

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

**ANALISIS EFEKTIFITAS PELAKSANAAN PELAYANAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DINAS PENDAPATAN
PROVINSI RIAU DI KANTOR UNIT PELAKSANA TUGAS
(UPT) PENDAPATAN BENGKALIS**

SKRIPSI

**Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna Memperoleh Gelar Sarjana Strata Satu (S1)
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau**



OLEH:

**NOVILA SUKMAWATI
NPM : 137110432**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
PEKANBARU
2019**

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr. Wb

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat merampung penyelesaian skripsi ini yang berjudul “ **Analisis Efektif Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bengkalis** ”. Shalawat dan salam penulis kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suritauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

Skripsi ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh dalam meraih gelar kesarjanaan pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau, dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menambah wawasan penulisan tentang ilmu – ilmu sosial dan ilmu politik.

Pada kesempatan yang baik ini, tidak lupa penulis menyampaikan terima kasih yang setulus – tulusnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi dan juga selama proses penyusunan Skripsi ini. Penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar – besarnya kepada:

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. H. Syafrinaldi SH.,MCL yang telah memberikan kesempatan kepada penulis dalam menimba ilmu di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos.,M.Si selaku ketua Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Dr. H. A. Tarmizi Yussa, MA selaku dosen Pembimbing I yang telah banyak memberikan masukan kepada penulis dan selalu mendukung, menyemangati serta mengingatkan penulis apabila lalai dalam menyelesaikan Skripsi ini.
5. Ibu Evi Zubaidah, S.Sos.I.,M.PA selaku dosen Pembimbing II, yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar dan meluangkan waktu, tenaga dan pikiran serta selalu memotivasi dan juga mengingatkan penulis untuk menyelesaikan Skripsi ini serta menyelesaikan studi tepat waktu.
6. Bapak dan Ibu dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu per satu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi ini.

7. Seluruh staf, karyawan/ti Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau dan serta Perpustakaan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik dan Perpustakaan Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyelesaian Skripsi ini.
8. Papa, bapak Sarwono (Alm) dan mama ibu Sukiyem serta adik Novita Sari, orang – orang tercinta yang selalu mendoakan dan juga memberikan semangat dan dukungan kepada penulis baik secara moril dan materil untuk menyelesaikan studi ini.

Akhir kata penulis berharap semoga Skripsi ini akan dapat bermanfaat dan semoga ilmu yang penulis peroleh berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa dan Bangsa.

Wabillahitaufikwalhidayah, wassalamualaikum Wr.Wb

Pekanbaru, 29 April 2019
Penulis

Novila Sukmawati

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	ii
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL.....	viii
DAFTAR GAMBAR.....	x
DAFTAR LAMPIRAN.....	xi
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH.....	xii
ABSTRAK.....	xiii
ABSTRACT.....	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah.....	9
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1. Tujuan Penelitian.....	9
2. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR.....	11
A. Studi Kepustakaan.....	11
1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik.....	11
2. Konsep Organisasi.....	13
3. Konsep Manajemen.....	17
4. Konsep Pelayanan Publik.....	20
5. Efektivitas.....	30
B. Penelitian Terdahulu.....	40
C. Kerangka Pikir.....	42
D. Hipotesis.....	43
E. Konsep Operasional.....	44
F. Operasionalisasi Variabel.....	46
G. Teknik Pengukuran.....	48
BAB III METODE PENELITIAN.....	52
A. Tipe Penelitian.....	52
B. Lokasi Penelitian.....	53
C. Populasi dan Sampel.....	53
D. Teknik Penarikan Sampel.....	54
E. Jenis dan Sumber Data.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Teknik Analisa Data.....	55
H. Jadwal dan Waktu Kegiatan Penelitian.....	56

BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN	57
A. Sejarah Singkat Dinas Pendapatan Provinsi Riau	57
B. Struktur Organisasi.....	58
C. Tugas Pokok dan Fungsi	64
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	67
A. Identitas Responden	67
1. Jenis Kelamin Responden Penelitian	67
2. Usia Responden.....	68
3. Tingkat Pendidikan Responden.....	68
B. Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis.	69
1. Persyaratan Pelayanan.....	72
2. Prosedur Pelayanan	76
3. Waktu Pelayanan.....	79
4. Biaya Pelayanan	82
5. Produk Pelayanan.....	85
6. Pengaduan	88
BAB VI PENUTUP	95
A. Kesimpulan	95
B. Saran.....	95
DAFTAR KEPUSTAKAAN	97
LAMPIRAN.....	101

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Kerangka Pikir Tentang Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis.	43



DAFTAR TABEL

Tabel

Halaman

II.1	Tabel Operasionalisasi Variabel Penelitian Analisis Efektifitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis	47
III.1	Tabel Populasi Dan Sampel Penelitian.	53
III.2	Tabel Jadwal Kegiatan Penelitian	56
V.1	Keadaan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	67
V.2	Keadaan Responden Berdasarkan Kelompok Usia.	68
V.3	Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.	69
V.4	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Persyaratan Pelayanan (Pegawai).	72
V.5	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Persyaratan Pelayanan (Masyarakat)	74
V.6	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Prosedur Pelayanan (Pegawai).	76
V.7	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Prosedur Pelayanan (Masyarakat)	78
V.8	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Waktu Pelayanan (Pegawai).	79
V.9	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Waktu Pelayanan (Masyarakat)	81

V.10	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Biaya Pelayanan (Pegawai).....	83
V.11	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Biaya Pelayanan (Masyarakat)	84
V.12	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Produk Pelayanan (Pegawai).....	86
V.13	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Produk Pelayanan (Masyarakat)	87
V.14	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Pengaduan (Pegawai)	88
V.15	Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Pengaduan (Masyarakat)	90
V.16	Rekapitulasi Tanggapan Responden (Pegawai) Dalam Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis	91
V.17	Rekapitulasi Tanggapan Responden (Masyarakat) Dalam Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis.....	92

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran

Halaman

1.	Daftar Pertanyaan (Kuisisioner) Mengenai Penelitian Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bengkalis ...	100
2.	Daftar Wawancara.....	106
3.	Daftar Pertanyaan (Kuisisioner) Mengenai Penelitian Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bengkalis ...	107
4.	Tabel Rekapitulasi Data Telly Penelitian.....	112
5.	Jawaban Wawancara.....	114
6.	Dokumentasi Penelitian	115

ANALISIS EFEKTIVITAS PELAKSANAAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DINAS PENDAPATAN PROVINSI RIAU DI KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) BENGKALIS

ABSTRAK

Novila Sukmawati

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis. Dimana, Efektivitas diukur dengan enam indikator yaitu Persyaratan Pelayanan, Waktu Pelayanan, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan dan Pengaduan. Tipe penelitian yang berlokasi di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Bengkalis ini adalah survey deskriptif, yaitu memberi uraian mengenai fenomena atau gejala sosial yang diteliti dengan mendeskripsikan tentang nilai variabel mandiri berdasarkan indikator dari variabel yang diteliti, serta dengan menggunakan metode penelitian kuantitatif. Terdapat dua kelompok populasi dan sampel pada penelitian ini yaitu Pegawai UPT Dinas Pendapatan yang berjumlah 8 orang dan Masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Dinas Pendapatan yang berjumlah 30 orang. Dan keseluruhan populasi dan sampel tersebut dijadikan sampel dimana Kepala Kantor UPT Dinas Pendapatan Bengkalis adalah sebagai *Key Informan* dan teknik penarikan sampel yang dipergunakan dalam mengumpulkan data adalah teknik sensus untuk Pegawai UPT Dinas, sedangkan teknik *purposive sampling* untuk adalah masyarakat yang mengurus pajak kendaraan bermotor berdasarkan data yang tercatat UPT Dinas Pendapatan Bengkalis. Jenis dan teknik pengumpulan data yang digunakan terdiri dari data primer yang dikumpulkan dengan teknik kuisisioner dan wawancara serta data sekunder yang dikumpulkan menggunakan teknik observasi. Sementara teknik analisa data yang dipergunakan adalah dengan mempergunakan alat bantu tabel frekuensi. Berdasarkan teknik analisis ini peneliti menilai dan menyimpulkan bahwa tingkat Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis dikatakan sudah efektif artinya masyarakat menyetujui bahwa Unit Pendapatan Bengkalis dinilai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dengan menetapkan ketentuan pelayanan.

Kata Kunci : Efektivitas, Pelaksanaan, Pelayanan, Pajak, Kendaraan Bermotor

EFFECTIVENESS ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF MOTOR VEHICLE TAX SERVICES IN RIAU PROVINCE REVENUE IN THE OFFICE OF TECHNICAL IMPLEMENTATION UNIT (UPT) BENGKALIS

ABSTRACT

Novila Sukmawati

This study aims to determine the effectiveness of the implementation of the Motor Vehicle Tax Service of the Riau Province Revenue Service at the Bengkalis Revenue Technical Unit Office. Where, Effectiveness is measured by six indicators namely Service Requirements, Service Time, Service Costs, Service Products and Complaints. This type of research located in the Bengkalis Office of the Technical Implementation Unit (UPT) is a descriptive survey, which provides a description of the phenomenon or social phenomenon examined by describing the value of independent variables based on indicators of the variables studied, and using quantitative research methods. There are two population groups and the sample in this study is the staff of the UPT Revenue Service, amounting to 8 people and the community who pay motor vehicle tax at the Revenue Service Unit, amounting to 30 people. And the whole population and sample were sampled where the Head of Bengkalis Revenue Service Office was as a Key Informant and the sampling technique used in collecting data was the census technique for UPT Dinas staff, while the purposive sampling technique was for the data management motor vehicle community. registered UPT Bengkalis Revenue Service. The types and data collection techniques used consist of primary data collected by questionnaire and interview techniques and secondary data collected using observation techniques. While the data analysis technique used is by using a frequency table tool. Based on this analysis technique the researcher assesses and concludes that the level of Analysis of the Effectiveness of Motor Vehicle Tax Services at the Riau Province Revenue Office in the Office of Bengkalis Revenue Technical Unit is said to have been effective, meaning the community agrees that the Bengkalis Revenue Unit is assessed as carrying out its duties in accordance with the provisions of the Riau Provincial Revenue Agency with establish service conditions.

Keywords: Effectiveness, Implementation, Services, Taxes, Motor Vehicles

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Administrasi dapat di definisikan sebagai proses aktivitasnya diawali dengan menetapkan suatu kebijakan dan selanjutnya kebijakan tersebut dilaksanakan dengan proses kerjasama dari sekelompok orang untuk mencapai sasaran dan tujuan tertentu. Dalam studi Ilmu Administrasi Publik tujuan yang dimaksud di atas adalah tujuan yang ideal yaitu menciptakan efektivitas dan efisiensi dari seluruh kegiatan organisasi.

Administrasi juga mengandung makna kerjasama, banyak orang, dan untuk mencapai tujuan bersama. Administrasi publik merupakan suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengaruh kecakapan dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang, maka diperlukan yang namanya organisasi sebagai wadah.

Organisasi adalah kelompok orang yang sedang berinteraksi dan bekerjasama untuk merealisasikan tujuan bersama. Dan dilihat organisasi sebagai suatu proses, yakni berarti serangkaian aktivitas kolektif sekelompok orang yang diawali dengan perencanaan, pengawasan, proses rekrutmen yang selektif dan diakhiri dengan mengeluarkan tugas yang dilaksanakan.

Untuk menciptakan efektivitas dan efisiensi organisasi juga tidak lepas dari pengaplikasian ilmu manajemen. Dimana manajemen itu sendiri menjadi hal yang terpenting dalam pelaksanaan pada sebuah organisasi. Untuk itu manajemen adalah suatu proses perencanaan, pengorganisasian, memimpin, dan mengendalikan pekerjaan anggota

organisasi dan menggunakan semua sumberdaya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang telah ditetapkan.

Seiring perkembangan zaman seperti dalam konsep globalisasi yang menuntut kita secara umum masyarakat agar dapat berpikir cepat dalam menanggapi perubahan dalam konteks pemerintah juga perlu adanya perubahan di semua aspek untuk menekuni kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat pula. Perubahan yang sangat kompleks dan abstrak mengharuskan pemerintah untuk jeli dalam memilih pemasalahan yang lebih penting guna mengurangi beban akibat kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat.

Sejak berlakunya Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Otonomi Daerah maka sebagian besar kewenangan yang sebelumnya berada di pemerintah pusat diserahkan kepada daerah otonom sehingga pemerintah daerah otonom dapat lebih cepat dalam merespon tuntutan masyarakat daerah sesuai dengan kemampuan yang dimiliki. Otonomi yang hendak dilaksanakan diharapkan akan memberikan manfaat yang besar terhadap daerah.

Seperti yang diungkapkan Winarno (2016:301) manfaat yang diharapkan dilaksanakannya otonomi daerah adalah pertama, peningkatan efektivitas dan efisiensi administrasi pemerintahan dan pembangunan di daerah. Kedua, terciptanya hubungan harmonis dan saling membutuhkan antara pemerintah dan masyarakat. Ketiga, mempertinggi daya serap aspirasi masyarakat dalam program pembangunan. Keempat, terjadinya penanganan masalah secara terpusat dan tepat dari berbagai permasalahan aktual yang berkembang dalam masyarakat. Kelima, mendorong munculnya partisipasi masyarakat dalam pemerintahan dan pembangunan di daerah.

Salah satu aspek terpenting dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus mempunyai sumber-sumber keuangan yang memadai atau cukup

untuk membiayai penyelenggaraan urusan rumah tangganya sendiri. Agar daerah dapat membiayai segala aktivitasnya maka diperlukan sumber-sumber keuangan salah satunya adalah pemungutan pajak.

Pajak merupakan pungutan dari masyarakat negara (pemerintah) berdasarkan undang-undang yang bersifat dapat dipaksakan dan terutang oleh yang wajib membayarnya dengan tidak mendapat prestasi kembali (kontraprestasi/balas jasa) secara langsung, yang hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran negara dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan. Pembangunan dilakukan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran rakyat yang tertuang dalam Undang-Undang Dasar 1945 yang berbunyi “untuk memajukan kesejahteraan umum”.

Dari sekian banyaknya pajak daerah, salah satu pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak kendaraan bermotor dan kendaraan bermotor termasuk dalam jenis barang mewah. Seperti yang telah diatur di Pasal 1 ayat (2) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah definisi pajak kendaraan bermotor adalah: pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Kendaraan bermotor di Indonesia setiap tahun semakin meningkat. Tentu jumlah peningkatan ini diikuti oleh kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat pula. Karena itu kendaraan bermotor termasuk kedalam barang mewah yang dikenakan pajak. Jumlah

kendaraan bermotor ini akan mempengaruhi pajak kendaraan bermotor yang telah ditetapkan.

Implementasi dari fungsi pemerintah sebagai pelayanan publik merupakan substansi yang sangat penting dan selalu menjadi tolak ukur terhadap kinerja pemerintah. Kontrol publik terhadap kinerja pemerintah bertujuan agar pemerintah bersikap responsif terhadap tuntutan publik serta secara kontinyu dan sistematis selalu mengkonstruksi kinerja pelayanan untuk menciptakan kondisi pelayanan inovatif, efektif dan efisien yang memberikan kepuasan kepada publik.

Tugas pelayanan kepada masyarakat lebih menekankan kepada kepentingan masyarakat, mempermudah urusan masyarakat dan memberikan kepuasan kepada masyarakat. Keadaan tersebut hanya bisa ditempuh dengan melakukan perbaikan pelayanan secara terus-menerus melalui pemanfaatan teknologi informasi yang sangat membantu dalam memberikan waktu pelayanan seefisien mungkin.

Pelayanan publik merupakan salah satu tindakan yang dilakukan oleh pemerintah, sebagai wujud mencapai tujuan atau memberikan layanan masyarakat akan kepentingannya dapat terpenuhi. Pelayanan publik hal yang sangat penting dilakukan oleh pemerintah dalam kesejahteraan masyarakat namun saat ini peran pemerintah dalam menjalankan pelayanan publik masih kurang maksimal. Masih banyak keluhan-keluhan masyarakat tentang pelayanan publik yang diberikan pemerintah. Tuntutan pelayanan publik yang baik, mudah, tepat waktu serta ketepatan telah menjadi prinsip bagi pemerintah untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang baik serta dapat memenuhi kesejahteraan masyarakatnya.

Dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi Riau dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau sering dikenal dengan Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan gabungan dari Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Salah satu tujuan pembentukan kantor Samsat ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor dan pelayanan pajak.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) telah diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang bertujuan sesuai dengan Pasal 2 adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel dan informatif.

Selain itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga di dukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggaraan dalam pelayanan publik. Dalam pasal 1 menyatakan bahwa 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.

Dinas Pendapatan Provinsi Riau sebagai ujung tombak pelayanan dalam rangka pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah, juga dituntut untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis yang

beralamat Jl. Antara Bengkalis melayani wajib melayani wajib pajak atau objek pajak yang berdomisili di lima kecamatan, yaitu kecamatan Bengkalis, Bukit Batu, Siak Kecil, Rupal dan Rupal Utara. Unit Pelayanan Teknis Pendapatan Bengkalis dibuka mengingat perkembangan Kabupaten Bengkalis yang sangat pesat dan wilayah pelayanan Kabupaten Bengkalis yang sangat luas.

Dinas Pendapatan Provinsi Riau membentuk Unit Pelaksana Teknis di beberapa wilayah untuk mempercepat dan mempermudah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama pada pemungutan pajak kendaraan bermotor, balik nama, perpanjangan tanda nomor kendaraan bermotor, dan lainnya.

Keluhan masyarakat pengguna layanan seringkali muncul bukan hanya karena ketidak pastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan yang mereka terima seringkali melecehkan martabtnya sebagai warga negara. Para pejabat birokrasi yang menemui mereka sering kali menganggap pengguna layanan sebagai klien yang memerlukan bantuan sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para penjabatnya (Dwiyanto, 2012:78).

Dengan adanya pelayanan yang berkualitas maka akan memberikan dampak yang jelas pada penerimaan pendapatan pajak kendaraan bermotor. Realisasi pajak kendaraan bermotor tentu akan mempengaruhi besarnya jumlah Pendapatan Asli Daerah (PAD) disetiap tahunnya di kantor Samsat Bengkalis.

Hanya saja dalam kenyataannya untuk pembayaran pajak kendaraan satu tahun tidak di cantumkan informasi mengenai persyaratan apa saja yang diperlukan dan juga masih saja ada wajib pajak yang tidak mengikuti prosedur. Contohnya adalah masih ada wajib pajak yang menggunakan jasa calo dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut karena panjangnya antrian yang membuat bosan. Selain itu masih ada wajib

pajak yang tidak mempersiapkan syarat-syarat sebelum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti belum memfotocopy KTP ataupun tidak membawa KTP. Dalam penginformasian biaya dan waktu pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak ada diinformasikan dengan jelas tentu akan membuat para wajib pajak kendaraan bermotor harus menunggu ketidakjelasan tersebut. Selain itu masih ada jumlah wajib pajak yang terkena tunggakan dan denda di kantor Samsat Bengkalis. Tentu pelayanan yang diberikan harus berkualitas agar tidak ada lagi para wajib pajak yang terkena denda.

Adapun fenomena penelitian ini dapat diuraikan sebagai berikut::

1. Sebagian besar masyarakat Kabupaten Bengkalis masih merasakan lambannya pelayanan yang diberikan Samsat Bengkalis dikarena loket pelayanan yang tersedia hanya ada 2 loket.
2. Kurangnya ruang tunggu dan hanya memiliki kapasitas untuk 20-30 orang menyebabkan masyarakat pembayar pajak menunggu di luar gedung Samsat Bengkalis, sehingga seringkali tidak mendengar pada saat namanya dipanggil petugas yang menyebabkan masyarakat terlewatkan untuk membayar pajak.

Karena adanya keterbatasan waktu, tenaga, biaya dan luasnya ruang lingkup penelitian maka peneliti memberikan batasan terhadap masalah yang akan diteliti, peneliti hanya memfokuskan masalah pelayanan bagian pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Oleh karena hal-hal tersebut, penting sekali penulis untuk meneliti sejauh mana pelaksanaan pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Riau Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis. Dari pemaparan latar belakang diatas dan

permasalahan-permasalahan yang ada penulis mengangkat dan mengadakan penelitian tentang : **“Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang penelitian diatas, maka penulis merumuskan masalah yaitu:

1. Bagaimana cara melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis?
2. Efektivitas pelaksanaan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Ada pun tujuan penelitian ini, yaitu:

1. Untuk mengetahui cara melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis?
2. Untuk mengetahui efektivitas pelaksanaan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis?

2. Kegunaan Penelitian

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat ganda, yaitu manfaat teoritis/akademis maupun manfaat praktis.

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat khususnya bagi pengembangan ilmu administrasi publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau sebagai sumber referensi yang dapat memberikan informasi teoritis dan menambah sumber pustaka yang telah ada.

b. Manfaat Akademis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat dijadikan sumber informasi pada pihak-pihak yang akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai permasalahan ini.

c. Manfaat Praktis

- 1) Bagi Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis dapat dijadikan sebagai referensi akan pentingnya pelayanan demi terciptanya kepatuhan bagi masyarakat dan mempermudah masyarakat dalam memperoleh informasi mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- 2) Bagi para akademisi penelitian ini sebagai pengetahuan dan informasi guna menciptakan kemampuan pemahaman mengenai pelayanan.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

1. Konsep Administrasi dan Administrasi Publik

Administrasi sebagai objek studi ilmu administrasi merupakan fenomena masyarakat modern. Dalam masyarakat modern, sebagian besar kegiatan-kegiatan para warganya dilangsungkan dalam organisasi modern. Dengan demikian, eksistensi administrasi berkaitan erat dengan organisasi. Menurut Siagian (2011;3) administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

The Liang Gie dalam Siagian (2011;3) mengartikan administrasi sebagai segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan-pekerjaan induk dan sumber kegiatan-kegiatan lainnya yang bermaksud mencapai tujuan apapun dalam usaha bersama dalam sekelompok orang.

Administrasi adalah sistem pengetahuan dimana manusia dapat mengerti hubungan-hubungan, meramalkan akibat-akibat dan mempengaruhi hasil-hasil pada suatu keadaan dimana orang secara teratur bekerja sama untuk suatu tujuan bersama. Berdasarkan hal tersebut di atas administrasi adalah proses penyelenggaraan kerja yang dilakukan bersama-sama untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Administrasi secara umum dapat diartikan sebagai proses kerjasama untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditentukan sebelumnya. Apabila diterapkan secara formal dalam organisasi maka proses kerjasama tersebut adalah dalam upaya mewujudkan tujuan organisasi, dan salah satu organisasi yang terbesar adalah negara.

Pada dasarnya administrasi merupakan kegiatan-kegiatan beberapa orang melalui proses kerjasama baik dalam suatu organisasi maupun antar organisasi untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan bersama sebelumnya. Hal ini sesuai dengan pengertian yang telah diberikan oleh Siagian yang di kutip oleh Pasolong (2007;3) mengatakan “Administrasi adalah keseluruhan proses kerjasama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya”.

Menurut Hamim (2003;9) ada tiga hal yang terkandung dalam definisi-definisi tersebut:

1. Administrasi sebagai seni yaitu proses yang diketahui hanya permulaannya saja.
2. Administrasi mempunyai unsur-unsur tertentu yaitu karena adanya unsur-unsur tertentu itulah yang menjadikan adanya sesuatu itu.
3. Administrasi sebagai proses kerjasama yakni sebagai suatu proses pelaksanaan kegiatan-kegiatan tertentu yang dimulai sejak adanya 2 orang yang bersepakat untuk mencapai tujuan.

Menurut Pfiffner dan Presthus dalam Syafii (2006;23) administrasi publik sebagai berikut:

1. Administrasi publik meliputi implementasi kebijaksanaan pemerintah yang telah ditetapkan oleh badan-badan perwakilan politik.
2. Administrasi publik dapat didefinisikan koordinasi usaha-usaha perorangan dan kelompok untuk melaksanakan kebijaksanaan pemerintah. Hal ini terutama meliputi pekerjaan sehari-hari pemerintah.
3. Secara global, administrasi publik adalah suatu proses yang bersangkutan dengan pelaksanaan kebijaksanaan-kebijaksanaan pemerintah, pengarahan kecakapan, dan teknik-teknik yang tidak terhingga jumlahnya, memberikan arah dan maksud terhadap usaha sejumlah orang.

Administrasi baik dalam arti luas maupun sempit didalam penyelenggaraannya diwujudkan melalui fungsi-fungsi manajemen yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan. Dengan kata lain administrasi adalah segenap proses penyelenggaraan yang berkaitan dengan sistem, asas, prosedur dan tehnik kerjasama dengan setepat-tepatnya. Jadi administrasi adalah penyelenggaraannya, manajemen adalah orang-orang yang menyelenggarakan kerja.

2. Organisasi dan Manajemen

a. Pengertian Organisasi

Menurut Hessel (2005;132) organisasi adalah suatu bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan bersama-sama secara efisien dan efektif melalui kegiatan yang telah ditentukan secara sistematis dan di dalamnya ada pembagian tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang jelas dalam mencapai tujuan organisasi tersebut.

Siagian (2011;116) memberikan batasan mengenai organisasi yakni "Setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama dan terikat secara formal dalam persekutuan dimana ada pimpinan dan bawahan".

Pendapat tersebut, batasan organisasi bukan hanya dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan tetapi lebih jauh dari itu yakni adanya suatu keterkaitan secara formal dimana adanya pimpinan dan bawahan.

Menurut Dimock dalam Hessel (2005:132) organisasi adalah suatu cara yang sistematis untuk memadukan bagian-bagian yang saling tergantung menjadi suatu kesatuan yang utuh di mana kewenangan, koordinasi, dan pengawasan dilatih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Menurut Dwight Waldo dalam Syafie (2006;96) menjelaskan organisasi sebagai suatu struktur dan kewenangan-kewenangan dan kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suatu sistem administrasi.

Definisi-definisi tersebut di atas dapat disimpulkan organisasi antara lain adalah sebagai berikut:

1. Wadah atau tempat terselenggaranya administrasi.
2. Di dalamnya terjadi hubungan antar individu atau kelompok, baik dalam organisasi itu sendiri maupun keluar organisasi.
3. Terjadi kerja sama dan pembagian tugas dalam organisasi tersebut.
4. Berlangsungnya proses aktivitas berdasarkan kinerja masing-masing.

Konsep organisasi (*organization*) merupakan titik sentral dari maksud dan tujuan diaplikasikannya setiap aspek studi administrasi. Sebagian para ahli mengartikan bahwa organisasi dalam arti sempit yaitu sebagai alat bagi seseorang atau sekelompok orang untuk mencapai satu atau sejumlah tujuan. Sedangkan dalam arti luas yaitu bertitik tolak dari pendekatan multi aspek dan dimensi yang melekat dengan aktivitas organisasi itu. Dalam Robbins (1994;4) organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan bersama atau sekelompok tujuan.

Sule dan Kurniawan Saefullah (2004;4) menjelaskan bahwa defenisi organisasi adalah sekelompok orang yang bekerjasama dalam stuktur dan koordinasi tertentu dalam mencapai serangkaian tujuan tertentu. Atau dengan bahasa lain, organisasi sebagai sekumpulan orang atau kelompok yang memiliki tujuan tertentu dan berupaya untuk mewujudkan tujuannya tersebut melalui kerjasama. Organisasi adalah bahwa setiap bentuk pesekutuan dua orang atau lebih yang bekerjasama serta secara fomal terikat dalam angka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan. (Siagian, 2003;6).

Sebagai suatu proses, organisasi berarti serangkaian aktivitas koleksi dari orang-orang yang diawali dengan penentuan tujuan, pendelegasian wewenang, pengawasan, dan diakhiri dengan pengevaluasian pelaksanaan tugas. Menurut Massie (dalam Zulkifli, 2005;26) organisasi merupakan suatu kerjasama sekelompok orang yang membagi tugas-tugasnya diantara para anggota, menetapkan hubungan-hubungan kerja dan menyatukan aktivitas-aktivitasnya kearah pencapaian tujuan bersama.

b. Unsur-unsur Organisasi

Memperhatikan pengertian di atas mengenai organisasi, maka dapat diketahui apa saja yang menjadi unsur-unsur organisasi menurut Hasibuan (2009:122), unsur-unsur organisasi antara lain :

1. Manusia (*Human Factor*)
2. Sasaran
3. Tempat Kedudukan
4. Pekerjaan
5. Teknologi
6. Struktur
7. Lingkungan (*Environment External Social System*)

Berdasarkan pendapat di atas, dapat dijelaskan lebih lanjut mengenai unsur-unsur organisasi sebagai berikut:

1. Manusia (*Human Factor*), yaitu organisasi baru ada jika ada unsur manusia yang bekerjasama, ada pimpinan dan ada yang dipimpin.
2. Sasaran, artinya organisasi baru ada jika adanya tujuan yang ingin dicapai.
3. Tempat kedudukan, artinya organisasi baru ada jika ada tempat kedudukannya.
4. Pekerjaan, artinya organisasi baru ada jika ada pekerjaan yang akan dikerjakan serta adanya pembagian pekerjaan.
5. Teknologi, artinya organisasi baru ada jika ada unsur-unsur teknis.

6. Struktur, artinya organisasi baru ada jika ada hubungan antar manusia yang satu dengan manusia yang lain sehingga tercipta organisasi yang lain.
7. Lingkungan (*Environment External Social System*), artinya organisasi baru ada jika ada lingkungan yang saling mempengaruhi, misalnya adanya sistem kerja sosial.

c. Manajemen

Manajemen dapat didefinisikan dari dua sudut pandang, yaitu sebagai proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka pencapaian tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang untuk menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. (Siagian, 2003; 5)

Manajemen adalah proses perencanaan, pengorganisasian, pengarahan dan pengawasan usaha-usaha para anggota organisasi dan penggunaan sumberdaya-sumberdaya organisasi lainnya agar mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan. James A.F. Stoner (dalam Ahadi, 2004;1) Serta Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisir, mengarahkan, dan mengendalikan kegiatan untuk mencapai tujuan organisasi dengan menggunakan sumberdaya organisasi. (Mamduh M.Hanafi dalam Ahadi, 2004;2)

Manajemen adalah ilmu dan seni mengatur proses pemanfaatan sumberdaya manusia dan sumber-sumber lainnya secara efektif dan efisien untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Hasibuan (2005;1). Adapun unsur-unsur manajemen itu terdiri dari *man, money, method, machines, materials, dan market*, disingkat 6M. Dasar-dasar manajemen adalah sebagai berikut:

- a. Adanya kerjasama di antara sekelompok orang dalam ikatan formal
- b. Adanya tujuan bersama serta kepentingan yang sama yang akan dicapai

- c. Adanya pembagaan kerja, tugas dan tanggung jawab yang teratur
- d. Adanya hubungan formal dan ikatan tertib yang baik
- e. Adanya sekelompok orang dan pekerjaan yang akan dikerjakan
- f. Adanya *human organization*

Menurut Andrew E Sikula (dalam Marnis, 2011;3) manajemen pada umumnya dikaitkan dengan aktifitas-aktifitas perencanaan, pengorganisasian, pengendalian, penempatan, pengarahan, pemotivasian, komunikasi dan pengambilan keputusan yang dilakukan oleh setiap organisasi dengan tujuan untuk mengkoordinasikan berbagai sumberdaya yang dimiliki oleh perusahaan sehingga akan dihasilkan suatu produk atau jasa secara efisien.

Dari defenisi diatas, manajemen mencakup beberapa pengertian kunci, yaitu :

1. Proses yang merupakan kegiatan yang direncanakan
2. Kegiatan merencanakan, mengorganisir, menyusun personalia, mengarahkan dan mengendalikan yang sering disebut sebagai fungsi manajemen.
3. Organisasi dan tujuan organisasi yang ingin dicapai melalui aktivitas bersama.
4. Sumberdaya organisasi yang digunakan untuk mencapai tujuan.
5. Menejer yang menjalankan aktivitas kegiatan.
6. Efisiensi dan Efektifitas.

Menurut Griffin dalam Sule dan Kurniawan Saefullah (2004;8) menyebutkan bahwa fungsi-fungsi manajemen terdiri dari :

- a. Perencanaan (*planning*)
- b. Pengorganisasian (*organizing*)
- c. Kepemimpinan (*leading*)
- d. Pengawasan (*controlling*)

Dalam pengertian di atas, manajemen selalu terdapat adanya tujuan tertentu yang akan dapat dicapai oleh kelompok tertentu. Manajemen diterapkan dalam hubungan usaha

untuk suatu kelompok manusia atau tidak terdapat sesuatu usaha satu orang tertentu. Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli, 2005;28) manajemen merupakan suatu sub konsep tata pimpinan merupakan rangkaian kegiatan penataan yang berupa penggerakan orang-orang dan pengarahan fasilitas kerja agar tujuan kerjasama benar-benar tercapai.

d. Kaitan Organisasi dan Manajemen

Manajemen dan organisasi sangatlah dibutuhkan dalam suatu perusahaan untuk mencapai tingkat perjalanan yang stabil dan memungkinkan bersiap untuk menanggapi kendala-kendalam yang akan dan mungkin akan terjadi dalam perusahaan tersebut hingga perusahaan tersebut dapat berjalan dengan lancar dan lurus untuk mencapai target.

Kata manajemen sendiri berasal dari bahasa Prancis kuno yaitu *menagement*, yang memiliki arti seni melaksanakan dan mengatur. Menurut Robbins dan Coulter (2007;8) manajemen adalah proses pengordinasian kegiatan-kegiatan pekerjaan sehingga pekerjaan tersebut terselesaikan secara efisien dan efektif dengan dan melalui orang lain. Kata efisiensi dapat diartikan sebagai mendapatkan output terbesar dengan input yang sangat kecil, sementara efektivitas dapat diartikan pada penyelesaian kegiatan-kegiatan sehingga sasaran organisasi dapat tercapai.

Menurut Mary Parker Follet yang dikutip oleh Handoko (2008;3) manajemen merupakan seni dalam menyelesaikan pekerjaan melalui orang lain. Definisi ini mengandung arti bahwa para manajer mencapai tujuan-tujuan organisasi melalui pengaturan orang-orang lain untuk melaksanakan berbagai tugas yang mungkin diperlukan.

Menurut Ismail Solihin (2009;4) manajemen dapat didefinisikan sebagai “proses perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan pengendalian dari berbagai sumber daya organisasi untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien”.

Dari pengertian manajemen diatas, penulis merangkum pengertian dari manajemen adalah “seni dalam mencapai tujuan organisasi dengan cara pengordinasian sumber daya dari mulai perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan dan kepemimpinan sehingga dapat terselesaikan secara efisien dan efektif”.

3. Konsep Pelayanan Publik

Setelah dipahami konsep kualitas yang ada diatas selanjutnya akan dikemukakan pemahaman terhadap konsep pelayanan publik (*public service*). Pelayanan adalah serangkaian kegiatan karena merupakan suatu proses, sebagai proses pelayanan langsung secara rutin dan berkesinambungan meliputi seluruh kehidupan orang dalam masyarakat. Dari definisi yang telah diuraikan, maka ditarik kesimpulan bahwa kualitas pelayanan merupakan serangkaian proses meliputi kebutuhan masyarakat yang dilayani secara berkesinambungan.

Pelayanan dapat dikatakan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan dikatakan tidak terwujud berarti pelayanan itu hanya dapat dirasakan. Menurut kotler dan Keller empat karakteristik dari konsep pelayanan meliputi:

- a. Intangibility
- b. Inseparability
- c. Variability
- d. Perishability (dalam Dedi, Hendrikus & Affandi, 2016;13)

a. Pelayanan Publik

Supriatna (2010;140) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah Setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang dilakukan guna memenuhi kepentingan orang banyak. Pihak lain disini merupakan suatu organisasi yang memiliki kewajiban dalam suatu proses penyelenggaraan kegiatan pelayanan. Kepentingan orang banyak atau kepentingan umum adalah himpunan kepentingan pribadi yang telah disublimasikan dan tidak bertentangan dengan norma masyarakat serta aturan yang berlaku.

Kemudian Wasistiono (2011;51) mengemukakan bahwa pelayanan umum adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta, atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan atau kepentingan masyarakat.

Pamudji (2004;21) mendefenisikan konsep pelayanan publik (*public service*) yaitu berbagai kegiatan pemerintah yang bertujuan memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Penjelasan yang diberikan Pamudji ini menegaskan bahwa konsepsi pelayanan publik tidak dapat dilepaskan dengan upaya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Konsep pelayanan publik berkaitan dengan kebutuhan masyarakat, dalam kaitannya dengan kebutuhan masyarakat, Ndraha (2011;60) menyatakan bahwa produk yang dibutuhkan masyarakat berkisar pada barang (barang modal dan barang pakai) sampai pada jasa (jasa pasar dan jasa publik) dan pelayanan sipil.

Pendapat lain mengenai konsep pelayanan publik dikemukakan oleh Saefullah (2005;5) yang berpendapat bahwa pelayanan umum (*public service*)

merupakan pelayanan yang diberikan pada masyarakat umum yang menjadi warga negara atau yang secara sah menjadi penduduk yang bersangkutan. Pengertian yang diberikan oleh Saefullah ini menegaskan bahwa pada dasarnya pelayanan publik merupakan sebuah proses interaksi antara pihak yang memberi pelayanan (pemerintah) dengan pihak yang diberi pelayanan (masyarakat). Secara lebih spesifik, Soetopo dan Sugiyanti (1998;19) pelayanan publik didefinisikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan Undang-Undang.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) berbunyi “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”.

Pelayanan publik pada hakekatnya adalah pelayanan kepada diberikan kepada masyarakat. Pelayanan tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama (Rasyid, 1997). Karenanya birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan baik dan professional dan dengan adanya tujuan dari suatu program yang dilaksanakan

maka pencapaian terhadap pelayanan kepada masyarakat dapat terlaksana dengan baik dan dengan pengawasan dari masyarakat.

Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik adalah merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara. Pelayanan publik (*public services*) oleh birokrasi publik dimaksudkan dalam mensejahterakan masyarakat dari suatu negara kesejahteraan (*welfare state*).

Pelayanan publik oleh birokrasi pelayanan publik tadi merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur negara sebagai abdi masyarakat disamping sebagai abdi negara yang dimaksudkan untuk mensejahterakan masyarakat. Dengan demikian birokrasi publik harus dapat memberikan layanan publik.

Menurut Sinambela pelayanan publik merupakan kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik (dalam Dedi, Hendrikus & Affandi, 2016;39).

Menurut Kurniawan pelayanan publik merupakan sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan (dalam Dedi, Hendrikus & Affandi, 2016;39).

Menurut Supranto pelayanan merupakan serangkaian kegiatan atau proses pemenuhan kebutuhan orang lain secara lebih memuaskan berupa produk dengan sejumlah ciri seperti tidak terwujud, cepat hilang, lebih dapat dirasakan daripada dimiliki,

dan pelanggan lebih dapat berpartisipasi aktif dalam proses mengkonsumsi (dalam Napitupulu, 2014;164).

Menurut Dwiyanto (2006;50-51) kualitas pelayanan cenderung menjadi penting dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Banyak pandangan negatif yang terbentuk mengenai organisasi muncul karena ketidakpuasan publik terhadap kualitas. Dengan demikian menurut Dwiyanto kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan indikator kinerja birokrasi publik. Kualitas layanan servis relatif sangat tinggi, maka bisa menjadi suatu ukuran kinerja birokrasi yang mudah dan murah dipergunakan.

Kualitas pelayanan haruslah ditingkatkan karena secara ensensial berimplikasi kepada kepuasan pelanggan, akan tetapi perlu ditegaskan bahwa mengukur kualitas atau mutu suatu pelayanan bukanlah pekerjaan yang mudah karena kualitas pelanggan harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan itu sendiri.

Menurut Lukman menyebut salah satu ukuran keberhasilan menyajikan pelayanan yang berkualitas (prima) sangat tergantung pada tingkat kepuasan pelanggan yang dilayani (Pasolong, 2010;134).

Dalam pandangan Dwiyanto (2006;104) kualitas pelayanan publik merupakan hasil interaksi dari berbagai aspek, yaitu:

1. Sistem Pelayanan. Sistem pelayanan publik yang baik akan menghasilkan kualitas pelayanan publik yang baik pula. Suatu sistem yang baik memiliki dan menerapkan prosedur pelayanan yang jelas dan pasti serta mekanisme control di dalam dirinya sehingga segala bentuk penyimpangan yang terjadi secara mudah dapat diketahui.

2. Sumber Daya Manusia. Pemberi Pelayanan dalam kaitannya dengan sumber daya manusia dibutuhkan petugas pelayanan yang mampu memahami dan mengoperasikan sistem pelayanan yang baik.
3. Sarana dan Prasarana, yaitu mencakup keberadaan fungsinya bukan hanya penampilannya saja tetapi sejauhmana fungsi dan daya guna dari fasilitas atau sarana tersebut dapat menunjang kelancaran proses pelayanan dan memberikan kenyamanan bagi pengguna layanan.

Sedangkan menurut Fitzsimmos dan Fitzsimmons dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik perlu memperhatikan aspek-aspek sebagai berikut:

1. Fasilitas penunjang (supporting facilities) fasilitas penunjang ini adalah berbagai prasarana dan sarana fisik (infrastruktur) yang harus sudah tersedia sebelum sesuatu pelayanan publik tertentu dapat diselenggarakan atau ditawarkan kepada masyarakat.
2. Barang/jasa pelengkap (complimentary product/service) adalah barang atau jasa pelengkap yang dimaksud barang atau material atau juga bisa dokumen, maupun jasa-jasa lainnya disediakan, dibeli, dan atau digunakan oleh masyarakat calon pengguna layanan publik sebagai pelengkap atau kelengkapan sebelum atau sesudah memperoleh pelayanan publik tertentu.
3. Layanan eksplisit (explicit service) adalah layanan eksplisit yang dimaksud wujud nyata sebagai substansi atau inti manfaat dari pelayanan publik yang diterima atau dirasakan oleh masyarakat.
4. Manfaat tersirat (implicit service) manfaat yang tersirat (implisit) dari pelayanan publik yang dimaksud manfaat yang secara psikologi dapat dirasakan oleh

masyarakat secara ekstrinsik dari suatu layanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah daerah (dalam Dedi, Hendrikus & Affandi, 2016;44).

Fandy Tjiptono (dalam Hardiyansyah, 2011;147) mendefinisikan kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, prosedur dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadinya pemberian pelayanan publik tersebut.

b. Indikator Pelayanan Publik

Langkah-langkah menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan Yang Harus Dilakukan Dalam Penyusunan Rancangan Standar Pelayanan sebagai berikut:

1. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing jenis pelayanan.

2. Prosedur

Prosedur adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi penerima pelayanan. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Disamping itu, penyelenggara pelayanan wajib memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP). Hasil yang

diharapkan dari tahapan ini adalah tahapan proses pelayanan sebagai bahan penyusunan Standar Operasional Prosedur.

3. Waktu

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai akhir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

4. Biaya/Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerimanya dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang ditetapkan. Proses identifikasi produk pelayanan dapat dilakukan berdasarkan keluaran (output) yang dihasilkan dari setiap tahap pelayanan. Hasil akhir dari prosedur pelayanan inilah yang menjadi “produk” dari suatu jenis pelayanan. Proses identifikasi ini dilakukan untuk setiap jenis pelayanan. Hasil yang diharapkan dari proses identifikasi ini adalah daftar produk layanan yang dihasilkan dari setiap jenis pelayanan.

6. Pengaduan

Pengaduan adalah pelayanan dalam bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang meliputi penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam website, dan penyediaan petugas penerima pengaduan.

Sedangkan menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang

Standar Pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincinya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik.

5. Kompetensi petugas pemberi pelayanan publik

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

6. Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan yaitu persyaratan teknis dan administratif yang diperlukan untuk mendapatkan pelayanan sesuai dengan jenis pelayanannya.

7. Kedisiplinan petugas pelayanan

Kedisiplinan petugas pelayanan yaitu kesungguhan petugas dalam memberikan pelayanan terutama terhadap konsistensi waktu kerja sesuai ketentuan yang berlaku.

8. Kenyamanan lingkungan

Kenyamanan lingkungan yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang bersih, rapi teratur sehingga dapat memberikan rasa nyaman kepada penerima pelayanan (dalam Ratminto dan Atik, 2008;24).

4. Efektivitas

Menurut Steers (dalam Sutrisno 2013:23), pada umumnya efektivitas hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi, yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya, yaitu sumber daya manusia. Robbins (dalam Indrawijaya 2010:175) efektivitas dapat didefinisikan sebagai tingkat pencapaian organisasi atas tujuan jangka pendek (tujuan) dan

jangka panjang (cara). Pemilihan itu mencerminkan konstitusi strategis, minat mengevaluasi, dan tingkat kehidupan organisasi.

Efektivitas menurut Mahmudi (2015:86) merupakan hubungan antara output dengan tujuan. Semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan maka semakin efektif organisasi, program, atau kegiatan. Jika ekonomi berfokus pada input dan efisiensi pada output atau proses maka efektivitas berfokus pada outcome (hasil). Suatu organisasi, program, atau kegiatan dinilai efektif apabila output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

Siagian (dalam Indrawijaya 2010:175), memberikan pengertian tentang efektivitas berkaitan dengan pelaksanaan suatu pekerjaan, yaitu; “Penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan. Artinya apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, terutama menjawab pertanyaan bagaimana cara melaksanakannya, dan berapa biaya yang dikeluarkan untuk itu.”

Saxena (dalam Indrawijaya 2010:176) Efektivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan seberapa jauh target (kualitas, kuantitas, waktu) telah dicapai. Makin besar target yang dicapai, maka semakin tinggi tingkat efektivitas. Konsep ini orientasinya lebih tertuju pada keluaran. Masalah penggunaan masukan tidak menjadi isu dalam konsep ini. Pada umumnya organisasi pemerintah (yang tidak mencari laba) berorientasi ke pencapaian efektivitas.”

Menurut Stoner (dalam Darsono & Siswandoko, Tjatjuk, 2011:196) menjelaskan efektivitas adalah konsep yang luas mencakup berbagai faktor di dalam maupun diluar organisasi dalam usaha untuk mencapai tujuan atau sasaran organisasi.

Adapun pendapat yang dikemukakan Sedarmayanti (2001:59) mengenai efektivitas yaitu: “Efektivitas merupakan suatu ukuran yang memberikan gambaran seberapa jauh target dapat tercapai. Pengertian efektivitas ini lebih berorientasi kepada keluaran sedangkan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Apabila efisiensi dikaitkan dengan efektivitas maka walaupun terjadi peningkatan efektivitas belum tentu efisiensi meningkat”.

Menurut Steers dalam Sutrisno (2013: 123) Efektivitas pada umumnya hanya dikaitkan dengan tujuan organisasi yaitu laba, yang cenderung mengabaikan aspek terpenting dari keseluruhan prosesnya yaitu sumber daya manusia. Steers mengatakan bahwa yang terbaik dalam efektivitas ialah memperhatikan secara serempak tiga buah konsep yang saling berkaitan:

1. Optimaslisasi tujuan-tujuan.
2. Perspektif sistem.
3. Tekanan pada segi perilaku manusia dalam susunan organisasi.

5. Konsep Pajak, Pajak Daerah dan Administrasi Pajak

a. Konsep Pajak

Pajak adalah iuran wajib yang dipungut oleh pemerintah dari masyarakat (wajib pajak) untuk menutupi pengeluaran rutin negara dan biaya pembangunan tanpa balas jasa yang dapat ditunjuk secara langsung. Pengetian pajak menurut beberapa ahli, dalam (Rahman, 2010;15-16):

1. Adriani, pajak adalah iuran masyarakat kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan perundang-undangan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjukkan dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-

pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

2. Rochmat Soemitro, pajak adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-undang (yang dapat dipaksakan) dengan tanpa mendapat jasa timbal (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum. Definisi tersebut kemudian dikoreksinya yang berbunyi sebagai berikut: 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*.
3. Menurut UU Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (UU KUP) No. 28 Tahun 2007, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Dari beberapa definisi diatas, dapat ditarik kesimpulan bahwa ciri-ciri pajak di

Indonesia adalah:

1. Pajak dipungut oleh negara, baik oleh pemerintah pusat maupun pemerintah daerah, berdasarkan atas undang-undang serta aturan pelaksanaanya
2. pemungutan pajak diperuntukkan bagi keperluan pembiayaan umum pemerintah dalam rangka menjalankan fungsi pemerintahan, baik rutin maupun pembangunan.
3. Tidak dapat ditunjukkan adanya imbalan (kontraprestasi) individual oleh pemerintah terhadap pembayaran pajak yang dilakukan oleh para Wajib Pajak.

Berdasarkan hal di atas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu: Fungsi

pajak menurut (Rahman, 2010;21-22):

1. Fungsi anggaran (*budgetair*)
Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak.
2. Fungsi mengatur (*regulerend*)
Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi menatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan negara.
3. Fungsi redistribusi pendapatan
Pajak yang sudah dipungut oleh negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat.

Pajak mempunyai peranan yang sangat penting dalam kehidupan bernegara, khususnya didalam pelaksanaan pembangunan karena pajak merupakan sumber pendapatan negara untuk membiayai semua pengeluaran, termasuk pengeluaran pembangunan. Berdasarkan hal di atas maka pajak mempunyai beberapa fungsi, yaitu :

1. Fungsi Anggaran (*budgetair*)

Sebagai sumber pendapatan Negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin Negara dan melaksanakan pembangunan, Negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat di peroleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak di gunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang di keluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri di kurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus di tingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama di harapkan dari sektor pajak.

2. Fungsi Mengatur (*regulerend*)

Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa di gunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan. Contohnya dalam rangka menggiring penanaman moda, baik dalam negeri maupun luar negeri, di berikan berbagai macam fasilitas keringanan pajak. Dalam rangka melindungi produksi dalam negeri, pemerintah menetapkan bea masuk yang tinggi untuk produk luar negeri.

3. Fungsi Stabilitas

Dengan adanya pajak, pemerintah memiliki dana untuk menjalankan kebijakan yang berhubungan dengan stabilitas harga sehingga inflasi dapat dikendalikan, hal ini bisa

dilakukan antara lain dengan jalan mengatur peredaran uang dimasyarakat, pemungutan pajak, penggunaan pajak yang efektif dan efisien.

4. Fungsi Retribusi Pendapatan

Pajak yang sudah di pungut oleh Negara akan digunakan untuk membiayai semua kepentingan umum, termasuk juga untuk membiayai pembangunan sehingga dapat membuka kesempatan kerja, yang pada akhirnya akan dapat meningkatkan pendapatan masyarakat (Rahman, 2010; 21-22):

Sistem pemungutan pajak menurut Ilyas dan Richard Burton dalam (Rahman, 2010; 23):

1. *Official Assessment System* – adalah suatu sistem pemungutan yang memberi wewenang kepada pemerintah (fiscus) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh WP.
2. *Self Assessment System* – adalah suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada WP untuk menentukan sendiri besarnya pajak yang terutang.
3. *With Holding System* – adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga (bukan fiscus dan bukan WP) untuk menentukan besarnya pajak yang terutang oleh WP.

Tidaklah mudah membebankan pajak pada masyarakat. Jika pungutan terlalu tinggi, maka masyarakat akan enggan membayar pajak. Agar tidak menimbulkan berbagai masalah, maka pemungutan pajak harus memenuhi persyaratan, yaitu:

1. Pemungutan pajak harus adil, adil dalam perundang-undangan maupun adil dalam pelaksanaannya.
2. Sanksi atas pelanggaran pajak diberlakukan secara umum sesuai dengan berat ringannya pelanggaran
3. Pengaturan pajak harus berdasarkan UU “sesuai dengan Pasal 23 UUD 1945 yang berbunyi : “pajak dan pungutan yang bersifat untuk keperluan negara diatur dengan undang-undang”.
4. Pungutan pajak tidak mengganggu perekonomian
5. Pemungutan pajak harus diusahakan sedemikian rupa agar tidak mengganggu kondisi perekonomian, baik kegiatan produksi, perdagangan maupun jasa.
6. Pemungutan pajak harus efisien. Biaya-biaya yang dikeluarkan dalam rangka pemungutan pajak harus diperhitungkan.
7. Sistem pemungutan pajak harus sederhana. Bagaimana pajak dipungut akan sangat menentukan keberhasilan dalam pemungutan pajak.

b. Pajak Daerah

Pengertian Pajak Daerah menurut UU No. 34 Tahun 2000 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah, pajak daerah adalah:

“Turan wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah “tanpa imbalan langsung yang seimbang”, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan pembangunan daerah.”

Secara teoritis, pengertian pajak daerah menurut Davey (1988), sebagai berikut :

1. Pajak yang dipungut oleh Pemerintah Daerah dengan pengaturan dari daerah sendiri.
2. Pajak yang dipungut berdasarkan peraturan nasional tetapi penetapan tarifnya dilakukan oleh Pemerintah Daerah.
3. Pajak yang ditetapkan dan atau dipungut oleh Pemerintah Daerah.

Sesuai Undang - Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, berikut jenis-jenis Pajak Daerah:

1. Pajak Provinsi terdiri dari:
 - a. Pajak Kendaraan Bermotor;
 - b. Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor;
 - c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor;
 - d. Pajak Air Permukaan; dan
 - e. Pajak Rokok.
2. Jenis Pajak Kabupaten/Kota terdiri atas:
 - a. Pajak Hotel;
 - b. Pajak Restoran;
 - c. Pajak Hiburan;
 - d. Pajak Reklame
 - e. Pajak Penerangan Jalan
 - f. Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan
 - g. Pajak Parkir
 - h. Pajak Air Tanah
 - i. Pajak Sarang Burung Walet
 - j. Pajak Bumi dan Bangunan dan Perdesaan dan Perkotaan
 - k. Pajak Bea Perolehan Hak Tanah dan Bangunan

Dari pengertian pajak daerah tersebut diatas maka dapat dimaknai bahwa pajak daerah merupakan wewenang daerah yang diatur dalam undang-undang dan hasilnya digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah itu sendiri.

c. Administrasi Perpajakan

Menurut Lutfi (2006) menyatakan bahwa: “Penyempurnaan Administrasi Pajak Daerah menyangkut melakukan reformasi pengaturan pemungutan pajak daerah yang ditujukan agar para wajib pajak daerah secara optimal memenuhi kewajibannya dengan membayar pajak. Berdasarkan definisi di atas bahwa penyempurnaan administrasi pajak daerah meliputi reformasi atau perubahan pengaturan atau cara dalam memungut pajak daerah yang ditujukan agar para wajib pajak daerah secara optimal memenuhi kewajibannya dengan membayar pajak.

Upaya kebijakan pajak yang ditempuh menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, antara lain:

- a. Penyederhanaan struktur perpajakan meliputi jenis, tarif dan tata cara pembayaran.
- b. Pemerataan pengenaan dan pembebanan pajak yang makin adil dan wajar.
- c. Mengusahakan adanya kepastian hukum baik bagi wajib pajak maupun fiskus.
- d. Pembinaan aparatur perpajakan baik prosedur, tata kerja, disiplin, penyelundupan maupun penyalahgunaan wewenang.

Pengadministrasian pajak daerah dan retribusi daerah terkait dengan kemampuan administratif yang dimiliki oleh pemerintah daerah. Ada dua kriteria utama yang menjadi acuan dalam menilai kapasitas administratif yang dimiliki oleh pemerintah daerah dalam mengadministrasikan kedua pendapatan ini. Menurut Bird & Vaillancourt (2000; 15) dua kriteria tersebut adalah :

1. Realisasi-perkiraan penerimaan yang secara potensial dapat diperoleh dari pajak daerah dan retribusi daerah. Potensi pajak daerah dan retribusi daerah ini dibuat berdasarkan asumsi bahwa setiap orang atau badan yang memiliki kewajiban untuk membayar pajak daerah dan retribusi daerah membayar sesuai dengan kewajibannya.
2. Biaya-akumulasi sumber daya yang harus dikorbankan terkait dengan upaya pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah.

Kedua kriteria ini terkait dengan efisiensi dan efektifitas administrasi pemungutan pajak daerah dan retribusi daerah. Jika sumber penerimaan pajak daerah dan retribusi daerah tidak dapat diadministrasikan secara efektif atau efisien, perlu kiranya pemerintah daerah melakukan evaluasi atas pemungutan pajak daerah atau retribusi daerah terpungut atau mencari alternatif-alternatif sumber penerimaan lainnya.

Untuk mencapai efisiensi dan efektivitas pengadministrasian pajak daerah dan retribusi daerah, pengadministrasian pendapatan ini diharapkan dapat memastikan setiap orang harus membayar pajak dan retribusi sesuai dengan jumlahnya serta seluruh pendapatan yang diperoleh diadministrasikan dengan baik oleh lembaga di lingkungan pemerintah daerah yang ditugaskan sebagaimana mestinya. Untuk merealisasikannya, proses administrasi perpajakan yang harus ditempuh menurut Lutfi, (2006) adalah sebagai berikut:

- a. Melakukan identifikasi yang akurat atas siapa yang harus menanggung atau membayar.
- b. Melakukan pemungutan sesuai dengan perhitungan yang dilakukan.
- c. Melakukan pengawasan dan pemberian sanksi yang tepat bagi wajib pajak dan retribusi yang melanggar ketentuan.
- d. Melakukan pengawasan terhadap pegawai yang terkait untuk memastikan agar pajak dan retribusi diadministrasikan dengan baik.

f. Sistem Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan berperan penting dalam sistem perpajakan disuatu negara. Suatu negara dapat dengan sukses mencapai sasaran yang diharapkan dalam menghasilkan penerimaan pajak yang optimal karena administrasi perpajakannya mampu dengan efektif melaksanakan sistem perpajakan disuatu negara yang dipilih.

Menurut Forest dan Sheffrin dalam Siti Kurnia (2010:140) menyatakan bahwa : “Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh beberapa factor yaitu kondisi sistem administrasi perpajakan suatu Negara, pelayanan pada wajib pajak, penegakan hukum perpajakan, pemeriksaan pajak dan tarif pajak. Selain itu sistem perpajakan yang *simplifying* sangat penting karena semakin kompleks sistem perpajakan akan memberikan keengganan dan penggerutuan pembayar pajak sehingga berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak”.

Sistem administrasi pajak modern menurut Liberti Pandiangan (2008) dalam jurnal Sri Rahayu dan Ita Salsalina (2009) adalah:

1. Maksimalisasi penerimaan pajak;
2. Kualitas pelayanan yang mendukung kepatuhan wajib pajak;
3. Memberikan jaminan kepada publik bahwa Direktorat Jenderal Pajak mempunyai tingkat integritas dan keadilan yang tinggi,
4. Menjaga rasa keadilan dan persamaan perlakuan dalam proses pemungutan pajak;
5. Pegawai Pajak dianggap sebagai karyawan yang bermotivasi tinggi, kompeten, dan profesional,

6. Peningkatan produktivitas yang berkesinambungan;
7. Wajib Pajak mempunyai alat dan mekanisme untuk mengakses informasi yang diperlukan; dan
8. Optimalisasi pencegahan penggelapan pajak.

Sistem modernisasi administrasi perpajakan menurut Pandiangan (2007:7) menyatakan bahwa: “Sistem modernisasi administrasi perpajakan adalah restruksi organisasi, penyempurnaan proses bisnis melalui pemanfaatan teknologi komunikasi dan informasi, dan penyempurnaan manajemen SDM. Konsep ini disesuaikan dengan iklim, kondisi, dan sumber daya yang ada di Indonesia”.

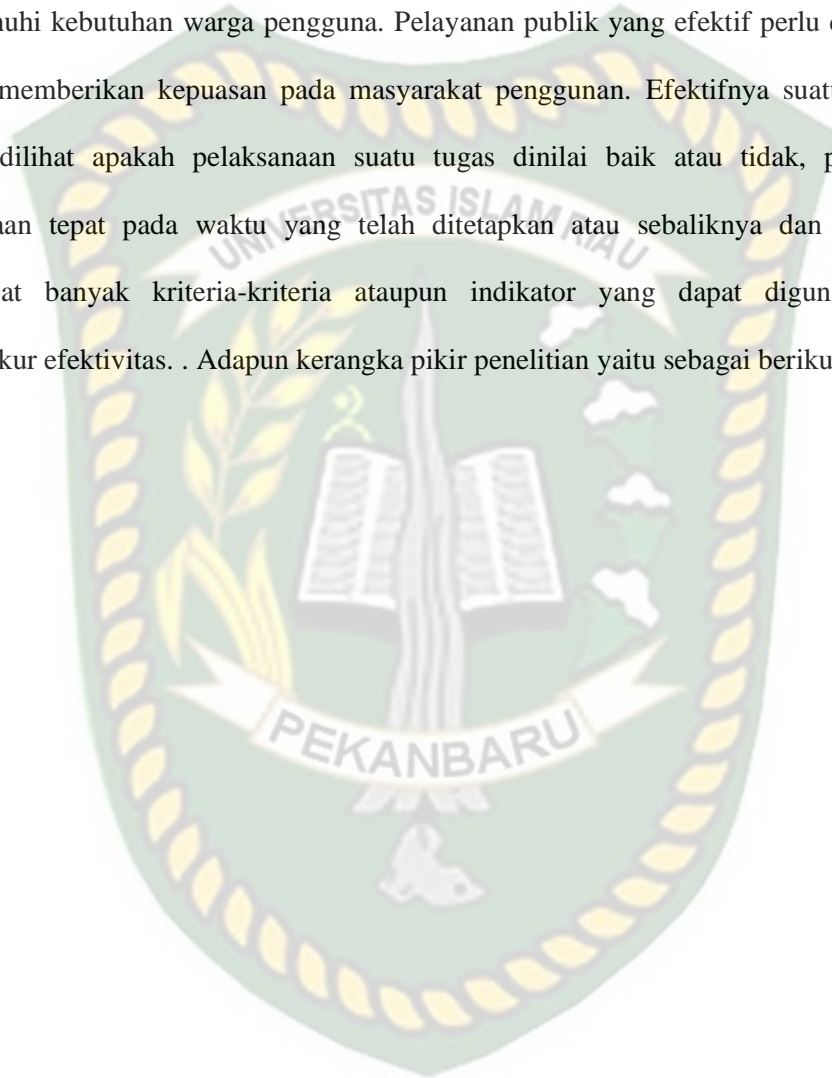
Menurut Siti Kurnia (2010:109) menyatakan bahwa : “Modernisasi Administrasi Pajak merupakan bagian dari reformasi perpajakan secara komperhensif sebagai satu kesatuan dilakukan terhadap 3 bidang pokok yang secara langsung menyentuh pilar perpajakan yaitu bidang administrasi, bidang peraturan dan bidang pengawasan”.

B. Penelitian Terdahulu

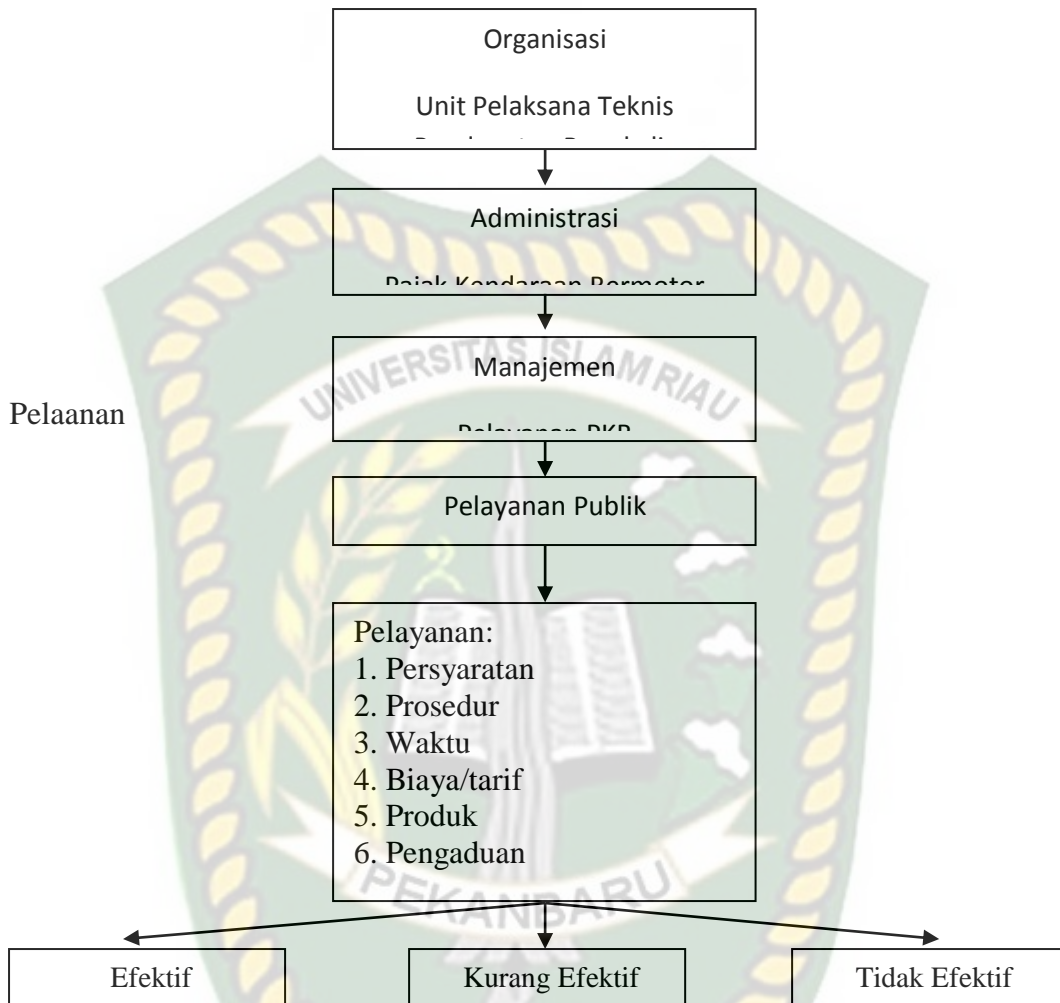
Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan sumber rujukan dalam penelitian ini sebagai berikut:

C. Kerangka Pikir

Pelayanan publik merupakan produk birokrasi publik yang diterima oleh warga pengguna maupun masyarakat secara luas. Karena itu, pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pelayanan publik yang efektif perlu ditingkatkan untuk memberikan kepuasan pada masyarakat penggunan. Efektifnya suatu organisasi dapat dilihat apakah pelaksanaan suatu tugas dinilai baik atau tidak, penyelesaian pekerjaan tepat pada waktu yang telah ditetapkan atau sebaliknya dan sebagainya. Terdapat banyak kriteria-kriteria ataupun indikator yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas. . Adapun kerangka pikir penelitian yaitu sebagai berikut :



Gambar II.1: Kerangka Pikir Tentang Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis



Sumber: Olahan Peneliti, 2018.

D. Hipotesis

Maka berdasarkan rumusan masalah yang peneliti kemukakan diatas, diduga bahwa belum efektifnya pelaksanaan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis.

E. Konsep Operasional

Guna menghindari dari kekeliruan dalam penggunaan istilah di dalam penulisan ini, maka berikut ini penulis akan menuangkan konsep-konsep yang telah dipaparkan sebelumnya dalam bentuk nyata secara operasionalnya tentang hasil kajian sebagai berikut:

- a. Administrasi adalah segala kegiatan yang dilakukan untuk mencapai tujuan, dimulai dari proses pemikiran, proses pelaksanaan sampai proses tercapainya tujuan.
- b. Administrasi publik adalah proses penyelenggaraan kehendak publik (*publik will*) sebagaimana yang dinyatakan di dalam hukum, dengan kata lain pengoordinasian usaha bersama untuk mengimplementasikan kebijakan umum. Lebih tegas dapat dikemukakan bahwa administrasi berkenaan dengan cara unit perumus, kebijakan dari keseluruhan pemerintahan-pemilih, legislatif atau eksekutif.
- c. Organisasi adalah sebagai suatu kelompok individu yang diorganisasi untuk mencapai tujuan tertentu. Organisasi memiliki tujuan umum dan tujuan spesifik, untuk mencapai tujuan tersebut, maka dibuat norma aturan yang diatuhi oleh semua anggota organisasi.
- d. Organisasi publik adalah organisasi yang didirikan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan jasa publik dan layanan civil. Organisasi publik adalah organisasi yang terbesar yang mewadahi seluruh lapisan masyarakat dengan ruang lingkup Negara dan mempunyai kewenangan yang absah (terlegitimasi) di bidang politik, administrasi pemerintahan, dan hukum secara terlembaga sehingga mempunyai kewajiban melindungi warga negaranya, dan melayani keperluannya, sebaiknya berhak pula memungut pajak untuk pendanaan, serta menjatuhkan hukuman sebagai sanksi penegakan peraturan yang berlaku.
- e. Manajemen adalah seluruh proses dalam suatu kegiatan mulai dari perencanaan, pelaksanaan, hingga evaluasi hasil dari pelaksanaan.

- f. Manajemen publik adalah sebuah kinerja kompleks yaitu pemerintah dan seluruh pegawainya untuk melayani publik dengan sebaik-baiknya, sehingga publik merasa terpenuhi dengan kinerja dari organisasi publik itu sendiri.
- g. Pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung.
- h. Pelayanan publik adalah 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.
- i. UPT Dinas Pendapatan Bengkalis adalah unsur pelaksana tugas dari Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau yang menyelenggarakan tugas penerimaan pembayaran pajak masyarakat.
- j. Untuk mempermudah pelaksanaan penelitian dan untuk menetralkan kesalahpahaman dalam penelitian ini, maka pengukuran suatu variabel melalui indikator-indikator. Variabel penelitian yang ditetapkan mengenai efektivitas pelaksanaan pelayanan sebagai berikut:
 1. Persyaratan pelayanan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
 2. Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
 3. Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
 4. Biaya/tarif pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari

penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

5. Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.

F. Operasionalisasi Variabel

Variabel yang akan dianalisis dalam penelitian dioperasionalkan sebagai berikut:

Tabel II.1 : Operasional Variabel Penelitian Tentang Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis

Konsep	Variabel	Indikator	Sub indikator	Skala Pengukuran
1	2	3	4	5
Pelayanan adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di	Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan	Persyaratan pelayanan	a. Persyaratan mudah untuk dipahami dan dipenuhi b. Persyaratan dipublikasi secara jelas	Efektif Kurang efektif Tidak efektif

pusat,di daerah dan dilingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Kep MENPAN No. 16 Tahun 2014)		Prosedur pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Prosedur pelayanan yang diberikan jelas b. Prosedur pelayanan mudah dipahami c. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit 	Efektif Kurang efektif Tidak efektif
		Waktu pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyelesaian pelayanan tepat waktu b. Penyelesaian pelayanan diterima dengan cepat dan tepat c. Waktu pelayanan sesuai SOP 	Efektif Kurang efektif Tidak efektif
		Biaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kejelasan biaya pelayanan b. Kesesuaian biaya pelayanan 	Efektif Kurang efektif Tidak efektif
		Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Keramahan dan kedisiplinan kerja b. Ketelitian petugas dalam mencetak produk/STNK c. Mengutamakan kualitas kerja 	Efektif Kurang efektif Tidak efektif
1	2	3	4	5
		Pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> a. Penyediaan kotak saran b. Portal pengaduan 	Efektif Kurang efektif Tidak efektif

			dalam website	
--	--	--	---------------	--

Sumber: Olahan Penelitian, 2018

G. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran menggunakan skala yaitu mengubah fakta-fakta kualitatif (attribut) menjadi suatu urutan kuantitatif (variabel). Skala yang digunakan adalah *Skala Likert*, dengan mengajukan item pertanyaan yang terdiri dari tiga jawaban yaitu a, b dan c. Masing-masing jawaban tersebut diberi nilai sebagai berikut:

1. Ukuran variabel penelitian, yakni:

Terlaksana : Apabila keseluruhan indikator dari Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis dilaksanakan atau jawaban responden berada pada kategori terlaksana sebesar $> 67\%$.

Kurang terlaksana : Apabila 2-3 indikator dari Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis dilaksanakan atau jawaban responden berada pada kategori terlaksana sebesar 34-66%.

Tidak terlaksana : Apabila hanya 1 dari Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis hanya dilaksanakan atau jawaban responden berada pada kategori terlaksana sebesar $< 33\%$.

2. Ukuran indikator variabel penelitian, yakni:

a. Persyaratan pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif, dikatakan:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\geq 67\%$.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Tidak baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\leq 33\%$.

b. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan, dikatakan:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\geq 67\%$.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Tidak baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\leq 33\%$.

c. Waktu pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan setiap urusan atau proses pelayanan, dikatakan:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\geq 67\%$.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Tidak baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\leq 33\%$.

d. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah tarif yang ditetapkan organisasi pelayanan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan atau aturan yang berlaku antara penyelenggara dan masyarakat, dikatakan:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\geq 67\%$.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Tidak baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\leq 33\%$.

e. Produk pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan, seperti pencetakan STNK dikatakan:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\geq 67\%$.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Tidak baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\leq 33\%$.

f. Pengaduan

Penanganan pengaduan adalah reaksi, respon atau masukan baik pelayanan dari masyarakat kepada organisasi pelayanan yang disediakan oleh instansi dengan maksud memperbaiki mutu pelayanan, dikatakan:

Baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\geq 67\%$.

Kurang baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana 34 – 66%.

Tidak baik : Apabila kriteria yang telah ditetapkan sebagai indikator pada operasional variabel terlaksana $\leq 33\%$.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini adalah survey deskriptif yaitu untuk memberi uraian mengenai fenomena atau gejala sosial yang diteliti dengan mendeskripsikan tentang nilai variabel mandiri, baik satu variabel atau lebih (*independent*) berdasarkan indikator-indikator dari variabel yang diteliti. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif.

Penggunaan tipe ini bertujuan mengukur secara cermat dengan menggunakan analisa kuantitatif melalui penggambaran sistematis dan menghimpun fakta-fakta yang ada pada Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis. Survey dibatasi pada penelitian yang datanya dikumpulkan dari sample yang mewakili seluruh populasi.

Menurut Sugiyono (2007;13) Metode penelitian kuantitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, teknik pengambilan sampel pada umumnya dilakukan secara random, pengumpulan data menggunakan instrumen penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Kantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis sebagai lokasi penelitian, disebabkan bahwa menurut penulis belum efektifnya pelaksanaan pelayanan pajak, sehingga banyak masyarakat yang belum puas atas pelayanan yang diberikan.

C. Populasi dan Sampel

Menurut Iskandar (2010:68) populasi adalah seluruh subyek penelitian. Sehubungan dengan permasalahan penelitian di atas, maka yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah Kepala Kantor UPT Dinas Pendapatan Bengkalis, serta pegawai UPT Dinas Pendapatan Bengkalis, dan masyarakat yang melakukan pengurusan pelayanan pajak kendaraan bermotor di kantor UPT Dinas Pendapatan Bengkalis untuk menjadi jelasnya yang menjadi populasi dan sampel dalam penelitian ini dapat dilihat dalam tabel di bawah ini:

Tabel III.I Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian

No	Sub Populasi	Populasi	Sampel	Persentase
1	Kepala Kantor UPT Dinas Pendapatan Bengkalis,	1 orang	1 orang	100%
2	Pegawai UPT Dinas Pendapatan Bengkalis	8 orang	8 orang	100%
3	Masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Dinas Pendapatan Bengkalis	~	30 orang	-
Jumlah		-	39 orang	

Sumber Data : Olahan Peneliti, 2018.

D. Teknik Penarikan Sampel

Iskandar (2010;69) mengatakan sampel adalah sebagian atau wakil populasi yang diteliti. Adapun teknik penarikan sampel yang penulis pergunakan dalam penelitian ini adalah *purposive sampling* merupakan penarikan sampel secara bertujuan. Dimana sebagian populasi dijadikan sampel penelitian yakni berjumlah 39 orang. Sedangkan 1 orang yakni Kepala Kantor UPT Dinas Pendapatan Bengkalis di dijadikan informan untuk mendukung data penelitian yang diperoleh.

E. Jenis dan Sumber Data

a. Data Primer

Data primer yaitu data yang diperoleh secara langsung dari responden dalam hal ini adalah hasil penyebaran angket dan hasil wawancara yang dilakukan yang bertolak dari tujuan penelitian.

b. Data Sekunder

Data sekunder yaitu data dari pihak yang kedua yang berupa keterangan-keterangan yang relevan yang dapat menunjang objek penelitian ini meliputi:

1. Keadaan geografis Kabupaten Bengkalis.
2. Struktur organisasi Kantor UPT Dinas Pendapatan Bengkalis.
3. Tugas dan Fungsi Kantor UPT Dinas Pendapatan Bengkalis.
4. Dokumen yang mendukung

F. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah melalui studi lapangan, yaitu dengan melakukan penelitian langsung dengan cara:

- a. Observasi yaitu pengumpulan data faktual terhadap masalah-masalah yang dihadapi berkaitan dengan penelitian, dengan cara melakukan pengamatan langsung pada objek studi yang telah ditetapkan.
- b. Wawancara yaitu dengan melakukan tanya jawab langsung dengan responden yang mengacu pada pedoman wawancara yang telah ditetapkan.
- c. Kuesioner yaitu dengan membagikan daftar pertanyaan kepada responden dengan maksud agar memperoleh keterangan berdasarkan pilihan alternatif jawaban yang ada.
- d. Dokumentasi yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan menghimpun data yang berbentuk dokumen yang berisikan data penting, baik itu berbentuk teoritis ataupun data konkrit yang terdapat di lapangan dapat digunakan dan sangat diperlukan guna memperkuat hasil penelitian yang dilakukan.

G. Teknik Analisis Data

Teknik analisa data dilakukan dengan cara mengumpulkan data yang diperoleh melalui responden, kemudian dikelompokkan berdasarkan jenis dan sumber data yang kemudian dianalisa secara deskriptif dan kualitatif yang didukung dengan data kuantitatif, serta ditabulasikan dengan keterangan-keterangan yang sifatnya mendukung dalam menjelaskan hasil penelitian. Yang mana apabila datanya telah terkumpul, maka lalu diklasifikasikan menjadi dua kelompok data, yaitu data kuantitatif yang berbentuk angka-angka dan data kualitatif yang dinyatakan dalam kata-kata atau simbol. (Arikunto, 2006:239).

H. Jadwal Waktu Penelitian

Penelitian ini dimulai pada bulan September 2018. Untuk lebih jelas dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel III.2 Jadwal Waktu Penelitian

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu ke 2018/2019																			
		November				Desember				Januari				Maret				Mei			
		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														
2	Seminar UP							x													
3	Revisi UP								x												
4	Revisi Kuisioner									x	x	x									
5	Rekomendasi Survey												x								
6	Survey Lapangan												x	x	x						
7	Analisis data													x	x						
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)															x	x				
9	Konsultasi Revisi Skripsi														x	x	x				
10	Ujian Konferehensif Skripsi																			x	
11	Revisi Skripsi																			x	x
12	Penggandaan Skripsi																				x

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Sejarah Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kabupaten Bengkalis, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dimulai dari sejarah terbentuknya Badan induk, yaitu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Semula Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau bernama Dinas Pajak dan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, yang dibentuk berdasarkan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor Kpts : 29/I/1974 tanggal 13 Januari 1974.

Sejalan dengan perkembangan keadaan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pungutan daerah secara berdaya guna dan berhasil guna dalam rangka pelaksanaan Pasal 49 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, maka ditetapkan pembentukan Susunan organisasi dan tata kerja Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Riau dan Peraturan Daerah Provinsi Tingkat I Riau Nomor 5 Tahun 1979 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan Nomor PEM.061.341.24/127 tanggal 12 April 1980, dengan berpedoman kepada Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD 7/739-29 tanggal 31 Maret 1978 Tentang Pembentukan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Riau dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 7/14/23 tanggal 24 Oktober 1978 Perihal Ralat Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri Nomor KUPD 7/7/34/26 tanggal 31 Maret 1978 dan pelaksanaannya diatur dalam Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor Kpts.268/XI/1980 tanggal 27 Nopember 1980.

B. Struktur Organisasi

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah Badan yang menjadi aparat pelaksana Pemerintah Daerah sebagaimana yang telah ditetapkan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 tahun 1974 tentang Pokok-Pokok Pemerintah di Daerah yang kemudian diubah dengan Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah dan terakhir diubah dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah.

Dalam meningkatkan peranan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, di upayakan dan diusahakan ke arah penyempurnaan organisasi setiap tahunnya secara terus menerus, untuk memperluas jangkauan dan meningkatkan pelayanan publik wajib pajak di daerah-daerah Kabupaten/Kota dalam lingkup wilayah Pendapatan Daerah Dipenda Provinsi Riau dengan Surat Keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Riau Nomor 37/II/1982 tanggal 18 Februari 1982 dan Peraturan Gubernur Riau Nomor 79 Tahun 2017 tentang Pembentukan Kantor Pendapatan Daerah dan Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dipenda Provinsi Riau sebagai berikut:

- a. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Pekanbaru Selatan berkendudukan di Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Bukit Raya, Tampan, Marpoyan Damai, Tenayan Raya, dan Kecamatan Payung Sekali;
- b. Pekanbaru Kota berkendudukan di Pekanbaru dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Pekanbaru Kota, Sail, Sukajadi, Senapelan dan Kecamatan Lima Puluh;

- c. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Kampar berkedudukan di Bangkinang, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Kabupaten Kampar;
- d. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Indragiri Hulu berkedudukan di Rengat, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Rengat, Rengat Barat, Siberda, Batang Canaku, dan Batang Gansal;
- e. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Indragiri Hilir berkedudukan di Tembilahan, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Tembilahan. Tembilahan Hulu, Tempuling Hulu, Tempuling, Kuala Indragiri, Kuala Enok, Batang Tuaka, Gaung dan Gaung Anak Serka;
- f. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kota Dumai berkedudukan di Dumai, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kota Dumai;
- g. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Pelalawan berkedudukan di Pangkalan Kerinci, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Pelalawan;
- h. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Rokan Hulu berkedudukan di Pasir Pangaraian, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Rokan Hulu;
- i. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Rokan Hilir berkedudukan di Bagan Siapi-api, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Bangko, Sinoboi, Kubu, Pasir Limo Kapas dan Batu Amar;

- j. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Kuantan Singingi berkedudukan di Teluk Kuantan, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Kuantan Singingi;
- k. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Bengkalis berkedudukan di Bengkalis, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Bengkalis;
- l. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Siak berkedudukan di Siak Sri Indrapura, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Siak;
- m. Kantor Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kabupaten Meranti berkedudukan di Selatpanjang, dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kabupaten Meranti;

Sedangkan Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dipenda Provinsi Riau berkedudukan yaitu:

- a. Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kecamatan Tebing Tinggi Berkedudukan di Selat Panjang dengan wulayah kerja meliputi seluruh wilayah kecamatan Tebing Tinggi, Tebing Tinggi Barat, Rangsang Dan Marbau;
- b. Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kecamatan Keteman berkedudukan disungai Guntung dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Keteman, Khairiah Mandah, Pelangeran, Teluk Belengkong dan Pulau Burung serta Gaung dan Gaung Anik Serka;

- c. Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kecamatan Bagan Sinambah berkedudukan di Bagan Batu dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Bagan Sinambah dan Simpang Kanan;
- d. Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kecamatan Reteh berkedudukan di Pulau Kijang dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Reteh, Keritang dan Kemuning;
- e. Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kecamatan Pekanbaru Utara berkedudukan di Rumbai dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Rumbai dan Rumbai Pesisir;
- f. Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kecamatan Pasir Penyu berkedudukan di Air Molek dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Pasir Penyu, Sungai Lalak, Kelayang, lirik dan Peranap;
- g. Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kecamatan Siak Hulu berkedudukan di Kubang dan Wilayah Kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Siak Hulu, Kampar Kiri, Kampar Kiri Hulu, Kampar Kiri Hilir;
- h. Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kecamatan Tanah Putih berkedudukan di Ujung Tanjung dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Tanah Putih dan Rimba Melintang;
- i. Pos Pelayanan Pendapatan Daerah Dinas Pendapatan Provinsi Riau Kecamatan Pembantu Tualang berkedudukan di Perawang dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah Kecamatan Minas, Lubuk Dalam, Kerinci Kanan, Kota Gasib, Tualang, Kandis dan Sungai Mandau;

Dengan demikian, Maka jumlah Kantor Dinas Pendapatan Provinsi Riau pada masa itu terdiri dari :

- a. 1 (satu) Kantor Pusat yang berkedudukan di Pekanbaru;
- b. 2 (dua) Kantor yang berkedudukan di Pekanbaru;
- c. 10 (sepuluh) Kantor Cabang yang berkedudukan di masing-masing kabupaten;
- d. 9 (sembilan) Pos Pelayanan yang berkedudukan di kecamatan-kecamatan yang jauh dari jangkauan kantor cabang.

Pada tahun 2001 merupakan awal dicanangkannya Otonomi Daerah, sebagai perwujudan dari Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang Pemerintah di Daerah dan Undang-Undang 25 tahun 1999 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, telah terjadi perubahan paradigma baru dalam penyelenggaraan pemerintah yang ditandai dengan kewenangan yang lebih Luas diberikan kepada daerah dalam mengurus dan melaksanakan penyelenggaraan urusan rumah tangga daerah. Hal ini dapat dilihat dengan diberikannya kebebasan bagi daerah untuk menggali berbagai sumber-sumber potensi yang ada didalam wilayah dan dimanfaatkan untuk pembangunan, pengembangan dan kemajuan daerah itu sendiri.

Berlakunya Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 dan Undang-Undang Nomor 25 tahun 1999, telah membawa perubahan dan perombakan tahapan Struktur Organisasi Pemerintah di Daerah. Hal ini juga terjadi pada Dinas Pendapatan Provinsi Riau dengan diterbitkannya Peraturan Daerah Nomor 4 tahun 2001 tanggal 24 April 2001 tentang pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau, yang sebelumnya di atur dan didasarkan oleh Peraturan Daerah Nomor 8 tahun

1979 dengan nama Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Daerah Tingkat I Riau, berubah nama menjadi Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

Terbitnya Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 22 tahun 1999 tentang pemerintah daerah kembali membawa perubahan terhadap Struktur Organisasi pemerintah daerah. Demikian pula dengan Struktur Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang ditetapkan dengan peraturan daerah Nomor 44 tahun 2008 tentang Pembentukan Struktur Organisasi dan Tata Kerja dilingkungan Pemerintah Provinsi Riau, dan kemudian ditetapkan tugasnya dengan peraturan daerah Nomor 39 tahun 2009 tentang tugas dan fungsi Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

C. Tugas Pokok dan Fungsi

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah satuan kerja Pemerintah Provinsi Riau yang mempunyai tugas dan fungsi dalam pemungutan dan penerimaan pajak daerah Provinsi Riau, yaitu pelayanan pajak kendaraan bermotor, pajak bea balik nama kendaraan bermotor, pajak kendaraan angkutan di atas air, dan pajak air bawah tanah. Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 79 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, maka tugas dan fungsi UPT Pendapatan Bengkalis merupakan tipe kelas B antara lain;

1. UPT Pengelola Pendapatan Daerah kelas B mempunyai tugas melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang Badan Pendapatan Daerah Kelas B di bidang pekerjaan umum;

2. Untuk melaksanakan tugas sebagaimana dimaksud pada ayat (1), UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kelas B menyelenggarakan fungsi:

- a. Penyelenggaraan perencanaan dan pelaksanaan tugas pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan;
- b. Penyelenggaraan koordinasi dan fasilitasi dalam rangka penyelenggaraan tugas dan fungsi pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelolaan Peralatan;
- c. Penyelenggaraan pemantauan, evaluasi dan pelaporan dalam rangka penyelenggaraan tugas pada Subbagian Tata Usaha dan Seksi Pengelola Peralatan;
- d. Pengelolaan dan pemeliharaan peralatan konstruksi;
- e. Pengadaan dan pengembangan peralatan konstruksi;
- f. Pelayanan pengembangan penggunaan peralatan konstruksi; dan
- g. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan Kepala Badan terkait tugas dan fungsinya.

Dalam menjalankan tugas pokok dan fungsi diatas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau juga dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan terdiri dari;

1. UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang, Kelas A;
2. UPT Pengelolaan Pendapatan Rengat, Kelas A;
3. UPT Pengelolaan Pendapatan Tembilahan, Kelas A;
4. UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, Kelas A;
5. UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga, Kelas A;

6. UPT Pengelolaan Pendapatan Kota Dumai, Kelas A;
7. UPT Pengelolaan Pendapatan Pasir Pengaraian, Kelas A;
8. UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci, Kelas A;
9. UPT Pengelolaan Pendapatan Taluk Kuantan, Kelas A;
10. UPT Pengelolaan Pendapatan Duri, Kelas A;
11. UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang, Kelas A;
12. UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Siapi-Api, Kelas B;
13. UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura, Kelas B;
14. UPT Pengelolaan Pendapatan Selat Panjang, Kelas B;
15. UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu, Kelas B;
16. UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang, Kelas B;
17. UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis, Kelas B;
18. UPT Pengelolaan Pendapatan Rumbai, Kelas B;
19. UPT Pengelolaan Pendapatan Tapung, Kelas B;
20. UPT Pengelolaan Pendapatan Panam, Kelas B;

BAB V

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebelum dibahas mengenai Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis beserta pembahasannya, terlebih dahulu diuraikan identitas responden dalam penelitian.

1. Jenis Kelamin Responden Penelitian

Untuk mengetahui lebih jelas mengenai identitas responden, maka berikut ini penulis akan menguraikan mengenai identitas responden berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.1 : Keadaan responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No.	Jenis Kelamin	Frekuensi	Persentase
1	Laki-laki	22	57,89%
2	Perempuan	16	42,11%
Jumlah		38	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan tabel di atas, maka dapat diketahui bahwa dari 38 orang responden berjenis kelamin laki-laki 22 orang atau sebesar 57,89% dan sebanyak 16 orang responden berjenis kelamin perempuan atau sebesar 42,11%. Dengan demikian, dapat dikatakan responden yang diteliti bersifat heterogen atau tidak hanya satu jenis kelamin saja.

2. Usia Responden

Berdasarkan hasil wawancara dan penyebaran angket yang telah diajukan kepada 38 orang responden, maka dapat diketahui usia para responden tersebut. Setelah usia responden dipilih dapat dikelompokkan ke dalam beberapa kelompok usia. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

Tabel V.2 : Keadaan Responden Berdasarkan Kelompok Usia

No.	Kelompok Usia	Frekuensi	Persentase
1	20 – 34 Tahun	27	71,05%
2	35 – 41 Tahun	8	21,05%
3	42 – 48 Tahun	3	7,90%
4	> 48 Tahun	0	0%
Jumlah		38	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Dari tabel di atas, dapat diketahui bahwa dari 38 orang responden tersebut sejumlah 27 orang atau sebesar 71,05% yang termasuk usia 28-34 tahun. Sedangkan untuk kelompok usia 35-41 tahun sebanyak 8 orang atau sebesar 21,05%, dan kelompok usia antara 42-48 terdapat sejumlah 3 orang atau sebesar 7,90%, dan responden yang usianya di atas 48 tahun tidak ada.

3. Tingkat Pendidikan Responden

Pendidikan adalah sarana untuk mengembangkan diri, sebab dengan pendidikan kita dapat mengukur kemampuan seseorang dalam memecahkan masalah. Selanjutnya diuraikan tingkat pendidikan responden yang terdiri dari 38 orang. Untuk lebih jelas, dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.3 : Keadaan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No.	Tingkat Pendidikan	Frekuensi	Persentase
1	SMA	21	55,27%
2	Sarjana S-1	16	42,10%
3	Sarjana S-2	1	2,63%
Jumlah		38	100%

Sumber : Hasil Penelitian, 2019

Dari tabel di atas dapat diketahui bahwa sebanyak 38 orang yang menjadi responden dalam penelitian ini, sejumlah 21 orang atau sebesar 55,27% berpendidikan SMA, sedangkan hanya 16 orang atau sebesar 41,10% yang berpendidikan Strata Satu (S1). Sementara responden berpendidikan Sarjana Dua (S2) sebanyak 1 orang atau 2,63%. Dengan demikian, tentunya semua responden yang menjadi objek dalam penelitian ini memahami proses pelayanan dalam pengurusan STNK kendaraan bermotor.

B. Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis

Dalam rangka untuk mewujudkan tujuan UPT Pendapatan Bengkalis, maka perlu kiranya UPT Pendapatan Bengkalis meningkatkan kinerja yang lebih efektif agar tidak ditemukan lagi pelayanan yang kurang memuaskan masyarakat, seperti halnya fenomena-fenomena yang peneliti temukan dilapangan, sebagai berikut:

1. Sebagian besar masyarakat Kabupaten Bengkalis masih merasakan lambannya pelayanan yang diberikan Samsat Bengkalis. Dimana loket pelayanan yang tersedia hanya ada 2 loket.

2. Kurangnya ruang tunggu dan hanya memiliki kapasitas untuk 20-30 orang menyebabkan masyarakat pembayar pajak menunggu di luar gedung Samsat Bengkalis, sehingga seringkali tidak mendengar pada saat namanya dipanggil petugas yang menyebabkan masyarakat terlupakan untuk membayar pajak.

Pelayanan publik tidak terlepas dari masalah kepentingan umum, yang menjadi asal-usul timbulnya istilah pelayanan publik. Perkembangan globalisasi mengenai teknologi informasi membawa seluruh Instansi, Lembaga, Badan, Dinas serta Kantor Pemerintahan menuju perubahan-perubahan terhadap sikap mengenai cara memberikan pelayanan publik yang efektif dan efisien. Kemajuan teknologi yang sangat pesat ini menyebabkan pengaruh sangat besar pada semua bidang, yaitu dalam pelayanan teknologi informasi pada suatu instansi pemerintahan.

Pelayanan sangat dibutuhkan oleh setiap manusia, dapat juga dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Pelayanan merupakan suatu pemecahan permasalahan antara manusia sebagai konsumen dan perusahaan sebagai pemberi atau penyelenggara pelayanan. Maka Gronroos (1990:27) mendefinisikan pelayanan yaitu: "Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberian pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan".

Berdasarkan pendapat di atas jelas disebutkan bahwa ciri pokok pelayanan adalah tidak kasat mata (tidak dapat diraba) dan melibatkan upaya manusia

(karyawan) atau peralatan lain yang disediakan oleh perusahaan penyelenggara pelayanan. Jadi, pelayanan merupakan serangkaian aktivitas yang tidak dapat diraba dan terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara pemberi pelayanan dan yang diberi pelayanan.

Kualitas pelayanan publik dapat tercermin dengan adanya transparansi atau keterbukaan dan mudah diakses oleh semua masyarakat. Masyarakat dapat merasakan akses pelayanan yang memadai dan mudah dimengerti. Pelayanan yang prima juga pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan peraturan yang berlaku, peraturan tersebut dapat melindungi masyarakat sebagai nilai kepercayaan yang didapat oleh masyarakat.

Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat, pelayanan yang sesuai dengan kemampuan yang memberikan pelayanan kepada penerima pelayanan tersebut. Pelayanan yang di berikan kepada masyarakat harus sesuai dengan keinginan atau aspirasi masyarakat dan sesuai dengan harapan yang diinginkan oleh masyarakat. Pelayanan juga diberikan kepada semua lapisan masyarakat, tanpa membedakan status atau jenis kelamin, sehingga akan tercipta pelayanan yang adil yang di rasakan oleh penerima pelayanan.

Pelayanan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung, merupakan konsep yang senantiasa aktual dalam berbagai aspek kelembagaan. Pelayanan publik harus responsif terhadap berbagai kepentingan dan nilai-nilai publik yang ada. Hal ini mengandung makna bahwa karakter dan nilai yang terkandung di dalam pelayanan publik tersebut harus berisi *preferensi* nilai-nilai yang ada di dalam masyarakat.

Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparatur birokrasi mengenai kualitas pelayanan publik yang efisien, transparan, pasti dan adil belum berhasil diwujudkan. Pelayanan publik didefinisikan secara teoritis menurut Mahmudi (2005:213) sebagai berikut: “Pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dan pelaksana ketentuan peraturan perundang-undangan”.

Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur pemerintah bertanggungjawab untuk memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat. Masyarakat berhak mendapatkan pelayanan terbaik dari pemerintah karena masyarakat telah memberikan dananya dalam bentuk pembayaran pajak, retribusi dan berbagai pungutan lainnya.

Untuk lebih jelasnya mengenai pembahasan pada Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis dapat dilihat pada uraian berikut:

1. Persyaratan Pelayanan

Persyaratan pelayanan adalah syarat-syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Untuk lebih jelas mengenai indikator penerimaan berkas masuk dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.4 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Persyaratan Pelayanan (Pegawai)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	2	3	4	5	6
1	Menetapkan ketentuan persyaratan pelayanan pajak kendaraan	8	-	-	8
2	Persyaratan pelayanan pembayaran pajak kendaraan mudah dipahami	8	-	-	8
3	Persyaratan pelayanan pembayaran pajak kendaraan mudah dipenuhi	8	-	-	8
4	Persyaratan pelayanan pembayaran pajak kendaraan dipublikasi di papan pengumuman secara jelas dan efektif	8	-	-	8
5	Persyaratan pelayanan pembayaran pajak kendaraan telah diumumkan di media massa/media elektronik	3	5	-	8
Jumlah		35	5	-	40
Rata-rata		7	1	-	8
Persentase		87,5%	12,5%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan tanggapan yang diberikan pegawai UPT Pendapatan Bengkalis sebagaimana yang tertera pada tabel indikator persyaratan pelayanan di atas, maka dapat dikatakan secara keseluruhan indikator ini berada pada kategori efektif atau sebesar 87,5%. Hal ini dikarenakan hampir seluruh responden memberikan tanggapan efektif pada lima pertanyaan yang telah diajukan.

UPT Bengkalis telah menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dengan menetapkan ketentuan persyaratan pelayanan pajak kendaraan secara seragam dengan tempat-tempat lainnya. Persyaratan atas pelayanan pembayaran pajak tentunya sangat mudah dipahami masyarakat, yang mana pada saat melakukan pembayaran pajak masyarakat harus membawa KTP asli pemilik kendaraan, dan STNK asli, atau dengan membawa surat kuasa.

Dari hasil observasi menunjukkan bahwa kantor UPT bengkalis ini telah melaksanakan tugasnya sebagai tempat pelayanan yang efektif hanya saja persyaratan pelayanan ini belum begitu lengkap diumumkan melalui media masa atau media elektronik, terbukti dari hasil tabel diatas 12,5% dari 8 orang responden atau 5 orang dari responden tersebut tidak banyak yang mengetahui bahwa telah diumumkan di media elektronik.

Dengan demikian, maka jelaslah bahwa persyaratan pelayanan pada UPT Bengkalis, petugas telah memberikan pelayanan terbaik dalam menjalankan tugasnya. Dimana semua persyaratan pelayanan telah ditetapkan dan diumumkan pada masyarakat melalui berbagai media dan penyampaian langsung oleh pegawai UPT, sehingga semua persyaratan memudahkan masyarakat untuk mengurus pembayaran pajak STNKnya.

Untuk mempertajam hasil yang diperoleh pada indikator persyaratan pelayanan, peneliti juga memberikan pertanyaan kepada masyarakat yang melakukan pengurusan STNK di UPT Bengkalis. Adapun tanggapan yang diberikan masyarakat pengurus SIUP dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.5 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Persyaratan Pelayanan (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Persyaratan pelayanan pembayaran pajak kendaraan mudah untuk dipahami	30	-	-	30
2	Mengetahui persyaratan pembayaran pajak kendaraan	30	-	-	30
Jumlah		60	-	-	60
Rata-rata		30	-	-	30
Persentase		100%	0%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Data yang tertera pada tabel di atas, menjelaskan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Bengkalis dalam menetapkan persyaratan pelayanan dari tanggapan masyarakat sudah berada pada kategori efektif. Dimana terdapat sebanyak 30 orang reponden memberikan tanggapan efektif atau 100%, dikarenakan persyaratan pajak kendaraan mudah dipahami dan mudah untuk dipenuhi.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai UPT Bengkalis diperoleh informasi berikut:

Dokumen keabsahan kepemilikan antara lain : BPKB (asli/fotocopy), KTP (pemilik kendaraan), STNK, dan atau surat kuasa pembayaran dari pemilik sesuai KTP. (Wawancara pada tanggal 14 Maret 2019)

Jadi dapat disimpulkan dari hasil tanggapan pegawai dan masyarakat sama –sama menyetujui bahwa persyaratan pelayanan dikantor UPT Bengkalis ini dikatakan sudah efektif. Terbukti dari hasil tabel diatas menunjukkan 100% masyarakat mengetahui dan dengan mudah memenuhi persyaratan yang telah ditetapkan oleh kantor UPT Bengkalis.

Dengan demikian UPT Bengkalis telah menjalankan persyaratan pelayanan pembayaran pajak sebagaimana mestinya yakni semua masyarakat harus membawa persyaratan yang telah ditetapkan pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Jadi dapat disimpulkan dari hasil tanggapan responden pegawai dan masyarakat sama-sama menyetujui bahwa persyaratan pelayanan dikantor UPT Bengkalis ini sudah memenuhi syarat dan sudah efektif terbukti dari hasil tabel diatas menunjukkan 100% masyarakat mengetahui semua persyaratannya dan dengan mudah memenuhi persyaratan tersebut yang sudah ditetapkan oleh kantor UPT Bengkalis.

2. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan adalah tata cara pelayanan yang dibakukkan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan. Untuk lebih jelas mengenai indikator penelitian

- a. Prosedur pelayanan yang diberikan jelas
- b. Prosedur pelayanan mudah dipahami
- c. Prosedur pelayanan tidak berbelit-belit

dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.6 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Prosedur Pelayanan (Pegawai)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	2	3	4	5	6

1	Membuat aturan pelayanan pembayaran pajak kendaraan	8	-	-	8
2	Membuat prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan yang mudah dipahami	8	-	-	8
3	Prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan dimulai dari pemeriksaan berkas persyaratan sampai proses akhir pembayaran dan pencetakan STNK	8	-	-	8
4	Prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan menggunakan sistem nomor antrian	8	-	-	8
5	Prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan menyampaikan informasi jumlah biaya yang harus dibayar	8	-	-	8
6	Prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan menyiapkan loket khusus pembayaran pajak	8	-	-	-
Jumlah		48	-	-	48
Rata-rata		8	-	-	8
Persentase		100%	0%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Data paparan data di atas, terlihat bahwa aparatur UPT Bengkalis telah menjalankan prosedur pelayanan sebagaimana yang ditetapkan. Dimana seluruh responden 8 orang responden atau sebesar 100% menyatakan efektif. Hal ini dikarenakan telah membuat, menetapkan, dan menjalankan prosedur pelayanan sebagaimana yang telah ditentukan.

Berdasarkan tanggapan di atas maka dapat dijelaskan bahwa UPT Bengkalis telah membuat berbagai aturan khususnya pada pelayanan pembayaran pajak mulai dari waktu pembayaran, persyaratan, tempat pembayaran, dan masa pelayanan. Dengan demikian

jelaslah bahwa UPT Bengkalis telah menetapkan aturan pelayanan pembayaran pajak, sehingga masyarakat tidak lagi kesulitan untuk mengikuti alur pelayanan tersebut dan bisa memenuhi semua persyaratan yang ditetapkan.

Prosedur pelayanan yang dijalani pada UPT Bengkalis adalah langkah awal melakukan pemeriksaan berkas atau persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor, kemudian dilanjutkan peletakan berkas pada tempat yang ditetapkan dan sekaligus mengambil nomor antrian, masyarakat menunggu sampai nama dipanggil sesuai nomor antrian dan melakukan pembayarannya sesuai besaran pajak yang dikenakan.

Proses pembayaran pajak kendaraan bermotor terbagi 2 yakni loket pembayaran pajak tahunan, loket pembayaran pajak di atas 1 tahun, sehingga proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat berjalan dengan baik dan dipahami masyarakat. Dimana pembagian proses pelayanan pembayaran pajak ini untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran sesuai dengan jenis pajak yang akan dibayarnya.

Tabel V.7 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Prosedur Pelayanan (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Mengetahui prosedur pelayanan pembayaran pajak kendaraan dengan jelas	30	-	-	30
2	Mudah memahami proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan	30	-	-	30
3	Proses pelayanan pembayaran pajak tidak berbelit-belit	30	-	-	30
1		2	3	4	5
Jumlah		90	-	-	90
Rata-rata		30	-	-	3-

Persentase	100%	0%	0%	100%
Kategori Penilaian	Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Hasil ini menunjukkan bahwa masyarakat telah merasakan pelayanan yang diberikan pada UPT Bengkalis dengan prosedur yang jelas, proses yang mudah dipahami, dan pelayanan yang tidak berbelit-belit. Hal ini dilihat dari seluruh responden menyatakan telah efektif atau sebanyak 100%.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai UPT Bengkalis diperoleh informasi berikut:

Dikantor UPT. Tempat-tempat umum strategis (pasar, toko, tempat keramaian lainnya) (Wawancara pada tanggal 14 Maret 2019)

Dengan demikian, maka dapatlah dikatakan bahwa prosedur pelayanan yang ada pada UPT Bengkalis dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat untuk pengurusan pajak kendaraan bermotor secara umum telah berjalan sebagaimana mestinya. Untuk itu pada indikator prosedur pelayanan ini dikatakan bahwa telah efektif.

Kesimpulan dari indikator prosedur pelayanan dikantor UPT Bengkalis sesuai dengan hasil responden pegawai dan masyarakat tidak mengalami kendala yang berarti. Artinya kantor UPT tersebut sudah melaksanakan tugasnya dan masyarakat juga tidak berbelit-belit dalam melakukan pembayaran pajak.

3. Waktu Pelayanan

Waktu pelayanan adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan. Untuk lebih jelas mengenai indikator ini, maka dapat dilihat tanggapan responden yang berasal dari pegawai sebagai berikut:

Tabel V.8 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Waktu Pelayanan (Pegawai)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	2	3	4	5	6
1	Pelayanan pembayaran pajak kendaraan menyampaikan informasi lama waktu pelayanan	5	3	-	8
2	Merealisasikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan tepat waktu	8	-	-	8
3	Penyelesaian pelayanan pembayaran pajak kendaraan sudah berjalan dengan cepat	8	-	-	8
4	Waktu pelayanan pembayaran pajak kendaraan telah sesuai dengan SOP yang ditetapkan	8	-	-	8
5	Melakukan evaluasi atas waktu pelayanan pembayaran pajak	8	-	-	8
Jumlah		37	3	-	40
Rata-rata		7	1	-	8
Persentase		87,2%	12,5%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan data yang ditampilkan pada tabel di atas, terlihat jelas bahwa dalam indikator waktu pelayanan secara keseluruhan responden yang membeirkan tanggapan efektif sebanyak 7 orang atau sebesar 87,5%, dan kurang efektif sebanyak 1 orang atau sebanyak 12,5%. Dengan demikian indikator waktu pelayanan berada pada kategori efektif. Hal ini dikarenakan, seluruh proses pelayanan dikerjakan dalam waktu yang tidak lama, sehingga bisa diselesaikan dengan cepat.

Pada saat memberikan pelayanan kepada masyarakat, pegawai UPT Bengkalis menyampaikan waktu pelayanan setiap 1 STNK tidak lebih dari 20 menit. Kemudian masyarakat menunggu dipanggil untuk membayark pajak kendaraan bermotornya. Hampir seluruh pelayanan pajak yang persyaratannya lengkap diselesaikan dalam waktu 15-20 menit, terkecuali pembayaran pajak dilakukan pada waktu istirahat akan memakan waktu lebih dari 30 menit dikarenakan pegawai saling bergantian yang melayani masyarakat.

Sementara untuk mendapat jawaban yang lebih jelas mengenai indikator ini, peneliti juga turut memberikan pertanyaan kepada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagai berikut:

Tabel V.9 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Waktu Pelayanan (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	2	3	4	5	6
1	Pegawai telah menyelesaikan pelayanan di tempat pembayaran pajak kendaraan tepat waktu	30	-	-	30
2	Penyelesaian pelayanan pembayaran pajak kendaraan	14	10	6	30

	sudah berjalan dengan cepat dan tepat				
3	Waktu pelayanan pembayaran pajak kendaraan sesuai dengan SOP yang ditetapkan	30	-	-	30
1		2	3	4	5
	Jumlah	74	10	6	90
	Rata-rata	25	3	2	30
	Persentase	83,33%	10%	6,67%	100%
	Kategori Penilaian	Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Dimana dari hasil penelitian yang dipaparkan pada tabel di atas, terlihat tidak seluruh responden memberikan tanggapan efektif. Dimana sebanyak 25 orang responden atau sebesar 83,33% menyatakan efektif, sementara sebanyak 3 orang responden atau sebesar 10% menyatakan kurang efektif dan sebanyak 2 orang responden atau sebesar 6,67% menyatakan tidak efektif. Dimana responden merasa waktu pelayanan yang diberikan cukup cepat, sehingga proses pelayanan berjalan dengan cepat dan tidak membosankan masyarakat.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai UPT Bengkalis diperoleh informasi berikut:

Mengambil nomor antrian. Selanjutnya menyerahkan persyaratan berupa BPKB, dll. Keloket pendaftaran untuk dilakukan skener data sampai tahapan pembayaran untuk penerbitan SKPD yang baru. Lebih kurang 5 menit, tergantung pada sibuknya lalu lintas internet (Wawancara pada tanggal 14 Maret 2019)

Tanggapan yang diberikan di atas, menjelaskan bahwa seluruh proses pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dalam waktu yang sangat singkat yakni 15 menit, padahal waktu pembayaran yang ditetapkan paling lama 20 menit.

Dengan demikian pada indikator waktu pelayanan berdasarkan tanggapan responden (pegawai dan masyarakat) dan hasil wawancara, maka dapat dikatakan bahwa indikator waktu pelayanan berada pada kategori efektif karna masyarakat tidak membutuhkan waktu yang lama sehingga bias selesai dengan cepat dalam proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

4. Biaya Pelayanan

Biaya/tarif pelayanan adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat. Untuk lebih jelas mengenai indikator biaya pelayanan ini, maka peneliti memberikan pertanyaan kepada pegawai dan masyarakat sebagai berikut:

Tabel V.10 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Biaya Pelayanan (Pegawai)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Memberikan kejelasan biaya pelayanan pembayaran atas pajak kendaraan	8	-	-	8
2	Menjalankan kesesuaian atas biaya pelayanan pembayaran pajak kendaraan	8	-	-	8
3	Menerima pembayaran pajak kendaraan diloket pembayaran	8	-	-	8
Jumlah		24	-	-	24

Rata-rata	8	-	-	8
Persentase	100%	0%	0%	100%
Kategori Penilaian	Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Dari tanggapan yang diberikan responden sebagaimana tertuang dalam tabel di atas, maka dapat dikatakan bahwa indikator biaya pelayanan berada pada kategori efektif. Dimana seluruh responden menyatakan telah efektif atau sebesar 100%. Dengan demikian jelaslah bahwa pada indikator biaya pelayanan ini dapat dikatakan sudah terlaksana dengan baik. Dimana seluruh proses pelayanan biaya ditetapkan sesuai dengan beban masing-masing kendaraan dan biaya bisa diakses dari internet.

Pegawai UPT Bengkalis telah menetapkan biaya atas pajak kendaraan bermotor yang dimiliki masyarakat dan besarnya biaya bisa diakses melalui situs resmi dispenda riau. Besarnya biaya pajak ditetapkan selalu sesuai dengan yang harus dibayar masyarakat, bahkan pegawai UPT Bengkalis mengembalikan uang sekecil apapun yang dikenakan pada masyarakat. Selama proses pelayanan pembayaran tidak ada masyarakat yang dikenakan biaya tambahan selain hanya biaya pajak yang harus dibayarkan sesuai ketentuan dan ketetapan yang ada.

Hasil yang telah dipaparkan di atas, hanya tanggapan dari aparatur. Untuk memperjelas hasil tersebut, maka peneliti memberikan pertanyaan kepada masyarakat agar dapat menjelaskan indikator biaya pelayanan. Adapun tanggapan yang diberikan responden dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.11 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Biaya Pelayanan (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Telah memberikan kejelasan biaya pelayanan pembayaran atas pajak kendaraan	25	5	-	30
2	Telah menjalankan kesesuaian atas biaya pelayanan pembayaran pajak kendaraan	14	16	-	30
Jumlah		39	21	-	60
Rata-rata		20	10	-	30
1		2	3	4	5
Persentase		66,67%	33,33%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Data yang terdapat pada tabel di atas, menggambarkan bahwa indikator biaya pelayanan dari tanggapan responden masyarakat berada pada kategori kurang efektif. Dimana sebanyak 20 orang responden atau sebesar 66,67% biaya yang diberikan telah jelas dan menjalankan kesesuaian biaya. Sementara sebanyak 10 orang atau sebesar 33,33% responden menyatakan kurang efektif, dimana biaya yang disampaikan kurang jelas dan tidak sesuai dengan faktur pajak yang diterbitkan.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai UPT Bengkalis diperoleh informasi berikut:

Wajib pajak bisa mengetahui berapa jumlah pajak yang akan dibayar melalui loket informasi yang disediakan oleh kantor UPT yang biasanya. Total pajak masih sama dengan akan tahun sebelumnya (Wawancara pada tanggal 14 Maret 2019)

Dari pengamatan penulis lakukan di lapangan, selama proses penelitian berlangsung memang tidak didapati kritikan-kritikan dari masyarakat. Namun ada beberapa masyarakat yang tidak puas akibat adanya denda atas pajak kendaraan bermotor yang lebih dari jatuh tempo pajak.

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa hasil dari responden pegawai mengatakan efektif karna telah melaksanakan tugasnya dengan baik namun tidak pada sebagian masyarakat. Dapat dilihat dri tabel responden masyarakat 10 orang dari 30 orang responden mengatakan kurang efektif karna menurutnya biaya yang disampaikan tidak sesuai dengan faktur pajak dan belum lagi denda yang dikenakan karna keterlambatan dalam melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaran Bermotor.

Hanya saja terdapat 10 dari 30 responden yang memberikan tanggapan kurang efektif dan 6 dari 30 responden yang memberikan tanggapan tidak efektif, jika ditotalkan secara keseluruhan yaitu 16 orang yang artinya lebih besar dari pada 14 orang yang memberikan tanggapan efektif. Ini dikarenakan loket yang tersedia hanya 2 loket saja sedangkan yang melakukan pembayaran pajak sangat banyak. Namun secara waktu dalam melakukan transaksi pembayaran pajak masyarakat tidak mengalami masalah yang berarti. Hanya saja terkendala ketika harus menunggu antrian yang memakan waktu cukup lama.

5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Untuk mengetahui pernyataan responden atas indikator produk pelayanan, maka dapat dilihat tanggapannya pada tabel berikut:

Tabel V.12 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Produk Pelayanan (Pegawai)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Ramah dan disiplin dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan	8	-	-	8
2	Telah teliti dalam mencetak produk/STNK	8	-	-	8
3	Mengutamakan kualitas kerja dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan	8	-	-	8
Jumlah		24	-	-	24
Rata-rata		8	-	-	8
Persentase		100%	0%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Tanggapan yang diberikan responden aparatur diketahui bahwa seluruh responden memberikan tanggapan efektif. Dimana telah teliti dalam membuat struktur pembayaran pajak dan secara umum berada pada kategori. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa indikator produk pelayanan yang diberikan pegawai UPT Bengkalis telah berjalan sebagaimana mestinya.

Kemudian untuk memperjelas tanggapan di atas, peneliti memberikan pertanyaan yang hampir mendekati kepada masyarakat. Adapun tanggapan yang diberikan dapat dilihat pada tabel berikut:

Tabel V.13 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Produk Pelayanan (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Ramah dan disiplin dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan	24	6	-	30
2	Telah teliti dalam mencetak produk/STNK	28	2	-	30

1	2	3	4	5	6
3	Mengutamakan kualitas kerja dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan	18	12	-	30
Jumlah		70	20	-	90
Rata-rata		23	7	-	30
Persentase		76,67%	23,33%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Responden yang berasal dari masyarakat menyatakan efektif sebanyak 23 orang atau sebesar 76,67%, dan yang menyatakan kurang efektif sebanyak 7 orang atau sebesar 23,33%. Dikarenakan pegawai dalam memberikan pelayanan telah ramah dan disiplin dan teliti sehingga kualitas kerja yang diberikan sangat memuaskan masyarakat.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai UPT Bengkalis diperoleh informasi berikut:

Sangat memuaskan. Sangat teliti karena dalam proses pencatatan melalui beberapa tahapan atau meja yang mana, masing-masing meja melakukan koreksi data ataupun jumlah uang yang atau dibayar guna menghindari kesalahan dalam proses penetapan pajak. Pegawai UPT dalam melakukan pelayanan sudah ditetapkan SOP yang telah ditetapkan melalui peraturan gubernur dan diinstruksikan oleh kepala Badan Pendapatan Provinsi Riau (Wawancara pada tanggal 14 Maret 2019).

Dari tabel tanggapan pegawai yang diperoleh menunjukkan bahwa untuk kinerja pegawai nilai rata-rata dan persentasenya telah memenuhi kategori efektif, artinya pegawai di kantor UPT Bengkalis tersebut memiliki kinerja yang cukup tinggi. Sedangkan dari hasil tabel tanggapan masyarakat juga menunjukkan bahwa untuk indikator produk pelayanan ini juga sudah efektif karna masyarakat merasa sudah mendapatkan pelayan yang cukup baik.

Pernyataan di atas menjelaskan bahwa setiap proses yang berkenaan dengan produk pelayanan secara keseluruhan dalam penelitian ini telah berada pada kategori efektif.

6. Pengaduan

Penanganan pengaduan, saran dan masukan adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut. Untuk lebih jelas mengenai indikator pengaduan selaku responden yang menjalankan tugas tersebut. Adapun tanggapan yang diberikan responden sebagai berikut:

Tabel V.14 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Pengaduan (Pegawai)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Menyediakan kotak saran bagi masyarakat pembayaran pajak kendaraan	6	2	-	8
2	Membuat loket pengaduan	6	2	-	8
3	Menerima koreksi atas kesalahan pencetakan produk STNK	6	2	-	8
4	Telah menerima dan menyelesaikan setiap komplek dari masyarakat pembayar pajak kendaraan	6	2	-	8
Jumlah		24	8	-	32
Rata-rata		6	2	-	8
Persentase		75%	25%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Berdasarkan hasil tanggapan responden yang dipaparkan pada tabel di atas, maka dapat dijelaskan indikator pengaduan secara keseluruhan berada pada kategori efektif. Dimana sebanyak 6 orang responden atau sebesar 75% menyatakan efektif, dikarenakan UPT telah membuat loket pengaduan bagi masyarakat yang merasa perlu untuk memberikan kritikan saran.

Dalam meningkatkan kinerja pegawai UPT Bengkalis telah menetapkan berbagai sumber atau objek yang bisa dijadikan masyarakat tempat menyampaikan keluhan, saran, dan lainnya. Media yang digunakan berupa tempat khusus seperti tabung yang disediakan pada kantor UPT atau disebutkan juga kotak saran. Kemudian menyediakan ruang aduan pada kantor UPT yang bisa disampaikan langsung keluhan dan saran dari masyarakat.

Terakhir adanya media online yang bisa diakses dengan menggunakan media sosial chat WA UPT Bengkalis.

Tabel V.15 : Distribusi Tanggapan Responden Tentang Indikator Pengaduan (Masyarakat)

No.	Pertanyaan	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Telah menyediakan kotak saran bagi masyarakat pembayaran pajak kendaraan	27	3	-	30
2	Telah membuat portal pengaduan dalam website	30	-	-	30
Jumlah		57	3	-	60
Rata-rata		29	1	-	30
Persentase		96,67%	3,33%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data olahan Hasil Penelitian, 2019

Dengan demikian indikator pengaduan pada penelitian ini dapat dikatakan berada pada kategori efektif. Hasil ini dikarenakan seluruh proses pengaduan telah ditetapkan dan telah disediakan tempat pengaduannya di UPT Bengkalis.

Hasil wawancara dengan salah seorang pegawai UPT Bengkalis diperoleh informasi berikut:

Setiap pengaduan, kritikan maupun saran dari masyarakat ditangani oleh petugas yang memang ditunjuk untuk mengatasi permasalahan tersebut guna lebih fokus dalam penyelesaian (Wawancara pada tanggal 14 Maret 2019).

Dengan demikian, maka dapatlah dikatakan bahwa Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis berada pada kategori efektif.

Selanjutnya agar lebih jelas dan tertata setiap indikator yang sudah diuraikan perlu dirangkum dalam sebuah tabel persentase yang juga memiliki hubungan yang langsung terkait dengan setiap indikator tersebut. Dimana tabel tersebut berisikan enam indikator lengkap dengan tingkat implementasinya dalam bentuk persentase, berikut adalah tabel rekapitulasi keseluruhan dari enam indikator yang dianalisis secara detail :

Tabel V.16 : Rekapitulasi Tanggapan Responden (Pegawai) Dalam Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis.

No.	Indikator	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Persyaratan Pelayanan	7	1	-	8
2	Prosedur Pelayanan	8	-	-	8
1	2	3	4	5	6
3	Waktu Pelayanan	7	1	-	8
4	Biaya Pelayanan	8	-	-	8
5	Produk Pelayanan	8	-	-	8
6	Pengaduan	6	2	-	8
Jumlah		44	4	-	48
Rata-rata		7	1	-	8
Persentase		87,5%	12,5%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui dari enam indikator yang telah diuji, diperoleh tanggapan responden sebagai berikut : 7 orang memberikan tanggapan efektif dengan persentase 87,5%, sedangkan untuk ukuran kategori kurang efektif responden yang memberikan tanggapan adalah 1 orang dengan persentase 12,5% dan untuk ukuran kategori tidak efektif tidak ada responden yang memberikan tanggapan. Berdasarkan tabel rekapitulasi diatas memberikan kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Bengkalis adalah Efektif dengan persentase 87,5% artinya Unit Pendapatan Bengkalis dinilai sudah menjalankan tugasnya dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat terutama dalam hal pelayanan pajak kendaraan bermotor berdasarkan indikator persyaratan, prosedur, waktu penyelesaian, biaya/tarif, produk pelayanan dan pengaduan.

Tabel V.17 : Rekapitulasi Tanggapan Responden (Masyarakat) Dalam Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis.

No.	Indikator	Kriteria Jawaban			Jumlah
		Efektif	Kurang Efektif	Tidak Efektif	
1	Persyaratan Pelayanan	30	-	-	30
2	Prosedur Pelayanan	30	-	-	30
3	Waktu Pelayanan	25	3	2	30
4	Biaya Pelayanan	20	10	-	30
5	Produk Pelayanan	23	7	-	30
6	Pengaduan	29	1	-	30
Jumlah		157	21	-	180
Rata-rata		26	4	-	30
Persentase		86,6%	13,4%	0%	100%
Kategori Penilaian		Efektif			

Sumber : Data Olahan Hasil Penelitian, 2019

Dari tabel diatas dapat diketahui dari enam indikator yang telah diuji, diperoleh tanggapan responden sebagai berikut : 26 orang memberikan tanggapan efektif dengan persentase 86,6%, sedangkan untuk ukuran kategori kurang efektif responden yang memberikan tanggapan adalah 4 orang dengan persentase 13,4% dan untuk ukuran kategori tidak efektif tidak ada responden yang memberikan tanggapan. Berdasarkan tabel rekapitulasi diatas memberikan kesimpulan bahwa Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Kantor Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Bengkalis menurut tanggapan masyarakat adalah Efektif dengan persentase 86,6% artinya masyarakat menyetujui bahwa Unit Pendapatan Bengkalis dinilai sudah

menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dengan menetapkan ketentuan pelayanan. Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparatur birokrasi mengenai kualitas pelayanan public yang efisien, transparan, pasti dan adil sudah berhasil diwujudkan oleh Unit Pendapatan Bengkalis.

C. Hambatan Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis

Hambatan yang dihadapi Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis antara lain:

1. Sarana Prasarana Pendukung

Penerbitan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh UPT membutuhkan perangkat kerja yang banyak dan dapat memenuhi kebutuhan. Kurang sarana prasarana seperti ruang tunggu menyebabkan masyarakat tidak kebagian tempat duduk antrian dan harus menunggu diluar gedung.

2. Kinerja pegawai

Kurangnya jumlah pegawai membuat pegawai lainnya harus mengerjakan pekerjaan lainnya, sehingga pekerjaannya menumpuk dan pekerjaan yang menjadi tugasnya terganggu.

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang dikemukakan sebelumnya maka dapat diambil kesimpulan bahwa Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis dikatakan sudah efektif artinya masyarakat menyetujui bahwa Unit Pendapatan Bengkalis dinilai sudah menjalankan tugasnya sesuai dengan ketentuan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dengan menetapkan ketentuan pelayanan. Pelayanan publik dirancang dan diselenggarakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna jasa. Namun, persepsi antara masyarakat pengguna jasa dan aparatur birokrasi mengenai kualitas pelayanan public yang efisien, transparan, pasti dan adil sudah berhasil diwujudkan oleh Unit Pendapatan Bengkalis.

Hambatan-hambatan yang dihadapi oleh Analisis Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis, antara lain sebagai berikut: Jumlah sarana prasarana, dan Pegawai yang kurang tanggap.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, ada beberapa saran yang akan penulis sampaikan sehubungan dengan Efektivitas Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dinas Pendapatan Provinsi Riau Dikantor Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Bengkalis, yaitu antara lain:

1. diharapkan pemerintah lebih memperhatikan sarana dan prasarana yang ada di kantor UPT Bengkalis karena kantor tersebut adalah salah satu tempat pelayanan masyarakat yang berkaitan dengan kendaraan dll.
2. diharapkan kantor UPT Bengkalis lebih meningkatkan kinerja pegawai dengan memberikan pelatihan dan pendidikan kepada aparatur pelaksana, dan penambahan jumlah pegawai agar tidak terjadi diskriminasi dan seluruh proses kerja yang sesuai SOP dapat berjalan dengan baik.



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku-buku:

- Ahadi, Nopri. 2004. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru. UIR Press.
- Arikunto, Suharsimi. 2006. *Prosedur Penelitian (Studi Pendekatan Praktik)*. Jakarta. Rineka Cipta
- Bird, Richard M., Vaillancourt, Francois. 2000 (trj. Almizan Ulfa). *Desentralisasi Fiskal di Negara-Negara Berkembang*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama.
- Darsono dan Siswandoko, Tjatjuk. 2011. *Sumber Daya Manusia Abad 21*. Jakarta: Nusantara Consulting.
- Davey, K.J, 1988. *Pembiayaan Pemerintah Daerah*. (Trj. Aminullah, dkk) Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Dwiyanto, Agus. 2012. *Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Gibson, Inverageich, Donnelly. 2000. *Organisasi "Perilaku Struktur Proses"*. Jakarta: Erlangga.
- Hamim, Sufian. 2003. *Administrasi, Organisasi, dan Manajemen "Suatu Ilmu, Teori, Konsep, dan Aplikasi"*. Pekanbaru. UIR Press.
- Handoko, Hani. 2008. *Manajemen Personalia dan Sumber Daya Manusia*. Yogyakarta: BPFE
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hasibuan S.P Melayu. 2005. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Hasibuan S.P Malayu. 2009. *Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara.

Hessel Nogi S. Tangkilisan. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. Gramedia Widiasarana Indonesia.

Indrawijaya, Adam Ibrahim. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. Bandung: Refika Aditama.

Iskandar. 2010. *Metodologi Penelitian Pendidikan dan Sosial (Kuantitatif dan Kualitatif)*. Jakarta. Gaung Persada Press.

Lutfi, Achmad. 2006. *Penyempurnaan Administrasi Pajak Daerah dan Retribusi Daerah : Suatu Upaya dalam Optimalisasi Penerimaan PAD*, Jurnal Volume XIV, Nomor 1, January 2006.

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta. UPP AMP YKPN.

Marnis. 2011. *Pengantar Manajemen*. Pekanbaru. Arjuna Riau Grafindo.

Ndraha, Taliziduhu. 2011. *Kybernologi (Ilmu Pemerintahan Baru)*, Jakarta. Rineka Cipta.

Nurmadi, A. 1994. *Manajemen Pelayanan Umum*. Jakarta. Bina Aksara.

Pamudji. 2004. *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan dan Perilaku Politik Publik*. Jakarta. Widya Praja.

Pandiangan, Liberti. 2007. *Modernisasi Dan Reformasi Pelayanan Perpajakan Berdasarkan UU Terbaru*. Jakarta: Elek Media Komputindo.

Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.

Rahayu, Siti Kurnia. 2010. *Perpajakan Indonesia: Konsep & Aspek Formal*. Bandung: Graha Ilmu.

- Rahman, Abdul. 2010. *Panduan Pelaksanaan Adminitrasi Pajak Untuk Karyawan, Pelaku Bisnis Dan Perusahaan*. Bandung. Nuansa.
- Rasyid, Muhammad Ryaas. 1997. *Makna Pemerintahan Tinjauan dari Segi Etika dan Kepemimpinan*. Jakarta. Yarsif Watampone.
- Robbins, Stephen P, 1994. *Teori Organisasi*. (Trj. Jusuf Udaya) Jakarta. Arcan.
- Robbin, P, Stephen dan Timothy A Judge. 2007. (Trj. Diana Angelica) *Perilaku Organisasi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Saefullah, A. Djaja, 2005. *Konsep dan Metode Pelayanan Umum*. Bandung. Mandiri.
- Salam, Dharma Setyawan. 2004. *Manajemen Pemerintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan.
- Sedarmayanti. 2001. *Sumber Daya Manusia dan Produktivitas Kerja*. Bandung: Mandar Maju.
- Siagian, Sondang P. 2011. *Filsafat Administrasi*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Siagian, Sondang P. 2006. *Eksekuti yang Efektif*. Jakarta: Gunung Agung
- Siagian, Sondang P. 2003. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Solihin, Ismail. 2009. *Pengantar Manajemen*. Jakarta: Erlangga
- Sri Rahayu & Ita Salsalina Lingga. 2009. *Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak*. Jurnal Akuntansi, 1(2), 119-138.
- Sugiyono. 2007. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung. Alfabeta

Sule, Ernie Tisnawati dan Kurniawan Saefullah. 2004. *Pengantar Manajemen*. Bandung. Kencana Prenada Media Group.

Supriatna, Tjahya., Sukiasa, Arjono. 2010. *Manajemen, Kepemimpinan, dan Sumberdaya Aparatur*. Bandung. Indra Prahasta.

Sutopo dan Sugiyanti, 1998. *Pelayanan Prima*. Jakarta. Lembaga Administrasi RI

Sutrisno, Edy. 2013. *Budaya Organisasi*. Jakarta: Kencana

Syafeii, Inu Kencana. 2006. *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta. Rineka Cipta.

Tika, Moh. Pabundu. 2008. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. Jakarta: Bumi Aksara.

Wasistiono, Sadu. 2011. *Kapita Selekta Penyelenggaraan Pemerintahan Daerah*, Bandung. Fokus Media.

Zulkifli, 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi Dan Manajemen*. Pekanbaru, UIR Press.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang RI Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

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