



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**KUALITAS PELAYANAN DALAM PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR (PKB) MELALUI APLIKASI SAMSAT  
MOBILE JAWA BARAT (SAMBARA) DI KANTOR SAMSAT CIBINONG  
KABUPATEN BOGOR**

**SKRIPSI**

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S. AP)

**Muhamad Firman Maruf**

**193515516007**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**2023**



**UNIVERSITAS NASIONAL**

***QUALITY OF SERVICE IN MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT (PKB)  
THROUGH THE WEST JAVA SAMSAT MOBILE APPLICATION  
(SAMBARA) AT THE SAMSAT CIBINONG OFFICE BOGOR REGENCY***

***SKRIPSI***

*Submitted as one of the conditions for Obtaining  
Bachelor Degree in Public Administration (S. AP)*

**Muhamad Firman Maruf**

**193515516007**

***PUBLIC ADMINISTRATION STUDY PROGRAM  
FACULTY OF SOCIAL SCIENCE AND POLITICAL SCIENCE***

**2023**

## PENGESAHAN SKRIPSI



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

### FORMULIR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Firman Ma'ruf  
NPM : 193515516007  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembayaran Pajak  
Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Aplikasi Samsat  
Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Di Kantor Samsat  
Cibinong Kabupaten Bogor  
Diajukan Untuk : Memenuhi salah satu dari pernyataan untuk memperoleh  
Gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Program Studi  
Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,  
Universitas Nasional

Disetujui untuk diajukan,

Jakarta, 24 Agustus 2023

Dosen Pembimbing

Dekan

Dr. Ahmad Muksin, M.Si.

Dr. Erna Ermawati Chotim, M.Si

## HALAMAN PENGESAHAN



**UNIVERSITAS NASIONAL**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

**JAKARTA**

### HALAMAN PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Muhamad Firman Ma'ruf

NPM : 193515516007

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembayaran Pajak  
Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Aplikasi Samsat  
Mobile Jawa Barat (Sambara) Di Kantor Samsat Cibinong  
Kabupaten Bogor

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dan diterima sebagai bagian persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar sarjana pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Nasional.

#### Dewan Penguji

Ketua Sidang : Dr. Drs. Zainul Djumadin, M.Si.

Penguji I : Dr. Heru Dian Setiawan, S.T., M.Si.

Penguji II : Dr. Drs. Ahmad Muksin, M.Si.

Ditetapkan di : Jakarta, 24 Agustus 2023

## HALAMAN PERNYTAAN ORISINALITAS

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Muhamad Firman Ma'rif

NPM : 193515516007

Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Dalam Pembayaran Pajak  
Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Aplikasi Samsat  
Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Di Kantor Samsat  
Cibinong Kabupaten Bogor

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi ini merupakan hasil penelitian, pemikiran dan pemaparan asli saya sendiri. Saya tidak mencantumkan tanpa pengakuan bahan bahan yang telah dipublikasikan sebelumnya atau ditulis oleh orang lain, atau sebagai bahan yang pernah diajukan untuk gelar atau ijazah pada Universitas Nasional atau perguruan tinggi lainnya.

Apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademik dengan peraturan yang berlaku di Universitas Nasional. Demikian pernyataan ini saya buat.

Bogor, 30 Agustus 2023

Yang membuat pernyataan,

  
METERAL TEMPEL  
CFAKX647198959  
Muhamad Firman Ma'rif

## ABSTRAK

Nama : Muhamad Firman Maruf

NPM : 193515516007

Judul : Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat

(Sambara) Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor.

<b>Kata Kunci</b> Kualitas Pelayanan, Aplikasi Sambara, PKB.	Aplikasi dibuat oleh Bapenda atas dasar permasalahan permasalahan yang sering terjadi di Kantor Samsat seperti antrian yang cukup panjang diloket, ada nya calo dilingkungan samsat yang meresahkan masyarakat. Aplikasi masih terdapat kendala yang dikeluhkan masyarakat seperti aplikasi masih terjadi error, aplikasi ini masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke samsat, dan masih banyak masyarakat yang belum mau menggunakan aplikasi sambara ini. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui kualitas pelayanan pada Aplikasi SAMBARA dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini menggunakan teori E-GovQual menurut Papadomichelaki dan Mentzas dan menggunakan 6 Indokator Kemudahan ( <i>Ease of use</i> ), Kepercayaan ( <i>trust</i> ), Keandalan ( <i>Reability</i> ) Fungsi Interaksi Lingkungan ( <i>Functionality of interaction environment</i> ), Isi dan tampilan ( <i>Content and appearance</i> ), Dukungan Warga ( <i>Citizen Support</i> ). Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan mengamati secara langsung ( <i>observasi</i> ), wawancara dan dokumentasi. Berdasarkan dari hasil penelitian Aplikasi SAMBARA ini hanya memudahkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan saja dapat dilihat dari segi kemudahan akses menggunakan Aplikasi Sambara ini hanya ada pada smartphone yang berbasis android saja, aplikasi ini juga masih ketergantungan dengan jaringan internet dan, meski proses pembayarannya cukup cepat namun aplikasi ini masih mengharuskan masyarakat untuk datang ke Samsat untuk melakukan pengesahan STNK.
<b>Pembimbing</b>	Drs. Ahmad Muksin., M.,Si
<b>Referensi</b>	12 Buku, 13 Jurnal, 5 Peraturan Pemerintah, dan 2 Website

## ABSTRACT

Name : Muhamad Firman Maruf

NPM : 193515516007

Title : *Quality Of Service In The West Java Mobile Samsat Application*

*(Sambara) In Motor Vehicle Tax Payment (PKB) Services In Samsat  
Cibinong Office, Bogor District.*

<b>Keywords</b> <i>Service Quality, Sambara Application, PKB.</i>	<i>The application was made by Bapenda based on problems that often occur at the Samsat Office such as long queues at the counter, there are brokers in the Samsat environment that disturb the community. The application still has obstacles that are complained by the public such as the application still has errors, this application still requires people to come to samsat, and there are still many people who do not want to use this sambara application. The purpose of this study is to determine the quality of service on the SAMBARA Application in motor vehicle tax payments. This study uses the E-GovQual theory according to Papadomichelaki and Mentzas and uses 6 Ease of use indicators, trust, Reliability of the Functionality of interaction environment, Content and appearance , Citizen Support. This study used descriptive qualitative methods by observing directly (observation), interviews and documentation. Based on the results of research The SAMBARA Application only makes it easier for the public in the process of paying vehicle tax, it can be seen in terms of later access to using the Sambara Application is only on Android-based smartphones, this application is also still dependent on the internet network and, although the payment process is quite fast, this application still requires people to come to Samsat to validate STNK.</i>
<b>Advisor</b>	<i>Drs. Ahmad Muksin., M.,Si.</i>
<b>Referance</b>	<i>12 Books, 13 Jurnal, 5 Government Regulasi, dan 2 Website</i>

## KATA PENGANTAR

Puji serta syukur penulis panjatkan atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa Allah SWT, Alhamdulillah sehingga saya dapat menyelesaikan dan menyusun Skripsi ini dengan baik karena berkah dan Rahmat-nya. Tujuan pembuatan Skripsi ini adalah untuk memenuhi sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik dari Universitas Nasional. Penulis mengambil judul “Kualitas Pelayanan Pada Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Di Kantor Samsat Cibinong Kabupaten Bogor”.

Selain itu saya juga menyadari bahwa penyelesaian pada pembuatan Skripsi ini tidak akan sanggup tanpa bantuan dari pihak-pihak terkait yang dengan sabar dan ikhlas dalam membantu penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini. Akhir kata, dengan segala kerendahan hati penulis menyadari bahwa masih terdapat banyak kekurangan dalam isi yang terkandung dalam penulisan pada Skripsi ini sehingga penulis mengharapkan adanya saran dan mohon di bukakan pintu maaf sebesar-besarnya, karena kesempurnaan hanyalah milik Allah SWT dan kekurangan datang dari penulis. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. El Amry Bernawi Putera, M.A. selaku Rektor Universitas Nasional Jakarta;
2. Ibu Dr. Erna Ernawati Chotim, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
3. Bapak Dr. Bhakti Nur Avianto, S.IP.,M.Si, selaku Wakil Dekan 1 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;



4. Bapak Dr. Aos Yuli Firdaus, S.IP.,M.Si selaku Wakil Dekan 2 Bidang Akademik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional;
5. Ibu Dr. Mary Ismowati, M.Si, selaku Ketua Program Studi Administrasi Publik;
6. Bapak Dr. Ahmad Muksin. M. Si selaku Dosen Pembimbing yang telah menyediakan waktu untuk mengarahkan saya untuk menyusun Skripsi;
7. Seluruh Dosen Program Studi ilmu Administrasi Publik Universitas Nasional Jakarta yang telah memberikan pengetahuan yang sangat bermanfaat selama masa perkuliahan;
8. Seluruh staff bagian sekretariat Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Nasional yang telah membantu saya dalam mengurus administrasi
9. Terima Kasih kepada kedua orang tua saya, yang saya cintai karena selalu memberi semangat dan dukungan untuk saya dalam menyelesaikan Skripsi ini;
10. Terima kasih kepada diri sendiri yang telah berjuang untuk dapat menyelesaikan Skripsi ini;
11. Terima kasih kepada teman teman seperjuangan saya dari semester satu hingga semester akhir yaitu Adi, Revi, Riko, Taufik, Farel, Anjani, Salva dan yang lainnya yang tidak bisa saya sebutkan satu satu sukses untuk kita semua.
12. Terima Kasih temen seperbimbingan yang sama sama telah berjuang untuk menyelesaikan Skripsi.
13. Terima kasih kepada Bapak Yadi Cahyadi S.sos. M.,Si. selaku Kepala Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bogor, Bapak Sonson

Garnason M.,Si. dan Bapak Doni Subekti beserta staff Pusat Pengelola Pendapatan Daerah Wilayah Kabupaten Bogor yang telah memberikan informasi yang dibutuhkan mengenai penelitian ini.

Jakarta, 8 Juli 2023

Muhamad Firman Maruf



## DAFTAR ISI

<b>PENGESAHAN SKRIPSI</b> .....	<b>i</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PERNYTAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iv</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>v</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>ix</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	8
1.5 Sistematika Penulisan .....	9
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>11</b>
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Kerangka Teori .....	16
2.2.1 Konsep Kualitas Pelayanan Publik.....	16
2.2.2 Konsep E-Government .....	21
2.2.3 Konsep Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).....	28
2.2.4 Konsep Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA) .....	30
2.3 Kerangka Pemikiran .....	31
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>34</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	34
3.2 Penentuan Informan .....	35
3.3 Teknik Pengumpulan Data .....	37
3.4 Sumber Data .....	39
3.5 Teknik Analisis Data .....	40
3.6 Waktu dan Lokasi Penelitian.....	43
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>45</b>
4.1 Hasil Penelitian.....	45

4.1.1	Gambaran Umum.....	45
4.1.2	Struktur Organisasi.....	47
4.1.3	Visi dan Misi .....	48
4.1.4	Tugas Pokok dan Fungsi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah .....	49
4.1.5	Tujuan, Sasaran, Strategi dan Kebijakan Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Bogor .....	49
4.1.6	Standar Operasional Penggunaan Aplikasi Sambara .....	51
4.1.7	Persyaratan Pengesahan STNK di E-Samsat.....	51
4.2	Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan melalui Aplikasi Samsat Mobile Jawa Barat (SAMBARA).....	52
4.2.1	Kemudahan Pengguna ( <i>Ease Of Use</i> ).....	53
4.2.2	Kepercayaan (Trust) .....	57
4.2.3	Kehandalan (Reability) .....	60
4.2.4	Fungsi Interaksi dengan Lingkungan (Functionality Of Interaction enviroment) .....	63
4.2.5	Isi dan Tampilan (Content and Appearance) .....	66
4.2.6	Dukungan Warga (Citizen Support) .....	69
4.3	Pembahasan.....	72
<b>BAB V PENUTUPAN .....</b>		<b>80</b>
5.1	Kesimpulan.....	80
5.2	Saran .....	81
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>		<b>82</b>
<b>LAMPIRAN.....</b>		<b>85</b>
<b>DOKUMENTASI .....</b>		<b>106</b>
<b>DAFTAR RIWAYAT HIDUP .....</b>		<b>114</b>

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1.1 Data Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor E-Samsat di Jawa Barat Tahun 2022 .....	6
Tabel 1.1.2 Data Perbandingan Pendapatan PKB dan KBM di Wilayah Kabupaten Bogor.....	6
Tabel 2.1.1 Tabel Penelitian Terdahulu .....	12
Tabel 3.2.1 Tabel Informan.....	36
Tabel 3.6.1 Tabel Waktu Penelitian.....	44
Tabel 4.1.8 Data Perbandingan Pendapatan PKB dan KBM di Wilayah Kabupaten Bogor.....	52



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1.1 Tampilan Aplikasi SAMBARA .....	4
Gambar 3.6.1 Samsat Kabupaten Bogor .....	43
Gambar 4.1.1.1 Samsat Kabupaten Bogor .....	46

