

YAYASAN LEMBAGA PENDIDIKAN ISLAM RIAU
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

EVALUASI ELEKTRONIK SISTEM ADMINISTRASI MENUNGGAL
SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG
KABUPATEN KAMPAR

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Tuna Memperoleh Gelar Saijana Strata Satu
Bidang Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
UniYersitas Islam Riau



Disusun Oleh:

ESTER MELYANA SIRAIT

177310691

PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU

2021

UNIVERSITAS ISUM RIAU
FAKULTAS SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING

Nama : Meltana Sirait
Npm : 1.7731.069.1
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul Skripsi : Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT
Pengelolaan Pendapatan Kabupaten

Format sistematika dan pembahasan dan sub bab dalam skripsi ini, telah dipelajari dan relatif telah memenuhi ketentuan-ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah. Oleh karena itu dimintai lajak serta dapat disetujui untuk diteliti dalam sidang ujian konfrensi.

Turut Menyetujui

Program Studi Ilmu Pemerintahan

Ketua

Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

Pekanbaru, 31 Agustus 2021

Pembimbing

Syaprianto, S.Sos., M.IP

UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PERSETUJUAN TIM PENGUJIN

Nama : Ester Melyana Strait
NPM : 177310691
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (SI)
Judul Skripsi : Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar

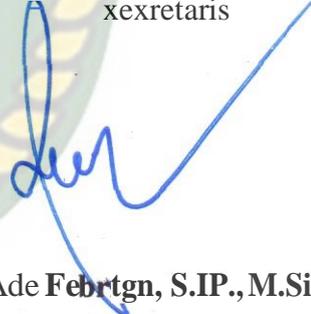
Naskah skripsi secara keseluruhan Dinilai Relatif telah memenuhi Ketentuan-Ketentuan metode penelitian Ilmiah, Oleh karena itu Tim Penguji Komprehensif Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik dapat menyetujui dan menerimanya untuk salah satu syarat guna memperoleh Gelar Sarjana.

Pekanbaru, 31 Agustus 2021

KeOa

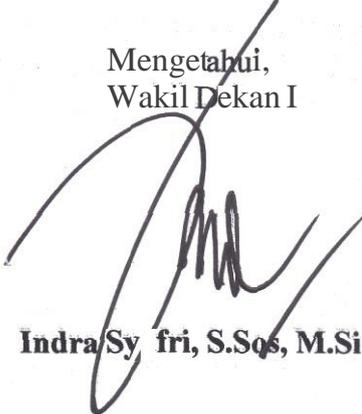
sekretaris


Syaprianto, S.Sos., M.IP


Dr. Ranggi Ade Febriantoro, S.IP., M.Si

Mengetahui,
Wakil Dekan I

Anggota


Indra Syfri, S.Sos, M.Si


Septa Juliana, S.Sos, M.Si

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI

Berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Nomor:lj//U1R-Fs/Kpts/2021 tanggal 11 Agustus 2021 maka dihadapan Tim Pengujipada hari ini, Kamis tanggal 12 Agustus 2021 jam 11.00—12.00 Wib, bertempat di mang sidang Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau Pekanbaru telah dilaksanakan ujian konprehensif skripsi atas mahasiswa:

N a m a Ester **Melyana** Sirait
NPM 177310691
Program Studi Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi **Ev•luaasi elektroaik Sisteza Adzaiaisfrasi**
Manunggal Satu Atap (Samsat) dalam
Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT
Pengetolaan Pendapatan Kubang Kabupaten
Kampar.

Nilai Ujian Angka ” ” ; Huruf : ”
Keputusan Hasil Ujian Tim Penguji : Lulus / Tidak Lulus / Ditunda

No	Nama	Jabatan	T a an9an
1.	Syaprianto, S.Sos., M.IP	Ketua	,
2.	Septa Juliana, S.Sos., M.Si.	Sekretaris	2. 
3.	Dr. Ranggi Ade Febfian, S.IP., M.Si	Anggota	
4.	Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si.	Notulen	4.

Pekanb aru, 12 Agustus 2021
An. Dekan,


Indra Safri, S.Sos., M.Si.
Wakil Dekan IBid. Akademik

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FIS&OL UNIVERSITAS ISLAM RIAU
NOMOR : i2 E /UIR-FSfKPTS/2021
TENTANG TIM PENGUJI UJIAN KOMPREBENSIF SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FISIPOL IINIVERSITAS ISLAM RIAU

- Menimbang** : 1. Bahwa untuk mengevaluasi tingkat kebenaran penerapan kaidah dan metode penelitian ilmiah dalam naskah Skripsi Mahasiswa maka dipandang perlu untuk diuji dalam forum ujian komprehensif.
2. Bahwa Tim Penguji dimaksud perlu ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan.

- Mengingat** : 1. UU Nomor: 20 Tahun 2003 Tentang Pendidikan Nasional
2. PP Nomor: 60 Tahun 1999 Tentang Sistem Pendidikan Tinggi
3. SK. Mendiknas RI Nomor 045/U/2002 tentang Kurikulum Inti Pendidikan Tinggi.
4. SK Rektor UIR Nomor: 141/UIR/KPTS/2009 tentang Kurikulum Baru Fisipol UIR
5. SK Rektor UIR Nomor: 117/UIR/KPTS/2012, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas dan Direktur Pascasarjana UIR masa bakti 2020-2024.

Memperhatikan : Rekomendasi Ketua Jurusan/Ketua Program Studi dan Wakil Dekan Bidang Akademik (WD I) tentang Usulan Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa.

MEMIITISKAN

- Menetapkan** : 1. Dosen Tim Penguji Ujian Komprehensif Skripsi Mahasiswa atas nama yang tersebut dibawah

Nama : Ester Melyana Sirait
N P M : 177310691
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Evaluasi Elektronik Sistem Adoiinistrasi Manunggal Satu
Atap (Samsat) dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Beroiotor di UPT
Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten **Kampar**.

Struktur Tim :

- | | |
|---|--------------------------------------|
| 1. Syaprianto, S.Sos., M.IP | Sebagai Ketua merangkap Penguji |
| 2. Septa Juliana, S.Sos., M.Si. | Sebagai Sekretaris merangkap Penguji |
| 3. Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si. | Sebagai Anggota merangkap Penguji |
| 4. Irwan Gesmi, S.Sos., M.Si. | Notulen |

2. Tim Penguji melaksanakan tugas dan mengisi serta menandatangani berkas ujian sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan Fakultas.
3. Keputusan ini mulai berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

Ditetapkan di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 11 Agustus 2021
Dekan,

Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si.

Tembusan Disampaikan Kepada :

1. Yth. Bapak Rektor Um
2. Yth. Sdr. Ka. Biro Keuangan UIR
3. Yth. Ketua Prodi.
4. A r s i p -----sk.penguji-----

UNIVERSITAS ISLAM RIAU
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

PENGESAHAN SKRIPSI

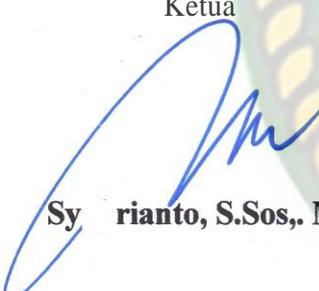
Nama : Ester Melyana Strait
NPM : 177310691
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (SI)
Judul Skripsi : Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar

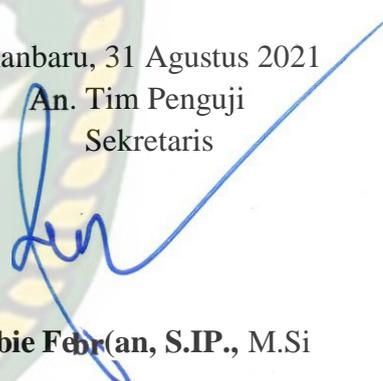
Naskah skripsi ini benar telah dilakukan perbaikan dan penyempumaan oleh Mahasiswa bersangkutan sesuai dengan koreksi dan masukan Tim Penguji dan dinilai telah memenuhi persyaratan administratif dan akademis, oleh karena itu dapat disahkan sebagai sebuah Karya Ilmiah.

Pekanbaru, 31 Agustus 2021

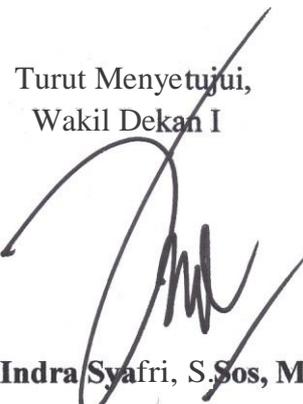
An. Tim Penguji
Sekretaris

Ketua

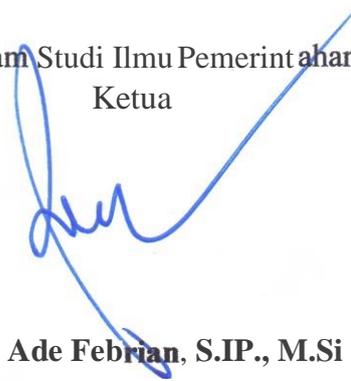

Syrianto, S.Sos., M.IP


Dr. Ranggi Abie Febrian, S.IP., M.Si

Turut Menyetujui,
Wakil Dekan I


Indra Syafri, S.Sos, M.Si

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Ketua


Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa karena Anugrah dan kebaikanNya yang telah memberikan kemudahan dalam menyelesaikan Skripsi yang berjudul **”Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar”** .

Dalam menyelesaikan skripsi ini penulis telah banyak di berikan bantuan baik berupa waktu, saran dan kerjasama, diskusi dari pihak-pihak yang kompeten dan berdedikasi demi kesempurnaan penulisan sebuah karya ilmiah yang dimuat dalam sebuah skripsi. Pada kesempatan ini penulis menyampaikan terimakasih dan penghargaan yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang berpartisipasi kepada penulis terutama :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH.,M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut Ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, bersama dengan Wakil Dekan I.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP.,M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau.
4. Bapak Syaprianto, S.Sos.,M.IP selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan waktu, bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan skripsi ini.

5. Seluruh Bapak dan Ibu Dosen selaku Staf Pengajar khususnya program studi Ilmu Pemerintahan Universitas Islam Riau yang telah memberikan bekal Ilmu Pengetahuan yang dimiliki kepada penulis.
6. Terkhusus Orang Tua Penulis yang selaku memberikan doa, kasih sayang dan semangat serta dana kepada penulis.
7. Rita Sirait, Rika sirait, ivan sirait, natalius sirait selaku saudara kandung (kakak dan adik-adik) saya ucapkan terima kasih karena telah memberikan semangat yang luar biasa dalam penyusunan skripsi.
8. Pkk dan teman-teman KTB (kelompok tumbuh bersama) Hosana Bellecia yaitu kak widya arios, gita darmawan, tamaulina barus, bella saragih, sulastri jenni pasaribu, S.P, indah silitongah, krina hutagaol, lidya zebuah serta cristuna sinambela dan adik-adik KTBku erda sitinjak dan Nadia Sianipar yang selalu memberikan dukungan doa dan semangat dalam penyelesaian karya ilmiah ini.
9. Teman-teman PMK Kota Perkantas Riau, teman doa (Daniel Saragih), PMKI serta teman pelayanan lainnya yang mendukung penulis, saya ucapkan banyak terima kasih.
10. Teman-teman seperjuangan Ilmu Pemerintahan kelas J yang memberikan bantuan, semangat dan saran yang baik kepada penulis.

Pekanbaru, 31 Agustus 2021
Penulis

Ester Melyana Sirait

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	ii
BERITA ACARA KOMPREHHENSIF SKRIPSI.....	iii
PENGESAHAN SKRIPSI.....	iv
KATA PENGANTAR.....	v
DAFTAR ISI.....	viii
DAFTAR TABEL.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
ABSTRAC.....	xiii
ABSTRAK.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	21
C. Tujuan Penelitian.....	21
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	23
A. Studi Kepustakaan.....	23
1. Konsep ilmu Pemerintahan.....	23
2. Konsep Pemerintah.....	25
3. Konsep Manajemen.....	27
4. Konsep Kebijakan Publik.....	29
5. Sistem Pembayaran Online (E-Samsat).....	34
6. Evaluasi.....	35
B. Penelitian Terdahulu.....	43
C. Kerangka Pemikiran.....	46
D. Konsep Operasional.....	47
E. Operasional Variabel.....	49
BAB III METODE PENELITIAN.....	50
A. Desain Penenlitian.....	50
B. Lokasi Penelitian.....	51
C. Informan Penelitian.....	51
D. Teknik Penarikan Informan.....	52

E. Jenis dan Sumber Data	53
F. Teknik Pengumpulan Data	53
G. Teknik Analisa Data	55
H. Unit Analisa Penelitian	56
I. Jadwal Penelitian	57

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN 58

A. Sejarah Kabupaten Kampar	58
1. Kecamatan, geografi dan jumlah penduduk	59
2. Visi dan misi	61
3. Struktur Organisasi Kabupaten Kampar	62
B. UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang	62
1. Tempat Dan Badan Hukum UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang	64
2. Bidang usaha UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang	66
3. Struktur organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar	69

BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN 77

A. Identitas Informan	77
1. Tingkat pendidikan	78
2. Jenis kelamin	79
3. Usia responden	79
B. Evaluasi elektronik Sistem administrasi satu atap (SAMSAT) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar	81
1. Indikator efektifitas	81
2. Indikator efisiensi	85
3. Indikator kecukupan	88
4. Indikator Pemerataan	92
5. Indikator responsivitas	95
6. Indikator Ketepatan	99

C. Faktor Penghambat pelaksanaan evaluasi elektronik sistem manunggal satu atap (SAMSAT) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar..... 104

BAB VI PENUTUP 107

A. Kesimpulan 107

B. Saran..... 108

Daftar Kepustakaan..... 109

Lampiran 112



DAFTAR TABEL

I.1	: Perbedaan sistem manual dan sistem online di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang.....	12
I.2	: Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Dari PKB (Pajak Kendaraan Bermotor dikantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Secara manual dan e-samsat	15
I.3	: Prosedur, Persyaratan, Waktu Penyelesaian dan Biaya Pelayanan PKB (Pajak Kkendaraan Bermotor) Dikantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang	17
II.1	: Operasional Variabel Penelitian Tentang Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dikantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang	47
III.1	: Tabel Informasi Penelitian	50
III.2	:Jadwal Penelitian Evaluasi Elektronik Administrasi Manunggal Satu Atap (samsat) dalam Pembayaran Kubang Kabupaten Kampar	55
IV.1.a	: Kecamatan Kabupaten Kampar.....	57
V.1	: Indentitas Respondent Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	78
V.2	: Indentitas Respondent Berdasarkan Jenis Kelamin.....	79
V.3	: Indentitas Respondent Berdasarkan Usia.....	80

DAFTAR GAMBAR

II.1	: Kerangka Pikir.....	44
IV.1	: Struktur Organisasi Kabupaten Kampar	60
IV.2	: Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan kabupaten Kampar.....	68



SURAT PERNYATAAN

Saya mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau peserta ujian Usulan Penelitian yang bertanda tangan di bawah ini :

NAMA : Ester Melyana Strait
NPM - 1 77310691
Program Studi . Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan Strata Satu (S. I)
Judul Skripsi Evaluasi Elektronik Sistem Adrninistiasi Manunggal Satu Atap (Sainsat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bei inoior Di UPT Pengelolaan Pendapatan Kiibang Kabupaten Kampar

Atas naskah yang di daftarkan pada ujian usrdan penel itian ini beseHa seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan:

1. Bahwa, naskah Skripsi ini adalah benar asli karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada la idah—kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah.
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administrative. akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas Dan Universitas.
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbrikli secara syah bahwa saya temyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir I dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian usulan penelitian yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara Republik Indonesia.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan penuh kesabaran dan tanpa tekanan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 31 Agustus 2021

Pelaku Pernyataan,



Ester Melyana Sirait

***ELECTRONIC EVALUATIONS OF ITS ADMINISTRATION SYSTEM
INCLUDE ONE ROOF (SAMSAT) IN THE TAX DEPARTMENT OF
MOTORIZED VEHICLES IN UPT THE MANAGEMENT OF THE KUBANG
REVENUE.***

ABSTRAC

Ester Melyana Sirait

Keywords: evaluation, administration, e-samsat

Electronic evaluations of its administration system include one roof (samsat) in the tax department of motorized vehicles in upt the management of the kubang revenue. The study is conducted to evaluate the implementation of tssssshe online system of motor vehicle taxes and the inhibitory factors for the implementation. The study was done to see how e-samsat was provided by community service in outsourcing motor vehicles. This research method USES qualitative methods that focus on analyzing empirical conditions, interviews and documentations by using dunn's theory (2003) of effectiveness, efficiency, integration, responsiveness and precision. The study was done at the upt offices of income management kubang. The conclusion of the study is that the implementation of payments online or e-samsat is still not optimal because there are still many taxpayers who do not know enough about the payments online or the purchase of e-samsat. A deterrent factor is ill-known knowledge of e-samsat, a shortage of socialization, and inadequate means and infrastructure.

**EVALUASI ELEKTRONIK SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PEMBAYARAAN PAJAK KENDARAA
BERMOTOR DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAAN KUBANG
KABUPATEN KAMPAR**

ABSTRAK

Ester Melyana Sirait

Kata kunci: Evaluasi, administrasi, e-samsat

Evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang. Penelitian ini dilakukan tujuannya untuk mengevaluasi pelaksanaan sistem online pembayaran pajak kendaraan bermotor dan faktor-faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Penelitian ini dilakukan untuk melihat bagaimana e-samsat yang diberikan oleh masyarakat dalam mempermudah pembayarannpajak kendaraan bermotor. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif yang berfokus pada menganalisis kondisi empiris, wawancara dan dokumentasi dengan menggunakan teori Dunn (2003) yaitu indikator efektifitas, efisiensi, kecukupan, pemerataan, responsivitas dan ketepatan. Penelitian ini dilakukan pada kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang. Kesimpulan dari penelitian ini adalah pelaksanaan pembayaran secara online atau *e-samsat* masih terbilang belum optimal karena masih banyak wajib pajak yang kurang mengetahui pembayaran secara online atau menggunakan e-samsat. Faktor Penghambat adalah pengetahuan minim pegawai terhadap e-samsat, kurangnya sosialisasi, dan sarana dan prasarana yang kurang memadai.

BAB I PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan dibentuknya Negara menurut para ahli sangat bermacam-macam, ada yang berpendapat untuk memiliki kekuasaan, ada juga yang berpendapat untuk mensejahterahkan rakyatnya. (Kansil, 2000:19) mengatakan bahwa dibentuk Negara bertujuan utama dimulai dari memiliki kekuasaan, kemakmuran Negara (etatisme), dan kemakmuran orang seorang atau individu. Secara garis besar tujuan Negara dapat ditarik yaitu untuk memberikan perlindungan (keamanan dan keadamaia) kepala Negeranya memberikan jaminan kebebasan dan keketertiban untuk mencapai kemakmuran bagi rakyatnya dan memberikan jaminan keadilan untuk setiap msyarakatnya.

Negara Indonesia adalah Negara hukum, Negara yang terikat berdasarkan pancasila dan undang-undang Dasar 1945. Kedua dasar hukum ini dijunjung tinggi dalam hak dan kewajiban sebagai warga Negara Indonesia. Ini berkaitan dengan tujuan Indonesia pada undang-undang dasar 1945 di alinea ke-4 bunyinya adalah untuk mebentuk suatu pemeritahan Negara Indonesia yang melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah darah Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa dan ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Sehubung dengan tujuan Negara Indonesia, pemerintah memberikan kebebasan kepada warga nya untuk menggunakan setiap hak dan kewajibanya sebagai warga Negara Indonesia. Salah satu contoh yaitu dengan mendapatkan kebebasan menggunakan hak

pilih sebagai warga Negara, bebas berpendapat, mendapatkan keadilan, sampai dengan menggunakan fasilitas-fasilitas yang sudah disediakan oleh Negara.

Berbicara tentang hak warga Indonesia tidak terlepas dari kewajiban sebagai warga Negara. Salah satu Kewajiban sebagai warga Negara Indonesia adalah menaati setiap peraturan yang telah dibuat oleh Negara dan membayar iuran kepada Negara yang bentuknya memaksa dan terikat yaitu pajak.

Menurut undang-undang No. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, urusan pemerintahan adalah kekuasaan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden yang pelaksanaannya dilakukan oleh kementerian Negara dan penyelenggaraan pemerintahan daerah untuk melindungi, melayani, memperdayakan dan menyejahterakan masyarakat. Urusan pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren dan urusan pemerintahan umum.

Undang-undang 23 Tahun 2014 pasal 9 ayat (2) urusan pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud adalah urusan pemerintah yang sepenuhnya menjadi kewenangan pemerintah Pusat. Pasal (3) dan (4) urusan pemerintahan konkuren sebagaimana dimaksud adalah urusan pemerintahan yang dibagi antara pemerintah pusat dan daerah provinsi dan daerah kabupaten/kota. Urusan pemerintahan konkuren yang diserahkan ke Daerah menjadi dasar pelaksanaan otonomi daerah. Pasal (5) urusan pemerintah sebagaimana dimaksud adalah urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Urusan Pemerintahan absolut sebagaimana dimaksud dalam Undang-undang No. 23 Tahun 2014 pada pasal 10 meliputi:

- a. politik luar negeri;

- b. Pertahanan;
- c. Keamanan;
- d. Yustisi;
- e. Moneter dan fiscal nasional dan
- f. Agama.

Dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan absolut yaitu pemerintah melaksanakan dengan sendiri atau pemerintah melimpahkan wewenang kepada Instansi Vertikal yang ada di Daerah atau Gubernur sebagai wakil Pemerintah Pusat berdasarkan asas dekonsetrasi.

Kegiatan pelayanan publik selalu dikaitkan suatu kegiatan yang dilakukan oleh individu atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karenan selalu berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Apapun bentuk organisasi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya

Pelayanan publik yang diberikan pemerintah pada dasarnya merupakan hubungan timbal-balik yang menjadikan pelayanan publik sebagai sarana bagi pemerintah untuk mendapatkan dana dari masyarakat yang kemudian dipergunakan lagi untuk membiayai program-program pemerintah dalam menjalankan ketiga fungsi pemerintahan yaitu: pelayanan masyarakat (*publik servis function*) pengelolaan pembangunan (*development function*), dan memberikan perlindungan (*protection function*).

Langkah awal yang harus dijalankan oleh pemerintah daerah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan membenaran struktur organisasi pelayanan menuju struktur yang mengerucut ke desentralisasi, inovatif, fleksibel dan responsif. Serta memperbaiki sistem dan prosedur kerja yang lebih efektif dan efisiensi. Kebijakan pemerintah daerah harus mendorong terjalinnya komunikasi yang baik antara masyarakat, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi pada setiap pelayanan yang diberikan serta masyarakat dapat memberikan masukan-masukan yang baik terhadap pelayanan yang diberikan.

Salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah daerah adalah pelayanan pembayaran pajak. Pajak merupakan peranan yang sangat penting dalam sumber pendapatan keuangan daerah atau sering disebut Pendapatan Asli Daerah (PAD). Dalam hal ini pemerintah mengeluarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah. Pembagian pajak daerah menurut undang-undang adalah:

1. Jenis Pajak Provinsi Terdiri Dari:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor
 - b. Pajak Balik Nama Kendaraan Bermotor
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
 - d. Pajak Air Permukaan
 - e. Pajak Rokok
2. Jenis Pajak Kabupaten Kota Terdiri Dari:
 - a. Pajak Hotel
 - b. Pajak Restoran
 - c. Pajak Hiburan
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerapan Jalan

- f. Pajak Mineral Bukan Logam Dan Bantuan
- g. Pajak Parkir
- h. Pajak Air Tanah
- i. Pajak Sarang Burung Wallet
- j. Pajak Bumi Dan Bangunan Pendesaan Perkotaan
- k. Bea Perhotelan Hak Atas Tanah Dan Bangunan

Pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sector unggulan dalam kontribusinya untuk meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Sehingga sektor pajak dapat dikatakan sebagai gerbong dalam meningkatkan perekonomian suatu Negara. Pajak kendaraan bermotor mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu penerimaan daerah yang potensial, dibayar oleh masyarakat dan digunakan untuk membiayain pembangunan.

Kemampuan daerah untuk mengurus dan mengatur rumah tangga sendiri sebagai daerah otonom sangat ditentukan oleh tersedianya sumber-sumber pembiayaan yang cukup. Dimana sumber-sumber pendapatan daerah yang diatur dalam pasal 157 undang-undang no. 23 Tahun 2014 tentang pemerintahan daerah terdiri atas :

1. Pendapatan asli Daerah
 - a. Hasil Pajak Daerah
 - b. Hasil Retrubusi daerah
 - c. Hasil perusahaan daerah, dan hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan.
 - d. Lain-lain pendapatan daerah
2. Dana perimbangan

Dana perimbangan adalah yang diberikan kepada daerah terdiri dari bagian dana penerimaan pajak bumi bangunan (10% untuk pemerintah pusat dan 90% untuk pemerintahan daerah), bea perolehan hak dan tanah dan bangunan (20% untuk pemerintah pusat dan 57% untuk pemerintah daerah) dan penerimaan dari sumber daya alam, dana, alokasi umum dan dana alokasi khusus.

3. Pinjaman daerah
4. Lain lain pendapatan daerah yang sah.

Tata pemerintahan Samsat adalah sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, dalam hal ini adalah kebijakan yang dibuat oleh Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan dan Kepala Kepolisian Republik Indonesia. Kebijakan ini secara universal dilakukan oleh setiap Provinsi di seluruh Indonesia sehingga merupakan kebijakan seragam. Kebijakan ini ditindaklanjuti Gubernur dengan membuat peraturan Daerah yang dilaksanakan oleh setiap Samsat Provinsi termasuk Provinsi Riau.

Sistem administrasi manunggal satu atap atau disingkat SAMSAT atau dalam bahasa Inggris *One-stop Administration Services office*, adalah suatu sistem administrasi yang dibuat tujuannya untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Samsat merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan wajib Dana kecelakaan lalu lintas dan Angkutan jalan (SWDKLLA) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor bersama Samsat. Tujuan dari dibentuknya kantor bersama

Samsat yaitu memberikan pelayanan registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLA dengan cepat, transparan, akuntabel dan secara informatif.

Kantor bersama Samsat merupakan sebuah organisasi yang tugasnya adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sebagai organisasi kantor bersama Samsat terdiri dari:

1. Pembina Samsat

Pembina Samsat terdiri dari tingkat nasional dan juga Pembina tingkat Provinsi. Dimana Pembina pada tingkat nasional terdiri dari Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dalam negeri, menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang keuangan dan kepala kepolisian Negara Republik Indonesia. Sedangkan Pembina Samsat pada tingkat provinsi terdiri dari Gubernur, Kepala Kepolisian, dan Kepala Cabang Badan Usaha. Pembina Samsat mempunyai tugas nasional yaitu:

- a. Mengawasi pelaksanaan norma, standar, prosedur dan kriteria yang dilakukan pelaksana Samsat
- b. Memberikan pertimbangan/usulan tentang penerapan standar pelayanan kepada Pembina Samsat Tingkat nasional
- c. Memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada pelaksana Samsat.
- d. Melakukan supervisi, analisis dan evaluasi terhadap penyelenggaraan pelayanan Samsat

- e. Meyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu aalagi diperlukan kepada Pembina Samsat Tingkat Nasional.

2. Koordinator Samsat

Koordinator Samsat terdiri atas koordinator Kantor Bersama Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian daerah yang dilaksanakan oleh Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah dan koordinator pada setiap Kantor bersama Samsat di wilayah hukum Kepolisian Resor yang dilaksanakan oleh pejabat teknis yang bertanggung jawab di bidang Regident Direktorat lalu lintas Kepolisian Daerah bagi Kantor bagi kantor bersama Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian daerah dan pejabat teknis yang bertanggung jsesn di bidang lalu lintas bagi kantor bersama Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Resor.

Koordinator kantor bersama Samsat untuk wilayah hukum kepolisian daerah memiliki tugas yang meliputi:

- a. Mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi kegiatan penyelenggara Samsat yang berada di wilayah hukum kepolisian Daerah.
- b. Memfasilitasikan dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggara Samsat di wilayah hukum Kepolisian Daerah.
- c. Mengordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi atau kantor bersama Samsat dan,
- d. Menerima laporan penyelenggaraan pelayanan Samsat secara periodic setiap bulan dari kantor bersama Samsat.

Sedangkan tugas koordinator pada setiap kantor Bersama Samsat di wilayah hukum Kepolisian Resor adalah sebagai berikut:

- a) Mengordinasikan perencanaan, pengendalian dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan tugas kantor Bersama Samsat.
- b) Memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan tugas kantor Bersama Samsat.
- c) Mengkoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi di lingkungan kantor Bersama Samsat
- d) Mengkoordinasikan pengaturan tata ruang kantor Bersama Samsat
- e) Menerima laporan secara periodik setiap bulan dari unsur pelaksana Samsat.
- f) Melaksanakan evaluasi pelayanan Samsat dan
- g) Melaporkan penyelenggaraan pelayanan Samsat kepada koordinator Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah

3. Pelaksana Samsat

Pelaksana Samsat terdiri dari 3 (tiga) unsur, yaitu Kepolisian, satuan kerja pengelolaan keuangan daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi dan badan usaha. Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik khususnya registrasi dan indentifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan jalan kantor bersama Samsat juga perlu diawasi dan dikendalikan penyelenggaraan agar selalu memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Salah satu kantor pelaksana Samsat Provinsi adalah UPT Pengelolaan Pendapatan, dan samsat keliling, termasuk UPT Pengelolaan Pendapatn Kubang Raya. UPT Samsat Kubang adalah tempat pembayaran pajak baik pajak kendaraan bermotor (PKB), maupun pajak bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB).

UPT atau unit pelaksanaan teknis menyelenggarakan tugas:

1. Melaksanakan pemungutan pajak daerah (PKB, BBN-KB) diwilayah kerja yang diterapkan.
2. Mengadakan kegiatan pelayanan Samsat dalam pengurusan PKB, BBN KB kepada masyarakat.
3. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait Samsat anyara lain Kepolisian dan PT. Jasa Raharja (persero).
4. Melakukan kegiatan teknis operasional pemungutan pendapatan asli Daerah.
5. Melaksanakan koordinasi dengan pemerintahan Kabupaten/Kota terkait dengan pemungutan pendapatan asli Daerah.
6. Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan.
7. Melaksanakan pelayanan masyarakat.

Terdapat beberapa pelayanan di UPT Samsat Kubang Raya antara lain :

1. Pelayanan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor.
2. Pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor
3. Pelayanan pengurusan pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor
4. Pelayanan pengurusan Pajak Dispensasi kendaraan Bermotor.

Penerimaan pajak daerah yang merupakan kontribusi dalam meningkatkan pendapatan asli daerah serta pembiayaan bagi pembangunan dan penyelenggaraan pemerintahan salah satu adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Dimana dalam pelaksanaan pengalihannya di Provinsi Riau dilaksanakan di Samsat. Berdasarkan perda No. 8 Tahun 2011 tentang pajak daerah. Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor, dimana subjeknya pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor yang dimaksud disini adalah kendaraan bermesin atau bermotor baik roda dua maupun roda empat.

Dalam hal memberikan kemudahan pelayanan dalam pembayaran Pajak kendaraan Bermotor (PKB), UPT pengelolaan pendapatan Kubang telah melakukan perubahan-perubahan atau inovasi yang dianggap perlu. Sebelumnya, pelayanan pembayaran pajak kendaraan Bermotor masih manual dan harus mengantri panjang. Mengakibatkan lamanya proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Seiring semakin berkembangnya teknologi maka sistem pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menerapkan komputersasi dengan menggunakan aplikasi Samsat yang dapat diinstal di smartphone pribadi, salah satunya adalah pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online atau sering disebut e-samsat

Pembayaran secara online atau sering disebut e-samsat adalah pembayaran yang dilakukan secara non tunai atau sistem transfer menggunakan mobile bank atau atm. Pembayaran secara online atau e-Samsat sangat penting bagi warga Negara Indonesia yang taat dalam pembayaran pajak. Ini berkaitan dengan kepatuhan warga Negara dalam

menjalani kewajiban sebagai warga Negara. Tujuan dari dibentunnya e-samsar ini adalah untuk mempermudah setiap masyarakat atau wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor, menghindari denda keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor, meningkatkan kemandirian individu dalam pembayaran pajak, serta meningkatkan keaktifan dalam mempergunakan teknologi yang semakin smart dan memperlancar kerjasama terhadap pemerintah dan masyarakat.

Pada undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah pasal 95. Dalam pasal ini disebutkan bahwa denda keterlambatan dalam membayar pajak kendaraan bermotor berdasarkan peraturan daerah termasuk didalamnya aturan terkait sanksi administrasi yang diberlakukan. Besaran denda pajak motor juga tergantung pada seberapa lama wajib pajak menunggak pajak, khusus sepeda motor khusus untuk pengguna sepeda motor, untuk keterlambatan satu hari akan diberikan kompensasi sehingga tidak perlu dikenakan denda pajak motor. Namun jika keterlambatan bayar pajak lebih dari sehari, maka dihitung denda keterlambatan dalam kurun waktu sebulan. Begitu juga apabila Wajib Pajak telat membayar pajak selama satu bulan lebih sehari, maka dendanya dihitung dalam kurun waktu keterlambatan dua bulan. Untuk Wajib Pajak yang terlambat membayar PKB dua hari sampai satu bulan, maka akan dikenakan denda sebesar 25 persen dari besaran pajak yang wajib dibayarkan. Namun jika terlambat bayar pajak lebih dari dua bulan, wajib pajak, selain dikenakan denda pajak motor, juga diharuskan membayar Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan atau SWDKLLJ, sebagaimana yang tercantum dalam Peraturan Menteri Keuangan RI Nomor 36/PMK.010/2008 tanggal 26 Februari 2008. Denda SWDKLLJ bagi motor adalah sebesar Rp32 ribu sedangkan mobil Rp100 ribu.

Berikut ini rumus cara menghitung denda pajak motor mulai dari satu hari hingga tiga tahun beserta tambahan denda SWDKLLJ:

- Denda telat 1 hari = PKB sebulan, alias tidak ada denda.
- Denda telat 2 hari hingga 1 bulan = $PKB \times 25$ persen.
- Denda telat 2 bulan = $PKB \times 25$ persen $\times 2/12$ + denda SWDKLLJ
- Denda telat 3 bulan = $PKB \times 25$ persen $\times 3/12$ + denda SWDKLLJ
- Denda telat 6 bulan = $PKB \times 25$ persen $\times 6/12$ + denda SWDKLLJ
- Denda telat 1 tahun = $PKB \times 25$ persen $\times 12/12$ + denda SWDKLLJ
- Denda telat 2 tahun = $2 \times PKB \times 25$ persen $\times 12/12$ + denda SWDKLLJ
- Denda telat 3 tahun = $3 \times PKB \times 25$ persen $\times 12/12$ + denda SWDKLLJ

Sebagai contoh untuk mempermudah penghitungan denda pajak motor, berikut simulasinya, misalnya Wajib Pajak memiliki sepeda motor dengan kapasitas mesin 150 cc, dengan besaran Pin-nya yaitu Rp144 ribu dengan keterlambatan bayar pajak selama 3 bulan. Maka, denda pajak motor = $PKB \times 25$ persen $\times 3/12$ + denda SWDKLLJ = $Rp144 \text{ ribu} \times 25$ persen $\times 3/12$ + Rp32 ribu = Rp9 ribu + 32 ribu

Denda pajak motor = Rp41 ribu

Total yang harus dibayarkan = BPK + Denda pajak motor

= Rp144 ribu + Rp41 ribu

Total yang harus dibayarkan = Rp185 ribu

Secara umum perbedaan-perbedaan sistem manual dan dengan sistem online di samsat kubang rayadapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel I.1
Perbedaan sistem manual dan sistem online di Samsat UPT Pengelolaan
Pendapatan Kubang

No.	Indikator	Sistem Manual	Sistem Online
1.	Pendaftaran	Pendaftaran hanya dapat dilakukan dilokasi/ditempat	mendaftar diseluruh unit kantor bersama samsat baik kantor pusat maupun keliling dan kantor UPT lainnya
2.	Prosedur	Sesuai dengan pedoman umum Tata Laksana Samsat (Inbers)	Tetap berdasarkan pedoman umum Tata Laksana Samsat
3.	Persyaratan	Sesuai dengan pedoman umum tata laksana samsat Kartu indentitas (KTP, KK, SIM, Paspor) difotocopi	Kartu indentitas Pemilik (KTP, KK, SIM, Paspor) harus menunjukkan indentitas asli dan melampirkan fotocopinya dan saat ini juga harus menunjukkan e-KTP. Indentitas pemilik dan STNK harus sama.
4.	Pembayaran	Pembayaran dilakukan di Samsat Kubang Raya secara manual.	Pembayaran dilakukan pada kartu Atm atau sistem transfer.
5.	Waktu Penyelesaian	Penyelesaiannya 1-14 hari kerja berdasarkan standar mutu pelayanan	Prinsip pelayanan 1 hari kerja, penyelesaian dalam hitungan di bawah 45 menit berdasarkan standar operasional dan prosedur (SOP) pelayanan.

6.	Biaya Pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tarif PKB sesuai Permendagri ✓ Tarif STNK ditetapkan kepolisian ✓ Biaya formulir dan pendaftaran. ✓ Biaya pendaftaran STNK ✓ SKPD sebagai bukti bayar PKB (Tidak dicantumkan di SKPD) 	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Tarif PKB sesuai Permendagri ✓ Tarif STNK ditetapkan polisi ✓ Formulir Gratis ✓ Pendaftaran PKB gratis ✓ SKPD sebagai bukti pembayaran. ✓ Sejak penerapan Samsat online memang sudah tidak ada bukti bayar STNK/BPKB dan sudah memang tidak dicantumkan berapa besar biayanya didalam SKPD
7.	Layanan Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada unit pengaduan - Prosedur berbelit-belit - Waktu penyelesaian terhadap pengaduan yang masih tidak pasti 	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat unit pengaduan yang dapat berlangsung menangani keberatan ataupun komplek dari wajib pajak. - Terdapat standar waktu penyelesaian penanganan dan penyelesaian atas pengaduan yang masuk

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang

Dari tabel diatas menunjukkan bahwa sistem manual dan sistem online perbedaannya ditunjukkan pada sistem pembayaran dan pendaftaran PKB dikantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang. Sistem manual pembayaran dilakukan dari dilokasi Samsat tersebut dan semuanya harus dikerjakan dalam satu kantor samsat. Sedangkan melalui online, sistem pembayaran dilakukan disetiap kantor bersama Samsat baik yang ada di kota maupun di kantor pajak yang bekerjasama lainnya.

e-samsat adalah tiga instansi yang bekerjasama yaitu jasa raharaja, kepolisian dan badan pendapatan Provinsi untuk melakukan pembayaran pajak. Artinya e-samsat dibawah nauangan BAPENDA (Badan Pendapatan Daerah Provinsi).

Peraturan Presiden No. 05 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Saru Atap Kendaraan pada pasal 22 tentang peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu:

- a. Samsat Pembantu;
- b. Samsat Gerai/*corner/payment poin/outlet*;
- c. Samsat *drive thru*; d. Samsat keliling;
- d. Samsat *delivery order/ door to door*;
- e. *E-Samsat*; dan
- f. pengembangan samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

Sehubung dalam ketetapan peraturan presiden tahun 2015, bahwa e-samsat sudah ditetapkan oleh pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik. Namun, pada

kenyataannya dan *action* e-samsat baru dilakukan atau diterapkan pada kantor UPT Pendapatan Kubang sejak tahun 2018.

Dapat dilihat dari tabel dibawah, bahwa PAD menurun setelah diberlakukan e-samsat. Dibawah ini table pendapatan daerah dapat dilihat dari sisi manual dan sisa diberlakukannya e-samsat.

Tabel I.2Penerimaan Pendapatan Asli Daerah Dari PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Di Kantor Samsat UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang

Jenis PAD	Manual		E-samsat	
	2018	2019	2018	2019
PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)	9.477.210.3089,15	10.271.852.748	6.318.140.259,44	6.847.901.832

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang

Dari tabel diatas terlihat menunjukkan bahwa pendapatan retribusi daerah dari pembayaran pajak kendaraan bermotor pada sistem manual dengan sistem online atau e-samsat jauh perbedaan pendapatannya. Tabel diatas juga menunjukkan adanya kemerosotan pendapatan sekitar 60% dari pendapatan sebelum e-samsat diterapkan.

Pendapatan diatas memang sangat mempengaruhi e-samsat yang saat ini dibuat oleh pemerintah yang tujuannya untuk meningkatkan kualitas pelayanan khususnya pembayaran pajak. Namun, dari pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kubang sendiri tidak ada perbedaannya atau tidak ada kaitannya dalam pendapatan baik manual maupun online atau e-samsat. Karena secara manual maupun online pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB) juga masuk ke kas daerah dan tujuan utama di selenggarakan pembayaran pajak menggunakan sistem online atau e-samsat adalah untuk menghindari adanya keterlambatan pembayaran atau denda. Akan tetapi dari pihak UPT sendiri juga akan mendorong dan mensosialisasikan e-samsat yang saat ini sedang turun

pendapatannya. Dan dari pihak UPT juga akan memanfaatkan teknologi yang ada saat ini untuk memperkenalkan pembayaran pajak secara online atau e-samsat.

Pendapatan asli daerah (PAD) sangat mempengaruhi dalam peningkatan dan kemajuan Daerah Otonomi. Jika pendapatan daerah merosot artinya daerah kurang memperhatikan kualitas pelayanan dan kesejahteraan masyarakat.

Komponen Standar Operasi Pelayanan diatur dalam Kep.28/II/2016 No. Pol: Kep/75/II/2016 Nomor: Kep/3/2016 tentang pelaksanaan Samsat Online Se-Provinsi Riau.

Table.1.3
Prosedur, Persyaratan, waktu penyelesaian dan Biaya pelayanan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar

Prosedur	Persyaratan	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan
<ul style="list-style-type: none"> ✓ Mengisi formulir SPPKB ✓ Mendaftarkan Kendaraan kepada loket pendaftaran ✓ Membayar Biaya Pajak Kendaraan bermotor pada loket pembayaran ✓ Penyerahan STNK 	1. Pendaftara Baru <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotocopy Indentitas (KTP) Pemilik ✓ Faktur pembayaran Pabrik ✓ Sertifikat uji type atau buku tanda bukti lulus uji berkala, sertifikat Nik dan tanda pendaftaran type ✓ Kendaraan bermotor yang mengalami perubahan bentuk harus melampirkan surat keterangan dari perusahaan karoseri yang mendapat izin ✓ Surat keterangan angkutan umum yang telah memenuhi syarat 	1-7 Hari Kerja	Sesuai dengan peraturan pemerintahan menteri dalam negeri

	<ul style="list-style-type: none"> ✓ Bukti pemeriksaan fisik kendaraan bermotor 2. Perpanjangan/Pengesahan <ul style="list-style-type: none"> ✓ Fotocopy Identitas (KTP) Pemilik sesuai yang tertera ✓ Fotocopy BPKB 		
--	---	--	--

Sumber: Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang

Dalam proses e-samsat secara garis besar terbilang mudah dan mengasah setiap masyarakat bekerja secara mandiri, namun masih banyak masyarakat yang belum mengetahui prosedur e-samsat sendiri. Pelayanan pembayaran menggunkan e-samsat saat ini masih terbilang minim karena membutuhkan pengetahuan serta kemandirian setiap individu.

Pelaksanaan e-samsat saat ini sudah berjalan selama kurang lebih 2 tahun, seharusnya e-samsat sudah diterapkan setelah Peraturan Presiden ditetapkan pada tahun 2015. Namun, di UPT Kubang Raya menerapkan/mengimplementasikannya sejak tahun 2018. Dari pelaksanaan e-samsat ternyata pendapatan pajak melalui e-samsat jauh perbandingannya dengan pembayaran sistem manual, juga penerapan e-samsat membutuhkan sarana dan prasarana dalam menunjang keefektifan dan keefesienan pelaksanaan e-samsat. Sarana dan prasarananya adalah jaringan yang kurang baik, pengeras suara yang kurang memadai dan jumlahnya hanya satu, tempat tunggu masyarakat yang kurang memadai dan lain-lain. Tetapi kenyataanya saran dan prasarana di UPT Kubang Raya masih terbilang minim.

Dari hasil survey lapangan penulis dengan beberapa wajib pajak mengenai e-samsat pada beberapa bulan kemarin. Adapun beberapa fenomena-fenomena yang berkaitan dengan e-samsat yaitu sebagai berikut:

1. Rendahnya pendapatan asli Daerah (PAD) pada pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui sistem e-samsat dibandingkan melalui sistem manual. Dari 40% pendapatan secara e-samsat sedangkan 60% pembayaran sistem manual.
2. Kurangnya pengetahuan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui e-samsat, dampaknya masyarakat lebih memilih manual daripada melalui e-samsat.
3. Sarana dan prasarana yang kurang memadai sehingga banyak masyarakat yang kebingungan dalam proses pembayaran melalui e-samsat.

Berdasarkan uraian diatas maka penulis dapat menarik rumusan masalah untuk melakukan penelitian mengenai judul **“Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Upt Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian diatas penulis merumuskan satu pokok permasalahan dalam penelitian ini sebagai berikut:

1. Bagaimana pelaksanaan evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar?
2. Apa saja Faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan evaluasi sistem administrasi manunggal satu atap dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar?

C. Tujuan Penelitian

- a. Adapun yang menjadi tujuan penelitian ini ialah:
 - a. Untuk mengetahui pelaksanaan evaluasi elektronik sistem manunggal satu atap (samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dikantor UPT pengelolaan pendapatan Kubang kabupaten Kampar.
 - b. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat pelaksanaan evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor UPT pengelolaan pendapatan kubang kabupaten Kampar.
- b. Adapun yang menjadi kegunaan penelitian ini adalah:
 - a. Kegunaan Teoritis, hasil penelitian ini dapat memberikan sumbangan pemikiran dalam mengembangkan konsep evaluasi elektronik sistem admainistrasi manunggal satu atap (samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan.

- b. Kegunaan Praktis sebagai bahan masukan bagi pemerintahan daerah khususnya pada UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar.
- c. Kegunaan Akademik, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi bagi civitas akademik dan dapat dijadikan refrensi dalam pengkajian masalah pembayaran e-samsat atau pembayaran pajak secara online.



BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Ilmu Pemerintahan

Secara umum, kajian pemerintahan dalam prespektif keilmuan masih terbatas jika dilihat dari perkembangannya saat ini. Hal ini disebabkan pemerintahan yang bersifat tradisional dari kajian ilmu lain seperti politik dan hukum. Disebut tradisional karena ilmu pemerintahan masih terbilang sulit mengidentifikasi dirinya secara tegas dari bayang-bayangan ilmu lainnya.

Secara klasik, pendekatan yang sering dilakukan melalui antara ilmu politik yang kemudian melahirkan pemahaman tentang praktok pemerintahan dari keseluruhan perangkat yang melalui cabang-cabang kekuasaan. Dari sini pemerintahan diartikan pelembagaan kekuasaan yang dioperasikan secara kongkrit dari jenjang paling puncak hingga keberadaan pemerintahan terendah. Dengan kata lain, pemerintahan hanyalah pernyataan kongkrit dari fenomenan kekuasaan yang lebih luas, dimana kekuasaan dengan segala atributnya dipelajari secara seksama dalam kaca mata ilmu politik. Akhirnya, trasisi ilmu pemerintahan tampak seperti bergerak paksa menuju indentifikasi diri, lepas dari Rahim Kekuasaan yang karena itu terasa tetap berbau ilmu politik murni (Labolo, memahami ilmu pemerintahan,2016:1).

Menurut Ndaraha (2011:7) mendefinisikan ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari bagaimana pemerintah (unik kerja publik) bekerja memenuhi dan melindungi tuntutan (harapan, kebutuhan) tiap orang akan jasa publik dan layanan

civil, dalam hubungan pemerintah. Sedangkan menurut Inu Kencana Syafie (2011:15) Ilmu pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan koordinasi pada bidang pengurusan, pengaturan, kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan baik pusat dengan daerah, rakyat dengan pemerintahannya.

Ndraha dalam (Poulje, 2011 : 16) mengemukakan bahwa ilmu pemerintahan merupakan sebuah ilmu pengetahuan bahwa ilmu pemerintahan merupakan sebuah ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk memimpin hidup bersama manusia kearah kebahagiaan yang besar-sebesarannya tanpa merugikan orang lain secara tidak sah.

Ketika definisi ilmu pemerintahan (*besturskunde*) dipelajari diterbitkan melalui buku *Algemene Inleiding tot de Besttttuurskunde kaiya pouelje* dan diterjemahkan ke dalam bahasa Indonesia oleh B. mang reng Saya dibawah judul pengantar Umum Ilmu Pemerintahan (1959), ilmu itu didifinidikan sebagai ilmu pengetahuan yang bertujuan untuk memimpin hidup bersama manusia kearah kebahagiaan yang sebesar-besarnya tanpa merugikan orang lain secara tidak sah (dalam Taliziduhu Ndraha, 19997 : 16)

Ilmu pemerintahan sebagai ilmu yang mempelajari tentang kinerja aparatur pemerintah dalam melaksanakan tugas dan fungsinya untuk mewujudkan tujuan Negara, (Supriyanto 2009:26).

Di Indonesia, ilmu pemerintahan didefinisikan sebagai pengertian yang berbedabeda. Dari pengertian menurut para ahli diatas, saya menyimpulkan bahwa ilmu pemerintahan adalah studi yang mempelajari tentang prosedur-prosedur dalam fungsi-fungsi pemerintahan, mempunyai kekuasaan, kewenangan dan hak dalam memimpin suatu Negara dan mencapai tujuan tanpa melanggar kepentingan masyarakat.

2. Teori Pemerintahan

Pemerintahan berasal dari kata “pemerintah” yang setelah ditambah awalan “pe” menjadi perintah, dan ketika ditambah “an” menjadi “pemerintahan” dalam hal ini beda antara pemerintah dengan pemerintahan ialah pemerintah merupakan badan atau organisasi yang bersangkutan sedangkan pemerintahan berarti perihal atau ikhwal pemerintahan sendiri (dalam Inu kencana Syaiie, 2011:4). Pamudji (1992:22) secara etimologis, pemerintahan berasal dari perkataan pemerintah, sedangkan pemerintah berasal dari perintah. Menurut kamus kata-kata tersebut mempunyai arti sebagai berikut:

- a. Perintah adalah perkataan yang bermaksud menyuruh melakukan sesuatu.
- b. Pemerintah adalah kekuasaan memerintah sesuatu Negara (daerah Negara) atau badan yang tertinggi yang memerintah sesuatu Negara (seperti Kabinet merupakan suatu pemerintah).
- c. Pemerintahan adalah pembuatan (cara, hal, urusan dan sebagainya) memerintah.

Ermaya (dalam Nawawi, 2013:19) mendefinisikan pemerintahan dapat arti luas atau berarti sempit. Pemerintahan dalam arti luas adalah segala kegiatan badan-badan publik yang meliputi kekuasaan legislative, eksekutif, dan yudikatif dalam usaha mencapai tujuan Negara, sedangkan dalam arti sempit pemerintahan adalah segala kegiatan badan-badan publik hanya meliputi kekuasaan eksekutif.

Pemerintahan menurut Sumaryadi (dalam Rauf dan Munaf 2015:32) dalam bahasa Inggris disebut government yang berasal dari bahasa Latin: *gubernare*, Greek

kyberman, yang berarti pengemudi atau mengendalikan. Tujuan pemerintah meliputi *external security, internal order, general welfer dan freedom.*

Pemerintahan adalah proses pemenuhan dan perlindungan kebutuhan dan kepentingan manusia dan masyarakat. Semua badan atau organisasi yang berfungsi memenuhi dan melindungi kebutuhan manusia dan masyarakat disebut pemerintahan, (Rauf dan Munaf, 2015:33)

Pemerintah merupakan gejala yang lebih umum dibandingkan terminology pemerintahan itu sendiri. Pemerintahan menunjukkan pada aktivitas kekuasaan dalam berbagai ranah publik . Pemerintahan tidak saja menunjukkan pada pemerrintahan itu sendiri, namun berkaitan pula aktifitas dalam berbagai konteks kelembagaan dengan tujuan mengarahkan, mengendalikan, mengatur semua hal yang berkaitan denah ranah publik , seperti kepentingan warga Negara, pemelik suara naupun para pekerja. (dalam buku Muhadam Labolo 2006:20).

Menurut sudarmayanti (2004:9). Pemerintah yang baik dapat dikatakan sebagai pemerintah yang menghormati kedaulatan rakyat, yang memiliki tugas pokok yang mencakup:

1. Melindungi segenap bangsa Indonesia dan seluruh tumpah dara Indonesia.
2. Memajukan kesejahteraan umum.
3. Mencerdaskan kehidupan bangsa.
4. Melakukan ketertiban umum, perdamaian abadi dan keadilan sosial.

Menurut Rasyid (dalam labolo 2006:325), tujuan utama dibentuknya pemerintahan adalah untuk menjaga sistem ketertiban dimana masyarakat bisa menjalani kehidupan secara wajar.

Pemerintahan adalah segala kegiatan yang terorganisasi yang bersumber kepada kedaulatan dan kemerdekaan, berdasarkan atas Negara, rakyat atau penduduk dan wilayah suatu Negara berdasarkan konsep dasar Negara tersebut. (Budiardjo, 2009:21).

3. Konsep Manajemen

Menurut George R. Terri (dalam sitorus, 2009) mengemukakan pandangannya manajemen adalah sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan kegiatan perencanaan, perorganisasian, menggerakkan, dan tindakan pengawasan yang dilaksanakan untuk mendeterminasi dan mencapai sasaran yang ditetapkan sebelumnya, dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumberdaya lainnya.

Dalam proses pelaksanaannya, manajemen mempunyai tugas tugas khusus itulah yang biasa disebut dengan fungsi manajemen. Fungsi manajemen menurut George R. Teri (dalam Alamsyah, 2011:4) disingkat dengan POAC.

- a. Planning (perencanaan) yaitu sebagai dasar pemikiran dari tujuan dan penyusunan langkah langkah yang akan dipakai untuk mencapai tujuan. Merencanakan berarti mempersiapkan segala kebutuhan, memperhitungkan matang matang apa saja yang menjadi kendala dan merumuskan bentuk pelaksanaan kegiatan yang bermaksud untuk mencapai tujuan.
- b. Organizing (pengorganisasian) yaitu sebagai cara untuk mengumpulkan orang orang dan menempatkan mereka menurut kemampuan dan keahliannya dalam pekerjaan yang sudah direncanakan.

- c. Actuating (penggerakan) yaitu sebagai cara untuk menggerakkan organisasi agar berjalan sesuai dengan pembagian kerja masing masing serta menggerakkan seluruh sumber daya yang ada dalam organisasi agar pekerjaan atau kegiatan yang dilakukan bisa berjalan dengan rencana dan bisa mencapai tujuan.
- d. Controlling (pengawasan) yaitu untuk mengawasi apakah gerakan dari organisasi ini sudah sesuai dengan rencana atau belum. Serta mengawasi penggunaan sumberdaya dalam organisasi agar bisa digunakan secara efektif dan efisien tanpa ada yang melenceng dari rencana yang sudah ditentukan dari awal.

Agar fungsi manajemen diatas dapat berjalan sesuai yang diharapkan tentu saja harus tersedia sarana yang memadai, yang dikenal dengan istilah 6M yaitu “*Men* (manusia), *Material* (bahan), *Machines* (mesin), *Methodes* (metode), *Money* (uang), *Market* (market)” George R. Terri (dalam Sitorus, 2011:8-9).

Manajemen secara pengertian dan juga berdasarkan analisis dari seorang ahli adalah sebagaimana dikemukakan oleh Mary Parker Follet (dalam Nurhayati:2017) yang mengatakan bahwa manajemen adalah “*management is the art of getting things done through people*” maksudnya manajemen adalah seni menyelesaikan sesuatu melalui oranglain.

Siagian (2005:25) mendefenisikan manajemen dari 2 sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan menejerial

untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan kegiatan oranglain.

Manajemen secara umum merupakan proses pencapaian tujuan melalui dinamika kerjasama antara manusia atau melalui kegiatan kegiatan yang dilakukan oranglain. Manajemen juga merupakan alat bagi administrasi atau alat bagi seorang manajer dalam organisasi tersebut dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Winardi (dalam Sitorus, 2011:2) mengemukakan manajemen adalah merupakan sebuah proses khusus yang terdiri dari kegiatan kegiatan perencanaan, pengorganisasian, penggerakan dan tindakan pengawasan yang dilakukan untuk mendeterminasi dan mencapai sasaran sasaran yang ditetapkan sebelumnya. Dengan jalan memanfaatkan unsur manusia dan sumberdaya lainnya.

Dari pendapat para ahli yang penulis kemukakan diatas, maka penulis mengambil kesimpulan bahwa manajemen adalah suatu cara yang digunakan oleh seseorang atau kelompok untuk menjalankan suatu organisasi dengan memanfaatkan semua SDM, SDA dan lain lain yang ada didalam organisasi tersebut agar dapat berjalan dengan baik efektif dan efisien dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

4. Konsep Kebijakan Publik

Para ahli banyak menghasilkan untuk menjelaskan arti kebijakan publik pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan. Banyak pakar menyebutkan kebijakan pemerintahan sebagai kekuasaan mengalokasin nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan. Tidak suatu organisasi yang wewenangnya mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah.

Kebijakan publik merupakan pilihan-pilihan bagian dari perencanaan pemerintah yang dilakukan dalam bentuk keputusan yang mana dibuat oleh lembaga atau pejabat pemerintah pada bidang-bidang tertentu yang menyangkut tugas-tugas pemerintahan.

Menurut Udaji (dalam Wahab 2008:5) mendefinisikan kebijakan publik atau kebijakan Negara sebagai “*Unsanctioned course of action addressed to particular problem or grup relative problems that affect society at large*” (suatu tindakan bersangsi yang mengarah pada suatu masalah atau sekelompok masalah tertentu yang saling berkaitan mempengaruhi sebagian besar masyarakat).

Selanjutnya Laswell dan Kaplan (dalam Islamy 2001:16) mengatakan bahwa kebijakan publik sebagai “*a projected program of goals, values and practices*” (suatu program pencapaian tujuan, nilai nilai dan praktek praktek yang terarah). Amarah Raksasataya dalam Islamy juga mengemukakan bahwa “kebijakan publik sebagai suatu taktik dan strategi yang diarahkan untuk mencapai suatu tujuan”. Oleh karena itu suatu kebijakan memuat tiga elemen yaitu:

- a. Identifikasi dari tujuan yang ingin dicapai.
- b. Taktik atau strategi dari berbagai langkah untuk mencapai tujuan yang diinginkan.
- c. Penyediaan dari berbagai input untuk memungkinkan pelaksanaan secara nyata dari taktik atau strategi.

Defenisi lain dikemukakan oleh Anderson (dalam Islamy 2001:19) “*Publik policy are thoesse policies devoleped by governmental bodies a d official*”. Implikasi dari defenisi defenisi yang dikemukakan oleh parah ahli diatas adalah : pertama,

bahwa kebijakan publik selalu mempunyai tujuan tertentu atau merupakan tindakan yang berorientasi pada tujuan. Kedua bahwa kebijakan itu berisi tindakan tindakan atau pola pola tindakan pejabat pemerintah. Ketiga bahwa kebijakan itu adalah apa yang benar benar dilakukan oleh pemerintah. Keempat, bahwa kebijakan publik itu bisa bersifat positif dalam arti merupakan beberapa bentuk tindakan pemerintahan mengenai suatu masalah tertentu atau bersifat negative dalam arti merupakan keputusan pemerintah untuk tidak melakukan sesuatu. Kelima, bahwa kebijakan pemerintahan selalu dilandaskan pada peraturan perundang undang yang bersifat memaksa.

Salah satu tugas utama pemerintahan adalah membuat kebijakan dan merupakan salah satu aktifitas yang diarahkan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah serta menyangkut kesejahteraan kepentingan orang banyak.

Kebijakan (*Policy*) adalah suatu kumpulan keputusan yang diambil oleh seorang pelaku atau kelompok politik, dalam usaha memilih tujuan dan cara mencapai tujuan. Kebijakan yang telah direkomendasikan untuk dipilih oleh *Policy makers* bukanlah jaminan bahwa kebijaksanaan tersebut pasti berhasil dalam implementasinya ada banyak variable yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan baik yang bersifat individual maupun kelompok atau institusi. Implementasi dari suatu program melibatkan upaya upaya *Policy makers* untuk mempengaruhi perilaku birokrat pelaksanaan agar bersedia memberikan pelayanan dan mengatur perilaku kelompok sasaran. Adapun yang dimaksud dengan kebijakan dalam penelitian ini adalah kebijakan pemerintahan daerah dalam pengelolaan retribusi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Menurut Dye (dalam Subarsono, 2009:2) kebijakan publik adalah apapun pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan. Defenisi tersebut mengandung makna bahwa:

- 1). Kebijakan publik tersebut dibuat oleh badan pemerintah bukan organisasi swasta;
- 2). Kebijakan publik menyangkut pilihan yang harus dilakukan atau tidak dilakukan oleh badan pemerintah.

Anderson (dalam Subarsono: 2009) mendefenisikan kebijakan publik sebagai kebijakan yang ditetapkan oleh badan badan dan aparat pemerintah. Walaupun disadari bahwa kebijakan publik dapat dipengaruhi oleh para actor dan faktor dari luar pemerintah (Subarsono 2009).

Menurut Lowi (dalam Marizan 2010:112) kebijakan publik mencakup tiga keputusan hal penting. Pertama, yang berkaitan dengan alokasi terhadap pelaku dan kekuatan ekonomi. Kedua, berkaitan dengan regulasi persaingan usaha dan regulasi tentang proteksi. Ketiga, adalah kebijakan realokasi dan redistribusi sumber sumber terhadap kelompok yang tidak diuntungkan.

Menurut Eyestoni dalam buku *The threats of publik policy* (dalam Agustino:2012:6), mendefinisikan kebijakan publik sebagai “hubungan antara unit pemerintah dengan lingkungan”, dan diperkuat oleh Eulau dan Priwiit dalam prespektif mereka mendefenisikan kebijakan publik sebaga; “keputusan tetap” yang dicirikan dengan konsisten dan pengulangan (Repetisi) tingkah laku dari mereka yang membuat dan dari mereka yang mematuhi keputusan tersebut”. Kesimpulan lain mengenai defenisi kebijakan publik yang dikemukakan oleh para pakar tersebut diatas mengatakan bahwa setidaknya ada empat esensi yang terkandung dalam

pengertian kebijakan publik yaitu, pertama kebijakan publik merupakan penetapan tindakan tindakan pemerintah. Kedua, kebijakan publik tidak hanya dinyatakan tetapi dilaksanakan. Ketiga, kebijakan publik baik untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu itu mempunyai dan dilandasi dengan maksud dan tujuan tertentu. Keempat, kebijakan publik harus senantiasa ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

Dengan demikian, pengertian pengertian kebijakan publik diatas menegaskan bahwa pemerintah yang secara sah dapat berbuat sesuatu pada masyarakatnya dan pilihan pemerintah untuk melakukan sesuatu atau tidak melakukan sesuatu tersebut diwujudkan dalam bentuk pengalokasian nilai nilai yang tumbuh dan berkembang dalam masyarakat. Hal ini disebabkan karena pemerintahan termasuk kedalam apa yang disebut oleh Eyestoni sebagai “*authorities in apolitical sistym*” yaitu penguasa dalam suatu sistem politik yang terlibat dalam masalah sehari hari yang telah menjadi tanggung jawab atau perannya.

Berdasarkan beberapa defenisi diatas, maka dapat dirumuskan makna kebijakan publik adalah:

- a. Segala sesuatu yang dijadikan dan tidak dikerjakan oleh pemerintah.
- b. Kebijakan publik adalah kebijakan yang mengatur kehidupan bersama atau kehidupan publik , bukan kehidupan perorangan atau golongan. Kebijakan publik mengatur semua yang ada didomain lembaga administrator publik .
- c. Kebijakan publik merupakan kebijakan yang manfaatnya harus senantiasa ditujukan untuk kepentingan masyarakat.

5. Sistem Pembayaran Online (E-SAMSAT)

Dalam era globalisasi menuntun segala aspek mulai dari individu, kelompok kelembagaan Negara, sampai dengan instansi swasta maupun negeri untuk dapat terbiasa memanfaatkan kemajuan teknologi informasi dalam memberikan kemudahan mendapatkan informasi, pelayanan sampai dengan pembayaran. Menyinggung tentang pembayaran, ini berkaitan dengan pembayaran pajak melalui online atau elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (e-samsat).

Menurut Rawadani dan Fidiana (2018), dengan adanya sistem pembayaran online akan memberikan kemudahan dan memberikan pengawasan terhadap wajib pajak dalam melaporkan besarnya pajaknya, sehingga potensi terjadinya kebocoran atau korupsi pajak dapat diminimalisirkan, yaitu otomatis akan memberikan dampak dalam meningkatkan pendapatan asli Daerah.

E-samsat merupakan sistem administrasi terpadu yang melayani pengesahan STNK dan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui transaksi online (Grace Carlyn Mesoino, Amran T. Naukoko Dan Hanly F. Dj. Siwu, 2020).

Menurut Arfah Habib Saragih, Andang Hendrawan, dan Neni Susilawati, 2019 mengatakan bahwa E-samsat adalah pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK dengan cara pembayaran melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh wilayah di Indonesia (BJB, BCA, BRI, BNI, dan CIMB Niaga). Untuk dapat menggunakan layanan E-samsat ini, nomor KTP pemilik kendaraan yang terdaftar pada server SAMSAT harus sama dengan yang tercantum direkening bank.

Menggunkan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online atau E-samsat dapat mempermudah pembayaran tanpa harus mendatangi kantor SAMSAT induk maupun kantor SAMSAT lainnya sehingga dapat menghemat tebaga, biaya dan waktu. E-samsat juga bermanfaat bagi lembaga pemerintah dalam mendapatkan infomasi yang akurat *real time* mengenai penerimaan PKB.

6. Evaluasi

Evaluasi merupakan bagian dari sistem manajemen yaitu perencanaan, organisasi, pelaksanaan, monitoring dan evaluasi. Tanpa evaluasi, maka akajn diketahui bagaimana kondisi objek evaluasi tersebut dalam raancangan, pelaksanaan dan hasilnya. Istilah evaluasi sudah menjadi kosa kata bahasa Indonesia, akan tetapi kata ini adalah sarapan dari bahasa inggris yaitu *evaluation* yang berate penilaian atau penafsiran (Echols dan Shadily, 2002:220). Sedangkan menurut Yunanda, 2009 dalam jurnal evaluasi e-samsat “evaluasi merupakan kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek menggunakan instrument dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan”.

Evaluasi menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (Suharso, 2015:136) diartikan sebagai menentukan nilai. Dalam kamus besar balai pustaka (1989:238) disebutkan evaluasi “Penilaian”. Sedangkan menurut Arikunto (2004:1) mengatakan evaluasi adalah kegiatan untuk mengumpulkan informasi tentang berkerjanya sesuatu, yang selanjutnya infromasi-informasi tersebut digunakan untuk menentukan alternatif yang tepat dalam mengambil keputusan.

Dari beberapa definisi evaluasi dapat disimpulkan evaluasi atau *evaluation* merupakan kegiatan menilai suatu rancangan, kegiatan selanjutnya menyajikan

informasi dalam rangka pengambilan keputusan terhadap implementasi dan efektifitas program.

Sedangkan evaluasi kebijakan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang menyangkut penilaian atau menuji sebuah kebijakan termasuk isi, implementasi dan dampak dari kebijakan tersebut (Anderson,2003:151). Evaluasi kebijakan merupakan suatu kegiatan yang bersifat fungsional, yaitu evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir melainkan pada seluruh proses kebijakan sehingga evaluasi kebijakan meliputi perumusan masalah, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi kebijakan maupun maupun tahap dampak kebijakan. Anderson juga mengatakan bahwa kegiatan fungsional ini makan evaluasi sama pentingnya dengan kebijakan itu sendiri. Maksudnya adalah, kegiatan evaluasi dalam kegiatan fungsional merupakan setiap prosesnya dilakukan bukan pada tahap akhir saja tetapi setiap tahap demi tahap, *step by step* sehingga evaluasi kebijakan akan mengcover seluruh kegiatan dari perumusan masalah-masalah kebijakan, program-program yang diselesaikan dengan tahap implementasi dan dampak dari suatu kebijakan/program.

Menurut Dun (2003) evaluasi memberikan sejumlah fungsi utama dalam kebijakan, yaitu:

1. Evaluasi memberikan informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu tentang seberapa jauh kebutuhan nilai dan kesempatan yang telah dapat dicapai melalui tindakan publik.
2. Evaluasi memberikan sumbangan pada klarifikasi dan kritik terhadap nilai-nilai yang mendasari tujuan dan target. Nilai diperjelas dengan definisikan dan

mengoperasikan tujuan dan target. Nilai juga dikritik dengan menanyakan secara sistematis kepastian tujuan dan target dalam hubungan dengan masalah yang dituju. Dalam kepastian tujuan dan sasaran, analisa dapat menguji alternative sumber nilai (kelompok kepentingan, pegawai dan kelompok-kelompok klaien) maupun lantasan mereka dalam berbagai bentuk rasionalitas (teknis, ekonomi, legal, sosial dan substantive)

3. Evaluasi memberikan sumbangan pada aplikasi metode-metode analisis kebijakan tentang memadai atau tidaknya kebijakan dapat memberikan sumbangan bagi pada perumusan ulang masalah kebijakan. Dengan menunjukkan bagwa tujuan dan target perlu didefinisikan. Evaluasi juga dapat pula menyumbangkan pada alternative kebijakan yang baru atau revisi kebijakan dengan menunjukan bahwa alternative kebijakan yang diunggulkan sebelumnya perlu dihapus dan diganti dengan yang lain.

Kriteria-kriteria kebijakan yang harus dievaluasi menurut Dunn (2003:610) yaitu:

- a. Efektifitas

Menurut Winarmo (2002:184) efektivitas berasal dari kata efektif yang mengandung pengertian dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas disebut juga hasil guna. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai.

Berdasarkan pendapat diatas, bahwa apabila pencapaian tujuan tujuan dari organisasi semakin besar, maka semakin besar pula efektivitas nya. Pengertian tersebut dapat disimpulkan adanya pencapaian tujuan yang besar daripada

organisasi, maka makin besar pula hasil yang akan dicapai dari tujuan tujuan tersebut. Apabila setelah pelaksanaan kegiatan kebijakan publik ternyata dampaknya tidak mampu memecahkan permasalahan yang tengah dihadapi masyarakat, maka dapat dikatakan bahwa suatu kegiatan kebijakan tersebut telah gagal, tetapi adakala suatu kebijakan publik hasilnya tidak langsung efektif dalam jangka pendek, akan tetapi setelah melalui proses tertentu.

Efektivitas merupakan hubungan antara output dengan tujuan semakin besar kontribusi (sumbangan) output tersebut pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan. Ditinjau dari segi pengertian efektivitas usaha tersebut, maka dapat diartikan bahwa efektivitas adalah sejauh mana dapat mencapai tujuan pada waktu yang tepat dalam pelaksanaan tugas pokok, kualitas produk yang dihasilkan dan perkembangan. Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan pesan untuk mempengaruhi.

Sehubung dengan hal hal yang dikemukakan diatas, maka ukuran efektivitas merupakan suatu standar akan terpenuhinya mengenai sasaran dan tujuan yang akan dicapai. Selain itu, menunjukkan pada tingkat sejauh mana organisasi, program atau kegiatan melaksanakan fungsi fungsinya secara optimal.

b. Efisiensi

Menurut Winarno (2002:185) efisiensi atau oficiency berhubungan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas tertentu. Efisiensi yang merupakan sinonim dari rasionalitas ekonomi, adalah

merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha, umumnya diukur dari ongkos moneter. Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per unit produk/layanan.

Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien apabila sasaran yang diinginkan dicapai oleh suatu kebijakan publik ternyata sangat sederhana sedangkan biaya yang dikeluarkan melalui proses kebijakan terlampau besar dibandingkan dengan hasil yang dicapai. Ini berarti kegiatan kebijakan telah melakukan pemborosan dan tidak layak untuk dilaksanakan.

c. Kecukupan

Menurut Winarno (2002:186) kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan atau Adquacy berhubungan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan yang menumbuhkan adanya masalah kecukupan masih berkaitan dengan efektivitas dengan mengukur atau memprediksikan seberapa jauh alternative yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai atau kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Berbagai masalah tersebut merupakan suatu masalah yang terjadi dari suatu kebijakan sehingga dapat disimpulkan masalah tersebut termasuk pada salah satu tipe masalah tersebut. Hal ini berarti bahwa sebelum suatu produk kebijakan di sah kan dan dilaksanakan harus ada analisis kesesuaian metode

yang akan dilaksanakan dengan sasaran yang akan dicapai, apakah caranya sudah benar atau menyalahi aturan atau teknis pelaksanaan yang benar.

d. Perataan (*Equity*)

Menurut Winarno (2002:187) perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kriteria kesamaan atau equity erat berhubungan dengan rasionalitas legal dan sosial dan menunjukkan pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusikan. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efisien, dan mencukupi apabila biaya-manfaat merata.

Menurut Winarno (2002:188), seberapa jauh suatu kebijakan dapat memaksimalkan kesejahteraan sosial dapat dicari melalui beberapa cara yaitu:

1. Memaksimalkan kesejahteraan individu. Analisis dapat berusaha untuk memaksimalkan kesejahteraan individu secara simultan. Hal ini menuntut agar peringkat preferensi transitif tunggal dikonstruksikan berdasarkan nilai semua individu.
2. Melindungi kesejahteraan minimum. Disini analisis mengupayakan peningkatan kesejahteraan sebagai orang dan pada saat yang sama melindungi posisi orang-orang yang dirugikan (*worst off*). Pendekatan ini didasarkan pada kriteria Pareto yang menyatakan bahwa suatu keadaan sosial dikatakan lebih baik dari yang lainnya jika paling tidak ada satu orang yang diuntungkan atau dirugikan.

3. Memaksimalkan kesejahteraan bersih. Disini analisis berusaha meningkatkan kesejahteraan bersih tetapi mengasumsikan bahwa perolehan yang dihasilkan dapat digunakan untuk mengganti bagian yang hilang. Pendekatan ini didasarkan pada kriteria Kaldor-Hicks: suatu keadaan sosial lebih baik dari yang lain jika terdapat perolehan bersih dalam efisiensi dan jika mereka memperoleh dapat menggantikan mereka yang kehilangan. Untuk tujuan praktis kriteria yang tidak mensyaratkan bahwa yang kehilangan secara nyata memperoleh kompensasi ini, mengabaikan isu perataan.
 4. Memaksimalkan kesejahteraan redistributive. Disini analisis berusaha memaksimalkan manfaat redistributive untuk kelompok-kelompok yang terpilih, misalnya mereka yang secara rasial tertekan, miskin atau sakit. Salah satu kriteria redistributive dirumuskan oleh filosof John Rawls: suatu situasi sosial dikatakan lebih baik dari lainnya jika menghasilkan pencapaian kesejahteraan anggota-anggota masyarakat yang dirugikan.
- e. Responsivitas
- Menurut Winarno (2002:199) responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respon dari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Responsivitas berhubungan dengan seberapa jauh kebijakan dapat memuaskan kebutuhan, reverensi, atau nilai kelompok-kelompok masyarakat tertentu. Keberhasilan kebijakan dapat dilihat melalui tanggapan masyarakat yang menanggapi pelaksanaan setelah

terlebih dahulu memprediksi pengaruh yang akan terjadi jika kebijakan akan dilaksanakan, juga tanggapan masyarakat setelah dampak kebijakan sudah mulai dapat dirasakan dalam bentuk dukungan atau berupa penolakan. Kriteria responsivitas adalah penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya (efektivitas, efisiensi, kecukupan, kesamaan) masih gagal jika belum menanggapi kebutuhan actual dari responsivitas.

f. Ketepatan

Menurut Winarno (2002:184) ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan tujuan tersebut. Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternative untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternative yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan tujuan yang layak. Kriteria kelayakan dihubungkan dengan rasionalitas substantive, karena kriteria ini menyangkut substansi tujuan bukan cara atau instrument untuk merealisasikan tujuan tersebut.

B. Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	Ari Fardina dan Yusri Munaf Penelitian dilakukan pada tahun 2014	Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Online Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan	-lokasi Penelitian. Lokasi penelitian saya di UPT Pendaptan Kubang sedangkan penelitian terdahulu di kantor samsat Pekanbaru -Teori yang digunakan penelitian terdahulu Edwar III, George C 91978:295-305) sedangkan saya teori Dann (2003)	Sama-sama penelitian tentang E-samsat dan -menggunakan metode kualitatif
2.	Arif Ardianto Penelitian dilakukan pada tahun 2015	Evaluasi Pelayanan dan Administrasi Polri dalam Pengurusan Pajak Bermotor Masyarakat di Kantor samsat Pekanbaru	-Lokasi Penelitian saya di kantor UPT Kubang Raya sedang pnelitian terdahulu di Kantor Samsat Pekanbaru -Metode kuantitatif sedangkan saya menggunakan kualitatif	

3.	Amrul Hakim Penelitian dilakukan pada tahun 2018	Factor-faktor yang mempengaruhi Penerimaan masyarakat terhadap sistem e-samsat Jogja Sebagai media pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di kantor Yogyakarta	-penelitian tentang factor-faktor yang mempengaruhi masyarakat dalam pembayaran PKB sedangkan saya tentang evaluasi e-samsat dalam pembayaran PKB	Sama-sama penelitian tentang Samsat dan menggunakan metode kualitatif
4.	Baibul Tujnil dan Hutrianto Penelitian dilakukan tahun 2018	Evaluasi sitem e-samsat berbasis Mobile Untuk layanan Masyarakat Kota Palembang dengan Metode teknologi Acceptance Model	pembayaran, penelitian saya belum menggunakan aplikasi sedangkan penelitian terdahulu sudah mempunyai khusus sistem e-samsat	Sama-sama peneitian tentang e-samsat
5.	Rahayu Lestari Bachmid Penelitian dilakukan pada tahun 202019	Evaluasi Pajak kendaraan Bermotor Berbasis Elektronik Samsat	Lokasi saya di UPT Pendapatan kubang sedangkan penelitian terdahulu di Yogyakarta	Samaa-sama menggunakan teori Dunn dan menggunakan metode kualitatif (wawancara)

Sumber: Olahan Penulis Tahun 2020

Dari tabel diatas dapat dijelaskan bahwa penelitian mengenai Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) dalam Pembayaran Pajak Kendaran Bermotor di Kantor UPT Pengelolaan Kubang Kabupaten Kampar relative baru,

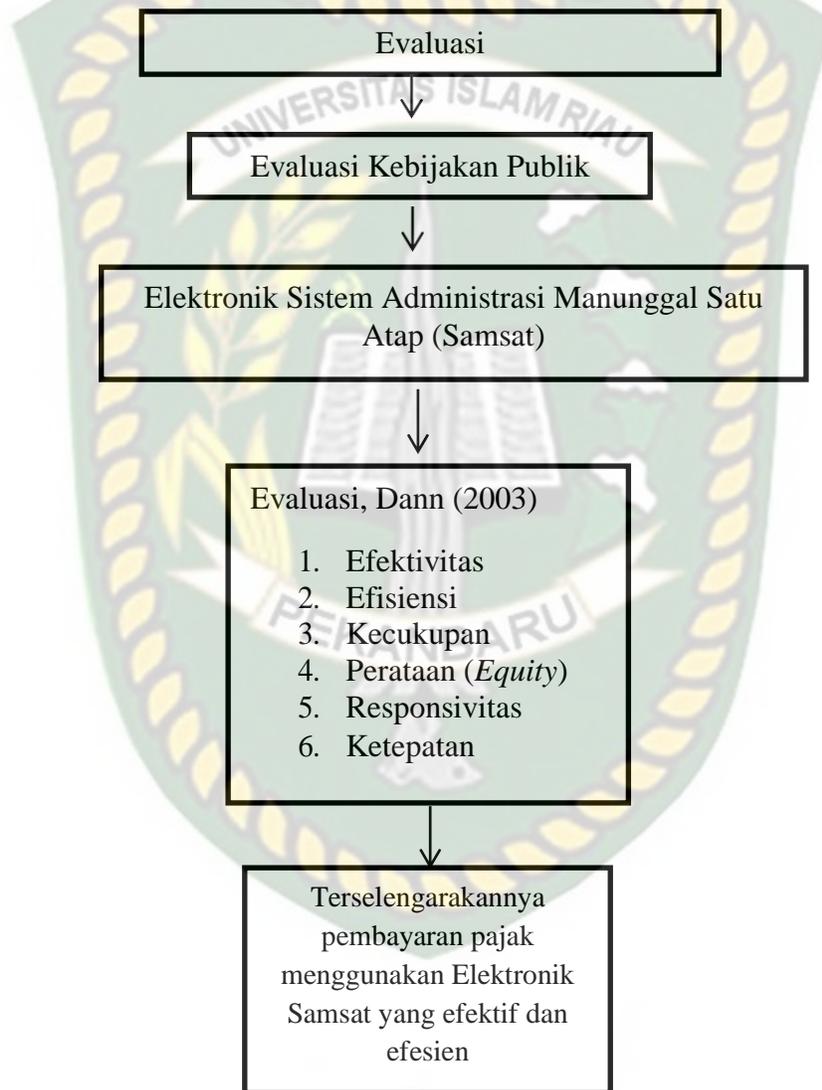
mengenai penelitian-penelitian terlebih dahulu dengan pendekatan melihat masalah yang ditemui pembayaran pajak secara online masih minim digunakan oleh masyarakat, dalam segi infrastruktur yang ada juga tidak memadai. Hampir relative belum ada yang meneliti mengenai Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, kebanyakan masih fokus pada pelayanan publik, seperti hanya mengevaluasi pelayanan samsat atau hanya meneliti kinerja petugas pelayanan administrasi Samsat namun tidak meneliti tentang evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, bahwa penulis menegaskan bahwa penelitian ini relevan.



C. Kerangka Pikir

Kerangka pikir adalah diagram yang menjelaskan secara garis besar alur logika berjalannya suatu penelitian, berdasarkan teori yang diuraikan dalam studi kepustakaan, maka penulis membuat suatu kerangka pikiran dari penelitian ini sebagai berikut,

Gambar I.I : **Kerangka Pikir Tentang Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar**



Sumber: Modifikasi Penulis 2020

Dari kerangka pikir diatas menunjukkan bahwa penulis menggunakan teori Dann (2004:186) untuk melihat bagaimana evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) yang mana dalam teori tersebut terdapat kriteria-kriteria evaluasi yaitu efektivitas, efesiensi, kecukupan, pemerataan (*equity*), responsivitas, dan ketepatan. Adapun yang menjadi output dalam penelitian ini yang penulis lakukan adalah terbentuknya pembayaran pajak secara online atau e-samsat yang efektif dan efesiensi.

D. Konsep Operasional

Untuk memudahkan suatu pemahaman agar penelitian ini, maka penulis memberikan beberapa batasan penelitian dan fokus penelitian ini yang dioperasionalkan melalui indikator sebagai berikut:

- a. Pemerintahan adalah kegiatan lembaga-lembaga publik dalam menjalankan fungsinya untuk mencapai tujuan Negara dan menjalankan pemerintahan.
- b. Pemerintahan Daerah adalah penyelenggaraan daerah otonom oleh pemerintah daerah adalah Gubernur, bupati, atau walikota dan perangkat daerah .
- c. UPT dalam hal ini adalah batas-batas wilayah yang menyelenggarakan elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- d. Pajak kendaraan bermotor (PKB) dalam penelitian ini adalah iuran yang diberikan oleh masyarakat kepada kas negara dalam kendaran bermotor yang jumlahnya disesuaikan dengan jumlah yang ditentukan pemerintah.
- e. E-Samsat dalam penelitian ini adalah cara yang dilakukan masyarakat dalam pembayaran pajak yaitu melalui online.

- f. Evaluasi dalam penelitian ini adalah suatu kegiatan yang dilakukan untuk menilai atau melakukan perbandingan suatu rancangan atau program yang dilakukan dan dapat disimpulkan dampak dan manfaatnya.
- g. Efektifitas dalam penelitian ini adalah sasaran dan tujuan dalam rancangan atau program dapat tercapai.
- h. Efisiensi dalam penelitian ini adalah lebih praktis dan hemat biaya, waktu dan juga tenaga.
- i. Kecukupan dalam penelitian ini menyangkut tentang bagaimana pelaksanaan dan pengawasan yang telah dilakukan.
- j. Pemerataan (*equity*) dalam penelitian ini berkaitan dengan pemerataan dari kebijakan yang telah dilakukan baik dari segi pemerintah yang membuat kebijakan, swasta dan kelompok masyarakat.
- k. Responsivitas dalam penelitian ini tentang respon masyarakat dalam pembayaran pajak secara online.
- l. Ketepatan dalam penelitian ini berkaitan dengan apakah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online tepat bagi masyarakat.

E. Operasional Variabel

Variable yang digunakan dalam penelitian ini di operasikan sebagai berikut:

Tabel II.1 : Operasional Variable Penelitian Tentang Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar

Konsep	Variable dimensi	Indikator	Item yang dinilai
1	2	3	4
Evaluasi adalah suatu cara untuk menilai apakah suatu kebijakan atau program itu berjalan dengan baik atau tidak. Mengevaluasi suatu program diperlukan adanya suatu kriteria untuk mengukur keberhasilan program atau kebijakan publik tersebut. William N. Dunn (2003:610)	Evaluasi	1. Efektifitas	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya sasaran yang mau dicapai • Adanya dukungan dari pelaksana kebijakan maupun dari sasaran kebijakan
		2. Efisiensi	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya pembiayaan yang tepat • Adanya ketepatan waktu. • Adanya proses cepat
		3. Kecukupan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya dukungan dari masyarakat • Dapat terjangkau kantor e-samsat
		4. Pemerataan (<i>equity</i>)	<ul style="list-style-type: none"> • Tidak memihak satu pihak • Jangkauan luas • Pengawasan yang berskala
		5. Responsivitas	<ul style="list-style-type: none"> • Partisipasi masyarakat aktif • Adanya feedback dari masyarakat
		6. Ketepatan	<ul style="list-style-type: none"> • Adanya manfaat bagi masyarakat • Mengetahui resiko dan hambatan

Sumber: Modifikasi Penulis 2020

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Metode penelitian di artikan sebagai suatucara yang digunakan dalam penelitian untuk mendapatkan data atau keterangan, mengklarifikasi, kemudian menganalisis data dan keterangan tersebut guna mencari jawaban permasalahan penelitian ini.

Dalam memudahkan penulis dalam mengumpulkan data yang diperlukan maka penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Dalam buku sugiono (2016:9) mengemukakan bahwa metode penelitian kualitatif adalah sebuah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, yang digunakan untuk meneliti pada kondisi objek alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dan generalisasi.

Metode penelitian kualitatif sering disebut dengan metode penelitian naturalistik, karena penelitiannya dilakukan pada kondisi yang alamiah (natural setting). Filsafat postpositivisme disebut sebagai paradigma interpretif dan konstruktif yang memandang realitas social sebagai sesuatu yang utuh, kompleks dan penuh makna dan hubungan gejala bersifat interaktif. Penelitian dilakukan pada objek alamiah.

Meolong lexy (2007:6) menyebutkan bahwa penelitian yang dimaksud untuk memahami yang dimaksud untuk fenomena tentang apa yang dialami oleh subjek penelitian. Misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan lain-lain secara holistic

dan dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata dan bahasa. Pada suatu kondisi khusus yang alamiah dan dengan memanfaatkan sebagai metode ilmiah.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) kota Pekanbaru, yaitu pada kantor UPT (Unit Pelaksana Teknis) Kubang Raya. Lokasi UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang di jalan Kubang Raya No. 15-17, Kec. Siak Hulu, Kab. Kampar. Dalam hal ini alasan penulis mengambil penelitian di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Raya karena ketika survey lapangan ditemukan permasalahan pelaksanaan e-samsat di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar.

C. Informan

Informan penelitian adalah orang-orang yang dapat memberikan informasi. Informasi penelitian adalah sesuatu yang berkaitan baik orang, benda, ataupun lembaga (organisasi) yang sifat keadaannya diteliti (sukandarumidi, 2002:65). Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan informan sebagai objek informasi tentang evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (e-samsat) di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar. Dalam hal ini yang menjadi informan adalah kepala unit pelaksanaan teknis pengelolaan pendapatan kubang, operator unit pelaksanaan teknis pengelolaan pendapatan kubang dan wajib pajak.

No.	Nama	Jabatan	Keterangan
1.	Hardyansah Arius Pahrevy, S.STP	Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang	Key Informan
2.	Zubir, S.IP	Pengelola Keuangan	Informan
3.	Aldo Evda Indramaya, S.Sos	Pengelolaan Pendapatan Pajak dan retribusi	Informan
4.	Rima Syafrina, S. Sos	Pengadministrasian Pajak	Informan
5.	M. Sufriyadi, S.Sos	Operator	Informan
6.	Masyarakat	Wajib pajak	Informan
7.	Masyarakat	Wajib pajak	Informan
8.	Masyarakat	Wajib pajak	Informan
9.	Masyarakat	Wajib pajak	Informan
10.	Masyarakat	Wajib pajak	Informan

Sumber: Olahan Penulis 2020

Key informan atau kunci informan adalah informan yang memiliki dan mengetahui informasi pokok yang diperlukan dalam penelitian. Dalam penelitian ini yang menjadi key informan adalah Kepala Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang.

D. Teknik Penarikan Informan

Dalam wawancara yang dilakukan dengan informan, peneliti menggunakan metode *purposive sampling*, metode ini adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu yang di maksud seperti orang yang di anggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi social yang diteliti, (Sugiyono, 2012:54)

Untuk mencari jawaban atas permasalahan dalam penelitian ini penulis menggunakan informan/responden yang bertindak sebagai sumber data dan informasi terpilih serta yang bersangkutan dengan penelitian ini.

E. Jenis dan Sumber Data

Untuk mendapatkan data dan informasi yang baik, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

1. Data Primer

Data berupa kata-kata dan tindakan (informan) serta peristiwa-peristiwa tertentu yang berkaitan dengan permasalahan penelitian dan merupakan hasil pengumpulan peneliti sendiri selama berada di lokasi penelitian. Data primer merupakan data yang diperoleh secara langsung dari responden penelitian, baik wawancara maupun dokumentasi serta catatan lapangan penelitian yang relevan dengan permasalahan yang diteliti yang mengenai elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan KUBang Kabupaten Kampar.

2. Data Sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada. Adapun data-data sekunder yang di dapat ialah data-data dokumentasi yang berhubungan dengan evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar.

F. Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sudaryono (2018:205) teknik pengumpulan data merupakan suatu hal yang penting dalam sebuah penelitian, metode ini merupakan sebuah strategi yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data yang diperlukan dalam penelitian. Untuk memperoleh data penelitian yang penulis lakukan ialah dengan cara:

1. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan secara langsung pada objek penelitian bersifat perilaku, tindakan manusia dan fenomena alam, proses kerja dan penggunaan responden kecil. Observasi atau pengamatan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan jalan mengadakan pengamatan terhadap kegiatan yang sedang berlangsung. Dalam hal ini peneliti melakukan observasi terhadap elektronik sistem administrasi manunggal satu atap dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, bagaimana pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online dan melihat fenomena-fenomena yang terjadi dalam pembayaran secara online pajak kendaraan bermotor (PKB).

2. Wawancara

Wawancara merupakan satu cara pengumpulan data yang digunakan guna memperoleh informasi langsung dari sumbernya, wawancara ini digunakan bila ingin mengetahui hal-hal responden secara lebih mendalam dengan cara Tanya jawab secara langsung dari antara peneliti dengan respon. Dalam penyusunan daftar pertanyaan sesuai dengan data dan informan yang diperlukan. Wawancara dalam hal ini wawancara yang peneliti lakukan ialah berupa mengajukan pertanyaan terkait penelitian yang dilakukan terhadap 12 orang informan yang telah peneliti pilih dengan tujuan dapat memberikan informasi mengenai kondisi evaluasi elektronik sistem administrasi

manunggal satu atap (samsat) dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan di Upt pengelolaan pendapatan kubang kabupaten Kampar.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan berupa data langsung yang di dapat dari lokasi penelitian, meliputi buku-buku yang relavan, peraturan-peraturan, laporan kegiatan, foto-foto, film dokumentar, data yang relevan dengan penelitian. Dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya menumental dari seseorang. Dalam hal ini peneliti memperoleh data langsung dari tempat penelitian berupa peraturan pemerintahan tentang pajak daerah dan retribusi daerah no. 55 Tahun 2016.

G. Teknik Analisis Data

Setelah semua data dikumpulkan melihat teknik pengumpulan dayang digunakan dalam penelitian ini, selanjutnya dikelompokan dalam diolah menurut jenisnya, setelah ini dianalisis secara deskriptif, yaitu suatu analisa yang berusaha memberikan gambaran terperinci berdasarkan kenyataan atau fakta-fakta dilapangan dan hasilnya akan disajikan dan dilengkapi dengan uraian-uraian serta keterangan yang mendukung untuk dapat diambil kesimpulannya.

Untuk mendeskripsikan fakta-fakta pada tahap permulaan tertuju pada usaha mengemukaakan gejala-gejala lengkap dalam aspek yang diteliti agar jelas kondisi sebenarnya. Penemuan gejala-gejala itu berarti tidak sekedar meneunjukkan distribusinya, akan tetapi termasuk usaha mengemukakan hubungannya serta dengan yang lain didalam aspek diteliti.

H. Unit Analisis Penelitian

Unit analisis merupakan sesuatu yang berkaitan dengan fokus yang diteliti. Unit analisis merupakan suatu penelitian yang dapat berupa benda, individu, kelompok, wilayah dan waktu tertentu sesuai dengan fokus penelitiannya. Pada penelitian kualitatif pada dasarnya analisis data menggunakan pemikiran logis, analisis dengan logika, dengan induksi, deduksi, analogi, komparasi dan sejenisnya (Supragoyo dan Tobroni, 2011:48).

Dalam penelitian ini analisisnya adalah pada kantor UPT Pengelolaan Pendapatan kubang dalam elektronik E-samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini penulis menulis semua yang berhasil dikumpulkan selama proses penelitian dilakukan, dan penulis uraikan dalam bentuk tulisan, kemudian di reduksi, dirangkum dan di pilih hsl-hsl yang pokok untuk penelitian. Setelah semua data sudah dipilih, selanjutnya peneliti berusaha kesimpulan dari proses tersebut, tetapi kesimpulan yang ada masih di verifikasi secara terus menerus selama penelitian berlangsung.

I. Jadwal Penelitian

Tabel. III.II Jadwal Penelitian Evaluasi Elektronik Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang

No.	Jenis Kegiatan	Jenis Kegiatan (Bulan Dan Minggu)																											
		Nov 2020				Des 2020				Jan 2020				Feb 2020				Maret 2020				April 2020				Mei 2020			
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	
1	Persiapan Dan Penyusunan	■	■	■	■																								
2	Seminar Usulan Penelitian					■																							
3	Perbaikan Usulan Penelitian							■	■																				
4	Penyusunan Daftar Wawancara									■	■																		
5	Penelitian Lapangan											■	■	■															
6	Analisis Data															■	■	■	■										
7	Penyusunan Laporan																				■	■							
8	Ujian Skripsi																								■				
9	Perbaikan Skripsi																									■			
10	Penggandaan Skripsi																										■		

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar adalah salah satu kabupaten yang berada di provinsi Riau Indonesia. Di samping sebutan sebagai Bumi Sarimadu, kabupaten Kampar yang beribu kota di Bangkinang ini juga dikenal dengan sebutan Serambi Mekkah di provinsi Riau. Kabupaten Kampar memiliki luas 11.289,29 km² atau 12,26% dari provinsi Riau dan jumlah penduduk berdasarkan data kementerian dalam negeri 2020 berjumlah 790.313 jiwa. Pada awalnya Kampar termasuk sebuah kawasan yang luas merupakan sebuah kawasan yang dilalui sungai besar yang disebut sungai Kampar. Berkaitan dengan prasasti kedukan bukit. Beberapa sejarawan menafsirkan Minang Tanyar dapat bermaksud dengan pertemuan dua sungai yang diasumsi pertemuan sungai Kampar kanan dan sungai Kampar kiri. Penafsiran ini didukung dengan penemuan candi muara takus ditepian sungai Kampar kanan yang diperkirakan telah ada pada masa Sriwijaya. Berdasarkan sulalatus salatin, disebutkan adanya keterkaitan kesultanan Melayu Melaka dengan Kampar. Kemudian juga disebutkan sultan Melaka terakhir. Sultan Mahmud Shah setelah jatuhnya Bintan tahun 1526 ke tangan Portugis, melarikan diri ke Kampar, dua tahun berikutnya mangkat dan dimakamkan di Kampar. Dalam catatan Portugal disebutkan bahwa di Kampar waktu mangkat dan dimakamkan di Kampar. Dalam catatan Portugal, disebutkan bahwa Kampar waktu itu telah dipimpin oleh seseorang raja yang memiliki hubungan dengan penguasa Minangkabau. Tomas Dias dalam ekspedisinya ke pedalaman Minangkabau tahun 1684, menyatakan bahwa ia menelusuri sungai Siak

kemudian sampai pada suatu kawasan pindah dan melanjutkan perjalanan darat menuju sungai Kampar. Dalam perjalanan tersebut ia berjumpa dengan penguasa setempat dan meminta izin menuju pagaruyung

1. Kecamatan, Geografi Dan Jumlah Penduduk

a. Kecamatan

Kabupaten Kampar memiliki 21 kecamatan, sebagai hasil dari pemekaran dari 12 kecamatan sebelumnya. 21 kecamatan tersebut dapat dilihat dari table IV.2.a.

Tabel IV.2.a : Kecamatan Kabupaten Kampar

No.	Nama Kecamatan	Nama kelurahan
1.	Bangkinang	Muara Urai
2.	Bangkinang kota	Bangkinang
3.	Kampar	Air teritis
4.	Kampar kiri	Lipat kain
5.	Kampar kiri hilir	Pagar
6.	Kampar hilir hulu	Gema
7.	Kampar timur	Kampar
8.	Kampar utara	Desah Sawah
9.	Kuok	Kuok
10.	Gunung sailan	Kebun durian
11.	Perhentian Raja	Pantai Raja
12.	Rumbio Jaya	Teratak
13.	Salo	Salo
14.	Siak hulu	Pangkalanbaru
15.	Tambang	Sei pinang
16.	Tapung	Petapahan
17.	Tapung hilir	Kota garo

18.	Tapung hulu	Sinana nenek
19	XIII Koto Kampar	Batu besurat
20.	Kampar kiri tengah	Simalinyang
21.	Kota Kampar hulu	Tanjung

b. Geografi Kabupaten Kampar

Kabupaten Kampar dengan luas kurang 211.289,28 km² merupakan daerah yang terletak antara 1°00'40 lintang utara sampai 0°27'00 lintang selatan dan 100°28'30-101°14'30 bujur timur. Batas-batas daerah kabupaten Kampar adalah bagian utara kabupaten Rokan Hulu dan kabupaten bengkalis, bagian timur kota pekanbaru, kabupaten siak dan kabupaten palalawan. Bagian selatan kabupaten kuantan singing serta bagian barat kabupaten limah puluh kota (Provinsi Sumatra barat).

Kabupaten Kampar dilalui oleh dua buah sungai besar dan beberaa sungai kecil, diantaranya yaitu sungai Kampar yang panjangnya ± 413,5 km dengan kedalaman rata-rata 7,7 m dan lebar rata-rata 143 m. seluruh bagian sungai ini termasuk dalam kabupaten yang meliputi kecamatan XIII Koto Kampar , Bangkinang.

c. Demografi Kabupaten Kampar

Penduduk merupakan modal dasar dalam pembangunan, yang mana merupakan asset penting dalam menggerakkan pembangunan suatu daerah. Diharapkan bukan hanya jumlah yang besar tetapi kualitas penduduknya juga baik. Jumlah penduduk kabupaten kampar tahun 2020 tercatat 841.332 jiwa. Terdiri dari 431.295 jiwa penduduk laki-laki dan 410.037 jiwa penduduk perempuan. Pertumbuhan pendudukan di kabupaten Kampar saat ini jauh lebih

tinggi penduduk jenis kelamin laki-laki sekitar 4,5% dibandingkan penduduk jenis kelamin perempuan. Hal ini tercatat pada badan statistik kabupaten Kampar.

2. Visi dan Misi Kabupaten Kampar

a. Visi Kabupaten Kampar

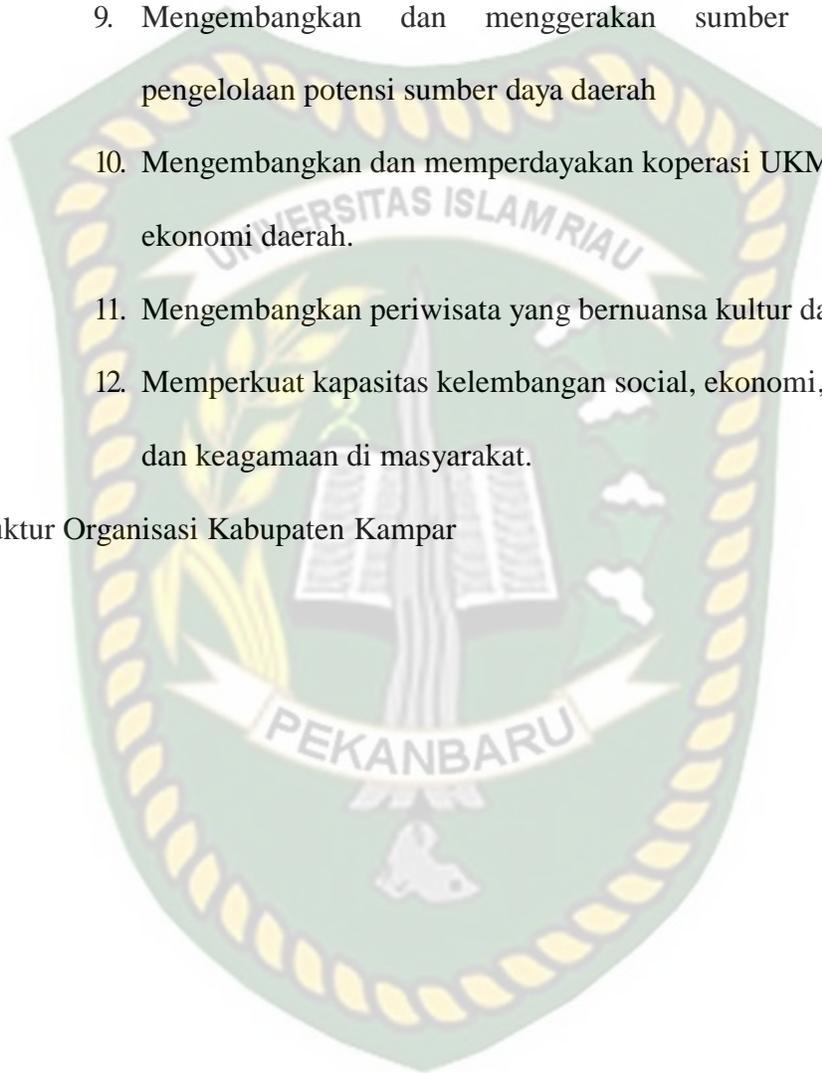
Berdasarkan Peraturan Daerah Kabupaten Kampar nomor 20 Tahun 2007 tentang Rencana Pembangunan Jangka Panjang Daerah (RPJPD) ditetapkan visi kabupaten Kampar yaitu: “TERWUJUDNYA KABUPATEN KAMPAR NEGERI BERBUDAYA DALAM LINGKUNGAN MASYARAKAT AGAMIS TAHUN 2025”

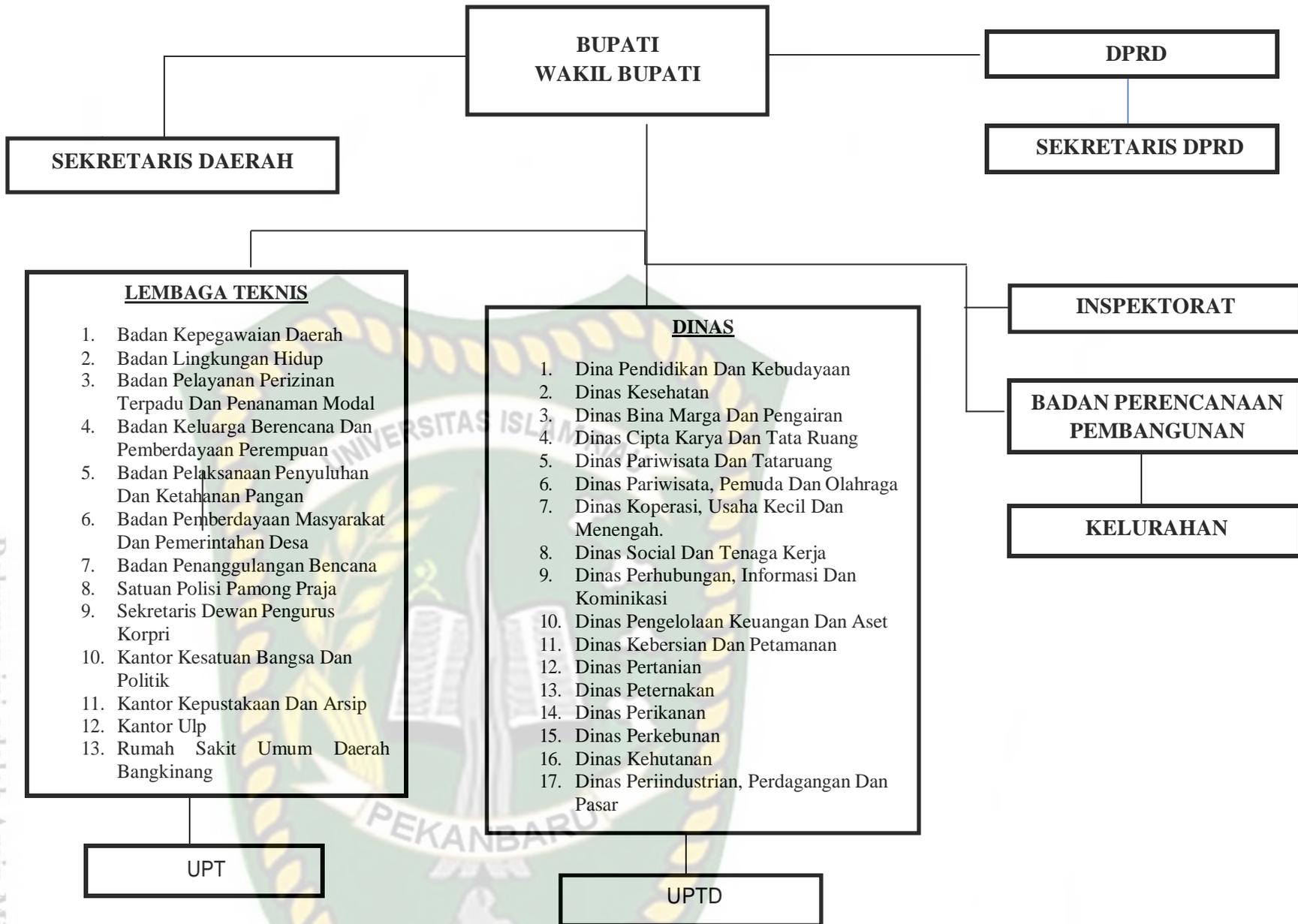
b. Misi Kabupaten Kampar

Misi pembangunan Kabupaten Kampar sebagai upaya mewujudkan visi yang telah ditetapkan meliputi:

1. Menata dan mengembangkan manajemen pemerintahan daerah yang responsive, akuntabilitas, transparansi, partisipatif dan profesional.
2. Membangun sumber daya manusia yang handal mampu menguasai IPTEK yang berlandaskan Iman dan Taqwa kepada Allah SWT.
3. Meningkatkan kualitas hidup masyarakat dalam rangka, penanggulangan kemiskinan
4. Memperkecil ketimpangan pembangunan antar wilayah dan antar lapisan kelompok masyarakat.
5. Membangun masyarakat yang berbudaya, sejahtera dan agamis
6. Mengoptimalkan pengelolaan dan pemanfaatan sumber daya alam yang berwawasan lingkungan.

7. Meningkatkan pembangunan infrastruktur guna pembangunan potensi dan sumber daya daerah.
 8. Mengembangkan pembangunan pendesaan sebagai basis pembangunan daerah.
 9. Mengembangkan dan menggerakkan sumber investasi untuk pengelolaan potensi sumber daya daerah
 10. Mengembangkan dan memperdayakan koperasi UKM sebagai basis ekonomi daerah.
 11. Mengembangkan pariwisata yang bernuansa kultur dan agamis
 12. Memperkuat kapasitas kelembangan social, ekonomi, politik budaya dan keagamaan di masyarakat.
3. Struktur Organisasi Kabupaten Kampar





B. UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN KUBANG KABUPATEN KAMPAR

1. Tempat Dan Badan Hukum UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang.

UPT pengelolaan Pendapatan di Provinsi Riau memiliki 17 (tujuh belas) cabang disetiap kabupaten. Salah satu UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan pendapatan Daerah Provinsi Riau yang beralamat di jalan raya, kubang jaya, kecamatan Siak hulu,, Kab. Kampar di sebrang Perumahan IBS Riau di sebelah kanan kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Adapun yang menjadi landasan hukum berdirinya UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang yaitu:

- Undang-undang nomor 61 Tahun 1958 tentang pembentukan Daerah Swatantra Tk.I Sumatera Barat, Jambi dan Riau (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 112, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia 1646).
- Undang-undang nomor 34 tahun 2000 tentang perubahan atas undang-undang 18 Tahun 1997 tentang pajak dan retribusi daerah.
- Undang-undang nomor 17 Tahun 2003 tentang keuangan Negara (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2003 nomor 47, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4286).
- Undang-undang nomor 25 tahun 2004 tentang sistem perencanaan pembangunan Nasional (lembar Negara Republik Indonesia Tahun 2004 nomor 104, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4421).

- Undang-undang nomor 32 tahun 2004 tentang pemerintahan Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 nomor 125, tambahan Negara Republik Indonesia nomor 4437).
- Undang-undang nomor 33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan daerah (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 2004 nomor 126, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 4438).
- Peraturan Pemerintah nomor 58 Tahun 2005 tentang pengelolaan keuangan Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia 2005 nomor 140, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia nomor 44817).
- Peraturan pemerintah nomor 38 tahun 2007 tentang pembagian urusan pemerintahan antara pemerintah, pemerintahan daerah provinsi dan pemerintahan daerah kabupaten/kota (lembarana Negara Republik Indonesia tahun 2007 nomor 82).
- Peraturan pemerintaha nomor 8 Tahun 2008 tentang tahapan, tata cara penyusunan, pengendalian dan evaluasi Pelaksanaan rencana pembangunan Daerah (lembaran Negara Republik Indonesia tahun 20078 nomor 21, tambahan lembaran Negara Republik Indonesia momor 4817).
- Peraturan Presiden no. 07 Thn. 2005 tentang Rencana pembangunan jangka menengah nasional 2005-2010.
- Peraturan meteri dalam Negeri no. 59 Thn 2008 tentang perubahan atas peraturan menteri dalam Negeri nomor 13 Tahun 2006 tentang pedoman pengelolaan keuangan Daerah, Peraturan daerah Provinsi Riau nomor 10

Tahun 1994 tentang rencana tata ruang wilayah (RTRW) provinsi Riau (lembaran Daerah Provinsi Tingkat I Riau Tahun 1994 nomor 7).

- Peraturan daerah Provinsi Riau nomor 4 Tahun 2003 tentang pokok-pokok Pengelolaan Keuangan Daerah Provinsi (lembaran Daerah Provinsi 2003 nomor 4).
- Peraturan daerah 05 tahun 2012 tentang perubahan atas peraturan daerah nomor 10 tahun 2009 tentang rencana pembangunan jangka menengah daerah (RPJMD) Provinsi Riau Tahun 2009-2013.
- Peraturan daerah provinsi Riau nomor 07 tahun 2014 tentang rencana pembangunan jangka menengah daerah provinsi Riau tahun 2014-2019.
- Peraturan daerah provinsi Riau nomor 04 tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah provinsi Riau.
- Peraturan gubernur Riau nomor 93 tahun 2016 tentang kedudukan, susunan organisasi, tugas, fungsi serta tata kerja badan pendapatan daerah provinsi Riau.

2. Bidang usaha UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang

Gedung UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang mempunyai tugas merumuskan serta melaksanakan kebijakan dan standarisasi teknis di bidang pajak. Unit pelayanan pajak berupa kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut unit pelayanan PKB adalah unit pelayanan pajak kendaraan bermotor dinas pelayanan pajak.

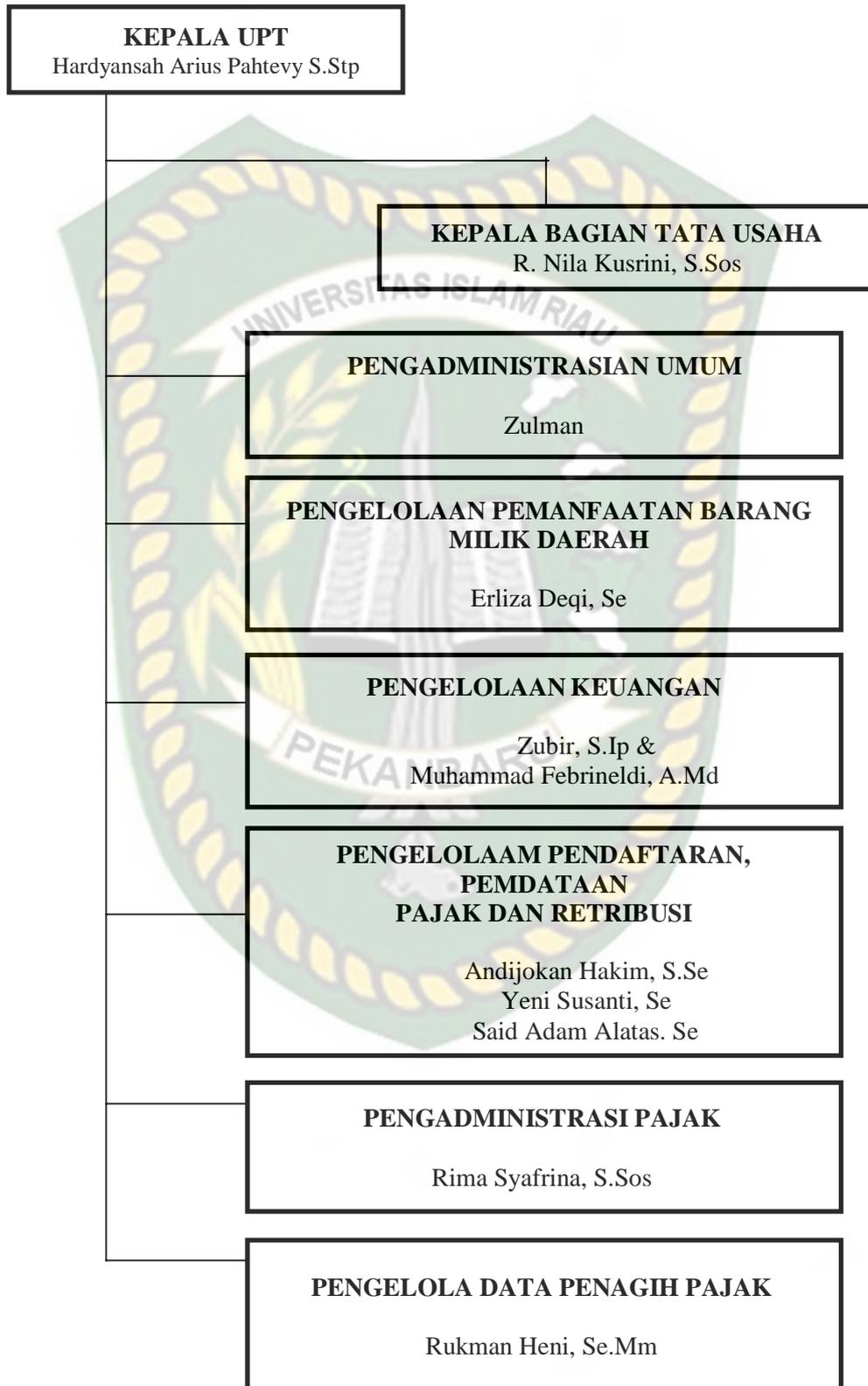
Pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atas penguasaan kendaraan bermotor. Bea balik nama kendaraan bermotor (BNKB).

Adalah pajak atas penyerahan kendaraan bermotor. Ada beberapa unit pelayanan yang ada di samsat Jakarta yang melayani pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

- a. PKB dan BBN-KB baru adalah proses pelayanan yang meliputi kendaraan bermotor baru, kendaraan bermotor yang berasal dari tentara nasional Indonesia/kepolisian Republik Indonesia, kendaraan bermotor yang berasal dari lelang Negara, kendaraan bermotor Corps Diplomatik/Corp consulat, kendaraan bermotor badan/lembaga internasional, kendaraan bermotor berdasarkan keputusan pengadilan kendaraan bermotor yang berasal dari luar daerah.
- b. PKB dan BBN_KB perpanjang adalah proses pelayanan yang meliputi pengesahan surat tanda nomor kendaraan setiap tahun. Perpanjangan surat tanda nomor kendaraan setiap 5 (lima) tahun dan mutasi data kendaraan bermotor (tukar nama, pindah ke luar daerah, pindah alamat, ruubal, bentuk ganti mesin, ganti warna, ganti nomor kendaraan dan tukar nama yang berasal dari kendaraan bermotor perorangan dinas milik Negara).
- c. Selanjutnya ada Surat Kentetapan pajak daerah (SKPD) adalah surat yang yang digunakan untuk menetapkan besarnya biaya administrasi, surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), biaya TNKB (Tanda nomor kendaraan bermotor), besar jumlah PKB dan BBN-KB yang terutang serta SWDKLLJ (surat wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan). Surat storan pajak Daerah (SSPD) adalah bukti setoran pelunasan kewajiban pembayaran biaya administrasi TNKB, STNK, besarnya PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ yang divalidasi.

- d. Memberikan formulir surat pendaftaran dan pendataan pajak kendaraan bermotor (SPPKB) kepada wajib pajak setelah persyaratan lengkap .
- e. Menyelenggarakan penatausahaan terhadap seluruh penerimaan dan penyetoran atas penerimaan yang menjadi tanggung jawab (menerima uang, menghitung dan menyetorkan uang pajak perpanjangan, duplikat, rubajenis, ganti plat menyerahkan berkas yang sudah jadi ke wajib pajak).
- f. Mempertanggungjawabkan serta administrasi atas pengelolaan uang menjadi tanggung jawabnya dengan menyampaikan laporan pertanggungjawaban penerimaan kepada pengguna anggaran/bendahara khusus pengeluaran melayani belanja rutin kantor UPT pengelolaan pendapatan kubang badan pendapatan daerah provinsi Riau mengarsipkan surat masuk dan keluar. Sub bagian penetapan, mengontrol penetapan nilai jual kendaraan bermotor (SPPKB) untuk merek dan tipe kendaraan. Mengganti plat dan perpanjangan pajak satu tahun, bea balik nama kendaraan bermotor dan duplikat, mengentri data pajak kendaraan bermotor (SPPKB) yang belum ada (kosong) dari UPT pendapatan Kubang, sub bagian pasir mempertanggungjawabkan penerimaan uang pajak kendaraan bermotor di lembar pengesahaan yang menjadi tanggungjawab dengan menyetorkan uang tersebut kepada bendahara penerimaan pasir

3. Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang



Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, mempunyai susunan organisasi divisi keuangan dan akutansi terdiri atas :

1. Kepala unit pelaksanaan teknis UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang
 - a. Memimpin pekerjaan secara keseluruhan disemua bidang, melakukan sebagian kegiatan teknis operasional dan kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau sebagian daerah kabupaten atau kota dan bertanggungjawab kepada dinas pendapatan.
 - b. Merencanakan operasional pada unit pelaksanaan teknis pengelolaan pendapatan kubang sesuai dengan program kerja serta petunjuk pemimpin sebagai pedoman pelaksanaan tugas agar kegiatan dapat berjalan baik dan lancar.
 - c. Membagi tugas kepada bawahan di lingkungan Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang berdasarkan rencana operasional yang telah disusun dan sesuai dengan tugas pokok masing-masing jabatan dalam rangka mewujudkan terlaksananya rencana operasional pada Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang dengan baik, benar, dan lancar.
 - d. Memberi petunjuk pelaksanaan tugas kepada bawahan dilingkungan Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Kubang sesuai dengan prosedur dan rencana operasional untuk meminimalisir kesalahan agar pelaksanaan tugas berjalan dengan baik.
 - e. Menyelidiki pelaksanaan tugas bawahan di lingkungan UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang secara berskala sesuai dengan rencana

operasional yang telah dibuat untuk memastikan tercapainya targer kinerja yang diharapkan.

- f. Memimpin pelaksanaan kegiatan pelayanan pemungutan pajak daerah (PKB, BBN-KB, AP) kepada masyarakat, instansi dan dunia usaha di dunia kerja yang telah ditetapkan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak daerah dapat berjalan dengan baik dan lancar dalam mencapai target yang telah ditetapkan.
- g. Melaksanakan optimalisasi pendapatan asli daerah diwilayah kerja yang sudah ditetapkan berdasakan aturan dan ketetapan yang berlaku agar pendapat asli daerah dapat tercapai dengan optimal.
- h. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait antara lain dinas/badan kabupaten/kota dan dinas/badan provinsi serta kejaksanaan negeri dalam pemungutan pajak daerah (PKB, BBN-KB, AP) diwilayah kerja yang sudah ditetapkan berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar pelaksanaan pemungutan pajak daerah dapat berjalan dengan baik dan mencapai targer yang telah ditetapkan.
- i. Melaksanakan tata naskah dinas intren dan ekstren UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang berdasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar tugas-tugas kedinasan dan berjalan dengan baik dan lancar.
- j. Melaksanakan proses pengelolaan administrasi keuangan, pengadaan barang dan jasa serta administrasi kepegawaian UPT pengelolaan pendapatan kubang beradasarkan aturan dan ketentuan yang berlaku agar tugas tugas kedinasan dapat berjalan dengan baik dan lancar.

- k. Memimpin kegiatan pengelolaan barang milik daerah sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan peningkatan pelayanan pajak daerah terlaksana dengan baik dan benar.
 - l. Melaksanakan koordinasi penagihan piutang pajak daerah kepada tim yustisi sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku agar kegiatan optimalisasi pendapatan asli daerah (OPAD) terlaksanakan dengan baik, benar, dan lancar.
 - m. Mengevaluasi kinerja dilingkungan UPT pengelolaan pendapatan kubang terhadap rencana operasional yang ada sesuai dengan aturan dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan laporan kegiatan dan perbaikan kinerja dimasa yang akan datang.
 - n. Membuat laporan pelaksanaan tugas dilingkungan UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang sesuai dengan arahan pimpinan dan berdasarkan hasil evaluasi pelaksanaan tugas yang telah dilakukan sebagai pertanggungjawaban.
 - o. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara tertulis maupun lisan.
2. Kepala sub bagian tata usaha
- a. Melaksanakan peningkatan pelayanan pajak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang.
 - b. Melaksanakan fasilitasi administrasi kepegawaian, keuangan, penatausahaan, dan pelayanan masyarakat.

- c. Melaksanakan koordinasi penyusunan analisa jabatan, analisa badan kerja, peta jabatan, proyeksi kebutuhan pegawai, standar kompetensi dan evaluasi jabatan.
- d. Menerima, menganalisa, dan mengendalikan administrasi surat menyurat UPT, menetik, mengolah, mencatat, dan mengadakan naskah dinas.
- e. Melaksanakan administrasi kepegawaian dan menghimpun serta menyusun investariatsai data kepegawaian UPT.
- f. Melaksanakan penyelesaian administrasi gaji pegawai.

3. Pengelolaan Data Penagihan Pajak

- a. Memepelajari pedoman dan petunjuk sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mengetahui macam, metode dan teknik dalam mengolah data pajak alat berat atau besar dan permukaan serta pajak kendaraan bermotor.
- b. Mengumpulkan dan memeriksa data sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan kegiatan berdasarkan jenis data pajak alat berar atau besar dan air permukaan serta pajak kendaraan bermotor.
- c. Pengelolahan data pajak alat berat atau besar dan air permukaan seta pajak kendaraan bermotor sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk menghasilkan kebenaran yang berlaku untuk mengetahui volume kegiatan berdasarkan laporan yang masuk.
- d. Menyusun rekapitulasi kegiatan berdasarkan jenis pajak alat berat atau besar dan air permukaan serta pajak kendaraan bermotor yang sesuai

dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mengetahui volume dan jenis pajak alat berat atau besar dan air permukaan serta pajak kendaraan bermotor yang akan diolah.

- e. Mencatat perkembangan dan permasalahan pajak alat berat atau besar dan air permukaan serta pajak kendaraan bermotor secara periodic sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku untuk mengetahui langkah pemecahannya.
- f. Mengolah dan menyajikan data pajak alat berat atau besar dan air permukaan serta pajak kendaraan bermotor dalam bentuk yang telah ditetapkan sebagai bahan prosedur lebih lanjut.
- g. Melaporkan pelaksanaan dan hasil kegiatan kepada atasan sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban dan melaksanakan kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara tertulis maupun lisan.

4. Pengelolaan Pemanfaatan Barang Milik Daerah

- a. Mengolah program kerja, bahan dan alat perlengkapan untuk menyiapkan bahan (barang yang akan diminta) sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar dalam pelaksanaannya pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
- b. Memantau dan melaksanakan pelaksanaan administrasi inventaris barang sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapat kesesuaian dengan rencana awal.
- c. Mengendalikan program kerja sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku, agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.

- d. Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaannya agar program dapat terlaksanakan secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara tertulis maupun lisan.

5. Pengadministrasian Umum

- a. Menerima, mencatat dan menyortir surat masuk/keluar sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pencarian.
- b. Memberi lembar pengantar pada surat masuk/keluar sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku agar memudahkan pengendalian.
- c. Mendokumentasikan surat masuk/keluar sesuai prosedur dan ketentuan yang berlaku agar tertib administrasi.
- d. Melaporkan hasil pelaksanaan tugas dengan prosedur yang berlaku sebagai bahan evaluasi dan pertanggungjawaban.
- e. Melaksanakan tugas kedinasan lain yang diperintahkan oleh atasan baik secara tertulis maupun lisan.

6. Pengelolaan Pendaftaran, Pendataan Pajak dan Retribusi

- a. Mengolah program kerja, bahan dan alat perlengkapan untuk menetapkan tarif pengguna pajak kendar bermotor perpanjangan 5 (lima) tahun sesuai dnegan prosedur dan ketentuanyang berlaku, agar dalam pelaksanaan pekerjaan dapat berjalan dengan baik.
- b. Memantau, menetapkan tarif pengguna pajak kendaraan bermotor perpanjangan 5 (lina) tahun sesuai dengan bidang tugasnya, agar dalam pelaksanaan terdapt kesesuaian dnegan rencana tarif awal.

- c. Mengendalikan program kerja, sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar tidak terjadinya penyimpangan dalam pelaksanaan.
 - d. Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaannya, agar program dapat terlaksana secara terpadu untuk mencapai hasil optimal.
 - e. Mengevaluasi dan menyusun laporan secara berkala sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku sebagai bahan penyusunan program berikutnya.
 - f. Menjalankan tugas kedinasan lainnya yang diperintahkan oleh atasan secara tertulis dan lisan.
7. Pengelolaan Keuangan
- a. Mengelola program kerja, bahan dan alat perlengkapan untuk mengelola uang pengeluaran sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar dalam pelaksanaan pekerja dapat berjalan baik.
 - b. Mengajukan surat perintah pembayarab ke bagian keuangan pendapatan Daerah Provinsi Riau berdasarkan surat perintah untuk mengurus keuangan.
 - c. Mengendalikan program kerja sesuai dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku agar tidak terjadi penyimpangan dalam pelaksanaan.
 - d. Mengkoordinasikan dengan unit-unit terkait dan atau instansi lain dalam rangka pelaksanaannya, agar program dapat terlaksanakan secara terpadu untuk mencapai hasil yang optimal.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam Bab ini penulis akan menyajikan data-data yang diperoleh dari hasil penelitian di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Raya kabupaten Kampar, kemudian dikemukakan tentang pokok permasalahan yaitu evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di kabupaten Kampar. Berdasarkan hasil penelitian melalui wawancara diperoleh data tentang identitas responden berdasarkan jenis kelamin, pendidikan, umur, dan pekerjaan. Selain itu diperoleh juga data tentang evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap dalam pembayaran pajak di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang kabupaten Kampar. Supaya pembahasan ini dapat tersusun dengan baik dan mudah dipahami, maka untuk memperoleh gambaran yang lebih jelas dari data yang telah terkumpul dan dapat terlihat pada bagian yang tersusun dalam bab V (lima) ini.

A. Identitas Responden

Dalam penelitian ini perlu terlebih dahulu ditinjau identitas responden. Penelitian ini yang menjadi responden adalah pemberi informasi yang diharapkan dapat menjawab permasalahan yang diteliti dijadikan sebagai pertanyaan secara jelas dan lengkap. Adapun responden tersebut terdiri dari kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar, serta pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar dan wajib pajak kabupaten Kampar.

1. Tingkat Pendidikan

Pendidikan merupakan hal yang sangat penting dalam bidang ilmu seseorang. Tingkat pendidikan juga mempengaruhi cara berfikir serta wawasan yang dimiliki seseorang untuk memberikan gambaran yang jelas, informasi yang akurat dan mempermudah dalam menunjang keberhasilan dalam berbagai aktivitas maupun pelaksanaan tugas/pekerjaan serta menganalisis pemecahan berbagai masalah yang dihadapi. Adapun identitas responden dalam penelitian ini ditinjau dari tingkat pendidikan, dapat dilihat dari table dibawah:

Table V. 1.1 Identitas Respondent menurut Tingkat Pendidikan

No	Tingkat pendidikan	Jumlah	Presentase
1	SD	-	-
2	SMP	1	15%
3	SMA/SMK	4	35%
4	Diplomad III (D3)	-	
5	Strata Satu (S1)	5	50%
Jumlah		10	100%

Sumber olahan hasil penelitian tahun 2021

Dari table diatas (V.1) dapat dilihat bagaimana Tingkat pendidikan responden, dimana terlihat pendidikan terakhir dari responden adalah Strata satu (S1) yang berjumlah 5 orang atau 50%, selanjutnya pendidikan terkahir SMA/SMK berjumlah 4 orang atau 35% dan pendidikan terakhir SMP berjumlah 1 orang atau 15%.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin pada identitas responden Kepala UPT Pendapatan kubang dan pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang serta wajib

pajak terdiri dari dua jenis kelamin yaitu jenis kelamin laki-laki dan jenis perempuan. Jenis kelamin mempengaruhi emosional responden yang bersangkutan didalam bekerja dan dalam mengimplementasikan pembayaran secara online. Untuk lebih jelasnya mengenai jenis kelamin responden yang ada pada UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dapat dilihat pada table V.2.

Tabel V.2: Indentitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis kelamin	Jumlah
1.	Laki-laki	6
2.	Perempuan	4
Jumlah		10 org

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Berdasarkan table V.2 diatas dapat diketahui bahwa indentitas responden berdasarkan jenis kelamin yaitu laki-laki berjumlah 6 orang sedangkan perempuan berjumlah 4 orang.

3. Usian Responden

Usia merupakan suatu tingkat kematangan piker seseorang dalam rangka mengabil keputusan apa yang harus dilakukan. Tingkat umur seseorang akan mempengaruhi dan menentukan kemampuan kerja maupun pengalaman yang dimiliki. Hal ini pada akhirnya juga dapat menentukan kemampuan seseorang dalam menjawab dan mengatasi permasalahan yang ada. Demikian pula kepala, pegawai seta wajib pajak di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar yang dijadikan responden.

Adapun indentitas responden dalam penelitian ini ditinjau menurut tingkat umur diuraikan berikut :

Table V.3 Indentitas Responden Berdasarkan Umur

No.	Tingkat Usia	Jumlah	Presentase
1	25-35	3	30%
2	35-40	3	30%
3	40-45	2	20%
4.	45-50	2	20%
Jumlah		10 org	100%

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian

Dari table V.3 dapat diketahui indentitas informen berdasarkan umur adaah 10 orang yang dijadikan informan 3 orang atau 30% berumur 25-35 tahun, sebanyak 3 orang atau 30% berumur antara 35-40 tahun, sebanyak 2 orang atau 20% berumur antara 40-45 tahun dan sebanyak 2 orang atau 20% berumur antara 45-50 tahun.

Berdasarkan indentitas responden menurut tingkat umur dapat dikatakan bahwa sebagian besar responden yang diambil dalam penelitian ini tergolong produktif dan dewasa dalam berpikir.

B. EVALUASI ELEKTRONIK SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UPT PENGELOLOAN PENDAPATAN KUBANG KABUPATEN KAMPAR.

Evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (samsat) di UPT Pengelolaan kubang kabupaten Kampar sangat perlu dilakukan, sehingga pencapaian dari penyelenggaraan kebijakan bisa diketahui keberhasilannya. Dari tahap sosialisasi atau pengenalan, mengimplementasikan kebijakan sampai keberhasilan kebijakan yang diberikan pemerintah.

Dalam hal ini evaluasi merupakan hal yang paling penting dalam pencapaian kebijakan. Pada umumnya evaluasi adalah kegiatan yang terencana untuk mengetahui keadaan sesuatu objek menggunakan instrument dan hasilnya dibandingkan dengan tolak ukur untuk memperoleh kesimpulan. Evaluasi lebih bersifat melihat kedepan daripada melihat kesalahan-kesalahan dimasa lalu, dan ditujukan pada upaya peningkatan kesempatan demi keberhasilan program.

Evaluasi adalah hubungan masing-masing yang menuju pada aplikasi skala nilai terhadap hasil kebijakan dan program. Secara spesifik evaluasi berkenaan produksi informasi mengenai nilai atau manfaat kebijakan. Evaluasi juga berdampak secara langsung pada sasaran dan tujuan dibuatnya kebijakan dan program tersebut.

Untuk mengetahui bagaimana sesungguhnya evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar, maka pada uraian berikut penulis akan menjelaskan berdasarkan penyelenggaraan masing-masing indikator sebagai berikut:

1. Indikator Efektivitas

Efektivitas adalah hasil yang diinginkan telah tercapai, dimana setiap kebijakan yang dibuat haruslah efektif, sehingga yang menjadi tujuan dari kebijakan tersebut dapat tercapai serta objek dari kebijakan tersebut juga sesuai dengan yang diinginkan.

Menurut Dan (2003:429), Efektivitas atau effectiveness berkenaan dengan apakah suatu alternative mencapai hasil atau akibat yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas teknis, selalu diukur dari unit produk atau layanan atau nilai moneterinya. Dalam hal ini, untuk mengetahui indikator efektivitas dalam penelitian evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dinyatakan dalam bentuk wawancara yang selanjutnya dianalisa sebagai berikut:

Dari hasil wawancara yang peneliti lakukan menurut bapak Hardyansah selaku kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar: (Senin 05 April 2021 – 10.15 WIB)

“Mengenai tujuan dan sasaran dibentuknya E-Samsat sebenarnya lebih mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor terutama bagi masyarakat yang sibuk dan tidak ingat untuk membayar pajak yang sudah jatuh tempo. Saat ini tujuan dan sasaran E-Samsat itu masih kurang tercapai karena kebanyakan masyarakat masih memilih untuk membayar pajak secara manual. Nah, berbicara tentang E-Samsat kita pasti membutuhkan dukungan dalam pelaksanaan kebijakan E-Samsat. Dukungan tersebut berupa dana, sarana dan prasarana serta masyarakat membantu dalam tercapainya sasaran dan tujuan”

Dari tanggapan di atas dapat dijelaskan bahwa kepala UPT Pengelolaan Pendapatan kubang banyak dari masyarakat yang belum paham

mengerti mengenai tujuan dan sasarannya, dan untuk mendorong supaya itu tercapai masyarakat sebagai salah satu pendukung dalam mencapai sasaran dan tujuan pembayaran pajak secara online atau E-samsat yang mau dicapai. Tanggapan selanjutnya dari bapak Supriyadi bagian operator UPT Pengelolaan Pendapatan kubang (selasa 06 April 2021 – 11.00 wib) , berikut tanggapannya:

“mengenai tercapainya sasaran dan tujuan dibentuknya E-Samsat tercapainya belum sampai 100% artinya masih dalam proses perjalanan menuju pencapaian yang sempurna namun kembali lagi kepada masyarakat bagaimana mendukung program pemerintah ini dalam pembayaran masyarakat. Nah, dalam dukungan masyarakat saat ini sangat diperlukan dalam proses pencapaian sasaran dan tujuannya. Supaya kebijakan (e-samsat) yang dibuat oleh pemerintah berkelanjutan dan terus digunakan oleh masyarakat.”

Dari tanggapan di atas di jelaskan bahwa mendorong masyarakat untuk selalu berpartisipasi dalam pencapaian sasaran tujuan e-samsat. Tanggapan selanjutnya dari ibu Nurhayati selaku wajib pajak secara manual. (Selasa 06 April 2021 – 13.00 wib).

“kalau saya tau kalau e-samsat ini sudah ada, karna dari pemerintah juga sudah diberitakan bahwasannya pembayaran pajak bias online. Namun disini saat tidak menggunakan e-samsat karna rumah saya dekat juga dari kantor pembayaran pajak di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang ini.”

Dari tanggapan diatas informasi selaku wajib pajak kurang berpartisipasi dalam mendukung e-samsat, karena lokasi pembayaran pajak dapat dijangkau. Selanjutnya tanggapan diberikan oleh bapak M. Syahril selaku wajib yang menggunakan e-samsat. (Rabu, 07 April 2021 – 10.00 wib):

“saya menggunakan e-samsat ini baru pertama kali ya. Nah saya pikir ini bagus untuk masyarakat yang seperti saya. Saya yang sibuk dengan pekerjaan saya dan sampai lupa untuk membayar kewajiban saya sebagai warga Negara Indonesia. Saya pikir ini bagus untuk tingkah selanjutnya

pastilah pemerintahan memberikan inovasi-inovasi dalam meningkatkan pelayanan e-samsat”

Dari tanggapan di atas di jelaskan oleh wajib pajak bahwa e-samsat baik dan bagus untuk masyarakat yang berkepentingan dan sibuk dalam pekerjaannya. Tanggapan selanjutnya di ibu nova selaku wajib pajak yang menggunakan e-samsat. (Rabu, 07 April 2021 – 11.00 WIB)

“saya pribadi menggunakan e-samsat ini masih baru ya, karna pajak saya juga mau jatuh tempo. Nah, saya membayarnya tepat beberapa jam mau jatuh tempo. Dari situ, dapat kita ketahui bahwa e-samsat ini baguslah dari tujuannya membantu pembayaran pajak tepat waktu”.

Dari tanggapan di atas di jelaskan bahwa wajib pajak yang menggunakan e-samsat, e-samsat membantu bagi wajib pajak yang peduli dengan kewajibannya dalam pembayaran pajak tepat waktu. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh bapak Sutrisno selaku wajib pajak secara manual. (Kamis, 08 April 2021 - 10.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“saya belum pernah sih mendengar kalau adanya e-samsat dan gak tau juga kalau bisa membayar pajak secara online”

Dari tanggapan di atas di jelaskan bahwa wajib pajak belum tahu bahwa pajak dapat di bayar secara online atau menggunakan e-samsat. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh ibu nining mirawati selaku wajib pajak secara manual dan (kamis, 9 April 2021 – 10.00 WIB)

“saya sebenarnya sudah tahu kalau membayar pajak dapat membantu mempercepat pembayaran, itu sudah saya perhatikan dari spanduk yang tersebar dan mendengar tentangnya saya. Namun, saya masih menggunakan manual karena dari saya dengar, menggunakan e-samsat tambah repot dalam pengurusannya . Jadi sayamasih menggunakan manual.”

Dari tanggapan diatas di jelaskan bahwa wajib pajak mendapat informasi dari pihak ketiga, bahwa menggunakan e-samsat membuat pengurusannya semakin sulit dan menyebabkan lebih memilih menggunakan manual.

Hasil observasi yang dilakukan oleh penulis mengenai sasaran dan tujuan dibentuknya e-samsat saat ini masih terbilang kurang optimal. Dapat dilihat dari kondisi lapangan dan wawancara yang dilakukan kepada kepala, pegawai UPT dan wajib pajak. Ditemukan bahwa wajib pajak lebih memilih menggunakan pembayaran secara manual dari pada menggunakan secara online atau e-samsat.

Kesimpulan dan hasil observasi yang dilakukan dalam penelitian mengenai indikator efektivitas, bahwa dari segi pencapaian sasaran kurang optimal karena wajib pajak masih belum paham sepenuhnya menggunakan e-samsat atau pembayaran pajak secara online. Dari segi dukungan, wajib pajak adalah salah satu dukungan utama dalam hal ini. karena keberhasilan kebijakan pemerintah adanya masyarakat terlibat penuh didalamnya.

2. Indikator Efisiensi

Efisiensi atau oficiency berhubungan dengan jumlah usaha yang diperlukan untuk menghasilkan tingkat efektivitas. Menurut Dunn (2003: 430) Kebijakan yang mencapai efektivitas tertinggi dengan biaya terkecil dinamakan efisien. Efektifitas sinonim dari rasionalitas ekonomi, rasionalitas ekonomi merupakan hubungan antara efektivitas dan usaha yang terakhir umumnya diukur dari ongkos moneter.

Efisiensi biasanya ditentukan melalui perhitungan biaya per menit produk atau layanan. Berbicara efisiensi bukan hanya dari segi biaya yang terkendali,

namun waktu dan proses pengerjaan nya yang baik juga termasuk efisien. Waktu adalah seluruh rangkaian saat ketika proses, pembuatan atau keadaan yang sedang berlangsung. Dalam hal ini skala waktu merupakan sesuatu yang menjadi tolak ukur juga dalam keefesienan e-samsat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan penulis mengenai indikator efisiensi ini, penulis mendapatkan banyak tanggapan berbeda di mulai dari bapak Hardyansah selaku kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar: (Senin 05 April 2021 – 10.15 WIB).

“saat ini efisien dalam segi waktu pelayanan, mempercepat proses dan gak perlu menunggu lama dalam pencetakan STNK (surat tabda nomor kendaraan). Ya semuanya efisien menurut saya, dan juga membantu masyarakat yang berkepentingan dan sibuk dalam pekerjaannya. Apalagi melihat masyarakat buluk cina yang jauh, tapung, dan sebagainya. E-samsat ini baiklah untuk wajib pajak yang lokasi pembayarannya jauh dari tempat tinggal.”

Dari tanggapan diatas di jelaskan bapak Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang bahwa e-samsat merupakan alternative yang efisien terkhusus untuk wajib pajak yang jauh dengan kator UPT Pengelolaan Penapatan Kubang. Selanjutnya tanggapan diberikan oleh bapak Aldo Evda selaku pengelolaan pendaftaran pendataan pajak dan retribusi (salasa, 06 April 2021 – 10.00 WIB). Berikut Tanggapannya:

“ ya pastilah efisien ya, karna mempersingkat waktu pembayaran. Dilihat dari sebelum-sebelumnya menggunakan sistem manual, harus mengantri pembayaran, harus mengantri pengesahan dan akhirnya waktu banyak yang terbuang sia-sia kan.

Dari tanggapan diatas dijelaskan bahwa keefektifan e-samsat terbilang baik dibandingkan menggunakan manual. Tanggapan selanjutnya oleh bapak

Supriyadi selaku operator di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang. (Selasa, 06 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“kalau menurut saya, waktu pengerjaannya cukup baik karena mengurangi nomor antrian, lebih cepat, Penyelesaiannya tepat waktu dibandingkan menggunakan manual. Namun, masih ada wajib pajak yang kurang dalam melengkapi syarat-syarat pembayaran pajak. Nah, disitulah terkadang memakan waktu dan membuat proses pengerjaannya lambat.”

Dari tanggapan di atas dijelaskan bahwa keefesienan pembayaran menggunakan e-samsat jauh lebih baik dibandingkan manual tanpa harus mengantri lama-lama. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh bapak M. Syahril selaku wajib pajak menggunakan e-samsat. (Rabu, 07 April 2021 – 10.00 WIB).

“kalau dari segi waktu saya pikir ini baik dalam pembayarannya ya, karna saya sendiri bayar malam dan besonya saya sudah jatuh tempo telat membayar pajak jika belum membayar pajak. Tapi karna sudah bisa bayar secara online, jadi saya tidak telat membayarnya. Tapi masalah pengesahannya kurang baik, karna menurut saya seharusnya dipisahkan mana wajib pajak yang membayar menggunakan e-samsat dan wajib pajak membayar secara manual. Supaya tidak terlalu lama ngantri untuk pengesahaan STNK (Surat Tanda Nomor Berkendaraan). Kalau dalam pembiayaan baik karna sesuai ya dengan beban yang harus dibayar.”

Dari tanggapan diatas dapat di jelaskan oleh wajib pajak bahwa perlunya pemisahan antara wajib pajak membayar secara online dan wajib pajak membayar secara manual. Tanggapan selanjutnya dari ibu nova selaku wajib pajak menggunakan e-samsat. (Rabu, 07 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Dari yang saya rasakan ya, pembayaran menggunakan e-samsat ini bagus dalam pembayarannya. Karna mendisiplinkan wajib pajak seperti nya. Kenapa saya bilang seperti itu, karna ketika kita mau membayar tapi gak sempat, kita bias langsung bayar menggunakan handphone m-banking atau transfer ke bank langsung. Efektif dalam waktu pembayarannya dan prosesnya cepat membuat kita gak ngantri pembayaran pajak. Namun, waktu pengesahannya, saya berpendapat kurang baik ternyata harus

ngantri juga ya itulah kelemahan dari e-samsat ini. Waktu yang terbuang pada pengantrian dalam pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Berkendaraan). Kalau pembiayaannya tepat sesuai dengan yang tertera di STNK (Surat Tanda Nomor Berkendaraan).

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa wajib pajak merasakan kenikmatan dalam efisiensi waktu dalam pembayaran, namun perlunya perbaikan dalam waktu pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Berkendaraan).

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengenai tercapaian keefesiansian dalam pembayaran menggunakan e-samsat masih terbilang kurang dalam action nya, karena dari wajib pajak sendiri merasakan dalam penggunaan pembayaran melalui e-samsat masih sama dengan menggunakan secara manual.

Kesimpulan dan obserasi yang dilakukan penulis terkait indikator efesiensi, bahwa dari keefesienan dalam pembiayaannya yang tepat, adanya ketepatan waktu dan adanya proses pengerjaan yang cepat ini kurang maxximal karena dalam proses pengerjaannya dibutuhkan waktu yang cukup lama untuk tahap *finising* (selesai) dalam pencetakan STNK (Surat Tanda Nomor Berkendaraan).

3. Indikator Kecukupan

Kecukupan adalah kebijakan program sesuai dengan aturan kerja dan pencapaian tujuan. Menurut winarno (2002:186) kecukupan dalam kebijakan publik dapat dikatakan yang telah dicapai sudah dirasakan mencukupi dalam berbagai hal. Kecukupan juga berhubungan dengan seberapa jauh tingkat efektivitas memuaskan kebutuhan, nilai dan kesempatan yang menumbuhkan. Kecukupan masih berkaitan dengan memprediksikan seberapa jauh

alternative yang ada dapat memuaskan kebutuhan, nilai dan kesempatan dalam menyelesaikan masalah yang terjadi.

Wawancara selanjutnya yang peneliti lakukan berkaitan dengan indikator kecukupan, adanya bermacam pendapat dari hasil wawancara yang dilakukan penulis. Dimulai dari bapak Hardiasyah selaku kepala UPT Pendapatan Pengelolaan Kubang (Senin, 05 April 2021 – 10.15 WIB). Berikut tanggapannya:

“Sementara ini dukungan masyarakat kurang dalam mendukung kebijakn e-samsat lah ya, karna dari mereka juga belum memahami sepenuhnya. Dari pihak pegawai juga, ya kurang dalam sosialisasi ke masyarakat dan membukan bahwa sudah bisa bayar online. Nah, dari situ juga perlu perbaikan, bahwkan saran dan prasaran juga harus mendukung. Namanyakan disini berbicara obline ya, pasti sarana dan prasaran yang dibutuhkan gak sedikit, dari mulai computer, jaringan sampai alat-alat lainnya dalam pembayaran secara online. Sejauh ini masih dilakukan lah untuk melakukan perubahan. Nah, kalau masalah kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang ini sudah cukup terjangkau oleh masyarakat, karna dari kecamatan tapung dan kecamatan siak hulu sana, Kantor UPT ini menjadi pertengahan dalam lokasinya.”

Dari tanggapan diatas dapat di jelaskan bahwa informan selaku kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang menyatakan bahwa masyarakat masih kurang mendukung, saran dan prasarana untuk membantu pelaksanaan e-samsat dan kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang adalah lokasi strategis saat ini. Tanggapan selanjutnya dari Bapak Zubir selaku Pengeolahan Keuangan di UPT Pengelolaan Pendapatan kubang. (Senin, 05 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“kalau dari masyarakatnya kurang mendukung, karna itu tadi masyarakat masih minimlah dalam pengetahuan mengenai e-samsat. Namun, dari kami pastilah mendorong merekan untuk mendukung atau berpartisipasi dalam melakukan pembayaran secara online. Segi sarana dan prasarana juga perlu dilengkapi, melihat masih kuranglah di kantor ini. Karna akan

membutuhkan alat-alat elektronik yang cukup banyak ya, mungkin computer, jaringan, atau bias kita buat mesin atm bank Riau Kepri dan lain-lain. Ya, kalau kantor iya, cukup strategis untuk dijangkau oleh masyarakat dan ini cukup baik.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informan selaku pegawai di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang mengatakan bahwa perlunya partisipasi yang aktif dari masyarakat, juga dalam penambahan sarana dan prasarana yang menunjang pelaksanaan e-samsat dan serta kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dapat terjangkau oleh masyarakat. Tanggapan selanjutnya dari ibu Rima Safriana selaku pengadministrasian Pajak (Senin,05 April 2021 – 13.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Dukungan masyarakat penting, tapi kalau gak ada kegerakan dari pegawainya sama saja. Nah, harus dari pegawai dulu yang mendorong masyarakat untuk menggunakan e-samsat. Supaya mengerti mereka tentang pembayaran online, juga dengan kegunaannya seperti apa yakan. Ketika mereka sudah mengerti, barulah e-samsat akan dirasakan oleh masyarakat. Serta dengan sarana-prasarana haruslah mendukung, sebab, semakin banyak nanti masyarakat yang membayar pajak secara online akan semakin banyak juga yang kita butuhkan alat-alat elektroniknya. Begitulah kira-kira mengenai cakupan sarana-dan prasarana. Kalau kantor UPT ini sudah pas lah ya menurut saya, melihat dari kecamatan tapung sana sampai kecamatan siak hulu sana kalau datang kesini tidak terlalu jauh ya bias terbilang pertengahan lah kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang.”

Dari tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa informan selaku pengadministrasian pajak menyatakan perlunya dorongan masyarakat, sarana dan prasana yang memadai serta lokasi UPT yang cukup terjangkau. Tanggapan selanjutnya oleh bapak M.Syahril selaku wajib pajak selaku wajib pajak menggunakan e-samsat. (Rabu, 06 April 2021 – 10.00 WIB). Berikut Tanggapannya.

“Saya pribadi mendukung sekali kalau e-samsat ini terus dilaksanakan, bahkan jika ini diberi alternative lebih mudah. Wahh, sepertinya ini akan digunakan setiap wajib pajak kan. Kalau dari segi lokasi kantor UPT ini saya gak terlalu jauh, starategislah bisa tercapai. Tapi masalah sarana dan prasarananya juga harus diperhatikan, karna ketika kita sudah menggunakan teknologi tinggi, otomatis sarana dan prasarana juga harus sejajar ya. Supaya tujuan yang mau dcapai pun juga akan dirasakan oleh wajib pajak.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informan selaku wajib pajak menggunakan e-samsat mendukung adanya pembayaran pajak kendaraan secara online atau e-samsat dan juga sarana dan prasarana memadai dan sejajar dengan teknologi yang ada saat ini. Tanggapan selanjutnya dari ibu nova selaku wajib pajak menggunakan e-samsat (Rabu, 07 April 2021 – 11.00 WIB).

Berikut tanggapannya:

“Sayakan berprofesi guru nih, kalau guru itu sibuk. Pergi pagi pulang sore. Nah, terkadang kesulitan dalam membayar pajak kendaraan. Tapi setelah saya menggunakan e-samsat saya lebih dipermuda. Bahkan saya sangat mendukung jika e-samsat ini terus dilaksanakan dan lebih meningkatkan pelayanan e-samsat. Sarana dan prasananya lebih ke kitalah dulu ya karna, kalau kita sendiri tidak memiliki handphone pribadi, akan kesulitan dalam menggunakan e-samsat. Lokasinya saat ini terjangkau lah ya, karna gak terlalu jauh untuk dicapai \pm 1 jam perjalanan itu sudah terjangkau bagi saya.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informan menyatakan e-samsat sangat bagus untuk wajib pajak yang terlalu sibuk dalam pekerjaannya dan handphone pribadi adalah sarana yang paling utama dalam megunakan e-samsat.

Berdasarkan observasi yang dilakukan penulis mengenai adanya dukungan dari masyarakat dan dapat terjangkau kantor e-samsat saat ini kurang

maksimal, karena dari masyarakat lebih memilih secara manual dan saat ini kantor UPT Pengelolaan Kubang terjangkau oleh kalangan wajib pajak.

Kesimpulan dan observasi yang dilakukan oleh penulis mengenai indikator kecukupan belum maksimal, karena perlunya dukungan masyarakat secara penuh dalam menggunakan e-samsat. Handphone, jaringan yang baik, mesin atm yang disediakan dll adalah sarana dan prasarana yang digunakan untuk melakukan pembayaran pajak secara online atau e-samsat.

4. Indikator Pemerataan

Perataan dalam kebijakan publik dapat dikatakan mempunyai arti dengan keadilan yang diberikan dan diperoleh sasaran kebijakan publik. Kriteria kesamaan atau equity erat berhubungan dengan rasionalitas legal, social dan menunjukan pada distribusi akibat dan usaha antara kelompok-kelompok yang berbeda dalam masyarakat. Kebijakan yang berorientasi pada perataan adalah kebijakan yang akibatnya atau usaha secara adil didistribusika. Suatu program tertentu mungkin dapat efektif, efesien, dan mencukupi apabila biaya manfaat merata.

wawancara selanjutnya yang peneliti lakukan terkait indikator pemerataan ada beberapa macam pendapat yang diberikan oleh informan, dimulai dari Bapak Hardiasyah selaku kepala UPT Pendapatan Pengelolaan Kubang (Senin, 05 April 2021 – 10.15 WIB). Berikut tanggapannya:

“Sebenarnya e-samsat ini mendukung masyarakat taat dalam kewajibannya sebagai warga Negara yang baik yaitu membayar pajak tepat waktu. Jadi, ketika masyarakat memiliki kendaraan bermotor, otomatis harus membayar pajak tanpa terkecuali. Baik itu masyarakat kalangan bawah, menengah maupun masyarakat kalangan atas, ini gak berpengaruh, karna mereka sudah memiliki kendaraan secara pribadi. Pengawasan pasti dilakukan, karna ini gabungan dari tiga instansi yaitu

pihak Bapenda, kepolisian dan pihak jasa raharja. Untuk saat ini penggunaan e-samsat digunakan oleh masyarakat yang berdomisili di Riau saja, karna aplikasinya khusus Riau.

Dari tanggapan diatas dijelaskan bahwa informan selaku kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang menyatakan bahwa e-samsat dapat digunakan secara merata bagi wajib pajak baik dikalangan bawah, menengah dan kalangan atas sekalipun dan e-samsat hanya dipergunakan bagi masyarakat Riau. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh bapak Zubir selaku pengelolaan keuangan (Senin, 05 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Merata, karna setiap masyarakat yang membayar pajak sudah otomatis ya memiliki handphone. Karena beli motor aja sudah bisakan, apalagi hp. Nah, dari sini tidak ada yang pilih-pilih dalam menggunakan e-samsat. Yang terpenting itu adalah masyarakat mau belajar dari teknologi yang ada. Untuk saat ini, aplikasi e-samsat bisa diakses orang berdomisili Riau dan tidak untuk seluruh Indonesia. Kalau untuk Indonesia lagi lagi aplikasinya. Pengawasan yang dilakukan baik, ini terjalin juga dengan kantor induk. Jadi database wajib pajak terkunci.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informan selaku pengelolaan keuangan menyatakan bahwa aplikasi didesain untuk wajib pajak yang berdomisili khusus Riau, aplikasi e-samsat dapat digunakan oleh wajib pajak kalangan kelas bawah, menengah dan atas serta pengawasan dilakukan dengan baik. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh bapak Supriyadi selaku Operator di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang. (Selasa, 06 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Untuk saat ini yang saya lihat kalangan bawah belum mempengaruhi namun masyarakat kalangan menengah dan atas sangat membantu pelaksanaan e-samsat, untuk saat ini pengawasan baik. Semua data wajib terlihat dan terhubung dikantor induk Bapenda, kepolisian dan jasa raharja. Diatas segalanya e-samsat dapat digunakan oleh masyarakat

diluar pekanbaru tetapi kepemilikan kendaraan atau surat menyurat nya yang dimiliki oleh masyarakat tersebut adalah data kendaraan Riau.”

Dari tanggapan diatas dijelaskan bahwa informan selaku operator di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang menyatakan bahwa kalangan mesyarakat kalangah mengneah dan atas sangat membantu, pengawasan terkendalikan dan wajib pajak diluar Riau bida menggunakan e-samsat Riau namu data kepemiliki kendaraan adalah data Riau. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh ibu nova selaku wajib pajak menggunakan e-samsat. (Rabu, 07 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Yang saya rasakan biasa aja ya, karna menurut saya ketika memiliki motor pastilah masyarakat yang bertanggungjawab dalam memabayar pajak, ya itu kewajiban kita sebagai warga Negara. Terlepas dari masyarakat kalangan bawah, menengah bahkan sampai atas sekalipun sepertinya ini kewajiban yang gak bisa dihindari ya, tentu menggunakan online pasti bisa terjalan jika ada kemauan dari masyarakatnya. Secara garis besar sebanrnya ini khusus Riau ya, karna aplikasinya jelas untuk masyarakat Riau.”

Dari tanggapan diatas dijelaskan bahwa informan selaku wajib pajak menggunakan e-samsat menyatakan setiap masyarakat bisa menggunakan e-samsat dan penggunaan e-samsat di khususkan untuk masyarakat yang ada di Riau.

Hasil observasi yang penulis lakukan dalam pencapaian yaitu tidak memihak satu pihak, jangkauan luas, dan pengawasan yang bersekala saat ini terbilang sudah optimal karena adanya kesetaraan kesetiap wajib pajak mendapatkan pelayanan dalam menggunakan e-samsat, jangkauan luas, dan adanya pihak kepolisian dalam pengawasan.

Kesimpulan dan observasi yang penulis lakukan mengenai indikator pemerataan penulis menyimpulkan bahwa dari segi pelaksanaan yang dirasakan wajib pajak baik kalangan rendah, menengah maupun kalangan atas merata dirasakan oleh wajib pajak. Artinya setiap wajib pajak boleh menggunakan e-samsat dan itu sangat disarankan. Dari segi aplikasi e-samsat, sejauh ini aplikasi didesain dan di buat khusus hanya untuk wajib pajak yang berdomisili di Riau dan dari segi pengawasan, semua yang berkaitan dengan pembayaran pajak dipantau dengan baik sampai tahap finising/selesai karena didalamnya memiliki keterkaitan pada 3 (tiga) instansi yaitu BAPENDA, Jasa Raharja dan Kepolisian.

5. Indikator Responsivitas

Responsivitas dalam kebijakan publik dapat diartikan sebagai respondari suatu aktivitas. Yang berarti tanggapan sasaran kebijakan publik atas penerapan suatu kebijakan. Responsivitas berhubungan dengan seberapa jauh kebijakan dapat memuaskan kebutuhan.

Kriteria responsivitas adalah yang penting karena analisis yang dapat memuaskan semua kriteria lainnya. Efektivitas, efisiensi, kecukupan, dan pemerataan semua itu masih dikatakan gagal ketika belum menanggapi kebutuhan actual dari responsivitas. Responsivitas juga menentukan apakah kebijakan publik tersebut berhasil atau tidak.

Adapun wawancara yang peneliti lakukan mengenai indikator responsivitas. Peneliti mendapatkan banyak tanggapan berbeda dimulai dari bapak Hardiasyah selaku kepala UPT Pendapatan Pengelolaan Kubang (Senin, 05 April 2021 – 10.15 WIB). Berikut tanggapannya:

“Kalau ditanya feedback, wajib pajak feedbacknya baik. Namun, ada wajib pajak yang menanggapi e-samsat ini suatu kebijakan yang ribett, repot atau terbilang lama kek gitu. Nah, disinilah peran kita sebagai pegawai yang memberitahukan wajib pajak yang belum memahami tentang e-samsat. Itu tadi saya bilang, hal terpenting adlah antusias dari wajib pajak. Jika dari wajib pajak saja sudah tidak mendukung, bagaimana kebijakan ini bisa berjalan. Rodanya dari wajib pajaknya, itu kuncinya. “

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informen kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang menyatakan bahwa, kurangnya responsivitas dari wajib pajak. Alasannya karna masih banyak wajib pajak kurang mengerti dalam penggunaan e-samsat dan penting sekali antusias masyarakat dalam mencapai tujuan dibentuknya e-samsat. Tanggapan selanjutnya dari ibu Rima Safrina selaku pengadministrasian Pajak (Senin,05 April 2021 – 13.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Sepertinya yang saya lihat masih kurang ya feedback wajib pajak. Wajib pajak lebih banyak manual saya lihat. Kira-kira dari banyaknya wajib pajak hanya 30% yang menggunakan e-samsat. Mungkin wajib pajak sudah tau informasi mengenai e-samsat, tapi wajib pajak gak mau mencobanya dan takut juga karna sistem online yang dipikirkan wajib pajak sulit dan ribet. Kalau berbicara antusias, ya harus itu kan. Karna kalau bukan wajib pajak siapa lagi dong ya untuk menajalankan e-samsat. Seperti itu.”

Dari tanggapan diatas dijelaskan bahwa informant selaku pengadministrasian pajak menyatakan kurangnya responsivitas masyarakat, karena adanya ketakutan dalam menggunakan e-samsat dan atusias wajib pajak sangat dibutuhkan dalam menjalankan e-samsat. Tanggapan selanjutkan di berikan oleh bapak Supriyadi selaku Operator di UPT Pegelolaan Pendapatan Kubang. (Selasa, 06 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“feedbacknya baik, tapi actionnya kurang ya. Karna dilihat-lihat banyak wajib pajak menggunakan manual. Padahal ini e-samsat dibuat untuk

mempercepat pembayaran e-samsat. Di satu sisi masih banyaknya wajib pajak yang kurang mengerti tentang e-samsat. Ini perlulah di sosialisasikan tentang e-samsat secara detail kepada wajib pajak. Bisa jadi di sosmet dan web-web pendukung ya. Supaya antusias wajib pajak itu tinggi dalam menggunakan e-samsat.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informant selaku operator UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang menyatakan bahwa kurangnya feedback dari wajib pajak alasannya karena pengetahuan wajib pajak masih kurang dalam pengetahuan e-samsat dan akan diberikan sosialisasi secara detail menggunakan e-samsat untuk mendorong antusias wajib pajak. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh Ibu Nurhayati selaku wajib pajak secara manual. (selasa, 06 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Dari kedengarannya bagus ya adanya e-samsat. Pembayaran pajak selanjutnya. saya juga akan belajar menggunakan sistem online atau e-samsat.”

Dari tanggapan diatas dijelaskan bahwa informant selaku wajib pajak menyatakan bahwa akan mencoba untuk pembayaran selanjutnya. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh bapak Syahril selaku wajib pajak menggunakan e-samsat. (Rabu, 07 April 2021 – 10.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Menurut saya bagus ya, untuk mengurangi denda keterlambatan pembayaran pajak. Saya antusias lah kalau menggunakan e-samsat. Tapi kurangnya, saya jadi menunggu lagi seperti itu. Karna disatu sisi kan seharusnya dibedakan wajib pajak secara e-samsat dan seara manual. Mendukunglah saya untuk kebijakan pemerintah ini, apalagi kalau ini ditindak lanjutkan dengan inovasi-inovasi baru ya.”

Dari tanggapan diatas dijelaskan bahwa informant selaku wajib pajak menggunakan e-samsat menyatakan sangat mendukung kebijakan pemerintah ini (e-samsat). Tanggapan selanjutnya diberikan oleh ibu nova selaku wajib

pajak menggunakan e-samsat. (Rabu, 07 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Saya sangat setuju dan antusias banget ya. Karna ini membantu sekali dalam pembayarannya. Membantu mengurangi keterlambatan pembayaran pajak saya. Jadi saya bisa mengatur waktu untuk pengesahannya, bertambahlah waktu dalam menyelesaikan tahap finising ya. Recommended lah ya bagi saya yang sibuk dalam pekerjaan.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informant selaku wajib pajak menggunakan e-samsat menyatakan bahwa e-samsat adalah kebijakan yang *recommended*. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh bapak Sutrisno selaku wajib pajak menggunakan secara manual. (Kamis, 08 April 2021 – 10.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Saya kan tamatan sekolah menengah pertama ya, daripada ribet-ribet, saya secara manual aja sih. Karna ;yang terpenting membayar dan taat dalam membayar kewajiban. Mungkin ini dibuat khusus orang-orang PNS, guru, atau pekerjaan yang menyita waktu banyak.”

Dari tanggapan diatas dijelaskan bahwa informant wajib pajak menggunakan secara manual menyatakan kurangnya pengetahuan mengenai e-samsat.

Berdasarkan hasil observasi yang penulis lakukan dalam pencapaian partisipasi masyarakat aktif dan adanya *feedback* dari masyarakat saat ini terbilang kurang maksimal, karena masyarakat kurang aktif dalam menggunakan pembayaran e-samsat seperti lokasi kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dekat dengan lokasi rumah, masyarakat tidak mau direpotkan untuk datang kembali ke kantor UPT Pengelolan pendapatan kubang dll.

Kesimpulan dan obeservasi yang dilakukan penulis mengenai indikator resposivitas, dapat disimpulkan bahwa responsivitas masyarakat kurang maksimal karena dari masyarakat kurang respon dalam pembayaran secara e-samsat, kurang kesadaran diri masyarakat untuk memulai invosi baru dan banyak dari masyarakat sendiri membatasi diri dalam melakukan pembayaran pajak menggunakan e-samsat.

6. Indikator Ketepatan

Ketepatan merujuk pada nilai atau harga dari tujuan program atau kebijakan publik dan pada kuatnya asumsi yang melandasi tujuan-tujuan tersebut. Kriteria yang dipakai untuk menseleksi sejumlah alternative untuk dijadikan rekomendasi dengan menilai apakah hasil dari alternative yang direkomendasikan tersebut merupakan pilihan yang layak. Ketepatan ini berhubungan dengan manfaat dan resiko dari program atau kebijakan publik yang dibuat.

Adapun hasil wawancara yang dilakukan peneliti mengenai indikator ketepatan dalam evaluasi e-samsat, penulis mendapati banyak tanggapan berbeda dimulai dari Bapak Hardiasyah selaku kepala UPT Pendapatan Pengelolaan Kubang (Senin, 05 April 2021 – 10.15 WIB). Berikut tanggapannya:

“Kalau ditanya bermanfaat, pastilah ini bermanfaat bagi wajib pajak, terkhusus yang full time itu bekerja atau pebisnis. Mau gak mau wajib pajak harus memulai membayar pajak secara online ya, karena zamannya sudah berubah ya,. Semua sistem sudah secara online dan melihat kondisi covid seperti ini, e-samsat bagus untuk wajib pajak. Mengurangi kegiatan diluar rumah juga ya. Resikonya ya banyak ya pasti, dari segi jaringan, dari waktu pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) sampai dengan mengantri kembali dikantor ya. Tapi kembali lagi tadi, semua kebijakan pasti memiliki kekurangan dan kelebihanannya”

Dari tanggapan diatas dapat disimpulkan bahwa informant selaku kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang menyatakan e-samsat sangat bermanfaat bagi wajib pajak dan pasti memilih banyak resiko juga. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh ibu Rima Safrina selaku pengadministrasian Pajak (Senin,05 April 2021 – 13.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Sangat, sangat dan sangat bermanfaat ya, selain untuk mengurangi denda keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor juga mengurangi waktu pengantrian dalam pengurusan. Bagus lah buat wajib pajak terlebih bagi wajib pajak yang memiliki waktu yang sedikit untuk istirahat ya. Nah, kalau resikonya pasti banyak ya. Mulai dari syarat administrasi harus terpenuhi dan tersimpan baik, datang kembali ke kantor untuk tahap finising dan sampai ke jaringan. Pastilah ya ada resiko yang harus di rasakan dalam proses pengerjaannya.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informant selaku pengadministrasian pajak menyatakan bahwa e-samsat sangat bermanfaat dan memiliki resiko dalam proses pengerjaannya. Tanggapan selanjutnya dari diberikan oleh ibu Nurhayati selaku wajib pajak yang menggunakan secara manual. (Selasa, 06 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya.

“Untuk yang akan datang e-samsat akan bermanfaat ya, karena dilihat zaman sekarang teknologi sudah canggih gitu. Semua sudah serbah online, saya juga melihat ktp saja sudah elektronik gitukan. Apalagi ini yang berpengaruh dengan pendapatan Negara.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informant selaku wajib pajak menggunakan secara manual menyatakan bahwa ini bermanfaat dan akan berdampak ke masa yang akan datang. Selanjutnya tanggapan diberikan oleh bapak syahril selaku wajib pajak menggunakan e-samsat. (Rabu, 07 April 2021 – 10.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“e-samsat sangat bermanfaat dong, karena membantu sekali. Disaat waktu mepet sekali kita bisa langsung bayar menggunakan handphone pribadi. Saya juga terbantu jadinya. Mengingat denda kalau terlambatkan wahhh, mungkin saya akan mengeluarkan uang yang begitu banyak hanya untuk 1 mobilkan.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informan selaku wajib pajak menggunakan e-samsat menyatakan e-samsat sangat bermanfaat ketika sudah mendekat jatuh tempo keterlambatan membayar pajak. Tanggapan selanjutnya diberikan oleh ibu nova selaku wajib pajak menggunakan e-samsat. (Rabu, 07 April 2021 – 11.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“Dari manfaat ya, saya merasakan bermafaat ya. Ditengah kesibukan dalam pekerjaan. Kita bisa membayarnya secara online tanpa harus panik untuk membayar pajak. Dan saran saya supaya ketika progrman e-samsat ini sudah diperkenalaln dan disosialisasikan dengan baik. Mari, wajib pajak boleh mencobanya terlebih dahulu supaya merasakan manfaat dari e-samsat itu sendiri.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa informan wajib pajak menyatakan bahwa e-samsat bermanfaat bagi wajib pajak yang sibuk dengan pekerjaan dan hanya memiliki waktu yang sedikit.

Hasil observasi penulis menyatakan bahwa e-samsat ini bermafaat bagi masyarakat akan tetapi masyarakat kurang dalam menanggapinya. Ini disebabkan karena sosialisasi dan ketersediaan saran dan prasarana yang kurang mendukung dalam pembayaran menggunakan e-samsat.

Kesimpulan dan obervasi yang dilakukan oleh penulis mengenai indikator ketepatan, dapat disimpulkan bahwa sudah maxsimal dari segi ketepatan pembayaran e-samsat, namun masih perlu perbaikan pelayanan mengenai e-samsat oleh pihak UPT pengelolaan pendapatan kubang

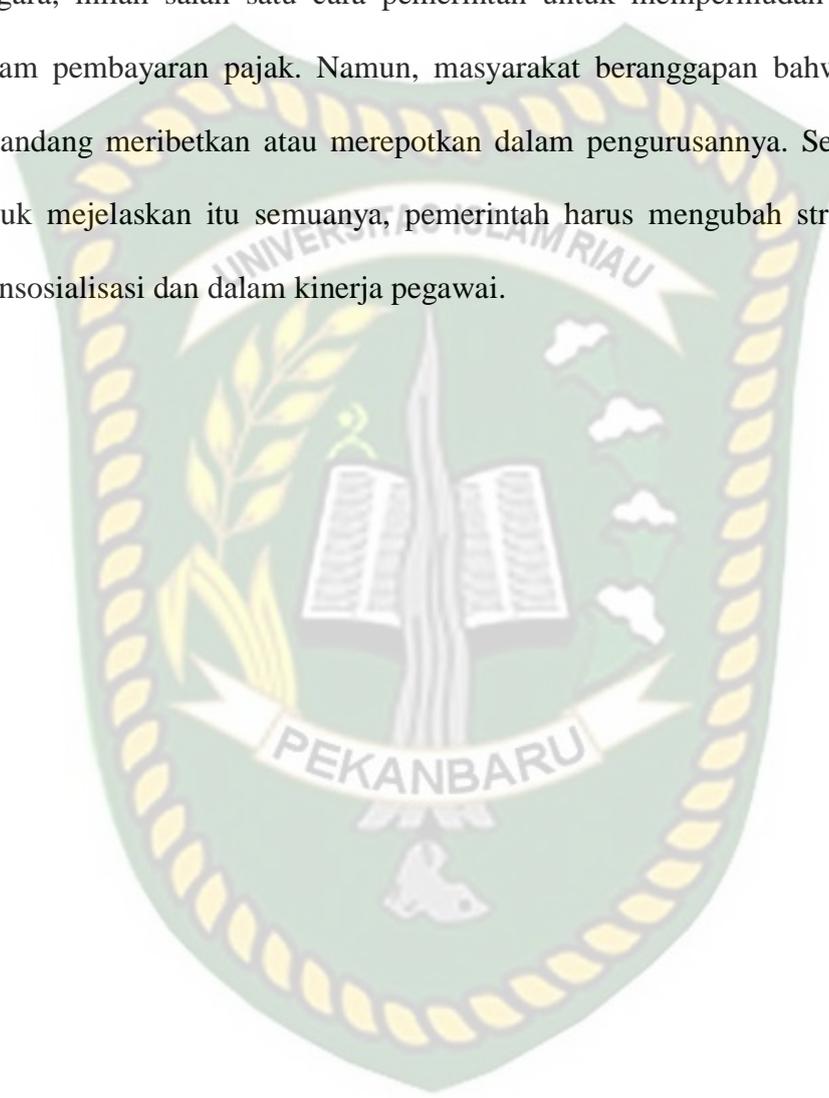
Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh penulis dapat disimpulkan bahwa evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang yaitu bahwa e-samsat atau elektronik sistem administrasi manunggal satu atap adalah tatacara pembayaran pajak secara online. Dalam hal ini, yang dimaksud tatacara online adalah sistem pembayaran dapat dilakukan melalui *m-banking* atau dapat secara langsung datang ke bank Riau Kepri. E-samsat di desain untuk mempermudah wajib pajak dalam pembayaran dan juga mengajakan wajib pajak disimplin membayar pajak serta terhindar dari denda.

E-Samsat saat ini juga belum banyak diketahui oleh masyarakat. Karena dari pihak pegawai menyadari bahwa e-samsat kurang disosialisasi kepada masyarakat. Artinya bahwa kebanyakan dari masyarakat masih membayar secara manual karena pengetahuan yang minin terhadap e-samsat. Ini juga berakibat kurangnya partisipasi masyarakat dalam mendukung kebijakan pemerintah yang tercantum dalam Perper no. 05 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor pada pasal 22 tentang peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu tertuang dalam huruf (f) e-samsat.

E-Samsat masih akan terus diperkenalkan dan disosialisasi kepada masyarakat. Karena e-samsat membantu bagaimana masyarakat dapat menggunakan e-samsat sebagai sistem pembayaran yang baik. Mengingat dunia semakin hari semakin canggih dengan teknologi maju. Dari pihak

pegawai juga akan terus mentransformasi segala sesuatu yang diperlukan untuk menunjang keberlangsungan e-samsat ke depan.

Melihat kebutuhan masyarakat saat ini juga mempengaruhi pendapatan Negara, inilah salah satu cara pemerintah untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak. Namun, masyarakat beranggapan bahwa e-samsat dipandang meribetkan atau merepotkan dalam pengurusannya. Sementara itu untuk menjelaskan itu semuanya, pemerintah harus mengubah strategi dalam mensosialisasi dan dalam kinerja pegawai.



C. Faktor Penghambat Evaluasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang Kabupate Kampar

Dalam pelaksanaan evaluasi sistem administrasi manunggal satu atap dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubangterdapat beberapa faktor penghambat. Adapun hasil yang didapati penulis melalui wawancara terhadap beberapa informant mengenai faktor penghambat dari pelaksanaan evaluasi sistem administrasi manunggal satu atap ada beberapa pendapat. Dimulai dari bapak Hardyansah selaku kepala UPT Pengeolaan Pendapatan Kubang Kabupaten Kampar: (senin, 05 April 2021- 10.15 WIB)

“Menurut saya penghambat dari pelaksanaan e-samsat saat ini dari pihak kami (UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang) yang kurang memberikan sosialisasi kepada masyarakat dan kurang sarana dan prasarana yang mendukung e-samsat ini. Jadi masyarakat itu kuranglah berpartisipasi bahkan untuk menggunakan e-samsatpun mereka tidak terpikir”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang kurang memberikan informasi detail atau dapat disebut sosialisasi kepada masyarakat. Sehingga masyarakat enggan menggunakan atau tidak mengerti menggunakan pembayaran melalui online. Tanggapan selanjutnya dikemukakan oleh Ibu Rima Syafrinas selaku pengadministrasian pajak. (senin, 05 April 2021 – 13.00 WIB) berikut tanggapannya:

“Kalau menurut saya faktor penghambat dari pelaksanaan e-samsat ini adalah lebih ke masyarakatnya, mengapa? Karna masyarakat kurang aktif dan kurang melakukan pembayaran pajak online. Jadi, kurang dapat fill nya kalau dari masyarakat kurang berperan aktif dalam pembayaran pajak secara online.”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa yang menjadi faktor penghambat adalah wajib pajak yang kurang berperan aktif dalam pelaksanaan pembayaran online atau e-samsat. Hal ini dilatarbelakangi karena masyarakat

masih memilih membayar secara manual dan tidak ingin menerima perubahan baru. Selanjutnya dikemukakan oleh bapak M. Syahril selaku wajib pajak yang menggunakan pembayaran mealalui e-samsat. (Rabu, 07 April 2021- 10.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“ya menurut saya faktor penghambat dalam pelaksanaan e-samsat ini dari segi sarana dan prasarana. Karena saya pribadi merasakannya, seharusnya sistem annual dan sistem online dipisahkan dalam pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Berkendaraan), tempat penunggu wajib pajak, serta pengeras suar. Sehingga, wajib pajak yang menggunakan sistem online lebih terarah dan juga pemiculah untuk wajib pajak pengguna manual supaya tertarik untuk membayar pajak secara online”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa faktor penghambat daei pelaksanaan e-samsat adalah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pembayaran secara online atau e-samsat. Tanggapan selanjutnya dikemukakan oleh ibu Nurhayari selaku wajib pajak secara manual (Selasa, 06 April 2021 – 13.00 WIB). Berikut tanggapannya:

“sosialisasi ya menurut saya yang kurang diberikan oleh pihak pemerintahan daerah atau UPT Pengelolaan Kubang. Nah, dari sini saya simpulkan bahwa masyarakat perlunya dorongan dari pihak pemerintah untuk melakukan pembayaran secara online atau e-samsat”

Dari tanggapan diatas dapat dijelaskan bahwa yang membuat masyarakat kurang berpartisipasi dalam pembayaran pajak secara online adalah kurangnya sosialisasi dari pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang mengakibatkan masyarakat kurang pengetahuan dalam menggunakan pembayaran pajak secara online atau e-samsat.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan penulis lakukan dilapangan melalui observasi dan wawancara maka dapat disimpulkan faktor penghambat

terhadap evaluasi elektronik sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dikantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang sebagai berikut:

1. Kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak UPT Pengeolaan Pendapatan Kubang, sehingga pengetahuan wajib pajak minim dalam pembayaran pajak menggunakan e-samsat .
2. Kurangnya respon wajib pajak dalam mendukung pembayaran secara e-samsat.
3. Kurangnya sarana dan prasarana seperti jaringan yang kurang baik, tempat tunggu yang kurang memadai, pengeras suara sedikit serta perlengkapan dan peralatan kantor dalam pelaksanaan e-samsat.
4. Kurangnya partisipasi pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan e-samsat.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara yang dilakukan penulis maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan e-samsat di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwasannya pembayaran pajak secara online atau sering disebut e-samsat belum berjalan dengan baik hal ini dikarenakan wajib pajak belum mengetahui sepenuhnya mengenai e-samsat bahwasanya dapat mempermudah wajib pajak dalam pembayaran dan terhindar dari denda keterlambatan membayar pajak. Tetapi pada kenyataannya dari beberapa wajib pajak yang ada dilapangan tidak mendapati tujuan sepenuhnya kemudahan dalam membayar pajak.
2. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwasanya dari pihak UPT juga kurang mensosialisasikan pembayaran pajak secara online atau e-samsat hal ini dikarenakan kurangnya sarana dan prasarana yang tersedia dan juga SDM yang terjun langsung ke lapangan
3. Faktor penghambat yang mempengaruhi dalam pembayaran online atau e-samsat adalah kurangnya sosialisasi dari pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang, kurangnya dukungan dan respon wajib pajak, kurangnya sarana dan prasarana.

4. Kurangnya partisipasi pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dan wajib pajak kendaraan bermotor dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan e-samsat.

B. Saran

Adapun saran yang dapat dikemukakan penulis sehubungan dengan hasil penelitian ini adalah:

1. Diharapkan kepada pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang memberikan sosialisasi e-samsat kepada masyarakat dengan menggunakan dan memanfaatkan teknologi sudah tersedia dan kesempatan yang ada.
2. Diharapkan Kepala serta Pegawai UPT Pengelolaan Kubang memiliki program dan target dalam pencapaian wajib pajak menggunakan e-samsat.
3. Sarana dan prasarana di UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dapat memadai seperti kualitas jaringan yang baik, menambah jumlah komputer, menyediakan mesin atm, menyediakan ruang tunggu khusus untuk wajib pajak membayar secara e-samsat serta menambah mikrofon pengeras suara.
4. Tahap selanjutnya diharapkan kepada pegawai UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang dan wajib pajak berperan aktif dalam memberikan informasi mengenai pelaksanaan e-samsat, untuk membantu peneliti dalam menyelesaikan karya ilmiah.

DAFTAR KEPUSTAKAN

Buku:

- Alya, Qonita. 2009. *Kamus Bahasa Indonesia*. Jakarta. PT. Indah Jaya Adipratama
- Budiarjo, Miriam. 2009. *Dasar-dasar Ilmu Politik*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama
- Bugin, Burham. 2003. *Analisis Data Penelitian Kualitatif*. Jakarta, PT. Rajagrafindo Persada
- Chaidir, Ellydar. 2008. *Sistem Pemerintahan Negara Republik Indonesia Paska Perubahan Undang-Undang 1945*. Yogyakarta, Total Media
- Dunn, William. 2003. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Universitas Gajah Mada, Yogyakarta
- _____. 2011. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Jakarta
- Dwijowijoto, Rian Nugroho. 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputer
- Hasibuaan, Melayu S.P. 1995. *Manajemen Sumber daya Manusia*. Bandung: Bumi Aksara
- Indrajit, Richardus Eko. 2005. *E-Government in Action*. Andi Yogyakarta
- Labolo, Muhadam. 2006. *Memahami Ilmu Pemerintahan suatu Kajian Teori, Konsep dan pengembangannya*. Jakarta, Grafindo
- Lexy, Moellong. 2007. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung, Remaja Rosda Karya Offset
- Milles, M. B, dan A.M. Huberman. 1992. *Analisis Kualitatif Penerjemah Tjeje Rohidi*. Jakarta, UI Pres
- Mulyana, Dedy. 2004. *Metode Penelitian kualitatif*. Bandung, PT. Remaja R Rosdakarya
- Musanef. 1992. *Sistem Pemerintahan di Indonesia*. Jakarta: PT. Agung
- Ndara, Taliziduhu. 2003. *Kybernologi Ilmu Pemerintah Baru*. Rineka Cipta
- Ndraha, Taliziduhu. 2010. *Metode Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, PT. Rineka Cipta
- _____. 2011. *Kybernologi Ilmu Pemerintahan Baru*. Jakarta, PT. Rineka
- Pasolong, Habani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

- Riduwan, 2012. *Skala Pengukuran variable-variabel Penelitian*. Jawa Barat.ALFABETA
- Sedermayani. 2004. *Good Government (Pemerintahan Yang Baik)*. Bandung
- Sudaryono. 2018. *Metodologi Penelitian*. Depok, Rajawali Pers
- Sugiono. 2016. *Metode Penelitian Kualitatif Kualitatif dan R & D*. Bandung
- Surianingrat, Bayu. 1992. *Mengenal Ilmu Pemerintahan*. Jakarta: PT. Rineka Cipta
- Terry, George R. 2000. *Dasar-dasar Manajemen*. Jakarta:PT. Bumi Perkasa Cipta
- . 1997. *Metode Ilmu Pemerintahan*. Jakarta, PT. Rineka Cipta
- Winardo,Budi. 2012. *Kebijakan Publik*.Jakarta
- Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmu administrasi & Manajemen Pekanbaru*. UIR: Press
- Zulkifli. 2013. *Usulan Penelitian, Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Fisipol Uir
- Jurnal**
- Ferdina, Ari, Dan Yusri Munaf. “ *Studi Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Online Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan*”. (Diakses 23 Agustus 2020)
- Freddy, Daulan. “*Pengaruh Sistem Administrasi PERpajakan Modern, Kualitas Pelayanan Terhadap motivasi wajib pajak Dalam Memenuhi Kewajiban Pajak*” (diases pad tgl 23 Sepetember 2020).
- Marpaung, Elyzabet, Lauw Tiun Tiun, dan Christine Dwi karya Susilawati. “ *Pengaruh Penerapan Sistem Administrasi Perpajakan Modern Terhadap Kepatuhan wajib Pajak*”. (diakses pada tgl 23 Sepetember 2020)
- Saragih, Arfah Habibih, dkk. “*Implementasi Elektronik SAMSAt Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (studi pada Provinsi Bali)*”. (Diakses Pada tgl 23 Sepetember 2030)
- Tujnin, Baibul, dan Hutrianto. “*Evaluasi E-samsat Berbasis Mobile Untuk Layanan Masyarakat Kota Palembang Dengan Metode Teknologi Acceptance Model*”. (Diakses 8 September 2020).

Peraturan Perundang-Undangan

Undang-undang 1945

UU. No. 23. Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

UU. No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah

Perpes No. 05 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

