

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

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA MELALUI
LAYANAN MOBIL SAMSAT KELILING
KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau

Oleh :

Harry Kurniawan
NPM :177310514

**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
PEKANBARU
2022**

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini sebagai prasyarat untuk menyelesaikan Studi Strata-1 atau SI pada Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau (UIR). Shalawat beriring salam penuh kerinduan kepada Nabi Besar Muhammad SAW, manusia mulia sepanjang zaman, beserta keluarga dan para sahabatnya yang telah membawa kita ke alam yang penuh ilmu pengetahuan dan peradaban.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempumaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Oleh sebab itu, dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan berbagai kritik dan saran perbaikan demi kesempurnaannya.

Dalam penyusunan skripsi yang berjudul **Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru**, tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Safrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulsi dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.

2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP, M.Si, selaku Ketua Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Ibu Dr. Sri Maulidiah, S.Sos. M.Si selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.
5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Bapak-bapak, Ibu-Ibu Karyawan-Karyawati Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
7. Bapak Kepala Kantor Samsat Pekanbaru Selatan Kota Pekanbaru beserta staf dan pegawai yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
8. Ayahanda dan Ibunda tersayang atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis. Terima kasih atas semua yang telah engkau berikan, tak akan aku kurangi bakti dan cintaku padamu, dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.
9. Teman-teman seperjuangan angkatan 2017; terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan

kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

Akhirnya kepada Allah SWT penulis memohon seroga bimbingan, bantuan, pengorbanan dan keikhlasan yang telah diberikan selama ini akan menjadi amal kebaikan dan mendapatkan balasan yang layak dari Allah SWT, Amin Yarabbal Alamin

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 02 Maret 2022

Penulis Ttd.

Harry Kurniawan



DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	i
KATA PENGANTAR	ii
DAFTAR ISI	v
DAFTARTABEL	vi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	vii
ABSTRAK	viii
ABSTRACT	ix
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah.....	11
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Kegunaan Penelitian	12
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	13
A. Studi Kepustakaan	13
B. Kerangka Pikir.....	42
C. Konsep Operasional	43
D. Operasional Variabel	44
E. Teknik Pengukuran.....	47
BAB III METODE PENELITIAN	51
A. Tipe Penelitian.....	51
B. Lokasi Penelitian	51
C. Populasi dan Sampel.....	52
D. Teknik Penarikan Sampel.....	52
D. Jenis dan Sumber Data	53
E. Teknik Pengumpulan Data	54
F. Teknik Analisis Data	55
G. Jadwal Kegiatan Penelitian.....	56

BAB IV	GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	57
	A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	57
	B. Gambaran Umum Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Pekanbaru Selatan.....	63
	C. Struktur Organisasi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Pekanbaru Selatan.....	65
BAB V	HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	71
	A. Identitas Responden.....	71
	B. Hasil Penelitian.....	73
	C. Pembahasan Hasil.....	104
BAB VI	PENUTUP	108
	A. Kesimpulan.....	108
	B. Saran	108
	DAFTAR PUSTAKA	110

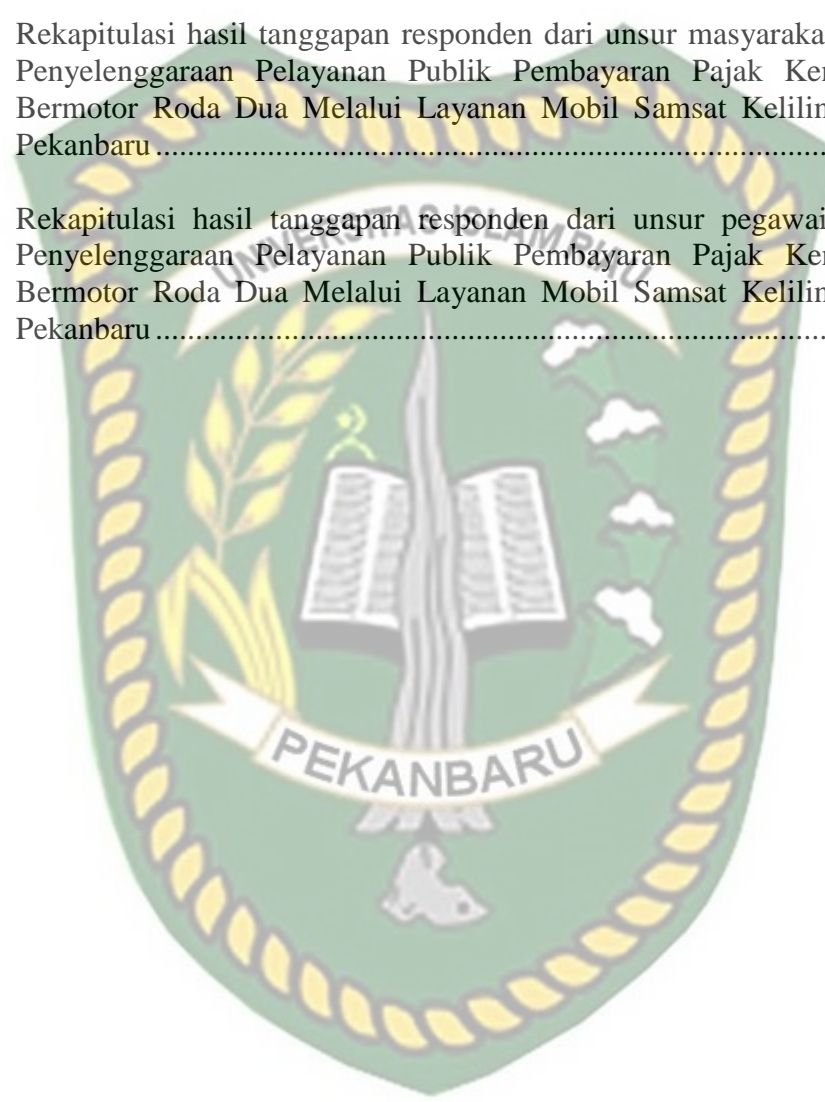


DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
I.1. Jumlah kendaraan roda dua yang membayar pajak pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	9
I.2. Target realisasi penerimaan PKB dan BBNKB kendaraan roda 2 dan kendaraan roda 4 pada sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) pekanbaru selatan tahun 2019 dan 2020 (dalam orang) ..	10
II.1 Operasional Variabel Mengenai Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	45
III.1 Populasi dan Sampel pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan.....	52
III.2 Jadwal waktu penelitian tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	56
IV.1 Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan	58
IV.2 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Kecamatan	59
IV.3 Jumlah Agama Resmi Dan Penganutnya Di Daerah Kota Pekanbaru ..	60
V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur	72
V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin.....	72
V.3 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
V.4. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator prosedur pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	77
V.5. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator prosedur pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	80

V.6.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator waktu penyelesaian dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	82
V.7.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator waktu penyelesaian dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	84
V.8.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator biaya pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	86
V.9.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator biaya pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	88
V.10.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator produk pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	90
V.11.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator produk pelayanan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	92
V.12.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator sarana dan prasarana dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	94
V.13.	Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator sarana dan prasarana dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	96
V.14.	Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator kompetensi pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	98

V.15. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator kompetensi pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	100
V.16. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur masyarakat dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	101
V.17. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur pegawai dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru	103



SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Harry Kurniawan
NPM : 177310514
Program Studi : Ilmu Pemerintahan
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S. 1)
Judul Skripsi : Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru

Atas naskah yang didaftarkan pada ujian seminar skripsi ini beserta seluruh dokumen persyaratan yang melekat padanya dengan ini saya menyatakan :

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya plagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, 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 terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 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 RI.

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

Pekanbaru, 02 Maret 2022
Pelaku Pernyataan,

Harry Kurniawan

**PENYELENGGARAAN PELAYANAN PUBLIK PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA MELALUI LAYANAN
MOBIL SAMSAT KELILING KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

Oleh

Harry Kurniawan

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi di Daerah, dimana salah satu tugas pokoknya adalah melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang pendapatan daerah, dituntut untuk terus mengupayakan pencapaian target dan peningkatan pendapatan secara berkelanjutan guna mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah. Adapun tujuan dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dan untuk mengetahui hambatan - hambatan dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Moenir (2010). Metode yang digunakan adalah metode deskriptif; Sampel yaitu pegawai pada Kantor SAMSAT Pekanbaru Selatan sebanyak 56 orang. Teknik pengumpulan data kuisisioner dan wawancara serta analisis data secara deskriptif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa Pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori baik. Faktor-faktor yang menghambat dalam memberikan pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yaitu : hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai dan hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh masyarakat, kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan dan masih banyaknya masyarakat dan identitas masyarakat yang tidak tetap.

Kata Kunci : Evaluasi Pelaksanaan, Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor Roda 2

**SERVICE OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SYSTEM ADMINISTRATION ON
WHEELS 2 MANUNGGAL ONE ROOF (SAMSAT) PEKANBARU SOUTH**

ABSTRACT

By

Harry Kurniawan

The South Pekanbaru One-Stop Manunggal Administration System (SAMSAT), which is the implementing element of the Provincial Government in the Region, where one of its main tasks is to carry out decentralization authority in the field of regional income, is required to continue to strive for target achievement and sustainable income increase in order to support the increase in Regional Original Income. The purpose of this study is to find out the implementation of the 2-wheeled motor vehicle tax payment service carried out by the One Roof Manunggal Administration System (SAMSAT) in South Pekanbaru and to find out the obstacles in the Implementation of Public Service Tax Payments for Two-Wheel Motorized Vehicles through the Mobile Samsat Car Service. Pekanbaru City. The theory used in this study is the theory of Moenir (2010). The method used is descriptive method; The sample is 56 employees at the South Pekanbaru SAMSAT Office. Questionnaire data collection techniques and interviews as well as descriptive data analysis. This study concludes that the implementation of motor vehicle tax payment services carried out by the One Roof Manunggal Administration System (SAMSAT) in South Pekanbaru is in good category. The inhibiting factors in providing the implementation of motor vehicle tax payment services carried out by the Manunggal One Roof Administration System (SAMSAT) South Pekanbaru, namely: internal (internal) barriers include: lack of discipline of officers or officers who provide services and physical facilities that are still lacking adequate and obstacles from outside (external) include public awareness that is still lacking, especially regarding requirements and procedures that are still often ignored by the community, lack of awareness of the population to always queue to get services and there are still many people and community identities that are not fixed.

Keywords: Implementation, Service, Motor Vehicle Tax Wheels 2

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Tujuan di bentuknya Negara Republik Indonesia dalam pembukaan UU 1945 adalah melindungi segenap bangsa Indonesia dan untuk memajukan kesejahteraan umum, mencerdaskan kehidupan bangsa, serta ikut melaksanakan ketertiban dunia yang berdasarkan kemerdekaan, perdamaian abadi dan keadilan social. Untuk mencapai tujuan Negara tersebut di susunlah pemerintahan secara bertingkat mulai dari pusat sampai ke daerah. Hal ini sejalan dengan isi Pasal 18 UU Dasar 1945 menjelaskan bahwa Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah Provinsi dan daerah Provinsi itu dibagi atas Kabupaten dan Kota yang masing-masing mempunyai pemerintahan mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan menurut asas otonomi dan tugas pembantuan.

Dalam rangka mewujudkan tujuan negara sebagaimana yang diamanatkan dalam pembukaan UU Dasar Republik Indonesia Tahun 1945, yaitu menciptakan masyarakat yang adil dan makmur, maka disusunlah Pemerintahan Indonesia sebagai Negara Kesatuan yang mempunyai 2 bentuk pemerintahan yaitu pemerintahan pusat dan pemerintahan daerah. Dalam pasal 18 disebutkan wilayah Indonesia di bagi atas wilayah provinsi dan provinsi dibagi kedalam Kabupaten atau Kota.

Menjalankan otonomi seluas-luasnya, kecuali urusan pemerintahan yang menjadi urusan Pemerintah, dengan tujuan meningkatkan kesejahteraan masyarakat, pelayanan umum, dan daya saing daerah. Tugas-tugas pokok tersebut

dapat diringkas menjadi 3 (tiga) fungsi hakiki yaitu: pelayanan (*service*), pemberdayaan (*empowerment*), dan pembangunan (*development*). Pelayanan akan membuahkan keadilan dalam masyarakat, pemberdayaan akan mendorong kemandirian masyarakat, dan pembangunan akan menciptakan kemakmuran dalam masyarakat.

Pelaksanaan otonomi daerah sebagai konsekuensi dilaksanakannya asas desentralisasi memang telah banyak memberikan angin segar, terutama terhadap daerah. Dengan dijalankan sistem desentralisasi ini berarti daerah diberikan kewenangan yang luas untuk mengatur rumah tangganya secara otonom. Pada hakikatnya tujuan dari keberadaan otonomi daerah ini adalah untuk memberi peluang pada daerah untuk mengatur dan mengurus urusan-urusan pemerintahan baik urusan wajib maupun urusan pilihan.

Dalam rangka memberikan jaminan terhadap kedudukan, tugas dan wewenang Pemda, maka dikeluarkanlah UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Sesuai dengan yang telah diamanatkan dalam UU Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, UU ini menekankan pada daerah agar mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri berdasarkan potensi yang dimiliki oleh masing-masing daerah. Berdasarkan pasal 9 UU No. 23 Tahun 2014 bahwa pemerintah pusat menyerahkan sejumlah urusan pada daerah, Urusan Pemerintahan terdiri atas urusan pemerintahan absolut, urusan pemerintahan konkuren, dan urusan pemerintahan umum. Urusan tersebut yaitu :

- a. Urusan pemerintahan absolut adalah Urusan Pemerintahan yang sepenuhnya menjadi kewenangan Pemerintah Pusat.

- b. Urusan pemerintahan konkuren 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.
- c. Urusan pemerintahan umum adalah Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Presiden sebagai kepala pemerintahan.

Sesuai dengan UU No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, pajak dan retribusi merupakan sumber pendapatan daerah agar dapat melaksanakan otonominya, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri, maka segala tindakan menempatkan beban kepada rakyat, seperti pajak dan lain-lainnya, harus ditetapkan dengan UU yaitu dengan persetujuan Dewan Perwakilan Rakyat.

Pajak sebagai satu perwujudan kewajiban kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat seperti pajak, retribusi dan lain – lain, harus ditetapkan dengan Undang – Undang. Pendapatan Asli Daerah yang antara lain berupa Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, menjadi salah satu sumber pembiayaan dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan daerah dalam rangka meningkatkan dan pemeratakan kesejahteraan masyarakat. Dengan demikian daerah mampu melaksanakan otonomi, yaitu mampu mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah).

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, yang berisi Ketentuan –

ketentuan pokok yang memberikan pedoman kebijakan dan arahan bagi daerah dalam pelaksanaan pembayaran pajak daerah dan retribusi daerah, sekaligus menetapkan pengaturan untuk menjamin penetapan prosedur umum perpajakan daerah dan retribusi daerah.

Pajak Daerah dan Pajak Nasional, merupakan suatu sistem perpajakan Indonesia, yang pada dasarnya merupakan beban masyarakat sehingga perlu dijaga agar kebijaksanaan tersebut dapat memberikan beban yang adil bagi seluruh masyarakat. Sejalan dengan sistem perpajakan nasional, pembinaan pajak daerah dan retribusi daerah dilakukan secara terpadu dengan pajak nasional. Terutama mengenai obyek dan tarif pajak, sehingga antara Pajak Nasional dengan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, saling melengkapi (Soemitro, 2000:69).

Penyelenggaraan otonomi daerah dipandang perlu menekankan prinsip – prinsip demokrasi, peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan, serta memperhatikan potensi dan keaneka ragaman daerah. Pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan salah satu sumber pendapatan yang sangat penting guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah untuk memantapkan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab.

Jenis Pajak Daerah yang diatur dalam Undang – Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah adalah jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah untuk Provinsi dan jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah untuk Kabupaten/Kota, adapun jenis Pajak Provinsi yaitu sebagai berikut:

1. Pajak Kendaraan Bermotor;
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;

3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
4. Pajak Air Permukaan; dan
5. Pajak Rokok.

Dari jenis – jenis Pajak Daerah tersebut di atas, penerimaan yang memberikan kontribusi cukup besar bagi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Riau adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itulah penulis bermaksud untuk meneliti sampai sejauh mana penerimaan Pendapatan Asli Daerah dari jenis pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor mampu memberikan kontribusi pada Pendapatan Asli Daerah Provinsi Riau dan bagaimana pelaksanaan pembayarannya. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibayar berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

Sedangkan Pelaksanaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor itu sendiri dilaksanakan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dimana dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut dilakukan dengan sistem terpadu bersama pengeluaran STNK, pembayaran SWDKLLJ dan pembayaran BBNKB. Jadi dalam Samsat terdiri dari 3 (tiga) Instansi yaitu Dinas Pendapatan, Kepolisian dan Jasa Raharja.

Sistem pelayanan terpadu tersebut dituangkan dengan Instruksi Bersama Mendagri; Menhankam dan Menkeu, dimana maksud dan tujuan Keputusan Bersama tersebut diatas adalah sebagai berikut :

1. Maksud Petunjuk Lapangan tentang tata cara pemberian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tersebut adalah untuk dijadikan pedoman praktis bagi

setiap pelaksana fungsi teknis Registrasi Identifikasi dibidang pengeluaran STNK; pembayaran PKB / BBN.KB dan SDWKLLJ.

2. Sedangkan Tujuannya adalah untuk keseragaman persepsi dan tindakan petugas pelaksana dalam prosedur dan tata cara pemberian STNK, Pembayaran PKB/BBN.KB dan SWDKLLJ di setiap Kantor Samsat.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang merupakan unsur pelaksana Pemerintah Provinsi di Daerah, dimana salah satu tugas pokoknya adalah melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang pendapatan daerah, dituntut untuk terus mengupayakan pencapaian target dan peningkatan pendapatan secara berkelanjutan guna mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah.

Salah satu upaya untuk meningkatkan pendapatan adalah dengan meningkatkan pelayanan terutama dengan memanfaatkan teknologi dengan tetap memperhatikan koridor-koridor aturan yaitu pada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam Penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ maupun aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman Umum Pelayanan Publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan,

kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana.

Inovasi merupakan suatu hal penting yang harus dimiliki oleh sebuah organisasi pemberi layanan sektor publik. Instansi pemerintah sebagai pemberi layanan dituntut memiliki inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Selama ini masih banyak permasalahan dalam kegiatan dan proses pemberian layanan kepada masyarakat. Beberapa pemerintah daerah berlomba-lomba bersaing dan berupaya memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat. Namun seringkali upaya tersebut masih belum memberikan hasil yang maksimal sehingga pada akhirnya tidak solutif dan terkadang menimbulkan kerumitan dalam proses pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu inovasi yang dilakukan pihak SAMSAT dan guna mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor milik warga masyarakat, Samsat Pekanbaru menyediakan satu unit Bus Samsat Keliling yang selalu berpindah-pindah se-Kota Pekanbaru. Bus layanan Samsat Keliling milik UP Pendapatan Samsat Keliling Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, yang berdasarkan “Peraturan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Riau Nomor 07 Tahun 2014 tentang Pembentukan Unit Pelayanan Pendapatan Samsat Keliling yang diterbitkan pada tanggal 20 Januari 2014”.

Bus Samsat Keliling setiap hari memiliki jadwal yang berbeda untuk melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk diketahui bersama Pelayanan Samsat Keliling ini hanya diperuntukkan bagi pembayaran Pajak Kendaraan Tahunan. Sedangkan Perpanjangan STNK Lima Tahunan hams

dilakukan di kantor Samsat terdekat. Maksud : Mengembangkan Teknologi Informasi Komunikasi sesuai dengan Visi dan Misi yang tertuang dalam Renstra Dinas Pendapatan Provinsi Riau 2006-2010. Tujuan : Meningkatkan mutu pelayanan publik, khususnya pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Manfaat Pelayanan Samsat Keliling :

1. Memberikan kemudahan kepada masyarakat (Wajib Pajak) dalam pengurusan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) setiap tahun, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Santunan Wajib Dana Kecelakaan Lalu-lintas (SWDKLL).
2. Mendekatkan pelayanan kepada Masyarakat atau Wajib Pajak sehingga mengurangi biaya.

Jadwal Waktu Pelayanan :

NO	WAKTU PELAKSANAAN	LOKASI PELAYANAN
1	Senin, 09.00 - 14.00 wib	Mall Ciputra Seraya Jl. Riau
2	Selasa, 09.00 - 14.00 wib	Alam Mayang Jl. Imam Munandar
3	Rabu, 09.00 - 14.00 wib	Mall SKA Jl. Soekarno Hatta
4	Kamis, 08.30 - 13.00 wib	Pasar Tangor Jl. Hangtuh Ujung
5	Jum'at, 08.15 - 11.30 wib	Giant Panam / MTC Jl. H.R Soebrantas
6	Sabtu, 08.30 - 12.30 wib	Pasar Lima Puluh Jl. Sultan Syarif Kasim

Sumber : Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, 2021

- Khusus untuk Car Free Day dilaksanakan pada hari Minggu setiap bulan.
- Samsat Keliling menerima pembayaran PAJAK Kendaraan Bermotor

Roda2 dan Roda4 di seluruh wilayah Kabupaten/Kota di Provinsi Riau (untuk pengesahan 1 Tahun).

- Pelayanan pembayaran pajak kendaraan roda dua dan roda empat ditutup 30 menit sebelum jadwal pelayanan selesai untuk Pembuatan Laporan.

Persyaratan :

1. Identitas /pemilik sah kendaraan (E - KTP).
2. STNK Asli Bukti Pelunasan PKB dan SWDKLL (SKPD) telah divalidasi tahun terakhir.
3. Identitas pada KTP dan STNK Harus sama.

Mobil Samsat keliling hanya khusus melayani pajak tahunan, tidak melayani pajak lima tahunan. Untuk perpanjangan pajak 5 tahun sekali tetap di kantor Samsat terdekat. Adapun jumlah kendaraan khususnya yang roda 2 yang membayar pajak pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel 1.1. Jumlah kendaraan roda dua yang membayar pajak pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Tahun	Kendaraan Roda 2	
		PKB	BBNKB
1.	2019	21.173	22.625
2.	2020	20.688	22.440

Sumber : Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, 2021

Dari tabel diatas diketahui bahwa pada tahun 2019 jumlah kendaraan roda dua yang membayar pajak kendaraan sebanyak 21.173 kendaraan untuk pembayaran bea balik nama kendaraan sebanyak 22.625 kendaraan kemudian tahun 2020 kendaraan yang membayar pajak sebanyak 20.688 kendaraan dan bea

balik nama kendaraan sebanyak 22.440 kendaraan. Untuk mengetahui target dan realisasi PAD Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan Tahun 2019 & 2020 dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel.1.2. Target realisasi penerimaan PKB dan BBNKB kendaraan roda 2 dan kendaraan roda 4 pada sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) pekanbaru selatan tahun 2019 dan 2020 (dalam orang)

Tahun	Kendaraan Roda 2 (dua)			
	Target PKB	Realisasi PKB	Target BBNKB	Realisasi BBNKB
2019	31.958.300.238	24.576.682.645	48.108.772.923.	34.417.556.581
2020	29.437.837.254	22.405.921.402	36.043.447.077	31.449.409.084

Sumber : *Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, 2021*

Dari data tabel 1 dan 2 diatas dapat diketahui bahwa jumlah kendaran bermotor roda 2 dan 4 selama 2 tahun terakhir terjadi peningkatan yaitu pada tahun 2019 untuk kendaraan roda 2 PKB sebanyak 21.173 dan BBNKB sebanyak 22.625, sementara itu untuk kendaraan roda 4 PKB sebanyak 3.313 dan BBNKB sebanyak 933. Sedangkan tahun 2020 untuk kendaraan roda 2 PKB sebanyak 20.688 dan BBNKB sebanyak 22.440, sementara itu untuk kendaraan roda 4 PKB sebanyak 3.655 dan BBNKB sebanyak 910. Pada penelitian ini, peneliti membatasi objek penelitian yaitu penelitian pada kendaraan roda dua. Fenomena yang terjadi saat pemungutan pajak yaitu:

1. Koneksi aplikasi My Samsat ke server kantor induk sering terjadi gangguan dan menyebabkan lamanya proses pelayanan, sehingga tidak dapat memenuhi melayani seluruh wajib pajak yang datang.

2. Lembaran Satuan Kerja Perangkat Daerah (SKPD) yang rentan rusak, sehingga terkadang pengurusan pembayaran pajak kendaraan secara online menjadi terhambat.
3. Masih kurang efektifnya sosialisasi yang dilakukan pihak Samsat tentang inovasi pelayanan ini sehingga tidak banyak masyarakat yang tidak mengetahui jadwal bus Samsat keliling.

Bertolak dari apa yang disampaikan dalam latar belakang tersebut diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan mengangkat judul : **“Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru”**.

1.2. Rumusan Masalah

Berpangkal dari latar belakang diatas serta fenomena/gejala yang telah diuraikan, maka masalah pokok yang ingin penulis teliti adalah:

1. Bagaimana penyelenggaraan pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua melalui layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru.
2. Bagaimana hambatan-hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua melalui layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru.

1.3. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk mengetahui penyelenggaraan pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua melalui layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru.
2. Untuk mengetahui hambatan – hambatan dalam penyelenggaraan pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua melalui layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru.

1.4. Kegunaan Penelitian

Sedangkan kegunaan penelitian ini antara lain :

1. Secara kontribusi, sebagai bahan pertimbangan dan telaah/masalah bagi pihak SAMSAT dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor.
2. Secara praktis, sebagai sumber informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor.
3. Secara teoritis, hasil penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya ilmu pemerintahan dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian-penelitian yang mempunyai kesamaan (guna teoritis).

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIRAN

2.1. Studi Kepustakaan

1. Konsep Ilmu Pemerintahan

Menurut Syafiie (2005:23-24) Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (Eksekutif), pengaturan (legislatif), kepemimpinan dan koordinasi pemerintahan (baik pusat dengan daerah, maupun rakyat dengan pemerintahannya) dalam berbagai peristiwa dan gejala pemerintahan, secara baik dan benar.

Menurut Labolo (2007:24) Pemerintahan sesungguhnya merupakan upaya mengelola kehidupan bersama secara baik dan benar guna mencapai tujuan yang disepakati/diinginkan bersama. Pemerintahan dapat ditinjau dari sejumlah aspek penting seperti kegiatan (dinamika), struktur fungsional, maupun tugas dan kewenangan.

Sedangkan menurut Ndraha (2005:06) Pemerintahan adalah gejala sosial, artinya terjadi dalam hubungan antar anggota masyarakat, baik individu dengan individu, kelompok dengan kelompok, maupun antar individu dengan kelompok.

Pengertian pemerintahan dan pemerintah terdiri dari dua konsep yaitu dalam arti luas dan sempit. Pemerintahan dalam arti luas ialah mencakup semua alat kelengkapan Negara, yang pada pokoknya yang terdiri dari cabang-cabang kekuasaan eksekutif, legislatif dan yudisial atau alat-alat kelengkapan Negara lain yang juga bertindak untuk dan atas nama Negara. Sedangkan pemerintahan dalam

arti yang sempit yaitu aparatur/alat kelengkapan Negara yang hanya mempunyai tugas dan kewenangan/kekuasaan eksekutif saja.

Murtir Jeddawi (2011:9) mengemukakan pemerintahan dalam arti luas dapat dimaknai segala urusan yang dilakukan oleh Negara dalam menyelenggarakan kesejahteraan, memelihara keamanan dan meningkatkan derajat kehidupan rakyat serta dalam menjamin kepentingan Negara itu sendiri (dalam konteks fungsi legislatif, eksekutif dan yudikatif).

Sedangkan Menurut Soemandar (dalam Syafiie, 2005:18) Mengatakan bahwa : sebagai badan penting (*the important body*) dalam rangka pemerintahannya, pemerintah mesti pula memperhatikan ketentraman dan ketertiban umum, tuntutan dan harapan serta pendapat rakyat, kebutuhan dan kepentingan masyarakat, pengaruh-pengaruh lingkungan, pengaturan-pengaturan, Komunikasi, peran serta seluruh lapisan masyarakat dan legitimasi.

Sedangkan menurut C. F. Strong (dalam Syafii, 2005:22) menjelaskan bahwa pemerintahan dalam arti luas adalah mempunyai kewenangan untuk memelihara kedamaian dan keamanan negara, kedalam dan keluar. Oleh karena itu, pertama, harus mempunyai kekuatan militer atau kemampuan untuk mengendalikan angkatan perang, yang kedua, harus mempunyai kekuatan legislatif atau dalam arti pembuatan undang-undang, yang ketiga harus mempunyai kekuatan finansial atau kemampuan untuk mencukupi keuangan masyarakat.

Menurut Munaf (2016:47) pemerintah dalam paradig lama memiliki objek material Negara sehingga pemerintahan berorientasi pada kekuasaan,

namun dalam paradig baru pemerintahan dipandang memiliki objek materialnya masyarakat, sehingga pemerintahan dimaknai sebagai suatu proses menata kelola kehidupan masyarakat dalam suatu pemerintahan/Negara.

Sedangkan menurut Iver dalam Syafiie (2005:22-23) mengatakan pemerintahan itu adalah suatu organisasi dari orang-orang yang mempunyai kekuasaan, jadi ilmu pemerintahan adalah sebagai ilmu tentang bagaimana manusia perintah. Ilmu Pemerintahan adalah ilmu yang mempelajari bagaimana melaksanakan pengurusan (eksekutif), kepemimpinan dan koordinasi secara baik dan benar.

Didalam Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah ditegaskan, bahwa Pemerintahan Daerah dalam penyelenggaraan urusan Pemerintahan memiliki hubungan dengan Pemerintah dan dengan Pemerintah daerah lainnya. Hubungan tersebut meliputi hubungan kewenangan, keuangan, pelayanan umum, pemanfaatan sumber daya alam, dan sumber daya lainnya.

Dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan, pemerintahan menyelenggarakan sendiri urusan atau dapat melimpahkan sebagian urusan pemerintah kepada perangkat pemerintah atau wakil pemerintah didaerah, atau dapat menegaskan kepada pemerintah daerah dan atau pemerintah kecamatan.

Dalam pelaksanaan sistem pemerintahan di Indonesia yang berlandaskan demokrasi, pemerintah tidak akan dapat berjalan sendiri tanpa ada dukungan dari masyarakat. Oleh sebab itu pemerintah dalam hal ini memiliki 3 (tiga) fungsi yang harus dijalankan oleh pemerintah. Rasyid dkk (2000:14) mengemukakan 3 (tiga) fungsi-fungsi tersebut di Indonesia adalah :

1. Fungsi Pengaturan yang dijalankan oleh MPR, Presiden dan DPR. MPR membuat dan merubah UUD, membuat ketetapan-ketetapan MPR dan keputusan-keputusan MPR. Presiden bersama-sama dengan DPR membuat Undang-undang, sementara Presiden sendiri dapat membuat peraturan pemerintah, peraturan pemerintah pengganti Undang-undang yang kedudukannya setara dengan Undang-undang tetapi harus mendapat persetujuan DPR pada sidang berikutnya dan kalau tidak disetujui maka harus dicabut. Disamping itu presiden juga mempunyai hak untuk membuat Keputusan Presiden dan Instruksi Presiden.
2. Fungsi pemberdayaan yang dijalankan oleh pihak Eksekutif/Presiden. Lembaga ini sebagai pemegang wewenang untuk melaksanakan kebijaksanaan yang ada, secara langsung mendorong pemberdayaan masyarakat. Meskipun demikian fungsi yang dilakukan oleh pemerintah ini juga melibatkan MPR, terutama sekali melalui kebijaksanaan-kebijaksanaan yang ada didalam GBHN dan ketetapan-ketetapan lainnya.
3. Fungsi pelayanan sebagaimana halnya dengan fungsi pemberdayaan, lebih banyak dilakukan oleh lembaga Eksekutif/Presiden. Hal ini dikarenakan lembaga ini yang secara langsung berhadapan dengan masyarakat dengan kebijaksanaan - kebijaksanaan yang diimplementasikan.

2. Konsep Kebijakan

Istilah kebijakan atau sebagian orang mengistilahkan kebijaksanaan seringkali disa pengertiannya dengan *policy*. Hal tersebut barangkali dikarenakan sampai saat ini belum diketahui terjemahan yang tepat istilah *policy* ke dalam Bahasa Indonesia.

Dari beberapa pengertian tentang kebijakan yang telah dikemukakan oleh para ilmuwan tersebut, kiranya dapatlah ditarik kesimpulan bahwa pada hakekatnya studi tentang *policy* (kebijakan) mencakup pertanyaan : *what, why, who, where, dan how*. Semua pertanyaan itu menyangkut tentang masalah yang dihadapi lembaga-lembaga yang mengambil keputusan yang menyangkut; isi, cara atau prosedur yang ditentukan, strategi, waktu keputusan itu diambil dan dilaksanakan.

Langkah awal dari perumusan masalah adalah merasakan keberadaan masalah publik yang dibedakan dengan masalah privat. Pendefinisian masalah merupakan tahap penganalisisan dari meta masalah ke masalah substantif. Ketika masalah substantive dapat didefinisikan, maka masalah formal yang lebih rinci dan spesifik dapat dirumuskan. Proses penganalisisan atau perpindahan dari masalah substantif ke masalah formal melalui penspesifikasian masalah yang secara tipikal meliputi pengembangan representasi model matematis formal dari masalah substantif. Implementasi kebijakan merupakan suatu proses dalam kebijakan publik yang mengarah pada pelaksanaan kebijakan. Dalam praktiknya implementasi kebijakan merupakan suatu proses adanya intervensi dari berbagai kepentingan.

Bahwa implementasi kebijakan menyangkut minimal tiga hal yaitu, adanya tujuan atau sasaran kebijakan, adanya aktivitas atau kegiatan pencapaian tujuan dan adanya hasil kegiatan.

Untuk memecahkan, mengurangi atau mencegah terjadinya suatu masalah, diperlukan suatu kebijakan yang diformulasikan dengan mempunyai fungsi dan sasaran tertentu, di mana untuk mencapai tujuan dan sasaran dari kebijakan tertentu diperlukan suatu implementasi dari kebijakan itu sendiri yang merupakan proses lebih lanjut dari tahap formulasi kebijakan hal ini sesuai dengan pendapat (Abidin, 2002: 20).

Banyak pakar menyebutkan bahwa kebijakan pemerintah sebagai kekuasaan mengalokasikan nilai-nilai untuk masyarakat secara keseluruhan. Ini mengandung konotasi tentang kewenangan pemerintah yang meliputi keseluruhan kehidupan masyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya mencakup seluruh masyarakat. Tidak ada suatu organisasi lain yang wewenangnya mencakup seluruh masyarakat kecuali pemerintah. Menurut Carl Friedman mengatakan bahwa yang paling pokok bagi suatu kebijakan adalah tujuan (*goal*), sasaran (*objective*), atau kehendak (*purpose*). Abidin, 2002:20

Menurut Ndraha (2005:493-494), kebijakan yaitu pilihan terbaik dalam usaha untuk memproses nilai pemerintahan yang bersumber pada kearifan pada batas-batas kompetensi aktor atau lembaga yang bersangkutan dan mengikat pertanggung jawaban secara formal, etika, maupun moral serta diarahkan guna menepati pertanggung jawaban aktor pemerintahan dalam lingkungan pemerintahan.

Perbuatan kebijakan merupakan sebuah aktivitas yang diarahkan tujuannya, sebagai yang memiliki ciri tersendiri dari aktivitas fisik dan ekspresif murni, yang bertujuan untuk mempengaruhi prospektif (masa depan) alternatif dalam arah yang dikehendaki (Tangkilisan, 2003:6)

Menurut Koryati (2005:7) mengatakan bahwa secara umum kebijakan dapat dikatakan sebagai rumusan keputusan pemerintah yang menjadi pedoman tingkah laku guna mengatasi masalah publik yang mempunyai tujuan, rencana dan program yang akan dilaksanakan secara jelas.

Kemudian Ibrahim (2004:2) mengemukakan bahwa kebijakan itu adalah prosedur memformulasikan sesuatu berdasarkan aturan tertentu, disebutkan juga bahwa kebijaksanaan itu bentuknya nyata (praktis) dari kebijakan.

Kebijakan publik menurut Dwijowijoto (2008:58) adalah keputusan yang dibuat oleh Negara, khususnya pemerintah, sebagai strategi untuk merealisasikan tujuan Negara yang bersangkutan. Kebijakan publik adalah strategi untuk mengantar masyarakat pada masa awal, memasuki masyarakat pada masa transisi, untuk menuju pada masyarakat yang dicita-citakan.

Menurut friedrick dalam Dwijowijoto (2008:53) mendefenisikan kebijakan sebagai serangkaian tindakan yang diusulkan seseorang, kelompok, atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, dengan ancaman dan peluang yang ada kebijakan yang diusulkan tersebut ditujukan untuk memanfaatkan potensi sekaligus mengatasi hambatan yang ada dalam rangka mencapai tujuan tertentu.

Menurut Thomas dalam Dwijowijoto (2008:54) Kebijakan publik adalah sebagai segala sesuatu yang dikerjakan pemerintah, mengapa mereka melakukan hasil yang membuat sebuah kehidupan bersama tampil berbeda.

Kebijakan publik menurut Dwijowijoto (2008:59) dibagi menjadi dua, yaitu :

1. Regulatif versus Deregulatif : kebijakan yang menetapkan hal-hal yang dibatasi dan hal-hal yang dibebaskan dari pembatasan-pembatasan.
2. Alokatif versus distributif : kebijakan yang berkenaan dengan anggaran atau keuangan publik.

Kita melihat bahwa ada empat kegiatan pokok yang berkenaan dengan kebijakan publik, yaitu :

1. Perumusan kebijakan
2. Implementasi kebijakan
3. Evaluasi kebijakan
4. Revisi kebijakan yang merupakan perumusan kembali dari kebijakan.

Menurut Easton Kebijakan Pemerintah adalah “Kewenangan untuk mengalokasikan nilai-nilai bagi masyarakat secara menyeluruh, berarti yang berwenang mengatur secara menyeluruh kepentingan masyarakat adalah pemerintah, dalam Lubis (2007:8)

Sedangkan menurut Nugroho (2004:101) bahwa perumusan kebijakan adalah inti dari kebijakan publik yang dilihat dari kebijakan publik yang ditujukan untuk melakukan intervensi terhadap kehidupan publik untuk meningkatkan

kehidupan publik itu sendiri yang dinilai dari ketersediaan kemampuan sumber daya manusia.

Dengan demikian dapat disimpulkan berdasarkan pendapat diatas bahwa yang disebut kebijakan pemerintah adalah suatu formulasi berupa keputusan tetap yang dikeluarkan pemerintah dan berlaku umum untuk mempengaruhi tujuan sesuai dengan arah yang dikehendaki, demi kepentingan publik.

3. Konsep Manajemen Pemerintahan

Menurut Prajudi dalam Syafiie (2007:268), manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan daripada semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan, diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu prapta atau tujuan kerja tertentu.

Menurut Haiman dalam Manullang (2004:1) manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Terry dan Rue (2001:9) adalah sebagai berikut:

- a. *Planning* (perencanaan)
- b. *Organizing* (oraganisasi)
- c. *Staffing* (kepegawaian)
- d. *Motivating* (motivasi)
- e. *Controlling* (pengawasan)

Sedangkan menurut The Liang Gie dalam Zulkifli (2005 : 28) fungsi manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Perencanaan
- b. Pembuat Keputusan
- c. Pengarahan
- d. Pengorganisasian
- e. Penyempurnaan

Menurut Salam (2007:176) manajemen pemerintahan adalah upaya instansi pemerintah untuk mengelola negara agar tercapai ketertiban, kesejahteraan, dan kemakmuran Negara.

Manajemen Pemerintahan Daerah di Indonesia dilandasi oleh Undang-Undang Dasar 1945 yang memberikan hak otonomi yang luas, nyata, dan bertanggungjawab. Hal ini diperkuat oleh ketetapan MPR Nomor XV/MPR/1998 tentang penyelenggaraan Otonomi Daerah yang berisikan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya Nasional yang berkeadilan serta perimbangan keuangan pusat dan daerah dalam rangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Menurut Soekarno (1986 : 70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja yang harus menjalankan.
- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan

rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.

- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan, dan dikomandokan.

4. Konsep Inovasi

Inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yaitu: mengemukakan lima karakteristik inovasi, yaitu: Keunggulan Relatif (*relative advantage*), Kesesuaian (*compatibility*), Kerumitan (*complexity*), Kemampuan diuji cobakan (*trialability*), dan Kemampuan diamati (*observability*).

Tipologi Inovasi disektor public menurut Halvorsen (dalam Suwarno, 2008) adalah a new or improved service (pelayanan baru atau pelayanagn yang diperbaiki). Administrasi inovasi penggunaan instrument kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan, sistem inovasi adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sitem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi. Dan inovasi Incremental adalah inovasi yang terjadi untuk membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suati proses atau layanan yang ada.

Inovasi menurut Evert M. Rogers dalam suwarno (2008;9) adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi.

Inovasi menurut Ellitan dan Anatan (2009;36) adalah sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencangkup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide, atau proses baru.

Menurut Said (2007;27) inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru daam lingkup kerja di instansi.

Menurut Susanto (2010;158), Inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefenisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.

Hamsel dalam Ancok (2010;34) mengartikan inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan.

Inovasi menurut West dan Far dalam Ancok (2012) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas.

Albury (2003) secara sederhana mendefenisikan Inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru

yang bermanfaat. Inovasi dengan sifat kebaruan harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru dari Inovasi tidak akan berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya.

Menurut Tri Widodo W. Utomo, inovasi bukan sekedar ada tidaknya kemanfaatan dari inisiasi perubahan dan kebaruan dalam proses perubahan. Namun di dalam inovasi harus mampu menginisiasi perubahan dan memberikan solusi pada permasalahan, serta memiliki kompatibilitas dengan sistem yang ada di luar dirinya, serta harus berkesinambungan dan dapat direplikasi (Tri Widodo W. Utomo, 2014).

Menurut Damanpour dalam Yogi Suwarno Inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Menurut Rina Mei Mirnasari (2013) mengartikan inovasi didalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi, dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Menurut Mulgan dan Albury Dalam Muluk mengatakan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, layanan, metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

5. Konsep Pelayanan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Moenir (2002:12) mengatakan pelayanan umum adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab

melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

Kelambanan pelayanan umum tidak hanya disebabkan oleh kurang baiknya cara pelayanan ditingkat bawah. Ternyata masih banyak faktor yang mempengaruhi begitu buruknya tata kerja dan birokrasi. Sudah menjadi rahasia umum bahwa dikantor-kantor pemerintah kita akan melihat banyak pegawai yang datang kekantor hanya untuk mengisi absensi, mengikuti apel pagi, apel siang, sementara pekerjaan-pekerjaan yang harus diselesaikan tepat waktu.

Kecendrungan lain yang melekat didalam birokrasi adalah kurang diperhatikannya asas keterjangkauan dan pemerataan dalam pelayanan. Secara normatif birokrasi seharusnya memihak kepada golongan miskin atau kelompok-kelompok pinggiran karena merekalah yang perlu dibantu untuk ikut menikmati hasil-hasil pembangunan. Pelayanan yang mudah dan murah merupakan hal yang esensial bagi mereka karena dilihat dari kondisi ekonomis mereka tidak mungkin mendapatkan pelayanan kesejahteraan sosial yang mahal. Sangat disayangkan bahwa dalam kenyataan kita justru melihat bahwa aparatur-aparatur birokrasi cenderung menghindari kelompok miskin karena mereka tidak ingin kehilangan klien-klien yang telah mengutungkan posisi mereka.

Bentuk organisasi Birokrasi yang diharapkan memiliki daya tangkap yang baik terhadap kepentingan-kepentingan umumdalam bentuk-bentuk organis-adaptif. Menurut Hidayat dan Suherliy (dalam Kumorotomo,2001:49), ciri-ciri yang terdapat dalam struktur yang organis-adaptif antara lain :

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa

2. Bersifat kreatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*Long tern fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

Untuk mendapatkan pelayanan yang baik dari para aparatur pemerintahan khususnya pelayanan berupa pengurusan perizinan dan non perizinan merupakan suatu hak masyarakat. Oleh karena kegiatan pelayanan itu menyangkut pemenuhan suatu hak dan kewajiban maka hak itu melekat pada setiap orang. Jadi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat hendaknya tanpa pandang bulu. Karena setiap orang mendapat pelayanan yang baik dari pada aparatur pemerintahan yang ada disetiap instansi-instansi birokrasi.

Menurut Moenir (2002:40-41) banyak kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai khususnya dalam pengurusan perizinan dan non perizinan yang didapat oleh masyarakat antara lain dikarenakan tidak/kurang adanya kesadaran terhadap tugas/keajiban yang menjadi tanggung jawabnya. Akibatnya mereka bekerja dan melayani seenaknya (*santai*), padahal orang yang menunggu hasil kerjanya sedang gelisah. Akibat wajar dari ini ialah tidak adanya disiplin kerja. Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang 'remeh' dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.

2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

1. Pelayanan kemudahan dalam pengurusan kepentingan atau mendapatkan perlakuan yang sama dalam pengurusan suatu kepentingan.
2. Mendapatkan pelayanan yang wajar.
3. Pelayanan yang merata dan sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama.
4. Pelayanan yang diberikan tanpa memandang status atau kedudukan seseorang. (Syafuruddin, 1999:43)

Selain itu menurut Moenir (2002:41) sebagai pihak yang ingin memperoleh pelayanan yang baik dan memuaskan maka perwujudan pelayanan yang didambakan adalah :

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.
2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.

4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat ada rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu tujuan dari public service. Kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif oleh masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan baik secara langsung maupun tidak langsung.

Pelayanan pemerintah terhadap masyarakat menurut Ateng Syafruddin (1999:43) terpenuhi apabila yang diberikan oleh pemerintah kepada mereka sesuai dengan apa yang mereka harapkan selama masyarakat menghendaki pembuatan Kartu Tanda Penduduk, Kartu Keluarga dan surat lainnya dikerjakan dalam waktu yang singkat dan biaya yang relatif murah serta mutu yang lebih baik, maka masyarakat akan puas. Tetapi apabila pembuatannya dikerjakan berlarut-larut dan biaya yang dikeluarkan cukup tinggi atau tidak transparan, kemudian mutu surat izin tersebut buruk dan tidak bias dibaca, maka masyarakat tidak akan puas.

6. Konsep Pelayanan Publik

Davidow dalam Waluyo (2007:127) mendefinisikan pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Sedangkan menurut Boediono (2003: 60), pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu

yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Menurut Nurman (2015:17), pelayanan public dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan, asa dan tata cara yang telah ditetapkan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan aparatur Negara (Men-PAN) No.81 tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Baan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barabg atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, dinyatakan pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Menurut Nurmandi (1999: 14) Pelayanan publik mempunyai beberapa ciri yaitu :

- a. Tidak dapat memilih konsumen, artinya setiap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan harus diperlakukan secara baik

- b. Peranannya dibatasi oleh undang-undang, artinya dalam menjalankan tugas melayani kepentingan masyarakat, tetap ada norma, aturan dan ketentuan yang menjadi batas dan dasar.
- c. Politik menginstitutionalkan konflik, artinya berbagai konflik dan permasalahan yang terjadi sering merupakan dampak dari politik.
- d. Pertanggungjawaban yang kompleks, karena mengatasnamakan negara maka dalam pelayanan publik ada berbagai prosedur yang tetap harus dijalankan.
- e. Sangat sering diteliti.
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi.
- g. Tujuan atau output sulit diukur atau ditentukan.

Dalam UU RI No 25 tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

- a. pelaksanaan pelayanan;
- b. pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. pengelolaan informasi;
- d. pengawasan internal;
- e. penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. pelayanan konsultasi

7. Asas Pelayanan Publik

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) sebagai berikut:

a. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

b. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.

f. Keseimbangan Hak dan

Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi empat kelompok. Adapun empat kelompok tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya

status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen ini antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Pernikahan, Akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih, dan sebagainya.
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pada masa sekarang ini, telah terjadi berbagai perkembangan paradigma tentang pelayanan publik. Dalam konteks perkembangan Ilmu Administrasi Publik, terdapat tiga aliran atau periode yaitu *The Old Publik Administration*, *New Publik Managemant* dan *The New Pulic Service*. *The Old Publik Administration* menempatkan masyarakat sebagai klien yang tidak mempunyai kekuatan (powerless) sehingga harus patuh terhadap semua ketentuan birokrasi. (Mardiasmo, 2003:6). Secara tegas *The New Pulic Service* menyodorkan doktrin baru dalam Studi Administrasi Publik yaitu :

- a. Melayani warganegara, bukan konsumen.

- b. Mengutamakan kebutuhan publik.
- c. Nilai-nilai kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan.
- d. Berfikir strategis, bertindak demokratis.
- e. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan hal yang sederhana.
- f. Lebih melayani daripada mengarahkan.
- g. Mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan, bukan sekedar mengejar produktivitas. (Denhardt & Denhardt, 2003).

8. Konsep Kinerja Pelayanan Publik

Keban dalam Nasir (2009:26) menjelaskan bahwa kinerja (performance) dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian hasil atau *“the degree of accomplishment”* atau dengan kata lain kinerja adalah tingkat pencapaian tujuan organisasi. Selanjutnya dikemukakan bahwa dalam instansi pemerintah khususnya penilaian kinerja sangat berguna untuk menilai kuantitas, kualitas dan efisiensi pelayanan, memotivasi para birokrat pelaksana, memonitor para kontraktor, menyesuaikan budget, mendorong pemerintah agar lebih memperhatikan kebutuhan masyarakat yang dilayani dan menuntun perbaikan dalam pelayanan publik.

Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multidimensional (Dwiyanto dalam Nasir, 2009:8), menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut:

a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut.

b. Kualitas Layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat.

c. Responsivitas

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi.

d. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya.

e. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mangacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya haru mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target.

9. Pajak

a. Pengertian Umum Pajak

Secara umum pengertian pajak adalah pemindahan harta atau hak milik kepada pemerintah dan digunakan oleh pemerintah untuk pembiayaan pembangunan negara yang berdasarkan peraturan yang berlaku sehingga dapat dipaksakan.

Undang – Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi

wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut Retribusi, adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan.

Meskipun beberapa jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah sudah ditetapkan oleh Undang – Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, maka Daerah Provinsi, Kabupaten / Kota diberi peluang dalam menggali potensi sumber – sumber keuangan dengan menetapkan jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, selain yang telah ditetapkan dalam Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah tersebut diatas dan disesuaikan dengan aspirasi masyarakat daerah yang bersangkutan.

Definisi atau pengertian pajak menurut Rochmat Soemitro (2005:8) Dalam bukunya “Hukum Pajak”, yaitu : “Pajak adalah peralihan kekayaan dari pihak rakyat kepada kas negara untuk membiayai pengeluaran rutin dan surplusnya digunakan untuk *Public Saving* yang merupakan sumber utama untuk membiayai *Public Investment*.”

Menurut S.J.Djajadiningrat (2009:3)dalam bukunya “Perpajakan Teori Dan Kasus”, mendefinisikan : “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai

hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

Sedangkan menurut P.J. Andriani (2005:2) dalam bukunya “Perpajakan Indonesia”, menyatakan bahwa : “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan), yang terutang untuk yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah”.

b. Subjek Dan Objek pajak

Menurut Erly Suandy (2008:33) dalam bukunya “Hukum Pajak”, pengertian subjek dan objek pajak secara umum adalah : “Subjek pajak adalah pihak-pihak (orang maupun badan) yang akan dikenakan pajak, sedangkan objek pajak adalah segala sesuatu yang akan dikenakan pajak.”

Dari pengertian di atas jelas bahwa subjek pajak itu menyangkut orang perorangan atau badan sebagai sasaran pajak, sedangkan objek pajak menyangkut segala sesuatu yang akan menjadi target dikenakannya pajak.

c. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak, yaitu :

1. Fungsi Budgeter

Pajak sebagai sumber dana bagi pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang bersifat rutin.

2. Fungsi Regulered

Pajak sebagai alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan pembangunan dalam bidang sosial dan ekonomi

d. Jenis-Jenis Pajak

Jenis Pajak Daerah yang diatur dalam Undang – Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah adalah jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah untuk Provinsi dan jenis Pajak Daerah dan Retribusi Daerah untuk Kabupaten/Kota, adapun jenis Pajak Provinsi yaitu sebagai berikut:

1. Pajak Kendaraan Bermotor;
2. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
3. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
4. Pajak Air Permukaan; dan
5. Pajak Rokok.

Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau Badan yang memiliki Kendaraan Bermotor. Dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok:

- a. Nilai Jual Kendaraan Bermotor; dan
- b. bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor.

Menurut Resmi (2003:6) menyatakan bahwa pembagian pajak dapat dilakukan berdasarkan :

- a. Berdasarkan Sifat
- b. Berdasarkan Golongan
- c. Berdasarkan Wewenang Pemungut

Pembagian pajak berdasarkan sifat dibagi menjadi dua yaitu Pajak Langsung dan Pajak Tidak Langsung, berdasarkan golongan terbagi pula menjadi dua yaitu Pajak Pusat dan Pajak Daerah.

a. Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan pada keadaan pribadi subjek pajak. Contoh : Pajak Penghasilan (PPH)
2. Pajak Objektif yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan pada objeknya baik berupa benda, keadaan, perbuatan atau peristiwa yang mengakibatkan timbulnya kewajiban membayar pajak tanpa memperhatikan keadaan pribadi subjek pajak maupun tempat tinggal. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai (PPN) dan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB)

b. Menurut Golongannya

1. Pajak Langsung, yaitu pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak dan tidak dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Penghasilan
2. Pajak tidak Langsung, yaitu pajak yang pada akhirnya dapat dibebankan atau dilimpahkan kepada orang lain. Contoh : Pajak Pertambahan Nilai.

c. Menurut Lembaga Pemungutannya

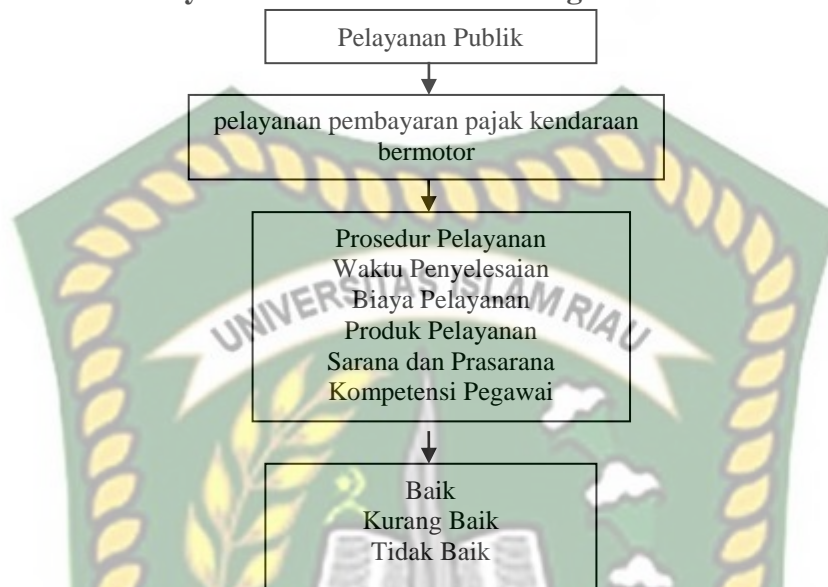
1. Pajak Negara (Pusat) yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Pusat dan digunakan untuk membiayai rumah tangga negara. Contoh : PPh, PPN, PPN BM, PBB dan Bea Materai
2. Pajak Daerah yaitu pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah

2.2. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian **“Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru”** kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian.

Dari penjelasan diatas, dapat diambil kesimpulan untuk dijadikan kerangka pikiran bahwa ada beberapa faktor yang mempengaruhi pelaksanaan yaitu objek dan subjek pajak kendaraan bermotor, tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Untuk lebih jelas, teori yang dijadikan indicator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

Gambar II.1. Kerangka Pikiran Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru



Sumber : Data Modifikasi Peneliti, 2021

2.3. Konsep Operasional Variabel

Untuk menghindari pemahaman yang berbeda tentang konsep-konsep yang digunakan dalam penelitian ini, maka dikemukakan konsep sebagai berikut :

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan..
2. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan merupakan tempat pengurusan serta pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Pajak Daerah dan Pajak Nasional, merupakan suatu sistim perpajakan Indonesia, yang pada dasarnya merupakan beban masyarakat sehingga perlu dijaga agar kebijaksanaan tersebut dapat memberikan beban yang adil bagi seluruh masyarakat.

4. Pembayaran yaitu jumlah nominal yang diserahkan atau diberikan pada instansi terkait dengan tujuan tertentu.
5. Posedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
6. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
7. Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
8. Produk pelayanan merupakan hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
9. Sarana dan Prasarana yang disediakan untuk pelayanan yang memadai memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
10. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

2.4. Operasional Variabel

Untuk memudahkan arah penelitian ini yang terdiri dari satu variabel dengan enam indikator ini, maka dilakukan operasional variabel yang tertuang pada tabel disamping ini :

Tabel II.2 Konsep Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Skala	
1	2	3	4	5	
<p>Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Moenir (2010:26)</p>	<p>Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru</p>	1. Prosedur Pelayanan	<p>a. Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran pajak</p> <p>b. Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat</p> <p>c. Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat</p>	<p>Baik Kurang Baik Tidak Baik</p>	
		2. Waktu Penyelesaian	<p>a. Memberikan pelayanan dengan cepat</p> <p>b. Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi</p> <p>c. Waktu penyelesaian pembayaran pajak yang tepat waktu</p>		<p>Baik Kurang Baik Tidak Baik</p>
		3. Biaya Pelayanan	<p>a. Kesamaan harga yang diberikan</p> <p>b. Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan</p> <p>c. Kemudahan melakukan transaksi pembayaran</p>		

1	2	3	4	5
		4. Produk Pelayanan	a. Pelayanan yang sama pada semua masyarakat b. Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat c. Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		5. Sarana dan Prasarana	a. Kebersihan & kenyamanan ruang tunggu. b. Kebersihan ruang kerja. c. Kelengkapan peralatan. d. Sarana parkir	Baik Kurang Baik Tidak Baik
		6. Kompetensi Pegawai	a. Kenyamanan yang diberikan pegawai. b. Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai c. Kesopanan pegawai d. Keterampilan dalam memberikan informasi	Baik Kurang Baik Tidak Baik

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

2.5. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui **penyelenggaraan pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua melalui layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru**, maka dilakukan pengukuran terhadap masing-masing indikator sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan prosedur pelayanan dengan baik atau berada \geq 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan prosedur pelayanan dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan prosedur pelayanan dengan tidak baik atau berada \leq 1-33%

b. Waktu Penyelesaian dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan waktu penyelesaian dengan baik atau berada \geq 67-100%

Kurang Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan waktu penyelesaian dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan waktu penyelesaian dengan tidak baik atau berada $\leq 1-33\%$

c. Biaya Pelayanan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan biaya pelayanan yang sama dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$

Kurang Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan biaya pelayanan yang sama dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan biaya pelayanan yang sama dengan tidak baik atau berada $\leq 1-33\%$

d. Produk Pelayanan dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling Selatan memberikan produk pelayanan dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$

Kurang Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan produk pelayanan dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan produk pelayanan dengan tidak baik atau berada $\leq 1-33\%$

e. Sarana dan Prasarana dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$

Kurang Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan tidak baik atau berada $\leq 1-33\%$

f. Kompetensi Pegawai dikatakan :

Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling berkompetensi dengan baik atau berada $\geq 67-100\%$

Kurang Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling berkompetensi dengan kurang baik atau berada 34-66%

Tidak Baik : Apabila pegawai Mobil Samsat Keliling berkompetensi dengan tidak baik atau berada $\leq 1-33\%$

Sedangkan untuk pengukuran variable adalah sebagai berikut :

Baik : Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai berada pada nilai $\geq 67-100\%$

- Kurang Baik : Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai berada pada nilai 34-66%
- Tidak Baik : Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai berada pada nilai $\leq 1-33\%$



BAB III

METODE PENELITIAN

Untuk memperoleh data-data yang benar dan lengkap, maka metode-metode yang penulis gunakan dalam mengumpulkan serta membahas hasil penelitian ini adalah :

3.1. Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan tipe deskriptif analisis yaitu tipe penelitian yang menggambarkan mengenai variabel yang diteliti dalam penelitian. Menurut Kountur (2005;105) yang mengatakan bahwa penelitian deskriptif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran atau uraian atas suatu keadaan sejelas mungkin tanpa ada perlakuan terhadap obyek yang diteliti. Kemudian melalui pendekatan kuantitatif (Sugiono, 2010:7), yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar diperoleh gambaran yang jelas.

3.2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini penulis lakukan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, dengan alasan pemilihan lokasi penelitian karena berdasarkan survey Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan merupakan unit pelayanan umum Kota Pekanbaru yang melayani pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3.3. Populasi dan Sampel

Populasi adalah kumpulan objek atau elemen yang terdapat dalam suatu penelitian sebagai sasaran untuk mendapatkan dan mengumpulkan data. Populasi yang dimaksud tersebut yaitu seluruh pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dan masyarakat dan sekaligus dijadikan sampel dalam penelitian ini. Adapun populasi dan sampel dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

Tabel III.1 Populasi dan Sampel pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Jenis Populasi	Jumlah		%
		Populasi	Sampel	
1.	Kepala Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	1	1	100%
2.	Pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	37	5	15%
3.	Masyarakat pembayar pajak kendaraan bermotor roda dua (2)	22.440	50	20%
Jumlah		22.573	56	

Sumber : Data Penelitian, 2021

3.4. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan menggunakan teknik purposive sampling, sedangkan untuk masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus dan membayar pajak kendaraan bermotor menggunakan teknik acidental sampling, yaitu mengambil responden sebagai

sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data

3.5. Jenis dan Sumber Data

Guna memperoleh data yang dibutuhkan, maka penulis membagi kedalam dua bagian yaitu :

- a. Data Primer adalah data yang belum jadi dan diperoleh langsung dilapangan yang menggunakan sumber informasi utama guna memperoleh jawaban dari permasalahan :
 1. Identitas responden
 2. Prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, saran dan prasarana dan kompetensi pegawai.
 3. Hambatan-hambatan dalam evaluasi pelaksanaan pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan
- b. Data Sekunder adalah data yang diperoleh dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dan melalui riset kepustakaan meliputi :
 1. Gambaran umum Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan
 2. Jumlah pegawai
 3. Tingkat pendidikan pegawai
 4. Umur pegawai

3.6. Teknik Pengumpulan Data

a. Kuesioner

Yaitu dengan memberikan beberapa daftar pertanyaan berikut dengan alternatif jawaban yang disebarkan kepada masyarakat yang dijadikan sampel, setelah diisi/dijawab kuisisioner tersebut dikembalikan kepada peneliti sehingga dapat penulis ketahui apa yang terjadi dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan.

b. Observasi

Yaitu melakukan pengamatan langsung ke lokasi penelitian. Dengan observasi penulis dapat mengetahui langsung kejadian sesungguhnya di lapangan.

c. Dokumentasi

Yaitu adalah mengumpulkan data dengan cara mengalir atau mengambil data-data dari catatan, dokumentasi, administrasi yang sesuai dengan masalah yang diteliti. Dalam hal ini dokumentasi diperoleh melalui dokumen-dokumen atau arsip-arsip dari lembaga yang di teliti.

3.7. Teknik Analisis Data

Analisis data yang digunakan adalah melalui pendekatan kuantitatif, yaitu menjawab dan memecahkan masalah-masalah dengan melakukan pemahaman dan pendalaman secara menyeluruh dan utuh dari objek yang diteliti agar di peroleh gambaran yang jelas.



3.8. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2. Tabel Jadwal Waktu Penelitian Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Melalui Layanan Mobil Samsat Keliling Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2021 – 2022																				Ket.				
		Novemb er				Desember				Januari				Februari				Maret					April			
		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	Persiapan dan penyusunan UP	x	x	x	x	x	x																			
2	Seminar UP						x	x	x	x																
3	Perbaikan UP										x	x														
4	Perbaikan daftar kuisisioner													x												
5	Pengurusan rekomendasi penelitian (riset)													x	x											
6	Penelitian Lapangan															x										
7	Penelitian dan analisis data															x	x									
8	Penyusunan laporan Peneltian (Skripsi)																	x								
9	Konsultasi Perbaikan Skripsi																		x	x						
10	Ujian Skripsi																					x				
11	Refisi dan Pengesahan skripsi																						x	x		
12	Penggandaan serta Penyerahan skripsi																								x	

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

Pekanbaru merupakan Ibu Kota Propinsi Riau. Pada waktu itu berupa dusun yang bernama : Dusun payung sekaki yang terletak ditepi sungai siak di seberang pelabuhan yang ada sekarang.

Sewaktu pendudukan jepang, Pekanbaru menjadi, *Gun* yang di pakai oleh Gun Cho dan tempat kedudukan Riau *SYUTJOUKANG*. Akhirnya pemerintahan Republik Indonesia berubah status menjadi : Hermente pekanbaru ibu Kota keresidenan Riau berdasarkan ketetapan Gubernur Sumatera di Medan Nomor 103 tanggal 01 Mei tahun 1946.

1. Kota kecil berdasarkan Undang-Undang RI Nomor 01 Tahun 1975.
2. Kota berdasarkan Undang- Undang RI Nomor 05 Tahun 1974.

Pekanbaru merupakan sebuah kota yang terletak di tengah-tengah Pulau Sumatera. Posisi sangat mendukung untuk menjadikan Pekanbaru sebagai sebuah kota transit baik dari maupun menuju kota-kota lain. Dengan Bujur Timur yang terletak pada titik 101- 36 dan 0-35 Lintang Utara, menjadikan pekanbaru sebagai daerah yang memiliki ketinggian 5-10 meter dari permukaan laut.

Berdasarkan peraturan pemerintah Nompr 19 tahun 1987 luas Kota Pekanbaru dikembangkan dari 62,96 Km dengan 8 Kecamatan, 36 Kelurahan dan 9 Desa.

Pembagian ini juga diperkuat dengan dikeluarkannya Undang-undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan. Namun berdasarkan Perda Nomor. 3 Tahun 2003 beberapa kecamatan di Pekanbaru kembali dimekarkan. Kecamatan yang dimekarkan itu antara lain, Kecamatan Payung sekaki yang merupakan pemekaran dari kecamatan Tampan, kecamatan Tenayan Raya dan Marpoyan Damai yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Bukit Raya, Kecamatan Rumbai Pesisir yang merupakan pemekaran dari Kecamatan Rumbai. Adapun luas keseluruhan dari kota Pekanbaru mencapai 632,36 Km². Dan untuk mengetahui secara rinci luas dari pada masing-masing kecamatan di Daerah kota Pekanbaru ini maka dapat dilihat melalui tabel berikut:

Tabel IV.1 Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan

NO	KECAMATAN	LUAS (KM)	Persentase (%)
1	Pekanbaru kota	2,26	0,36
2	Senapelan	6,65	1,05
3	Sukajadi	5,10	0,81
4	Limapuluh	4,04	0,64
5	Sail	3,26	0,52
6	Rumbai	105,23	16,64
7	Rumbai pesisir	96,75	15,30
8	Bukit Raya	94,56	14,96
9	Tenayan Raya	108,84	17,21
10	Marpoyan Damai	89,86	14,21
11	Tampan	63,08	9,98
12	Payung sekaki	52,63	8,32
JUMLAH		632,26	100,00

Sumber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2020

Dari uraian diatas terlihat bahwa Kecamatan terluas didaerah kota Pekanbaru adalah Kecamatan Km² sedangkan Kecamatan terkecil dan Tersempit adalah Kecamatan Pekanbaru Kota dengan Luas Wilayahnya 2,26 Km.

Dengan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang cukup padat serta perkembangan pembangunan yang sangat cepat maka di perlukan pendidikan untuk menggerakkan laju pembangunan tersebut. Pendidikan memegang peranan yang sangat penting terhadap perkembangan dan kemajuan yang membicarakan disiplin keilmuan formal sekotetapi di dalam pendidikan terkandung muatan berbagai pemahaman yang esensial akan seluruh tata kehidupan manusia.

Pertumbuhan penduduk kota pekanbaru merupakan salah satu hal yang patut mendapat perhatian. Sebagai salah satu kota metropolitan, Pekanbaru menjadi tujuan masyarakat luar daerah untuk mencari peruntungan. Hal ini terkadang menimbulkan beberapa masalah seperti pengangguran dan perumahan, yang kemudian menimbulkan peningkatan angka kriminalitas. Diperkirakan jumlah penduduk kota pekanbaru untuk saat ini berjumlah sekitar 847,378 jiwa yang tersebar pada 12 kecamatan, seperti diuraikan pada tabel dibawah ini :

Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Kecamatan

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
1.	Pekanbaru kota	33.011	3.90 %
2.	Senapelan	36.127	4.26 %
3.	Sukajadi	86.025	10.15%
4.	Limapuluh	63.182	7.46 %
5.	Sail	27.108	3.20 %
6.	Rumbai	44.109	5.20 %
7.	Rumai pesisir	20.253	2.39 %
8.	Bukit Raya	103.801	12.25%
9.	Tenayan Raya	153.556	18.12%
10.	Marpoyan Damai	130.078	15.35%
11.	Tampan	81.931	9.67 %
12.	Payung sekaki	68.206	8.05 %
JUMLAH		847.387	100%

Sumber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2020

Dari tabel diatas tampak bahwa penduduk terdapat diwilayah kecamatan Tenayan Raya dengan jumlah penduduk 847.378 jiwa atau sekitar 18,12 % dari jumlah keseluruhan dari jumlah penduduk. Sedangkan kecamatan dengan penduduk terkecil adalah kecamatan Rumbai Pesisir yaitu 20.253 jiwa atau sekitar 2,39 % dari jumlah keseluruhan penduduk kota pekanbaru. Namun demikian karena wilayah kecamatan Pekanbaru relatif kecil maka kecamatan ini menjadi kecamatan terdapat penduduknya di kota Pekanbaru dibandingkan Kecamatan lainnya.

Berikut disertakan pula jumlah pemeluk agama dari penduduk Kota Pekanbaru, yang mempunyai keterkaitan erat dengan tingkat kriminalitas di pekanbaru. Dengan agama pada dasarnya seorang manusia dapat mengendalikan dirinya dari kejahatan. Berikut tabel agama resmi yang diberlakukan di Kota Pekanbaru:

Tabel IV.3 Jumlah Agama Resmi Dan Penganutnya Di Daerah Kota Pekanbaru

No	Kecamatan	Jumlah Penduduk	Persentase (%)
1.	Islam	731.803	86.36
2.	Kristen Katolik	43.471	5.31
3.	Kristen Protestan	54.911	6.48
4.	Hindu	4.322	0.51
5.	Budha	12.880	1.52
JUMLAH		847.387	100.00

Suber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2020

Dari tabel diatas dapat disimpulkan bahwa islam adalah agama yang paling banyak dianut penduduk di Kota Pekanbaru. Hal ini terlihat dari jumlah penduduk Keseluruhan yaitu 847.387 jiwa, sebanyak 731.803 jiwa merupakan

pemeluk Agama Islam, selebihnya pemeluk agama Kristen Protestan, Kristen Katolik Budha dan Hindu.

Dalam upaya menjamin kelangsungan hidup diri dan keluarga, masyarakat Kota Pekanbaru telah berusaha memenuhi kebutuhan itu sebagai tujuan yang asasi bagi setiap individu dengan bekerja atau berusaha pada berbagai faktor, sesuai dengan kemampuan dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing individu.

Peluang usahapun semakin bertambah pula seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Tapi lapangan kerja yang tersedia tidak sebanding dengan semakin lajunya angka pertambahan penduduk, sehingga banyak yang tidak mendapat pekerjaan yang pada akhirnya banyak terjadi pengangguran, terlebih lagi peluang kerja yang ada hanya membutuhkan orang-orang yang terpilih.

Dengan adanya bidang usaha atau sektor usaha yang beraneka ragam telah menyebabkan komposisi mata pencaharian masyarakat Kota Pekanbaru yang heterogen, terpencar dalam berbagai sektor pekerjaan. Hal ini sesuai dengan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing individu atau bakat dan kemampuan yang ada pada diri seseorang.

Bagi anggota masyarakat yang tidak memiliki mata pencaharian atau pekerjaan besar, kemungkinan untuk melakukan perbuatan kejahatan tindak pidana jika di bandingkan dengan orang yang memiliki pekerjaan atau mata pencaharian yang tetap.

Dari data yang di peroleh, dapat dinyatakan bahwa dari berbagai macam bidang sektor mata pencaharian penduduk kota pekanbaru, sektor perdagangan mendominasi mata pencaharian masyarakat pekanbaru.

Hal tersebut menggambarkan bahwa jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang hidup dari industri relative cukup besar. Semakin berkembangnya industri-industri di kota Pekanbaru merupakan upaya untuk mencapai sasaran pembangunan ekonomi nasional, dimana industri memegang peranan penting dan menentukan, dan oleh karenanya perlu dikembangkan secara seimbang dan terpadu dengan meningkatkan peran serta masyarakat secara aktif serta mendayagunakan secara optimal seluruh sumber daya alam, sumber daya manusia dan dana yang telah tersedia.

Makin banyaknya jumlah penduduk, maka semakin bertambah atau meningkat pula jumlah pencari kerja. Salah satu upaya untuk menanggulangi pengangguran akibat semakin banyaknya jumlah pencari kerja, maka masyarakat Kota Pekanbaru berupaya menciptakan suatu lapangan kerja sendiri, sebagai upaya membuka usaha sendiri (berwiraswasta). Hal ini tidak saja berguna bagi mereka yang tidak mendapat pekerjaan, tetapi juga berguna sebagai upaya untuk memberi peluang pekerjaan bagi masyarakat lainnya yang juga belum mendapat pekerjaan.

Bagi masyarakat yang tidak dapat membuka peluang kerja atau bekerja ditempat lain telah mendorong bagi seseorang untuk melakukan perbuatan tindak pidana. Tindak pidana ini semakin meningkat tatkala tidak ada satupun pihak yang melakukan bimbingan dan arahan kepada pelaku.

Sebagaimana diketahui keberhasilan pembangunan pada berbagai sektor sangat dipengaruhi sektor pendidikan. Demi kelancaran program ini Pendidikan harus di tunjang dengan fasilitas dan saran-saran sesuai dengan kelayakannya.

4.2. Gambaran Umum Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) didirikan berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999, tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB) dan Pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). SAMSAT terdiri atas 3 (tiga) instansi yaitu Kepolisian, Pemerintah Daerah serta Jasa Raharja.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan berdiri sejak tahun 1997 dan merupakan pemekaran dari SAMSAT Kota Pekanbaru. Tujuan dibentuknya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan adalah sebagai upaya peningkatan pajak daerah, mendekatkan dan memberikan pelayanan kepada masyarakat yang lebih berdaya guna dan berhasil guna dengan tidak mengenyampingkan faktor keamanan dalam setiap proses pendaftaran kendaraan bermotor. Adapun cakupan kewenangan kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam bidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor adalah meliputi :

a. Pendaftaran Bea Balik Nama Pertama/BBN I mencakup :

1. Pendaftaran kendaraan baru.
2. Pendaftaran kendaraan eks luar daerah.
3. Pendaftaran kendaraan eks Dump TNI / Polri.
4. Pendaftaran kendaraan eks lelang / putusan pengadilan

b. Pendaftaran Bea Balik Nama Kedua dan seterusnya/BBN II mencakup :

1. Pendaftaran kendaraan tukar nama, rubah bentuk, ganti warna, ganti nopol, pindah alamat.
2. Pendaftaran kendaraan mutasi keluar daerah.
3. Pelayanan cek fisik kendaraan bermotor.
4. Perpanjangan STNK setiap 5 tahun.
5. Pengesahan STNK setiap 1 tahun.

Adapun visi dari Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yaitu : “Terwujudnya Layanan Prima Demi Kepuasan Masyarakat”. Sedangkan misinya yaitu :

1. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak dalam pengurusan surat tanda nomor kendaraan (STNK) dan surat ketetapan pajak daerah (skpd) secara cepat, tepat dan benar serta berpedoman pada ketentuan yang berlaku.
2. Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin kepemilikan dan identitas data kendaraan bermotor.

3. Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan, kendaraan bermotor yang diperlukan, untuk pengambilan keputusan.
4. Melakukan upaya peningkatan untuk layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem komputerisasi serta pengembangan sumber daya manusia (SDM).

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan juga memiliki motto yaitu: “Kepuasan Masyarakat Adalah Citra Pelayanan Kami”. Sedangkan **janji layanan** pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan “Pelayanan Yang Cepat, Aman, Benar, Tidak Diskriminatif Dan Akuntabel”.

4.3. Struktur Organisasi

Setiap perusahaan atau instansi yang telah berdiri sudah tentu menginginkan bagaimana agar instansi tersebut dapat berjalan dengan baik, berkembang, dan mendapatkan laba yang diharapkan sesuai dengan apa yang telah dilaksanakan dan direncanakan oleh pimpinan sebelumnya.

Dalam rangka untuk pencapaian tujuan yang diharapkan tersebut pimpinan dapat mempergunakan bantuan orang-orang yang mau bekerja sama pada instansi yang di pimpinnya.

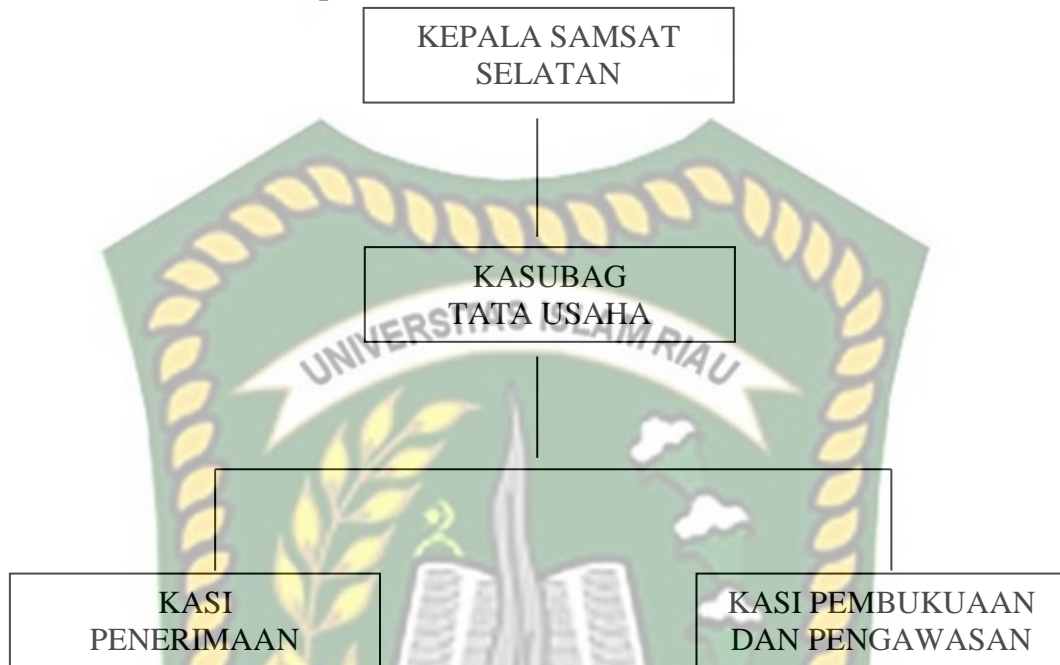
Dalam usaha untuk mengendalikan orang-orang atau para pegawai yang ada dalam instansi tersebut agar dapat bekerja dengan baik, maka pimpinan sebagai seorang manajer sudah tentu perlu mengkoordinir para pekerja sebaik mungkin, dan salah satu usaha yang bisa mengendalikan agar para pekerja mau bekerja dengan baik adalah dengan membentuk organisasi dan strukturnya.

Dengan adanya struktur organisasi tersebut para pekerja akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang menjadi pimpinannya mulai dari tingkat terendah hingga sampai tingkat tertinggi. Disamping itu dengan adanya struktur organisasi tersebut para pekerja akan mengetahui bidang pekerjaan apa yang harus mereka kerjakan dan kepada siapa mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya tersebut.

Sehubungan dengan hal diatas maka Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan merupakan suatu instansi yang bergerak untuk mencapai tujuan yang diharapkan, maka dalam hal ini pimpinan instansi telah membuat struktur organisasi sedemikian rupa sesuai dengan kegiatan instansi yang telah dilaksanakan. Susunan organisasi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan terdiri dari : Kepala UPT Selatan, Kasubag Tata Usaha, Kasi Penerimaan, Kasi Pembukuan dan pengawasan serta pegawai.

Adapun struktur organisasi tersebut dapat dilihat pada gambar di bawah ini :

Gambar 4.1 Struktur Organisasi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Pekanbaru Selatan



Sumber : Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

Ada susunan organisasi di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru Selatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau terdiri dari :

a. Kepala Unit Pelaksana Teknis

Kepala Unit Pelaksana Teknis dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada kepala Dinas, mempunyai tugas membantu Kepala Dinas. Dalam melaksanakan tugas, Kepala Unit Pelaksana Teknis memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Memimpin, mengatur dan mengendalikan kegiatan Unit Pelaksana Teknis;
2. Menetapkan rencana kerja operasional tahunan;
3. Menyelenggarakan peraturan pelayanan umum bidang PKB dan BBNK;

4. Melaksanakan koordinasi dengan instansi terkait;
5. Menyelenggarakan evaluasi dan pelaporan kegiatan Unit Pelaksana Teknis.

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Bagian Tata Usaha dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis, Mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis, dalam melaksanakan tugas, bagian tata usaha memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Melaksanakan kegiatan dalam bidang tatausaha;
2. Menyimpan dan menyusun rencana anggaran;
3. Melaksanakan pengelolaan dibidang kepegawaian, keuangan, perlengkapan dan umum dilingkungan Unit Pelaksana Teknis;
4. Memberikan saran dan pertimbangan kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis mengenai hal-hal berkaitan dengan pelaksanaan tugas kedinasan;
5. Mengumpulkan dan mengelola bahan/laporan di bidang administrasi serta mengajukan pemecahan masalah dan pertimbangannya kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis untuk dijadikan bahan pertimbangan lebih lanjut;
6. Melaksanakan Koordinasi dengan instansi terkait;
7. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.

c. Kepala Sub Bagian Penerimaan Pendapatan Daerah

Bagian Penerimaan Pendapatan Daerah dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Unit

Pelaksana Teknis, mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis. Dalam melaksanakan tugas, bagian Bidang Penerimaan Pendapatan Daerah memiliki fungsi sebagai berikut :

1. Penyusunan dan pelaksanaan rencana program kerja dibidang penerimaan pendapatan daerah;
2. Penyelenggaraan pembukuan penerimaan pajak daerah;
3. Penyiapan pelaporan realisasi penerimaan dan tunggakan pajak daerah;
4. Pelaksanaan evaluasi dalm penyusunan laporan pelaksanaan program kerja bidang penerimaan;
5. Melaksanakan gtugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.
6. Kepala Sub Bidang Penagihan pengawasan Bidang penagihan dipimpin oleh seorang Kepala Bidang yang berada dibawah dan bertanggungjawab kepada Kepala Unit Pelaksana Teknis, mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis. Dalam melaksanakan tugas, bagian penagihan memiliki tugas dan fungsinya :
 - a) Penyusunan rencana program dan petunjuk teknis dibidang penagihan;
 - b) Pelaksanaan program dan petunjuk teknis dibidang penagihan;
 - c) Pengawasan, pembinaan dan pengendalian dibidang penagihan;
 - d) Pelaksanaan monitoring, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas;
 - e) Pelaksanaan koordinasi dan kerja sama dengan lembaga/instansi lain dibidang penagihan;

- f) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh atasan sesuai dengan tugas dan fungsinya.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

5.1. Identitas Responden

Tahap awal dari uraian pembahasan BAB V ini penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dari para responden. Oleh karena hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para responden. Adapun identitas responden yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah :

1. Umur Responden

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain. Adapun tingkat umur responden pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang menjadi responden dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur

No.	Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
1.	≤ 20 tahun	9	18
2.	21-30 tahun	25	50
3.	31-40 tahun	13	26
4.	≥ 41 tahun	3	6
Jumlah		50	100

Sumber : *Data Olahan Penelitian Tahun. 2022*

Berdasarkan tabel V.1 dapat diketahui bahwa mayoritas umur responden berada pada tingkat umur 21-40 tahun yakni sebanyak 25 orang atau 50% dan yang paling sedikit responden yang berusia ≥ 41 tahun berjumlah 3 orang responden pada klasifikasi umur tersebut. Berdasarkan data tersebut diatas, mayoritas responden berada paada tingkat umur 31-40 tahun.

2. Jenis Kelamin

Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	Laki-laki	11	22
2.	Perempuan	39	78
Jumlah		50	100

Sumber : *Data Olahan Penelitian Tahun, 2022*

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden laki-laki sebanyak 11 orang atau 22%. Sedangkan responden perempuan sebanyak 39 atau 78%. Hal ini menunjukkan mayoritas responden adalah perempuan.

3. Tingkat Pendidikan

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya. Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel V.3 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1.	SD	3	6
2.	SLTP	8	16
3.	SLTA	23	46
4.	Perguruan Tinggi	16	32
Jumlah		50	100

Sumber : Data Olahan Penelitian, 2022

Berdasarkan Tabel V.2 dapat dilihat jumlah responden terbanyak yang memiliki latar pendidikan SLTA yaitu sebanyak 23 orang atau sebesar 46% dan yang terkecil yaitu yang memiliki latar pendidikan SD yaitu sebanyak 3 orang atau sebesar 6%.

5.2. Hasil Penelitian

Peningkatan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi tersebut tetap memperhatikan koridor-koridor aturan yaitu pada Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan tentang pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap dalam

Penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ maupun aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Pedoman Umum Pelayanan Publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana.

Sudah menjadi keharusan dalam pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu Institusi untuk memiliki Standar Operasional Prosedur yang jelas dan tegas yang mengakomodir seluruh peraturan yang berlaku untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas, demikian pula halnya dengan pelayanan pada Kantor Samsat perlu ditetapkan suatu Standard Operasional Prosedur yang jelas dan tegas dengan mengakomodir seluruh peraturan yang ada, sehingga dengan demikian maka seluruh personil yang bertugas berkomitmen untuk melakukan tugas pelayanan pada Kantor Samsat diharapkan benar-benar dapat bekerja dengan lebih baik serta mampu mengimplementasikan SOP Pelayanan Samsat tersebut dengan penuh rasa tanggungjawab dan konsisten demi tercapainya kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal serta dapat mengamankan penerimaan Negara berupa PKB/BBNKB, SWDKLLJ dan PNBPN yang dapat dipertanggungjawabkan.

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan

pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Timbulnya pelayanan umum disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan merupakan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan melainkan merupakan suatu proses sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berlaku sebagai katalisator itulah maka peran pelayanan menjadi penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

Dalam hubungan dengan hal itu, agar pemerintah dapat memberikan pelayanan yang berkualitas, pemerintah dituntut untuk mengetahui apa yang menjadi keinginan rakyat. Jika pemerintah tidak tanggap terhadap keinginan rakyatnya, terutama dalam memberikan pelayanan, maka dapat menimbulkan ketidakpuasan masyarakat terhadapnya.

Persepsi masyarakat tentang kualitas pelayanan sering tidak sama antara masyarakat dengan pemberi pelayanan (aparatur), karena itu perlu selalu diusahakan agar antara pelayanan yang dijanjikan dengan senyatanya tidak jauh berbeda, sehingga tidak berakibat merosotnya respek masyarakat terhadap satuan pemerintahan yang memberikan layanan, umumnya pemerintah.

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka menghasilkan produk yang bermutu/berkualitas yang dibutuhkan oleh

masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndraha (1999 : 83) yang menyatakan bahwa, “Hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya”.

Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin berkurang juga, karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat. Untuk itu efektivitas pelayanan masyarakat tidaklah dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan internal, melainkan untuk kepentingan masyarakat yang memperoleh produk layanan dari pemerintah.

Kemudian barulah tercipta apabila aspek pelayanan yang telah diuji pemerintah dapat direalisasikan dengan baik. Sedangkan bagaimana dampak pelayanan yang diberikan oleh pemerintah terhadap kepuasan masyarakat, hal ini kemudian dinilai oleh masyarakat. Jika hasil evaluasi masyarakat menunjukkan adanya peningkatan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat maka hasil evaluasi tersebut akan menjadi positif, demikian pula sebaliknya. Terhadap hasil pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah tersebut, rakyat kemudian dapat memberikan masukan kepada unit pemerintahan yang melaksanakan fungsi pelayanan tersebut.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

A. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.4. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran pajak	11 (22%)	30 (60%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
3.	Persyaratan yang diberikan tidak membebaskan masyarakat	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		38	94	18	150
Rata-rata		13	31	6	50
Persentase		26	62	12	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan prosedur pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Sedikitnya jumlah responden yang menyatakan bahwa perhatian yang diberikan pegawai masyarakat dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor khususnya kendaraan bermotor roda 2 kurang optimal. Masyarakat yang mengeluh mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor yang berbelit dan cukup lama juga kurang mendapat perhatian khusus dari para pegawai. Kurangnya perhatian pegawai tersebut dapat dilihat dari penyampaian informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang baik dan tidak jelas untuk masyarakat.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan prosedur pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 62% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 merasa telah mendapatkan pelayanan yang optimal dari para pegawai yang memberikan pelayanan dan masyarakat hanya merasakan kendala waktu penyelesaian pembayaran pajak yang masih harus menunggu cukup lama. Selain penyampaian informasi melalui pegawai langsung pihak Samasat juga telah menempelkan berbagai macam informasi di setiap dinding agar masyarakat dapat membaca.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan prosedur pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 12% dari jumlah responden. Masyarakat menilai pegawai kurang memberikan informasi mengenai persyaratan dalam membayar pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal

Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan sehingga banyak masyarakat mengulang pengurusan karena syarat-syarat yang tidak diketahui. Pegawai dinilai kurang responsive dalam melayani masyarakat.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori cukup baik. Hal ini dirasakan betul oleh masyarakat yang tidak mendapatkan perhatian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Tidak semua masyarakat memiliki pemikiran yang baik sehingga adaya tangkap masyarakat pun selalu berbeda-beda, tentu apabila masyarakat tidak memahami prosedur yang akan dilakukan serta persyaratan yang diajukan untuk membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 maka harus didukung oleh pemberitahuan informasi yang lengkap dan jelas oleh pegawai yang memiliki pengetahuan yang banyak. Oleh karena itu masyarakat berharap agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas baik mengenai prosedur maupun informasi lainnya dengan sopan dan ramah tamah.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.5. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran pajak	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
2.	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
3.	Persyaratan yang diberikan tidak membebaskan masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Jumlah		8	7	-	15
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		6	4	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori baik, hal ini pegawai katakan karena pegawai telah memberikan pelayanan secara maksimal kepada masyarakat.

Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang bernama Bapak Budi Yan Putra Ali pada tanggal 23 Desember 2021, yang diperoleh informasi bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 sudah optimal. Bila masyarakat merasa pegawai tidak memberikan perhatian dan pelayanan secara optimal maka dapat

disebabkan karena jumlah pegawai yang tidak sesuai dengan jumlah masyarakat yang datang ke Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang akan membayar pajak kendaraan bermotor, sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani masyarakat tersebut. Dan untuk mendapatkan informasi yang jelas dan lengkap mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 bukan hanya dari pegawai saja informasinya juga dapat dilihat dari informasi-informasi yang telah ditempel di dinding Samsat.

Dari hasil observasi pada tanggal 23 Desember 2021 di Mobil Samsat Keliling diketahui bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum aktif memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan pengurusan pembayaran pajak kendaraan roda 2, sehingga masyarakat bingung untuk melakukan pengurusan. Ada juga pegawai yang cepat tanggap sebelum masyarakat menanyakan informasi, sudah memberikan informasi sehingga urusan masyarakat dalam pengurusan pajak dapat selesai dengan tepat waktu.

B. Waktu Penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.6. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Memberikan pelayanan dengan cepat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
3.	Waktu penyelesaian pembayaran pajak yang tepat waktu	11 (22%)	34 (68%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		29	96	25	150
Rata-rata		10	32	8	50
Persentase		20	64	16	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan waktu penyelesaian dalam kategori baik adalah sebanyak 20% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat masih ada yang beranggapan bahwa pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 masih tergolong cukup lama. Oleh karena itu masyarakat dituntut harus dapat menunggu dan mengantri sesuai urutan.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan waktu penyelesaian dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 64% dari jumlah responden. Masyarakat menilai bahwa pegawai kurang cepat dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 baik dalam menyampaikan informasi mengenai waktu penyelesaian, syarat-syarat yang harus diberikan serta pelayanan yang berbelit-belit. Masyarakat merasa pelayanan yang diberikan pegawai belum seluruhnya secara optimal.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan waktu penyelesaian dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 16% dari jumlah responden. Masyarakat memiliki harapan agar pegawai dapat memberikan pelayanan secara optimal dan selesai dengan cepat. Masyarakat tidak harus menunggu lama dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 dan pegawai juga dapat memberikan informasi yang akurat agar masyarakat merasa mengerti akan syarat-syarat diberikan.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang merasakan pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat kurang baik dan optimal. Masyarakat yang datang untuk membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 memiliki kesibukan dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga banyak masyarakat yang menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tetapi secara nyata untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tidak dapat terealisasi oleh pegawai dan masyarakat merasakan lebih cepat memperoleh pelayanan pengurusan pembayaran pajak melalui calo dibandingkan mengurus sendiri.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.7. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Memberikan pelayanan dengan cepat	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
2.	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
3.	Waktu penyelesaian pembayaran pajak yang tepat waktu	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Jumlah		9	6	-	15
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		6	4	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan bahwa dalam kategori baik, tanggapan responden tersebut karena pegawai telah menyelesaikan pekerjaan yang diberikan dengan tepat waktu.

Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang bernama Bapak Budi Yan Putra Ali pada tanggal 23 Desember 2021, yang diperoleh informasi bahwa informasi yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah optimal, pihak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan juga telah menempel informasi disetiap sudut ruangan agar masyarakat mudah memperoleh informasi. Apabila terkendala waktu penyelesaian yang cukup lama maka hal itu dapat disebabkan karena banyaknya jumlah surat-surat yang harus

dikerjakan setiap harinya sehingga pegawai merasa kewalahan dalam menyelesaikan surat-surat yang mau diselesaikan dan jumlah pegawai yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak sebanding dengan jumlah masyarakat yang selalu datang dalam jumlah yang banyak.

Dari hasil observasi pada tanggal 23 Desember 2021 di Mobil Samsat Keliling diketahui banyak juga pegawai yang tidak tanggap dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat salah satunya dengan membantu memberikan pengurusan pajak kendaraan bermotor roda 2 ini kemudian tidak mau cepat tanggap dalam membantu menyelesaikan pengurusan pembayaran pajak. Masyarakat dibiarkan menunggu tanpa ditanya keluhan apa yang menjadi penghambat dalam penyelesaian pengurusan pajak kendaraan bermotor roda 2.

C. Biaya Pelayanan

Biaya / tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.8. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kesamaan harga yang diberikan	14 (28%)	33 (66%)	3 (6%)	50 (100%)
2.	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	15 (30%)	30 (60%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		39	94	17	250
Rata-rata		13	31	6	50
Persentase		26	62	12	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggung bahwa harga yang ditetapkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 sesuai dengan tahun pajak serta ketentuan yang berlaku tanpa tambahan biaya apapun.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 62% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggung masih ada juga pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 khususnya sudah ada ketetapan sehingga masyarakat tahu akan jumlah pembayaran yang akan dilakukan setiap tahunnya.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 12% dari jumlah responden. Masyarakat pernah merasakan ada kejanggalan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 yaitu masyarakat dikenakan biaya tambahan dari jumlah pembayaran pajak seharusnya apabila proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut dapat selesai dengan cepat dan tanpa antrian. Masyarakat juga berharap agar tindak ini dapat ditindak lanjuti karena hal ini sama dengan memberikan pelayanan yang berbeda kepada masyarakat.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang menyatakan bahwa melakukan transaksi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 pada Kantor Samsat banyak mengalami kendala salah satu kendalanya dari faktor harga. Harga yang harus dibayarkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 telah disesuaikan dengan yang ada dalam STNK pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya, apabila masyarakat ingin mendapatkan pelayanan yang cepat dan baik maka dapat membayar lebih dari harga yang telah ditetapkan, tentu saja hal ini sangat memberatkan bagi masyarakat karena setiap masyarakat memiliki pendapatan perekonomian yang berbeda-beda pula.

Untuk mengetahui hasil tanggapan pegawai mengenai indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.9. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kesamaan harga yang diberikan	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
2.	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
3.	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
Jumlah		11	4	-	15
Rata-rata		4	1	-	5
Persentase		8	2	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori baik, pegawai beralasana telah memberikan kesamaan harga atau biaya kepada masyarakat yang akan membayar pajak endaraan bermotor khususnya roda 2.

Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang bernama Bapak Budi Yan Putra Ali pada tanggal 23 Desember 2021, yang diperoleh informasi bahwa biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 itu sudah ada sesuai

peraturan serta ketentuannya, apabila ada pegawai yang meminta biaya tambahan dalam pembayaran pajak tersebut maka pihak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan akan mencoba untuk mencari tahu serta menindaklanjuti pegawai atau oknum tersebut. Terkadang masyarakat yang memberikan biaya tambahan tersebut karena urusan mereka dapat cepat selesai.

Dari hasil observasi pada tanggal 23 Desember 2021 di Mobil Samsat Keliling diketahui bahwa dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor roda 2 ini biaya yang dikenakan nominalnya sudah sesuai dengan ketentuan yang tertera disurat STNK, jadi pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

D. Produk Pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.10. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	10 (20%)	32 (64%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat	7 (14%)	38 (76%)	5 (10%)	50 (100%)
3.	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
Jumlah		32	101	17	150
Rata-rata		11	33	6	50
Persentase		22	66	12	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan produk pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 22% dari jumlah responden. Sedikitnya masyarakat atau responden yang menyatakan baik karena masyarakat bertanggung dari informasi yang dijanjikan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor ini dapat selesai dengan cepat malah selesai keesokan harinya dan pelayanan yang diberikan pegawai juga beda antara masyarakat yang satu dengan lainnya.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan produk pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 66% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat ada yang merasakan mendapat pelayanan yang baik dan ramah dari pegawai serta pemberian informasi yang jelas pula.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan produk pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 16% dari jumlah responden. Dalam pelayanan yang diberikan saat membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 masyarakat masih merasakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan itu dapat terlihat pada masyarakat yang mau membayar lebih dari ketentuan uang pembayaran pajak yang dilakukan.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan masyarakat yang pernah merasakan pelayanan tersebut. Masyarakat menilai pegawai sebagai orang yang memiliki pengetahuan serta kemampuan lebih tidak sepenuhnya melayani masyarakat dengan baik. Masyarakat juga menilai kalau pegawai dapat berbuat baik serta ramah kepada masyarakat yang pegawai kenal atau memiliki hubungan kekerabatan tentu saja hal ini dapat menimbulkan kecemburuan sosial kepada masyarakat lainnya serta masyarakat dapat menilai bahwa pegawai tidak dapat memberikan perlakuan yang sama dan tidak baik kepada masyarakat.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.11. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
2.	Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
3.	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Jumlah		8	7	-	5
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		6	4	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori baik, alasan pegawai menyatakan hal tersebut karena dalam memberikan pelayanan pegawai tidak pernah membedakan masyarakat yang satu dengan masyarakat lainnya.

Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang bernama Bapak Budi Yan Putra Ali pada tanggal 23 Desember 2021, yang diperoleh informasi bahwa setiap harinya pegawai melayani puluhan orang masyarakat bahkan ratusan dengan urusan yang berbeda, dan ada kalanya juga pegawai merasa kelelahan

dalam pemberian layanan kepada masyarakat tersebut. Pihak Pekanbaru Selatan berharap agar masyarakat dapat memaklumi keadaan para pegawai juga karena jumlah pegawai yang tidak seimbang dengan jumlah masyarakat yang datang.

Dari hasil observasi pada tanggal 23 Desember 2021 di Mobil Samsat Keliling diketahui bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum aktif memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan pengurusan pembayaran pajak kendaraan roda 2, sehingga masyarakat bingung untuk melakukan pengurusan. Ada juga pegawai yang cepat tanggap sebelum masyarakat menanyakan informasi, sudah memberikan informasi sehingga urusan masyarakat dalam pengurusan pajak dapat selesai dengan tepat waktu.

E. Sarana dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.12. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.	12 (24%)	34 (68%)	4 (8%)	50 (100%)
2.	Kebersihan ruang kerja.	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
3.	Kelengkapan peralatan.	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
4.	Sarana parkir	16 (32%)	31 (62%)	3 (6%)	50 (100%)
Jumlah		54	129	17	200
Rata-rata		13	33	4	50
Persentase		26	66	8	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan sarana dan prasarana dalam kategori baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor merasakan cukup nyaman berada diruang tunggu untuk mengantri, kebersihannya pun cukup terjaga serta sarana parkir yang cukup luas.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan sarana dan prasarana dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 66% dari jumlah responden. Sebagian besar masyarakat pula ada yang bertanggapan kurang besarnya ruang tunggu untuk mengantri serta terbatasnya jumlah kursi yang disediakan sehingga sebagian masyarakat tersebut banyak yang harus berdiri saat menunggu antrian untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan sarana dan prasarana dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 8% dari jumlah responden. Masyarakat yang menyatakan kurang baik ini dikarenakan masyarakat bertanggung ruang tunggu dalam keadaan bersih saat pagi saja sedangkan siang kurang dibersihkan terkadang hal itu yang membuat masyarakat kurang merasa nyaman. Sarana parkir yang disediakan juga berantakan sehingga masyarakat harus mengatur sendiri kendaraan yang akan diparkir.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden yang menyatakan bahwa kebersihan Kantor Samsat tersebut kurang terjaga apalagi ketika siang hari. Jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak dalam jumlah yang sedikit tetapi bangku tempat untuk menunggu antrian jumlahnya terbatas sehingga masyarakat harus berdesakan dan berdiri. Kemudian dari segi perparkiran juga masyarakat merasa kurang optimal karena tidak ada pengurus parker yang membantu secara langsung kepada masyarakat untuk parker.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan pegawai mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.13. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
2.	Kebersihan ruang kerja.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
3.	Kelengkapan peralatan.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
4.	Sarana parkir	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Jumlah		8	12		20
Rata-rata		2	3	-	5
Persentase		4	6	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator sarana dan prasarana dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori cukup baik.

Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang bernama Bapak Budi Yan Putra Ali pada tanggal 23 Desember 2021, yang diperoleh informasi bahwa sarana dan prasarana yang disediakan juga sudah ketentuan dari Pemerintah setempat dan tersedianya sarana dan prasarana tersebut sudah cukup memadai. Masalah kebersihan memang dilakukan saat buka dan tutup kantor karena terbatasnya jumlah pegawai juga. Tetapi kami pihak Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan berusaha optimal dalam melayani segala kepentingan masyarakat.

Dari hasil observasi pada tanggal 23 Desember 2021 di Mobil Samsat Keliling diketahui bahwa untuk sarana dan prasarana yang disediakan oleh pihak instansi dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan roda 2 sudah mencukupi misalnya dengan ruangan tunggu yang luas sehingga masyarakat tidak berdesakan, kursi tunggu yang memadai namun alat pendingin ruangan yang tidak efektif digunakan sehingga masyarakat merasa gerah ketikan menunggu giliran.

F. Kompetensi Pegawai

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.14. Distribusi penilaian responden dari unsur masyarakat terhadap indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kenyamanan yang diberikan pegawai.	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
2.	Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
3.	Kesopanan pegawai	11 (22%)	34 (64%)	5 (10%)	50 (100%)
4.	Keterampilan dalam memberikan informasi	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		42	131	27	200
Rata-rata		10	33	7	50
Persentase		20	66	14	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori baik adalah sebanyak 20% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggapan keterampilan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang memuaskan dan kurang optimal. Pegawai hanya memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat saaja tanpa memberitahukan informasi lainnya yang diperlukan masyarakat.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 66% dari jumlah responden. Masyarakat ada yang merasakan pegawai dapat memberitahukan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik serta pegawai juga dapat bersikap sopan dalam melayani masyarakat.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 14% dari jumlah responden. Masyarakat bertanggapan pegawai kadang bersikap kurang sopan dalam melayani masyarakat, informasi yang diberikan juga terbatas sehingga masyarakat merasa tidak nyaman dilayani oleh pegawai tersebut. Masyarakat ingin mendapat perlakuan yang sama dengan masyarakat lainnya.

Dari hasil tanggapan responden maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden yang menyatakan bahwa dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 serta kemampuan pegawai dalam menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dinilai kurang terampil serta terkadang pegawai bersikap kurang sopan seperti terkadang berbicara agak keras dan kasar sehingga masyarakat merasa kurang nyaman dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan, maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.15. Distribusi penilaian responden dari unsur pegawai terhadap indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

No.	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
1.	Kenyamanan yang diberikan pegawai.	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
2.	Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
3.	Kesopanan pegawai	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
4.	Keterampilan dalam memberikan informasi	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
Jumlah		13	7	-	20
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		6	4	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan hasil tanggapan pegawai mengenai indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori baik, pegawai bertanggung telah bersikap sopan kepada masyarakat dan telah memberikan segala informasi yang dibutuhkan masyarakat.

Sementara itu hasil wawancara dengan Kepala Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yang bernama Bapak Budi Yan Putra Ali pada tanggal 23 Desember 2021, yang diperoleh informasi bahwa pegawai berusaha seoptimal mungkin dalam melayani masyarakat, pegawai juga sudah dapat memberikan informasi yang dibutuhkan serta kesopanan pegawai yang diutamakan. Karena keadaan fisik pegawai yang melayani terlalu banyak

masyarakat yang datang maka masyarakat merasa pegawai kurang sopan dalam memberikan pelayanan.

Dari hasil observasi diketahui bahwa masih ada beberapa pegawai yang belum aktif memberikan informasi kepada masyarakat terkait dengan pengurusan pembayaran pajak kendaraan roda 2, sehingga masyarakat bingung untuk melakukan pengurusan. Ada juga pegawai yang cepat tanggap sebelum masyarakat menanyakan informasi, sudah memberikan informasi sehingga urusan masyarakat dalam pengurusan pajak dapat selesai dengan tepat waktu.

Untuk mengetahui secara keseluruhan hasil tanggapan responden pada Kantor Samsat Pekanbaru maka dapat dilihat pada hasil rekapitulasi tanggapan responden pada table berikut ini :

Table V.16. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur masyarakat dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

Indikator	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
Prosedur Pelayanan	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran pajak	11 (22%)	30 (60%)	9 (18%)	50 (100%)
	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
	Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
Waktu Penyelesaian	Memberikan pelayanan dengan cepat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
	Waktu penyelesaian pembayaran pajak yang tepat waktu	11 (22%)	34 (68%)	5 (10%)	50 (100%)

Biaya Pelayanan	Kesamaan harga yang diberikan	14 (28%)	33 (66%)	3 (6%)	50 (100%)
	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	15 (30%)	30 (60%)	5 (10%)	50 (100%)
Produk Pelayanan	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	10 (20%)	32 (64%)	8 (16%)	50 (100%)
	Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat	7 (14%)	38 (76%)	5 (10%)	50 (100%)
	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
Sarana dan Prasarana	Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.	12 (24%)	34 (68%)	4 (8%)	50 (100%)
	Kebersihan ruang kerja.	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
	Kelengkapan peralatan.	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
	Sarana parkir	16 (32%)	31 (62%)	3 (6%)	50 (100%)
Kompetensi Pegawai	Kenyamanan yang diberikan pegawai.	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
	Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
	Kesopanan pegawai	11 (22%)	34 (64%)	5 (10%)	50 (100%)
	Keterampilan dalam memberikan informasi	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
Jumlah		234	645	121	1000
Rata-rata		12	32	6	50
Persentase		24	64	12	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsure masyarakat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori cukup baik atau sebesar 64%

dari jumlah responden. Kemudian hasil rekapitulasi tanggapan responden dari unsur pegawai maka dapat dilihat pada table berikut ini :

Table V.17. Rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur pegawai dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan

Indikator	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup baik	Kurang Baik	
Prosedur Pelayanan	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran pajak	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Waktu Penyelesaian	Memberikan pelayanan dengan cepat	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Waktu penyelesaian pembayaran pajak yang tepat waktu	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Biaya Pelayanan	Kesamaan harga yang diberikan	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
Produk Pelayanan	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)

Sarana dan Prasarana	Kebersihan&kenyamanan ruang tunggu.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Kebersihan ruang kerja.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Kelengkapan peralatan.	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
	Sarana parkir	2 (40%)	3 (60%)	-	5 (100%)
Kompetensi Pegawai	Kenyamanan yang diberikan pegawai.	4 (80%)	1 (20%)	-	5 (100%)
	Pengetahuan yang luas yang dimiliki pegawai	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
	Kesopanan pegawai	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
	Keterampilan dalam memberikan informasi	3 (60%)	2 (40%)	-	5 (100%)
Jumlah		57	43	-	100
Rata-rata		3	2	-	5
Persentase		60	40	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2022

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsure pegawai dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam kategori baik atau sebesar 60% dari jumlah responden. Baiknya hasil tanggapan menurut pegawai ini karena pegawai merasa sudah memberikan pelayanan dengan baik dan sesuai dengan ketentuan yang diterapkan walaupun karena alasan kondisi emosional pegawai sehingga terkadang tidak efektif melayani masyarakat dengan baik.

5.3. Pembahasan

Pelayanan dan pengabdian merupakan kata kunci yang akan selalu memberi motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulukan kewajiban dari pada hak, pengabdian dan

pelayanan memberikan kesediaan rela berkorban untuk Negara dan masyarakat. Hal ini perlu dipegang teguh dalam melaksanakan tugasnya serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara materil dan spiritual yang kemudian memperlancar urusan pemerintahan dan pembangunan.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan di publikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi : prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan mengenai pelaksanaan pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 dalam kategori cukup baik. Hal ini dinilai masyarakat karena menilai pegawai tidak mau memberikan informasi lengkap kepada masyarakat mengenai prosedur pembayaran pajak, pegawai terkesan lamban dalam melayani masyarakat, kemudian perlakuan masyarakat kemasayarakat lainnya cenderung tidak sama, berikutnya pegawai kadang bersikap kasar kepada masyarakat yang ingin bertanya

dan fasilitas yang tersedia pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan juga cukup memadai.

Beberapa hambatan yang dihadapi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam menyelenggarakan pelayanan berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal):

a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi:

1. Kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum, sebagai contoh:
 - a. Waktu sudah menunjukkan jam mulai bekerja petugas yang bersangkutan masih terlihat mengobrol dengan teman kerja, sementara orang yang menunggu sudah banyak.
 - b. Petugas bekerja sambil mengobrol dengan teman kerja sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan penyelesaian pekerjaan.
 - c. Pejabat yang harus menandatangani surat / berkas, sedang tidak ada ditempat (rapat, dipanggil atasan atau alasan lain yang sulit dibuktikan).
2. Fasilitas fisik yang masih kurang memadai, sebagai contoh:
 - a. Tempat duduk yang kurang memadai.
 - b. Ruang tunggu yang terlalu sempit.

b. Hambatan dari luar (eksternal) meliputi:

1. Kesadaran masyarakat yang masih kurang, khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan oleh

masyarakat serta kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan.

2. Masih banyaknya masyarakat yang belum mempunyai identitas yang tetap

Upaya-upaya yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan untuk memperbaiki pelayanan yaitu:

1. Melalui sosialisasi antara pegawai dengan masyarakat yang datang untuk membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2.
2. Memberikan penerangan atau informasi kepada seluruh masyarakat melalui pendiskripsian proses pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pembayaran sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
3. Upaya penambahan sarana dan prasarana, seperti: komputer, bangku panjang, dan AC di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan.

Kendala Pelayanan pada SAMSAT keliling saat beroperasi antara lain :

1. Koneksi Aplikasi My Samsat ke Server Kantor induk sering terjadi gangguan dan menyebabkan lamanya proses pelayanan, sehingga tidak dapat memenuhi melayani seluruh wajib pajak yang datang.
2. Lembaran SKPD yang rentan rusak.
3. Proses Pembuatan Laporan Penerimaan Bulanan yang masih terkendala dikarenakan aplikasi (sejauh ini masih numpang pembuatannya di Kantor UPT Pekanbaru Selatan).

BAB VI

PENUTUP

6.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab sebelumnya dapat disimpulkan bahwa :

1. Pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 keliling yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan berada dalam kategori cukup baik.
2. Adapun hambatan dalam Pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda 2 keliling yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan yaitu :
 - a. Koneksi Aplikasi My Samsat ke Server Kantor induk sering terjadi gangguan dan menyebabkan lamanya proses pelayanan, sehingga tidak dapat memenuhi melayani seluruh wajib pajak yang datang.
 - b. Lembaran SKPD yang rentan rusak.
 - c. Proses Pembuatan Laporan Penerimaan Bulanan yang masih terkendala dikarenakan aplikasi (sejauh ini masih numpang pembuatannya di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan).

6.2. Saran

Berdasar uraian mengenai pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan maka saran yang dapat diberikan adalah :

a. Sosialisasi, dengan cara:

1. Pihak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dapat menyebarluaskan brosur tentang pelayanan yang telah diterbitkan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan
2. Menempel brosur tersebut dalam ruang pelayanan, baik di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan maupun di setiap kantor desa/kelurahan. Hal ini perlu dilakukan jika petugas tidak ada di tempat maka masyarakat dapat mencari informasi dari brosur tersebut tentang prosedur suatu pelayanan.

b. Evaluasi, dengan cara:

1. Mempercepat jangka waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 atau sesuai dengan prosedur waktu penyelesaian yang telah ditentukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan.
2. Rekapitulasi peningkatan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 setiap bulan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Abidin, Nugroho, 2002. Administrasi dan Pemerintahan. Jakarta, Ghalia Indonesia.*
- Adam Smith dan Rochmat Soemitro, 2000, *Asas dan Dasar Perpajakan*, Bandung: PT. Eresco.
- A.W.Widjaja. 2008. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Adriani, P.J., 2005, *Dasar-Dasar Perpajakan*, Penerbit UI, Jakarta
- Alwis, 2009, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.
- Cushway B - Lodge D. , 2006. *Organizational Behaviour and Design*, Prilaku dan desain Organisasi, cetakan ketiga, terjemahan Tjiptowardoyo S, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: Eli Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto. Jakarta: Indeks.
- Edwin B. Flippo, 2004. *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta.
- Edy Soekarno, 2006. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, James,L. 2005. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Ibrahim, A. Indra Wijaya, 2004, *Prilaku Organisasi*, Bandung: Sinar Baru.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Radja Grafindo Persada: Jakarta.
- Koryati, Nyimas Dwi, dkk. 2005. *Kebijakan Dan Manajemen Pembangunan Wilayah*, YPAPI, Yogyakarta.
- Labolo, Muhadam. 2007. Memahami Ilmu Pemerintahan*, Jakarta : Kelapa Gading. Permai.
- Manullang, 2008, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta

- Miftah Thoha, 2007, *Perilaku Organisasi*, Rajawali, Jakarta
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Moh. Nazir. Ph.D, 2005, *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Munaf, Yusri, 2016. *Hukum Administrasi Negara*, Marpoyan Tujuh. Pekanbaru.
- Murtir Jeddawi*, 2011, *Negara Hukum, Good Governance dan Korupsi di Indonesia*., Yogyakarta: Total Media.
- Ndraha, Taliziduhu. 2005. *Pelayanan Publik*. Jakarta:Rineka Cipta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Ryaas *Rasyid*, 2000, *Makna Pemerintahan*, Tinjauan dari segi Etika dan Kepemimpinan, PT. Mutiara Sumber Widya, Jakarta
- Resmi Siti, 2008. *Perjakan Teori dan Kasus Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat
- Rochmat Soemitro, 2005, *Asas dan Dasar Perpajakan*, PT. Reflka Aditama, Bandung
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Penterintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan
- Siagian, P, Sondang. 2006. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sindian Djajadiningrat, Prof .SH, 2009, *Makna Pajak*, Sekolah Tinggi Ilmu Keuangan Jakarta.
- Solly, M. *Lubis*. 2007. *Kebijakan Publik*. Bandung: Mandar Maju.
- Stephen P. Robin, 2008, *Perilaku Organisasi*, Prenhlindo, Jakarta
- Suandy, Erly, 2008, *Hukum Pajak*, Salemba Empat, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2005. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Mandar Maju, Bandung.
- Tangkilisan, HeselNogi. 2003. *Implementasi Kebijakan Publik*. Yogyakarta: LukmanOffset YPAPI.
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2005. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.

Wrihatnolo, Randy R, Riant Nugroho Dwijowijoto, 2008, Manajemen Pemberdayaan Sebuah Pengantar dan Panduan untuk Pemberdayaan Masyarakat, Jakarta: PT Gramedia.

B. Dokumentasi

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

UU Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah

Keputusan Gubernur Pekanbaru Nomor : 75 Tahun 2002 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 13 Tahun 2002 Tentang Pajak Kendaraan Bermotor

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah

Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com)