

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI KECAMATAN TAKARI KABUPATEN KUPANG**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Sarjana

Administrasi Publik Pada Jurusan Administrasi Publik



OLEH

IRMA RODIANTRI LIUNIMA

42120043

UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA PROGRAM STUDI

ADMINISTRASI PUBLIK FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU

POLITIK

KUPANG

2024

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KECAMATAN TAKARI KABUPATEN KUPANG**

Diajukan Oleh:

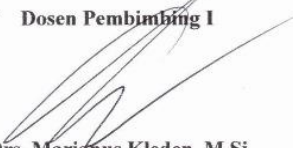
IRMA RODIANTRI LIUNIMA

42120043

Telah Dipertahankan didepan Dewan Pembahas
Pada Tanggal 21 Juni 2024
Dan Telah Dinyatakan Memenuhi Syarat Untuk Diterima

Susunan Dewan Pembahas

Dosen Pembimbing I


Drs. Marianus Kleden, M.Si
NIDN: 0805096002

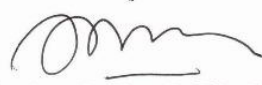
Dosen Pembahas I


Drs. Frans Nyong, M.Si
NIDN: 0809026201

Dosen Pembimbing II


Hendrikus Likusina Kaha S.IP, M.Si
NIDN: 0819027901

Dosen Pembahas II


Stephany P.A Lawalu, S.Sos, MPP
NIDN: 1522078301

Dinyatakan Telah Lulus Program Studi Administrasi Publik

Tanggal 21 Juni 2024

Ketua Program Studi



Dr. Indriyati, S. IP, M. Si

NIDN: 0807057601

LEMBAR PENGESAHAN

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI KECAMATAN TAKARI KABUPATEN KUPANG**

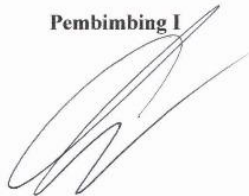
Diajukan Oleh:

IRMA RODIANTRI LIUNIMA

42120043

Disetujui Oleh:

Pembimbing I



Drs. Marianus Kleden, M.Si

NIDN: 0805096002

Pembimbing II



Hendrikus Likusina Kaha S.IP, M.Si

NIDN: 0819027901

Disahkan oleh:

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Katolik Widya Mandira Kupang



Drs. Erans Bapa Tokan, M. A

NIDN: 0811116701

PERNYATAAN ORISINALITAS

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Irma Rodiantri Liunima

No. Regis : 42120043

Fakultas/Program Studi : FISIP/Administrasi Publik

Dengan ini saya menyatakan bahwa skripsi yang berjudul:

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KECAMATAN TAKARI KABUPATEN KUPANG

adalah benar karya sendiri dan apabila dikemudian hari ditemukan unsur-unsur plagirisme, maka saya bersedia diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Kupang, 22 Juni 2024

Yang membuat pernyataan



Irma Rodiantri Liunima



UNIVERSITAS KATOLIK WIDYA MANDIRA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jl. Prof. Herman Johannes Penfui Timur Kec. Kupang Tengah Telp. (0380) 833395
Web: <https://www.unwira.ac.id/> Email: unwirafisip@gmail.com

BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada Hari ini, **Jumat** Tanggal **21** Bulan **Juni** Tahun **2024** Pukul **09.00 WITA** Telah diadakan Ujian Sarjana Program Skripsi, bagi mahasiswa :

Nama : Irma Rodiantri Liunima
NIM : 42120043
Prodi : Administrasi Publik
Judul Skripsi :
"EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KECAMATAN TAKARI,
KABUPATEN KUPANG"

Di hadapan Panitia Ujian Skripsi yang terdiri dari :

1	Ketua	: Drs. Marianus Kleden, M.Si		
2	Sekretaris	: Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si		
3	Penguji Materi I	: Drs. Fransiskus Nyong, M.Si		
4	Penguji Materi II	: Stephanie Perdana Ayu Lawalu, S.Sos., M.PP		
5	Penguji Materi III	: Drs. Marianus Kleden, M.Si		
6	Pembimbing I	: Drs. Marianus Kleden, M.Si		
7	Pembimbing II	: Hendrikus Likusina Kaha, S.IP., M.Si		

Hasil Ujian diperoleh sebagai berikut :

Nilai yang diperoleh dari Penguji I = 95
Penguji II = 90
Penguji III = 93

Lulus dengan Nilai = 93 / A

Belum Lulus dan diberikan kesempatan untuk ujian ulang pada :

HARI :, TANGGAL :, JAM :

Hasil Ujian Ulang =

Mengesahkan :
Dekan

Drs. Frans Bapa Tokan, M.A

Kupang, 21 Juni 2024
Ketua Tim Penguji,

Drs. Marianus Kleden, M.Si

MOTTO

*Cintai diri sendiri adalah langkah pertama menuju
kebahagiaan*

BANGATAN SONYEONDAN(BTS)

PERSEMBAHAN

Skripsi ini saya persembahkan dengan penuh rasa cinta yang tulus dan bangga kepada orang-orang terkasih yang telah mendukung saya dengan caranya masing-masing:

1. Untuk Orang tua tercinta Opa Laazar Frans Liunima (almh), Mama Yanti Liunima yang selalu memberi dukungan kepada saya, terima kasih banyak untuk setiap doa dan air mata, semangat dan motivasi serta biaya di setiap jeri lelah yang mama berikan sehingga anakmu bisa sampai pada titik ini, Bapa Buce Liunima, Mama Imelda Tobe (almh), Bapa Maklon Liunima dan Mama Kety, Besa Weli Tobe juga untuk adik Javier Liunima, yang setia memberi dukungan kepada saya. Saya bahagia dan sangat bangga memiliki orang tua seperti kalian, karena kalian anugerah terindah dari Tuhan untuk saya.
2. Untuk semua keluargaku, Om, Tanta, Besa, dan saudara-saudari sepupu tercinta yang selalu merindukan keberhasilan penulis. Terima kasih untuk setiap doa, bantuan, semangat dan motivasi yang diberikan. Terkhususnya kakak Wati Tohana yang selalu membantu penulis untuk menyelesaikan penulisan skripsi ini, Kakak Trimen Anabokay, dan Adik Seli Tohana yang senantiasa menemani dan menolong penulis disetiap waktu, semoga kita bisa sukses bersama kedepannya. Juga untuk Ibu Metris Boling yang selalu membantu memberikan motivasi dan doa untuk keberhasilan penulis.
3. Sahabat saya yang paling saya sayangi dan selalu setia menemani, memberikan semangat dan dukungan kepada saya Flora Ida Hun, Gracia De Araujo, Joaninha Ta'u, Indah Dae Panie dan Mariana Budhe. Terima kasih telah membantu dan mendoakan penulis dalam bentuk motivasi maupun tindakan. serta untuk sahabat lainnya yang tidak bisa disebutkan satu persatu. Terima kasih atas segala dukungannya yang akan selalu terkenang dalam hati.

4. Teruntuk Idola saya Kim Namjoon, Kim Seokjin, Min Yoongi, Jung Hoseok, Park Jimin, Kim Taehyung, dan Jeon Jungkook (My Bias) sebagai group BTS juga Do Kyungsoo (EXO) yang secara tidak langsung telah menjadi penyemangat dan motivasi penulis dalam menyelesaikan skripsi ini lewat karya-karyanya.
5. Teman-teman seperjuanganku AP angkatan 20 yang dengan caranya sendiri telah membantu penulis.
6. Almamater kebanggaanku Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan ke hadirat Tuhan Yang Maha Esa karena atas berkat dan rahmatnya penulis mampu untuk menyelesaikan Skripsi dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Takari Kabupaten Kupang tepat pada waktunya.

Penyusunan skripsi ini sebagai bukti guna memenuhi salah satu syarat untuk program Strata Satu (SI) Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.

Penyusunan skripsi ini terwujud atas bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, untuk itu Penulis ucapkan terima kasih kepada:

- 1) P. Dr, Philipus Tule SVD selaku Rektor Universitas Katolik Widya Mandira Kupang.
- 2) Bapak Drs. Frans Tokan, MA selaku dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- 3) Ibu Dr. Indriyati, S. IP, M, Si selaku Ketua Program Studi
- 4) Bapak Kristianus S.H. Molan, S. Sos, M. AP selaku Dosen Pembimbing Akademik
- 5) Bapak Drs. Marianus Kleden, M. Si dan Bapak Hendrikus L. Kaha, S. IP, M. Si, selaku Dosen Pembimbing I dan Pembimbing II
- 6) Bapak Drs. Frans Nyong, M.Si dan Ibu Stephany P. A. Lawalu, S.Sos, MPP selaku Pembahas I Dan Pembahas II
- 7) Dosen Pengajar, Staf, dan Karyawan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
- 8) Pimpinan, Seluruh pegawai Unit Pelayanan Jasa dan Aparat Kantor Desa Oesusu, Kecamatan Takari, Kabupaten Kupang yang telah membantu dan

memberikan motivasi selama melakukan penelitian, serta dalam penyelesaian skripsi ini

- 9) Semua keluarga ku, Orang tua tercinta: Opa Laazar Frans Liunima, Mama Yanti Liunima, . Bapa Buce Liunima, Mama Imelda Tobe (almh), Bapa Maklon Liunima dan Mama Kety, Besa Weli Tobe juga untuk adik Javier Liunima.
- 10) Patner yang selalu setia menemani, memberikan semangat dan dukungan kepada saya Flora Ida Hun, Gracia De Araujo, Joaninha Ta'u, Indah Dae Panie dan Mariana Budhe
- 11) Kepada semua pihak yang telah berkenan membantu dan memberikan dorongan, serta kerja sama yang baik sehingga skripsi ini dapat diselesaikan dengan baik.

Penyusunan skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan. Oleh karena itu masukan dan kritikan yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan untuk perbaikan ke depan. Akhirnya dengan segala keterbatasan dan kekurangan penulis berharap kiranya karya ilmiah ini dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pembaca sekalian

Kupang, 05 Juni 2024

Penulis

DAFTAR ISI

Halaman Pengesahan Prodi.....	i
Halaman Pengesahan Fakultas	ii
Pernyataan Orsinalitas	iii
Berita Acara	iv
MOTTO	v
Persembahan.....	vii
Kata Pengantar	viii
Daftar Isi	x
Abstrak.....	xiii
Abstract.....	xiv
Daftar Tabel	xv
Daftar Gambar	xvi
BAB I. PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian.....	9
BAB II. LANDASAN KONSEPTUAL.....	11
2.1 Penelitian Terdahulu.....	11
2.2 Efektivitas	13
2.2.1 Pengertian Efektivitas	13
2.2.2 Aspek-aspek Efektivitas.....	15
2.3 Pengertian Pelayanan	16
2.3.1 PelayananPublik	17
2.3.2 Asas-asas Pelayanan Publik	19
2.4 Pajak	20
2.4.1 Pengertian Pajak	20
2.4.2 Fungsi Pajak	20
2.5 Pajak Daerah	21
2.6 Pajak Kendaraan Bermotor	22
2.7 Kerangka Berpikir	24

BAB III. METODOLOGI PENELITIAN	25
3.1 Pendekatan Penelitian	25
3.2 Lokasi dan Jadwal Penelitian	25
3.3 Fokus Penelitian	26
3.4 Informan Penelitian	27
3.5 Sumber Data	27
3.6 Teknik Pengumpulan Data	29
3.7 Teknik Analisis Data	30
BAB IV . GAMBARAN LOKASI PENELITIAN	33
4.1 Gambaran Umum	33
4.1.1 Sejarah Desa	34
4.1.2 Kondisi dan Ciri Geologis Wilayah	36
4.1.3 Letak Geografis	37
4.2 Kondisi Pemerintah Desa	39
4.2.1 Pembagian Wilayah	39
4.2.2 Sumber Daya Manusia	41
4.2.3 Struktur Pemerintahan Desa oesusu tahun 2023	43
4.3 Visi dan Misi	46
4.4 Struktur Unit Pelayanan Jasa	48
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	49
5.1 Hasil Penelitian	49
5.1.1 Pencapaian Tujuan	50
5.1.2 Integrasi	53
5.1.3 Adaptasi	57
5.2 Pembahasan Hasil Penelitian	60
5.2.1 Pencapaian Tujuan	60
5.2.2 Integrasi	61
5.2.3 Adaptasi	63

5.3 Faktor-faktor yang menghambat Efektivitas Pelayanan	
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan	
Takari Kabupaten Kupang	64
BAB VI PENUTUP	66
6.1 Kesimpulan	66
6.2 Saran	67
DAFTAR PUSTAKA	68
SURAT KETERANGAN HASIL CEK PLAGIASI	70

ABSTRAK

EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KECAMATAN TAKARI KABUPATEN KUPANG

Irma Rodiantri Liunima*, Drs. Marianus Kleden, M.Si**, Hendrikus L. Kaha, S.IP,
M.Si***

Skripsi ini berjudul Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kecamatan Takari Kabupaten Kupang. Masalah pokok dalam penelitian ini adalah bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dengan demikian tujuan penelitian ini adalah Untuk mengetahui Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kecamatan Takari, Kabupaten Kupang. Penelitian ini menggunakan teori dari Richard M. Steers (1985) dalam bukunya “Efektivitas Organisasi” dimana terdapat 3 indikator dari efektivitas yaitu 1). Pencapaian Tujuan, 2) Integrasi, 3) Adaptasi. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh unit pelayanan jasa, penulis melakukan penelitian dengan menggunakan metode penelitian deskriptif dengan metode pendekatan kualitatif. Sumber data primer di peroleh secara langsung dari informan, sedangkan sumber data sekunder di peroleh melalui dokumen resmi dari kantor desa oesusu dan instansi terkait dengan penelitian ini. informan dalam penelitian ini adalah Unit Pelayanan Jasa Dan Masyarakat Desa Oesusu. Penelitian ini, menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kecamatan takari, belum berjalan secara efektif, hal ini ditandai dengan beberapa faktor yang menghambat proses pelayanan diantaranya seperti pegawai yang tidak tetap, dan tidak memiliki kantor pelayanan sendiri, serta akses internet yang kurang memadai, sehingga pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak berjalan dengan baik.

Kata kunci: Efektivitas, Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES IN TAKARI DISTRICT, KUPANG REGENCY

Irma Rodiantri Liunima*, Drs. Marianus Kleden, M.Si**, Hendrikus L. Kaha,
S.IP, M.Si***

This thesis is entitled Effectiveness of Motor Vehicle Tax Payment Services in Takari District, Kupang Regency. The main problem in this study is how effective is the motor vehicle tax payment service. Thus the purpose of this study is to determine the Effectiveness of Motor Vehicle Tax Payment Services in Takari District, Kupang Regency. This study uses the theory of Richard M. Steers (1985) in his book "Organizational Effectiveness" where there are 3 indicators of effectiveness, namely 1). Achievement of Goals, 2) Integration, 3) Adaptation. To determine the effectiveness of motor vehicle tax payment services by service units, the author conducted a study using a descriptive research method with a qualitative approach method. Primary data sources were obtained directly from informants, while secondary data sources were obtained through official documents from the Oesusu village office and agencies related to this study. The informants in this study were the Oesusu Village Community Service Unit. This study shows that the effectiveness of motor vehicle tax payment services in Takari District has not been running effectively, this is indicated by several factors that hinder the service process, including non-permanent employees, and not having their own service office, as well as inadequate internet access, so that motor vehicle tax payment services do not run well.

Keywords: Effectiveness, Service, Motor Vehicle Tax

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Penelitian.....	6
Tabel 3.1 Informan Penelitian	27
Tabel 4.1 Data Penduduk Desa	41
Tabel 4.2 Profil Desa Oesusu	44

DAFTAR GAMBAR

Kerangka Berpikir.....	24
Struktur Organisasi	43
Struktur Unit Pelayanan Jasa	48