

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

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM E-SAMSAT RIAU DALAM
UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PEKANBARU**

SKRIPSI

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



OLEH :

WIKA BONITA
NPM : 147110193

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji syukur kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat, hidayah dan karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru”**. Penulis menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan dan masih banyak terdapat kekurangan, baik dari segi tata bahasa, teknik penulisan, segi bentuk ilmiahnya, dan lain sebagainya. Dalam penyelesaian skripsi ini tidak terlepas dari bantuan dan dorongan dari berbagai pihak yang memungkinkan skripsi ini dapat terselesaikan. Untuk itu, rasa terima kasih sedalam-dalamnya penulis sampaikan kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH. M.CL selaku Rektor Universitas Islam Riau, yang telah memberikan fasilitas dan kesempatan kepada penulsi dalam menimba ilmu pada lembaga pendidikan ini.
2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latif, M.Si. selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos, M.Si. selaku Ketua Program Studi Ilmu Admnistrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
4. Bapak Hendry Andry, S.Sos. M.Si. selaku Dosen Pembimbing atas bimbingan, motivasi, nasehat, dan pengarahan yang diberikan sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak-Bapak dan Ibu-Ibu Dosen Prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan ilmu dan pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis.
6. Kepala Kantor Samsat Pekanbaru Selatan beserta staf dan pegawai yang telah membantu dalam penyelesaian skripsi ini dengan data-data dan solusi yang penulis butuhkan.
7. Ayahanda terkasih dan Ibunda tersayang atas curahan kasih sayang, untaian doa, serta motivasi tiada henti dan sangat besar yang tak ternilai harganya bagi penulis dan hanya Allah SWT lah yang mampu membalasnya.
8. Teman-teman seperjuangan angkatan 2014; terima kasih atas semuanya. Hari-hari perkuliahan bersama kalian susah untuk dilupakan dan kupastikan kalian menjadi suatu kenangan yang terindah dalam hidup ini.

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

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Pekanbaru, 27 Oktober 2021
Penulis,

Wika Bonita

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN SKRIPSI	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR	viii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah.....	1
B. Perumusan Masalah.....	8
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	8
1. Tujuan Penelitian.....	8
2. Kegunaan Penelitian.....	9
BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	10
A. Studi Kepustakaan.....	10
B. Penelitian Terdahulu	41
C. Kerangka Pikir.....	43
D. Konsep Operasional	44
E. Operasional Variabel.....	46
F. Teknik Pengukuran	48
BAB III METODE PENELITIAN	52
A. Tipe Penelitian.....	52
B. Lokasi Penelitian.....	52
C. Populasi dan Sampel.....	53
D. Teknik Penarikan Sampel.....	53
E. Jenis dan Sumber Data.....	54
F. Teknik Pengumpulan Data.....	55
G. Teknik Analisis Data.....	56

H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian.....	57
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	58
A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru.....	58
B. Gambaran Umum Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	64
C. Struktur Organisasi.....	66
BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	72
A. Identitas Responden.....	72
B. Pelayanan Pengurusan Pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	74
C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Pelayanan Pengurusan Pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru.....	92
BAB VI PENUTUP	93
A. Kesimpulan	93
B. Saran.....	93
DAFTAR KEPUSTAKAAN.....	95

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru Tahun 2016-2020.....	6
II.1. Penelitian Terdahulu.....	40
II.2. Operasional Variabel Penelitian Tentang Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru.....	47
III.1. Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian	57
III.2. Jadwal waktu penelitian tentang kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru	57
IV.1 Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan	59
IV.2 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Kecamatan	60
IV.3 Jumlah Agama Resmi Dan Penganutnya Di Daerah Kota Pekanbaru.....	61
V.1. Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur.....	73
V.2. Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	74
V.3. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Aksestabelitas dalam pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	77
V.4. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Kontinuitas dalam pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	80
V.5. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Teknikalitas dalam pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	83

V.6.	Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Profitabilitas dalam pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	85
V.7.	Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Akuntabelitas dalam pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	88
V.8.	Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai Pelayanan Pengurusan Pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online Pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan	90

DAFTAR GAMBAR

Gambar		Halaman
II.1	Kerangka Pikiran Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru.....	44
IV.1	Struktur Organisasi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Pekanbaru Selatan.....	68



PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH

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

Nama : Wika Bonita
NPM : 147110193
Program Studi : Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S.1)
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Program E-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru

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

1. Bahwa, naskah skripsi ini adalah benar hasil karya saya sendiri (tidak karya palagiat) yang saya tulis sesuai dan mengacu kepada kaidah-kaidah metode penelitian ilmiah dan penulisan karya ilmiah;
2. Bahwa, keseluruhan persyaratan administratif, akademik dan keuangan yang melekat padanya benar telah saya penuhi sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan oleh Fakultas dan Universitas;
3. Bahwa, apabila dikemudian hari ditemukan dan terbukti secara syah bahwa saya ternyata melanggar dan atau belum memenuhi sebagian atau keseluruhan atas pernyataan butir 1 dan 2 tersebut di atas, maka saya menyatakan bersedia menerima sanksi pembatalan hasil ujian konferehensif yang telah saya ikuti serta sanksi lainnya sesuai dengan ketentuan Fakultas dan Universitas serta Hukum Negara RI.

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

Pekanbaru, 19 November 2021

Pelaku Pernyataan,



Wika Bonita

**KUALITAS PELAYANAN PROGRAM E-SAMSAT RIAU DALAM
UPAYA PENINGKATAN PENERIMAAN PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA PEKANBARU**

ABSTRAK

Oleh

Wika Bonita

Terobosan e-Samsat Riau merupakan salah satu inovasi yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Riau atas kerja sama yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau, Polda Riau dan Jasaraharja Cabang Riau serta Bank Riau Kepri berupa layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Riau berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNBPN Pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile. Namun dalam pelaksanaannya masih terdapat permasalahan yang antara lain masih kurangnya informasi yang diberikan pegawai terkait pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, karena tidak semua masyarakat yang mengerti betul menggunakan aplikasi online ini dan masyarakat yang lebih nyaman melakukan pengurusan pembayaran pajak secara manual dibandingkan online karena lebih rumit. Tujuan dari penelitian ini mengetahui kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru serta faktor penghambatnya. Metode penelitian yang digunakan adalah metode deskriptif kuantitatif dengan pengumpulan data melalui wawancara, observasi, kuesioner dan dokumentasi. Populasi dan sampel dalam penelitian ini yaitu Kepala Samsat beserta pegawai dan Masyarakat pembayar pajak kendaraan bermotor roda dua (2) melalui sistem e-samsat sebanyak 56 orang. Hasil penelitian yaitu kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru cukup terlaksana, karena masih ditemui permasalahan terkait penerapan program online ini salah satunya adalah masalah masyarakat yang lebih memilih untuk tetap membayar pajak secara manual dibandingkan secara online karena kurangnya pemahaman dalam pengaplikasiannya. Faktor-faktor yang menjadi penghambat yaitu koneksi Aplikasi My Samsat ke Server Kantor induk sering terjadi gangguan dan menyebabkan lamanya proses pelayanan, sehingga tidak dapat memenuhi melayani seluruh wajib pajak yang datang.

Kata Kunci : Kualitas, Pelayanan, Pembayaran, Pajak

**THE QUALITY OF SERVICES OF THE RIAU E-SAMSAT PROGRAM IN
THE EFFORT OF IMPROVING MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT IN
THE CITY OF PEKANBARU**

ABSTRACT

By

Wika Bonita

The Riau e-Samsat breakthrough is one of the innovations taken by the Riau Provincial Government for the cooperation carried out by the Riau Provincial Government, Riau Police and Jasaraharja Riau Branch and Bank Riau Kepri in the form of electronic network services organized by the Riau Samsat Development Team based on laws and regulations. Republic of Indonesia for online payment and approval of Motor Vehicle Tax, SWDKLLJ, and PNBP. Validation of STNK which can be done through mobile service applications. However, in practice, there are still problems, including the lack of information provided by employees regarding the management of online motor vehicle tax payments, because not all people fully understand using this online application and people who are more comfortable in managing tax payments manually compared to online because it is more convenient. complicated. The purpose of this study is to determine the service quality of the Riau e-Samsat program in an effort to increase the receipt of motor vehicle tax payments in Pekanbaru City and the inhibiting factors. The research method used is descriptive quantitative method with data collection through interviews, observations, questionnaires and documentation. The population and sample in this study were the head of the Samsat and its employees and the public who paid the two-wheeled motorized vehicle tax (2) through the e-samsat system as many as 56 people. The results of the study, namely the quality of service of the Riau e-Samsat program in an effort to increase receipt of motor vehicle tax payments in Pekanbaru City were quite implemented, because there were still problems related to the application of this online program, one of which was the problem of people who prefer to continue to pay taxes manually compared to online. due to lack of understanding in its application. The inhibiting factors are the My Samsat Application connection to the main office server, frequent interruptions occur and cause the service process to take a long time, so that it cannot fulfill serving all taxpayers who come.

Keywords: Quality, Service, Payment, Tax

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Tujuan dibentuknya negara menurut para ahli sangat beragam, ada yang berorientasi kekuasaan, kemakmuran negara (*etatisme*), dan kemakmuran orang-seorang atau individu (Kansil, 2000;19). Akan tetapi bila ditarik satu garis lurus, maka terdapat persamaan pendapat, bahwa negara dibentuk untuk tujuan memberikan perlindungan (keamanan dan kedamaian) kepada warga negaranya, memberikan jaminan kebebasan dan ketertiban untuk mencapai kemakmuran bagi rakyatnya, dan memberikan jaminan keadilan bagi setiap warga negaranya.

Secara teoretis, hal-hal yang membuat sistem pemerintahan daerah lebih efektif dan efisien adalah birokrasi pemerintah daerah lebih sederhana daripada pemerintah pusat dan dari segi pelayanan publik pemerintah daerah lebih dekat dengan masyarakat, sehingga lebih mudah, murah dan cepat. Selain itu segala permasalahan di daerah, penyelesaiannya akan lebih mudah dan cepat dilakukan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah dapat membuat perencanaan, strategi dan memutuskan sendiri untuk mengatur hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat setempat.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki

kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruhan anggota masyarakat yang membutuhkan.

Pelayanan masyarakat dapat dikatakan efektif apabila masyarakat mendapatkan kemudahan dalam hal pelayanan yang diberikan sehingga lebih cepat, hemat, murah, responsif dan produktif. Efektivitas merupakan salah satu pencapaian yang ingin diraih oleh sebuah organisasi agar dapat memuaskan masyarakat sesuai dengan tujuan yang ditetapkan. Tingkat efektivitas dapat diukur dengan membandingkan antara rencana dan target yang telah ditentukan dengan hasil yang dicapai, maka usaha atau hasil pekerjaan yang dilakukan tidak tercapai sesuai dengan rencana maka hasil itu dikatakan tidak efektif.

Negara berkembang telah mengimplementasikan e-Government dengan strategi yang disesuaikan berdasarkan karakteristik, kondisi sosial politik serta geografis masing-masing. Berdasarkan hasil survey yang diadakan oleh Perserikatan Bangsa-Bangsa (PBB) tahun 2018 perkembangan e-Government di Indonesia masih jauh tertinggal dibandingkan dengan Negara-negara lainnya. Indonesia berada diperingkat ke-107 diantara Negara-negara di Dunia dalam laporan survey berdasarkan E-Government Development Index, disingkat EGDI. EGDI adalah Indikator komposit yang mengukur kemajuan dan kapasitas administrasi pemerintahan untuk menggunakan Teknologi Komunikasi dan Informasi (TIK) untuk menyediakan layanan publik.

Langkah awal yang harus dijalankan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralis, inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien. Penerapan e-government paling baik jika dilakukan dalam bidang- bidang yang dianggap terkait erat dengan prioritas kebutuhan masyarakat.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Dengan penerimaan yang bersumber dari pajak, pemerintah bisa menyelenggarakan program-program pembangunan nasional untuk pemenuhan kebutuhan rakyat seperti pembiayaan pengadaan fasilitas publik untuk pembangunan jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit, halte bus dan infrastruktur lainnya.

Salah satu sumber penerimaan daerah provinsi yang berasal dari pajak adalah pajak kendaraan bermotor (PKB). Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandeengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi menjadi

tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Riau membuat terobosan inovasi e-Samsat Riau.

Terobosan e-Samsat Riau merupakan salah satu inovasi yang diambil oleh Pemerintah Provinsi Riau atas kerja sama yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Riau, Polda Riau dan Jasaraharja Cabang Riau serta Bank Riau Kepri berupa layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Riau berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNBPN Pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile.

Daerah administrasi/hukum pemberlakuan lingkup pelayanan e- Samsat Riau yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah Provinsi Riau. Sistem pelayanan ini hanya melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNBPN Pengesahan STNK. Layanan e-Samsat ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah di akses oleh masyarakat. Dengan adanya layanan ini pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berpelat Riau cukup dilakukan melalui ATM Bank Riau Kepri. Dengan diberlakukannya layanan e-

Samsat ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Berikut dapat dilihat mekanisme pengurusannya :

1. Akses laman e-samsat.
2. Kemudian pilih lokasi kendaraan anda sesuai dengan yang terdaftar dan lanjutkan dengan memilih samsat awal saat kendaraan anda didaftarkan.
3. Masukkan nomor polisi.
4. Masukkan kode keamanan.
5. Setelah data terverifikasi, Anda akan menemukan besarnya biaya yang harus dibayarkan.
6. Jika Anda bersedia membayar, maka akan muncul identitas pemilik kendaraan. Anda harus mencocokkan nomor rangka dan nomor BPKB kendaraan anda.
7. Pilih samsat yang akan mengesahkan STNK anda.
8. Pilih bank tempat pembayaran.
9. Jika verifikasi kepemilikan benar, akan tampil lokasi kota dan samsat mana untuk pengambilan nota pajak.
10. Setelah itu, web akan menampilkan cara pembayaran yang bisa dipilih.
11. Kemudian, akan muncul kode pembayaran dan Anda bisa langsung membayar dan menerima bukti pembayaran.
12. Tukar bukti pembayaran tersebut, melalui samsat yang sudah dipilih sebelumnya dengan membawa BPKB, STNK, dan KTP asli maksimal 7 hari setelah pembayaran.

Dengan dibuatnya strategi seperti contoh di atas salah satu tujuannya adalah untuk meningkatkan PAD, merangsang kepatuhan dan kedisiplinan para wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan dalam kenyataannya masih banyak wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran setiap tahunnya.

Berdasarkan data yang diperoleh dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau mengenai Pajak Pendaraan Bermotor (PKB). Target yang ditetapkan hanya terealisasi pada beberapa Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dan Unit Pelayanan (UP) sedangkan pada beberapa Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) dan Unit Pelayanan (UP) lainnya pada tahun 2016-2020 terdapat beberapa target yang ditetapkan kurang terealisasi dengan baik, berikut uraiannya :

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Pekanbaru Tahun 2016-2020

Tahun	UPT/UP	Target Pajak kendaraan bermotor (Rp)	Realisasi Pajak kendaraan bermotor (Rp)	%
2016	UPT Pekanbaru Kota	181.533.557.396	205.611.712.816	113,26
	UPT Simpang Tiga	134.442.863.701	150.363.701.844	111,84
	UPT Panam	16.961.085.453	14.193.383.040	83,68
	UPT Rumbai	11.342.151.204	10.707.143.014	94,40
	Samsat Keliling	2.000.000.000	3.211.655.131	160,58
2017	UPT Pekanbaru Kota	172.673.549.835	214.583.749.447	124,27
	UPT Simpang Tiga	130.610.745.186	144.306.388.696	110,49
	UPT Panam	17.443.194.202	20.653.330.011	118,40
	UPT Rumbai	12.816.918.202	12.659.734.015	98,77
	Samsat Keliling	6.238.632.566	7.196.216.486	115,35
2018	UPT Pekanbaru Kota	216.109.338.542	205.425.906.857	95,06
	UPT Simpang Tiga	121.496.054.363	132.224.615.794	108,83
	UPT Panam	18.490.388.041	21.636.242.000	117,01
	UPT Rumbai	13.202.678.359	12.682.185.250	96,06
	Samsat Keliling	7.013.172.557	8.284.283.500	115,27
2019	UPT Pekanbaru Kota	224.410.131.657	246.035.027.514	109,64
	UPT Simpang Tiga	143.657.919.253	147.621.869.730	102,76
	UPT Panam	23.809.772.237	25.054.772.500	105,23
	UPT Rumbai	13.934.413.701	13.058.070.000	93,71
	Samsat Keliling	9.124.035.603	8.151.319.000	89,34
2020	UPT Pekanbaru Kota	264.257.667.865	304.621.834.679	115,27
	UPT Simpang Tiga	158.738.337.222	150.740.466.904	94,96
	UPT Panam	26.847.746.807	27.704.706.730	103,19
	UPT Rumbai	15.252.579.990	15.919.786.343	104,37
	Samsat Keliling	8.734.645.212	9.196.605.232	105,29

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, 2021

Table 1.1 menggambarkan keadaan target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru. Pada data di atas dapat dilihat bahwa

adanya realisasi Pajak kendaraan bermotor di beberapa Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) kurang sesuai dengan yang ditargetkan, tetapi juga terdapat di beberapa Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) yang sudah terealisasi dengan baik walaupun bedanya tidak terlalu besar, seperti contoh pada tahun 2017 di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Simpang Tiga dimana pada tahun tersebut pajak kendaraan bermotor mampu terealisasi sebesar Rp. 214,5 M dengan target sebelumnya sebesar Rp. 172.6 M dan tahun berikutnya pada 2018 di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Simpang Tiga realisasi pajak kendaraan bermotor yang sebesar Rp. 205,4 M tidak sesuai dengan target sebesar Rp. 216,1 M dan pada tahun 2019 realisasi pajak kendaraan Bermotor yang diterima di Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Rumbai sebesar Rp. 13,0 M juga tidak mampu mencapai target sebelumnya sebesar Rp. 13,2 M Hal ini menunjukkan bahwa strategi yang telah ditetapkan belum dapat memberikan peningkatan penerimaan secara maksimal sesuai dengan yang diinginkan.

Pada penelitian ini peneliti fokus melakukan penelitian pada UPT Simpang Tiga untuk penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Permasalahan yang terjadi terkait penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini antara lain :

1. Terindikasi masih kurangnya informasi yang diberikan pegawai terkait pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, karena tidak semua masyarakat yang mengerti betul menggunakan aplikasi online ini.

2. Terindikasi masih susahnya akses untuk masuk aplikasi e-samsat karena pengaruh jaringan maupun aplikasi dari kantor pusat sehingga masyarakat sering mengalami hambatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online
3. Terindikasi masih banyak masyarakat yang lebih nyaman melakukan pengurusan pembayaran pajak secara manual dibandingkan online karena lebih rumit.

Berdasarkan permasalahan dan uraian diatas, maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul : **“Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru”**.

B. Rumusan Masalah

Berpangkal dari latar belakang diatas serta fenomena/gejala yang telah diuraikan, maka masalah pokok yang ingin penulis teliti adalah “Bagaimana kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru?”.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian ini untuk :

1. Untuk mengetahui kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru.

2. Untuk mengetahui hambatan – hambatan yang terjadi dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru.

2. Kegunaan Penelitian

Sedangkan kegunaan penelitian ini antara lain :

1. Sebagai bahan pertimbangan dan telaah/masalah bagi pihak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam pelaksanaan pelayanan program e-Samsat Riau.
2. Sumber informasi bagi pihak yang berkepentingan dalam meningkatkan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru.
3. Hasil penelitian ini dilakukan agar dapat bermanfaat dalam bidang ilmu pengetahuan khususnya ilmu administrasi publik dan bisa menjadi bahan pertimbangan dalam penelitian-penelitian yang mempunyai kesamaan (guna teoritis).

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PEMIKIRAN

A. STUDI KEPUSTAKAAN

1. Konsep Administrasi

Administrasi merupakan salah satu alat/tonggak dalam sebuah pelaksanaan pembangunan. Karena tanpa adanya pengadministrasian dengan baik maka proses pembangunan tidak akan dapat berjalan dengan lancar.

Atmosudirjo dalam Zulkifli (2005: 17) menyatakan bahwa administrasi merupakan seperangkat kegiatan tertentu dan terarah yang berlangsung untuk memimpin serta mengendalikan organisasi modern yang menjadi wahana suatu urusan sekaligus berlangsung didalamnya.

Memandang kerjasama manusia mencapai tujuan sebagai objek studi ilmu administrasi, maka ada 10 dimensi yang perlu dipahami dalam konsep administrasi yang dikemukakan oleh Atmosudirjo (dalam Zulkifli, 2005:21-23) sebagai berikut :

- a. Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi dari pada administrasi berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi terdapat didalam suatu organisasi.
- b. Administrasi merupakan suatu hayat atau kekuatan yang memberikan hidup atau gerak kepada suatu organisasi. Tanpa administasi yang sehat maka organisasi akan tidak sehat pula. Pembangkit administrasi sebagai suatu kekuatan atau enerrgi atau hayat adalah administrator yang harus

pandai menggerakkan seluruh sistemnya yang terdiri atas para manajer, staff, dan personil lainnya.

- c. Administrasi merupakan suatu fungsi tertentu untuk mengendalikan, menggerakkan, mengembangkan, dan mengarahkan suatu organisasi yang dijalankan oleh administrator dibantu oleh bawahannya, terutama para manajer dan staff.
- d. Administrasi merupakan suatu kelompok orang-orang yang secara bersama-sama merupakan badan pimpinan dari pada suatu organisasi.
- e. Administrasi merupakan suatu seni (art) yang memerlukan bakat, ilmu, pengetahuan dan pengalaman.
- f. Administrasi merupakan suatu proses penyelenggaraan bersama atau proses kerjasama antara sekelompok orang-orang tertentu untuk mencapai suatu tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Kerjasama orang-orang tersebut berlangsung secara organisasi
- g. Administrsi merupakan suatu jenis tingkah laku atau sikap kelakuan social yang tertentu (*administrative behaviour or administration as special type of social behavior*) yang memerlukan sikap dan mental tertentu serta merupakan suatu tipe tingkah laku manusia tertentu (*special tpe of human behaviour*).
- h. Administrasi merupakan suatu teknik atau praktek yang tertentu, suatu tata cara yang memerlukan kemampuan atau mengerjakan sesuatu yang memerlukan kemampuan, kemahiran, keterampilan(*skills*) yang hanya dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan.

- i. Administrasi merupakan sistem yang tertentu, yang memerlukan input, transformasi, pengolahan dan output tertentu.
- j. Administrasi merupakan suatu tipe manajemen tertentu yang merupakan *overall management* dari pada suatu organisasi. Pada hakikatnya manajemen merupakan pengendalian dari sumber daya-sumber daya menuju ketercapaian suatu prapta (*objective*) tertentu. Sumber daya-sumber daya (*resources*) dimaksud meliputi: orang-orang (*man*), uang (*money*), mesin-mesin (*machine*), bahan atau peralatan (*materials*), metode-cara teknik (*methods-technology*), ruang (*space*), tenaga atau energy (*energy*, dan waktu (*time*). dalam istilah administrasi tercakup adanya pesan, tugas tanggung jawab dan kepercayaan yang diberikan oleh para pemilik organisasi.

Menurut Siagian (2006: 2) mengemukakan bahwa administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang didasari atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Administrasi menurut Reksodiprawiro dalam Widjaja (2008: 37) adalah tata usaha yang mencakup setiap pengaturan yang rapi dan sistematis serta penentuan fakta-faktasecara tertulis dengan tujuan memperoleh pandangan yang menyeluruh serta hubungan timbal balik antara satu fakta lain.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa administrasi itu adalah proses kerja sama beberapa orang untuk mencapai tujuan tertentu secara efektif dan efisien, jadi tanpa adanya kerja sama suatu organisasi itu tidak dapat akan berjalan dengan baik.

Mengacu pada perspektif jasa pelayanan sebagai produk suatu lembaga, konsep administrasi diartikan sebagai proses kegiatan yang menghasilkan sejumlah keterangan tertulis yang dibutuhkan oleh satu atau sekelompok orang tertentu. Keterangan itu cenderung dimanfaatkan untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan atau tujuan lainnya. Seperti permasalahan pokok yang dikemukakan oleh Pasolong (2007: 2) antara lain : Siapa yang harus melayani dan dilayani dan siapa yang harus mengatur dan diatur. Jawaban yang pasti tidak lain ialah manusia itu sendiri. Dalam hal ini, manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia pulalah yang menjadi objek untuk dilayani. Manusialah yang harus menjaga keteraturan kehidupannya dan manusia itu sendiri yang harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupannya.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa yang menjadi bahan baku administrasi ialah manusia. Karena manusia merupakan sumber adanya kepentingan manusia, khususnya keberadaannya sebagai makhluk social yang bermasyarakat. Konsekuensinya ialah administrasi bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi dengan segala kegiatan mulai merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif.

Objek disiplin ilmu administrasi Negara adalah pelayanan publik sehingga yang perlu dikaji adalah keberadaan berbagai organisasi publik. Maka Lloyd D. Musolf dan Harold Seidman dalam tulisan mereka berjudul “The Blurred Boundaries of Public Administration”, melihat pada batasan-batasan administrasi publik. Hal ini karena bagi mereka tampak bahwa setiap keadaan yang bertambah

maju, pemerintah pada semua tingkat memberikan tanggung jawab aktivitas yang penting dan kompleks, namun ada lembaga yang semu (apakah yang bersangkutan termasuk lembaga administrasi pemerintah atau swasta). Kecenderungan ini dicerminkan dalam kegiatan pemerintah mensponsori perusahaan swasta, badan hukum yang tidak mencari keuntungan dan pusat-pusat penelitian kontrak. Untuk itu kita harus melihat kepada siapa *Responsibility* dan *Accountability* disampaikan.

Gerald. E. Caiden dalam bukunya “Public Administrations” memberikan patokan untuk menentukan apakah suatu organisasi tersebut pemerintah adalah dengan melihat tiga hal, yaitu: organisasinya dibentuk dengan peraturan pemerintah, karyawannya disebut pegawai negeri, dan pembiayaannya berasal dari uang rakyat.

Inu Kencana Syafie (2007:32) dalam bukunya “Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia”, mengemukakan ada 7 (tujuh) hal khusus dari administrasi Negara, yaitu:

- a. Tidak dapat dielakan (*unavoidable*)
- b. Senantiasa mengharapkan ketaatan (*expect obedience*)
- c. Mempunyai prioritas (*has priority*)
- d. Mempunyai pengecualian (*has exceptional*)
- e. Puncak pimpinan politik (*top management political*)
- f. Sulit diukur (*difficult to measure*)
- g. Terlalu banyak mengharapkan dari administrasi public (*more is expected of public administration*)

2. Konsep Organisasi

Orang mendirikan organisasi mempunyai maksud agar tujuan tertentu dapat dicapai melalui tindakan bersama yang telah disetujui bersama. Dengan organisasi, tujuan dan sasaran dapat dicapai secara lebih efektif dan efisien dengan cara dan tindakan yang dilakukan secara bersama-sama. Idealnya, konsep dapat dilaksanakan apabila para organisatoris atau manajer yang ada dalam organisasi paham tentang tugas dan tanggung jawabnya.

Definisi organisasi banyak ragamnya, tergantung pada sudut pandang sebagai wadah, sebagai proses, sebagai perilaku, dan alat untuk mencapai tujuan. Namun demikian, definisi organisasi yang telah dikemukakan oleh para ahli organisasi sekurang-kurangnya ada unsur kerjasama, orang yang bekerja sama, dan tujuan bersama yang hendak dicapai.

Menurut Cushway dan Lodge (2006:9) bahwa "walaupun bervariasi, semua organisasi memiliki hal-hal tertentu yang sama. Organisasi memiliki satu tujuan bersama, suatu struktur, proses untuk mengkoordinasikan kegiatan dan orang-orang yang melaksanakan peran-peran yang berbeda."

Gibson, et. Al (2005:6) mendefinisikan "organisasi adalah wadah yang memungkinkan masyarakat dapat meraih hasil yang sebelumnya tidak dapat dicapai oleh individu secara sendiri-sendiri".

Menurut Robbin (2008:4) "organisasi adalah kesatuan (*entity*) sosial yang dikoordinasikan secara sadar, dengan sebuah batasan yang relatif dapat diidentifikasi, yang bekerja atas dasar yang relatif terus menerus untuk mencapai suatu tujuan".

Menurut Weber dalam Thoha (2007:98) bahwa : suatu organisasi atau kelompok kerja sama ini mempunyai unsur kekayaan sebagai berikut :

1. organisasi merupakan tata hubungan sosial, dalam hal ini seseorang individu melakukan proses interaksi sesamanya di dalam organisasi tersebut.
2. organisasi mempunyai batasan-batasan tertentu (*boundaries*), dengan demikian seseorang yang melakukan proses interaksi dengan lainnya tidak atas kemauan sendiri. Mereka dibatasi oleh aturan-aturan tertentu.
3. organisasi merupakan suatu kumpulan tata aturan, yang bisa membedakan ini menyusun proses interaksi di antara orang-orang yang bekerja sama didalamnya, sehingga interaksi tersebut tidak muncul begitu saja.
4. organisasi merupakan suatu kerangka hubungan yang berstruktur di dalamnya berisi wewenang, tanggung jawab, dan pembagian kerja untuk menjalankan sesuatu fungsi tertentu.

Istilah lain dari unsur ini ialah terdapatnya hirarki (*hierarchy*). Konsekuensi dari adanya hirarki ini bahwa di dalam organisasi ada pimpinan atau kepala dan bawahan atau staf. Menurut Etziomi dalam Thoha (2007 : 100), mengemukakan ”konsep organisasi sebagai pengelompokan orang-orang yang sengaja disusun untuk mencapai tujuan tertentu”.

Sementara itu, Dessler (2009:116) mengemukakan pendapatnya bahwa : Organisasi dapat diartikan sebagai pengatur sumber daya dalam suatu kegiatan kerja, dimana tiap-tiap kegiatan tersebut telah tersusun secara sistematis untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Pada organisasi tersebut masing-masing personil yang terlibat di dalamnya diberi tugas, wewenang, dan tanggung jawab yang dikoordinasi untuk mencapai tujuan organisasi. Dimana tujuan organisasi tersebut dirumuskan secara musyawarah, sebagai tujuan bersama yang diwujudkan secara bersamasama. Pentingnya organisasi sebagai alat administrasi dan manajemen dalam industri atau dunia kerja lainnya terlihat apabila bergerak tidaknya suatu organisasi ke arah pencapaian tujuan sangat tergantung pada kemampuan manusia dalam menggerakkan organisasi itu ke arah tujuan yang telah ditentukan.

Dengan organisasi tercipta keterpaduan pikiran, konsepsi tindakan dan ketrampilan yang dimiliki oleh tiap-tiap personil yang terlibat didalamnya untuk berhimpun menjadi satu kesatuan kekuatan yang terkoordinasi untuk mencapai tujuannya.

3. Konsep Manajemen

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

Menurut Haiman (dalam Manullang, 2008:1) manajemen adalah fungsi untuk mencapai sesuatu kegiatan orang lain dan mengawasi usaha-usaha individu untuk mencapai tujuan bersama.

Dalam menggerakkan organisasi, seorang pemimpin harus menjalankan fungsi-fungsi manajemen yang baik, dimana menurut Terry dan Rue (2005:9) adalah sebagai berikut:

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

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

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

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

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

Menurut Soekarno (2006 : 70), aktivitas manajemen dapat dipisahkan dalam aktivitas-aktivitas komponen yang meliputi:

- a. Perencanaan, adalah aktivitas-aktivitas pengumpulan data dan informasi beserta pemikiran untuk menentukan apa yang hendak dicapai, di mana semuanya itu harus dijalankan, bila mana waktunya, oleh siapa-siapa saja yang harus menjalankan.
- b. Pengorganisasian, adalah tindak lanjut untuk menyambut pelaksanaan rencana yang telah ditentukan untuk dilaksanakan.
- c. Pengkoordinasian, adalah meliputi hubungan kerja sama secara teratur dan lancar dan berbagai macam aktivitas yang harus dilaksanakan.
- d. Pengendalian, adalah mengarahkan agar seluruh aktivitas ataupun usaha tidak menyimpang dari tujuan yang telah ditetapkan.
- e. Pengawasan, adalah suatu usaha agar semua dan keputusan yang telah dibuat dapat dikerjakan sesuai dengan apa yang direncanakan, diputuskan, dan dikomandokan.

4. Konsep *Good Governance*

Good governance merupakan suatu kesepakatan menyangkut pengaturan Negara yang diciptakan bersama oleh pemerintah, masyarakat madani dan sektor swasta dimana kesepakatan tersebut mencakup pembentukan seluruh mekanisme, proses, dan lembaga-lembaga dimana warga dan kelompok-kelompok masyarakat mengutarakan kepentingan mereka, menggunakan hak hukum, memenuhi kewajiban dan menjembatani perbedaan-perbedaan di antara mereka. (Masyarakat Transparansi Indonesia : 2002:9)

Disisi lain istilah *Good governance* menurut Dwi Payana (2003:45) merupakan sesuatu yang sulit didefinisikan karena didalamnya terkandung makna

etis. Dalam artian bahwa sesuatu yang dipandang baik dalam suatu masyarakat, namun bagi masyarakat lainnya belum tentu mendapat penilaian yang sama.

Berbagai definisi *Good governance* (Dwi Payana, 2003:47) lainnya adalah sebagai berikut: *Good Governance* sering di artikan sebagai pemerintahan yang baik. Adapula yang mengartikannya sebagai tata pemerintahan yang baik dan ada pula yang mengartikannya sebagai sistem pemerintahan yang baik. Selanjutnya dijelaskan pula bahwa istilah *governance* sebagai proses penyelenggaraan kekuasaan Negara dalam melaksanakan *publik good and services*.

Sedangkan arti *good* dalam *good governance* mengandung dua pengertian, pertama, nilai-nilai yang menjunjung tinggi keinginan/kehendak rakyat, dan nilai-nilai yang dapat meningkatkan kemampuan rakyat dalam pencapaian tujuan (nasional) kemandirian, pembangunan, berkelanjutan dan keadilan sosial; kedua, aspek-aspek fungsional dari pemerintah yang efektif dan efisien dalam melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan-tujuan tersebut.

Praktek terbaiknya di sebut *good governance* atau pemerintahan yang baik. Sehingga dengan demikian *good governance* didefinisikan sebagai penyelenggaraan pemerintah yang solid dan bertanggung jawab, serta efektif dan efisien dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif di antara domain-domain Negara, sektor swasta dan masyarakat.

Menurut Riswanda Imawan (2002:32) *good governance* diartikan sebagai cara kekuasaan Negara digunakan dalam mengatur sumber-sumber ekonomi dan sosial bagi pembangunan masyarakat (*the way state power is used in managing economic and social resources for development of society*).

Menurut Sedarmayati (2003:76) *good governance* adalah suatu bentuk manajemen pembangunan, yang juga disebut administrasi pembangunan. Dengan demikian ia berpendapat bahwa pemerintah berada pada posisi sentral (*agent of chance*) dari suatu masyarakat dalam suatu masyarakat berkembang. Dalam *good governance* tidak hanya pemerintah, tetapi juga citizen, masyarakat yang dimaksud adalah masyarakat yang terorganisir, seperti LSM, asosiasi-asosiasi kerja, bahkan paguyuban.

Menurut Zulkarnain (2002:21) *good governance* merupakan sesuatu yang baru bagi masyarakat Indonesia, dimana aplikasi daripada konsep ini seringkali tergantung pada kerjasama pemerintah dan masyarakat untuk mencapai dua tujuan yaitu pemerintah yang bersih dan demokratis. Dijelaskan pula bahwa terjadinya krisis disebabkan banyaknya penyimpangan dan penyalahgunaan kekuasaan yang telah merusak sendi-sendi penyelenggaraan Negara dan berbagai sendi kehidupan nasional.

Sejak reformasi dimulai maka konsep *good governance* masuk dalam khasanah pemulihan ekonomi Indonesia. Untuk mengetahui gagasan dan praktek *good governance*, maka inti *good governance* adalah seni pemerintah yang berpijak pada *rule of law* dengan elemen transparansi, akuntabilitas, fairness, dan responsibility. Elemen-elemen tersebut menyadarkan kita bahwa *good governance* adalah seperangkat tindakan yang memberikan pagar yang lebih jelas dari proses pemerintahan dengan fungsi dan wewenangnya.

Dari sudut pendekatan sistem menurut Pulukadang (2002:34), *good governance* menyangkut pelaksanaan kekuasaan pemerintah dalam hal decision

making dan dalam hal menjalankan fungsinya secara utuh, dan menyeluruh sebagai suatu kesatuan tindakan yang terarah dan teratur, baik itu meliputi bidang ekonomi (*economic governance*), politik (*political governance*), dan administrasi (*administrativ governance*).

Kepemerintahan ekonomi fungsinya melalui proses-proses pembuatan keputusan yang memfasilitasi kegiatan dibidang ekonomi didalam negeri dan interaksi diantara pelaku ekonomi. Kepemerintahan politik fungsinya menyangkut proses-proses pembuatan keputusan untuk formulasi kebijakan. Kepemerintahan administrasi adalah system pelaksanaan proses kebijakan.

Beberapa aspek yang biasa menunjukkan dijalankannya *good governance* atau pemerintahan yang baik menurut Suhardono (2001:115), yaitu pertama, pengakuan atas pluaralistas politik; kedua, keadilan sosial; ketiga, akuntabilitas penyelenggaraan pemerintahan; dan keempat, kebebasan. Kasus-kasus yang berkembang di dunia ketiga dan upaya pembauran sistem kapitalisme dunia, telah memunculkan ide perubahan yang cukup penting, dalam, proses penyelenggaraan pemerintahan.

Good governance dalam konteks ini dapat dipandang sebagai langkah untuk menciptakan mekanisme baru yang memungkinkan Negara kembali berfungsi untuk mengatasi masalah-masalah yang justru di akibatkan oleh kerja mekanisme pasar. Good governance sering diartikan sebagai tata pemerintahan yang baik. Konsep good governance pada suatu gagasan adanya saling (*interdependence*) dan interaksi dari bermacam-macam aktor kelembagaan disemua level di dalam Negara (Legislatif, Eksekutif, yudikatif, militer) dan sektor swasta (Perusahaan,

lembaga keuangan). Tidak boleh ada aktor kelembagaan didalam good governance yang mempunyai kontrol yang absolute.

Dengan kata lain, didalam good governance hubungan antar Negara, masyarakat madani, dan sektor swasta harus dilandasi prinsip-prinsip transparansi, akuntabilitas publik dan partisipasi, yaitu suatu prasyarat kondisional yang dibutuhkan dalam proses pengambilan dan keberhasilan pelaksanaan kebijakan publik dan akseptibilitas masyarakat terhadap suatu kebijakan yang dibuat bukan ditentukan oleh kekuasaan yang dimiliki, tetapi sangat tergantung dari sejauh keterlibatan actor-aktor didalamnya.

Menurut kamus besar bahas Indonesia dalam KoAk (2002:55) dikatakan bahwa prinsip mengandung pengertian asas (kebenaran yang menjadi pokok dasar berpikir dan bertindak, dan sebagainya). Secara harafiah, prinsip dapat diartikan sebagai dasar yang mnejadi pedoman yang dijunjung tinggi oleh seseorang atau kelompok karena diyakini kebenarannya. Dalam kaitannya dengan judul tesis ini, maka faktor yang ditekankan disini adalah bagaimana suatu Prinsip dapat diterapkan secara nyata dalam kehidupan sehari-hari sebagai suatu kebenaran umum bukan sekedar mengetahui atau memahami saja hakikat dari pada prinsip itu sendiri.

Selain itu juga berbicara mengenai bagaimana suatu prinsip diterapkan secara seimbang dan selaras sehingga tidak menimbulkan kekacauan dan ketimpangan (overlapping) dalam kehidupan masyarakat, bangsa dan Negara. Lembaga Administrasi Negara memberikan pengertian Good governance yaitu penyelenggaraan pemerintah negara yang solid dan bertanggung jawab, serta

efisien dan efektif, dengan menjaga kesinergian interaksi yang konstruktif diantara domain-domain negara, sektor swasta, dan masyarakat.

Dalam Peraturan Pemerintah Nomor 101 Tahun 2000 prinsip-prinsip pemerintahan yang baik terdiri dari :

1. Profesionalitas, meningkatkan kemampuan dan moral penyelenggara pemerintahan agar mampu memberi pelayanan yang mudah, cepat, tepat dengan biaya yang terjangkau.
2. Akuntabilitas, meningkatkan akuntabilitas para pengambil keputusan dalam segala bidang yang menyangkut kepentingan masyarakat.
3. Transparansi, menciptakan kepercayaan timbal balik antara pemerintah dan masyarakat melalui penyediaan informasi dan menjamin kemudahan di dalam memperoleh informasi yang akurat dan memadai.
4. Pelayanan prima, penyelenggaraan pelayanan publik yang mencakup prosedur yang baik, kejelasan tarif, kepastian waktu, kemudahan akses, kelengkapan sarana dan prasarana serta pelayanan yang ramah dan disiplin.
5. Demokrasi dan Partisipasi, mendorong setiap warga untuk mempergunakan hak dalam menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan, yang menyangkut kepentingan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung.
6. Efisiensi dan Efektifitas, menjamin terselenggaranya pelayanan kepada masyarakat dengan menggunakan sumber daya yang tersedia secara optimal dan bertanggung jawab.

7. Supremasi hukum dan dapat diterima oleh seluruh masyarakat, mewujudkan adanya penegakkan hukum yang adil bagi semua pihak tanpa pengecualian, menjunjung tinggi HAM dan memperhatikan nilai-nilai yang hidup dalam masyarakat.

5. Konsep Pelayanan

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

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

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

Sedangkan menurut Purwodarminto (1996:31) pelayanan adalah perbuatan atau cara seseorang secara tepat dan memuaskan. Bertolak dari pengertian pelayanan tersebut, maka setiap kegiatan yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan guna memenuhi kepentingan orang banyak disebut pelayanan umum. Namun tidak berarti bahwa pelayanan itu sifatnya selalu kolektif, sebab melayani hak dan kebutuhan bersama yang telah diatur, termasuk dalam pengertian pelayanan umum (Moenir,2002:12).

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

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

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

1. Berorientasi kepada kebutuhan para pemakai jasa
2. Bersifat kreatif
3. Menganggap sumber daya manusia sebagai modal tetap jangka panjang (*Long term fixed assets*)
4. Kepemimpinan yang memiliki kemampuan mempersatukan berbagai kepentingan dalam organisasi, sehingga dapat menumbuhkan sinergisme.

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

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

Apabila hal itu dapat dipenuhi masyarakat akan puas dan dampak kepuasan masyarakat terlihat apabila :

1. Masyarakat sangat menghargai kepada korps pegawai yang bertugas dibidang pelayanan umum. Mereka tidak memandang ‘remeh’ dan mencemooh korps itu dan tidak pula berlaku sembarangan.
2. Masyarakat terdorong mematuhi aturan dengan penuh kesadaran tanpa prasangka buruk, sehingga lambat laun dapat terbentuk sistem pengendalian diri yang akan sangat efektif dalam ketertiban berpemerintahan dan bernegara.

Pelayanan yang memuaskan mengandung empat unsur yaitu :

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

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

1. Adanya kemudahan dalam pengurusan kepentingan dengan pelayanan yang cepat dalam artian tanpa hambatan yang kadangkala dibuat-buat oleh petugas.

2. Memperoleh pelayanan secara wajar tanpa adanya gerutu, sindiran atau untaian kata lain semacam itu yang nadanya mengarah pada permintaan akan sesuatu.
3. Mendapatkan perlakuan yang sama dalam pelayanan terhadap kepentingan yang sama, tertib dan tidak pandang bulu.
4. Pelayanan yang jujur dan terus terang artinya apabila ada hambatan karena suatu masalah yang tidak dapat dielakkan hendaknya diberitahukan sehingga orang tidak menunggu sesuatu yang tidak menentu.

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

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

6. Konsep Pelayanan Publik

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

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

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

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

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

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

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

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

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

Untuk melihat kualitas pelayanan publik perlu diperhatikan dan dikaji dua aspek pokok yakni : Pertama, aspek proses internal organisasi birokrasi (pelayan); Kedua, aspek eksternal organisasi yakni kemanfaatan yang dirasakan oleh masyarakat pelanggan. Dalam hal ini Irfan Islamy (1999) menyebut beberapa prinsip pokok yang harus dipahami oleh aparat birokrasi publik dalam aspek internal organisasi yaitu :

- a. Prinsip Aksestabelitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
- b. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut
- c. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
- d. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.

- e. Prinsip Akuntabelitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.

7. Konsep Kinerja Pelayanan Publik

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

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

a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas

pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut.

b. Kualitas Layanan

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

c. Responsivitas

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

d. Responsibilitas

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang

eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya.

e. Akuntabilitas

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

8. Otonomi Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah Pasal 1 butir 5, yang dimaksud dengan otonomi daerah adalah : *“Hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.”*

Sedangkan Pasal 1 butir 6 Undang-Undang No. 32 tahun 2004 menyebutkan daerah otonom adalah : *“Daerah otonom, selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas-batas wilayah yang berwenang mengatur dan mengurus urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat dalam sistem Negara Kesatuan Republik Indonesia.”*

Pelaksanaan otonomi daerah saat ini adalah otonomi daerah yang luas, nyata, dan bertanggungjawab yang akan memberikan kepercayaan bagi daerah kabupaten/daerah kota untuk mengelola kewenangan yang lebih besar dan luas. Di samping itu, pemberian otonomi yang luas juga akan menjamin kemantapan otonomi daerah, karena kedudukan daerah kabupaten dan daerah kota yang merupakan daerah otonom tidak lagi dalam hubungan vertikal dengan pemerintah daerah provinsi tetapi masing-masing daerah tersebut berdiri sendiri dan tidak mempunyai hubungan hierarki satu sama lain. Pengertian asas otonomi yang luas, nyata, dan bertanggungjawab yaitu :

1. Otonomi yang Luas

Adalah keleluasan daerah dalam semua bidang pemerintahan kecuali kewenangan di bidang politik luar negeri, pertahanan keamanan, peradilan, moneter dan fiskal, agama serta kewenangan bidang lainnya yang akan ditetapkan dengan peraturan pemerintah. Di samping itu keleluasaan otonomi mencakup pula kewenangan yang utuh dan bulat dalam penyelenggaraannya mulai dari perencanaan, pelaksanaan, pengawasan, pengendalian, dan evaluasi.

2. Otonomi yang Nyata

Adalah keleluasaan daerah untuk menyelenggarakan kewenangan pemerintahan di bidang tertentu yang secara nyata telah ada dan berpotensi untuk tumbuh, hidup dan berkembang di daerah. Dengan demikian isi dan jenis otonomi bagi setiap daerah tidak selalu sama dengan daerah lainnya.

3. Otonomi yang Bertanggungjawab

Adalah berupa perwujudan pertanggungjawaban sebagai konsekuensi pemberian hak dan kewenangan kepada daerah dalam wujud tugas dan kewajiban yang dipikul oleh daerah dalam mencapai tujuan dalam pemberian otonomi berupa peningkatan pelayanan dan kesejahteraan yang semakin baik, pengembangan kehidupan demokratis, keadilan dan pemerataan serta pemeliharaan hubungan yang serasi antara pusat dengan daerah serta antar-daerah dalam rangka menjaga keutuhan Negara Kesatuan Indonesia.

9. Pajak

a. Pengertian Umum Pajak

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

Undang – Undang RI Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pajak Daerah, yang selanjutnya disebut Pajak, adalah kontribusi wajib kepada Daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Sedangkan Retribusi Daerah, yang selanjutnya disebut Retribusi, adalah pungutan Daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh Pemerintah Daerah untuk kepentingan orang pribadi atau Badan.

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

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

Menurut S.J.Djajadiningrat (2009:3)dalam bukunya “Perpajakan Teori Dan Kasus”, mendefinisikan : “Pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan tetapi tidak ada timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum.”

Sedangkan menurut P.J. Andriani (2005:2)dalam bukunya “Perpajakan Indonesia”, menyatakan bahwa : “Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan), yang terutang untuk yang wajib membayarnya menurut peraturanperaturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat

ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintah”.

b. Subjek Dan Objek pajak

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

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

c. Fungsi Pajak

Ada dua fungsi pajak, yaitu :

1. Fungsi Budgeter

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

2. Fungsi Regulered

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

d. Jenis-Jenis Pajak

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

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

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

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

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

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

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

- a. Menurut Sifatnya

1. Pajak Subjektif yaitu pajak yang pengenaannya memperhatikan pada keadaan pribadi subjek pajak. Contoh : Pajak Penghasilan (PPh)

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

b. Menurut Golongannya

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

c. Menurut Lembaga Pemungutannya

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

10. Penelitian Terdahulu

Adapun penelitian terdahulu yang dijadikan perbandingan dalam penelitian ini adalah :

Tabel 3. : Penelitian Terdahulu

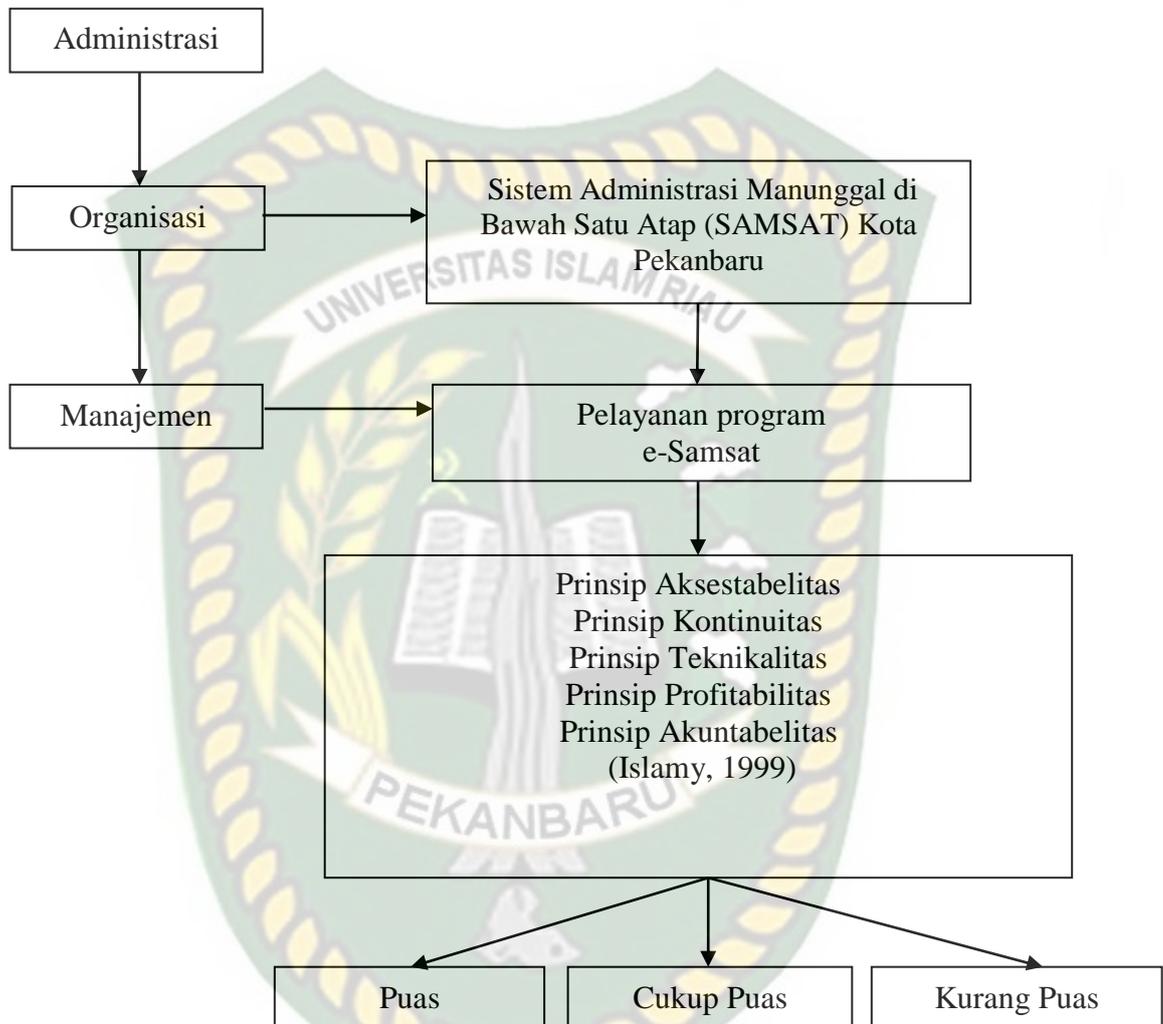
No	Nama	Tahun	Judul	Permasalahan	Konsep dan Indikator	Perbedaan
1	2	3	4	5	6	7
1.	Juliadi asrin.	2016	Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Siak Hulu Kabupaten Kampar	Sarana dan praserana untuk memberikan pelayanan publik di kantor camat bunut tidak sesuai dengan SPM yang telah dibuat.	<p>Konsep : Evaluasi Wiliam Dunn (2003:210) Evaluasi memberi informasi yang valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan, yaitu seberapa jauh kebutuhan, nilai dan kesempatan telah dapat dicapai melalui tindakan publik.</p> <p>Indikator : 1. Efektivitas 2. Efisiensi 3. Kecukupan 4. Ketepatan 5. Responsivitas 6. Perataan</p>	Perbedaan dengan penelitian saya adalah untuk mengevaluasi pelayanan suarat keterangan tanah di kantor camat bunut kabupaten pelalawan.
2.	Mulhamadani	2016	Evaluasi pelaksanaan pelayanan publik di Kantor Camat Seberdia Kabupaten Indragiri Hulu	Fokus dildalam penilitan ini kepada jenis pelayanan kartu nadan penduduk, kartu keluarga, suarat kematian, surat kelahiran, suarat nikah	<p>Konsep : Evaluasi Wiliam Dunn (2003:210) Evaluasi sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak pelaksanaan kebijakan tersebut.</p> <p>Indikator : 1. Efektivitas 2. Efisiensi 3. Kecukupan 4. Ketepatan</p>	Perbedaan dengan penilitan saya adalah kepada jenis pelayanan yaitu pelayanan di dalam pembuatan surat keterangan tidak mampu (SKTM)

1	2	3	4	5	6	7
					5. Responsivitas 6. Perataan	
4.	Martina Gloria Sitorus	2015	Analisis Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pinggir	Kondisi penyelenggaraan pelayanan publik di Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis saat ini masih belum memadai, karena masih terdapatnya keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan publik di Kantor Kecamatan Pinggir Kabupaten Bengkalis.	Konsep : Pelayanan Ratminto dan Winarsih (2010:69), Pelayanan adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan Indikator : 1. Prosedur pelayanan 2. Waktu penyelesaian 3. Biaya pelayanan 4. Produk pelayanan 5. Sarana dan Prasarana 6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan	Perbedaan dengan penelitian saya adalah kepada jenis pelayanan yaitu pelayanan publik

B. Kerangka Pikiran

Berdasarkan dari variabel penelitian “**Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru**” kemudian diukur dengan acuan dari beberapa teori yang dijadikan indikator serta fenomena yang terjadi, maka penulis menjelaskan hubungan tersebut agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan maksud penelitian. Untuk lebih jelas, teori yang dijadikan indikator akan menampilkan pada gambar sebagai berikut:

Gambar II.1 Kerangka Pikiran Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru



Sumber : Data Modifikasi Peneliti, 2021

C. Konsep Operasional Variabel

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

1. Pelayanan adalah aktivitas seseorang, sekelompok orang atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

2. Prinsip Aksestabilitas, dimana setiap jenis pelayanan harus dapat dijangkau secara mudah oleh setiap pengguna pelayanan (misal: masalah tempat, jarak dan prosedur pelayanan)
3. Prinsip Kontinuitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan harus secara terus menerus tersedia bagi masyarakat dengan kepastian dan kejelasan ketentuan yang berlaku bagi proses pelayanan tersebut
4. Prinsip Teknikalitas, yaitu bahwa setiap jenis pelayanan proses pelayanannya harus ditangani oleh aparat yang benar-benar memahami secara teknis pelayanan tersebut berdasarkan kejelasan, ketepatan dan kemantapan sistem, prosedur dan instrumen pelayanan
5. Prinsip Profitabilitas, yaitu bahwa proses pelayanan pada akhirnya harus dapat dilaksanakan secara efektif dan efisien serta memberikan keuntungan ekonomis dan sosial baik bagi pemerintah maupun bagi masyarakat luas.
6. Prinsip Akuntabilitas, yaitu bahwa proses, produk dan mutu pelayanan yang telah diberikan harus dapat dipertanggung jawabkan kepada masyarakat karena aparat pemerintah itu pada hakekatnya mempunyai tugas memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat.
7. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan merupakan tempat pengurusan serta pembayaran pajak kendaraan bermotor.
8. Pajak Daerah dan Pajak Nasional, merupakan suatu sistim perpajakan Indonesia, yang pada dasarnya merupakan beban masyarakat sehingga perlu dijaga agar kebijaksanaan tersebut dapat memberikan beban yang adil bagi seluruh masyarakat.

D. Operasional Variabel

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



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

Tabel II.1 Konsep Operasional Variabel

Konsep	Variabel	Indikator	Item yang dinilai	Skala ukuran
1	2	3	4	5
<p>Kualitas pelayanan bahwa : pelayanan adalah suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang dan atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. (Miftah Thoha, 2002:43)</p>	<p>Pelaksanaan pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru</p>	1. Prinsip Aksestabelitas	<p>a. tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat</p> <p>b. perhatian pegawai kepada masyarakat</p> <p>c. persyaratan yang mudah dimengerti masyarakat</p> <p>d. pegawai yang tidak membedakan masyarakat</p>	Ordinal
		2. Prinsip Kontinuitas	<p>a. sikap pegawai dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor</p> <p>b. sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani masyarakat</p> <p>c. keterbukaan pegawai dalam melayani masyarakat</p> <p>d. pemberian informasi langsung kepada masyarakat</p>	Ordinal
		3. Prinsip Teknikalitas	<p>a. kesesuaian perda dengan ketertiban</p> <p>b. kesesuaian biaya dengan perda</p> <p>c. biaya yang tidak membebankan masyarakat</p> <p>d. kesesuaian prosedur dengan perda</p>	Ordinal
		4. Prinsip Profitabilitas	<p>a. kemudahan yang diberikan pegawai</p> <p>b. pelayanan pegawai dalam pembayaran pajak kendaraan</p>	

1	2	4	5
		c. sikap perduli pegawai kepada masyarakat d. pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan masyarakat	Ordinal
	5. Prinsip Akuntabelitas	a. sikap pegawai yang tidak melanggar hak masyarakat b. sikap pegawai yang menghargai masyarakat c. kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada masyarakat d. sikap pegawai yang melayani masyarakat dengan baik dan adil	Ordinal

Sumber : *Olahan Penelitian, 2021*

E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, maka dilakukan pengukuran terhadap masing-masing indikator sebagai berikut :

Selanjutnya untuk setiap indikator dapat dilakukan pengukuran sebagai berikut :

1. Prinsip Aksestabelitas dikatakan :

Puas : Apabila pegawai bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawaban responden berda pada persentase 67-100 %.

Cukup puas : Apabila pegawai kurang bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawapan responden berada pada perentase 34-66 %.

Kurang puas : Apabila pegawai tidak bertanggungjawab atas pekerjaannya dan jawapan responden berada pada perentase < 33 %.

2. Prinsip Kontinuitas dikatakan :

Puas : Apabila pegawai terbuka dalam menertibkan dan memberikan izin terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawapan responden berada pada perentase 67-100%

Cukup puas : Apabila pegawai kurang terbuka dalam menertibkan dan memberikan izin terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawapan responden berada pada perentase 34-66%

Kurang puas : Apabila pegawai tidak terbuka dalam menertibkan dan memberikan izin terbuka terhadap biaya dan prosedur atau jawapan responden berada pada perentase < 33%

3. Prinsip Teknikalitas dikatakan :

Puas : Apabila pegawai terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian izin atau jawapan responden berada pada perentase 67-100%

Cukup puas : Apabila pegawai kurang terbuka terhadap biaya dan

prosedur atau penertiban dan pemberian izin atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Kurang puas : Apabila pegawai tidak terbuka terhadap biaya dan prosedur atau penertiban dan pemberian izin atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

4. Prinsip Profitabilitas dikatakan :

Puas : Apabila pegawai bekerja sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Cukup puas : Apabila pegawai bekerja kurang sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Kurang puas : Apabila pegawai bekerja tidak sesuai dan taat pada aturan atau jawaban responden berada pada persentase < 33%

5. Prinsip Akuntabelitas dikatakan :

Puas : Apabila pegawai dapat memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase 67-100%

Cukup puas : Apabila pegawai kurang mampu memberikan kemudahan dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase 34-66%

Kurang puas : Apabila pegawai tidak mampu memberikan kemudahan

dan menyelesaikan permasalahan atau jawaban responden berada pada persentase $< 33\%$

Sedangkan untuk pengukuran variable adalah sebagai berikut :

- Puas : Apabila penilaian pada indikator prinsip akseptabilitas, prinsip kontinuitas, prinsip teknikalitas, prinsip profitabilitas dan prinsip akuntabilitas berada pada nilai $\geq 67-100\%$
- Cukup puas : Apabila penilaian pada indikator prinsip akseptabilitas, prinsip kontinuitas, prinsip teknikalitas, prinsip profitabilitas dan prinsip akuntabilitas berada pada nilai 34-66%
- Kurang puas : Apabila penilaian pada indikator prinsip akseptabilitas, prinsip kontinuitas, prinsip teknikalitas, prinsip profitabilitas dan prinsip akuntabilitas berada pada nilai $\leq 1-33\%$

BAB III

METODE PENELITIAN

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

A. Tipe Penelitian

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

B. Lokasi Penelitian

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

C. Populasi dan Sampel

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

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

No.	Jenis Populasi	Jumlah		%
		Populasi	Sampel	
1.	Kepala Samsat	1	1	100%
2.	Pegawai Samsat	37	5	15%
3.	Masyarakat pembayar pajak kendaraan bermotor roda dua (2) melalui sistem e-samsat	22.440	50	20%
Jumlah		22.573	56	

Sumber : Data Penelitian, 2021

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel yang digunakan dalam penelitian ini, untuk pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan menggunakan teknik purposive sampling karena banyaknya jumlah masyarakat yang mengurus pembayaran pajak menggunakan aplikasi e-samsat, sedangkan untuk masyarakat Kota Pekanbaru yang mengurus dan membayar pajak kendaraan bermotor menggunakan teknik acidental sampling, yaitu mengambil responden sebagai sampel berdasarkan kebetulan bertemu dengan

peneliti dapat digunakan sebagai sampel bila orang yang kebetulan ditemui cocok sebagai sumber data.

E. Jenis dan Sumber Data

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

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

F. Teknik Pengumpulan Data

a. Wawancara

Pengumpulan data dengan cara melakukan komunikasi langsung kepada responden / partisipan mengenai bahan, keterangan yang berhubungan dengan obyek penelitian yang akan diselidiki.

b. Observasi

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

c. Kuesioner

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

d. Dokumentasi

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

G. Teknik Analisis Data

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



H. Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian

Tabel III.2. Tabel jadwal waktu penelitian tentang kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu Tahun 2021																								Ket.				
		Januari				Februari				Maret				April				Mei				Juni								
		1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4	1	2	3	4					
1	Persiapan dan penyusunan UP	x	x	x	x	x	x																							
2	Seminar UP						x	x	x	x																				
3	Perbaikan UP											x	x																	
4	Perbaikan daftar kuisisioner															x														
5	Pengurusan rekomendasi penelitian (riset)															x	x													
6	Penelitian Lapangan																x													
7	Penelitian dan analisis data																			x	x									
8	Penyusunan laporan Penelitian (Skripsi)																				x									
9	Konsultasi Perbaikan Skripsi																							x	x					
10	Ujian Skripsi																								x					
11	Refisi dan Pengesahan skripsi																										x	x		
12	Penggandaan serta Penyerahan skripsi																											x		

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

A. Gambaran Umum Kota Pekanbaru

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

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

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

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

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

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

Tabel IV.1 Kota Pekanbaru Berdasarkan Luas Kecamatan

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

Sumber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2020

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

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

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

Tabel IV.2 Jumlah Penduduk Kota Pekanbaru Ditinjau Dari Kecamatan

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

Sumber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2020

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

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

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

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

Suber : Kantor Statistik Kota Pekanbaru, 2020

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

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

1. Pendaftaran kendaraan baru.
 2. Pendaftaran kendaraan eks luar daerah.
 3. Pendaftaran kendaraan eks Dump TNI / Polri.
 4. Pendaftaran kendaraan eks lelang / putusan pengadilan
- b. Pendaftaran Bea Balik Nama Kedua dan seterusnya/BBN II mencakup :
1. Pendaftaran kendaraan tukar nama, rubah bentuk, ganti warna, ganti nopol, pindah alamat.
 2. Pendaftaran kendaraan mutasi keluar daerah.
 3. Pelayanan cek fisik kendaraan bermotor.
 4. Perpanjangan STNK setiap 5 tahun.
 5. Pengesahan STNK setiap 1 tahun.

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

1. Menyediakan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak dalam pengurusan surat tanda nomor kendaraan (STNK) dan surat ketetapan pajak daerah (skpd) secara cepat, tepat dan benar serta berpedoman pada ketentuan yang berlaku.
2. Menyelenggarakan tertib administrasi dokumen secara baik dan benar dalam rangka menjamin kepemilikan dan identitas data kendaraan bermotor.
3. Menyajikan data sebagai bahan informasi tentang identitas kepemilikan, kendaraan bermotor yang diperlukan, untuk pengambilan keputusan.
- 4.

Melakukan upaya peningkatan untuk layanan melalui perbaikan sarana dan prasarana, sistem komputerisasi serta pengembangan sumber daya manusia (SDM).

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

C. Struktur Organisasi

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

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

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

Dengan adanya struktur organisasi tersebut para pekerja akan lebih mudah dan cepat untuk mengetahui siapa yang menjadi pimpinannya mulai dari tingkat

terendah hingga sampai tingkat tertinggi. Disamping itu dengan adanya struktur organisasi tersebut para pekerja akan mengetahui bidang pekerjaan apa yang harus mereka kerjakan dan kepada siapa mereka bertanggung jawab atas pekerjaannya tersebut.

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

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

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



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

Ada susunan organisasi di Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Pekanbaru

Selatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau terdiri dari :

a. Kepala Unit Pelaksana Teknis

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

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

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

b. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

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

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

c. Kepala Sub Bagian Penerimaan Pendapatan Daerah

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

Pelaksana Teknis, mempunyai tugas membantu Kepala Unit Pelaksana Teknis.

Dalam melaksanakan tugas, bagian Bidang Penerimaan Pendapatan Daerah

memiliki fungsi sebagai berikut :

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

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



BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

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

1. Umur Responden

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivitas kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain. Adapun tingkat umur responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru melalui program e-samsat dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.1 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur

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

Sumber : Data Olahan. 2021

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

Umur merupakan faktor yang sangat berpengaruh pada seseorang dalam melaksanakan semua tugas-tugas yang diberikan, selain itu umur juga dapat berpengaruh pada produktivita kerja. Semakin lanjut usia seseorang maka akan mempengaruhi produktivitas kerja, tingkat ketelitian dalam bekerja, konsentrasi dan ketahanan fisik dalam bekerja, yang mungkin dipengaruhi oleh faktor kesehatan, daya tahan dan lain-lain.

2. Jenis Kelamin

Berikut ini diuraikan mengenai responden yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru melalui program e-samsat berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.2 Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

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

Sumber : Data Olahan, 2021

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

Selain umur, jenis kelamin juga dapat berpengaruh dari pekerjaan yang diberikan. Pada umumnya pekerjaan laki-laki lebih berat dibandingkan dengan pekerjaan perempuan. Tetapi sebagian perusahaan atau instansi mempekerjakan seseorang bukan dilihat dari jenis kelamin tetapi lebih dari kemampuan dan pendidikan yang dimiliki pegawai tersebut.

B. Analisis Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan memiliki tugas melaksanakan koordinasi dan menyelenggarakan pelayanan administrasi dibidang perizinan dan non perizinan secara terpadu dengan prinsip koordinasi, integrasi, sinkronisasi, simplifikasi, keamanan dan kepastian. Berdasarkan tugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan diatas terlihat begitu banyak tugas-tugas dan

tanggung jawab bidang pelayanan umum yang harus dilaksanakan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan kepada masyarakat. Namun dalam hal ini penulis mencoba membahas mengenai pelayanan dalam membuat pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online yang di berikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan khususnya kepada masyarakat Kota Kabupaten Rokan Hulu pada umumnya.

Dalam melaksanakan tugas dan fungsinya Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan tersusun atas formasi pegawai yang bekerja berdasarkan bidang dan tugas atau penempatannya. Pegawai dituntut dalam hal pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

Sebagai pemberi pelayanan umum berupa pengurusan pembuatan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online seluruhnya dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan. Meskipun demikian pelayanan yang diberikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan masih dianggap belum maksimal menurut masyarakat yang melakukan pengurusan. Hal ini dapat dilihat masih banyaknya pengurusan suat izin yang belum dapat diselesaikan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan. Berdasarkan informasi yang diperoleh dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan terdapat beberapa kasus surat yang belum dapat diselesaikan, hal tersebut disebabkan tidak lengkapnya persyaratan yang

diajukan oleh pemohon dalam hal ini masyarakat dalam mengajukan pengurusan surat.

Meskipun masih ada indikasi yang berkembang ditengah masyarakat yaitu rasa kecewa akibat pelayanan yang kurang baik dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan berupa ketepatan waktu maupun sulitnya prosedur yang harus dilalui. Di dalam pemberian pelayanan umum terlihat adanya indikasi menurunnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dari kekecewaan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dapat terlihat bahwa konsep Good Governance belum diterapkan dan dilaksanakan secara baik oleh pegawai dalam melayani masyarakat.

1. Prinsip Aksestabelitas

Setiap kegiatan dan hasil akhir dan kegiatan penyelenggaraan negara harus dapat dipertanggungjawabkan kepada masyarakat atau rakyat sebagai pemegang kedaulatan tertinggi negara sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Akuntabilitas dalam penelitian ini adalah pertanggung jawaban pegawai dalam melaksanakan penertiban dan pemberian pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Aksestabelitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.3. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Aksestabilitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Puas	Cukup puas	Kurang puas	
1.	tanggung jawab pegawai dalam melayani masyarakat	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	perhatian pegawai dalam melayani masyarakat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	Prinsip Kontinuitas pegawai dalam melayani masyarakat	10 (20%)	33 (66%)	7 (14%)	50 (100%)
4.	pegawai yang tidak membedakan masyarakat	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
Jumlah		42	128	30	200
Rata-rata		10	32	8	50
Persentase		20%	64%	16%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Aksestabilitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%) responden menyatakan baik karena responden bertanggung masih ada perhatian pegawai dalam melayani masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) Banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung perhatian pegawai terhadap keperluan masyarakat atau masyarakat yang mau mengurus

pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online kurang baik dan masyarakat merasa jika ada memiliki hubungan kekerabatan maka lebih didahulukan sehingga pegawai bersikap tidak adil dalam melayani masyarakat. Masyarakat selalu berkeinginan untuk dihargai serta dilayani dengan baik karena ini juga merupakan kewajiban pegawai sebagai bentuk pelayananan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang beranggapan tidak ada Prinsip Kontinuitas yang diberi pegawai dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online karena pegawai lebih melayani masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dibandingkan dengan masyarakat umum.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Perizinan Ibu Yeni April pada tanggal 25 Agustus 2021, “menyatakan bahwa pegawai sadar akan tanggung jawab dan kewajiban yang akan dilakukan serta pegawai juga dituntut untuk bersikap adil dalam memperlakukan masyarakat yang akan mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Jadi apabila pegawai bersikap tidak memberikan pelayanan yang baik maka pegawai tersebut perlu ditegur dan dibina lagi guna menciptaka pelayanan yang baik”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator Prinsip Aksestabelitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pegawai dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat kurang perhatian kepada masyarakat

yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online hal ini dapat dilihat dari sikap pegawai yang tidak memperdulikan masyarakat yang banyak bertanya mengenai perizinan yang akan diurus masyarakat tersebut.

2. Prinsip Kontinuitas

Membuka diri terhadap hak masyarakat untuk memperoleh informasi yang benar, jujur, dan tidak diskriminatif tentang penyelenggaraan negara dengan tetap memperhatikan perlindungan atas hak asasi pribadi, golongan, dan rahasia Negara. BerPrinsip Kontinuitas dalam penelitian ini adalah keramahan dan sikap pegawai dalam menertibkan dan memberikan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Kontinuitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.4. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Kontinuitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Puas	Cukup puas	Kurang puas	
1.	sikap pegawai dalam melayani pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online	8 (16%)	33 (66%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	sikap ramah dan sopan pegawai dalam melayani masyarakat	10 (20%)	33 (66%)	7 (14%)	50 (100%)
3.	keterbukaan pegawai dalam melayani masyarakat	7 (14%)	34 (68%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	pemberian informasi langsung kepada masyarakat	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50 (100%)
Jumlah		36	131	33	200
Rata-rata		9	33	8	50
Persentase		18%	66%	16%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Kontinuitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung pegawai yang ramah dalam melayani masyarakat serta pemberian informasi yang jelas yang diberika pegawai kepada masyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena raesponden bertanggung terkadang pegawai

kurang ramah dalam melayani masyarakat sehingga dalam pemberian informasi yang diberikan pegawai dirasakan kurang jelas sehingga masyarakat merasa enggan untuk bertanya kepada pegawai. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), masih ada tanggapan responden yang menyatakan tidak baik karena masyarakat pernah merasakan kurang ramahnya pegawai kepada masyarakat dalam melayani pembuatan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bidang Pelayanan Perizinan Ibu Renti pada tanggal 25 Agustus 2021, “menyatakan bahwa terkadang jumlah masyarakat yang datang melakukan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online tidak seimbang dengan jumlah pegawai yang melayani sehingga pegawai merasa kelelahan dan tidak dapat memberikan pelayanan yang maksimal, hal ini lah yang membuat masyarakat berpikiran pegawai tidak memberikan pelayanan yang baik. Sebetulnya pegawai juga memerlukan pengertian dari masyarakat agar pekerjaan yang dilakukan juga dapat selesai dengan baik dan tanpa ada kesalahpahaman antara pegawai dan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang baik dan kebutuhan masyarakat”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator Prinsip Kontinuitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 33 orang (66%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan pegawai yang melayani masyarakat kurang ramah hal ini juga dapat dilihat saat pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online tersebut banyak didatangi masyarakat sehingga pegawai merasa kewalahan dalam melayani masyarakat yang mengurus surat perizinan. Pemberian informasi pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online tersebut juga kurang jelas diberitahukan kepada masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online tersebut.

3. Prinsip Teknikalitas

Mengutamakan landasan peraturan perundang-undangan, kepatutan, dan Prinsip Kontinuitas dalam setiap kebijakan penyelenggaraan negara. Kepastian hukum dalam penelitian ini adalah aturan hukum yang mengatur tentang penertiban dan pemberian izin tempat usaha terhadap pengusaha. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Teknikalitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.5. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Teknikalitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Puas	Cukup puas	Kurang puas	
1.	kesesuaian perda dengan ketertiban	11 (22%)	33 (66%)	6 (12%)	50 (100%)
2.	kesesuaian biaya dengan perda	7 (14%)	34 (68%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	biaya yang tidak membebankan masyarakat	8 (16%)	33 (66%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	kesesuaian prosedur dengan perda	12 (24%)	31 (62%)	7 (14%)	50 (100%)
Jumlah		38	131	31	200
Rata-rata		9	33	8	50
Persentase		18%	66%	16%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Teknikalitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), karena ada responden yang bertanggung bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan tidak membebankan masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online tersebut. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung bahwa prosedur yang ditetapkan dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online ini sudah sesuai dengan perda

atau ketentuan yang berlaku, sementara masalah biaya yang memberatkan masyarakat karena ada kecurangan masalah biaya yang tidak sesuai dengan perserta atau ketentuan. Masyarakat juga merasa tidak mengetahui secara dalam mengenai keterkaitan antara perda dengan prosedur serta biaya yang diterapkan. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%) karena masih ada responden yang bertanggung bahwa biaya yang diterapkan sesuai dengan ketentuan yang berlaku dan diberlakukan biaya tambahan agar pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online tersebut dapat cepat selesai.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Perizinan Ibu Yeni April pada tanggal 25 Agustus 2021, “menyatakan bahwa prosedur mengenai persyaratan dan biaya yang dikenakan dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online sudah kami lakukan sesuai perda dan ketentuan yang berlaku, jika masyarakat merasa ada kecurangan khususnya masalah biaya maka masyarakat tersebut berhak menegur kami karena perbuatan kami yang salah dan tentu saja merugikan masyarakat”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator Prinsip Teknikalitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 33 orang (66%).

Berdasarkan hasil observasi masih ada ditemukan pegawai yang memberlakukan biaya tambahan terutama bagi masyarakat yang memiliki hubungan kekerabatan dengan pegawai maka biaya yang ditambah dari biaya

yang ditetapkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online tersebut bias cepat selesai dari waktu yang ditetapkan.

4. Prinsip Profitabilitas

Mengutamakan keahlian yang berlandaskan kode etik dan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Daya tanggap dalam penelitian ini adalah kemampuan dan pengetahuan pegawai terhadap pelaksanaan tugas dan fungsinya. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Profitabilitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.6. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Profitabilitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Puas	Cukup puas	Kurang puas	
1.	kemudahan yang diberikan pegawai	11 (22%)	31 (62%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	pelayanan pegawai dalam pengurusan surat izin usaha	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
3.	sikap peduli pegawai kepada masyarakat	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
4.	pelayanan pegawai yang mau mendengarkan keluhan masyarakat	8 (16%)	31 (62%)	11 (22%)	50 (100%)
Jumlah		39	124	37	200
Rata-rata		10	31	9	50
Persentase		20%	62%	18%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Profitabilitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%) karena masih ada responden yang bertanggung bahwa masih baiknya pelayanan yang diberikan pegawai kepada amasyarakat. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 31 orang (62%), banyaknya hasil tanggapan responden yang menyatakan cukup baik karena responden bertanggung terkadang ada pegawai yang bersikap kurang peduli terhadap masyarakat yang melakukan pengurusan surat izin sehingga masyarakat bertanggung tidak mendapatkan pelayanan yang baik dari pegawai. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%), karena masih ada responden yang bertanggung bahwa dalam melayani masyarakat kurang baik pegawai sehingga tidak ada sikap peduli pegawai tersebut.

Berdasarkan hasil wawancara dengan pegawai bidang Pelayanan Perizinan Bapak Wisnu pada tanggal 25 Agustus 2021, “menyatakan bahwa kami selalu memberi kemudahan kepada masyarakat yang mau melakukan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, persyaratan sudah jelas kami sediakan dan persyaratan yang harus dibawa masyarakat juga sesuai dengan perda atau peraturan yang berlaku, jadi kami lakukan semua ini karena memang sudah sesuai dan berdasarkan ketentuan yang berlaku”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator Prinsip Profitabilitas dalam kualitas pelayanan

program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 31 orang (62%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa pelayanan pegawai yang tidak mendenegarkan keluhan masyarakat, misalnya pegawai tidak memperdulikan masyarakat yang menanyakan informasi yang diperlukan dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, hal ini membuat masyarakat harus mencari tahu sendiri informasi yang dibutuhkan dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online tersebut.

5. Prinsip Akuntabelitas

Mengutamakan keseimbangan antara hak dan kewajiban penyelenggara negara. Mendahulukan kesejahteraan umum dengan cara yang aspiratif, akomodatif, dan selektif. Untuk mengetahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Akuntabelitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel V.7. Distribusi Penilaian Responden Terhadap Indikator Prinsip Akuntabelitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Puas	Cukup puas	Kurang puas	
1.	sikap pegawai yang tidak melanggar hak masyarakat	11 (22%)	30 (60%)	9 (18%)	50 (100%)
2.	sikap pegawai yang menghargai masyarakat	15 (30%)	31 (62%)	4 (8%)	50 (100%)
3.	kebebasan hak yang diberikan pegawai kepada masyarakat	12 (24%)	33 (66%)	5 (10%)	50 (100%)
4.	sikap pegawai yang melayani masyarakat dengan baik dan adil	12 (24%)	31 (62%)	7 (14%)	50 (100%)
Jumlah		50	125	25	200
Rata-rata		12	32	6	50
Persentase		24%	64%	12%	100%

Sumber : Olahan Penelitian, 2021

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden mengenai indikator Prinsip Akuntabelitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, sebagian besar responden menyatakan baik sebanyak 12 orang (24%) karena masih ada masyarakat yang bertanggapan sikap pegawai yang menghargai masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online dengan adil. Sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%), banyaknya hasil tanggapan responden yang bertanggapan cukup baik karena responden bertanggapan bahwa pegawai dalam melayani masyarakat terkadang bersikap tidak adil antara masyarakat satu dengan

yang lainnya. Masalah pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online juga kurang diketahui masalah prosedurnya oleh masyarakat sehingga masyarakat tidak mengetahui secara jelas mengenai prosedur pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 6 orang (12%) karena masih ada masyarakat yang bertanggung bahwa sikap pegawai yang tidak adil dalam melayani masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, sehingga dapat tercermin bahwa pegawai tidak menghargai masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Kabid Pelayanan Perizinan Ibu Yeni April pada tanggal 25 Agustus 2021, “menyatakan bahwa kami sangat menjunjung tinggi pelayanan yang baik karena tugas kami memang dalam bidang pelayanan, oleh karena itu sebaik mungkin kami memberikan yang terbaik bagi masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online. Kami juga memberikan kebebasan kepada masyarakat yang datang tetapi sesuai dengan prosedur yang berlaku pula”.

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa indikator Prinsip Akuntabelitas dalam kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru dalam kategori cukup baik sebanyak 32 orang (64%).

Berdasarkan hasil observasi masih ditemukan bahwa masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online tidak dihargai oleh

pegawai dapat dilihat dari kurangnya baiknya penyampaian informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang dibutuhkan dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

Untuk mengetahui hasil reskapitulasi tanggapan responden mengenai kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.8. Rekapitulasi hasil tanggapan responden mengenai Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru

No.	Indikator Variabel	Kategori Jawaban			Jumlah
		Puas	Cukup puas	Kurang puas	
1.	Prinsip Aksestabelitas	10 (20%)	32 (64%)	8 (16%)	50 (100%)
2.	Prinsip Kontinuitas	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
3.	Prinsip Teknikalitas	9 (18%)	33 (66%)	8 (16%)	50 (100%)
4.	Prinsip Profitabilitas	10 (20%)	31 (62%)	9 (18%)	50 (100%)
5.	Prinsip Akuntabelitas	12 (24%)	32 (64%)	9 (18%)	50 (100%)
Jumlah		59	193	48	300
Rata-rata		10	32	8	50
Persentase		20%	64%	16%	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2021

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru pada indikator Prinsip Aksestabelitas yang menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang

(64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), pada indikator transparansi yang menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%), pada indikator Prinsip Kontinuitas yang menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), indikator Prinsip Teknikalitas yang menyatakan baik sebanyak 9 orang (18%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 33 orang (66%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), kemudian indikator Prinsip Profitabilitas yang menyatakan baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 31 orang (62%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%) dan indikator Prinsip Akuntabelitas yang menyatakan baik sebanyak 12 orang (24%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 9 orang (18%).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru baik sebanyak 10 orang (20%), sedangkan yang menyatakan cukup baik sebanyak 32 orang (64%) dan yang menyatakan tidak baik sebanyak 8 orang (16%), dari tanggapan tersebut dapat disimpulkan tanggapan responden dalam kategori cukup terlaksana. Artinya bahwa Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan belum dapat sepenuhnya melayani atau memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat

serta tugas dan fungsi dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan tersebut tidak berjalan sesuai dengan ketentuan, terutama pada indikator transparan sebanyak 9 orang (18%), indikator tanggung jawab sebanyak 9 orang (18%) dan indikator daya tanggap sebanyak 9 orang (18%).

C. Faktor-Faktor Yang Menghambat Dalam Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru

Beberapa hambatan yang dihadapi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan dalam menyelenggarakan pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online yaitu :

- a. Koneksi Aplikasi My Samsat ke Server Kantor induk sering terjadi gangguan dan menyebabkan lamanya proses pelayanan, sehingga tidak dapat memenuhi melayani seluruh wajib pajak yang datang.
- b. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-samsat ini

BAB VI

PENUTUP

A. Kesimpulan

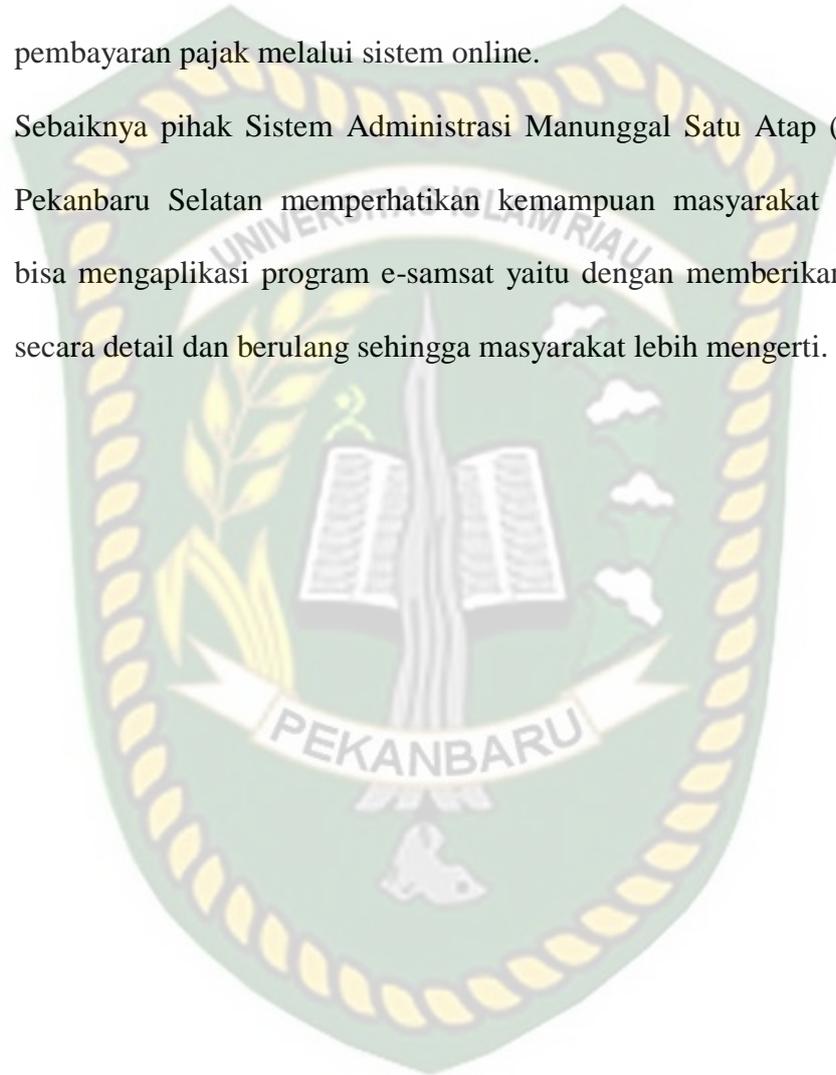
Berdasarkan hasil tanggapan responden yang diperoleh berdasarkan kuisioner dan wawancara maka dapat disimpulkan bahwa :

1. Kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru cukup terlaksana, karena masih ditemui permasalahan terkait penerapan program online ini salah satunya adalah masalah masyarakat yang lebih memilih untuk tetap membayar pajak secara manual dibandingkan secara online karena kurangnya pemahaman dalam pengaplikasiannya
2. Faktor-faktor yang menjadi penghambat yaitu:
 - a. Koneksi Aplikasi My Samsat ke Server Kantor induk sering terjadi gangguan dan menyebabkan lamanya proses pelayanan, sehingga tidak dapat memenuhi melayani seluruh wajib pajak yang datang.
 - b. Kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan aplikasi e-samsat ini

B. Saran

Berdasar uraian mengenai kualitas pelayanan program e-Samsat Riau dalam upaya peningkatan penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru maka saran yang dapat diberikan adalah :

1. Sebaiknya pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan lebih meningkatkan pelayanan yang dapat berdampak pada kenyamanan masyarakat, misalnya sosialisasi peralihan pembayaran pajak melalui sistem online.
2. Sebaiknya pihak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pekanbaru Selatan memperhatikan kemampuan masyarakat yang tidak bisa mengaplikasi program e-samsat yaitu dengan memberikan informasi secara detail dan berulang sehingga masyarakat lebih mengerti.



DAFTAR PUSTAKA

A. Buku-buku

- Amsyah, Zulkifli, 2005, *Manajemen Sistem Informasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama, Jakarta.
- A.W.Widjaja. 2008. *Administrasi Kepegawaian*. Jakarta: Rajawali.
- Adriani, P.J., 2005, *Dasar-Dasar Perpajakan*, Penerbit UI, Jakarta
- Alwis, 2009, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1, Pekanbaru.
- Cushway B - Lodge D. , 2006. *Organizational Behaviour and Design, Prilaku dan desain Organisasi, cetakan ketiga, terjemahan Tjiptowardoyo S*, Jakarta: PT Elex Media Komputindo.
- Dessler, Gary. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih bahasa: Eli Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto. Jakarta: Indeks.
- Edwin B. Flippo, 2004. *Personel Management (Manajemen Personalia)*, Edisi VII Jilid II, Terjemahan Alponso S, Erlangga, Jakarta.
- Edy Soekarno, 2006. *Sistem Pengendalian Manajemen: Suatu Pendekatan Praktis*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Gibson, James,L. 2005. *Organisasi, Perilaku, Struktur dan Proses*. Edisi ke-5. Cetakan ke-3. Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Radja Grafindo Persada: Jakarta.
- Manullang, 2008, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPF, Yogyakarta
- Miftah Thoha, 2007, *Perilaku Organisasi*, Rajawali, Jakarta
- Moenir. 2010. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara, Jakarta
- Moh. Nazir. Ph.D, 2005, *Metode Penelitian*. Ghalia Indonesia. Bogor.
- Munaf, Yusri, 2016. *Hukum Administrasi Negara*, Marpoyan Tujuh. Pekanbaru
- Ndraha, Taliziduhu. 2006. *Pelayanan Publik*. Jakarta:Rineka Cipta

- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Penerbit Alfabeta.
- Resmi Siti, 2008. *Perjakan Teori dan Kasus Edisi 4*. Jakarta : Salemba Empat
- Rochmat Soemitro, 2005, *Asas dan Dasar Perpajakan*, PT. Reflka Aditama, Bandung
- Salam, Dharma Setyawan. 2007. *Manajemen Penterintahan Indonesia*. Jakarta : Penerbit Djambatan
- Siagian, P, Sondang. 2006. *Fungsi-fungsi Manajerial*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sindian Djajadiningrat, Prof .SH, 2009, *Makna Pajak, Sekolah Tinggi Ilmu Keuangan* Jakarta.
- Stephen P. Robin, 2008, *Perilaku Organisasi*, Prenhlindo, Jakarta
- Suandy, Erly, 2008, *Hukum Pajak, Salemba Empat*, Jakarta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2007. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Mandar Maju, Bandung.
- Terry, George R. dan Rue, Leslie W., 2005. *Dasar-dasar Manajemen*, PT. Bumi Aksara. Jakarta.

B. Dokumentasi:

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

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

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah

Wikipedia Indonesia (www.wikipedia.com)



UNIVERSITAS ISLAM RIAU

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

جامعة الإسلام الریویة

Alamat : Jalan Kaharuddin Nasution No. 113 Marpoan, Pekanbaru, Riau, Indonesia 28284
Telp. +62761674674 Fax. +62761674834 Email: fisipol@uir.ac.id Website : www.uir.ac.id

SURAT KETERANGAN LULUS PLAGIASI SKRIPSI

Nomor: 3007/A_UIR/FS-5/2021

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau menerangkan bahwa :

Nama : Wika Bonita
Npm : 147110193
Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Program E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor DiKota Pekanbaru.
Persentase Plagiasi : 26 % (88 Halaman)
Status : Lulus

Adalah benar-benar sudah lulus pengecekan plagiasi dari Naskah Publikasi Skripsi, dengan menggunakan aplikasi *Turnitin* (terlampir).

Demikianlah surat keterangan ini di buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Dibuat di : Pekanbaru
Pada Tanggal : 19 Oktober 2021

Hormat Kami,
Wakil Dekan Bid. Akademik



Indra Safri, S.Sos., M.Si
NPK 970702230

Dokumen ini adalah Arsip Miik :



UNIVERSITAS ISLAM RIAU
LEMBAGA DAKWAH ISLAM KAMPUS (LDIK)

SERTIFIKAT

Nomor Registrasi : 3208 / LDIK-UIR / 2019.

Berdasarkan

Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Riau Nomor : 297/UIR/KPTS/2018 tentang Kewajiban Mahasiswa Muslim Universitas Islam Riau Bisa Membaca Al-Qur'an, Lembaga Dakwah Islam Kampus (LDIK) Universitas Islam Riau menyatakan bahwa:

WIKA BONITA

Nomor Pokok Mahasiswa : 147110193

Lahir di Bagan Batu Tanggal Tiga Juli Tahun Seribu Sembilan Ratus Sembilan Puluh Tujuh Mahasiswa Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Islam Riau
LULUS Tes Baca Al-Qur'an Dengan Predikat **Amat Baik**



Diuji Pada : 25.03.19

Pekanbaru, 28 Maret 2019
Ketua,



Dr. H. Zulhelmy, S.E., M. Si., Ak. C.A
NPK : 98 07 02 272