

## DAFTAR PUSTAKA

- Anis, I., Usman, J., & Arfah, S. R. (2021). Efektivitas Program Pelayanan Kolaborasi Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Gowa. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(3), 1104-1116.
- Creswell, John W. (2018). *Research Design Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches*. Los Angeles : SAGE Publications.
- Enadarlita, E., & Asvio, N. (2019). Pengaruh Koordinasi dan Komunikasi Terhadap Efektivitas Organisasi di Provinsi Jambi. *JMKSP (Jurnal Manajemen, Kepemimpinan, dan Supervisi Pendidikan)*, 4(1), 34-42.
- Khristiana. Y., & Pramesthi, E. G. (2020). Peran Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Akuisisi*, 16(2), 76-87.
- Mahsyar, A., & Riskasari, R. (2022). Implementasi Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) *Drive Thru* di Kota Makassar. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(4), 1193-1207.
- Maleke, T. S., Pangkey, M., & Tampongangoy, D. (2022). Efektivitas Program Kampung Keluarga Berencana (KB) di Desa Temboan Kecamatan Maesaan Kabupaten Minahasa Selatan. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(119).
- Mamantung, E., Sumampow, I., & Kumayas, N. (2023). Efektivitas Pemerintah dalam Melaksanakan Program Bina Keluarga Remaja di Dinas Pengendalian Penduduk dan Keluarga Berencana Daerah Kabupaten Kepulauan Sangihe. *Governance*, 3(1).
- Nurchotimah, Aulia Sholichah Iman. 2021. *Pengawasan Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Jejak Pustaka.
- Putri, R. I., & Zulkarnaini, Z. (2022). Inovasi Pelayanan *Drive Thru* di Polres Kabupaten Rokan Hilir. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial*, 1(4), 88-96.
- Pemerintah Republik Indonesia (1945) Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945.
- Pemerintah Republik Indonesia (2004) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang *Otonomi Daerah*.
- Pemerintah Republik Indonesia (2009) Peraturan Presiden Nomor 47 Tahun 2009 tentang *Pembentukan dan Organisasi Kementerian Negara*.



Indonesia (2015) Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tentang *Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu dan Bermotor*.

oan, J. E., & Sumampow, I. (2021). Efektivitas Musrembang Dalam Pembangunan Infrastruktur di Desa Ambia Kecamatan Essangupaten Talaud. *Governance*, 1(2).

- Safira, P.I., & Malau, H. (2023). Efektivitas Program Penjenjangan Kinerja Organisasi Perangkat Daerah pada Badan Perencanaan Pembangunan Daerah di Kota Pariaman. *PUBLICNESS: Journal of Public Administration Studies*, 2(3), 274-280.
- Sartika, D., Febriyeni, E., & Ilyas, A. (2022). Analisis Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari Layanan *Drive Thru* Terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Padang. *Menara Ilmu*, 16(1).
- Sinambela, T., & Putri, A. S. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem Samsat *Drive Thru* Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Jayakarta*, 1(2), 122-137.
- Sutrisno, Edy. 2010. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Prenada Media.
- Tangkilisan, Hessel, Nogi S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta: PT Gramedia Widiasarana Indonesia.
- Tri, S. W. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai Samsat Kota Makassar)= Public Service Innovation In South Sulawesi Province Regional Revenue Agency (Case Study: Kedai Samsat Makassar City)* (Doctoral dissertation, Universitas Hasanuddin).
- Widyantika, A. A., Suriati, I.N., & Umbas, R. (2023). Efektivitas Penerapan Samsat *Drive Thru* Dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Gianyar. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik*, 25-38.



# LAMPIRAN



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**



### **Identitas Diri**

|                       |                                      |
|-----------------------|--------------------------------------|
| Nama Lengkap          | : Raizhah Nurul Ilmi                 |
| Tempat, Tanggal Lahir | : Makassar, 09 Mei 2002              |
| Jenis Kelamin         | : Perempuan                          |
| Alamat                | : BTN. Dewi Kumalasari Blok AE 14/14 |
| Kewarganegaraan       | : Warga Negara Indonesia             |

### **Riwayat Pendidikan**

- |             |                                                                                             |
|-------------|---------------------------------------------------------------------------------------------|
| • 2008-2014 | : SD Inpres Pajjaiang                                                                       |
| • 2014-2017 | : SMPN 25 Makassar                                                                          |
| • 2017-2020 | : SMAN 22 Makassar                                                                          |
| • 2020-2024 | : S1 Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Hasanuddin |

### **Pengalaman Organisasi dan Magang**

- Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi (HUMANIS) FISIP UNHAS
- Karya Salemba Empat Universitas Hasanuddin
- Magang di Balai Besar Standardisasi dan Pelayanan Jasa Industri Hasil Perkebunan, Mineral Logam, dan Maritim (BBIHPMM)



## Surat Keterangan Izin Melakukan Penelitian dari DPMPSTSP Provinsi Sulawesi Selatan



**PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**  
 Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448936  
 Website : <http://simap-new.sulselprov.go.id> Email : [ptsp@sulselprov.go.id](mailto:ptsp@sulselprov.go.id)  
 Makassar 90231

---

|          |                          |                                                                        |
|----------|--------------------------|------------------------------------------------------------------------|
| Nomor    | : 4587/S.01/PTSP/2024    | Kepada Yth.                                                            |
| Lampiran | : -                      | Kepala Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Sudiang |
| Perihal  | : <u>Izin penelitian</u> |                                                                        |

di-  
Tempat

Berdasarkan surat Dekan FISIP Univ. Hasanuddin Makassar Nomor : 1198/UN4.8.1/PT.01.04/2024 tanggal 12 Februari 2024 perihal tersebut diatas, mahasiswa/pemeliti dibawah ini:

|                   |                                      |
|-------------------|--------------------------------------|
| N a m a           | : RAIZHAH NURUL ILMI                 |
| Nomor Pokok       | : E011201041                         |
| Program Studi     | : Administrasi Publik                |
| Pekerjaan/Lembaga | : Mahasiswa (S1)                     |
| Alamat            | : Jl. P. Kemerdekaan Km 10, Makassar |

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka menyusun SKRIPSI, dengan judul :

**" EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM SAMSAT DRIVE THRU PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SUDIANG "**

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. **01 Maret s/d 30 April 2024**

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Demikian Surat Keterangan ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diterbitkan di Makassar  
Pada Tanggal 27 Februari 2024

**KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN**



**ASRUL SANI, S.H., M.Si.**  
 Pangkat : PEMBINA TINGKAT I  
 Nip : 19750321 200312 1 008

Hasanuddin Makassar di Makassar



## Surat Selesai Meneliti

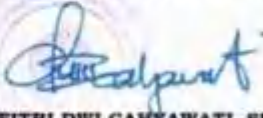
|                                                                                   |                                                                                                                                                                                                                                                        |
|-----------------------------------------------------------------------------------|--------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|  | <b>PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN</b><br><b>BADAN PENDAPATAN DAERAH</b><br><b>UNIT PELAKSANA TEKNIS PENDAPATAN WILAYAH MAKASSAR II</b><br><small>Jl. Pajjattiyang No. 28 Sudiang Raya, Telp / Fax (0411) 8037929 Makassar Kode Pos 90242</small> |
| Makassar, 29 April 2024                                                           |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Kepada Yth;                                                                       |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Dekan FISIP Universitas Hasanuddin                                                |                                                                                                                                                                                                                                                        |
| Nomor : 0042 / <u>312</u> / IV / UPT Wil. MKS II / 2024                           | Di -                                                                                                                                                                                                                                                   |
| Lamp. : -                                                                         | <u>Makassar</u>                                                                                                                                                                                                                                        |
| Perihal : <u>Telah Melaksanakan Penelitian</u>                                    |                                                                                                                                                                                                                                                        |

Berdasarkan surat Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor : 4587/S.01/PTSP/2024, Tanggal 27 Februari 2024 Perihal : Izin Penelitian Skripsi dengan judul **"EFEKTIVITAS PELAYANAN PROGRAM SAMSAT DRIVE THRU PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) SUDIANG"**. Kepada saudara :

|                   |                                      |
|-------------------|--------------------------------------|
| Nama              | : RAIZHIAH NURUL ILMI                |
| Nomor Pokok       | : E011201041                         |
| Program Studi     | : Administrasi Publik                |
| Pekerjaan/Lembaga | : Mahasiswa (S1)                     |
| Alamat            | : Jl. P. Kemerdekaan Km. 10 Makassar |

Dengan ini Kepala UPT Pendapatan Wilayah Makassar II menyampaikan bahwa Mahasiswa tersebut diatas **telah menyelesaikan Penelitian** pada Tanggal 01 Maret s/d 30 April 2024 di lapangan.

Demikian disampaikan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan terima kasih.

**KEPALA UPT PENDAPATAN  
WILAYAH MAKASSAR II**  
  
**HJ. A. FITRI DWI CAHYAWATI, SE, M.Si**  
 Pangkat : Pembina/IV a  
 NIP : 19731106 199401 2 001



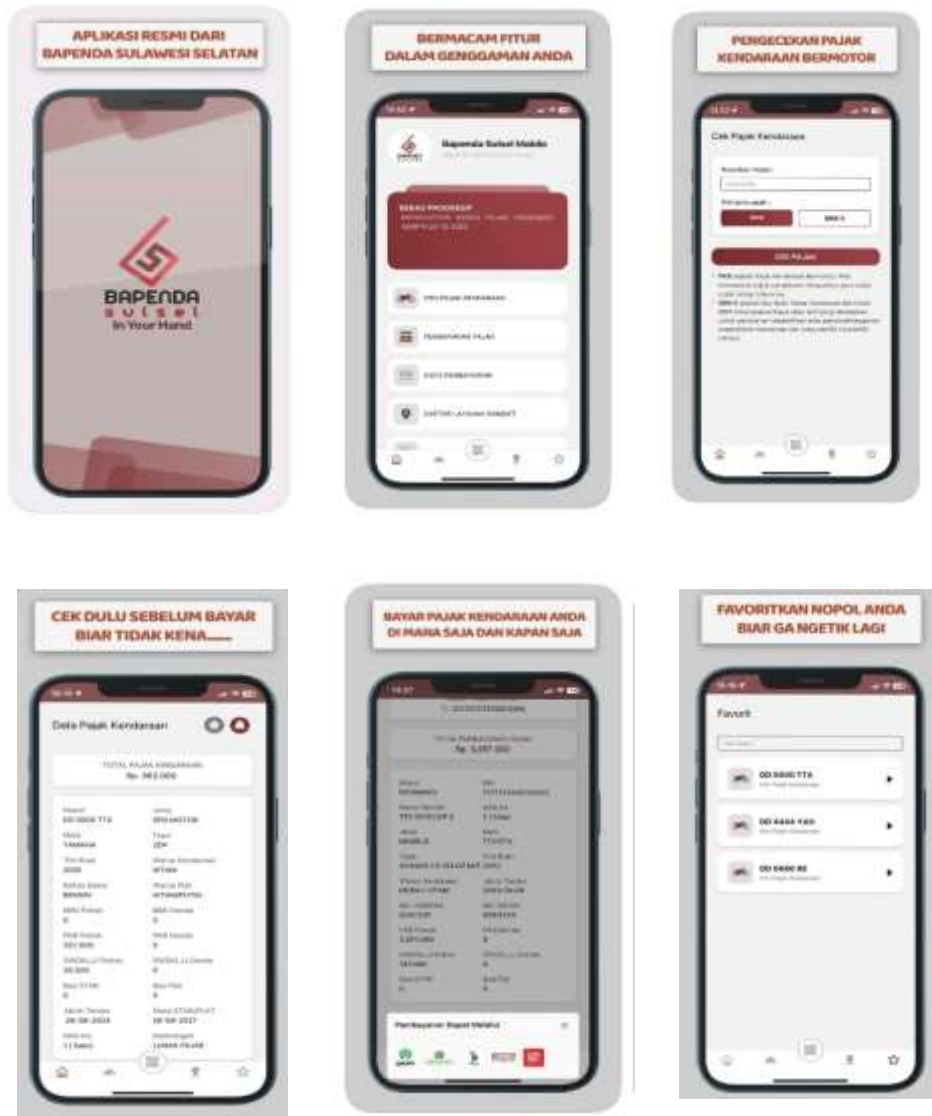


Kantor SAMSAT Sudiang

Layanan Loker *Drive Thru*

Pelayanan secara Konvensional

penda Sulsel (Media informasi terkait Layanan Unggulan SAMSAT seperti Samsat *Drive Thru*)



Aplikasi Bapenda Sulsel (Aplikasi yang dapat masyarakat akses untuk mengetahui jumlah pajak dan masyarakat juga dapat membayar pajak melalui aplikasi ini seperti melalui Tokopedia, Indomaret dan lainnya)



Optimized using  
trial version  
[www.balesio.com](http://www.balesio.com)



Wawancara bersama Kepala Kantor Samsat Sudiang



Wawancara bersama Staff TU (Analisis Pajak)



ama Staff TU (yang sebelumnya pernah ditempatkan pada  
loket layanan Drive Thru)

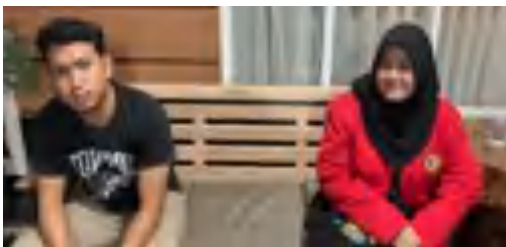
Wawancara bersama Masyarakat selaku pengguna layanan *Drive Thru*



## LOGBOOK PENELITIAN

| NO | Tgl/Bln/Thn kegiatan | Nama Kegiatan | Hasil                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                             |
|----|----------------------|---------------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 1  | 5 Maret 2024         | Observasi     |  <p>Berdasarkan hasil observasi peneliti, dapat dilihat bahwa terdapat pengguna kendaraan Roda Dua (R2) yang melakukan proses pembayaran tidak sesuai pada loket yang telah ditentukan dalam hal ini loket Roda Empat (R4).</p>                                                 |
| 2  | 5 Maret 2024         | Wawancara     |  <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu AN selaku Staff TU (Tata Usaha bagian Analisis Pajak) dapat disimpulkan bahwa dengan hadirnya Program Samsat <i>Drive Thru</i> dapat meningkatkan realisasi penerimaan pendapatan pada Kantor Samsat Wilayah Makassar II Utara.</p> |
| 3  | 5 Maret 2024         | Wawancara     |                                                                                                                                                                                                                                                                               |



|   |               |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                           |
|---|---------------|-----------|-----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               |           | <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu HF selaku Staff TU (Tata Usaha yang sebelumnya pernah ditempatkan pada loket layanan <i>Drive Thru</i>), dapat disimpulkan bahwa Program Samsat <i>Drive Thru</i> sangat memudahkan Wajib Pajak (WP) sehingga masyarakat tidak harus turun dari kendaraan pada saat melakukan pembayaran, cukup dengan memenuhi persyaratan yang hanya memerlukan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) saja, maka semua dapat terlayani kecuali bagi pengguna plat merah dan kuning harus mengurus di Konvensional. Meskipun masih terdapat beberapa kendala seperti jaringan yang lambat, kurangnya uang kembalian serta resi yang dicetak terpotong sehingga dapat menghambat proses pelayanan yang diberikan. Meskipun demikian, pegawai layanan selalu berupa mengatasi kendala tersebut serta memberitahukannya kepada masyarakat, namun mereka juga mengerti dengan keadaan tersebut dan masih setia menunggu dibanding harus melakukan pembayaran secara Konvensional.</p> |
| 4 | 8 Maret 2024  | Wawancara |  <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudara U selaku masyarakat pengguna layanan, dapat disimpulkan bahwa melakukan pembayaran pajak pada layanan Samsat <i>Drive Thru</i> sangatlah mudah dan cepat. Hal ini dapat dilihat dari waktu yang diperlukan serta prosedur dan persyaratannya yang jauh lebih muda bila dibandingkan dengan pembayaran pada Konvensional. Cukup membawa Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) saja dan tanpa harus turun dari kendaraan, pajak sudah bisa terbayarkan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                  |
| 5 | 12 Maret 2024 | Wawancara |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |



|   |               |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                       |
|---|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               |           | <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Saudara M selaku Masyarakat pengguna layanan <i>Drive Thru</i>, dapat disimpulkan bahwa program Samsat <i>Drive Thru</i> lebih cepat dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun masih harus antri, namun waktu yang diperlukan jauh lebih cepat dibanding harus melakukan pembayaran pajak di konvensional yang kadang memakan waktu hingga berjam-jam.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                       |
| 6 | 15 Maret 2024 | Wawancara |  <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan saudari T selaku Masyarakat pengguna layanan <i>Drive Thru</i>, dapat disimpulkan bahwa dengan adanya program Samsat <i>Drive Thru</i> sangat membantu dan mempermudah masyarakat karena tidak memakan waktu yang lama dan sampai saat ini belum mendapatkan kendala apapun dalam proses pelayanannya sehingga masyarakat merasa nyaman dalam membayar pajak kendaraan. Serta beliau berharap semoga program Samsat <i>Drive Thru</i> terus berjalan. Hal ini dilihat dari program ini yang sangat memudahkan masyarakat dan pegawai yang memberikan layanan juga ramah.</p> |
| 7 | 18 Maret 2024 | Observasi |  <p>Berdasarkan hasil observasi dapat dilihat bahwa masyarakat melakukan pembayaran tanpa harus turun dari kendaraan. Sehingga hal ini sangat mempermudah</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                     |



|   |               |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                               |
|---|---------------|-----------|-------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
|   |               |           | masyarakat terlebih bagi masyarakat yang sedang buru-buru.                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                    |
| 5 | 18 Maret 2024 | Wawancara |  <p>Berdasarkan hasil wawancara bersama ibu F selaku Kepala Kantor Samsat Sudiang, dapat disimpulkan bahwa melalui layanan Samsat <i>Drive Thru</i>, pihak Samsat berupaya untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan memberikan layanan yang cepat dan mudah terkait dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Serta beliau juga memberitahukan bahwa saat ini sudah banyak cara yang bisa dilakukan masyarakat jika ingin membayar pajak karena Samsat selalu mengembangkan diri sehingga pembayaran pajak juga dapat dilakukan melalui aplikasi seperti Tokopedia, Indomaret serta pembayaran lainnya. Dan layanan unggulan yang ada pada SAMSAT tidak hanya Samsat <i>Drive Thru</i> saja, melainkan ada Samsat Keliling, Gerai Samsat serta layanan unggulan lainnya.</p> |
| 6 | 20 Maret 2024 | Wawancara |  <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu H selaku Masyarakat pengguna layanan <i>Drive Thru</i>, dapat disimpulkan bahwa program Samsat <i>Drive Thru</i> telah memberikan pelayanan yang cepat dan mudah kepada masyarakat selaku pengguna layanan.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                |



|   |               |           |                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                                          |
|---|---------------|-----------|----------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------------|
| 7 | 23 Maret 2024 | Wawancara |  <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu S selaku Masyarakat pengguna layana <i>Drive Thru</i>, dapat disimpulkan bahwa membayar pajak melalui layanan <i>Drive Thru</i> sangatlah mudah, bahkan sampai saat ini beliau belum mendapat hambatan atau kendala dalam proses pembayaran pajak melalui Samsat <i>Drive Thru</i>, justru program ini sangat membantu untuk mengurangi waktu yang diperlukan ketika ingin membayar pajak, apalagi buat para pekerja yang kesusahan untuk meminta ijin hanya untuk membayar pajak. Namun melalui Samsat <i>Drive Thru</i>, waktu istirahatpun masih dapat melayani masyarakat yang ingin membayar pajak bahkan dengan waktu yang singkat. Program Samsat <i>Drive Thru</i> ini hampir mirip dengan <i>Drive Thru</i> yang ada di tempat-tempat makan seperti Mc Donals.</p> |
| 8 | 24 Maret 2024 | Wawancara |  <p>Berdasarkan hasil wawancara dengan Ibu MF selaku Masyarakat pengguna layanan <i>Drive Thru</i>, dapat disimpulkan bahwa program Samsat <i>Drive Thru</i> membuat masyarakat nyaman membayar pajak karena pelayanan yang diberikan cepat, pegawainya juga ramah dan kita tidak perlu turun dari kendaraan ketika ingin melakukan pembayaran, cukup diatas kendaraan pajak sudah bisa terbayarkan. Dengan adanya <i>Drive Thru</i> sangat memudahkan masyarakat serta pelayanan yang diberikan juga sangat baik.</p>                                                                                                                                                                                                                                                                                               |

