

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN PUBLIK
STNK KELILING DI GRESIK**

SKRIPSI



**OLEH:
YUDHO PRINGGO BARUNO
070810731**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gasal 2014/2015

i

HALAMAN PERNYATAAN TIDAK MELAKUKAN PLAGIAT :

Bagian atau keseluruhan isi dari skripsi ini tidak pernah diajukan untuk mendapatkan gelar akademis pada bidang studi dan atau universitas lain dan tidak pernah dipublikasikan/ ditulis oleh individu selain penyusun kecuali bila dituliskan dengan format kutipan dalam isi skripsi.



Gresik, 23 Juni 2014

Penyusun,

Yudho Pringgo Baruno

NIM. 070810731

**KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN PUBLIK
STNK KELILING DI GRESIK**

SKRIPSI

Maksud : sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi S1 pada Fakultas
Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Airlangga.

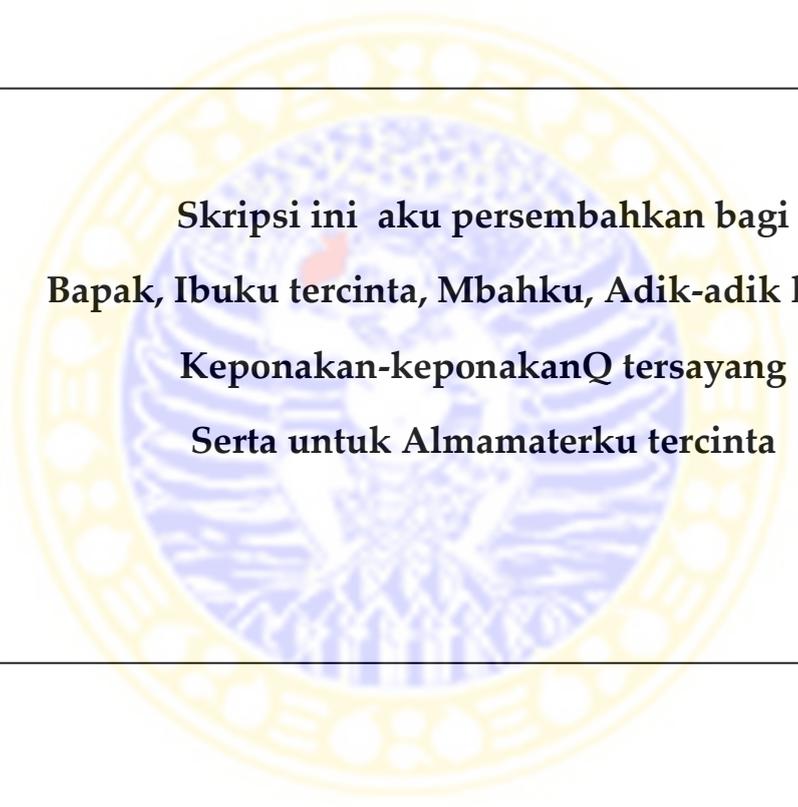
**DISUSUN OLEH :
YUDHO PRINGGO B
070810731**

**PROGRAM STUDI S1 ILMU ADMINISTRASI NEGARA
DEPARTEMEN ADMINISTRASI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS AIRLANGGA**

Semester Gansal 2014/2015

iii

HALAMAN PERSEMBAHAN



**Skripsi ini aku persembahkan bagi
Bapak, Ibuku tercinta, Mbahku, Adik-adik ku, dan
Keponakan-keponakanQ tersayang
Serta untuk Almamaterku tercinta**

HALAMAN PERSETUJUAN PEMBIMBING

SKRIPSI

**“KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK MELALUI
LAYANAN PUBLIK STNK KELILING DI GRESIK”**

Telah memenuhi syarat dan siap untuk diujikan

Gresik, 4 Desember 2014

Dosen Pembimbing Penulisan Skripsi,

Erna Setijaningrum, S.Ip., M.Si

NIP. 19700503200032001

HALAMAN PENGESAHAN PANITIA PENGUJI

Dengan ini menyatakan bahwa skripsi yang berjudul :
“KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR MELALUI
LAYANAN PUBLIK STNK KELILING DI GRESIK”

Telah dipertahankan

Dihadapan panitia penguji dan dinyatakan lulus pada :

Rabu , 24 Desember 2014

Panitia Penguji :

Ketua,

Dr. Antun Mardiyanta, Drs, MA
NIP. 196110311988101001

Anggota,

Anggota,

Dr. Bintoro Wardianto, Drs; M.Si.
NIP. 196112241988101001

Erna Setijaningrum, S.Ip, M.Si.
NIP. 19700503200032001

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah Azza Wajalaa atas berkat dan karunia-Nya sehingga skripsi ini dapat terselesaikan. Judul dari skripsi ini adalah KUALITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN PUBLIK STNK KELILING DI GRESIK. Penelitian ini menggambarkan atau mendeskripsikan bagaimana penerapan kualitas pelayanan terhadap unit SAMSAT Keliling ini dapat meningkatkan minat publik dalam meningkatkan pencapaian target di UPTD Pendapatan Provinsi Jawa Timur Gresik.

Inovasi dalam pelayanan publik memang sangat diperlukan pada saat ini. Karena dengan adanya inovasi maka dapat meningkatkan kualitas pelayanan. Pada Unit SAMSAT Keliling kabupaten Gresik. Dimana dengan adanya SAMSAT Keliling diharapkan dapat meningkatkan kualitas pelayanan.

Penulis menyadari segala kekurangan yang ada sehingga menerima masukan demi kesempurnaan skripsi ini. Penulis juga berharap karya ini dapat memberikan sumbangan pemikiran bagi Ilmu Administrasi Negara dan sebagai bahan masukan bagi para Unit SAMSAT Keliling kabupaten Gresik. Pada akhir kata, penulis mengucapkan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dan memberikan dukungan dalam penyelesaian penulisan skripsi ini

Gresik, 4 Desember 2014

Yudho Pringgo Baruno

HALAMAN MOTTO

*If you wants to be respected by others the great thing is to
respect your self
(Fyodor Dostoyevsky)*

SUCCESS COMES IN "CAN", NOT "CAN'T"

**"Dunia itu indah, tergantung dari jendela mana
kita melihatnya. Jika jendela hati kita kotor
maka dunia akan terlihat kotor. Namun, jika
jendela hati kita bersih maka semua hal kan
terlihat indah"**

UCAPAN TERIMA KASIH UCAPAN TERIMAKASIH

- **Allah SWT** (Alhamdulillah,. Berkat Rahmat dan HidayahMu terselesaikan juga skripsiku ini. Engkau selalu mendengarkan keluh kesahQ, doaku kini telah Engkau kabulkan.
- **Special Thanks to :**
 - Ibu tersayang**, makasih ibu atas kasih sayang yang telah engkau berikan kepada ku selama ini. Dan selalu mensupport aku meskipun dengan marah-marah terlebih dahulu..
 - Bapak tersayang**, makasih pak, telah menyekolahkan aku hingga aku menjadi sekarang ini. Makasih juga buat uang saku yang bapak berikan selama ini. Maaf sering membuat bapak agak kesal karena skripsi yang lama selesainya. Makasih pak udah doain aku sampai skripsi ini terselesaikan.
 - Mbah Uti tersayang**, mbahku yang satu ini memang hebat walaupun beliau sudah lanjut usia namun semangatnya masih membara. Makasih mbah buat doa-doanya.
 - AdekQ Tersayang**, makasih buat doanya
- **Dosen-dosenQ di AN FISIP Unair :**
 - Pak Falih Suaedi** selaku ketua prodi Ilmu Administrasi Negara. Yang selalu menanyakan “kapan lulusmu” terimakasih supportnya pak..
 - Pak P.H Keban** makasih Bapak telah meluangkan waktu untuk berbincang-bincang dan NGOPI di warung MAMI
 - Pak Roestoto**, selaku dosen waliQ. Makasih pak atas saran n semangatnya, dan yang juga selalu menanyakan “kapan wisudamu nggo pringgo”
 - Bu Erna Setijaningrum**, selaku dosen pembimbing saya, yang g bosan bosennya memberikan arahan sampai sekripsi ini jadi.
- **Pengguna SAMSAT Keliling**, makasih sudah mau meluangkan waktu buat wawancara dan membantu skripsi saya.
- **Temen AN,**
 - Bang Batak, Bang Bendot, Cak Wan**, makasih doanya meskipun saya tau kalian tidak pernah mendoakan saya.. hahaha..
 - Temen AN 08** yang g bisa tak sebutin satu-satu karna saya sudah males ngetik, makasih doa dan supportnya.. hehehe (yang minta disebutin request rek..) hehehee..
- **Ade'2_Q AN smuanya :**
 - Adek2 AN '09 , '10, '11, '12** tetep semangat.. !!