaya, 2020)
4. Gerai samsat, merupakan samsat yang berada di tempat-tempat yang umum di jumpai masyarakat. Gerai samsat dapat berada di mall maupun pusat perbelanjaan. (Wijaya, 2020)
5. Samsat kecamatan, yaitu samsat yang berletakkan di kecamatan sesuai tempat tinggal masyarakat tersebut. (Wijaya, 2020)
6. E-Samsat dan Samsat Online, merupakan pelayanan samsat model baru yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat guna membantu keefesiensian waktu. Pada samsat online ini masyarakat hanya perlu mengakses web resmi ataupun aplikasi yang tersedia guna pembayaran pajak dan pembayaran bisa melalui *e-banking* atau ATM. (Wijaya, 2020)

#### 2.4.1. Sejarah Awal SAMSAT

Samsat berdiri diawali oleh sebuah gagasan cemerlang yang telah disampaikan oleh Pimpinan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I seindonesia pada bulan april 1976 di Jakarta pada forum penataran pimpinan. Hasil dari penataran tersebut menyampaikan

mengenai hasil suatu rekomendasi seperti usulan kepada pemerintah, khususnya pimpinan Departemen Dalam Negeri supaya SAMSAT menjadi sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di seluruh Indonesia. SAMSAT terbentuk awal mulanya ditandai dengan keluarnya surat keputusan bersama tiga menteri diantaranya Pertahanan dan Panglima ABRI, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan NO.POL KEP/13/XXI/76 Nomor: KEP-1693/MK/IV/12/1976; 331 Tahun 1976 Tentang Peningkatan Kerjasama Antara Pemerintah Daerah Tingkat I, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat dan peningkatan pendapatan daerah terkhusus persoalan pajak kendaraan bermotor. (Prasetio, 2023)

Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara pada awalnya menangani mengenai pengelolaan pajak dan pendapatan daerah dibawah naungan Biro Keuangan pada Sekretariat Wilayah Tingkat I Sumatera Utara. Hal tersebut berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Sumatera Utara Kepala Wilayah Tingkat I Sumatera Utara mengenai Organisir dan Tata Cara Sekretariat Wilayah Daerah Tingkat I Provinsi Sumatera Utara, oleh karena itu Biro Keuangan Ditingkatkan Menjadi Direktorat Keuangan. Dalam pembentukan Dinas Pendapatan Tingkat I Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Daerah Tingkat I Sumatera Utara tanggal 31 Maret 1976 No.143/1/GSU dengan persetujuan Dewan Perwakilan Daerah Sumatera Utara (DPRD-SU), dan Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara No.4 Tahun 1976. (Prasetio, 2023)

Peningkatan pelaksanaan tugas dan pelayanan kepada masyarakat perlu dikembangkan lebih lanjut oleh Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I melalui pembentukan cabang-cabang pelayanan. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara terdapat di Kabupaten atau Kotamadya Tingkat II di Provinsi Sumatera Utara. Keputusan Menteri Dalam Negeri KUPD/7/39-26 pada tanggal 31 maret 1978, maka diciptakan cabang pelayanan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara di seluruh Kabupaten atau Kotamadya tingkat II di Sumatera Utara. Kemudian Surat Menteri Dalam Negeri No.061/2743/S tanggal 22 November 1999 mengenai Pemerintah Daerah, maka dari itu terhitung dari tanggal keluarnya surat tersebut maka nama Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Tingkat I Sumatera Utara dan diubah juga menjadi Cabang Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara. (Prasetio, 2023)

Upaya peningkatan pelaksanaan tugas dan pelayanan terhadap masyarakat pemilik kendaraan bermotor maka pemerintah memberikan penyelenggaraan sistem baru pendaftaran kendaraan bermotor yang disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau dapat dikatakan sebagai SAMSAT. SAMSAT sendiri merupakan kumpulan dari tiga kerjasama instansi yang memiliki objek pajak kendaraan bermotor (PKB) yang terletak di daerah Sumatera Utara, ketiga instansi tersebut merupakan:

1. Kepolisian Daerah Sumatera Utara merupakan DITLANTAS POLDASU, yang memiliki tugas untuk menerbitkan serta memperpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

2. Pemerintah Daerah Sumatera Utara merupakan Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara (DISPENDASU) memiliki tugas dalam mengelola Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
3. Departemen Keuangan merupakan PT Jasa Raharja cabang utama Medan yang memiliki tugas dalam mengelola asuransi kecelakaan. (Prasetio, 2023)

Pembentukan sistem administrasi manunggal satu atap atau SAMSAT memiliki tujuan agar tercapainya:

1. Peningkatan Pendapatan Daerah Sumatera Utara yang berasal dari Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan dari Penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, terutama di daerah Sumatera Utara.
2. Peningkatan Pendapatan Daerah Sumatera Utara yang berasal dari penerimaan sektor pajak kendaraan bermotor dan penerimaan bea balik nama kendaraan bermotor.
3. Peningkatan Pendapatan Daerah Sumatera Utara yang berasal dari pendapatan asuransi kerugian dalam kecelakaan Jasa Raharja Cabang Utama Sumatera Utara yang merupakan Aparat Departemen Keuangan Provinsi Sumatera Utara.
4. Terakhir yaitu merupakan suatu usaha dalam menyetarakan tindakan, ketertiban dan kelancaran pengadaan administrasi kendaraan bermotor. (Prasetio, 2023)

Luasnya wilayah dalam pengelolaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Sumatera Utara, maka dari itu demi menjaga keefisienan dan

keefektivitasan dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya secara bertahap maka dilakukan pembentukan Unit Pelaksana Tugas Daerah (UPTD), corner, serta gerai SAMSAT atau kata lain dari cabang dinas, dan adapun pemaparan mengenai UPTD antara lain yaitu:

Tabel 4. Cabang SAMSAT

No	UPT/UPTD
1	UPTD/SAMSAT Medan Utara
2	UPTD/SAMSAT Medan Selatan
3	UPTD/SAMSAT Binjai
4	UPTD/SAMSAT Stabat
5	UPTD/SAMSAT Lubuk Pakam
6	UPTD/SAMSAT Tebing Tinggi
7	UPTD/SAMSAT Kabanjahe
8	UPTD/SAMSAT Sidikalang
9	UPTD/SAMSAT Kisaran
10	UPTD/SAMSAT Rantau Prapat
11	UPTD/SAMSAT Pematang Siantar
12	UPTD/SAMSAT Lima Puluh
13	UPTD/SAMSAT Gunung Sitoli
14	UPTD/SAMSAT Sibolga
15	UPTD/SAMSAT Padang Sidempuan
16	UPTD/SAMSAT Panyabungan
17	UPTD/SAMSAT Tarutung
18	UPTD/SAMSAT Tanjung Balai
19	UPTD/SAMSAT Pangkalan Berandan
20	UPTD/SAMSAT Kota Pinang
21	UPTD/SAMSAT Sibuhuan
22	UPTD/SAMSAT Serdang Bedagai
23	UPTD/SAMSAT Aek Kanopan
24	UPTD/SAMSAT Tapanuli Tengah
25	UPTD/SAMSAT Natal
26	UPTD/SAMSAT Gunung Tua
27	UPTD/SAMSAT Perdagangan
28	UPTD/SAMSAT Panguruan
29	UPTD/SAMSAT Salak
30	UPTD/SAMSAT Teluk Dalam
31	UPT Penyuluhan
32	UPTD/SAMSAT Dolok Sanggul
33	UPT Pusat Informasi Pendapatan Daerah
34	UPTD/SAMSAT Balige

Sumber: Jurnal (Prasetio, 2023)

Tabel 4. UPT maupun UPTD samsat sudah tertera diberbagai daerah sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, UPT maupun UPTD yang tertera diatas terdapat di 34 kota sehingga tidak menjadi alasan lagi bagi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotornya.

SAMSAT GERAJ juga memiliki beberapa wilayah yang dijadikan sebagai tempat berlangsungnya sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini, adapun beberapa tempat/lokasi SAMSAT GERAJ diantaranya:

Tabel 5. Samsat Gerai

No	Samsat Gerai
1	Marelan
2	Indra Pura
3	Perbaungan
4	Pinang Sari
5	Kampung Pajak
6	Tembung
7	Tanjung Morawa

Sumber: Jurnal (Prasetio, 2023)

Tabel 5. ada 7 gerai samsat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat agar memberikan kemudahan untuk proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

SAMSAT BUS KELILING juga merupakan cara lain dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya, adapun beberapa lokasi tempat SAMSAT BUS KELILING ini antara lain:

Tabel 6. Samsat Bus Keliling

No	Samsat Bus Keliling
1	Medan Area
2	Medan Selatan
3	Lubuk Pakam

No	Samsat Bus Keliling
4	Stabat
5	Pematang Siantar
6	Tebing Tinggi
7	Aek Kanopan
8	Lima Puluh
9	Kisaran
10	Rantau Prapat
11	Padang Sidempuan
12	Binjai
13	Pangkalan Brandan
14	Kabanjahe

Sumber: Jurnal (Prasetio, 2023)

Tabel 6. Menjelaskan bahwasanya samsat bus keliling terdapat 14 tempat dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga dapat memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraannya.

## 2.5. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

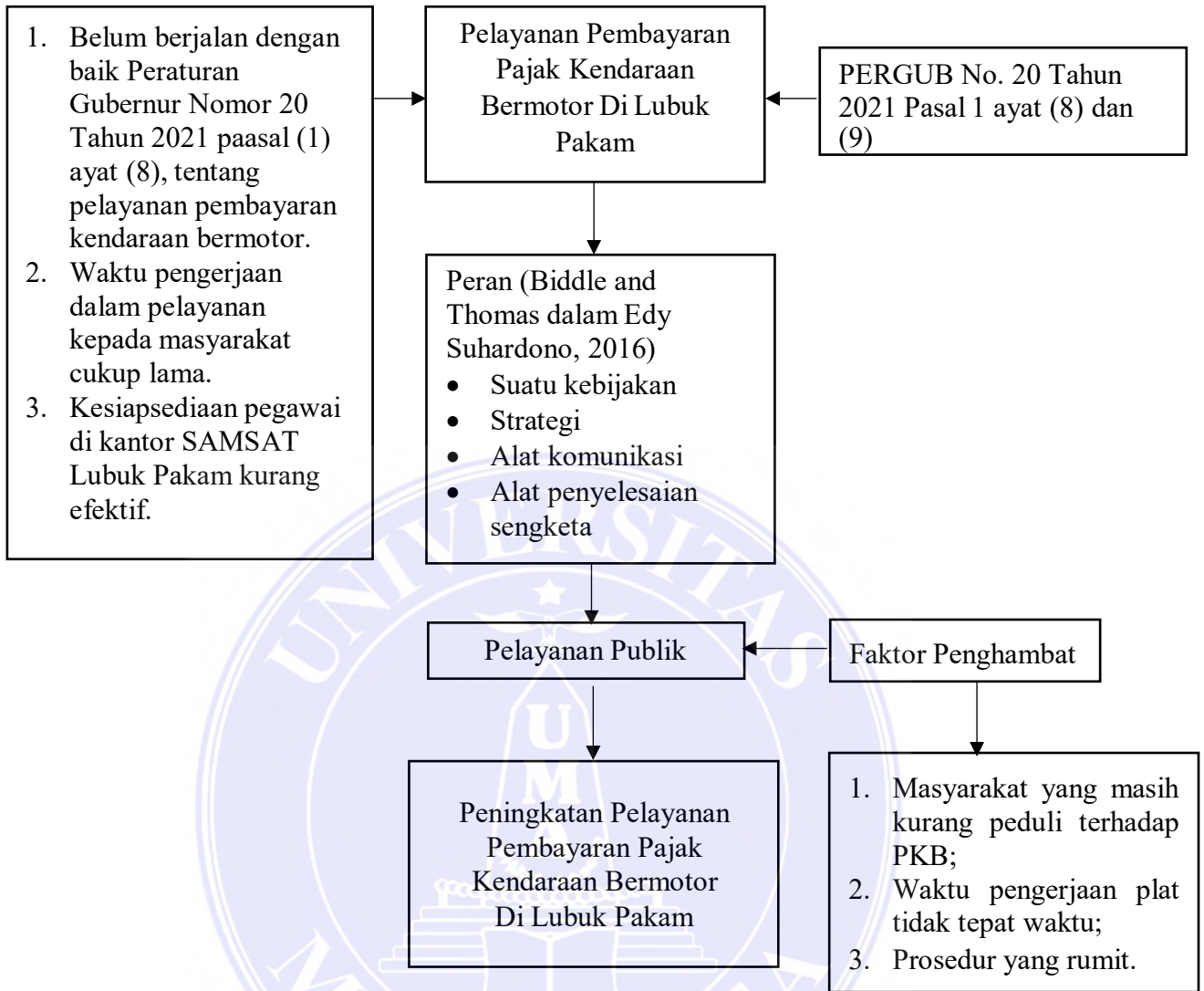
Pembayaran pajak kendaraan bermotor terdapat pada pasal 8 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009, yang menekankan pajak kendaraan bermotor ditetapkan pembayarannya untuk masa pajak 12 (dua belas) bulan seterusnya dan sudah terhitung berlaku disaat registrasi kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor di lakukan pembayaran secara sekali bayar. Dan adapun Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2018 pasal 1 ayat 3, yang menekankan bahwasanya pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Dan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan langsung di kantor SAMSAT. (Pemendagri, 2018)

## 2.6. Kerangka Berpikir

Penelitian ini, yang menjadi fokus dalam penelitian yaitu Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam.



Masalah yang terjadi pada penelitian ini yaitu permasalahan proses pengurusan pajak yang lama serta waktu pelayanan yang masih belum tepat waktu sesuai dengan waktu yang dijanjikan. Pada kerangka berpikir ini memiliki beberapa bagian diantaranya identifikasi masalah, merupakan permasalahan yang terjadi di kantor SAMSAT Lubuk Pakam. Fokus pada penelitian ini yaitu mengenai pelayanan SAMSAT dan ingin mengetahui bagaimana peran kantor SAMSAT Lubuk Pakam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, khususnya masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor. Adapun teori yang digunakan yaitu teori Biddle dan Thomas yang memiliki beberapa indikator untuk menjawab persoalan yang ada di identifikasi masalah. Dan yang terakhir yaitu harapan yang akan dicapai atau *Output* dari penelitian ini yaitu untuk peningkatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam. Berikut adalah kerangka berpikir yang penulis gambarkan, sebagai berikut.



Gambar 2. Sistem Kerangka Berpikir Penelitian  
Sumber: diolah peneliti, 2023

Gambar 2. Sistem kerangka berpikir di atas, maka dapat disimpulkan bahwa Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam memiliki identifikasi masalah seperti belum berjalan dengan baik Pergub Nomor 20 Tahun 2021 pasal 1 ayat (8) dan (9) serta masih waktu dan kesiapsediaan pegawai yang ada di SAMSAT masih belum optimal. Pada kerangka berpikir di atas juga terdapat regulasi Perpres No.5 Tahun 2015 pasal 1 ayat (1) dan Pergrub Nomor 20 Tahun 2021 pasal 1 ayat (8) dan (9). Pada penelitian ini menggunakan variabel peran dari Soerjono Soekanto (2013) yang memiliki 5

indikator, diantaranya sebagai kebijakan, alat komunikasi, suatu terapi, alat penyelesaian sengketa, dan strategi. Dari kerangka berpikir di atas mendapati output peningkatan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam.

## 2.7. Penelitian Terdahulu

Penelitian ini dilakukan tidak terlepas dari penelitian terdahulu yang dimana telah diteliti oleh peneliti sebelumnya, dengan adanya penelitian terdahulu maka menjadi salah satu hal perbandingan dan kajian dengan penelitian yang akan dibahas. Hasil dari penelitian terdahulu yang menjadi perbandingan tidak jauh berbeda dari topik yang dibahas pada penelitian saat ini yaitu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Tabel 7. Penelitian Terdahulu

No	Nama/Tahun/Sumber	Judul	Uraian	Hasil dan Perbedaan
1	Phylia Bawango, Patar Rumapea & Jericho. D. Pombengi/ 2017/ Jurnal Administrasi Publik Vol. 4, No. 49	Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Upaya Pencegahan Dan Penanggulangan Pemalsuan Surat-Surat Kendaraan Bermotor (Studi Di SAMSAT UPTB Kota Manado)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode : deskriptif pendekatan kualitatif</li> <li>- Variabel : peran</li> <li>- Teori : -</li> <li>- Fokus : pencegahan dan pemalsuan surat-surat kendaraan bermotor</li> <li>- J. Informan : 10 orang</li> <li>- Pengumpulan Data : observasi, teknik wawancara, dan dokumentasi</li> </ul>	1. Hasil penelitian menunjukkan bahwa peran samsat manado dalam pencegahan terhadap pemalsuan surat-surat kendaraan bermotor adalah : a. Melakukan penelitian dokumen kendaraan bermotor dengan melakukan cross check terhadap nomor rangka dan nomor mesin nomor rangka dan nomor mesin kendaraan bermotor; b. Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor untuk disesuaikan dengan c. Pemilihan tanda pengaman yang

No	Nama/Tahun/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil dan Perbedaan
			<ul style="list-style-type: none"> <li>- Analisis Data : reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan</li> <li>- Lokasi : Kota Manado</li> </ul>	<p>baik pada surat-surat kendaraan bermotor, sehingga surat kendaraan bermotor sulit untuk dipalsukan.</p> <p>2. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang peneliti tulis yaitu fokus penelitian dan lokasi penelitian.</p>
2	Agung Wijaya/ 2015/ Skripsi	Peran SAMSAT dalam upaya pencegahan dan penanggulangan tindak pidana pemalsuan surat-surat kendaraan bermotor (studi di SAMSAT Purwokerto)	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode : pendekatan yuridis normatif</li> <li>- Variabel : peran</li> <li>- Teori : -</li> <li>- Fokus : upaya pencegahan dan penanggulangan tindak pidana pemalsuan surat-surat kendaraan bermotor</li> <li>- J. Informan : -</li> <li>- Pengumpulan Data : data primer dan data sekunder</li> <li>- Analisis Data : deduktif dan induktif</li> <li>- Lokasi : Purwokerto</li> </ul>	<p>1. Kendala SAMSAT dalam mencegah pemalsuan surat kendaraan bermotor antara lain: a. Kurangnya kesadaran pemilik kendaraan bermotor yang kendaraannya hilang untuk melapor ke polisi; b. Kurangnya kesadaran masyarakat untuk menanyakan status kendaraan yang akan dibeli sebelum terjadi transaksi jual beli pada kantor SAMSAT; c. Kendaraan bermotor tidak bisa datang ke SAMSAT karena berada diluar daerah.</p> <p>2. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang peneliti tulis yaitu metode, fokus penelitian, jumlah informan tidak ada, pengumpulan data, analisis data, dan lokasi penelitian.</p>
3	Salmawati, Dian Eka Rahamawati, Anang Setiawan/ 2019/ Proceeding	Peran SAMSAT Desa Dalam Meningkatkan Pajak	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Metode : kualitatif</li> <li>- Variabel : peran</li> </ul>	<p>1. Hasil dari penelitian ini adalah peran samsat desa Argomulyo dalam mengurai wajib pajak di</p>

No	Nama/Tahun/ Sumber	Judul	Uraian	Hasil dan Perbedaan
	ICOGISS ISBN: 978-602-6 988- 75-1 hal. 872-891	Kendaraan Bermotor Di Desa Argomulyo, Kabupaten Bantul KPPD 2017-2018	<ul style="list-style-type: none"> <li>- Teori : -</li> <li>- Fokus : meningkatkan pajak kendaraan bermotor</li> <li>- J. Informan : 20 orang</li> <li>- Pengumpulan Data : wawancara, observasi, dokumentasi, dan studi pustaka</li> <li>- Analisis Data : Miles dan Huberman</li> <li>- Lokasi : Kabupaten Bantul KPPD</li> </ul>	<p>samsat induk Bantul dan membuktikan bahwa selama setahun pelaksanaan samsat desa Argomulyo dapat mengurangi antrian wajib pajak di samsat induk Bantul. Sehingga pada tahun 2018, pembayaran di KPPD Bantul menjadi lebih teratur, dan wajib pajak tidak berdesak-desakan atau menunggu waktu pelayanan yang sangat lama.</p> <p>2. Perbedaan pada penelitian ini dengan penelitian yang peneliti tulis yaitu tidak memiliki teori, lokasi dan fokus penelitian</p>

Sumber: diolah peneliti, 2023

Tabel 7. Diatas menjelaskan bahwa adanya persamaan penelitian ini dengan penelitian sebelumnya yaitu pelayanan yang diberikan oleh pegawai Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) masih ada hal-hal yang belum maksimal, permasalahan yang dapat dilihat yaitu dari pelayanan yang diberikan kurang maksimal. Sedangkan jika dilihat dari perbedaan terdapat pada metode yang digunakan oleh peneliti terdahulu dengan peneliti yang diteliti saat ini, serta teknik analisis data yang berbeda.

## BAB III

### METODOLOGI PENELITIAN

#### 3.1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode deskriptif kualitatif bertujuan untuk meringkas, menggambarkan situasi atau kondisi dari suatu keadaan di masyarakat. Penelitian deskriptif kualitatif berfokus dalam persoalan yang menyangkut fakta/kebenaran yang dilakukan dengan cara mengamati/observasi, wawancara, serta membaca beberapa dokumen/jurnal terkait.

J. Supranto (1997) dalam (Muh. Fitrah, 2017) mengemukakan bahwa penelitian merupakan suatu kegiatan seperti memilih judul, merumuskan permasalahan, pengumpulan data, pengolahan, penyajian dan menganalisis data yang kemudian hasilnya bermanfaat untuk mengetahui persoalan dalam pengembangan ilmu pengetahuan. Pasaribu dan Simanjuntak (1982) dalam mengemukakan bahwa metode merupakan (Muh. Fitrah, 2017) suatu cara yang tersusun untuk digunakan agar tercapainya suatu tujuan..

John W. Creswell (2016) mengemukakan bahwasanya penelitian kualitatif adalah serangkaian metode yang digunakan untuk mencari serta memahami makna dari beberapa individu maupun sekelompok orang yang bersangkutan terhadap permasalahan sosial ataupun kemanusiaan. Connole, dkk (1993) dalam (Muh. Fitrah, 2017) mengemukakan bahwa penelitian kualitatif merupakan penelitian yang berfokus pada aktivitas identifikasi.

Penelitian ini sejalan dengan teori John W. Creswell (2016) yang dimana penelitian ini dilakukan karena adanya suatu peristiwa sosial yang terjadi di

masyarakat baik individu maupun sekelompok orang, permasalahan yang terjadi pada kualitas pelayanan yang diberikan oleh para aktor yang berperan dalam melayani masyarakat itu sendiri di salah satu instansi pemerintahan.

### 3.2. Lokasi dan Jadwal Penelitian

Penelitian ini akan dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kabupaten Deli Serdang Kota Lubuk Pakam. Dan berikut tahap perincian kegiatan yang akan dilakukan sesuai dengan yang tertera pada tabel 5. di bawah ini :

Tabel 8. Jadwal Penelitian

No	Uraian Kegiatan	Waktu											
		Sep	Okt	Des	Jan	Feb	Mar	Apr	Mei	Jun	Jul	Ags	Sep
1.	Penyusunan Proposal												
2.	Seminar Proposal												
3.	Penelitian												
4.	Penyusunan Skripsi												
5.	Seminar Hasil												
6.	Bimbingan Skripsi												
7.	Sidang Meja Hijau												

Sumber: diolah peneliti, 2023

Tabel 8. Jadwal penelitian merupakan rancangan waktu penelitian yang penulis buat untuk mengetahui target dalam penyusunan skripsi ini. Jadwal penelitian dimulai dari bulan september hingga oktober yaitu penyusunan proposal, kemudian dilanjut dengan seminar proposal pada bulan november. Setelah melakukan seminar proposal maka penulis akan melakukan penelitian di bulan desember hingga januari, penelitian dilakukan dengan cara observasi, wawancara dan dokumentasi, setelah melakukan penelitian maka penulis

melakukan penyusunan skripsi. Setelah penyusunan skripsi maka penulis melakukan seminar hasil pada bulan februari dari penelitian yang telah penulis lakukan. Setelah seminar hasil selesai maka penulis melakukan bimbingan skripsi untuk sidang meja hijau yang akan dilakukan di bulan april.

### 3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan orang yang dilibatkan dalam pencarian dan pemberi informasi mengenai situasi dan kondisi latar belakang penelitian serta merupakan orang yang mengetahui permasalahan yang akan diteliti. Untuk menentukan informan penelitian yang akan digunakan, maka diperlukan teknik *purposive sampling* yaitu teknik penentuan sampel yang harus memiliki pertimbangan tertentu, sesuai dengan masalah yang terkait. Contohnya pada pembayaran pajak kendaraan bermotor maka informan penelitiannya harus berkaitan dengan orang yang mengerti mengenai permasalahan yang berada di lingkup SAMSAT. (Sugiyono, 2013)

Tabel 9. Informan Penelitian

No	Nama Informan	Uraian	Jumlah (orang)	Keterangan
1	Ishak Juharsa Harahap, SE, M.Si	Kepala UPT SAMSAT	1	Informan Kunci
2	Dra. Asniar	Kasi Pendapatan dan Penetapan	1	Informan Utama
3	Nadya, Rahmat, Siti, Supriadi	Masyarakat	4	Informan Pendukung
<b>TOTAL</b>			<b>6</b>	

Sumber: diolah peneliti, 2023

Tabel 9. diatas dapat dilihat bahwasanya informan kunci berperan sebagai pemberi informasi pokok dalam penelitian ini, kemudian informan utaman yaitu petugas SAMSAT selaku orang yang terlibat dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor dan yang terakhir yaitu informan tambahan yaitu



masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor. Adapun pengertian mengenai informan penelitian, sebagai berikut:

1. Informan kunci merupakan orang yang memiliki pengetahuan/informasi secara menyeluruh (umum) mengenai masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Pada penelitian ini penulis akan mewawancarai Bapak Ishak Juharsa Harahap, SE, M.Si selaku informan kunci.
2. Informan utama merupakan orang yang memiliki informasi pada permasalahan yang akan ditanyakan oleh peneliti. Pada penelitian ini peneliti akan mewawancarai pegawai PKB SAMSAT yaitu Ibu Dra. Asniar selaku kasi pendapatan dan penetapan yang merupakan informan yang berurusan langsung dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Informan tambahan merupakan orang yang berperan menjadi asal data dalam permasalahan yang terjadi, informan pendukung memberikan informasi yang tidak dimiliki oleh informan kunci maupun informan utama. Dan pada informan tambahan penulis akan melakukan wawancara kepada beberapa masyarakat yang terlibat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, penulis mewawancarai beberapa diantaranya Ibu Nadya, Bapak Rahmat, Ibu Siti, dan Bapak Supriadi.

#### 3.4. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yaitu cara yang paling valid dalam penelitian, dikarenakan tujuan utama dari penelitian tersebut untuk mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data dapat dilakukan melalui *setting*-nya, sumber, dan berbagai cara. Jika melalui *setting* maka dapat dilakukan secara metode eksperimen, dan seminar. Dari sumber terkait memiliki dua data yaitu sumber

primer merupakan sumber data yang langsung diberikan, sedangkan sumber sekunder merupakan sumber yang tidak langsung diberikan secara langsung/lewat perantara.

John W. Creswell (2018) teknik pengumpulan data merupakan salah satu langkah yang di perlukan dalam sebuah penelitian, karena tujuan dari penelitian yaitu untuk menemukan data. Dan pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, serta dokumentasi.

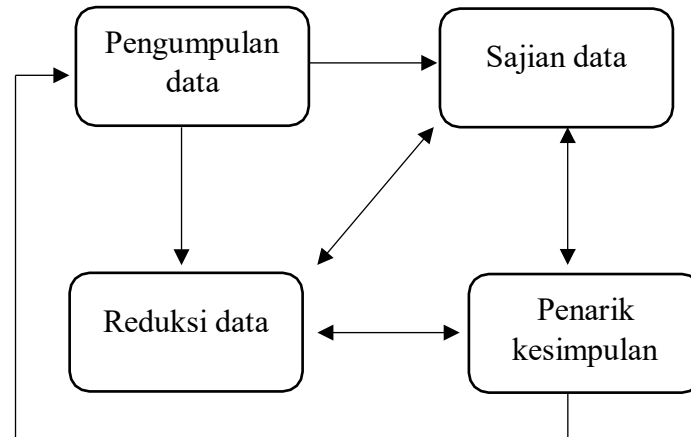
1. Observasi terbagi menjadi 2 (dua) yaitu observasi partisipan dan observasi nonpartisipan, pada penelitian ini penulis menggunakan observasi nonpartisipan yang dimana observasi ini tidak melibatkan orang-orang yang sedang diamati, sehingga penulis hanya mengamati situasi yang terjadi di lokasi penelitian tanpa melibatkan interaksi dengan orang lain dan observasi dilakukan pada bulan september.
2. Wawancara terbagi menjadi 2 (dua) yaitu wawancara terstruktur dan wawancara tidak terstruktur, pada penelitian ini penulis menggunakan wawancara tidak terstruktur yang dimana wawancara ini tidak menggunakan pedoman wawancara yang disusun sebelum penelitian, sehingga pertanyaan yang diberikan hanya merupakan pertanyaan utama dari permasalahan yang akan ditanyakan. Penulis melakukan wawancara pada bulan desember hingga bulan januari, dengan mewawancarai kepada kepala UPT SAMSAT selaku informan kunci, pegawai PKB SAMSAT selaku informan utama, dan masyarakat selaku informan tambahan.
3. Dokumentasi yaitu pengumpulan bukti terkait hal yang akan di teliti seperti gambar, kutipan, tulisan dan bahan referensi lainnya. Studi dokumentasi

merupakan pelengkap dari metode observasi dan metode wawancara dalam penelitian kualitatif. Hasil dari observasi dan wawancara akan lebih dipercaya kalau didukung oleh dokumen-dokumen dari narasumber. Pada dokumentasi penulis melakukan pengambilan foto maupun video terkait penelitian yang akan penulis lakukan ketika observasi dan wawancara berlangsung.

### 3.5. Teknik Analisis Data

Creswell (2013) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, analisis data adalah usaha sang peneliti dalam mengelola data, yang dapat dilihat dalam bentuk teks ataupun gambar yang didapatkan. Maka dari itu peneliti harus benar-benar mengelola data tersebut agar dapat dianalisis, dipahami, disajikan, serta diinterpretasikan. Dan penelitian ini menggunakan teknik analisis data deskriptif, yaitu dengan cara mengumpulkan data-data faktual dan mendeskripsikannya. Data sendiri berasal dari seluruh informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dan observasi. Setelah melakukan pengumpulan data, pencatatan data, maka peneliti melakukan analisis interaksi yang terdiri dari reduksi data, penyajian data dan verifikasi. Dengan begitu data dapat terkumpul secara menyeluruh dan valid. (Adhi Kusumastuti, 2019)

Miles dan Hubberman (1984) dalam Creswell (2013) mengemukakan bahwa kegiatan dalam menganalisis data kualitatif dilakukan secara saling berkaitan secara terus menerus hingga selesai, seperti yang tertera pada gambar 2. di bawah.



Gambar 3. Skema Teknik Analisis Data  
Sumber: Metode Penelitian Kualitatif (Adhi Kusumastuti, 2019)

Gambar 3. skema teknik analisis data, maka dapat dilihat bahwa dalam pengumpulan data dalam penelitian, kita memerlukan reduksi data (pengolahan) yang dimana data tersebut akan dipilih sesuai dengan permasalahan yang dibahas, kemudian setelah data sudah diolah maka data disajikan dan ditarik kesimpulan yang sudah jelas.

1. Pengumpulan data merupakan segala informasi yang didapatkan dari berbagai sumber yang telah dilakukan seperti observasi, wawancara, dan dokumentasi.
2. Reduksi data merupakan pengelompokkan data yang telah terkumpul, kemudian dicatat dan diringkas dengan memilih hal-hal yang penting dari data yang telah terkumpul. Dengan begitu data yang telah direduksi lebih jelas dan dapat mempermudah peneliti untuk melakukan tahap pengolahan selanjutnya.
3. Penyajian data merupakan bentuk *display* data, yang berguna untuk mempermudah dalam memahami apa yang sedang terjadi, pada penelitian kualitatif penyajian data dapat ditampilkan dalam bentuk teks yang naratif.
4. Kemudian ada penarikan kesimpulan yang dimana setelah semua selesai maka dapat melakukan penarikan kesimpulan. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat meragukan sehingga dapat berubah jika tidak adanya bukti-bukti

yang kaut dalam pengumpulan data. Namun jika kesimpulan awal sudah mencakup bukti-bukti yang dapat memecahkan rumusan masalah maka dapat dikatakan bahwa kesimpulan dapat dipercaya.



## BAB V

### SIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1. Simpulan

1. Peran sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam, yaitu Peran SAMSAT Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam, masih belum efektif sepenuhnya. Hal ini dilihat melalui peran dari indikator kebijakan sudah terlaksanakan dengan baik karena telah menerapkan kebijakan salah satunya pemutihan pajak. Peran dari indikator strategi masih belum terlaksanakan dengan baik karena masih banyak masyarakat yang enggan membayar pajak kendaraannya walaupun sudah diberikan kemudahan dalam pembayaran pajak. Peran dari indikator komunikasi sudah terlaksanakan dengan baik karena informasi yang diberikan oleh pihak SAMSAT sudah merata dan melalui beberapa media sosial. Dan yang terakhir peran dari indikator penyelesaian sengketa masih belum terlaksanakan dengan baik karena terkendala pada sarana yang disediakan oleh pihak samsat untuk pengaduan masyarakat.
2. Faktor-faktor yang menghambat Peran SAMSAT Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Lubuk Pakam yaitu kurangnya kepedulian masyarakat terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotornya, penyelesaian dalam pembuatan plat kendaraan bermotor terbilang cukup lama dari waktu yang dijanjikan, prosedur dalam proses kepengurusan plat kendaraan bermotor masih cukup menyulitkan masyarakat.

## 5.2. Saran

Berdasarkan dari penelitian diatas, penulis memberikan saran yang dibutuhkan berdasarkan wawancara dari seluruh informan untuk terlaksananya peran samsat terhadap pelayanan pemabyaran pajak kendaraan bermotor dikabupaten deli serdang kota lubuk pakam. Beberapa hal yang disarankan sehubungan dengan penelitian ini sebagai berikut:

1. Kepada Kantor Samsat Kecamatan Lubuk Pakam untuk meningkatkan lagi sosialisasi kepada masyarakat yang berada di wilayah khusus pedesaan, agar masyarakat benar-benar mengetahui dan mengerti akan tanggung jawab dari seseorang yang memiliki kendaraan bermotor sebagaimana ketentuan yang berlaku didalam hukum perpajakan yaitu membayarkan pajak kendaraannya.
2. Untuk masyarakat wajib pajak agar lebih peduli lagi dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor ini kedepannya.
3. Kepada peneliti selanjutnya disarankan untuk meneliti mengenai indikator yang masih belum berjalan dengan baik, yaitu indikator strategi dan penyelesaian sengketa.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Adhi Kusumastuti, A. M. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif*. Semarang: Lembaga Pendidikan Sukarno Pressindo.
- BPS. (2021). *Kecamatan Lubuk Pakam Dalam Angka 2021*. Lubuk Pakam: BPS Kabupaten Deli Serdang.
- Creswell, J. (2016). *Research Design, Pendekatan Metode Kualitatif, Kuantitatif, dan Campuran. 4th ed.* Yogyakarta: Pustaka Belajar.
- (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles: SAGE.
- Hardiyansyah, M. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Penerbit Gava Media.
- Litjan Poltak Sinambela, d. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Moenir, H. (2015). *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Bumi Aksara.
- Muh. Fitrah, S. M. (2017). *Metodologi Penelitian*. Jawa Barat: CV Jejak.
- Soekanto, S. (2013). *Sosiologi Suatu Pengantar*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sri Maulidiah, S. M. (2014). *Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung: CV. Indra Prahasta.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: ALFABETA.
- Suhardono, E. (2016). *Teori Peran Konsep, Derivasi dan Implikasinya*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Zaenal Mukarom, M. W. (2016). *Membangun Kinerja Pelayanan Publik Menuju Clean Government and Good Governance*. Bandung: Pustaka Setia.

### Jurnal

- Ade Suriani, N. A. (2020). Kualitas Pelayanan Publik. 13-14.
- Emilia, K. (2021). Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Cintapuri Kabupaten Banjar.
- Freekey Steyfli Maramis, J. L. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal EMBA*, 1660.
- Hubalillah, B. &. (2021). Analisis Kualitas Pelayanan Bus Samsat Keliling Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. *Perspektif*, 372-384.



- Juang Mustapa, T. L. (2021). Analisis Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan SAMSAT Lubuk Pakam. *Jurnal Ilmu Manajemen dan Kewirausahaan*, 36.
- Made Aristia Prayudi, G. A. (2017). Teori Peran Dan Konsep Expectation-gap Fungsi Pengawasan Dalam Pengelolaan Keuangan Desa. *Jurnal Ekonomi dan Keuangan* .
- Phylia Bawango, P. R. (2017). Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Upaya Pencegahan Dan Penanggulangan Pemalsuan Surat-Surat Kendaraan Bermotor (Studi Di SAMSAT UPTB Kota Manado). *Jurnal Administrasi Publik*.
- Prasetio, N. F. (2023). Peran Kantor Bersama SAMSAT UPT BPPRD-SU Kecamatan Lubuk Pakam dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Ditinjau Dari Fiqih Siyash. 101-106.
- Ryutaro Siburian, S. L. (2020). Analisis Penerapan Standari Operasional Pelayanan Publik Pada Kantor Kecamatan Menteng Kota Administrasi Jakarta Pusat Provinsi DKI Jakarta. *Jurnal Ekbang* , 1-19.
- Sakir, A. R. (2021). Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor UPT Pendapatan Maros. *Jurnal Administrasi Negara*.
- Simbolon, A. P. (2022). Analisis Kualitas Pelayanan Penerbitan Rekomendasi Izin Usaha Mikro Pada Kantor Camat Lae Parira Kabupaten Dairi. 2-3.
- Waruwu, H. (2022). Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan Kota Medan.
- Widyaningsih, A. T. (2020). Faktor yang Mempengaruhi dalam Penerimaan PKB di Kantor SAMSAT Kec.Lubuk Pakam.

### **Peraturan Perundang-Undangan**

- RI, B. (2015). Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015*.
- RI, B. (2021). Relaksasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Pasa Situasi Pandemi Corona Virus Disease 2019 (COVID-19). *Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 20 Tahun 2021*.

### **Website**

- (2021, juli). Retrieved from Nicelocal: [https://nicelocal.id/sumatra-utara/public\\_services/samsat\\_lubuk\\_pakam](https://nicelocal.id/sumatra-utara/public_services/samsat_lubuk_pakam), 16 oktober 2023.
- prov, a. s. (2020, Mei 20). *Dampak Covid-19 Realisasi Pajak PKB dan BBNKB Sumut Menurun Signifikan*. Retrieved from Pemprov Sumut: <https://www.sumutprov.go.id>, diakses 16 oktober 2023.
- Wijaya, Y. S. (2020, Maret 19). *Bayar Pajak Semakin Mudah Melalui 7 Jenis Pelayanan Samsat*. Retrieved from Kumparan.com:

<https://kumparan.com/berita-otomotif/bayar-pajak-semakin-mudah-melalui-7-jenis-pelayanan-samsat-1t3NDSGjhVW>, diakses 16 oktober 2023.



## LAMPIRAN 1

### PEDOMAN OBSERVASI

#### PERAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN DELI SERDANG KOTA LUBUK PAKAM

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

Instansi : UPT SAMSAT  
Nama Program : Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor  
Lokasi : Jalan Tirta Deli, Tanjung Garbus, Kecamatan Lubuk Pakam. Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.  
Tanggal : 2 februari 2024

No.	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti
1	Lokasi penelitian			
2	Struktur organisasi			
3	Waktu pelayanan			
4	Prosedur pelayanan			
5	Kebijakan pelayanan			
6	Masyarakat			
7	Laporan			

## LAMPIRAN 2 PEDOMAN WAWANCARA

### PERAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN DELI SERDANG KOTA LUBUK PAKAM

#### A. Identitas Responden

1. Nama :

2. Jenis kelamin :

3. Pekerjaan :

#### B. Pertanyaan-pertanyaan

##### • Wawancara informan kunci melalui indikator kebijakan

1. Bagaimana kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterapkan oleh UPT SAMSAT lubuk pakam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak?
2. Apakah kebijakan yang ditetapkan membuat masyarakat taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Tindakan apa yang akan dilakukan UPT SAMSAT, jika masyarakat wajib pajak telat dalam membayar pajak kendaraannya?
4. Apakah ada sanksi yang diberikan oleh pihak SAMSAT jika terjadi keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan?

##### • Wawancara informan utama melalui indikator kebijakan

1. Bagaimana kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterapkan oleh UPT SAMSAT lubuk pakam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak?

2. Apakah kebijakan yang ditetapkan membuat masyarakat taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor?
3. Tindakan apa yang akan dilakukan UPT SAMSAT, jika masyarakat wajib pajak telat dalam membayar pajak kendaraannya?
4. Apakah ada sanksi yang diberikan oleh pihak SAMSAT jika terjadi keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan?

• **Wawancara informan pendukung melalui indikator kebijakan**

1. Bagaimana kebijakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diterapkan oleh UPT SAMSAT Lubuk Pakam dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak?
2. Tindakan apa yang akan dilakukan UPT SAMSAT, jika masyarakat wajib pajak telat dalam membayar pajak kendaraannya?
3. Apakah ada sanksi yang diberikan oleh pihak SAMSAT jika terjadi keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan?

• **Wawancara informan kunci melalui indikator komunikasi**

1. Bagaimana cara SAMSAT memberikan informasi kepada masyarakat wajib pajak dalam proses pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah ada sosialisasi dari pihak SAMSAT dalam pemberian informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah informasi yang diberikan oleh pihak SAMSAT sudah merata kepada masyarakat?
4. Jika terjadi pelanggaran (terlambat) dalam pembayaran pajak kendaraan, bagaimana SAMSAT memberitahukan kepada masyarakat, dan melalui media apa?

• **Wawancara informan utama melalui indikator komunikasi**

1. Bagaimana cara SAMSAT memberikan informasi kepada masyarakat wajib pajak dalam proses pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah ada sosialisasi dari pihak SAMSAT dalam pemberian informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah informasi yang diberikan oleh pihak samsat sudah merata kepada masyarakat?
4. Jika terjadi pelanggaran (terlambat) dalam pembayaran pajak kendaraan, bagaimana samsat memberitahukan kepada masyarakat, dan melalui media apa?

• **Wawancara informan pendukung melalui indikator komunikasi**

1. Bagaimana cara SAMSAT memberikan informasi kepada masyarakat wajib pajak dalam proses pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Apakah ada sosialisasi dari pihak SAMSAT dalam pemberian informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor?
3. Apakah informasi yang diberikan oleh pihak samsat sudah merata kepada masyarakat?
4. Jika terjadi pelanggaran (terlambat) dalam pembayaran pajak kendaraan, bagaimana samsat memberitahukan kepada masyarakat, dan melalui media apa?

• **Wawancara informan kunci melalui indikator strategi**

1. Adakah strategi (cara) yang dilakukan pihak samsat agar masyarakat wajib pajak tidak telat dalam mengurus pajak kendaraannya?

2. Strategi (cara) apa saja yang dilakukan oleh samsat dalam memudahkan pembayaran pajak kendaraan?
3. Apakah samsat memiliki layanan khusus agar masyarakat dapat terdorong untuk membayar pajak kendaraannya tepat waktu?

• **Wawancara informan utama melelaui indikator strategi**

1. Adakah strategi (cara) yang dilakukan pihak samsat agar masyarakat wajib pajak tidak telat dalam mengurus pajak kendaraannya?
2. Strategi (cara) apa saja yang dilakukan oleh samsat dalam memudahkan pembayaran pajak kendaraan?
3. Apakah samsat memiliki layanan khusus agar masyarakat dapat terdorong untuk membayar pajak kendaraannya tepat waktu?

• **Wawancara informan pendukung melalui indikator strategi**

1. Adakah strategi (cara) yang dilakukan pihak samsat agar masyarakat wajib pajak tidak telat dalam mengurus pajak kendaraannya?
2. Strategi (cara) apa saja yang dilakukan oleh samsat dalam memudahkan pembayaran pajak kendaraan?
3. Apakah samsat memiliki layanan khusus agar masyarakat dapat terdorong untuk membayar pajak kendaraannya tepat waktu?

• **Wawancara informan kunci melalui indikator penyelesaian sengketa**

1. Apakah ada sarana yang disediakan oleh pihak SAMSAT bagi masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Jika terjadi keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan, apakah ada persyaratan khusus yang harus dilakukan oleh pemilik kendaraan?

3. Apa yang akan dilakukan oleh pihak SAMSAT jika pajak kendaraan tetap tidak dibayarkan selama bertahun-tahun?

• **Wawancara informan utama melalui indikator penyelesaian sengketa**

1. Apakah ada sarana yang disediakan oleh pihak SAMSAT bagi masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Jika terjadi keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan, apakah ada persyaratan khusus yang harus dilakukan oleh pemilik kendaraan?
3. Apa yang akan dilakukan oleh pihak SAMSAT jika pajak kendaraan tetap tidak dibayarkan selama bertahun-tahun?

• **Wawancara informan pendukung melalui indikator penyelesaian sengketa**

1. Apakah ada sarana yang disediakan oleh pihak SAMSAT bagi masyarakat yang mengeluh terhadap pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor?
2. Jika terjadi keterlambatan dalam pembayaran pajak kendaraan, apakah ada persyaratan khusus yang harus dilakukan oleh pemilik kendaraan?
3. Apa yang akan dilakukan oleh pihak SAMSAT jika pajak kendaraan tetap tidak dibayarkan selama bertahun-tahun?



### LAMPIRAN 3 HASIL OBSERVASI

#### PERAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN DELI SERDANG KOTA LUBUK PAKAM

Berikut adalah pedoman observasi yang digunakan peneliti dalam melakukan penelitian sebagai berikut:

Instansi : UPT SAMSAT  
 Nama Program : Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor  
 Lokasi : Jalan Tirta Deli, Tanjung Garbus, Kecamatan Lubuk Pakam. Kabupaten Deli Serdang, Sumatera Utara.  
 Tanggal : 2 februari 2024

No.	Yang diamati	Ya	Tidak	Bukti
1	Lokasi penelitian	Ya		Google maps
2	Struktur organisasi	Ya		Bagian informasi
3	Waktu pelayanan	Ya		Google maps
4	Prosedur pelayanan	Ya		Bagian informasi
5	Kebijakan pelayanan	Ya		Peraturan gubernur
6	Masyarakat	Ya		Dokumentasi dan wawancara

## LAMPIRAN 4

### HASIL PENELITIAN



Dokumentasi wawancara dengan Kepala UPTD SAMSAT Lubuk Pakam  
Di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Dokumentasi wawancara dengan Kepala UPTD SAMSAT dan Kasi Pendapatan  
dan Penetapan Lubuk Pakam  
Di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Nadya

Sumber: Dokumen Pribadi,2024



Dokumentasi wawancara dengan Ibu Siti

Sumber: Dokumen Pribadi,2024



Dokumentasi wawancara dengan Bapak Supriadi

Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Dokumentasi Tempat Loker Cek Pajak

Di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 2024





Dokumentasi Kerangka Kendaraan Bermotor  
Di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024



Dokumentasi Tempat Pengambilan Plat Kendaraan Bermotor  
Di Kantor SAMSAT Lubuk Pakam  
Sumber: Dokumen Pribadi, 2024

## SURAT KETERANGAN PENELITIAN

### 1. Surat Izin Penelitian Dari Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

	<b>UNIVERSITAS MEDAN AREA</b> <b>FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK</b>	
Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estlate ☎ (061) 7360168, 7366878, 7364348 📠 (061) 7368012 Medan 20223 Kampus II : Jalan Sellabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A ☎ (061) 8225602 📠 (061) 8226331 Medan 20122 Website: <a href="http://www.uma.ac.id">www.uma.ac.id</a> E-Mail: <a href="mailto:univ_medanarea@uma.ac.id">univ_medanarea@uma.ac.id</a>		
Nomor	: 044/FIS.2/01.10/I/2024	Medan, 09 Januari 2024
Lampiran.	: -	
H a l	: Permohonan Izin Pengambilan Data/Riset	
Kepada Yth. Kepala Samsat Lubuk Pakam Di Tempat		
Dengan hormat, Kami dari Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, dengan ini mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat kiranya menerima mahasiswa kami berikut ini :		
Nama	: Nur Intan Fadillah	
NIM	: 208520040	
Program Studi	: Administrasi Publik	
Saat ini sedang membutuhkan beberapa data pada Kantor Sister Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Lubuk Pakam untuk menyelesaikan penelitian/riset yang berjudul :		
<i>"PERAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TERHADAP PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDERAAN BERMOTOR DI KABUPATEN DELI SERDANG KOTA LUBUK PAKAM"</i>		
Perlu kami jelaskan bahwa penelitian dan pengambilan data yang diperlukan ini semata-mata hanya untuk kepentingan penelitian dalam penyusunan skripsi. Sehubungan dengan ini, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan data yang diminta pada bidang yang bersangkutan.		
Demikian surat ini kami ajukan. Atas perhatiannya diucapkan terima kasih.		
		Dekan,  Walid Musthafa S, S.Sos, M.I.P
Tembusan:		
1. Ka. Prodi Administrasi Publik		
2. Mahasiswa ybs		
3. Arsip		

## 2. Surat Keterangan Pelaksanaan Penelitian

	<b>PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA</b> <b>BADAN PENDAPATAN DAERAH</b> <b>UPTD PEPENDA LUBUK PAKAM</b> Jalan Tirta Deli Tj Garbus No. 1 Kec Lubuk Pakam Deli Serdang Pos 20511
Lubuk Pakam, 17 Januari 2024	
Nomor	: 973/ 21 /UPTD-LP/2024
Sifat	: Biasa
Lampiran	: -
Perihal	: Izin Penelitian dan Pengambilan Data
Kepada Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Di Medan	
Sehubungan dengan surat Saudara Nomor : 044/FIS.2/01.10/2024 tanggal 09 Januari 2024 perihal Izin Pengambilan Data / Riset, bersama ini kami sampaikan sebagai berikut :	
1. Bahwa kami tidak merasa keberatan jika Mahasiswa dari Universitas Medan Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik melakukan penelitian dan pengambilan data di Samsat UPTD Penda Lubuk Pakam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara atas nama :	
Nama	: Nur Intan Fadillah
NIM	: 208520040
Program Studi	: Administrasi Publik
Judul Penelitian	: "Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di kabupaten Deli Serdang Kota Lubuk Pakam"
2. Untuk melaksanakan penelitian dimaksud, agar Mahasiswa yang bersangkutan mentaati segala peraturan dan ketentuan yang berlaku dan melaporkan hasilnya kepada Samsat UPTD Penda Lubuk Pakam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.	
Demikian kami sampaikan, atas perhatiannya diucapkan terima kasih.	
 KEPALA UPTD PEPENDA LUBUK PAKAM ISHAQ DHARSA HARAHAP, SE, M.Si PEMBINA NIP. 19790511 200003 1 004	

### 3. Surat Keterangan Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
**UPTD PEPENDA LUBUK PAKAM**  
Jalan Tirta Deli Tj Garbus No. 1 Kec. Lubuk Pakam Deli Serdang Pos 20511

Lubuk Pakam, 13 Maret 2024

Nomor : 973/ 477 /UPTD-LP/III/2024  
Sifat : Biasa  
Lampiran : -  
Perihal : Selesai Melakukan Penelitian

Kepada Yth.  
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area  
Di  
Medan

Berdasarkan dengan surat Saudara Nomor : 044/FIS.2/01.10/1/2024 tanggal 09 Januari 2024 perihal Izin Pengambilan Data / Riset, bersama ini kami sampaikan bahwa :

Nama : Nur Intan Fadillah  
NIM : 208520040  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Penelitian : "Peran Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Terhadap Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di kabupaten Deli Serdang Kota Lubuk Pakam"

Menurut informasi Mahasiswa tersebut diatas, yang bersangkutan telah menyelesaikan penelitian untuk kepentingan pengumpulan data penyusunan Skripsi yang pelaksanaannya pada bulan Januari s/d Februari 2024 bertempat di Samsat UPTD Penda Lubuk Pakam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Demikian surat ini disampaikan, untuk dapat dipergunakan seperti halnya.



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
BADAN PENDAPATAN DAERAH  
UPTD PEPENDA LUBUK PAKAM

ISHAK JUHURSA HARAHAP, SE, M.Si  
PEMBINA  
NIP. 19790511 200003 1 004