

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

**ANALISIS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
(SAMSAT) UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DI KECAMATAN
PANGKALAN KURAS**

SKRIPSI

*Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat
Guna memperoleh gelar sarjana strata satu
Bidang Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau*



**EKA DILA PUTRI
NPM : 147110486**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS ISLAM RIAU
PEKANBARU**

2019

**ANALISIS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATAU ATAP
(SAMSAT) UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DI KECAMATAN
PANGKALAN KURAS**

ABSTRAK

Oleh

Eka Dila Putri

Kata kunci : Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor

Tujuan dari dalam penelitian ini yaitu untuk mengetahui pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh sistem administrasi satu atap (SAMSAT) Pangkalan kuras dan untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras. Teknik pengumpulan data kuisisioner dan wawancara serta analisis data secara deskriptif. Penelitian ini menyimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan kuras dalam kategori cukup baik. Faktor-faktor yang menghambat dalam memberikan pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras yaitu : hambatan dari dalam (internal) meliputi : kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan dan fasilitas fisik yang masih kurang memadai dan hambatan dari luar (eksternal) meliputi kesadaran masyarakat yang masih kurang khususnya mengenai persyaratan maupun prosedur yang masih sering diabaikan masyarakat.

**ANALYSIS OF MOTOR VEHICLE TAX PAYMENT SERVICES IN THE
ONE ROOF SYSTEM (SAMSAT) REVENUE SERVICE UNITS IN THE
BASE PANGKALAN KURAS SUB-DISTRICT**

Abstract

By

Eka Dila Putri

Keywords : Service, Vehicle Tax

The purpose of this research is to find out the implementation of motor vehicle tax payment services carried out by the one-roof administration system (SAMSAT) base and to find out the obstacles in the implementation of motor vehicle tax payment services in the one-roof administrative system (SAMSAT) Base Courts . Technique of collecting questionnaire data and interviews and descriptive data analysis. This study concluded that the implementation of motorized vehicle tax payment services carried out by the one roof administrative system (SAMSAT) base was drained in a fairly good category. Factors that hinder in providing the implementation of service payments for motorized vehicles in the one-stop administrative system (SAMSAT) of Pangkalan Kuras are: internal (internal) barriers including: lack of discipline of officers or officers who provide services and physical facilities that are still inadequate and external (external) obstacles include lack of public awareness, especially regarding requirements and procedures that are still often ignored by the community.

KATA PENGANTAR

Assalamu Alaikum Warahmatullahi Wabarokatuh.

Dengan mengucapkan Alhamdulillah, penulis merasa sangat bersyukur atas petunjuk dan penerangan yang telah diberikan Allah SWT, sehingga penulis dapat menyelesaikan penulisan usulan penelitian ini yang penulis beri judul : **“Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Unit Pelayanan Pendapatan di Kecamatan Pangkalan Kuras”** shalawat beserta salam penulisk kirimkan kepada Nabi Muhammad SAW yang telah memberikan suri tauladan dan pengajaran, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat umat manusia hingga akhir zaman.

Penulisan usulan penelitian ini adalah salah satu syarat yang harus penulis tempuh guna mengikuti seminar skripsi pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau. Dimana penulis menekuni ilmu pengetahuan untuk menempuh wawasan penulis tentang ilmu-ilmu sosial dan ilmu politik.

Dalam penulisan usulan penelitian ini, tak lupa penulis menyampaikan terimakasih yang sedalam-dalamnya baik secara langsung maupun tidak langsung atas segala dukungan, bantuan, bimbingan, pengarahan, nasehat, dan pemikiran dari berbagai pihak selama proses studi sehingga segala hambatan dan kesulitan dapat diatasi. Penulis mengucapkan Terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi, SH, MCL selaku Rektor Universitas Islam Riau yang telah menyediakan fasilitas dan memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
2. Bapak Dr. H. Moris Adidi Yogia, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menuntut ilmu pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau.
3. Bapak Hendry Andry, S.Sos., M.Si sebagai ketua Program Studi Administrasi Publik yang telah memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam penulisan penelitian ini.
4. Bapak Indra Safri, S.Sos., M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Drs. Parjiyana, M.Si selaku Pembimbing II yang telah memberikan banyak masukan, bimbingan serta arahan kepada penulis dalam penulisan penelitian ini.
5. Seluruh dosen-dosen khususnya dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang dalam hal ini tidak dapat penulis sebutkan satu-persatu yang mana telah mendidik dan memberikan dorongan serta arahan sehingga penulis dapat menyelesaikan penelitian ini.
6. Kedua orang tua yang telah di surga Ayahanda Suahmada,SP dan Ibunda Yenni Nofriati, S.Pd serta keluarga besar karena telah memberikan semangat dan dukungan baik secara moril maupun materil kepada saya

serta seluruh teman-teman yang telah memberikan motivasi kepada penulis yang tidak bisa disebutka satu persatu.

Penulis mengucapkan terimakasih kepada seluruh pihak yang telah membantu penulis memperoleh masukan-masukan sehingga penulis menyadari masih banyak kekurangan-kekurangan dalam penelitian ini, untuk itu penulis sangat mengharapkan saran dan kritik yang sifatnya membangun guna kebaikan penulisan usulan penelitian ini.

Akhir kata penulis berharap semoga bimbingan, bantuan dan dorongan yang telah diberikan selama ini menjadi amal kebaikan

Wassalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh.

Pekanbaru, 05 April 2019

Penulis,

Ttd .

Eka Dila Putri

DAFTAR ISI

PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING.....	i
PERSETUJUAN TIM PENGUJI	ii
BERITA ACARA UJIAN KONPREHENSIF SKRIPSI	iii
PENGESAHAN SKRIPSI	iv
KATA PENGANTAR	v
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH	xiv
ABSTRAK	xv
ABSTRACT	xvi
BAB I : PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	13
C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian	14
1. Tujuan Penelitian	14
2. Kegunaan Penelitian	14
BAB II : STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR	16
A. Studi Kepustakaan	16
1. Konsep Administrasi	16
2. Konsep Organisasi	17
3. Konsep Manajemen	18
4. Konsep Pelayanan.....	20
5. Konsep Pelayanan Publik	23
6. Konsep Standar Pelayanan	24
7. Konsep Pajak	25
8. Konsep Pajak Kendaraan Bermotor	26
9. Konsep Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT)	26
B. Kerangka Pikir	26
C. Konsep Operasional	27
D. Operasional Variabel	30
E. Teknik Pengukuran	32
BAB III : METODE PENELITIAN	37
A. Tipe Penelitian	37
B. Lokasi Penelitian	37
C. Populasi dan Sampel	38
D. Teknik Penarikan Sampel	40
E. Jenis dan Sumber Data	40
F. Teknik Pengumpulan Data	41

G. Teknik Analisis Data	42
H. Jadwal Kegiatan Penelitian	43

BAB IV : DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas Samsat Pangkalan Kuras	44
B. Geografis dan Demografis	45
C. Struktur Organisasi	46
D. Fungsi dan Tugas Organisasi	47
E. Sumber Daya Organisasi	53

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden	55
B. Hasil Penelitian	58
C. Pembahasan	80

BAB VI : PENUTUP

A. Kesimpulan	83
B. Saran	84

DAFTAR PUSTAKA	86
----------------------	----

DAFTAR TABEL

Tabel I.1	Wajib Pajak Selama 3 (Tiga) Tahun Terakhir	7
Tabel I.2	Target dan Realisasi PKB Selama 3 (Tiga) Tahun Terakhir	7
Tabel I.3	Golongan Kendaraan dan Tunggakan PKB Selama 3 (Tiga) Tahun Terakhir	8
Tabel II.1	Operasional variabel tentang pelaksanaan pelayanan publik pada kantor sistem manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan kuras	30
Tabel III.1	Populasi dan Sampel pada Sistem Administrai Manunggal Satu Atap Pangkalan Kuras.....	39
Tabel III.2	Jadwal waktu kegiatan penelitian tentang pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor di sistem manunggal satu atap (SAMSAT) pangkalan kuras.....	43
Tabel V.1	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Umur	56
Tabel V.2.	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	56
Tabel V.3.	Jumlah Keseluruhan Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	57
Tabel V.4.	Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Prosedur Pelayanan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Manunggalsatu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras	62
Tabel V.5	Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Biaya Pelayanan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras ..	65
Tabel V.6	Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras.....	68
Tabel V.7	Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Saran Dan Prasarana Dalam Pelaksanaan Pelayanan PembayaranPajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Sat Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras	71
Tabel V.8	Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Produk Pelayanan Dalam Pelaksanaan Pembayaran pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras.....	74

Tabel V.9 Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Kompetensi Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras.	76
Tabel V.10 Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Dari Unsur Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras.....	79



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Mekanisme Pembayaran Pajak Dan Pengesahan STNK.	10
Gambar II.1	Model Kerangka Pikir Penelitian Tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras	27
Gambar IV.1	Struktur Organisasi SAMSAT Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kuras	47

DAFTAR LAMPIRAN

Kuisisioner penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Dewasa ini membahas tentang administrasi selalu berkaitan dengan sejumlah rangkaian aktifitas yang dilakukan orang-orang guna mencapai suatu tujuan tertentu. Aktifitas tersebut selalu dibentuk dalam sebuah kerjasama yang memiliki kesepakatan bersama baik itu dalam waktu jangka pendek maupun dalam waktu jangka panjang.

Administrasi adalah keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang didasarkan atas dasar rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya (Siagian, 2007 : 2). Administrasi dikaitkan sebagai proses yang dijalankan oleh lembaga pemerintahan dalam mencapai tujuan Negara dengan melibatkan kerjasama antara lembaga organisasi atau kelompok organisasi.

Berkenaan dengan proses kerjasama, orang-orang lalu membentuk suatu tempat atau sering disebut organisasi guna menunjang sebuah kerjasama. Sehingga kerjasama yang telah dibentuk dalam sebuah organisasi, akan membuat kerjasama tersebut lebih memiliki tujuan dan arah kerjasama yang pasti.

Organisasi adalah segala bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama serta secara formal terkait dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan yang terdapat seorang/beberapa orang yang disebut atasan dan seorang/sekelompok orang yang disebut bawahan

(Siagian, 2003 :7). Organisasi adalah unsur utama bagi sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

Dalam rangka mencapai tujuan didalam organisasi maka perlu adanya manajemen. Manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain Menurut Siagian (2011;15) Jadi manajemen merupakan suatu pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh seorang manajer dengan keahliannya untuk memanfaatkan potensi orang lain dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya.

Focus (tujuan) studi manajemen adalah menciptakan efektifitas dan efisiensi, sedangkan locusnya (wadahnya) adalah berbagai bentuk organisasi. Dalam hal ini manusia sebagai sumberdaya strategis dalam setiap organisasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu.

Pemerintah secara intensif melakukan berbagai macam kebijakan strategis berkaitan dengan program pembangunan baik pembangunan jangka pendek maupun program pembangunan jangka panjang. Tujuan Pembangunan Nasional adalah mewujudkan masyarakat adil dan makmur. Dalam rangka mencapai tujuan

Pembangunan Nasional, maka keberhasilan program pembangunan nasional tersebut tentunya dibutuhkan dana pembangunan yang tidak sedikit.

Salah satu bentuk yang dilakukan oleh pemerintah untuk Pembangunan Nasional yaitu Pelayanan. Pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya menurut Moenir (2010;26). Standar pelayanan merupakan tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah terjangkau dan terukur.

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 dimanfaatkannya untuk memenuhi persyaratan dalam mencapai kebutuhan dan tujuan lainnya. Dalam hal ini, manusia sebagai subjek untuk melayani dan manusia pula yang menjadi objek untuk dilayani. Manusialah yang harus menjaga keteraturan kehidupan sosialnya dan manusia itu sendiri yang harus memecahkan seluruh permasalahan kehidupan sosialnya.

Dari uraian diatas dapat dipahami bahwa yang menjadi bahan baku administrasi ialah manusia. Karena manusia merupakan sumber adanya kepentingan manusia, khususnya keberadaannya sebagai makhluk sosial yang

bermasyarakat. Konsekuensinya adalah administrasi bertanggung jawab terhadap kelangsungan organisasi dengan segala kegiatan mulai dari merencanakan sampai pada evaluasi demi tujuan yang telah ditentukan sebelumnya secara efisien dan efektif.

Salah satu implementasi dari pelayanan yang diberikan oleh Pemerintah adalah mengenai pelayanan yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah melalui Kantor Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Unit Pelayanan Pendapatan di kecamatan Pangkalan Kuras.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah sebuah organisasi publik yang secara awam yang didalamnya terdapat organisasi sebagai wadah berkumpulnya dua orang atau lebih untuk melakukan kerjasama dalam mencapai tujuan bersama yang salah satu kewajibannya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak yang ingin mengurus Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Samsat merupakan unsur pelaksana Badan Pendapatan Daerah, dimana salah satu tugas pokoknya adalah melaksanakan kewenangan desentralisasi dibidang Pendapatan Daerah, dituntut untuk terus mengupayakan pencapaian target dan peningkatan pendapatan secara berkelanjutan guna mendukung pendapatan asli daerah.

Di Samsat tentunya banyak proses administrasi yang berlangsung baik itu menyangkut dokumentasi, catat-mencatat, pengarsipan, pembayaran dan lain sebagainya. Selain itu administrasi yang berjalan di Samsat juga meliputi administrasi secara luas yang memberikan pelayanan karena administrasi tersebut

proses kerja sama antara dua orang atau lebih dalam rangka mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

Pemerintah menjadikan sektor pajak sebagai sumber utama dalam pembangunan nasional. Berdasarkan kewenangannya, pajak dapat dibedakan sebagai pajak pusat dan pajak daerah. Mengenai pajak daerah, peranannya juga sangat penting sebagai sumber pendapatan daerah dan sebagai penopang pembangunan daerah, karena pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan asli daerah.

Dengan dikeluarkannya Undang-Undang republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, yang berisi ketentuan-ketentuan pokok yang memberikan pedoman kebijakan dan arahan bagi daerah dalam pelaksanaan pembayaran pajak daerah dan retribusi daerah, sekaligus menetapkan pengaturan untuk menjamin penetapan prosedur umum perpajakan daerah dan retribusi daerah.

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

Jenis pajak daerah yang diatur dalam undang-undang nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah jenis pajak daerah dan retribusi daerah untuk provinsi dan jenis pajak daerah untuk kabupaten/kota, adapun jenis pajak provinsi yaitu :

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 (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dibayar berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 tahun 2015 Tentang Pajak Daerah.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor unggulan dalam kontribusinya untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Sehingga sektor pajak dapat dikatakan sebagai gerbong dalam meningkatkan lajunya perekonomian suatu daerah. Pajak kendaraan bermotor juga mempunyai peranan yang sangat penting dalam pelaksanaan pembangunan daerah. Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu penerimaan daerah yang potensial, dibayar oleh masyarakat dan digunakan untuk membiayai pembangunan. Apabila pajak tidak dibayar oleh masyarakat maka akan membawa dampak bagi kelangsungan

pembangunan, pembangunan tidak akan dapat dilaksanakan semaksimal mungkin.

Pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor dilaksanakan di Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dimana dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut dilakukan sistem terpadu bersama pengeluaran STNK, pembayaran SWDKLLJ dan pembayaran BBNKB, jadi samsat terdiri dari 3 (tiga) instansi yaitu Badan Pendapatan, Kepolisian dan Jasa Raharja.

Tabel I.1 : Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Selama 3 (tiga) Tahun Terakhir.

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak
1	2	3
1	2015	17.867
2	2016	16.751
3	2017	16.592

Sumber : Kantor Samsat Pangkalan Kuras, 2018

Dalam tabel tersebut dapat dilihat jumlah wajib pajak selama 3 tahun terakhir yang menunjukkan jumlah wajib pajak pada tahun 2015 yaitu 17.867 wajib pajak, pada tahun 2016 yaitu 16.751 wajib pajak dan pada tahun 2017 yaitu 16.592 wajib pajak . Dan pada tabel berikut juga terdapat target dan realisasi PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) selama 3 tahun terakhir.

Tabel I.2 : Target dan Realisasi PKB Selama 3 (tiga) Tahun Terakhir.

No	Tahun	Target	Realisasi	Persentase
1	2	3	4	5
1	2015	9.788.243.249.35	9.886.026.402	101.00
2	2016	9.693.623.302.77	8.862.612.268	91.43
3	2017	9.203.451.115.71	9.262.133.891	100.64

Sumber : Kantor Samsat Pangkalan Kuras, 2018

Dari tabel tersebut dapat dilihat jika setiap tahun realisasi PKB (pajak kendaraan bermotor) setiap tahunnya cenderung selalu mencapai target yang ditentukan. Pada tahun 2015 Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melampaui target yang di tentukan, sedangkan pada tahun 2016 Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tidak mencapai target dan pada tahun 2017 realisasi dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) juga melampaui target yang ditentukan.

Dalam pelayanan pembayaran pajak terdapat berbagai macam golongan kendaraan atau jenis kendaraan dan adanya tunggakan pembayaran pajak di setiap tahunnya yang dapat dilihat dalam tabel berikut :

Tabel I.3 : Golongan Kendaraan dan Tunggakan PKB Selama 3 (tiga) Tahun Terakhir.

No	Tahun	Golongan Kendaraan	Unit	PKB	Tunggakan
1	2	3	4	5	6
1	2015	Jeep	180	554.046.812	9.343.000
		Light Truck	305	705.676.847	16.658.582
		Microbus	9	18.232.000	0
		Minibus	1.606	2.810.657.786	29.555.257
		Pick up	681	1.286.934.770	36.948.855
		Sedan	44	55.451.350	1.569.650
		SPD Motor R2	14.752	2.668.306.869	166.631.109
		SPD Motor R3	9	1.584.000	0
		Truck	239	929.439.851	5.245.305
		JUMLAH			17.825
2	2016	Jeep	167	541.781.000	0
		Light Truck	313	710.814.750	17.685.500
		Microbus	2	3.958.000	0
		Minibus	1.587	2.852.735.000	45.349.750
		Pick up	615	1.093.656.000	51.674.750
		Sedan	37	53.850.500	0
		SPD Motor R2	13.908	2.509.225.000	158.202.750
		SPD Motor R3	1	163.500	0
		Truck	103	269.335.750	2.895.750
		JUMLAH			16.733

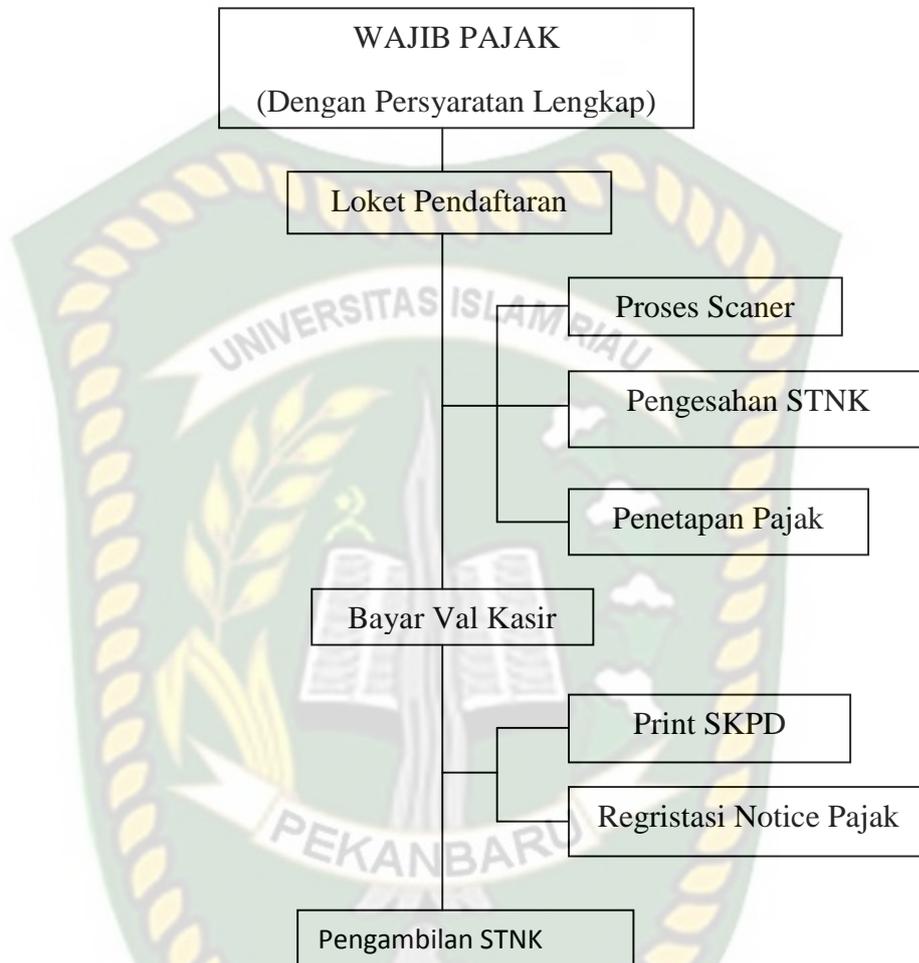
1	2	3	4	5	6
3	2017	Jeep	183	627.198.500	5.433.000
		Light Truck	268	624.632.500	9.802.000
		Microbus	2	3.394.000	0
		Minibus	1.787	3.320.371.500	25.486.000
		Pick up	602	992.789.500	22.067.000
		Sedan	52	71.279.500	0
		SPD Motor R2	13.545	2.544.765.500	171.582.000
		SPD Motor R3	1	193.500	0
		Truck	135	382.218.500	6.145.000
JUMLAH			16.575	8.566.843.000	240.515.000

Sumber : Kantor Samsat Pangkalan Kuras, 2018

Salah satu upaya untuk meningkatkan pendapatan daerah adalah dengan meningkatkan pelayanan terutama dengan memanfaatkan teknologi dengan tetap memperhatikan koridor-koridor aturan yaitu pada instruksi bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri dalam Negeri dan Menteri keuangan tentang pelaksanaan Sistem Manunggal Satu Atap Nomor : Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor : 06/MK.014/1999 Tentang pelaksanaan Sistem Manunggal dibawah Satu Atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ maupun aturan peningkatan pelayanan yang tersurat dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan publik.

Pedoman Umum Pelayanan Publik tersebut terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan, sarana dan prasarana. Untuk lebih jelasnya tata cara atau prosedur dalam pembayaran pajak dapat dilihat pada gambar berikut

Gambar I.1 : Mekanisme Pembayaran Pajak dan Pengesahan STNK



Modifikasi Penulis, 2018

Dari tabel diatas dapat dilihat bagaimana mekanisme pembayaran pajak dan pengesahan STNK pertama yaitu wajib pajak dengan persyaratan yang lengkap mendatangi loket pendaftaran selanjutnya pegawai melakukan proses scanner dan pengesahan STNK, setelah itu penetapan pajak dan wajib pajak membayar diloket kasir berikutnya pegawai print SKPD dan regristrasi notice pajak kemudian barulah wajib pajak ke loket 3 untuk mengambil STNK.

Sudah menjadi keharusan dalam pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu instansi untuk memiliki Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan tegas yang mengakomodir seluruh peraturan yang berlaku untuk dijadikan acuan dalam pelaksanaan tugas. Demikian pula halnya dengan pelayanan pada kantor samsat perlu ditetapkan suatu Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas dan tegas dengan mengakomodir seluruh peraturan yang ada, sehingga dengan demikian maka seluruh personil yang bertugas berkomitmen untuk melakukan tugas pelayanan pada kantor samsat diharapkan benar-benar dapat bekerja dengan lebih baik serta mampu mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) pelayanan samsat tersebut dengan penuh rasa tanggung jawab dan konsisten demi tercapainya kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal.

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Pasal 13 ayat (1), (2) dan (3) yaitu :

- (1) untuk kelancaran penyelenggaraan Samsat, prosedur pelayanan Samsat dilaksanakan secara terpadu.
- (2) Prosedur pelayanan Samsat secara terpadu sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui tahapan :
 - a. Pendaftaran
 - b. Penerbitan SKKP
 - c. Penerimaan pembayaran
 - d. Pencetakan dan pengesahan

- e. Penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan; dan
- f. Pengarsipan.

(3) Prosedur pelayanan Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui loket yang terdiri atas :

- a. Loket pendaftaran dan penetapan
- b. Loket pembayaran dan pengesahan serta penyerahan.

Salah satu ujung tombak dari penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang menyumbang dari hasil pajak dan retribusi daerah terutama mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Demi terciptanya kenyamanan masyarakat untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), maka dalam hal ini Unit Pelaksana Teknis (UPT) dari Badan Pendapatan Provinsi Riau melalui Samsat Pangkalan Kuras terus berbenah sedemikian rupa agar kenyamanan dan rasa aman masyarakat untuk membayar pajak tidak terganggu.

Setelah peneliti melakukan pengamatan fenomena yang peneliti temukan adalah sebagai berikut :

1. Masih adanya ditemui dilapangan pada saat mengurus pembayaran pajak masyarakat menggunakan jasa oknum tertentu agar urusan mereka cepat selesai, hal seperti inilah yang juga salah satunya menyebabkan diskriminasi dalam pelayanan yang ada di kantor Samsat Pangkalan Kuras karena pegawai akan lebih cepat menangani masyarakat yang merupakan kenalan atau mempunyai hubungan emosional dibandingkan dengan masyarakat yang

tidak mempunyai hubungan sama sekali dan hasil yang didapat lebih cepat dan diprioritaskan.

2. Masih adanya masyarakat yang memang tidak peduli dengan kewajibannya membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Selain itu perkembangan jumlah kendaraan bermotor yang terus meningkat dari tahun ke tahun belum diimbangi dengan penyediaan tempat pelayanan kepada wajib pajak yang memadai, sehingga mengurangi kenyamanan wajib pajak.
3. Dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu pelayanan pengesahan pajak tahunan yaitu 5 menit untuk pendaftaran penetapan, dan 5 menit untuk pembayaran dan penyerahan. Tetapi kenyataannya waktu dalam pengurusan pengesahan pajak tahunan lebih dari waktu yang ditentukan.

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, selain fenomena yang telah dipaparkan, kesulitan dalam pelaksanaan pembayaran pajak juga dialami penulis sendiri. Maka dari itu penulis tertarik untuk meneliti masalah yang terjadi dengan judul **“Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras”**

B. Rumusan Masalah

Dari studi kasus diatas, maka penulis merumuskan masalah pokok pada penelitian sebagai berikut : Bagaimanakah Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan hambatan-hambatan apa saja yang timbul dalam pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor roda 2 di Sistem

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Unit Pelayanan Pendapatan di Kecamatan Pangkalan Kuras.

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Untuk mengetahui dan menganalisis tentang pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Unit Pelayanan Pendapatan di Kecamatan Pangkalan Kuras.
 - b. Untuk mengetahui hambatan-hambatan dalam pembayaran pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Unit Pelayanan Pendapatan di Kecamatan Pangkalan Kuras.
2. Kegunaan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :
 - a. Guna teoritis
Hasil penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan memperoleh pengetahuan ilmu administrasi khususnya tentang bagaimana sistem pelaksanaan pelayanan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).
 - b. Guna Akademis
Hasil penelitian ini diharapkan bisa berguna dan menjadi bahan informasi dan data sekunder bagi kalangan akademis yang ingin meneliti hal yang sama.

c. Guna praktis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan atau kontribusi bagi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam pelaksanaan kinerja pelayanan publik.



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Tinjauan pustaka merupakan uraian tentang teori-teori yang digunakan untuk menjelaskan masalah penelitian sekaligus juga menjadi landasan teori dalam penelitian, agar dapat diketahui bagaimana hubungan dan dimana posisi dan pengetahuan yang telah ada, perlu adanya ulasan terhadap bahan-bahan pustaka yang relevan dengan topik masalah yang diangkat untuk memungkinkan pembaca mengingat cakrawala dari segi tujuan dan hasil penelitian.

Berdasarkan dari latar belakang penelitian, maka perlu diberikan beberapa konsep teori dan ketentuan-ketentuan serta aturan yang dapat memberikan solusi yang erat kaitannya dengan masalah penelitian ini yang telah dirumuskan, agar dapat memberikan pemecahan penelitian yang jelas dalam mengetahui dan membahasnya. Terutama dalam menganalisa data.

1. Konsep Administrasi

Administrasi sebagai salah satu cabang studi ilmu sosial yang definisinya tidak terbatas. Menurut Syafri (2012;3) Administrasi berasal dari bahasa latin yaitu *ad* dan *ministrare* yang berarti “mambantu, melayani, atau memenuhi” serta *administratio* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan. Pengertian administrasi dalam bahasa Indonesia yakni pengertian administrasi dalam arti sempit yaitu sebagai kegiatan tata usaha kantor (catat-mencatat, mengetik, menggandakan, dan sebagainya).

Menurut Siagian(dalam syafri 2012;9) Administrasi didefinisikan sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Sedangkan menurut Sufian (2003;7) dalam pengertian yang kurang lebih sama yaitu kata administrasi diartikan sebagai kegiatan suatu kelompok yang bekerjasama terdiri dari dua orang atau lebih yang terdapat pada semua usaha kelompok, Negara atau swasta, sipil atau militer, usaha besar atau kecil dan sebagainya untuk mencapai tujuan bersama.

Administrasi adalah suatu fenomena sosial, suatu perwujudan tertentu dalam masyarakat modern. Eksistensi daripada administrasi ini berkaitan dengan organisasi, artinya administrasi itu terdapat di dalam suatu organisasi. Jadi barang siapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup. Disitu terdapat administrasi (Atmosudirdjo dalam Syafii, 2006;13).

Jadi menurut Atmosudirjo administrasi adalah suatu aktivitas yang terjadi dimasyarakat, dan administrasi juga memiliki keterkaitan dengan organisasi sehingga menjadi suatu kesatuan yang padu dan tak terpisahkan.

2. Konsep organisasi

Organisasi adalah bagian dari administrasi yang mendukung organisasi dalam mencapai tujuannya. Menurut Siagian(dalam Zulkifli 2014;78) organisasi merupakan sebagai setiap bentuk persekutuan antara dua orang atau lebih yang bekerja sama dan secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan

yang telah ditentukan dalam ikatan dimana terdapat seseorang / beberapa orang disebut atasan dan seorang / sekelompok orang yang disebut bawahan.

Menurut Simon (dalam Indradi 2006;19) Organisasi adalah sebagai pola komunikasi yang lengkap dan hubungan lain-lain didalam suatu kelompok orang-orang.

Menurut Syafri (2012;12) organisasi adalah unsur utama bagi sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

Robins (dalam Fahmi 2012;31) mengatakan organisasi sebagai 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 bersama atau sekelompok tujuan.

Dari uraian konsep diatas, dapat disimpulkan bahwa organisasi ialah terdiri dari kumpulan orang-orang yang secara berkelompok melakukan kegiatan dengan membentuk kerja sama menjadi sebuah tim untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

3. Konsep Manajemen

Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli 2005;25) manajemen adalah rangkaian aktifitas menggerakkan karyawan-karyawan dan mengarahkan segenap fasilitas kerja sehingga dengan adanya peran pengawasan, akan meminimalisir terjadinya kesalahan pada semua kegiatan yang dilaksanakan.

Menurut Siagian (2011;15) Manajemen adalah proses penyelenggaraan berbagai kegiatan dalam rangka penerapan tujuan dan sebagai kemampuan atau keterampilan orang yang menduduki jabatan manajerial untuk memperoleh sesuatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain. Jadi menurut siagian manajemen merupakan suatu pencapaian hasil kerja yang dilakukan oleh seorang manajer dengan keahliannya untuk memanfaatkan potensi orang lain dalam melaksanakan kegiatan-kegiatan yang telah direncanakan sebelumnya.

Menurut Terry (2009;3) Manajemen ialah suatu proses yang terdiri dari planning, organizing, actuating, dan controlling yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang ditentukan dengan menggunakan manusia dan sumberdaya lainnya. Dengan kata lain, berbagai jenis kegiatan yang berbeda itulah yang membentuk manajemen sebagai suatu proses yang tidak dapat dipisah-pisahkan dan sangat erat hubungannya.

Jadi menurut Terry manajemen merupakan proses yang terdiri dari Planning, organizing, actuatung dan controlling. Sangat berbeda dengan konsep yang lainnya. Yang mana menurut Terry semua fungsi manajemen itu cukup dirangkum kedalam sebuah fungsi manajemen yang terdiri dari planning, organizing, actuating dan controlling tadi. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa konsep yang dikemukakan oleh Terry sederhana namun mudah untuk dipahami maknanya. Sehingga apabila ingin melakukan pekerjaan atau kegiatan tidak perlu melakukan proses yang berbelit-belit. Karena didalam POAC tadi

sudah terangkum semua fungsi manajemen yang telah banyak dikemukakan dalam konsep sebelumnya.

4. Konsep Pelayanan

Pelayanan merupakan kata kunci yang akan selalu memberikan motivasi dan kesadaran dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang mendahulikan kewajiban daripada hak. Pelayanan menjadi bagian yang tidak terpisahkan dari penyelenggaraan pemerintah. Pelayanan merupakan bentuk konkret pemerintah dalam melayani masyarakatnya.

Pemerintah sebagai penyedia pelayanan tentunya harus melakukan pelayanan secara optimal untuk menghasilkan pelayanan yang dibutuhkan masyarakat. Namun demikian, pelayanan yang baik harus didukung oleh tingkat partisipasi yang baik juga.

Kencana Syafiie dan Welasari (2015), memberikan pemahaman tentang ketentuan sebuah pelayanan berkualitas sebagai berikut :

1. Adanya keandalan (reliability)
2. Adanya tanggapan yang baik (responsiveness)
3. Adanya kecakapan yang berwenang (competence)
4. Adanya jalan untuk memulai (access)
5. Adanya sopan santun (courtesy)
6. Adanya hubungan baik (communication)
7. Adanya kepercayaan (security)
8. Adanya jaminan (credibility)

9. Adanya pengertian (understanding)

10. Adanya penampilan yang baik (appearance)

Pelayanan menjadi tujuan penting dalam penyelenggaraan organisasi birokrasi. Masyarakat sebagai penerima pelayanan juga harus bersifat aktif dan partisipatif dalam penerimaan pelayanan, mendukung program-program pelayanan yang dilakukan sehingga keseimbangan dan kerjasama pelayanan dapat dilakukan dengan baik. Pemenuhan pelayanan yang baik adalah dengan tidak adanya ketimpangan antara penerima dan pemberi pelayanan.

Oleh karena itu, Rahmayanty (2013) merekomendasikan 5 hal pokok dalam merancang pemberian pelayanan secara prima yaitu :

1. Regulasi layanan (service regulation). Untuk memudahkan dalam pemberian pelayanan, setiap organisasi harus membangun regulasi dalam bentuk sistem, aturan, keputusan, prosedur dan tata cara lainnya dalam menerima maupun dalam mendapatkan pelayanan dalam standar pelayanan yang ditentukan. Dasar hukum pelayanan, persyaratan, prosedur, waktu pelayanan, dan lain sebagainya harus dijelaskan secara lengkap dalam pembuatan regulasi pelayanan. Regulasi itu mengatur aturan dan jalannya pelayanan yang akan diberikan, dari regulasi tersebut diharapkan pelayanan dapat berjalan sesuai dengan yang diharapkan, yaitu pelayanan yang berkualitas, mudah, baik, cepat dan tepat.

2. Fasilitas-fasilitas lainnya (service facilities). Fasilitas sebagai sarana penunjang dalam pelaksanaan pelayanan menjadi penting juga untuk diperhatikan. Fasilitas atau sarana prasarana pendukung adalah sebagai instrumen untuk membantu meningkatkan kinerja pelayanan. Kualitas sumberdaya manusia yang kompeten dan sistem yang baik membutuhkan sarana dan prasarana yang mendukung untuk menghasikan pelayanan yang berkualitas.
3. Peranan tim pengarah (advisory team). Tim pengarah sebagai kontrol penuh terhadap manajemen tertinggi dalam organisasi. Perannya adalah memberikan pengarahan terhadap penyelenggara pelayanan dalam membuat perencanaan, melakukan monitoring, memberikan motivasi, menjadi teladan, memecahkan masalah, memberikan masukan dan arahan serta memberikan kepercayaan terhadap tugas dan tanggung jawabnya. Tim pengarah selain sebagai pemberi arahan terhadap jalannya organisasi, menjadi kontrol penting dan menjadi pendamping bagi penyelenggara pelayanan, sehingga tidak keluar dari garis yang sudah ditentukan untuk mencapai tujuan yang diharapkan.

Jadi pelayanan merupakan segala proses pemenuhan kebutuhan atau keinginan masyarakat yang tujuannya adalah untuk meningkatkan kebutuhan masyarakat. Penyedia layanan pun harus berorientasi pada pelanggan dalam memberikan apa yang dibutuhkan dan di perlukan oleh masyarakat.

5. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang diberikan seseorang atau badan untuk melayani kebutuhan orang lain (KBBI,2007;646). Timbulnya pelayanan disebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat. Pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan suatu proses untuk mencapai tujuan sesuai dengan apa yang seharusnya.

Sedangkan Moenir (2010;26) mengatakan pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.

Selanjutnya pelayanan publik adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Keputusan MENPAN Nomor 63/2003).

Jadi pelayanan adalah rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan atau kepentingan orang lain melalui prosedur atau sistem yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam bentuk barang atau jasa.

6. Konsep Standar Pelayanan

Standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggaran kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. (PERMENPAN No 36 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik dan Reformasi Birokrasi).

Standar pelayanan prima dapat diwujudkan menurut Sedarmayanti, (2013;250-251) melalui cara sebagai berikut :

- a. Konsepsi penyusunan standar pelayanan prima
 1. Concept (gagasan terbaru dan tercanggih)
 2. Competency (kemampuan beroperasi pada standar yang tinggi dimana saja)
 3. Connection (hubungan yang baik)
- b. Prinsip pengembangan pelayanan prima
 1. Rumusan organisasi
 2. Penyebaran visi dan misi
- c. Sasaran pelayanan yang “SMART”
 1. Spesific (spesifik)
 2. Measurable (dapat diukur)
 3. Archievable (dapat dicapai)
 4. Relevant (sesuai kepentingan)
 5. Timed (jenis waktunya)

Jadi standar pelayanan bukanlah suatu sasaran suatu kegiatan melainkan suatu proses atau acuan penilaian untuk mencapai sasaran sesuai dengan apa yang seharusnya.

7. Konsep Pajak

Secara umum 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.

Menurut Brotodiharjo (2003;2) Pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara (peralihan kekayaan dari sektor partikulir ke sektor pemerintahan) berdsarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (prestasi) yang langsung dapat ditunjuk dan yang dapat digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Disini artinya bahwa balas jasa dari pembayaran pajak tersebut tidak bisa dirasakan secara langsung.

Undang-Undang no. 28 Tahun 2009 tentang pajak yaitu 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.

Jadi pengertian pajak secara umum ialah iuran wajib atau pungutan yang dibayar oleh Wajib Pajak (Orang yang bayar pajak) kepada Pemerintah berdasarkan Undang-Undang dan hasilnya digunakan untk membiayai pengeluaran umum pemerintah dengan tanpa balas jasa yang ditunjukan secara langsung.

8. Konsep Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam Ordonansi Pajak Kendaraan Bermotor tahun 1934 pasal 1, pajak kendaraan bermotor dapat didefinisikan sebagai pajak yang dipungut karena memiliki atau memegang kendaraan bermotor dan segala kendaraan bermotor lainnya yang tidak digerakkan oleh motor yang semata-mata memakai bensin sebagai bahan pembakar dan kereta tambahan (kereta gandengan dari kendaraan bermotor).

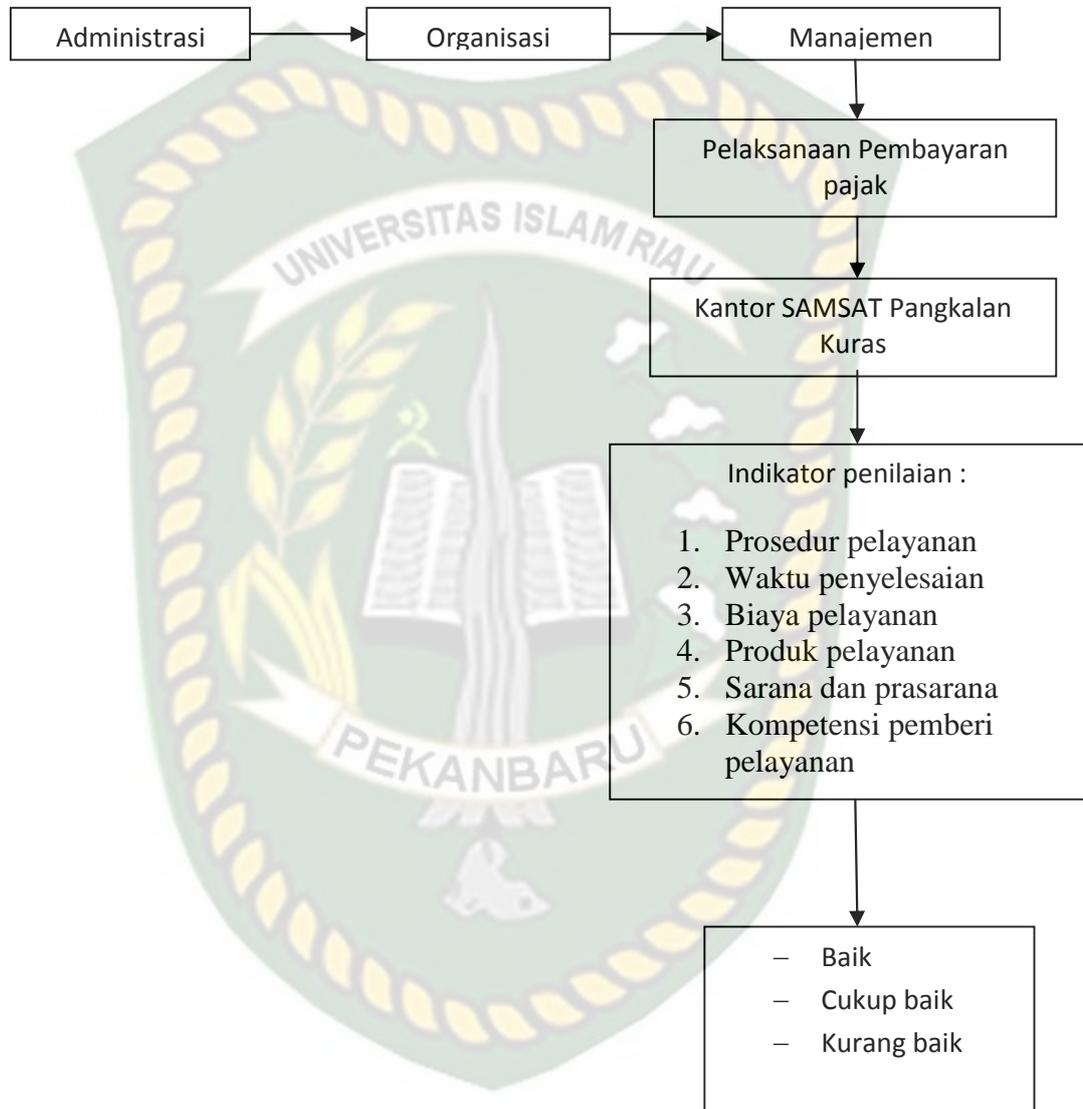
9. Konsep Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)

Samsat adalah sistem administrasi manunggal satu atap. Sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan, dan PT. Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui pajak kendaraan bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

B. Kerangka Pikir

Berdasarkan kajian teori yang diterangkan, maka dapat disusunlah gambar kerangka berpikir dalam penelitian ini :

Gambar II.1 :Model kerangka pikir penelitian tentang Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras



C. Konsep Operasional

Untuk menghindari kesalahpahaman dan menyatukan pandangan dalam menafsirkan istilah-istilah yang terdapat dalam penulisan penelitian ini maka penulis membuat sebuah konsep operasional sebagai berikut :

1. Administrasi : keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya
2. Organisasi : unsur utama bagi sekelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya berbagai aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.
3. Manajemen : rangkaian aktifitas menggerakkan karyawan-karyawan dan mengarahkan segenap fasilitas kerja sehingga dengan adanya peran pengawasan, akan meminimalisir terjadinya kesalahan pada semua kegiatan yang dilaksanakan.
4. Transparansi : pelaksanaan tugas dan kegiatan yang bersifat terbuka bagi masyarakat dari proses kebijakan, perencanaan, pelaksanaan dan pengawasan/pengendaliannya, serta mudah diakses oleh semua pihak yang membutuhkan informasi.
5. Samsat : sebuah organisasi publik yang secara awam yang didalamnya terdapat organisasi sebagai wadah berkumpulnya dua orang atau lebih untuk melakukan kerjasama dalam mencapai tujuan bersama yang salah satu kewajibannya adalah memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak yang ingin mengurus Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).
6. Pajak : iuran wajib atau pungutan yang dibayar oleh Wajib Pajak (Orang yang bayar pajak) kepada Pemerintah berdasarkan Undang-

Undang dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran umum pemerintah dengan tanpa balas jasa yang ditunjukkan secara langsung.

7. Pelayanan : kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya.
8. PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) : pajak yang dipungut karena memiliki atau memegang kendaraan bermotor dan segala kendaraan bermotor lainnya yang tidak digerakkan oleh motor yang semata-mata memakai bensin sebagai bahan pembakar dan kereta tambahan (kereta gandengan dari kendaraan bermotor).
9. Kinerja pelayanan publik : hasil capaian atau prestasi kerja yang diperoleh oleh suatu organisasi dalam rangka mencapai tujuan dan sasaran yang telah ditetapkan dan disepakati bersama dalam kurun waktu tertentu
10. Prosedur pelayanan : adalah prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan
11. Waktu penyelesaian : yaitu waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian termasuk pengaduan
12. Biaya pelayanan : yaitu biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan

13. Produk pelayanan : yaitu hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan
14. Sarana dan prasarana : yaitu penyediaan sarana dan prasarana pelayanan publik yang memadai oleh penyelenggaraan pelayanan publik
15. Kompetensi petugas pemberi pelayanan : yaitu pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.
16. Profesionalitas : yaitu suatu sebutan terhadap kualitas sikap para anggota suatu profesi terhadap profesinya serta derajat pengetahuan dan keahlian yang mereka miliki untuk dapat melakukan tugas-tugasnya.

D. Operasionalisasi Variabel

Tabel II.1: Operasional variabel tentang pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras.

Konsep 1	Variabel 2	Indikator 3	Item yang dinilai 4	Ukuran 5
Menurut Indri dan Hayat (2015:22) Optimalisasi pelayanan publik adalah memberikan pelayanan secara profesional dan berkualitas yang mempunyai implikasi positif	Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	1. Prosedur pelayanan	a. pegawai memberitahukan tatacara pengurusan pembayaran pajak b. persyaratan administrasi yang dapat di pahami masyarakat c. persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat	– Baik – Cukup baik – Kurang baik

terhadap kepuasan masyarakat.	2. Waktu penyelesaian	<ul style="list-style-type: none"> a. Memberikan pelayanan dengan cepat b. Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi c. Waktu penyelesaian pembayaran pajak tepat waktu 	<ul style="list-style-type: none"> – Baik – Cukup baik – Kurang baik
	3. Biaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Kesamaan harga yang di berikan b. Harga sesuai dengan standar yang ditetapkan c. Kemudahan dalam melakukan transaksi 	<ul style="list-style-type: none"> – Baik – Cukup baik – Kurang baik
	4. Produk pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> a. Pelayanan yang sama pada semua masyarakat b. Pegawai terampil yang dimiliki dalam melayani masyarakat c. Pegawai teliti dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat 	<ul style="list-style-type: none"> – Baik – Cukup baik – Kurang baik
	5. Sarana dan prasarana	<ul style="list-style-type: none"> a. Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu dan ruang kerja b. Kelengkapan peralatan c. Sarana parkir 	<ul style="list-style-type: none"> – Baik – Cukup baik – Kurang baik
	6. Kompetensi pegawai	<ul style="list-style-type: none"> a. Kenyamanan yang diberikan pegawai b. Kesopanan pegawai c. Pengetahuan dan keterampilan dalam memberikan informasi 	<ul style="list-style-type: none"> – Baik – Cukup baik – Kurang baik

E. Teknik Pengukuran

Untuk mengetahui bahwa pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak di Sistem Manunggal satu atap (SAMSAT) di Pangkalan Kuras maka diukur melalui beberapa indikator. Selanjutnya indikator ini juga akan dijabarkan dalam beberapa sub indikator dijelaskan satu persatu yang menjadi poin-poin dari opini masyarakat itu sendiri. Kategori penilaian terhadap pengertian seluruh indikator variabel dibagi dalam tiga kelompok kategori yaitu : Baik, Cukup baik dan Kurang baik.

Ukuran variabel Analisis Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras sebagai berikut :

a. Prosedur pelayanan dikatakan :

Baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan prosedur pelayanan dengan baik atau berada pada rentang 67%-100%

Cukup baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan prosedur pelayanan dengan cukup baik berada pada rentang 34%-66%

Kurang baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan prosedur

pelayanan dengan kurang baik berada pada rentang 0%-33%

b. Waktu penyelesaian dikatakan :

Baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan waktu penyelesaian dengan baik atau berada pada rentang 67%-100%

Cukup baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan waktu penyelesaian dengan cukup baik berada pada rentang 34%-66%

Kurang baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan waktu penyelesaian dengan kurang baik berada pada rentang 0%-33%

c. Biaya pelayanan dikatakan :

Baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan biaya pelayanan yang sama dengan baik atau berada pada rentang 67%-100%

Cukup baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan biaya

pelayanan yang sama dengan cukup baik berada pada rentang 34%-66%

Kurang baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan biaya pelayanan yang sama dengan kurang baik berada pada rentang 0%-33%

d. Produk pelayanan dikatakan :

Baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan produk pelayanan dengan baik atau berada pada rentang 67%-100%

Cukup baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan produk pelayanan dengan cukup baik berada pada rentang 34%-66%

Kurang baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan produk pelayanan dengan kurang baik berada pada rentang 0%-33%

e. Sarana dan prasarana dikatakan :

Baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan

kelengkapan sarana dan prasarana dengan baik atau berada pada rentang 67%-100%

Cukup baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan cukup baik berada pada rentang 34%-66%

Kurang baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras memberikan kelengkapan sarana dan prasarana dengan kurang baik berada pada rentang 0%-33%

f. Kompetensi pemberi pelayanan dikatakan :

Baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras berkompentensi dengan baik atau berada pada rentang 67%-100%

Cukup baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras berkompentensi dengan cukup baik berada pada rentang 34%-66%

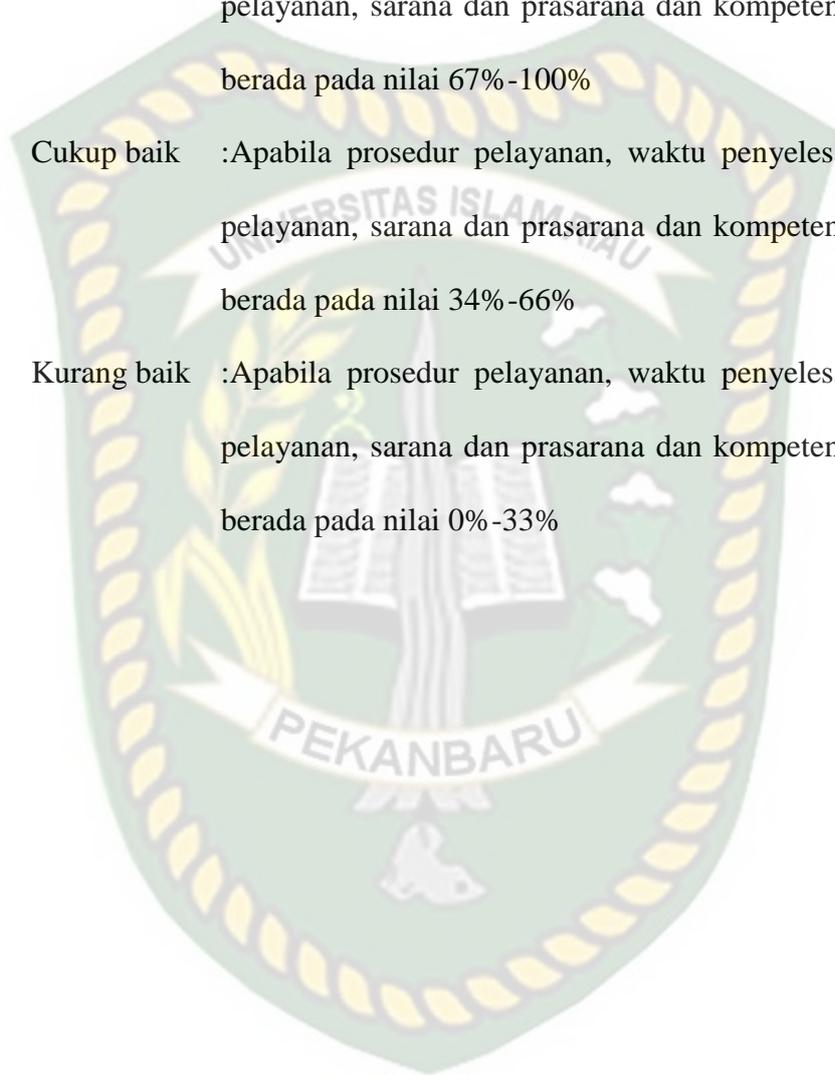
Kurang baik :Apabila pegawai Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras berkompentensi dengan kurang baik berada pada rentang 0%-33%

Sedangkan untuk pengukuran variable adalah sebagai berikut :

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

Cukup baik :Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai berada pada nilai 34%-66%

Kurang baik :Apabila prosedur pelayanan, waktu penyelesaian, biaya pelayanan, sarana dan prasarana dan kompetensi pegawai berada pada nilai 0%-33%



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Untuk mempermudah peneliti dalam penelitian ini maka peneliti menggunakan Tipe penelitian survey deskriptif dengan metode penelitian analisis kuantitatif, yang dimana banyak menggunakan angka dengan menetapkan sejumlah atau beberapa sampel dari suatu populasi yaitu pegawai dengan masyarakat dengan memprioritaskan kegunaan alat bantu atau pengumpulan data berupa kuisioner. Sehingga bisa menggambarkan keadaan yang sesungguhnya atau yang sebenarnya tentang pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras.

Data dan informasi yang diperoleh di jadikan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjelaskan pelaksanaan administrasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras.

B. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras. Adapun alasan pemilihan lokasi penelitian dikarenakan peneliti melihat bahwa pelaksanaan administrasi perpajakan khususnya dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor belum berjalan dengan maksimal.

C. Populasi dan Sampel

Populasi menurut Sugiono (2005;90) adalah wilayah generalisasi atas objek dan subjeknya yang memiliki kualitas dan berkarakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari kemudian ditarik kesimpulan. Jadi populasi bukan hanya orang, tetapi juga objek dan benda-benda alam lainnya. Populasi juga bukan sekedar jumlah yang ada pada objek/subyek yang dipelajari, tetapi meliputi seluruh karakteristik/sifat yang dimiliki oleh subyek/obyek itu.

Sampel menurut Sugiyono (2015;63) adalah sebagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Apa yang di pelajari sampel tersebut, kesimpulannya akan dapat diberlakukan untuk populasi. Untuk itu sampel yang diambil dari populasi harus betul-betul representatif atau mewakili. Menurut Sugiyono (2015;67) Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi pada penelitian ini yaitu menggunakan rumus *Isaac* dan *Michael*. Rumus Isaac dan Michael ini telah diberikan hasil perhitungan yang berguna untuk menentukan jumlah sampel berdasarkan tingkat kesalahan 1%, 5%, dan 10%. Pada penelitian ini tingkat kesalahan atau sampling error dalam menentukan jumlah sampel yaitu pada tingkat kesalahan 5%.

Yang menjadi populasi dalam penelitian ini adalah orang pegawai yang terdiri dari Kasubbag TU, pihak Kepolisian yang menangani BPKB, Pegawai/Staff serta masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor tahun terakhir yaitu tahun 2017. Sementara itu, Kepala Samsat

Pangkalan Kuras dijadikan key informan. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat melalui tabel sebagai berikut :

Tabel III.1 : Populasi dan Sampel pada Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras

No	Jenis populasi	Jumlah	
		Populasi	Sampel
1	2	3	4
1	Kepala samsat	1	1
2	Pegawai samsat	9	1
3	Kepolisian/BPKB	1	1
4	Masyarakat yang sedang mengurus pajak kendaraan bermotor	13.545	150
Jumlah		13.556	153

Sumber : Data Olahan Lapangan 2018

Adapun jumlah sampel dari masyarakat yang sedang mengurus pajak kendaraan bermotor dalam penelitian ini adalah 150. Dibawah ini gambar rumus Isaac dan Michael .

$$\text{Jumlah Sampel} = \frac{\lambda^2 \cdot N \cdot P \cdot Q}{d^2 (N-1) + \lambda^2 \cdot P \cdot Q}$$

- λ^2 - Taraf kesalahan (1%, 5%, 10%)
- N - Jumlah populasi
- P Proporsi dalam populasi (0,5)
- Q - 1 - P (1 - 0,5 = 0,5)
- d - Derajat kebebasan (0,05)

Teknik sampel yang digunakan dalam penelitian ini yaitu teknik insidental sampling. Teknik insidental sampling adalah penentuan sampel berdasarkan kebetulan, yaitu siapa saja yang secara kebetulan/insidental bertemu dengan peneliti dapat digunakan sebagai sampel, bila dipandang orang yang kebetulan ditemui itu cocok sebagai sumber data.

D. Teknik Penarikan Sampel

Mengingat jumlah populasinya sedikit dan mudah terjangkau oleh peneliti pada kantor SAMSAT Pangkalan Kuras maka untuk pegawai peneliti menggunakan teknik pengambilan sampel dengan teknik sensus yaitu teknik pengumpulan data apabila seluruh elemen populasi diselidiki satu persatu. Data yang diperoleh tersebut merupakan hasil pengolahan sensus disebut sebagai data yang sebenarnya (true value)

Sementara itu untuk menentukan ukuran sampel peneliti dari wajib pajak yang mengurus pajak kendaraan bermotor menggunakan rumus Isac dan Michael. Jadi, sampel yang diambil adalah sebanyak 150 orang di Pangkalan Kuras dengan taraf kesalahan 5%. Dalam hal ini peneliti menggunakan teknik insidental sampling dengan cara menemui masyarakat pada saat pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meminta data kepada kantor Samsat Pangkalan Kuras terhadap masyarakat yang telah mengurus pajak tersebut agar mempermudah dalam penarikan sampel.

E. Jenis dan Sumber Data

Data yang diperlukan dalam penelitian ini :

a. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung dengan cara penyebaran angket kepada responden., seperti data tentang pelaksanaan administrasi perpajakan yang di selenggarakan di kantor SAMSAT Pangkalan Kuras.

b. Data sekunder

Data sekunder adalah data yang diperoleh untuk melengkapi data primer yang didapatkan seperti gambaran umum tentang pelaksanaan administrasi kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pangkalan Kuras dengan alasan sebagai data pendukung guna melengkapi data yang ada.

F. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data-data dan informasi lengkap maka Dalam pengumpulan data penulis menggunakan beberapa cara adalah sebagai berikut:

a. Teknik observasi yaitu teknik pengumpulan data dengan cara pengamatan langsung oleh peneliti, yaitu mengenai pelaksanaan administrasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras.

b. Teknik wawancara yaitu teknik pengumpulan data dengan cara wawancara langsung atau tanya jawab kepada responden untuk memperoleh data yang sesuai dengan masalah dalam penelitian ini.

Seperti hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi kantor SAMSAT Pangkalan Kuras.

- c. Teknik kuisioner atau angket yaitu teknik pengumpulan data dengan cara membuat sesuatu daftar pertanyaan yang disusun oleh peneliti untuk disebarkan kepada responden terhadap pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor roda 2 di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras.
- d. Dokumentasi merupakan suatu alat dari teknik pengumpulan data penelitian yang berfungsi sebagai bahan untuk memperkuat penelitian seperti gambaran lokasi penelitian yang di dokumentasikan melalui gambar.

G. Teknik Analisis Data

Setelah data yang diperlukan dalam penelitian ini terkumpul, selanjutnya dikelompokkan dan diolah menurut masing-masing jenisnya. Kemudian data dianalisis secara deskripsi kualitatif yaitu melalui pendekatan kualitatif berdasarkan frekuensi tanggapan responden yang disajikan dalam bentuk tabel-tabel dan uraian penjelasan tentang pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) di Kecamatan Pangkalan Kuras dan juga dianalisis secara kuantitatif yaitu data yang berupa angka-angka atau bilangan.

H. Jadwal Waktu Penelitian

Tabel III.2: Jadwal Waktu Kegiatan Penelitian Tentang Pelaksanaan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras.

No	Jenis kegiatan	Bulan dan minggu ke ... Tahun 2019																											
		Februari				Maret				April				Mei				Juni				Juli							
		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	Penyusunan UP	■	■	■	■																								
2	Seminar UP				■																								
3	Revisi UP					■	■	■	■																				
4	Revisi Kuissioner							■	■	■	■																		
5	Rekomendasi survey									■	■																		
6	Survey Lapangan									■	■	■	■																
7	Analisis Data													■	■	■													
8	Penyusunan Laporan Hasil Penelitian (Skripsi)																	■	■	■	■								
9	Konsultasi Revisi Skripsi																	■	■	■	■	■	■						
10	Ujian Konfehensif Skripsi																					■	■						
11	Revisi Skripsi																							■	■	■	■		
12	Penggandaan Skripsi																												■

Sumber : Buku Pedoman Penelitian UIR

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Ringkas Unit Pelayanan Pendapatan Pangkalan kuras

Unit pelayanan pendapatan atau SAMSAT Pangkalan kuras terletak di Kelurahan Sorek Satu. Pada awalnya kelurahan sorek satu merupakan hutan yang pada umumnya tanaman bambu. Ibukota kecamatan Pangkalan Kuras masih terletak di desa Pangkalan Papan dan kabupaten merupakan kabupaten Kampar, masyarakat pada saat itu kebanyakan bermukim di pinggiran sungai Kuala Napuh dan berangsur angsur pindah tempat tinggal di pinggir jalan stanvac, yang sampai saat ini banyak didatangi oleh masyarakat dari berbagai daerah.

Sebelum menjadi kelurahan di awali dengan sistem pemerintahan perbatinan dibawah naungan kedewaan Kerajaan Pelalawan, kemudian seiring berjalannya waktu berubahlah sistem kepemimpinan menjadi desa, dan dalam perjalanan panjang berubah pula menjadi sistem pemerintahan berbentuk kelurahan yang di pimpin oleh Bapak Muhammad Daud M, kemudian dilanjutkan oleh Maisir Zamzani. Beberapa tahun kemudian, tepatnya tanggal 12 Oktober 1999 berdirilah Kabupaten Pelalawan, pada masa ini pula kelurahan sorek satu di pimpin oleh Zazaruddin, Amat Koro, Kamaria, Sujono dan Sofyan.

Dalam rangka peningkatan dan pendekatan pelayanan kepada masyarakat khususnya Wajib Pajak Kendaraan Bermotor yang berdomisili di wilayah Kecamatan Pangkalan Kuras, Kecamatan Bunut, Kecamatan Bandar Petalangan, Kecamatan Pangkalan Lesung, Kecamatan Ukui serta Kecamatan Kerumutan

untuk mendapatkan pelayanan dalam Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) Setiap tahun. Pembayaran dan Pelunasan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) maka pada tahun 2012 SAMSAT Pembantu Pangkalan Kuras mulai di operasikan atau difungsikan. Yang beralamatkan di Jl. Lintas Timur Pekanbaru-Sorek KM. 111 Sorek I Kecamatan Pangkalan Kuras Kabupaten Pelalawan.

B. Geografis dan demografis

Kelurahan sorek satu merupakan satu-satunya kelurahan yang ada di ibu kota kecamatan pangkalan kuras terdiri dari daratan rendah yang kering. Wilayah kelurahan sorek satu berbentuk memanjang mengikuti jalur lintas timur. Kelurahan sorek satu memiliki sarana yang sangat terbatas baik pendidikan, kesehatan, maupun pembangunan infrastruktur. Sehingga ke depan pembangunan yang berhubungan dengan infrastruktur menjadi prioritas utama dalam pembangunan kelurahan sorek satu. Luas kelurahan sorek satu adalah 8.000 ha. Jarak tempuh ke ibukota kabupaten adalah 64 km dan jarak ibukota provinsi adalah 114 km. Yang di pergunakan untuk lokasi permukiman dan jalan seluas 90 ha. Lokasi pemakaman seluas 1 ha, lkasi prasarana umum seluas 10 ha. Lokasi perkebunan karet dan jalan seluas 90 ha, lokasi perkebunan kelapa sawit 447 ha, lain-lainnya 350 ha.

Kelurahan sorek satu termasuk salah satu ibukota kecamatan Pangkalan Kuras yang merupakan kecamatan kedua setelah Pangkalan Kerinci di Kabupaten Pelalawan ini dengan luas daerah 8.000 ha dengan batas-batas berikut :

- a. Sebelah utara berbatasan dengan Sorek Dua
- b. Sebelah selatan berbatasan dengan kecamatan Bandar Petalangan
- c. Sebelah barat berbatasan dengan desa Batang Kulim
- d. Sebelah timur berbatasan dengan kecamatan Bunut/Bandar Petalangan

Kelurahan sorek satu menjadikannya masyarakat yang heterogen yang mempunyai banyak klasifikasi pekerjaan dengan tingkat keamanan wilayah yang cukup baik dan mempunyai tingkat solidaritas yang masih tinggi di kehidupan sehari-hari. Keadaan cuaca di Kelurahan Sorek Satu terdiri atas dua musim yaitu musim kemarau dan musim hujan, tetapi pada saat sekarang ini sulit diperkirakan kapan musim kemarau dan musim hujan karena sudah tidak menentu.

C. Struktur Organisasi

Struktur organisasi adalah sebuah susunan berbagai komponen atau unit-unit kerja dalam sebuah organisasi yang ada di masyarakat. Dengan adanya struktur organisasi maka kita bisa melihat pembagian kerja dan bagaimana fungsi atau kegiatan yang berbeda bisa di koordinasikan dengan baik. Berikut adalah struktur organisasi yang terdapat di SAMSAT Pangkalan Kuras :

Gambar IV.1 : Struktur Organisasi SAMSAT Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kuras



D. Fungsi dan Tugas Organisasi SAMSAT Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kuras

1. Kepala Samsat

Kepala Samsat mempunyai tugas pokok memimpin, mengkoordinasikan dan mengendalikan pelaksanaan kegiatan pendapatan daerah. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, kepala Samsat mempunyai 2 fungsi yaitu :

- a. Pelaksana teknis operasional di bidang pendapatan daerah.
- b. Penyelenggara pelayanan umum di bidang pendapatan daerah.

Adapun tugas umum dari kepala samsat sebagai berikut :

- a. Wajib menyelenggarakan penatausahaan keuangan daerah sesuai dengan peraturan perundang-undangan.
- b. Wajib bertanggung jawab terhadap kebenaran material sebagai akibat yang timbul dari perencanaan program, pelaksanaan kegiatan dan penggunaan anggaran.
- c. Wajib menyampaikan laporan pertanggung jawaban pelaksanaannya secara berkala kepada Gubernur Riau melalui Badan Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Provinsi Riau selaku Pejabat Pengelolaan Keuangan Daerah (PPKD) Provinsi Riau.

Dan tugas khusus dari Kepala Samsat adalah sebagai berikut :

- a. Pengguna Anggaran
 1. Menyusun RKA-SKPD
 2. Menyusun dan menandatangani laporan keuangan DPA-SKPD
 3. Menyusun dan menyampaikan laporan keuangan SKPD
 4. Mengawasipelaksanaan anggaran SKPD
 5. Melaksanakan tugas-tugas pengguna anggaran / pengguna barang lainnya berdasarkan kuasa yang dilimpahkan oleh Gubernur Riau
 6. Bertanggung jawab secara administratif atas pelaksanaan tugasnya kepada Gubernur Riau melalui Sekretaris Daerah

- b. Kuasa Pengguna Anggaran
 1. melakukan tindakan yang mengakibatkan pengeluaran atas beban anggaran belanja
 2. Melaksanakan anggaran unit kerja yang dipimpinnya
 3. Melakukan pengujian atas tagihan dan memerintahkan pembayaran
 4. Mengadakan ikatan / perjanjian kerjasama dengan pihak lain dalam batas anggaran yang telah ditetapkan
 5. Mendandatangani Surat Perintah Pembayaran (SPM)
 6. Bertanggung Jawab Atas Pelaksanaan anggaran unit kerja yang dipimpinnya
 7. Melaksanakan tugas-tugas kuasa pengguna anggaran lainnya berdasarkan kuasa yang dilimpahkan oleh pejabat pengguna anggaran
- c. Pejabat penata usahaan keuangan (PPK) SKPD
 1. Meneliti kelengkapan SPP-LS pengadaan barang dan jasa yang disampaikan oleh bendahara pengeluaran dan diketahui / disetujui oleh PPTK
 2. Meneliti kelengkapan SPP-UP, SPP-UG, SPP-TU dan SPP-LS gaji dan tunjangan PNS serta penghasilan lainnya yang ditetapkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang diajukan oleh bendahara pengeluaran
 3. Melakukan verifikasi SPP
 4. Menyiapkan SPM

5. Melakukan verifikasi harian atas penerimaan
6. Melakukan akuntansi SKPD
7. Menyiapkan laporan keuangan SKPD

2. Bendahara Penerimaan / Bendahara Penerimaan Pembantu

- a. Wajib menyelenggarakan penatausahaan terhadap seluruh penerimaan dan penyetoran atas penerimaan yang menjadi tanggung jawabnya
- b. Wajib bertanggung jawab secara administratif atas pengelolaan uang menjadi tanggung jawabnya dengan menyampaikan laporan pertanggung jawaban penerimaan kepada pengguna anggaran / kuasa pengguna anggaran melalui PKK-SKPD paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya
- c. Wajib bertanggung jawab secara fungsional atas pengelolaan uang menjadi tanggung jawabnya dengan menyampaikan laporan pertanggungjawaban penerimaan kepada PPKD selaku BUD paling lambat tanggal 10 bulan berikutnya

3. Bendahara Pengeluaran / Bendahara Pengeluaran Pembantu

- a. Menguji kebenaran dan kelengkapan dokumen pertanggung jawaban
- b. Melakukan pencatatan bukti-bukti pemelaksanaan dana dari UP, TU dan LS pada dokumen buku pengeluaran, buku pembantu simpanan / Bank, buku pembantu Pajak, buku pembantu panjar, dan buku pembantu pengeluaran perobjek

- c. Melakukan rekapitulasi pengeluaran dan mencatatnya dalam SPD yang akan diserahkan kepada pengguna anggaran (melalui PKK-SKPD) untuk disahkan
- d. Menyiapkan dokumen-dokumen atas transaksi yang terkait dengan proses pelaksanaan akuntansi SKPD

4. Kepolisian

Kepolisian mempunyai tugas meregristrasi dan identifikasi kendaraan bermotor yang disingkat Regident Ranmor adalah fungsi kepolisian untuk memberikan legitimasi asal usul dan kelaikan, kepemilikan serta pengoperasian Ranmor, fungsi kontrol, forensik kepolisian dan pelayanan kepada masyarakat melalui verifikasi, pencatatan dan pendataan, penomoran, penerbitan dan pemberian bukti registrasi dan identifikasi Ranmor, pengarsipan serta pemberian informasi. Kendaraan bermotor yang selanjutnya disingkat dengan Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan diatas rel.

Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan regident ranmor, pembayaran pajak ranmor, bea balik nama ranmor dan pembayaran SWDKLLJ secara teritegritas dan terkoordinasi dalam kantor bersama Samsat.

Pemeriksaan cek fisik ranmor adalah proses verifikasi identifikasi ranmor yang meliputi nomor rangka, nomor mesin, warna, bentuk, jenis dan type ranmor termasuk pemeriksaan aspek keselamatan, perkengkapan dan persyaratan teknis

ranmor untuk menjamin kesesuaian antara identitas, kondisi dengan dokumen ranmor.

5. Jasa Raharja

Jasa raharja mempunyai tujuan memberikan pelayanan yang prima kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas jalan dan penumpang umum. Dalam rangka memberikan pelayanan prima yang dimaksud, perusahaan perlu memiliki pedoman yang memuat sistem dan prosedur serta kebijakan di bidang pencegahan dan pelayanan kepada masyarakat.

Tujuan memberlakukan manual ini adalah untuk mendukung program nasional keselamatan berlalu lintas dan terciptanya kepuasan masyarakat atas mutu pelayanan santunan dengan membentuk pola pikir dan bahasa yang seragam antara para pelaksana dibidang pelayanan santunan serta menghasilkan laporan di bidang pelayanan santunan secara akurat.

Sebagai wujud tanggung jawab pemerintah terhadap korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum telah diundangkan dan diberlakukan UU NO.33 tahun 1994 tentang danan pertanggung an wajib kecelakaan penumpang dan UU NO 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Program ini bersifat wajib dan merupakan asuransi sosial yang memberikan perlindungan dasar kepada korban atau ahli waris korban kecelakaan lalu lintas dan angkutan umum.

Dengan adanya dasar pengertian tersebut, Undang-Undang Nomor 34 Tahun 1968 juncto Peraturan Pemerintah Nomor 17 Tahun 1965 merupakan

program asuransi dimana setiap penumpang angkutan umum membayar premi yang diistilahkan dengan iuran wajib untuk mendapatkan jaminan pertanggungan dari PT.Jasa Raharja (Persero) dari resiko kecelakaan yang mungkin terjadi selama berada dalam alat angkutan mulai saat naik kendaraan sampai turun di tempat tujuan.

E. Sumber Daya Organisasi Pada Kantor SAMSAT Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kuras

1. *Man (Manusia)*

Sumber daya manusia pada Kantor Samsat Pangkalan Kuras dinilai sudah cukup sesuai dengan keadaan pelayanan, dimanan jumlah pegawai yaitu berjumlah 9 orang yang bekerja sama dalam pemberian layanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Yang dimana untuk jumlah Pegawai Negeri Sipil berjumlah 3 orang dan dari pegawai honor berjumlah 6 orang.

2. *Material (Fisik)*

Secara fisik bangunan kantor Samsat Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Di Pangkalan Kuras berada di Sorek Satu dengan bangunan ruko dua lantai yang disediakan bagi masyarakat yang ingin mengurus Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pengurusan Sumbangan Dana Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan. Bangunan tersebut sudah tertata dengan ruang tunggu dan fasilitas sarana prasarana lainnya yang dinilai cukup memadai, aman dan nyaman bagi masyarakat yang sedang mengurus pajak kendaraan bermotor.

3. *Machine* (Teknologi)

Secara teknologi, kantor Samsat Pangkalan Kurastelah ikut serta dalam pengembangan / pemakaian teknologi yang bisa terlihat dari pelayanan / pengurusan yang diberikan telah melalui komputerisasi.

4. *Method* (Metode)

Metode atau aturan yang digunakan dalam pelayanan sudah cukup baik diana sudah ada loket-loket pelayanan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing . sehingga memudahkan masyarakat yang ingin mengurus PKB menuju loket pelayanan yang dibutuhkan.

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Tahap awal dari uraian pembahasan BAB V ini penulis merasa perlu untuk menjelaskan identitas dari pada responden. Oleh karena hal tersebut dapat mempengaruhi objektivitas dan validitas berbagai informasi penelitian yang diberikan para responden. Adapun identitas responden merupakan keterangan yang diperoleh dari responden berupa data kuisisioner yang disebarkan oleh penulis yang berisikan mengenai nama, umur, jenis kelamin, tingkat pendidikan dan pekerjaan. Untuk lebih jelasnya maka dapat dilihat pada keterangan dibawah ini sebagai berikut :

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 fisik, daya tahan dan lain-lain. Adapun tingkat umur yang menjadi responden pada penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.1. Jumlah Keseluruhan Responden Masyarakat Berdasarkan Umur

No	Umur Responden	Jumlah	Persentase (%)
1	20-30 tahun	52	35%
2	31-40 tahun	26	17%
3	41-50 tahun	33	22%
4	>50 tahun	39	26%
Jumlah		150	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.1. dapat diketahui bahwa jumlah responden dalam penelitian ini yaitu 150 responden dan mayoritas umur responden berada pada tingkat umur 20-30 tahun yaitu 53 orang atau 35% dan yang paling sedikit yaitu responden yang berusia 31-40 tahun berjumlah 26 orang atau 17% responden pada klasifikasi umur tersebut. Berdasarkan data tersebut diatas, Mayoritas responden berada pada tingkat umur 20-30 tahun.

2. Jenis Kelamin

Jenis kelamin responden dalam penelitian ini dapat di kelompokkan dalam 2 kelompok yaitu kelompok laki-laki dan perempuan. Untuk lebih jelasnya berikut ini diuraikan mengenai jumlah responden pada kantor Sistem Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras berdasarkan jenis kelamin.

Tabel V.2. Jumlah Keseluruhan Masyarakat Responden Berdasarkan Jenis Kelamin

No	Jenis Kelamin	Jumlah	Persentase (%)
1	Laki-laki	80	53%
2	Perempuan	70	47%
Jumlah		150	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel V.2. Maka dapat dilihat jumlah responden laki-laki yaitu sebanyak 80 orang atau 53% responden. Sedangkan responden perempuan yaitu sebanyak 70 orang atau 47% responden. Hal ini menunjukkan mayoritas responden dalam penelitian ini adalah laki-laki.

3. Tingkat Pendidikan

Selain tingkat umur, tingkat pendidikan juga dapat berpengaruh terhadap kinerja, semakin tinggi tingkat pendidikan seseorang maka akan semakin tinggi pula kinerja yang dimilikinya. Tingkat pendidikan menunjukkan pengetahuan dan daya pikir yang dimiliki oleh seorang responden. Oleh karena itulah dalam penelitian ini maka tingkat pendidikan responden dapat di klasifikasikan menjadi empat bagian yaitu : SD, SLTP, SLTA dan Perguruan Tinggi. Berikut ini diuraikan mengenai responden pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras berdasarkan tingkat pendidikan.

Tabel V.3. Jumlah Keseluruhan Responden Masyarakat Berdasarkan Tingkat Pendidikan

No	Tingkat Pendidikan	Jumlah	Persentase(%)
1	SD	33	22%
2	SLTP	33	22%
3	SLTA	72	48%
4	Perguruan Tinggi	12	8%
Jumlah		150	100%

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel dapat dilihat jumlah responden terbanyak yang memiliki latar belakang SLTA yaitu sebanyak 72 orang atau sebesar 48% dan yang paling

terkecil yaitu yang memiliki latar belakang perguruan tinggi yaitu sebanyak 12 orang atau sebesar 8%.

B. Hasil Penelitian

Pedoman umum pelayanan publik terkandung prinsip-prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab dan kelengkapan sarana dan prasarana. Sudah menjadi keharusan dalam pelaksanaan suatu tugas atau pekerjaan dalam suatu Institusi untuk memiliki standar operasional prosedur yang jelas dan tegas, sehingga dengan demikian seluruh personil yang bertugas berkomitmen untuk melakukan tugas pelayanan pada kantor samsat diharapkan benar-benar dapat bekerja dengan lebih baik dan penuh rasa tanggung jawab dan konsisten demi tercapainya kualitas pelayanan terhadap masyarakat secara maksimal.

Dasar hukum Standar Operasional Prosedur dalam pembayaran pajak yaitu Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Permendagri No 29 Tahun 2009 Tentang Pergub No 24 Tahun 2012 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB, Peraturan Gubernur Riau No 22 tahun 2015 tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

Dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor Pasal 13 ayat (1), (2) dan (3) yaitu :

- (1) untuk kelancaran penyelenggaraan Samsat, prosedur pelayanan Samsat dilaksanakan secara terpadu.
- (2) Prosedur pelayanan Samsat secara terpadu sebagaimana dimaksud ayat (1) dilakukan melalui tahapan :
 - a. Pendaftaran
 - b. Penerbitan SKKP
 - c. Penerimaan pembayaran
 - d. Pencetakan dan pengesahan
 - e. Penghimpunan dan penggabungan serta penyerahan; dan
 - f. Pengarsipan.
- (3) Prosedur pelayanan Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui loket yang terdiri atas :
 - a. Loket pendaftaran dan penetapan
 - b. Loket pembayaran dan pengesahan serta penyerahan.

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

Timbulnya pelayanan umum di sebabkan oleh adanya kepentingan umum masyarakat, pelayanan umum itu sendiri bukanlah sasaran suatu kegiatan, melainkan suatu proses untuk mencapai sasaran suatu kegiatan sesuai dengan apa yang seharusnya. Karena pelayanan berperan penting dalam suatu sistem kerja atau kegiatan organisasi.

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

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

Pelayanan yang berkualitas merupakan bentuk dari sebuah janji pelayanan yang tercermin dari upaya yang dilakukan pemerintah dalam menghasilkan produk yang bermutu / berkualitas yang dibutuhkan oleh masyarakat. Hal ini sesuai dengan pendapat Ndara (1999:83) yang menyatakan bahwa “hubungan antara pemerintah dan rakyat adalah hubungan antara janji dan percaya.

Dengan demikian apabila janji dan kepercayaan tersebut terpenuhi dengan baik, maka partisipasi masyarakat terhadap pembangunan akan semakin

berkurang juga karena itu untuk menjamin pelayanan yang baik dibutuhkan seorang pemimpin yang mempunyai komitmen terhadap pelayanan masyarakat. Untuk itu efektifitas pelayanan masyarakat tidaklah dilaksanakan dalam rangka memenuhi kebutuhan internal, melainkan untuk kepentingan masyarakat yang memperoleh produk layanan dari pemerintah.

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

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

B.1. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur ini diukur dengan memperhatikan sejauh mana para petugas mampu memberikan informasi pelayanan yang memberikan kemudahan dalam persyaratan pengurusan pajak serta kesesuaian dengan SOP yang ada. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator prosedur pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.4. Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Prosedur Pelayanan Dalam Pelaksanaan Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Manunggal satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran pajak	15 (30%)	32 (64%)	3 (6%)	50 (100%)
2	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	34 (68%)	14 (28%)	2 (4%)	50 (100%)
3	Persyaratan yang diberikan tidak membebani masyarakat	4 (8%)	24 (48%)	22 (44%)	50 (100%)
	Jumlah	53	70	27	150
	Rata-rata	18	23	9	50
	Persentase	36	46	18	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden masyarakat yang menyatakan prosedur pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 36% dari jumlah responden. Masyarakat menilai bahwa Prosedur pelayanan sudah berjalan dengan optimal mulai dari cara pegawai memberikan pelayanan sesuai dengan prosedur yang ada dan persyaratan yang diberikan pun tidak membebani masyarakat sehingga mudah dipahami masyarakat.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan prosedur pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 46% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor merasa telah mendapatkan pelayanan yang optimal dari para pegawai yang memberikan pelayanan dan selain penyampaian informasi melalui pegawai langsung pihak Samsat juga telah menempelkan berbagai macam informasi di setiap dinding agar masyarakat dapat membaca. Meskipun sudah berjalan dengan optimal masyarakat masih merasakan bahwa pelayanan dari pegawai Samsat kurang responsiv dalam memberikan pelayanan.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan prosedur pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 18% dari jumlah responden. Sedikitnya jumlah responden yang menyatakan bahwa perhatian yang diberikan pegawai dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor kurang optimal. Masyarakat mengeluh mengenai prosedur dan waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor yang cukup lama kurang menjadi perhatian khusus dari para pegawai.

Dari hasil observasi Prosedur pelayanan dinilai cukup efisien dengan adanya daya tanggap / responsivitas petugas pelayanan yang baik terhadap aspirasi wajib pajak dan persyaratan administrasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dipahami masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka telah tersedia media pengaduan bagi masyarakat atau wajib pajak yaitu kotak saran akan tetapi wajib pajak sangat jarang atau bahkan tidak ada yang menggunakannya.

Dari hasil wawancara dengan bapak Yusri selaku bendahara pengeluaran pembantu dan percetakan SKPD pada hari Senin (11/03) pukul 11.30 WIB diketahui bahwa :

“Penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sesuai dengan prosedur yang berlaku, karena informasi yang disampaikan pun sudah jelas bahwa untuk pembayaran pajak dan pengesahan STNK 1 tahun cukup membawa KTP asli dan STNK asli dan surat kuasa jika di wakulkan, sehingga tidak memberatkan masyarakat.”

Bersasarkan hasil tanggapan masyarakat, observasi dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa prosedur pelayanan pada sistem manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras dalam kategori cukup baik. Hal ini dirasakan betul oleh masyarakat yang tidak mendapatkan perhatian dari pegawai yang memberikan pelayanan. Tidak semua masyarakat memiliki pemikiran yang baik sehingga daya tangkap masyarakat pun berbeda-beda, tentu apabila masyarakat tidak memahami prosedur yang akan dilakukan serta persyaratan yang diajukan untuk membayar pajak kendaraan bermotor maka harus didukung oleh pemberitahuan informasi yang lengkap dan jelas oleh pegawai yang memiliki pengetahuan yang banyak. Oleh karena itu masyarakat berharap

agar pegawai dapat memberikan informasi yang jelas baik mengenai prosedur maupun informasi lainnya dengan sopan dan ramah tamah.

B.2. Biaya Pelayanan

Biaya pelayanan yaitu kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pihak Kantor Samsat berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah kepada wajib pajak. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator biaya pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras , maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.5. Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Biaya Pelayanan Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Kesamaan harga yang diberikan	39 (78%)	9 (18%)	2 (4%)	50 (100%)
2	Harga sesuai standar yang diberikan	39 (78%)	9 (18%)	2 (4%)	50 (100%)
3	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	13 (26%)	36 (72%)	1 (2%)	50 (100%)
	Jumlah	91	54	5	150
	Rata-rata	30	18	2	50
	Persentase	60	36	4	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 60% dari jumlah responden. Masyarakat beranggapan bahwa harga yang ditetapkan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan tahun pajak serta ketentuan yang berlaku tanpa tambahan biaya apapun. Biaya pelayanan ini sebenarnya telah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan daerah yang ada. Informasi yang di sampaikan oleh petugas mengenai besaran biaya ini pun sudah jelas.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 36% dari jumlah responden. Masyarakat beranggapan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah ada ketetapan sehingga masyarakat tahu akan jumlah pembayaran yang akan dilakukan setiap tahunnya. Namun masih ada juga masyarakat yang tidak mengetahui hal ini karna itu masyarakat berharap bahwa kepastian rincian biaya pelayanan pengurusan pajak ini harus di informasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan biaya pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 4% dari jumlah responden. Masyarakat pernah merasakan adanya kejanggalan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu masyarakat dikenakan biaya tambahan dari jumlah pembayaran pajak seharusnya apabila proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut dapat selesai dengan cepat dan tanpa antrian. Masyarakat juga berharap agar tindak ini dapat ditindak lanjuti karena hal ini sama dengan memberikan pelayanan yang berbeda kepada masyarakat.

Dari hasil observasi Biaya pelayanan yang diberikan SAMSAT Pangkalan Kuras sudah sesuai standar yang di tetapkan, akan tetapi partisipasi masyarakat masih kurang dalam menciptakan pelayanan yang baik sehingga masyarakat atau wajib pajak masih ada yang menggunakan jasa calo

Dari hasil wawancara dengan bapak Yusri selaku bendahara pengeluaran pembantu dan percetakan SKPD pada hari Senin (11/03) pukul 11.30 WIB diketahui bahwa :

“Mengenai rincian biaya yang dikenakan kepada masyarakat dalam hal ini dari segi biaya yang dipungut memang sesuai dengan peraturan yang berlaku, maka tidak ada pungutan liar yang dilakukan oleh petugas samsat.”

Dari hasil tanggapan responden masyarakat, observasi dan wawancara dengan bapak Yusri selaku bendahara pengeluaran pembantu dan percetakan SKPD maka dapat disimpulkan bahwa biaya pelayanan pada sistem administarsi satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang menyatakan bahwa melakukan transaksi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor telah disesuaikan dengan yang ada dalam STNK pemilik kendaraan bermotor setiap tahunnya. Biaya pelayanan merupakan segala biaya sebagai imbalan balas jasa atas pelayanan yang besaran dan tata cara pembayaran diatur sesuai dengan ketentuan yang ada.

B.3. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yaitu dengan mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya serta adanya ketentuan jadwal / waktu pelayanan.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengaduan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan. Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator waktu penyelesaian dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.6. Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Waktu Penyelesaian Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras.

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Memberikan pelayanan dengan cepat	16 (32%)	31 (62%)	3 (6%)	50 (100%)
2	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	3 (6%)	45 (90%)	2 (4%)	50 (100%)
3	Waktu penyelesaian pajak yang tepat waktu	13 (26%)	36 (72%)	1 (2%)	50 (100%)
	Jumlah	32	112	6	150
	Rata-rata	11	37	2	50
	Persentase	22	74	4	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan respnden yang menyatakan waktu penyelesaian dalam kategori baik adalah sebanyak 22% dari jumlah responden. Sebagian masyarakat menilai bahwa pegawai sudah melakukan pelayanan sesuai dengan prosedur dan tepat waktu dalam memberikan pelayanan.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan waktu penyelesaian dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 74% dari jumlah

responden. Masyarakat menilai bahwa pegawai kurang cepat dalam melayani masyarakat yang akan membayar pajak kendaraan bermotor dan masyarakat merasa pelayanan yang diberikan pegawai belum seluruhnya optimal. Keluhan masyarakat yang mengatakan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP yaitu 5 menit tidak berjalan dengan baik dan selalu melebihi dari waktu yang telah ditentukan. Seharusnya ini menjadi perhatian oleh para pegawai dalam melaksanakan tugas sesuai SOP yang ada agar dapat terlaksananya pelayanan yang lebih baik lagi sehingga permasalahan-permasalahan seperti ini dapat diminimalisir.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan waktu penyelesaian dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 4% dari jumlah responden. Masyarakat menilai bahwa pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor masih tergolong cukup lama. Oleh karena itu masyarakat dituntut harus dapat menunggu dan mengantri sesuai urutan. Masyarakat memiliki harapan agar pegawai dapat memberikan pelayanan secara optimal dan selesai dengan cepat. Masyarakat tidak harus menunggu lama dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pegawai juga dapat memberikan informasi yang akurat agar masyarakat merasa mengerti akan syarat-syarat yang diberikan.

Dari hasil observasi Waktu penyelesaian pelayanan pajak dinilai sudah sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan akan tetapi hambatan yang terjadi yaitu jika pemohon atau wajib pajak melebihi kapasitas maka sasaran ketepatan waktu tidak akan tercapai, karena tidak adanya fasilitas nomor urut antrian untuk wajib pajak.

Dari hasil wawancara dengan bapak Yusri selaku bendahara pengeluaran pembantu dan percetakan SKPD pada hari Senin (11/03) pukul 11.30 WIB diketahui bahwa :

“Dalam memberikan pelayanan terhadap masyarakat petugas samsat sudah berupaya secara maksimal agar waktu penyelesaian tepat waktu, tetapi kadang ada juga kendala yang terjadi yaitu masalah jaringan, karena jika jaringan terputus maka petugas samsat tidak bisa melakukan proses administrasi dan waktu pun menjadi terhambat karena tidak bisa berjalan secara optimal”

Dari hasil tanggapan responden, observasi dan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkala Kuras dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan masyarakat yang merasakan pelayanan pegawai yang diberikan kepada masyarakat kurang baik dan optimal. Masyarakat yang datang untuk membayar pajak kendaraan bermotor memiliki kesibukan dan kepentingan yang berbeda-beda, sehingga banyak masyarakat yang menuntut untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tetapi secara nyata untuk mendapatkan pelayanan yang cepat tidak dapat terealisasi oleh pegawai dan masyarakat merasakan lebih cepat memperoleh pelayanan pengurusan pembayaran pajak melalui calo dibandingkan mengurus sendiri.

B.4. Sarana dan Prasarana

Sarana dan prasarana merupakan fasilitas dan kondisi memadai yang ada pada kantor Samsat yang merupakan komponen utama dalam melaksanakan sebuah kegiatan pelayanan yang meliputi system antrian, tersedianya ruang

tunggu, dan kelengkapan sarana dan prasarana. Dengan adanya kelengkapan sarana dan prasarana maka akan terciptanya sistem tunggu yang teratur serta kebersihan dan kerapihan ruang tunggu yang menciptakan rasa nyaman. Oleh karena itu sarana dan prasarana sangat mendukung proses pelayanan yang ada di Kantor Samsat Pangkalan kurus.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator sarana dan prasaranan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kurus, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.7. Dsitribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Saran Dan Prasarana Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Sat Atap (SAMSAT) Pangkalan Kurus.

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	2 (4%)	30 (60%)	18 (36%)	50 (100%)
2	Kelengkapan uang kerja	4 (8%)	31 (62%)	15 (30%)	50 (100%)
3	Fasilitas layanan parkir	6 (12%)	37 (74%)	7 (14%)	50 (100%)
	Jumlah	12	98	40	150
	Rata-rata	4	33	13	50
	Persentase	8	66	26	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan sarana dan prasarana dalam kategori baik adalah sebanyak 8% dari

jumlah responden. Masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor merasakan cukup nyaman berada di ruang tunggu untuk mengantri, kebersihannya pun cukup terjaga. Didalam fasilitas pelayanan, kenyamanan sangat penting untuk diperhatikan.

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

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan sarana dan prasaran dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 26% dari jumlah responden. Masyarakat yang menyatakan kurang baik ini dikarenakan masyarakat banyak yang menunggu di area parkir dan lapangan parkirpun kurang luas.

Dari hasil observasi Sarana dan prasarana dinilai kurang maksimal karena kelengkapan seperti dispenser dan televisi tersedia di ruang tunggu tetapi tidak dioperasikan, kurangnya kapasitas ruang tunggu dan kursi bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang menunggu di area parkir, dan area parkir pun terbatas bagi kendaraan roda 4.

Dari hasil wawancara dengan bapak Yusri selaku bendahara pengeluaran pembantu dan percetakan SKPD pada hari Senin (11/03) pukul 11.30 WIB diketahui bahwa :

“Kantor Samsat Pangkalan Kuras sudah melengkapi sarana dan prasaran yang memadai serta aman dan nyaman bagi masyarakat karena setiap tahunnya selalu di perbaharui dan ditingkatkan”

Dari hasil tanggapan responden, observasi dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa waktu penyelesaian pada sistem administrasi satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden yang menyatakan kebersihan kantor samsat tersebut cukup baik. Jumlah masyarakat yang datang untuk melakukan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak dalam jumlah yang sedikit tetapi bangku tempat menunggu untuk antrian jumlahnya terbatas. Kemudian dari segi parkir juga masyarakat merasa kurang optimal karena kurangnya lahan parkir tersebut.

B.5. Produk Pelayanan

Produk pelayanan menggambarkan penilaian responden terhadap kualitas dan manfaat yang diperoleh responden dari pelayanan yang diberikan pegawai SAMSAT dalam melayani wajib pajak. Kualitas yaitu seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan dan produk pelayanan yang diterima oleh penerima pelayanan. Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah di tetapkan.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator produk pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras, maka dapat dilihat pada tabel berikut ini :

Tabel V.8. Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Produk Pelayanan Dalam Pelaksanaan Pembayaran pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi ManunggalSatu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	9 (18%)	31 (62%)	10 (20%)	50 (100%)
2	Ketelitian pegawai dalam melayani pembayaran pajak	20 (40%)	30 (60%)	-	50 (100%)
3	Produk yang diterima sudah sesuai ketentuan yang berlaku	31 (62%)	19 (38%)	-	50 (100%)
	Jumlah	60	80	10	150
	Rata-rata	20	27	3	50
	Persentase	40	54	6	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui hasil tanggapan responden yang menyatakan produk pelayanan dalam kategori baik adalah sebanyak 40% dari jumlah responden. Masyarakat atau responden yang menyatakan baik karena masyarakat beranggapan bahwa dari informasi yang dijanjikan pebayaran pajak kendaraan bermotor ini sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan produk pelayanan dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 54% dari jumlah responden, sebagian masyarakat ada yang merasakan mendapat pelayanan yang cukup baik dan ramah dari pegawai serta pemberian informasi yang jelas pula.

Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan produk pelayanan dalam kategori kurang baik adalah sebanyak 6% dari jumlah responden. Dalam pelayanan yang diberikan saat membayar pajak kendaraan bermotor masyarakat

masih ada yang merasakan perbedaan antara pelayanan yang diberikan dan itu dapat terlihat pada masyarakat yang mau membayar lebih dari ketentuan uang pembayaran pajak yang dilakukan.

Dari hasil observasi Produk pelayanan dinilai telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat diterima oleh masyarakat atau wajib pajak.

Dari hasil wawancara dengan bapak Yusri selaku bendahara pengeluaran pembantu dan percetakan SKPD pada hari Senin (11/03) pukul 11.30 WIB diketahui bahwa :

“Dalam hal produk pelayanan petugas samsat sudah berusaha secara maksimal memberikan pelayanan yang baik, dan selama ini tidak ada keluhan dari masyarakat terhadap pelayanan yang di berikan, petugas samsat harus selalu melakukan tugasnya dengan cepat dan tanggap “

Dari hasil tanggapan responden, observasi dan wawancara diatas maka dapat disimpulkan bahwa produk pelayanan pada sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan hasil tanggapan responden atau masyarakat yang pernah merasakan pelayanan tersebut. Masyarakat menilai bahwa pegawai sebagai orang yang memiliki pengetahuan serta kemampuan lebih harus sepenuhnya melayani masyarakat dengan baik dan memberikan perlakuan yang sama sehingga nantinya tidak menimbulkan kecemburuan sosial.

B.6. Kompetensi Pegawai

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan. Karena dengan keterampilan dan pengetahuan pegawai dalam memberikan pelayanan maka akan ada kesesuaian hak dan kewajiban yang seimbang sehingga dapat terciptanya keadilan atau sama ratanya dalam mendapatkan pelayanan.

Dalam Pergub Riau No 22 Tahun 2015 Tentang Rincian Tugas, Fungsi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Riau dalam Pasal 13 No 2 Rincian tugas pokok Seksi Pengembangan Pelayanan dan Pendapatan “menilai kinerja bawahan berdasarkan hasil kerja yang dicapai sebagai bahan dalam pembinaan dan peningkatan karier”. Oleh karena itu tanggapan responden mengenai kompetensi pegawai dalam melayani wajib pajak juga perlu di ketahui.

Untuk dapat melihat hasil tanggapan responden mengenai indikator kompetensi pegawai dalam pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras, maka dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel V.9. Distribusi Penilaian Responden Dari Unsur Masyarakat Terhadap Indikator Kompetensi Pegawai Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras

No	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
1	Kenyamanan yang diberikan pegawai	34 (68%)	16 (32%)	-	50 (100%)
2	Kesopanan pegawai	44 (88%)	6 (12%)	-	50 (100%)
3	Keterampilan dalam memberikan informasi	27 (54%)	23 (46%)	-	50 (100%)
	Jumlah	105	45	-	150
	Rata-rata	35	15	-	50
	Persentase	70	30	-	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa hasil tanggapan responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori baik adalah sebanyak 70% dari jumlah responden. Masyarakat ada yang merasakan pegawai dapat memberitahukan informasi yang dibutuhkan masyarakat dengan baik serta pegawai juga bersikap sopan dalam melayani masyarakat.

Masyarakat beranggapan keterampilan pegawai dalam memberikan informasi yang dibutuhkan masyarakat kurang memuaskan dan kurang optimal. Pegawai hanya memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat saja tanpa memberitahukan informasi lainnya yang diperlukan masyarakat.

Selanjutnya hasil tanggapan responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori cukup baik adalah sebanyak 30% dari jumlah responden Masyarakat beranggapan keterampilan pegawai dalam memberikan informasi

yang dibutuhkan masyarakat kurang memuaskan dan kurang optimal. Pegawai hanya memberikan informasi yang ditanyakan masyarakat saja tanpa memberitahukan informasi lainnya yang diperlukan masyarakat.

. Dan hasil tanggapan responden yang menyatakan kompetensi pegawai dalam kategori kurang baik yaitu tidak ada. Masyarakat merasa bawah pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan merasa nyaman dengan pelayanan yang diberikan.

Dari hasil wawancara dengan bapak Yusri selaku bendahara pengeluaran pembantu dan percetakan SKPD pada hari Senin (11/03) pukul 11.30 WIB diketahui bahwa :

“Petugas Samsat dalam hal pelayanan harus mempunyai keterampilan dan kemampuan khusus dalam hal memberikan pelayanan sehingga masyarakat puas dengan pelayanan yang diberikan dan pelayan juga ditingkatkan setiap tahunnya.”

Dari hasil tanggapan responden dan wawancara tersebut maka dapat disimpulkan bahwa kompetensi pegawai pada sistem administrasi satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras dalam kategori cukup baik. Hal ini berdasarkan tanggapan responden yang menyatakan bahwa dari pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor kemampuan pegawai dalam memberikan dan menyampaikan informasi yang dibutuhkan masyarakat dinilai cukup terampil dan sopan kepada masyarakat.

Untuk mengetahui secara keseluruhan hasil tanggapan responden pada kantor sistem administrasi satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras, maka dapat dilihat pada hasil rekapitulasi tanggapan responden pada tabel berikut ini :

Tabel V.10. Rekapitulasi Hasil Tanggapan Responden Dari Unsur Masyarakat Dalam Pelaksanaan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras

Indikator	Item Pertanyaan	Jawaban Responden			Jumlah
		Baik	Cukup Baik	Kurang Baik	
1	2	3	4	5	6
Prosedur pelayanan	Pegawai memberitahukan tata cara pengurusan pembayaran pajak	15 (30%)	32 (64%)	3 (6%)	50 (100%)
	Persyaratan administrasi yang dapat dipahami masyarakat	34 (68%)	14 (28%)	2 (4%)	50 (100%)
	Persyaratan yang diberikan tidak membebankan masyarakat	4 (8%)	24 (48%)	22 (44%)	50 (100%)
Biaya pelayanan	Kesamaan harga yang diberikan	39 (78%)	9 (18%)	2 (4%)	50 (100%)
	Harga sesuai standar yang ditetapkan	39 (78%)	8 (16%)	3 (6%)	50 (100%)
	Kemudahan melakukan transaksi pembayaran	13 (26%)	36 (72%)	1 (2%)	50 (100%)
Waktu penyelesaian	Memberikan pelayanan dengan cepat	16 (32%)	31 (62%)	3 (6%)	50 (100%)
	Kecepatan pegawai dalam melayani transaksi	3 (6%)	45 (90%)	2 (4%)	50 (100%)
	Waktu penyelesaian pajak yang tepat waktu	13 (26%)	36 (72%)	1 (2%)	50 (100%)
Sarana dan prasarana	Kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu	2 (4%)	30 (60%)	18 (36%)	50 (100%)
	Kelengkapan ruang kerja	4 (8%)	31 (62%)	15 (30%)	50 (100%)
	Fasilitas layanan parkir	6 (12%)	37 (74%)	7 (14%)	50 (100%)
Produk pelayanan	Pelayanan yang sama pada semua masyarakat	9 (18%)	31 (62%)	10 (20%)	50 (100%)
	Ketelitian pegawai dalam melayani pembayaran pajak	20 (40%)	30 (60%)	-	50 (100%)
	Produk yang diterima sudah sesuai ketentuan yang berlaku	31 (62%)	19 (38%)	-	50 (100%)
Kompetensi	Kenyamanan yang	34	16	-	50

pegawai	diberikan pegawai	(68%)	(32%)		(100%)
	Kesopanan pegawai	44 (88%)	6 (12%)	-	50 (100%)
	Keterampilan dalam meberikan informasi	27 (54%)	23 (46%)	-	50 (100%)
Jumlah		353	458	89	900
Rata-rata		19	26	5	50
Persentase		38	52	10	100

Sumber : Data Olahan Penelitian Tahun 2019

Berdasarkan hasil rekapitulasi hasil tanggapan responden dari unsur masyarakat tersebut dapat diambil kesimpulan bahwa pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di sistem administrasi satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kurus dalam kategori cukup baik atau sebesar 52% dari jumlah responden.

C. Pembahasan

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

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam

penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan pada kantor sistem manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras mengenai pelaksanaan pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor memperoleh kesimpulan bahwa pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor dalam kategori cukup baik.

Beberapa hambatan yang dihadapi sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras dalam menyelenggarakan pelayanan berasal dari dalam (internal) maupun dari luar (eksternal) :

a. Hambatan dari dalam (internal) meliputi :

1. Kurang disiplinnya aparat atau petugas yang memberikan pelayanan umum, sebagai contoh :
 - a. Pada saat sudah mulai bekerja petugas / aparat masih terlihat mengobrol dengan teman kerja sehingga berakibat lamban dalam pelayanan dan penyelesaian pekerjaan.
2. Fasilitas fisik yang masih kurang memadai, sebagai contoh :
 - a. Tempat duduk yang masih kurang memadai
 - b. Ruang tunggu yang terlalu sempit

b. Hambatan dari luar (eksternal) :

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

masyarakat serta kurangnya kesadaran penduduk untuk selalu antri guna mendapatkan pelayanan

2. Jaringan yang tersedia di wilayah Samsat, karena terkadang jaringan yang terputus menghambat proses administrasi dalam pelayanan di kantor Samsat.

Upaya –upaya yang dilakukan oleh sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras untuk memperbaiki pelayanan yaitu :

1. Melalui sosialisasi antara pegawai dengan masyarakat yang datang untuk membayar pajak kendaraan bermotor, Memberikan informasi kepada seluruh masyarakat melalui pendeskripsian proses proses pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menempelkan prosedur penerbitan pada loket pembayaran sehingga mudah dipahami oleh masyarakat.
2. Upaya penambahan sarana dan prasarana seperti ; komputer dan bangku panjang sehingga tidak ada lagi masyarakat yang menunggu diluar.

BAB VI

PENUTUP

Berdasarkan hasil penelitian dan analisis yang telah penulis lakukan mengenai Pelaksanaan Administrasi Perpajakan di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Pangkalan Kuras maka dapat penulis ambil kesimpulan dilihat dari indikator : prosedur pelayanan, biaya pelayanan, waktu penyelesaian, sarana dan prasarana, serta produk pelayanan mulai dari hambatan dan saran-saran untuk bahan masukan bagi pihak terkait sebagai berikut :

A. Kesimpulan

1. Prosedur pelayanan dinilai cukup efisien dengan adanya daya tanggap / responsivitas petugas pelayanan yang baik terhadap aspirasi wajib pajak dan persyaratan administrasi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dipahami masyarakat. Apabila pelayanan yang diberikan kurang memuaskan maka telah tersedia media pengaduan bagi masyarakat atau wajib pajak yaitu kotak saran akan tetapi wajib pajak sangat jarang atau bahkan tidak ada yang menggunakannya.
2. Biaya pelayanan yang diberikan SAMSAT Pangkalan Kuras sudah sesuai standar yang di tetapkan, akan tetapi partisipasi masyarakat masih kurang dalam menciptakan pelayanan yang baik sehingga masyarakat atau wajib pajak masih ada yang menggunakan jasa calo.
3. Waktu penyelesaian pelayanan pajak dinilai sudah sesuai dengan standar waktu pelayanan yan ditetapkan akan tetapi hambatan yang terjadi yaitu jika pemohon atau wajib pajak melebihi kapasitas maka sasaran ketepatan

waktu tidak akan tercapai, karena tidak adanya fasilitas nomor urut antrian untuk wajib pajak.

4. Sarana dan prasarana dinilai kurang maksimal karena kelengkapan seperti dispenser dan televisi tersedia di ruang tunggu tetapi tidak dioperasikan, kurangnya kapasitas ruang tunggu dan kursi bagi wajib pajak sehingga banyak wajib pajak yang menunggu di area parkir, dan area parkir pun terbatas bagi kendaraan roda 4.
5. Produk pelayanan dinilai telah sesuai dengan standar yang telah ditetapkan dan dapat diterima oleh masyarakat atau wajib pajak.
6. Kompetensi pegawai dinilai sudah cukup baik dengan adanya peningkatan pelayanan setiap tahunnya.

Pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotors di SAMSAT Pangkalan Kuras secara keseluruhan dapat dikatakan baik dilihat dari efektifitas pelayanan dengan tercapainya target penerimaan Pendapatan Asli Daerah (PAD)

B. Saran

1. Dalam rangka menciptakan pelayanan yang profesional serta memuaskan masyarakat atau wajib pajak maka SAMSAT Pangkalan Kuras perlu melakukan rapat koordinasi rutin / berkala agar dapat dilakukan evaluasi guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.
2. Perlu adanya tindakan dan upaya terkait dengan masih adanya calo dilingkungan SAMSAT Pangkalan Kuras tidak hanya melalui himbuan

spanduk atau poster tetapi juga perlu diterapkan sanksi tegas bagi para calo baik diluar maupun didalam SAMSAT Pangkalan Kuras.

3. Untuk mempercepat jangka waktu penyelesaian dan antrian pembayaran pajak secara teratur perlu adanya nomor urut antrian dan penambahan loket untuk masyarakat atau wajib pajak sehingga tidak terjadinya penumpukan antrian yang terlalu banyak.
4. Demi kenyamanan wajib pajak maka perlu adanya peningkatan sarana dan prasarana seperti memperluas tempat parkir dan ruang tunggu, serta menyediakan komputer sebagai akses informasi bagi wajib pajak yang berguna untuk mengetahui jumlah pajak kendaraan yang harus dibayarkan sehingga pelayanan menjadi lebih efisien dan dapat mewujudkan kepuasan bagi wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor.
5. Pihak SAMSAT Pangkalan Kuras diharapkan dapat memberikan informasi kepada masyarakat dengan melakukan sosialisasi secara rutin baik melalui media cetak, radio, televisi dan melengkapi informasi di website sehingga pemanfaatan kemajuan teknologi informasi dan komunikasi tersebut dapat tercapai secara maksimal.
6. Meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor perlu diimbangi dengan upaya peningkatan kualitas sumber daya manusia dan sistem pelayanan yang memberikan kepuasan kepada wajib pajak

DAFTAR KEPUSTAKAAN

- Alwis, 2009, *Jurnal Ilmu Administrasi Negara (JIANA)*, Volume 2 Nomor 1
Pekanbaru.
- Brantas. 2009. *Dasar-Dasar Manajemen*, Bandung: Alfabeta.
- Dessler, Garry. 2009. *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Alih Bahasa: Eli
Tanya. Penyunting Bahasa: Budi Supriyanto. Jakarta: Indeks
- Fahmi, Irham. 2012. *Manajemen Teori, Kasus, dan Solusi*. Bandung: Alfabeta.
- Kamus Besar Bahasa Indonesia. 2007. Balai Pustaka. Jakarta.
- Kumorotomo, Wahyudi. 2006. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT Radja Grafindo
Persada: Jakarta
- Manulang, 2008, *Pengembangan Sumber Daya Manusia*, BPFE, Yogyakarta
- Mardiasmo., 2009 *Perpajakan*. Jakarta; CV. Andi Offside
- Moenir, A.S. 2010 *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi
Aksara.
- Pandiangan, Liberty. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Jakarta : Erlangga
- Ridwan, Sudrajat. 2009. *Hukum Administrasi Negara dan Kebijakan Pelayanan
Publik*. Bandung: Nuansa Cendekia.
- Sedarmayanti. 2013. *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi
Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Rafika Aditama: Bandung.
- Siagian, Sondang. P. 2011. *Filsafat Administrasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Siswanto. 2013. *Pengantar Manajemen*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Stoner, James A.F. 1990. *Manajemen Jilid II*. Jakarta : Erlangga.

- Syafri, Wirman.,2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta. Erlangga.
- Syafiie, Inu Kencana.2003. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*. Jakarta:Bumi Aksara.
- Syafiie, Inu Kencana.2006 *Ilmu Administrasi Publik*. Jakarta: PT Rineka Cipta.
- Syafri, Wirman.2012. *studi tentang administrasi publik*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Wirawan. 2008. *Evaluasi Kinerja Sumber Daya Manusia*. Jakarta ; Selemba Empat
- Wirawan, Richard. 2008. *Hukum Pajak*. Jakarta ; Selemba Empat
- Zulkifli, dkk. 2013. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian Skripsi dan Kertas Kerja Mahasiswa*. Fisipol Uir Pekanbaru
- Zulkifli, 2014. *Fungsi-fungsi manajemen*. FISIPOL UIR Pekanbaru.
- Zulkifli. 2005. *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*. Pekanbaru: UIR Press Pekanbaru.

Dokumentasi :

Undang-Undang republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri dalam Negeri dan Menteri keuangan tentang pelaksanaan Sistem Manunggal Satu Atap Nomor: Ns/03/M/X/1999, Nomor : 29 tahun 1999 dan Nomor: 06/MK.014/1999 Tentang pelaksanaan Sistem Manunggal dibawah Satu Atap dalam penerbitan STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ.

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



Dokumen ini adalah Arsip Milik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau