

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PENETAPAN DAN  
PENERIMAAN DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPT-PPD)  
KOTA PALANGKA RAYA**

**SKRIPSI**

*Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan  
Dalam Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)  
Jurusan Ilmu Administrasi Negara*

**Diajukan Kepada**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**



**Oleh**

**RUTH FRANSISKA. A.B**

**NIM. 223030702162**

**JURUSAN ILMU ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS PALANGKA RAYA**

**2026**

## HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS

Nama : Ruth Fransiska. A.B

NIM : 223030702162

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi berjudul : ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PENETAPAN DAN PENERIMAAN DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT-PPD KOTA PALANGKA RAYA adalah betul-betul karya sendiri. Hal-hal yang bukan karya saya, dalam skripsi tersebut diberi tanda sitasi dan ditunjukkan dalam daftar pustaka.

Apabila dikemudian hari terbukti pertanyaan saya tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik berupa pencabutan skripsi dan gelar yang saya peroleh dari skripsi tersebut.

Palangka Raya, 25 Mei 2026

Yang membuat pernyataan



Ruth Fransiska. A.B

NIM. 223030702162

**HALAMAN PERSETUJUAN  
SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PENETAPAN DAN  
PENERIMAAN DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS  
PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPT-PPD)  
KOTA PALANGKA RAYA**

**Disusun Oleh :**

**Ruth Fransiska. A. B**

**NIM. 223030702162**

**Jurusan Ilmu Administrasi Negara**

**Telah disetujui oleh Dosen Pembimbing :**

**Pembimbing Utama**



**Sri Mujiarti Ulfah, S.Sos., M.AP  
NIP. 198110052008122001**

**Pembimbing Pendamping**



**Gradila Apriani, M.Si  
NIP. 198004142024212017**

**HALAMAN PENGESAHAN UJIAN SKRIPSI**

**SKRIPSI**

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PENETAPAN DAN PENERIMAAN  
DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT  
PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPT-PPD) KOTA  
PALANGKA RAYA**

Disusun oleh:

**RUTH FRANSISKA. A.B**  
NIM. 223030702162

Telah diuji dan dinyatakan lulus dalam Ujian Skripsi  
Pada tanggal, 25 Mei 2026

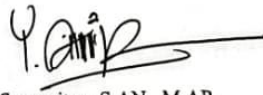
Tim Penguji:

Ketua Tim Penguji



Sri Mujiarti Ulfah, S.Sos., M.AP.  
NIP. 198110052008122001  
Tanggal: 25 Mei 2026

Anggota Penguji



Suprayitno, S.AN., M.AP.  
NIP. 199001012018031001  
Tanggal: 25 Mei 2026

Sekretaris Tim Penguji



Gradila Apriani, M.Si.  
NIP. 198004142024212017  
Tanggal: 25 Mei 2026

Anggota Penguji

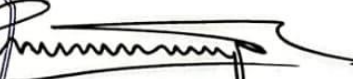


Murray Putri Palupi, S.I.P., M.A.P.  
NIP. 199312012024062001  
Tanggal: 25 Mei 2026

Palangka Raya, 25 Mei 2026

Mengetahui :

Dekan



Biayyu Rhama, S.T., MBA., Ph.D.  
NIP. 197901052010121001

## KATA PENGANTAR

Segala Puji dan Syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yesus Kristus, atas berkat dan pertolongan-Nya penulis dapat menyelesaikan Skripsi yang berjudul **"ANALISIS KINERJA PEGAWAI PADA BIDANG PENETAPAN DAN PENERIMAAN DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH (UPT-PPD) KOTA PALANGKA RAYA"**.

Penyusun skripsi ini tidak mungkin terselesaikan tanpa adanya dukungan, bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Salampak, M.S. selaku Rektor Universitas Palangka Raya.
2. Bapak Prof. Bhayu Rhama, S.T., MBA., Ph.D., selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya.
3. Bapak Imanuel Jaya, S.AP., M.AP selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya.
4. Ibu Sri Mujiarti Ulfah, S.Sos., M.AP selaku dosen pembimbing I yang telah memberikan bimbingan dan arahan serta dukungan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
5. Ibu Gradila Apriani, M.Si selaku dosen akademik sekaligus dosen pembimbing II yang telah memberikan bimbingan, nasihat, arahan serta dukungan kepada penulis mulai dari masa perkuliahan, pengajuan judul skripsi, penyusunan skripsi hingga penyelesaian skripsi ini berjalan dengan baik.
6. Bapak Suprayitno, S.AN., M.A.P selaku dosen penguji I yang telah memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.

7. Ibu Murraya Putri Palupi, S.I.P., M.A.P selaku dosen penguji II yang telah memberikan arahan kepada penulis sehingga skripsi ini dapat terselesaikan dengan baik.
8. Seluruh Bapak dan Ibu dosen yang mengajar di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya yang telah memberikan Ilmu Pengetahuan yang sangat berharga kepada penulis selama menempuh pendidikan.
9. Ibu Maya Mustika, SP., M.A.P selaku Kepala UPT-PPD Kota Palangka Raya yang memberikan arahan kepada penulis untuk meneliti di UPT-PPD Kota Palangka Raya, serta memberikan masukan dan bantuan kepada penulis dalam penyusunan skripsi ini. Sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
10. Bapak Wisnu Ario Windra Pratama, S.IP selaku Kepala Sub Bidang Bagian Tata Usaha UPT-PPD Kota Palangka Raya, yang telah membantu penulis serta memberikan arahan kepada penulis sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
11. Bapak Achmad Rifani, ST selaku Kepala Seksi Bidang Penetapan dan Penerimaan UPT-PPD Kota Palangka Raya, yang telah membantu dan memberikan arahan kepada penulis selama melakukan penelitian di UPT-PPD Kota Palangka Raya, sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
12. Ibu Ayu Ratriningrum, S.E selaku Pegawai di UPT-PPD Kota Palangka Raya, yang telah membantu dan memberikan arahan serta doa supaya penulis menyelesaikan skripsi ini dengan baik, dan juga memberikan dukungan kepada penulis selama melakukan penelitian di UPT-PPD Kota Palangka Raya, sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
13. Bapak dan Ibu Pegawai dan Staf yang lainnya yang ada di UPT-PPD, yang telah bersedia membantu dan meluangkan waktunya untuk menjadi narasumber penulis serta memberikan dukungan kepada penulis selama melakukan penelitian di UPT-PPD Kota Palangka Raya

14. Kedua orang tua tercinta dan juga kedua adik-adik tercinta yang selalu memberikan doa, kasih sayang serta arahan, dan dukungan tanpa henti sehingga penulis mampu melewati berbagai proses dan tantangan yang ada selama pendidikan hingga penyusunan skripsi berjalan dengan baik tanpa doa kedua orang tua tercinta dan adik-adik tercinta mungkin skripsi ini tidak dapat selesai dengan baik.
15. Kela dan Bou tercinta, penulis mengucapkan terima kasih karena selalu mendoakan penulis selaku keponakan nya serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menjalani kehidupan perkuliahan hingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
16. Tulang dan Nantulang tercinta yang berada di Palangka Raya, penulis mengucapkan terima kasih karena selalu mendoakan penulis selaku keponakan nya serta memberikan dukungan dan semangat kepada penulis dalam menjalani kehidupan perkuliahan mulai dari maba sampai semester akhir sehingga penyusunan skripsi ini berjalan dengan baik.
17. Sahabat SMA Valda Afrilia, terima kasih sudah memberikan dukungan, nasihat dan serta memberikan semangat kepada penulis agar tetap kuat dan bertahan dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, walaupun penulis sedang down menghadapi masalah di fase skripsi yaitu ketika penulis sedang di jauhkan oleh teman penulis yang lain tetapi kamu tetap memberikan semangat dan nasihat kepada penulis. Terima kasih juga sudah menjadi tempat curhat yang nyaman untuk si penulis skripsi ini.
18. Teman perkuliahan Puspita Wulandari, terima kasih sudah menjadi teman baik dan juga terima kasih sudah membantu banyak untuk si penulis ini, mulai dari maba hingga semester akhir ini, walaupun pertemanan kita sempat renggang di beberapa semester tetapi kamu tetap teman baik saya selama perkuliahan ini serta Teman Perkuliahan Rusnah, terima kasih sudah membantu si penulis dalam mengerjakan penulisan skripsi ini serta terima kasih sudah menjadi teman baik buat si penulis ini.

19. Teman-teman satu magang dengan penulis yang tidak bisa penulis sebutkan namanya satu persatu, terima kasih sudah saling menguatkan satu sama lain dan juga terima kasih sudah membantu dan memberikan semangat kepada si penulis ini agar tetap kuat dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
20. Teman dekat yang dulu pernah singgah di kehidupan penulis dan yang tidak bisa di sebutkan namanya, penulis mengucapkan sangat terima kasih banyak sudah memberikan semangat serta motivasi kepada si penulis ini. Agar penulis ini tetap bertahan dan berjuang dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini.
21. Kepada Kota Palangka Raya dan seluruh kisah yang hidup di dalamnya, tempat penulis menempuh perkuliahan di tanah perantuan selama 4 tahun. Kota yang bukan hanya sekedar Kota Cantik, tetapi melainkan rumah aman dan nyaman untuk penulis, serta banyak kenang-kenangan yang penulis rasakan.
22. Terakhir, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih yang mendalam kepada diri sendiri, **Ruth Fransiska**. Terima kasih telah bertahan sejauh ini dan sudah berjuang untuk menyelesaikan apa yang telah dimulai, sulit bisa bertahan sampai dititik ini. Terima kasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atau down atas apa yang sedang di usahakan. Tetaplah jadi manusia yang mau berusaha dan tidak boleh lelah untuk mencoba.

Penulis masih menyadari bahwa Skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Oleh karena itu, penulis mengharapkan kritik dan saran dari para pembaca untuk dapat menyempurnakan Skripsi ini.

Palangka Raya, 25 Mei 2026



**RUTH FRANSISKA. A. B**

**NIM. 223030702162**

## ABSTRAK

**Ruth Fransiska. A.B Program Sarjana Jurusan Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, 2026. Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Penetapan dan Penerimaan dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT-PPD) Kota Palangka Raya. Tim Pembimbing: Sri Mujiarti Ulfah, S.Sos., M.AP dan Gradila Apriani, M.Si**

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, termasuk dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Namun, pada pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan yang memengaruhi kualitas pelayanan publik, seperti keterlambatan pelayanan, kendala teknis, serta kurang optimalnya sistem pelayanan. Di tengah berbagai kendala tersebut, Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT-PPD) Kota Palangka Raya tetap berupaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui kinerja pegawai pada bidang penetapan dan penerimaan. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis kinerja pegawai pada bidang penetapan dan penerimaan dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT-PPD Kota Palangka Raya beserta faktor pendukung dan faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kinerja pegawai dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara umum telah berjalan cukup baik. Hal ini terlihat dari kemampuan pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai prosedur, melakukan kerja sama antarpegawai, serta memanfaatkan sarana dan prasarana pelayanan yang tersedia. Faktor pendukung meliputi pembagian tugas yang jelas, koordinasi kerja yang baik, serta tersedianya fasilitas kerja seperti komputer, jaringan, dan aplikasi pelayanan. Adapun faktor penghambat meliputi gangguan jaringan dan sistem aplikasi, keterbatasan fasilitas kerja, kurang optimalnya pelatihan penggunaan aplikasi baru, serta masih adanya kendala pada aspek pelayanan kepada masyarakat.

***Kata Kunci: Kinerja Pegawai, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, UPT-PPD Kota Palangka Raya.***

## **ABSTRACT**

***Ruth Fransiska A.B. Undergraduate Program in Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Palangka Raya, Palangka Raya, 2026. Analysis of Employee Performance in the Determination and Revenue Division in Motor Vehicle Tax Payment Services at the Regional Revenue Service Technical Implementation Unit (UPT-PPD) of Palangka Raya City. Supervisory Committee: Sri Mujiarti Ulfah, S.Sos., M.AP and Gradila Apriani, M.Si.***

*Public service is one of the government's responsibilities in providing services to the community, including motor vehicle tax payment services. However, in its implementation, various problems are still found that affect the quality of public services, such as service delays, technical constraints, and less-than-optimal service systems. Amid these challenges, the Regional Revenue Service Technical Implementation Unit (UPT-PPD) of Palangka Raya City continues to improve service quality through the performance of employees in the determination and revenue division. This study aims to identify and analyze employee performance in the determination and revenue division in motor vehicle tax payment services at UPT-PPD Palangka Raya City, along with its supporting and inhibiting factors. This research employed a qualitative method with a descriptive approach. The results of the study indicate that employee performance in motor vehicle tax payment services has generally been quite good. This can be seen from the employees' ability to carry out their duties according to procedures, maintain cooperation among employees, and utilize the available service facilities and infrastructure. Supporting factors include clear division of tasks, good work coordination, and the availability of work facilities such as computers, networks, and service applications. Meanwhile, inhibiting factors include network and application system disruptions, limited work facilities, less optimal training in the use of new applications, and remaining obstacles in the aspect of public service delivery.*

***Keywords: Employee Performance, Public Service, Motor Vehicle Tax, UPT-PPD of Palangka Raya City.***

## DAFTAR ISI

<b>HALAMAN PERNYATAAN ORISINALITAS</b> .....	<b>ii</b>
<b>HALAMAN PENGESAHAN</b> .....	<b>iv</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>v</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>xi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>xiv</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>xv</b>
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	<b>xvii</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
<b>1.1 Latar Belakang</b> .....	<b>1</b>
<b>1.2 Rumusan Masalah</b> .....	<b>8</b>
<b>1.3 Tujuan Penelitian</b> .....	<b>8</b>
<b>1.4 Manfaat Penelitian</b> .....	<b>9</b>
1.4. 1 Manfaat Praktis.....	9
1.4. 2 Manfaat Akademis.....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>12</b>
<b>2.1 Dasar Teori Yang Digunakan</b> .....	<b>12</b>
2.1. 1 Teori Administrasi Publik.....	12
2.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	14
2.2. 1 Faktor-Faktor Dalam Pelayanan Publik.....	16
2.2. 2 Bentuk-Bentuk Pelayanan Publik.....	17
2.2. 3 Efektifitas Pelayanan Publik.....	22
<b>2.3 Pengertian Kinerja</b> .....	<b>23</b>
2.3. 1 Faktor- Faktor Yang Mempengaruhi Kinerja.....	25
2.3. 2 Penilaian Kinerja.....	27
2.3. 3 Tujuan Penilaian Kinerja.....	28
2.3. 4 Indikator Kinerja.....	28
<b>2.4 Sumber Daya Manusia</b> .....	<b>31</b>
<b>2.5 Pajak Kendaraan Bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Palangka Raya</b> .....	<b>34</b>
<b>2.6 Penelitian Terdahulu</b> .....	<b>37</b>

<b>2.7 Kerangka Pemikiran .....</b>	<b>40</b>
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>41</b>
<b>3.1 Jenis Penelitian .....</b>	<b>41</b>
<b>3.2 Lokasi Penelitian .....</b>	<b>42</b>
<b>3.3 Waktu Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>3.4 Fokus Penelitian .....</b>	<b>43</b>
<b>3.5 Sumber Data .....</b>	<b>46</b>
<b>3.6 Teknik Pengumpulan Data .....</b>	<b>49</b>
<b>3.7 Analisis Data .....</b>	<b>51</b>
<b>3.8 Teknik Keabsahan Data.....</b>	<b>53</b>
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>55</b>
<b>4.1 Gambaran Umum Kantor Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT-PPD) Kota Palangka Raya.....</b>	<b>55</b>
4.1. 1 Visi dan Misi.....	57
4.1. 2 Struktur Organisasi .....	57
4.1. 3 Uraian Tugas dan Fungsi .....	59
4.1. 4 Standar Operasional Prosedur Samsat Kota Palangka Raya .....	64
4.1. 5 Bidang Penetapan dan Penerimaan UPT-PPD Kota Palangka Raya.....	65
<b>4.2 Hasil Penelitian.....</b>	<b>67</b>
4.2. 1 Kuantitas Kerja .....	67
4.2. 2 Kualitas Kerja .....	73
4.2. 3 Ketepatan Waktu .....	80
4.2. 4 Kemampuan Teknis .....	86
4.2. 5 Sikap dan Kerja Sama.....	91
<b>4.3 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat.....</b>	<b>97</b>
4.3. 1 Faktor Pendukung.....	97
4.3. 2 Faktor Penghambat .....	101
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN .....</b>	<b>106</b>
<b>5.1 Analisis Kinerja Pegawai Pada Bidang Penetapan dan Penerimaan dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis</b>	

<b>Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT-PPD) Kota Palangka Raya .....</b>	<b>107</b>
5.1. 1 Kuantitas Kerja .....	107
5.1. 2 Kualitas Kerja .....	111
5.1. 3 Ketepatan Waktu .....	113
5.1. 4 Kemampuan Teknis .....	116
5.1. 5 Sikap dan Kerja Sama .....	118
<b>5.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat .....</b>	<b>121</b>
5.2. 1 Faktor Pendukung .....	121
5.2. 2 Faktor Penghambat .....	123
<b>BAB VI PENUTUP .....</b>	<b>125</b>
<b>6.1 Kesimpulan .....</b>	<b>125</b>
<b>6.2 Saran .....</b>	<b>127</b>
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>2</b>
<b>LAMPIRAN .....</b>	<b>133</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Pemikiran.....	40
Gambar 3. 1 Analisis Data .....	53
Gambar 4. 1 Kantor UPT-PPD Kota Palangka Raya.....	56
Gambar 4. 2 Struktur Organisasi.....	58

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Komposisi Pegawai Berdasarkan Jumlah dan Tingkat Pendidikan Pada Bidang Penetapan dan Penerimaan Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Kota Palangka Raya.....	3
Tabel 1.2 Data Pencapaian Target dan Penerimaan Pajak.....	5
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	37
Tabel 3. 1 Waktu Penelitian.....	43
Tabel 3. 2 Data Informan .....	48
Tabel 4. 1 Daftar Nama Pegawai Pada Bidang Penetapan dan Penerimaan.....	66
Tabel 4. 2 Data Realisasi Kinerja serta Capaian Kinerja.....	67
Tabel 5. 1 Data Realisasi Kinerja serta Capaian Kinerja.....	108

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian.....	133
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian.....	134
Lampiran 3 Standar Pelayanan Operasional (SOP).....	142
Lampiran 4 Pedoman Wawancara.....	146

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- A.A. Anwar Prabu Mangkunegara, 2000. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Bandung*. PT, Remaja Rosdakarya.
- Darmadi, Hamid. 2011. *Metode penelitian pendidikan. Bandung* : Alfabeta.
- Komaruddin. 2001. *Ensiklopedia Manajemen*, Edisi ke 5. Jakarta. Bumi Aksara.
- Lestari dan Santoso, 2022. *Pelayanan yang berkualitas merujuk pada sikap atau cara yang dilakukan pelaksana pelayanan publik dalam melayani masyarakat secara memuaskan.*
- Lewis dan Gilman (2005) yang dikutip oleh Nugroho (2021). *Manajemen Pelayanan Publik karya.*
- Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia Perusahaan. Bandung*: PT Remaja Rosdakarya.
- Moleong, L. J. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif* edisi revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya.
- Rivai (2004). *hasil kerja yang dicapai oleh seseorang pegawai dalam menjalankan tugas dan tanggung jawab yang berdasarkan standar yang telah ditetapkan.*
- Sinambela, L.P. (2014). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RdanD*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan RdanD*. Bandung: CV Alfabeta.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*. Jakarta: Kencana Prenanda Media.
- Tohirin. (2012). *Metode Penelitian Kualitatif dalam Pendidikan dan Bimbingan Konseling*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Umar, Husein. 2013. *Metode Penelitian untuk Skripsi dan Tesis*. Jakarta: Rajawali Pers.

Wirawan. (2011). *Evaluasi: Teori, model, standar, aplikasi, dan profesi*. Jakarta: Rajawali Pers.

129

**Jurnal :**

Amba, N., Saleky, S. R. J., dan Sahertian, O. L. (2023). Pengaruh Kualitas Pelayanan Publik Terhadap Kepuasan Masyarakat di Kecamatan Salahutu Kabupaten Maluku Tengah. *Jurnal Administrasi Terapan*, 2, 232–239.

Anugra, Y. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Petugas Loker Pembayaran Pajak Tahunan di Kantor Samsat UPTB Palembang Wilayah II [Skripsi]. Universitas Sriwijaya.

Aronson Kareni, N., Hoegh Pride Lambe, K., dan Malissa, M. (2025). Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Distrik Teluk Umar Kabupaten Nabire. In *Jurnal Ekonomi Holistik (Ecoholic)* (Vol. 1, Issue 2).

Dianti, S. N. (2020). Analisis Penetapan Kinerja Pegawai untuk Meningkatkan Pencairan Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor [Skripsi]. Universitas Brawijaya.

Erinaldi. (2021). Kinerja Pelayanan Publik Di Kantor Camat Dumai Timur. <https://doi.org/10.33084/restorica.v5i2>

Hambali, H., dan Zahro, M. (2023). Efektivitas Kinerja Pegawai Aparatur Sipil Negara di Sekretariat Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Kabupaten Mojokerto. *JPAP: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 8(2), 292–306. <https://doi.org/10.30996/jpap.v8i2.7388>

Hayati, I., Kusniawati, A., dan Kader, A. (2020). *Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Pengalaman Kerja Terhadap Kinerja Pegawai (Studi pada Pegawai ASN RSUD Kabupaten Ciamis)* (Vol. 2, Issue 3).

Hikmah, H. (2019). Pengaruh Disiplin Kerja Dan Kompetensi Terhadap Kinerja Pegawai (Studi kasus Pada Pusat Penelitian Kebijakan Pendidikan dan Kebudayaan Kementerian Pendidikan dan Kebudayaan). *Jebi | Jurnal Ekonomi Bisnis Indonesia*, 13(2), 1–9. <https://doi.org/10.36310/jebi.v13i2.98>

Lina Herlina, dan Tulus Santoso. (2022). Efektivitas Aplikasi Alpukat Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Selama Pandemi Covid 19 Pada Kantor Kelurahan Jati Pulo Tahun 2022.

Muhammad Taufik Lesmana, Au Raja Rahman Batubara, Alfianita Alfianita, dan Maulidina Putri Simatupang, M. I. N. (2023). Kinerja Karyawan: Pendekatan Kepemimpinan Transformasional Dan Kerja sama Tim

Dimediasi Kepuasan Kerja. *Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 24(1).  
<https://doi.org/10.30596/jimb.v24i1.15002>

Nurul Ramadhan, B. (2023). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis E-Government pada Pemerintahan Kota Bandung menggunakan Pendekatan Rasch Model. *Jurnal Inspirasi*, 14(1), 9–19.  
<https://doi.org/10.35880/inspirasi.v14i1.2330>

Pesona Bunga Mawar, Yusuf Hariyoko, dan Indah Murti. (2025). Difusi Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan.

Pujiati, D., Utomo, J., dan Sumekar, K. (2025). Pengaruh Kompetensi, Pelatihan dan Fasilitas Kerja terhadap Kinerja Pegawai dengan Komitmen Organisasional sebagai Variabel Intervening. *Syntax Literate ; Jurnal Ilmiah Indonesia*, 10(2), 2020–2033. <https://doi.org/10.36418/syntax-literate.v10i2.56924>

Rasyid, M. F., Podungge, R., dan Juanna, A. (2025). Pengaruh Tingkat Pendidikan Dan Analisis Jabatan Terhadap Kinerja Pegawai Di Dinas Perhubungan Provinsi Gorontalo. *Jambura: Jurnal Ilmiah Manajemen Dan Bisnis*, 8(1), 281–290. <https://doi.org/10.37479/jimb.v8i1.32003>

Taufiq, M. (2023). Analisis Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Medan Utara (Studi Pajak Kendaraan Roda Dua) [Skripsi]. *Universitas Medan Area*.

Towoliu, G. T., Dotulong, L. O. H., dan Lumintang, G. G. (2023). Pengaruh Pelatihan dan Pengembangan Serta Karakteristik Pekerjaan Terhadap Kinerja Pegawai pada Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Emba*, 11(3), 935–945.

Yunus, E. Y., Hasanah, U., dan Seda, F. La. (2023). Efektivitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Melalui Kanal Website Go Digital (Godigi) Di Mal Pelayanan Publik Kabupaten Probolinggo. *Jurnal Publik*, 17(01), 66–75. <https://doi.org/10.52434/jp.v17i01.180>

Yusuf, M., dan Kuniasih, D. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Samsat Online Isen Mulang di Palangka Raya. *Ministrate: Jurnal Birokrasi Dan Pemerintahan Daerah*, 5(3), 93–101.  
<https://doi.org/10.15575/jbpd.v5i3.28050>

Zein Muhammad rizki, dan Amilia Tresnawati. (2024). Analisis Kinerja Aparatur Sipil Negara dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kelurahan Cipageran Kota Cimahi. *JEMSI (Jurnal Ekonomi, Manajemen,*

*Dan Akuntansi*, 10(4), 2221–2227.  
<https://doi.org/10.35870/jemsi.v10i4.2533>

Zhahral, A., dan Wahyudi, K. E. (2025). Kinerja Pegawai Dalam Memberikan Pelayanan Administrasi Di Kecamatan Sedati Kabupaten Sidoarjo. *Responsive*, 8(3), 429–440.  
<https://doi.org/10.24198/responsive.v8i3.63781>

Indri dan Hayat (2015). Meningkatkan pelayanan publik. <https://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/view/1300%0Ahttps://ejournal.seaninstitute.or.id/index.php/Ekonomi/article/download/1300/1046>

Kusuma, D., dan Rukayat, Y. (2021). Pelayanan Publik dalam Perspektif Good Governance di Indonesia. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik Umaha*, 9(2), 45–56.

#### **Peraturan Undang-undang :**

Peraturan Daerah Provinsi Kalimantan Tengah Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 10 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Peraturan Gubernur Kalimantan Tengah Nomor 46 Tahun 2019 tentang Tugas, Fungsi, dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 30 Tahun 2019 tentang Penilaian Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) ditetapkan pada 26 April 2019

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan sebagaimana telah diubah terakhir dengan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007.