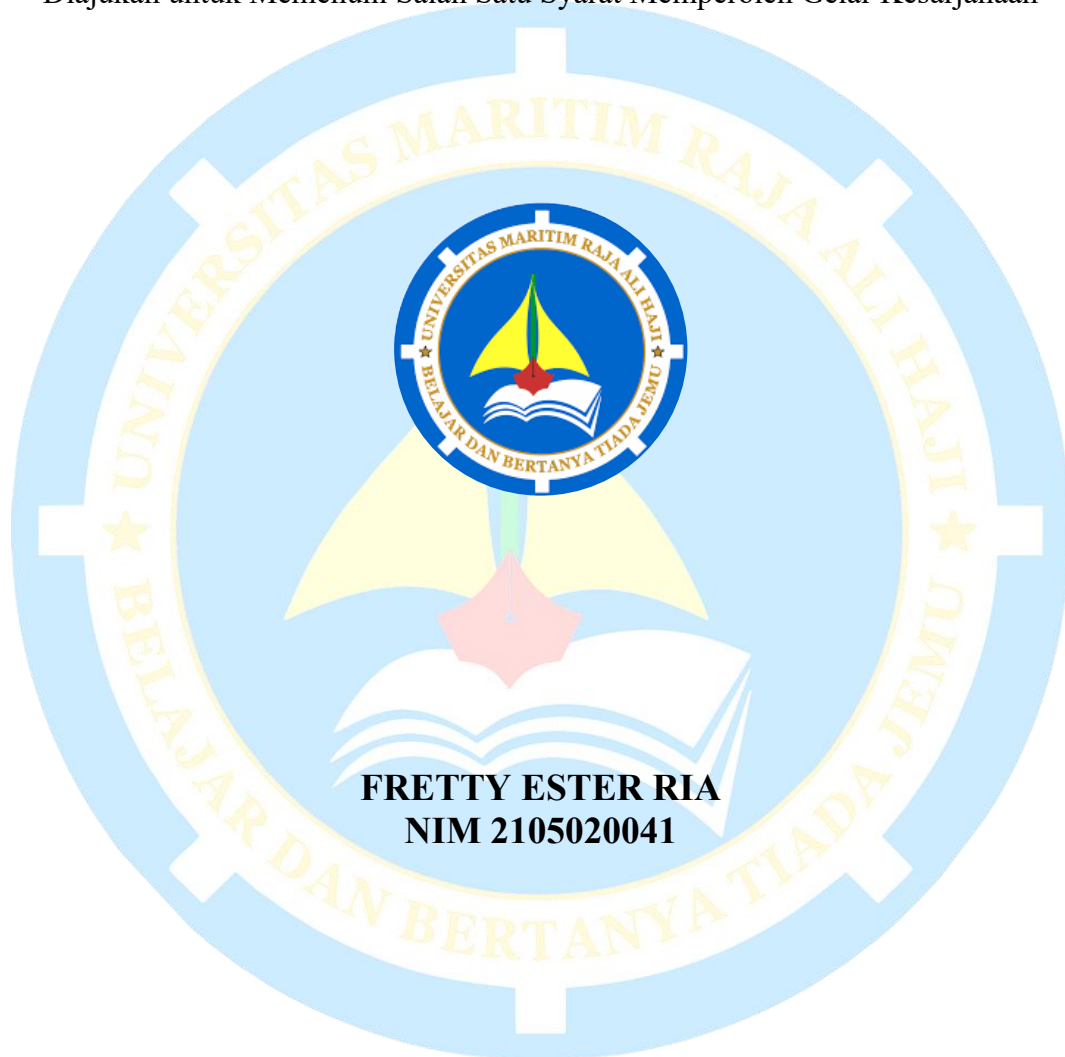


**EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



**FRETTY ESTER RIA
NIM 2105020041**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh kasih dan syukur, penulis mempersembahkan karya sederhana ini sebagai ungkapan terima kasih atas berkat dan kasih karunia Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan kekuatan, penyertaan, dan pengharapan di setiap langkah hingga tiba pada proses ini. Skripsi ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Jhon H. Situmorang dan Ibu Corry M. Sihombing, atas doa yang tak pernah putus, cinta yang tak bersyarat, serta pengorbanan yang tiada tara.

MOTTO

*“The scary news is, you're on your own now.
But the cool news is, you're on your own now.”*

-Taylor Swift

“TUHAN adalah gembalaku, takkan kekurangan aku. Ia membaringkan aku di padang yang berumput hijau, Ia membimbing aku ke air yang tenang; Ia menyegarkan jiwaku. Ia menuntun aku di jalan yang benar oleh karena nama-Nya. Sekalipun aku berjalan dalam lembah kekelaman, aku tidak takut bahaya, sebab Engkau besertaku; gada-Mu dan tongkat-Mu, itulah yang menghibur aku. Engkau menyediakan hidangan bagiku di hadapan lawanku Engkau mengurapi kepalaku dengan minyak; pialaku penuh melimpah. Kebajikan dan kemurahan belaka akan mengikuti aku, seumur hidupku; dan aku akan diam dalam rumah TUHAN sepanjang masa.”

(Mazmur 23;1-6)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fretty Ester Ria
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat
Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 24 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,


Fretty Ester Ria
2105020041

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Fretty Ester Ria
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020041
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota
Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 23 Juli 2025
Pembimbing Utama,



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
NIP/NIDN. 0016038702

Menyetujui, tanggal: 24 Juli 2025
Pembimbing Pendamping,



Chaereyanba Sholeh, S.A.P., M.A.P
NIP/NIDN. 00002119205

Mengetahui
Ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara dan
Kajian Ilmu Televisi dan Multimedia



Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Si.
NIP/NIDN. 1026058031

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fretty Ester Ria
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota
Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 30 Juli 2025 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji,

1. Firman, ST., M.A.P
NIP. 19871003202012001 Ketua (.....)
2. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si
NIDN. 0016038702 Anggota 1 (.....)
3. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P
NIP. 199211022020121003 Anggota 2 (.....)
4. Okky Rizki Azizi, M.A.P
NIP. 199110212022031000 Anggota 3 (.....)
5. Dr. Alfiandri, S. Sos., M.Si
NIP. 198008182015041002 Anggota 4 (.....)



Disahkan Oleh:
Dekan,
Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos, IMAS
NIP. 198207072015041002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih karunia, penyertaan, dan pertolongan-Nya yang tidak pernah berhenti menyertai setiap langkah penulis, sehingga skripsi yang berjudul *“Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang”* ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui lembar kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan arahan, masukan, data, informasi, serta dukungan moril maupun materil selama proses penelitian dan penulisan berlangsung, di antaranya:

1. Bapak Prof. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
3. Bapak Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan Ilmu Komunikasi beserta jajaran.
4. Bapak Firman, S.T., M.A.P., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus Ketua Dewan Penguji.

5. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar dan penuh dedikasi telah membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Chaereyranba Sholeh, S.A.P., M.A.P., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan banyak saran dan masukan yang membangun.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara dan Staf Tata Usaha FISIP UMRAH atas ilmu, bantuan, dan pelayanannya selama masa studi. Secara khusus juga untuk alm. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penasihat Akademik penulis pada masanya.
8. Pihak UPTD PPD Tanjungpinang yang telah menerima dan mendukung penulis dalam proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.
9. Seluruh informan dan masyarakat yang telah bersedia membantu penulis dalam proses penelitian.
10. Kedua orang tua tercinta, Bapak Jhon H. Situmorang dan Ibu Corry M. Sihombing, terima kasih atas cinta, doa yang tiada henti, dukungan tanpa syarat, dan pengorbanan yang tak terhitung. Dalam setiap langkah penulis, ada keringat, lelah, dan kesabaran kalian yang menjelma menjadi kekuatan. Tak ada kata yang cukup untuk membalas segala kasih yang telah kalian curahkan. Biarlah pencapaian ini menjadi persembahan kecil sebagai wujud syukur dan rasa hormat penulis untuk kalian berdua.
11. Adik penulis satu-satunya, Yohanes Roberto Situmorang, terima kasih atas segala doa, perhatian, dan ketulusanmu menjaga serta menemani orang tua selama penulis menjalani proses kuliah dan menyelesaikan skripsi ini..

12. Keluarga besar Gereja Baptis Indonesia Kalvari Tanjungpinang, khususnya kepada Pdt. Dave Pandoh, M.Th., dan seluruh jemaat yang telah memberikan dukungan rohani dan doa-doa yang menenangkan serta menyemangati selama proses ini.
13. Keluarga besar Yayasan Melayu Bersinar, tempat penulis menghabiskan waktu untuk bekerja saat ini. Terima kasih sudah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk tetap bekerja sembari menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Sahabat-sahabat seiman di *Youth of Baptist Calvary* (YBC), khususnya terima kasih kepada Gloria Sella Stevany, David Darmawan, Willy, Malon Laia, dan Gilbert Laia atas pertemanan yang hangat dan dukungan iman yang telah memperkuat langkah penulis.
15. Sahabat seperjuangan selama masa perkuliahan, “Partai Ikan”. Donna Tiurlan Manurung, Vera Angelia Meilani, Ivana Devita Manik, dan Marsaulina. Terima kasih atas kebersamaan, doa, dan semangat yang kalian bagikan. Dalam tawa dan perjuangan yang kita lalui bersama, kalian telah menjadi lebih dari sekadar teman, kalian adalah keluarga. Terima kasih karena telah menjadi rumah yang selalu bisa penulis sandari di tengah lelah dan tekanan akademik.
16. Angelika Sulistyawati Sinaga, *my smally girl, my partner in crime since day one*. Terima kasih telah tumbuh bersama penulis sejak kecil, menjadi saudara seperjalanan yang tidak sadar namun searah. Terima kasih untuk cinta, dukungan, dan kenangan indah yang telah kita bangun bersama. Doa terbaik menyertaimu dalam setiap langkah hidup dan studi di Kota Bogor.

17. Organisasi GMKI Cabang Tanjungpinang-Bintan, terima kasih atas ruang pembelajaran, pelayanan, dan dinamika yang memperkaya pengalaman penulis, baik secara personal maupun intelektual.
18. Teman-teman Prodi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2021 “LEGIAN”, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi.
19. Kepada sepeda motor kesayangan penulis yaitu Buto Ijo yang sudah menemani penulis dan mengukir cerita disetiap kilometernya selama 6 tahun terakhir, khususnya dalam masa penulis melakukan penelitian.
20. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver, and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me all time.*

Tanjungpinang, 24 Juli 2025
Penulis



Fretty Ester Ria

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai civitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Fretty Ester Ria
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada Tanggal : 24 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Fretty Ester Ria
2105020041

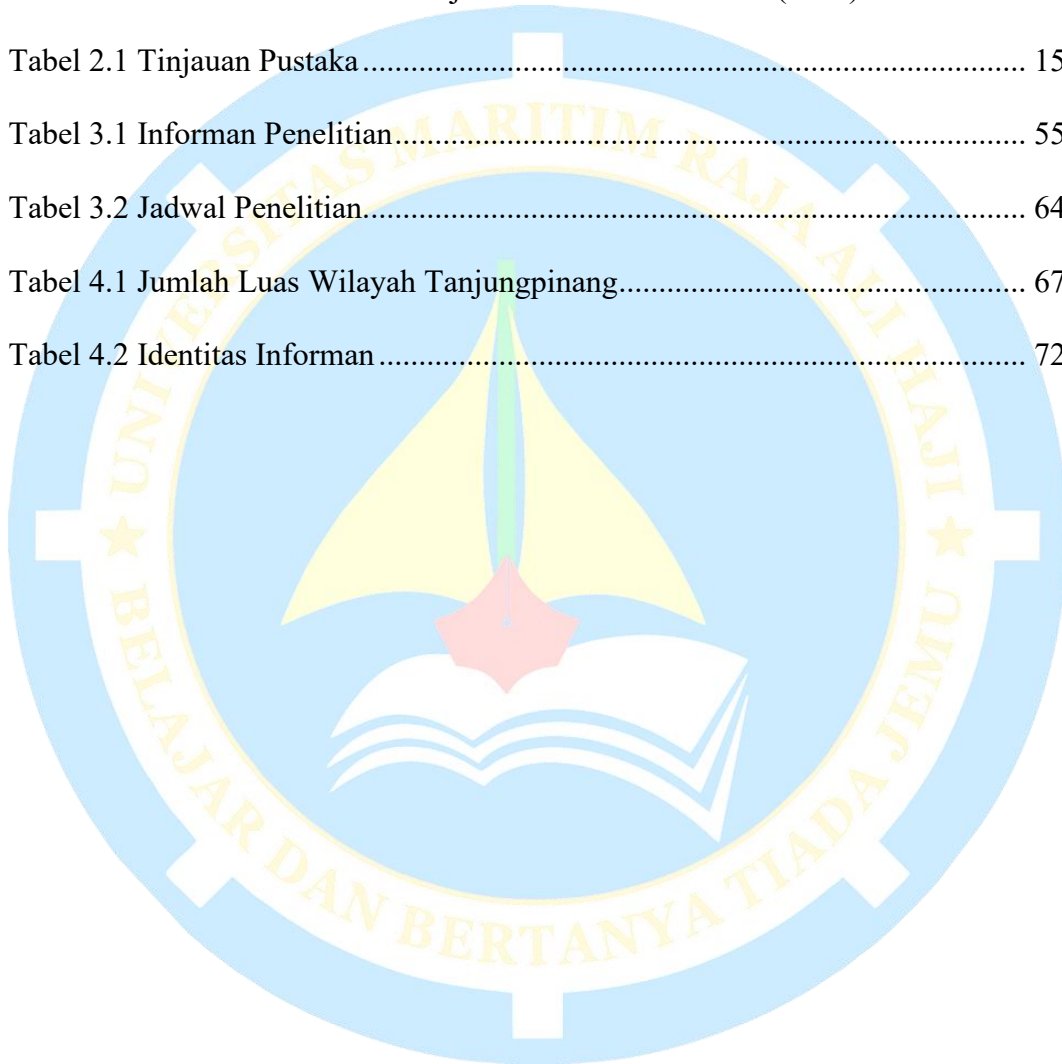
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.2.1. Pelayanan Publik	18
2.2.2. Inovasi Pelayanan.....	24
2.2.3. Evaluasi	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Definisi Konsep.....	44
BAB 3 METODE PENELITIAN	47
3.1 Paradigma Penelitian.....	47
3.2 Pendekatan Penelitian	49
3.3 Objek dan Lokasi Penelitian	50

3.4 Fokus Penelitian	50
3.5 Sumber Data.....	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.7 Informan.....	54
3.8 Kriteria Informan	56
3.9 Triangulasi.....	58
3.10 Teknik Analisis Data.....	61
3.11 Jadwal Penelitian.....	64
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	65
4.1.1. Gambaran Umum Kota Tanjungpinang	65
4.1.2. Gambaran Umum UPTD PPD Tanjungpinang	70
4.2. Hasil Penelitian	72
4.2.1 Identitas Informan	72
4.2.2. Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	74
Melalui Inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang	74
Menggunakan Model CIPP (<i>Context, Input, Process, Product</i>).....	74
BAB 5 PENUTUP.....	101
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran.....	105
DAFTAR REFERENSI	107
LAMPIRAN.....	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	156

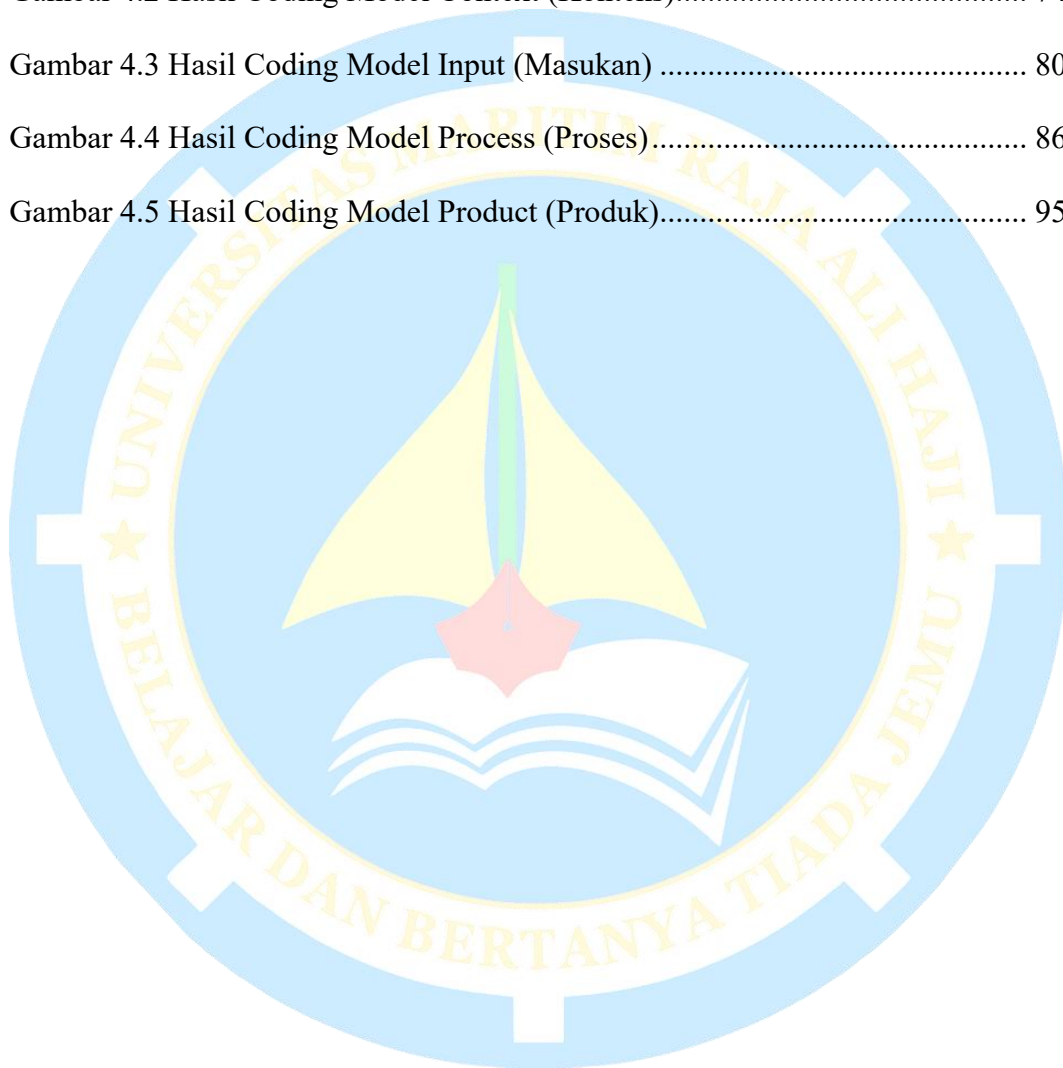
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kalkulasi Kendaraan (PKB) UPT PPD Tanjungpinang Tahun 2022-2024	5
Tabel 1.2 Realisasi Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) UPTD PPD.....	7
Tabel 1.3 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pelantar	11
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka.....	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	55
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	64
Tabel 4.1 Jumlah Luas Wilayah Tanjungpinang.....	67
Tabel 4.2 Identitas Informan.....	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) UPTD.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4.1 Struktur UPTD PPD Samsat Tanjungpinang	71
Gambar 4.2 Hasil Coding Model Context (Konteks).....	74
Gambar 4.3 Hasil Coding Model Input (Masukan)	80
Gambar 4.4 Hasil Coding Model Process (Proses).....	86
Gambar 4.5 Hasil Coding Model Product (Produk).....	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	112
Lampiran 2 Hasil Coding Olah Data NVivo 14.....	125
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Hasil Coding Nvivo 14.....	127
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	144
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	145
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian	146
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	147
Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	148
Lampiran 9 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	149
Lampiran 10 Lembar Perbaikan Skripsi	151
Lampiran 11 Dokumentasi Foto.....	152