

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

**EFEKTIFITAS E-SAMSAT DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis
Pengelolaan Pendapatan Simping Tiga Bapenda Provinsi Riau)**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh
Gelar Sarjana Strata Satu (S-1) Administrasi Publik
Pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Islam Riau



Oleh :

LIA SARI

NPM : 177110114

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

PEKANBARU

2021

KATA PENGANTAR

Alhamdulillah Puji dan Syukur atas kehadiran Allah SWT karena atas rahmat dan hidayah Nya serta nikmat Islam yang telah memberikan kesehatan, kemudahan, dan kekuatan sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan Skripsi yang berjudul **“Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simping Tiga Bapenda Provinsi Riau)”**.

Kemudian Shalawat dan Salam penulis haturkan untuk junjungan alam Baginda Nabi Muhammad SAW dengan mengucapkan Allahumma sholli'ala saidina Muhammad Wa'ala ali tsayyidina Muhammad, Assalamu'alaika Ya Rasulallah. Yang telah memberikan suri tauladan serta pengajarannya, sehingga terbukalah berbagai hikmah ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi umat manusia hingga akhir zaman.

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

1. Rektor Universitas Islam Riau, Bapak Prof. Dr. H. Syafrinaldi SH., MCL yang telah menyediakan fasilitas yang membuat belajar menjadi nyaman dan selalu menjadi motivator untuk menyelesaikan studi.

2. Bapak Dr. Syahrul Akmal Latief, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah menjadi motivator penulis untuk menyelesaikan studi.
3. Ibu Lilis Suryani, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik yang selalu turut memberikan pengarahan kepada penulis dan membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
4. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Program Studi Administrasi Publik, yang juga turut memberikan motivasi membimbing penulis dalam penyusunan Skripsi ini.
5. Bapak Kartius, S.Sos., M.AP Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan arahan dan bimbingan dengan sabar untuk meluangkan waktu dan pikirannya sehingga penulis bisa menyelesaikan penyusunan Skripsi ini dengan baik.
6. Bapak Eko Handrian, S.Sos., M.Si selaku Sekretaris Penguji, dan Ibu Dr. Evi Zubaidah, S.Sos.IMPA selaku Anggota Penguji atas segala perbaikan dan saran yang diberikan sehingga skripsi ini menjadi jauh lebih baik lagi.
7. Kepada seluruh Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik yang telah memberikan ilmu selama mengikuti perkuliahan pada Program Studi Administrasi Publik.
8. Seluruh Staff, Karyawan/karyawati Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Islam Riau yang telah membantu penulis menyelesaikan administrasi mengenai surat menyurat dan keperluan penulis yang berhubungan dengan penyusunan Skripsi ini.

9. Bapak dan Ibu Kepala Bapenda dan rekan-rekan yang telah mengizinkan dan memberikan informasi kepada peneliti dalam penulisan dan penyusunan Skripsi ini.
10. Kepada kedua Orang Tua tercinta yakni Ibunda Erniwati dan Ayahanda Budianto yang selalu mendoakan dan tidak pernah lelah memberikan motivasi dan semangat kepada penulis untuk bisa menyelesaikan Usulan Pnelitian ini.
11. Kepada Adik kandung tercinta Dwi Nanda Putra beserta Moza Kurniawan yang selalu memberikan semangat serta motivasinya untuk penulis dalam menyelesaikan Skripsi ini.
12. Dan tidak lupa saya ucapkan terima kasih kepada seluruh teman-teman seperjuangan jurusan Administrasi Publik angkatan 2017 terkhusus kelas APD yang telah membantu dan memberikan dukungan kepada penulis.

Akhir kata penulis berharap semoga Usulan Penelitisn ini dapat bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan dan semoga ilmu yang penulis dapatkan ini dapat berguna untuk pengembangan ilmu pengetahuan serta bagi Nusa, Bangsa dan dapat menambah khsanah cakrawala pemikiran bagi para pembaca.

Pekanbaru, 09 Desember 2021
Penulis

Lia Sari

DAFTAR ISI

| | Halaman |
|--|----------------|
| SURAT PERSETUJUAN TIM PEMBIMBING | i |
| SURAT PERSETUJUAN TIM PENGUJI | ii |
| PENGESAHAN SKRIPSI | iii |
| BERITA ACARA | iv |
| KATA PENGANTAR | v |
| DAFTAR ISI | viii |
| DAFTAR TABEL | x |
| DAFTAR GAMBAR | xi |
| DAFTAR LAMPIRAN | xii |
| SURAT PERNYATAAN KEASLIAN NASKAH | xiii |
| ABSTRAK | xiv |
| ABSTRACT | xv |
| BAB I PENDAHULUAN | 1 |
| A. Latar Belakang | 1 |
| B. Rumusan Masalah | 11 |
| C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian | 12 |
| BAB II STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR | 13 |
| A. Studi Kepustakaan | 13 |
| 1. Konsep Administrasi | 13 |
| 2. Konsep Organisasi | 16 |
| 3. Konsep Manajemen | 18 |
| 4. Konsep Pelayanan Publik | 21 |
| 5. Konsep Efektivitas | 23 |
| 6. Konsep Pajak | 26 |
| 7. Konsep <i>E-Government</i> | 31 |
| B. Kerangka Pikir | 35 |
| C. Konsep Operasional | 36 |
| D. Operasional Variabel | 38 |
| E. Teknik Pengukuran | 39 |
| BAB III METODE PENELITIAN | 45 |
| A. Tipe Penelitian | 45 |
| B. Lokasi Penelitian | 45 |
| C. Populasi dan Sampel | 46 |
| D. Teknik Penarikan Sampel | 48 |
| E. Jenis dan Sumber Data | 48 |
| F. Teknik Pengumpulan Data | 49 |
| G. Teknik Analisis Data | 50 |

| | |
|---|-----------|
| BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN..... | 51 |
| A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru..... | 54 |
| B. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau..... | 55 |
| C. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau..... | 57 |
| BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN | 60 |
| A. Identitas Responden | 60 |
| B. Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)..... | 62 |
| 1. Input..... | 63 |
| 2. Proses Produksi..... | 72 |
| 3. Output | 80 |
| 4. Outcome..... | 85 |
| 5. Produktivitas | 88 |
| 6. Rekapitulasi Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) | 92 |
| C. Hambatan Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)..... | 94 |
| BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN | 96 |
| A. Kesimpulan | 96 |
| B. Saran | 97 |
| DAFTAR PUSTAKA | 98 |

DAFTAR TABEL

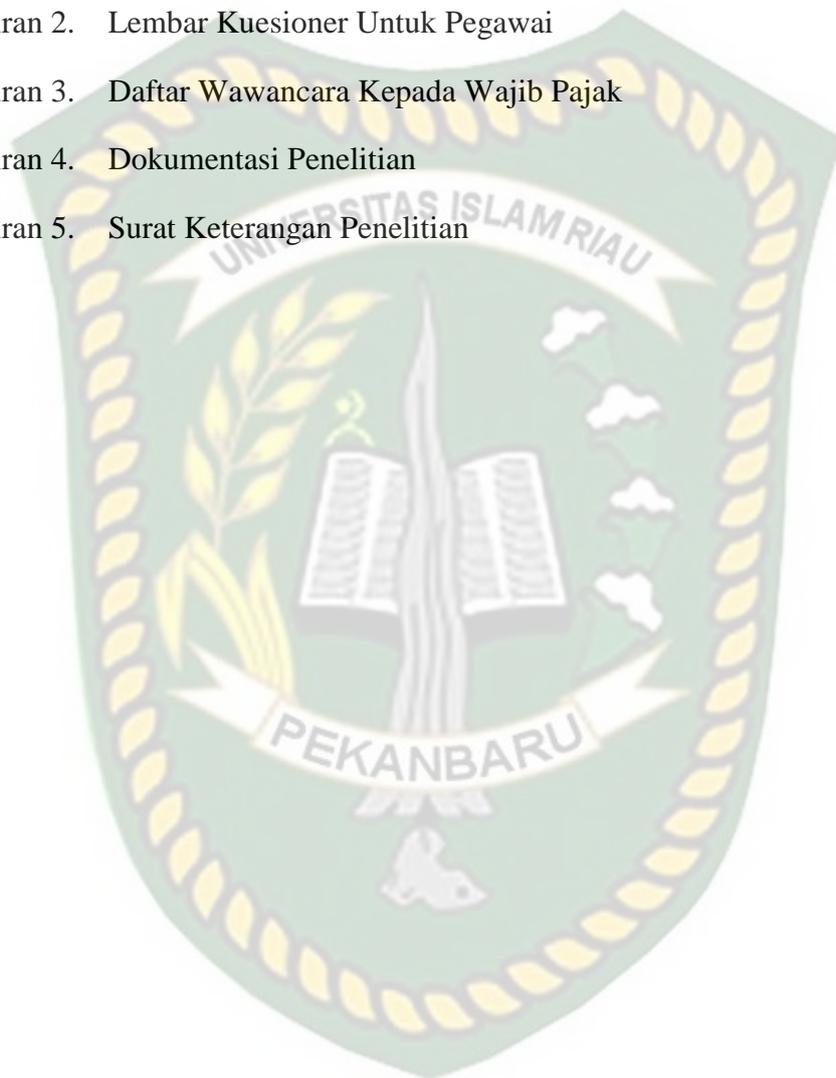
| | Halaman |
|--|----------------|
| Tabel I.1: Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun Bapenda Provinsi Riau | 9 |
| Tabel I.2: Laporan Penerimaan Per Tahun Unit Penerimaan E-Samsat Provinsi Riau..... | 9 |
| Tabel I.3: Laporan Jumlah Penerimaan Unit Dan WP PKB Masuk Melalui E- Samsat..... | 9 |
| Tabel II.1: Operasional Variabel Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) | 38 |
| Tabel III.1: Populasi dan Sampel Penelitian | 47 |
| Tabel IV.1: Unit Pelaksana Teknis Pendapatan di Provinsi Riau | 55 |
| Tabel IV.2: Unit Pelayanan Pendapatan di Provinsi Riau | 56 |
| Tabel V.1: Distribusi Jenis Kelamin Responden | 60 |
| Tabel V.2: Distribusi Usia Responden..... | 61 |
| Tabel V.3: Distribusi Pendidikan Responden..... | 62 |
| Tabel V.4: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Input..... | 64 |
| Tabel V.5: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Proses Produksi | 72 |
| Tabel V.6: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Output..... | 80 |
| Tabel V.7: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Outcome | 85 |
| Tabel V.8: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Produktivitas..... | 88 |
| Tabel V.9: Rekapitulasi Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) | 93 |

DAFTAR GAMBAR

| | Halaman |
|--|----------------|
| Gambar II.1 : Kerangka Pikir Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor..... | 35 |
| Gambar IV.1: Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. | 59 |
| Gambar V.1: Dokumentasi terhadap Input Pelayanan E-Samsat..... | 66 |
| Gambar V.2: Mekanisme PKB melalui ATM..... | 75 |
| Gambar V.3: Aplikasi E-Samsat Riau..... | 79 |
| Gambar V.4: Dokumentasi Realisasi Penerimaan Pendapatan Kendaraan Bermotor (PKB) Secara Konvensional 2019-2020 | 81 |
| Gambar V.5: Dokumentasi Realisasi Penerimaan Pendapatan Kendaraan Bermotor (PKB) melalui E-Samsat 2019-2020..... | 83 |
| Gambar V.6: Review Aplikasi E-Samsat Riau | 91 |

DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran 1. Lembar Kuesioner Untuk Masyarakat
- Lampiran 2. Lembar Kuesioner Untuk Pegawai
- Lampiran 3. Daftar Wawancara Kepada Wajib Pajak
- Lampiran 4. Dokumentasi Penelitian
- Lampiran 5. Surat Keterangan Penelitian



Dokumen ini adalah Arsip Miik :

Perpustakaan Universitas Islam Riau

SURAT PERNYATAAN

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

Nama : Lia Sari
NPM : 177110114
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik
Jenjang Pendidikan : Strata Satu (S1)
Judul skripsi : Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)

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

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

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

Pekanbaru, 09 Desember 2021
Pelaku Pernyataan,



Lia Sari

**EFEKTIFITAS E-SAMSAT DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis
Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)**

Oleh:

Lia Sari
NPM : 177110114

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui efektivitas layanan E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau beserta hambatannya. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan analisis deskriptif persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) Efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau dikategorikan Cukup Efektif, itu artinya sebagian dari indikator masih belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan masih banyaknya kekurangan khususnya pada bagian proses produksi, output, outcome dan produktivitas yang belum sesuai harapan masyarakat. Aplikasi E-Samsat dinilai belum efektif dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan motor karena masyarakat mengaku justru lebih nyaman membayar secara konvensional (hanya membawa KTP dan STNK/BPKB asli) dibandingkan menggunakan aplikasi yang memiliki banyak sisi kelemahan mulai dari keterbatasan pilihan metode pembayaran, dan aplikasi E-Samsat yang servernya terkadang error, *force close*, dan belum tersedia untuk IOS. (2) Hambatan efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau terdiri dari keterbatasan anggaran, Minimnya sumber daya manusia di bidang IT dan belum efektifnya koordinasi antara stakeholder.

Kata Kunci: Efektivitas, Pelayanan, E-Samsat

**E-SAMSAT EFFECTIVENESS IN PAYMENT SERVICES
MOTOR VEHICLE TAX (Study on Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan
Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)**

By:

**Lia Sari
NPM : 177110114**

ABSTRACT

This study aims to determine the effectiveness of E-Samsat services in motor vehicle tax payment services in the Technical Implementation Unit for Revenue Management at the Simpang Tiga Bapenda Riau Province and its obstacles. This study uses quantitative methods with descriptive percentage analysis. The results of the study indicate that: (1) The effectiveness of E-Samsat in the service of paying motorized vehicle taxes at the Technical Implementation Unit for the Management of Simpang Tiga Revenues of the Riau Province Bapenda is categorized as Effective Enough, it means that some of the indicators have not been implemented optimally, because there are still many shortcomings, especially in parts of the production process, output, outcome and productivity that have not met the expectations of society. E-Samsat application is considered not to be effective in improving motorcycle tax payment services because people claim that they are more comfortable paying conventionally (only bringing the original KTP and STNK/BPKB) compared to using applications that have many weaknesses ranging from limited choice of payment methods, and applications. E-Samsat whose servers sometimes crash, force close, and yet were not available for IOS. (2) The inhibiting factors effectiveness of E-Samsat in motor vehicle tax payment services at the Simpang Tiga Revenue Management Technical Implementation Unit of Riau Province Bapenda consist of limited financial, lack of human resources in the IT sector and ineffective coordination between stakeholders.

Keywords: Effectiveness, Service, E-Samsat

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Globalisasi merupakan sebuah fenomena dimana negara di dunia secara langsung maupun tidak langsung mengharapkan terjadinya sebuah interaksi antar masyarakat yang jauh lebih efektif dan efisien dibandingkan dengan saat-saat sebelumnya. Seperti layaknya dua sisi mata uang, fenomena globalisasi menjanjikan sebuah lingkungan dan suasana kehidupan bermasyarakat yang jauh lebih baik, namun di sisi lain, terdapat pula potensi terjadinya chaos jika perubahan ini tidak dikelola dan dijalani secara baik. Indonesia merupakan negara berbentuk republik dan secara konstitusional memiliki tujuan jangka panjang yang hendak direalisasikan yaitu mewujudkan kesejahteraan masyarakat yang adil dan makmur, negara memiliki kewajiban dalam pemenuhan kebutuhan hidup setiap warganya disetiap aspek kehidupan melalui pelayanan publik.

Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya. Pada saat inilah teknologi yang diciptakan untuk mempermudah dan memperbaiki kualitas kehidupan manusia menunjukkan perannya, karena pada dasarnya mayoritas bentuk pelayanan pemerintah kepada masyarakatnya adalah hal-hal yang berkaitan dengan pengumpulan, pengolahan, dan penyediaan berbagai data, informasi, pengetahuan, maupun kebijakan beserta penyebarannya keseluruhan anggota masyarakat yang membutuhkan.

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

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

Langkah awal yang harus diajalkan pemerintah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan yang lebih desentralis, inovatif, fleksibel, dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur yang lebih efektif dan efisien. Penerapan e-

government paling baik jika dilakukan dalam bidang-bidang yang dianggap terkait erat dengan prioritas kebutuhan masyarakat.

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

Salah satu sumber penerimaan daerah provinsi yang berasal dari pajak adalah pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi

masyarakat dan kepuasan pelanggan, kantor bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah provinsi riau membuat terobosan inovasi e-Samsat riau.

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

Daerah administrasi/hukum pemberlakuan lingkup pelayanan e-Samsat Riau yang dapat diakses oleh seluruh samsat pada wilayah Provinsi Riau. Sistem pelayanan ini hanya melayani mpembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNBP pengesahan STNK. Layanan e-samsat ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya layanan ini pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berpelat cukup melalui ATM Bank Riau Kepri. Dengan diberlakukannya layanan e-samsat ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan pendapatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Standar Operasional Prosedur Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Elektronik Provinsi Riau:

1. Wajib pajak membuka aplikasi online Samsat Elektronik Provinsi Riau
2. Wajib pajak melakukan pendaftaran dengan mengisi NRKB, NIK, 5 digit No Rangka terakhir dan nomor hp, sebagai data tambahan wajib pajak dapat memasukkan alamat email.
3. Sistem Samsat Elektronik Provinsi Riau melakukan proses verifikasi data Regident Ranmor yang diisikan WP
4. Selanjutnya sistem samsat elektronik provinsi riau melakukan request data penetapan PKB ke server Bapenda, penetapan SWDKLLJ ke server jasa raharja.
5. Selanjutnya sistem samsat elektronik provinsi riau mengintegrasikan kode bayar ke server samsat elektronik
6. Server samsat elektronik provinsi riau mengirimkan kode bayar ke wajib pajak melalui aplikasi online samsat elektronik provinsi riau
7. Wajib pajak melakukan pembayaran melalui *channel* pembayaran perbankan berdasarkan kode bayar
8. Sistem perbankan akan melakukan *inquiry* data penetapan ke server samsat elektronik berdasarkan kode bayar
9. Wajib pajak memastikan kebenaran data penetapan yang tampil pada channel pembayaran.
10. Setelah transaksi berhasil channel perbankan mencetak struk pembayaran

11. Channel perbankan melakukan proses flaging ke server Samsat Elektronik Provinsi Riau
12. Server Samsat elektronik provinsi riau mengirimkan notifikasi ke server Bapenda, jasa raharja, dan polda Riau
13. Channel perbankan mendebet dana nasabah yang ditampung direkening bank penerima
14. Wajib pajak ke loket pendaftaran untuk melakukan proses pengesahan STNK dan penukaran struk TBKP/SKPD asli dengan membawa TBKP/SKPD Pembayaran Terakhir (asli), STNK (Asli), KTP (Asli) dan surat kuasa (jika dikuasakan)
15. Jika setelah dilakukan verifikasi oleh petugas pendaftaran ternyata tidak memenuhi persyaratan maka wajib pajak harus melakukan proses perubahan identitas ranmor dan atau pemilik secara manual ke loket dengan dikenakan biaya atas perubahan tersebut
16. Petugas penetapan Bapenda dan jasa Raharja melakukan verifikasi ulang secara sistem terhadap transaksi tersebut
17. Jika setelah dilakukan verifikasi oleh petugas penetapan Bapenda dan jasa raharja ternyata terjadi permasalahan pada transaksi elektronik maka proses pengesahan STNK tidak dapat diproses dan wajib pajak kembali ke kantor samsat 2 (dua) hari setelah pembayaran berhasil dilakukan.
18. Wajib pajak ke loket penyerahan mengambil TBKP/SKPD asli dan STNK yang sudah disahkan.

Standar Operasional Prosedur Rekonsiliasi dan Pelimpahan:

1. Bank Riau Kepri mengirimkan data transaksi hari sebelumnya ke FTP (*File Transfer protocol*) Finnet sebelum jam 06.00 WIB
2. Server Samsat Elektronik mengirimkan data transaksi hari sebelumnya ke FTP (*File Transfer Protocol*)
3. Finnet melakukan Rekonsiliasi dan mengirimkan hasilnya ke Bank Riau Kepri melalui aplikasi Web FIRA sebelum jam 09.00 WIB
4. Bank Riau Kepri mengirimkan hasil Rekonsiliasi pada nomor 3 ke server Bapenda dan jasa raharja melalui FTP (*File Transfer Protocol*) sebelum jam 11.00 WIB
5. Server Bapenda dan Server Jasa Raharja menerima hasil Rekonsiliasi pada nomor 3 sebelum jam 11.00 WIB
6. Bapenda dan jasa raharja melakukan rekonsiliasi dengan hasil rekonsiliasi dengan data transaksi yang berada di server Bapenda dan server jasa Raharja.
7. Apabila ada perbedaan hasil rekonsiliasi pada nomor 6 maka server bank riau kepri melakukan Force Flagging Ke server Jasa Raharja secara sistem.
8. Server Bapenda dan server jasa raharja mengirimkan pemberitahuan melalui FTP (*File Transfer Protocol*) ke server bank riau kepri bahwa data transaksi telah sesuai.
9. Server bank riau kepri menerima pemberitahuan dari server Bapenda dan server jasa raharja bahwa data transaksi telah sesuai.

10. Bank riau kepri melimpahkan dana sesuai dengan data transaksi pada nomor 8 ke rekening kas daerah provinsi Riau Dan rekening penerimaan jasa rahrarja yang berada di bank riau kepri sebelum jam 14.00 WIB.
11. Petugas samsat elektronik di Bapenda, Jasa rahrarja dan Polda Riau membuat laporan harian penerimaan sesuai dengan peraturan yang berlaku di masing-masing instansi.
12. Apabila terjadi gangguan sistem atau jaringan pada saat pelimpahan maka PIHAK KEDUA memberitahukan PIHAK PERTAMA dan segera diselesaikan di hari yang sama.
13. Jika pelimpahan tidak selesai pada hari yang sama maka PIHAK KEDUA Memberitahukan secara tertulis kepada PIHAK PERTAMA dan membuat berita acara gagal pelimpahan.
14. Gagal pelimpahan yang terjadi di nomor 12 harus sudah dilimpahkan pada hari kerja berikutnya.

Standar Operasional Prosedur pengaduan :

1. Jika terjadi transaksi yang dianggap tidak sesuai dengan sebenarnya wajib pajak dapat melakukan pengaduan ke loket pengaduan pada samsat terdekat dengan membawa bukti transaksi.
2. Petugas pengaduan samsat terdekat menindaklanjuti pengaduan tersebut dengan Pembina teknis samsat elektronik di tingkat Bapenda Provinsi, ditlantas polda riau dan jasa rahrarja cabang riau.
3. Apabila tidak bisa diputuskan maka akan dilakukan rapat bersama untuk penyelesaian.

Tabel 1.1. Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun Bapenda Provinsi Riau

| Tahun Anggaran | Target | Realisasi | (%) |
|----------------|-------------------|-------------------|---------|
| 2019 | 1,130,328,860,740 | 1,129,327,856,710 | 100,89% |
| 2020 | 1,120,851,701,802 | 1,109,846,073,036 | 100,99% |

Sumber : Badan Pendapatan daerah provinsi Riau

Tabel 1.2. Laporan Penerimaan Per Tahun Unit Penerimaan E-Samsat Provinsi Riau

| Tahun Anggaran | Target | Realisasi | (%) |
|----------------|---------------|---------------|---------|
| 2019 | 1.130.328.860 | 1,579,771,070 | 139,76% |
| 2020 | 1,120,851,701 | 1,674,399,540 | 149,61% |

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Tabel 1.3. Laporan Jumlah Penerimaan Unit Dan WP PKB Masuk Melalui E- Samsat

| Tahun Anggaran | Penerimaan Unit | Efektivitas E-Samsat |
|----------------|-----------------|----------------------|
| 2019 | 2,640 | 13,9% |
| 2020 | 2,705 | 15,01% |

Sumber : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Dari tabel di atas, tampak bahwa efektivitas E-Samsat tahun 2019 mencapai 13,9% dan meskipun meningkat namun di tahun 2020 hanya mampu mencapai 15,01% saja. Dalam hal ini Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-samsat di Provinsi Riau tergolong masih belum optimal yaitu pada tahun 2019 hanya 1.579.771.070 dari pembayaran konvensional mencapai Rp 1,129,327,856,710 begitu juga untuk Tahun 2020 realisasi penerimaan dari e-

samsat Rp. 1,674,399,540 dari pembayaran konvensional mencapai 1,109,846,073,036.

Dari kedua tabel tersebut bisa dilihat bahwa data jumlah pajak yang dibayarkan melalui e-Samsat masih sedikit. Masih banyak wajib pajak yang membayarkannya dengan manual dan adapun wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya. Sebagian wajib pajak mungkin belum mengetahui adanya layanan e-Samsat ini. Terlihat pada tahun 2019 realisasi PKB sebesar Rp 1.129.327.856,710 sementara kontribusi e-samsat dalam PKB hanya Rp 1.579.771.070 atau 0,13%. Pada tahun 2020 realisasi PKB sebesar 1.109.848.671,786 sementara kontribusi e-samsat dalam PKB hanya 1.676.998.290 atau 0,15% dari pendapatan PKB.

Hal ini menunjukkan tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor dengan layanan e-samsat masih tergolong rendah. Walaupun jika dilihat setiap dari tahun 2020 realisasi e-samsat yang sebesar 1.676.998.290 meningkat sebesar 106,15% dari tahun 2019 sebesar 1.579.771.070 realisasi penerimaan e-samsat meningkat, tetapi jumlah kontribusi e-samsat terhadap PKB hanya sebesar 0,15% yang artinya jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang terdaftar dengan pembayaran e-Samsat tidak sebanding.

Rendahnya kontribusi e-samsat dalam pendapatan PKB dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penting dan wajibnya membayar pajak dan kurangnya pemahaman atas akan proses pembayaran pajak melalui inovasi aplikasi E-Samsat Riau itu sendiri. Belum adanya upaya pengoptimalan E-Samsat sebagai instrument pembayaran pajak terlihat dari kecilnya target yang

dibebankan kepada E-Samsat. Hal ini juga disebabkan karena ketergantungan sistem dan koneksi internet yang bisa menyebabkan sistem error, serta proses pembayaran yang mengharuskan wajib pajak melakukan pembayaran di ATM Bank Riau Kepri kemudian membawa bukti pembayaran tersebut ke Kantor Samsat terdekat sehingga banyak Wajib Pajak memilih cara konvensional daripada menggunakan aplikasi e-Samsat Riau.

Meski tidak terjadi penurunan yang signifikan tetapi pemerintah berharap wajib pajak lebih sadar akan pentingnya membayar pajak. Begitu juga dengan penerimaan E-Samsat meski terjadi peningkatan yang, tetapi pemerintah berharap agar masyarakat menggunakan layanan e-samsat yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)”**

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian-uraian diatas, maka peneliti merumuskan permasalahan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

- 1) Bagaimana efektivitas layanan E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?
- 2) Apa hambatan yang dihadapi layanan E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?

C. Tujuan dan Kegunaan Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui efektivitas layanan E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- b. Untuk mengetahui faktor penghambat efektivitas layanan E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2. Kegunaan Penelitian

Adapun kegunaan penelitian ini bagi peneliti adalah :

- a. Kegunaan Teoritis, yakni diharapkan hasil ini mampu menjawab keingintahuan penulis tentang efektivitas layanan E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Bapenda Provinsi Riau.
- b. Kegunaan Praktis, yaitu penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat bagi pembaca tentang efektivitas layanan E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Bapenda Provinsi Riau.
- c. Kegunaan Akademik, yakni hasil penelitian ini diharapkan bisa dijadikan bahan masukan atau bahan informasi bagi kalangan akademis lainnya untuk melakukan penelitian sejenis.

BAB II

STUDI KEPUSTAKAAN DAN KERANGKA PIKIR

A. Studi Kepustakaan

Sejalan dengan pokok permasalahan, maka sangat diperlukan suatu landasan teori yang akan menjadi jembatan antara masalah dengan kenyataan yang dijumpai agar dapat diuji kebenarannya sebagai jawaban dari permasalahan-permasalahan yang dihadapi. Maka dari itu berikut akan dijelaskan beberapa teori yang ada hubungannya dengan masalah pokok untuk mencari jalan keluarnya.

1. Konsep Administrasi

Mengacu kepada 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 atau tujuan lainnya.

Menurut The Liang Gie (dalam Zulkifli,2005;23) Administrasi adalah segenap rangkaian penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu. Pekerjaan yang dimaksudkan mencakup unsur-unsur umum administrasi dalam perspektif proses.

Menurut Benton (dalam Pirdata 2004;2) mengatakan Administrasi berhubungan dengan penentuan kebijakan bersama dan koordinasi secara keseluruhan ada pula ahli yang menyebut administrasi sebagai pengaruh yang efektif sementara manajemen dikatakan sebagai pelaksanaan yang efektif.

Menurut Siagian (dalam Mulyono,2016;42), Administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan daripada keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya.

Menurut Sutarto (dalam Mulyono,2016;42), Administrasi adalah suatu proses penyelenggaraan dan pengurusan segala tindakan atau kegiatan dalam setiap usaha kerjasama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan.

Menurut D.White (dalam Syafri, 2012;9) Administrasi adalah pose yang selalu terdapat pada setiap usaha kelompok, publik atau privat, sipil atau militer, skala besar atau kecil. Pendapat ini juga menunjuk dua hal, yakni sebagai berikut :

- a. Administrasi adalah proses (rangkaiian kegiatan),
- b. Proses itu terdapat pada usaha kelompok

Menurut Adams (dalam Syafri, 2012;9), Administrasi adalah kemampuan mengoordinasikan berbagai kekuatan sosial yang sering kali bertentangan satu dengan yang lain di dalam satu organisasi sedemikian padunya sehingga kekuatan-kekuatan tersebut dapat bergerak sebagai satu kesatuan. Dari batasan tersebut, diketemukan ide pokok sebagai berikut :

- a. Administrasi adalah kemampuan untuk memadukan kekuatan-kekuatan sosial didalam satu organisasi.
- b. Kekuatan ini dipadukan dengan maksud agar setiap kekuatan yang ada bergerak sebagai satu kesatuan atau keseluruhan organisme.

Menurut Siagian (dalam Syafri,2012;9), Administrasi adalah sebagai keseluruhan proses kerja sama antara dua orang manusia atau lebih yang

didasarkan atas rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Menurut Atmosudirjo (dalam Syafiie,2013;4), Administrasi merupakan suatu fenomena sosial, yaitu perwujudan tertentu didalam masyarakat modern. Eksistensi Administrasi ini berkaitan dengan organisasi, jadi barangsiapa hendak mengetahui adanya administrasi dalam masyarakat ia harus mencari terlebih dahulu suatu organisasi yang masih hidup, disitu terhadap organisasi.

Menurut Wirman Syafri (2012;5), Administrasi menggambarkan berjalannya suatu kegiatan kelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu yang telah ditetapkan. Dalam sebuah proses, terdapat rencana-rencana, baik jangka pendek, menengah, maupun jangka panjang. Dan juga kebijakan, strategi, serta upaya untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dan ingin dicapai oleh kelompok.

Dari pengertian diatas dapat dijelaskan bahwa administrasi itu merupakan ilmu yang sangat luas untuk mengatur hubungan setiap manusia, terutama pada saat manusia memiliki tujuan untuk kehidupannya, yang mana agar tercapai suatu tujuan dari apa yang ingin dicapai maka sebaiknya memakai sebuah konsep administrasi. Dan pengertian administrasi sebagai proses kerja sama dan bukan merupakan hal yang baru karena telah ada bersamaan dengan adanya peradapan manusia.

Berikut ini ciri-ciri Administrasi Menurut Hodgkinson dalam Kusdi 2011;7), yang dapat dipergunakan untuk mengidentifikasi administrasi publik. Selanjutnya ditegaskan lagi menurut pendapat Hanim (2005;26-127) pentingnya peranan administrasi dalam tata kehidupan modern ialah dengan menyoroti dampak

keputusan yang diambil atau tidak diambil oleh para administrator yang merupakan manjer puncak dalam organisasi. Hal ini dikarenakan administrasi merupakan kunci bagi keberhasilan suatu orgnisasi, kiranya masih relevan untuk memperoleh penjelasan tentang istilah administrasi itu.

2. Konsep Organisasi

Organisasi merupakan sebagai tempat atau wadah kegiatan bagi orang-orang yang bekerja didalamnya yang bertujuan mencapai suatu tujuan secara bersamaan. Didalam suatu organisasi tersebut terdapat didalamnya tugas dan tanggung jawab serta wewenang yang ada didalamnya yang mana agar kerja orang-orang didalamnya terlaksana dengan jelas.

Menurut Waldo (dalam Syafiie, 2006;52) organisasi adalah sebagai suatu struktur dan kewenangan-kewenangan dan kebiasaan-kebiasaan dalam hubungan antar orang-orang pada suati sistem administrasi.

Menurut jhon D.Millet (dalam Siagian, 2006;51) organisasi adalah sebagai kerangka struktur dimana pekerjaan dari beberapa oarang yang diselenggarakan untuk mewujudkan suatu tujuan bersama.

Menurut Siagian (dalam Tarmizi &Hendry 2015;14) organisasi adalah setiap bentuk persekutuan dua orang atau lebih yang bekerja bersama serta secara formal terikat dalam rangka pencapaian suatu tujuan yang telah ditentukan dalam ikatan mana terdapat sesseorang atau bebrapa orang yang disebut atasan dan seseorang atau sekelompoj orang disebut bawahan.

Menurut Syafri (2012;12) organisasi merupakan unsur utama bagi kelompok orang yang bekerja sama untuk mencapai tujuan tertentu karena

organisasi merupakan wadah (tempat) pengelompokan orang dan pembagian tugas sekaligus tempat berlangsungnya aktivitas (proses) bagi pencapaian tujuan.

Menurut Dunsire (dalam Kusdi, 2011;5) Organisasi adalah suatu sistem berkelanjutan dari aktivitas-aktivitas manusia yang terdiferensiasi dan terkoordinasi, yang mempergunakan mentransformasi, dan menyatupadukan seperangkat khusus manusia, material, modal, gagasan, dan sumber daya alam menjadi suatu kesatuan pemecahan masalah yang unik dalam rangka memuaskan kebutuhan-kebutuhan tertentu manusia dalam interkasinya dengan sistem-sistem lain aktivitas manusia dan sumber daya dalam lingkungannya.

Sukses tidaknya administrasi dan manajemen dalam melaksanakan fungsi pengorganisasiannya dapat dinilai dari kemampuannya untuk menciptakan suatu organisasi yang baik di dalam internal organisasinya, tentunya dengan kata baik tersebut adalah pada dasarnya untuk memberikan rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan kepada masyarakat luas atau kepada penerima pelayanan yang menggunakan untuk kepentingan publik. Yang dimaksud organisasi yang baik adalah suatu organisasi yang memiliki ciri-ciri seperti yang telah dirumuskan dan dijelaskan oleh siagian (2003;97) dan adapun ciri-ciri organisasi yang baik dapat dilihat sebagai berikut :

- 1) Terdapat tujuan yang jelas
- 2) Tujuan organisasi harus dipahami oleh setiap orang didalam organisasi
- 3) Tujuan organisasi harus diterima oleh setiap orang organisasi
- 4) Adanya kesatuan arah
- 5) Adanya kesatuan perintah

- 6) Adanya keseimbangan antara wewenang dan tanggung jawab seseorang
- 7) Adanya pembagian tugas
- 8) Struktur organisasi harus disusun sesederhana mungkin
- 9) Pola dasar organisasi harus relatif permanen
- 10) Adanya jaminan jabatan
- 11) Imbalan yang diberikan kepada setiap orang harus setimpal dengan jasa yang diberikan.
- 12) Penempatan orang yang sesuai dengan keahliannya.

Dari definisi diatas dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi. Ciri-ciri organisasi tersebut diterapkan sebagai acuan dalam menjalankan setiap kegiatan-kegiatan didalam organisasi. Sehingga organisasi dapat berjalan sesuai dengan tujuan utama organisasi tersebut didirikan.

Dari definisi diatas maka dapat disimpulkan bahwa organisasi merupakan suatu tempat dimana administrasi dijalankan sesuai dengan fungsi dan tugasnya. Administrasi merupakan suatu proses yang melaksanakan setiap bentuk kegiatan atau aktivitas organisasi.

3. Konsep Manajemen

Manajemen merupakan alat yang mengatur agar tercapai tujuan yang diinginkan karena manajemen yang baik akan memudahkan terwujudnya tujuan organisasi pegawai, dan masyarakat. Setiap organisasi memerlukan yang namanya manajemen, suatu organisasi akan tetap berjalan dan memerlukan suatu ilmu atau

strategi untuk mempertahankan serata menjalankan organisasi tersebut. Ilmu dan strategi tersebut terdapat di dalam konsep manajemen, dimana manajemen merupakan suatu usaha atau upaya pencapaian tujuan dengan mendayagunakan dan mengoptimalkanm bantuan yang telah ditentukan.

Menurut Siagian (dalam Zulkifli, 2009,17) Manajemen adalah kemampuan atau keterampilan untuk memperoleh suatu hasil dalam rangka pencapaian tujuan melalui kegiatan-kegiatan orang lain.

Menurut Waldo (dalam Zulkifli, 2009;17) Manajemen adalah suatu tindakan dengan maksud untuk mencapai hubungan kerjasama yang rasional dalam sistem administrasi.

Menurut George R.Terry (dalam Syafiie, 2006;49) Manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan, dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan lainnya.

Menurut Millet (dalam Syafiie, 2006;49) Manajemen adalah proses kepemimpinan dan pemberian arah terhadap pekerjaan yang terorganisasi dalam kelompok formal untuk mencapai tujuan yang dikehendaki.

Menurut Stoner (dalam Zulkifli, 2009;16) Manajemen adalah proses merencanakan, mengorganisasikan, memimpin dan mengendalikan pekerjaan anggota organisasi dan menggunakan sumber daya organisasi untuk mencapai sasaran organisasi yang sudah ditetapkan.

Berdasarkan pengertian diatas, maka dapat disimpulkan manajemen pada dasarnya merupakan seni atau proses dalam menyelesaikan sesuatu yang terkait

dengan pencapaian tujuan. Dalam penyelesaian akan sesuatu tersebut, terdapat tiga faktor yang terlibat yaitu :

- 1) Adanya sumber daya organisasi, baik sumberdaya manusia maupun faktor-faktor produksi lainnya. Atau sebagaimana menurut Griffin, sumber daya tersebut meliputi sumber daya manusia, sumber daya alam, sumber daya keuangan serta informasi.
- 2) Adanya proses yang bertahap dari mulai perencanaan, pengorganisasian, pengarahan, dan pengimplementasian, hingga pengendalian dan pengawasan.
- 3) Adanya seni dalam menyelesaikan pekerjaan.

Manajemen perlu dijelaskan berdasarkan fungsi-fungsinya atau sering dikenal sebagai fungsi-fungsi manajemen (*managerial function*). Fungsi-fungsi tersebut sebagaimana dikemukakan dalam definisi muka mencakup fungsi perencanaan, fungsi pengorganisasian, fungsi pengimplementasian, serta fungsi pengendalian dan pengawasan. Menurut Zulkifli (2009;40) Fokus studi manajemen adalah menciptakan efektivitas dan efisiensi, sedangkan locusnya adalah berbagai bentuk dan jenis organisasi. Kedua prapta ini sama-sama memandang manusia sebagai sumber daya strategis setiap organisasi.

Secara konseptual manajemen diatas dikaitkan dengan administrasi yaitu, proses kerjasama sekelompok orang untuk mencapai tujuan tertentu, dapat diasumsikan bahwa manajemen adalah inti dari administrasi, analog keterkaitan antara organisasi, administrasi dan manajemen oleh Waldo (dalam Zulkifli,

2009;18) sebagai berikut organisasi diibaratkan sebagai anatomi dari administrasi, sedangkan manajemen sebagai psikologisnya.

4. Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Selanjutnya Kepmenpan No.63/KEP/M.PAN/7/2004, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik berarti pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara.

Menurut Roth (2001;06) pelayanan publik merupakan suatu pelayanan yang telah disediakan jika untuk kepentingan publik disediakan oleh pemerintah. Kemudian Soetopo (2012;165) pelayanan publik atau pelayanan umum adalah segala bentuk kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa baik dalam rangka pemenuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan perundang-undangan.

Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada umumnya adalah memuaskan masyarakat. Menujurut keputusan Menteri pendayagunaan aparatur negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2004 tentang penyelemggaraan pelayanan publik, prinsip dasar yang harus dipegang untuk mendapatkan pelayanan publik yang berkualitas adalah :

1. Kesederhanaan

Prosedur Pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Pernyataan teknis dan administrasi pelayanan publik
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditemukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atau penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parker, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

5. Konsep Efektivitas

Efektivitas adalah tercapainya tujuan yang telah ditetapkan, baik itu dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun visi organisasi. Akan tetapi pencapaian tujuan ini harus juga mengacu pada visi organisasi (Atik Septi winarsih dan Ratminto, 2005:174).

Menurut Dun Can efektifitas adalah sebagai tingkat seberapa jauh suatu suatu sistem sosial mencapai tujuannya. Ada beberapa ketepatan untuk mencapai keefektifitasan yaitu :

- 1) Pencapaian tujuan, yaitu keseluruhan upaya pencapaian tujuan harus dipandang sebagai suatu proses. Oleh karena itu, agar pencapaian tujuan akhir semakin terjamin, diperlukan pertahapan, baik dalam arti pertahapan pencapaian bagian-bagiannya maupun pertahapan dalam arti periodisasinya. Pencapaian tujuan terdiri dari beberapa faktor, yaitu jangka waktu pencapaian ditentukan dan sasaran merupakan target konkrit.
- 2) Integrasi, yaitu pengukuran terhadap tingkat kemampuan suatu organisasi untuk mengadakan sosialisasi, pengembangan konsensus dan komunikasi dengan berbagai macam organisasi lainnya. Integrasi terdiri dari beberapa faktor yaitu prosedur dan proses sosialisasi.
- 3) Adaptasi, yaitu proses penyesuaian diri yang dilakukan untuk menelaraskan suatu individu terhadap perubahan-perubahan yang terjadi dilingkungannya.

Menurut Sedarmayanti (2009:59) mengartikan efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama. Ukuran efektivitas menurut Sedarmayanti (2009:60) ukuran efektivitas dibagi menjadi 4 ukuran yaitu sebagai berikut :

- 1) Input
- 2) Proses produksi
- 3) Output
- 4) Outcome
- 5) Produktivitas

Menurut Mahmudi (2010,13-166) efektivitas adalah sejauh mana unit yang dikeluarkan mampu mencapai tujuan yang ditetapkan. Efektivitas untuk mengukur hubungan antara hasil pungutan suatu pajak dengan tujuan yang telah ditetapkan. Dan juga merupakan hubungan antara output dengan tujuan, semakin besar kontribusi output terhadap pencapaian tujuan, maka semakin efektif organisasi, program atau kegiatan (Mahmudi, 2005:92).

Menurut Gibson (2001:120) Efektivitas adalah pencapaian tujuan dan sasaran yang telah disepakati untuk mencapai tujuan usaha bersama. Tingkat tujuan dan sasaran itu menunjukkan tingkat efektivitas. Tercapainya tujuan dan sasaran itu akan ditentukan oleh tingkat pengorbanan yang telah dikeluarkan.

Menurut gusti (2008:23-24) efektivitas merupakan hubungan antara outcome dan output. Dapat juga dikatakan bahwa pengertian efektivitas mengacu pada hubungan antara output dan dengan tujuan yang ditetapkan. Suatu organisasi, program, atau kegiatan dikatakan efektif apabila output yang dihasilkan dapat memenuhi tujuan yang ditetapkan.

Menurut revianto (1985) efektivitas merupakan pencapaian tujuan secara tepat atau memilih tujuan-tujuan yang tepat dari serangkaian alternatif atau pilihan cara dan menentukan pilihan dari beberapa pilihan lainnya. Efektivitas secara umum menunjukkan sampai seberapa jauh tercapainya suatu tujuan yang terlebih dahulu ditentukan. Dimana semakin besar presentase target yang dicapai, makin tinggi efektivitasnya.

Menurut Mardiasmo (2017:134) efektivitas adalah ukuran berhasil tidaknya pencapaian tujuan suatu organisasi mencapai tujuannya. Apabila suatu organisasi

mencapai tujuan maka organisasi tersebut telah berjalan dengan efektif. Indikator efektivitas menggambarkan jangkauan akibat dan dampak (*outcome*) dari keluaran (*output*) program dalam mencapai tujuan program. Semakin besar kontribusi output yang dihasilkan terhadap pencapaian tujuan atau sasaran yang ditentukan, maka semakin efektif proses kerja suatu unit organisasi.

6. Konsep Pajak

Rochmat Soemitro (2017:1) menyatakan bahwa pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara (peralihan kekayaan dari sektor partikelir ke sektor pemerintahan berdasarkan undang-undang (dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal (*tegen preststie*) yang langsung dapat ditunjuk dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum (*publieke vigeven*).

Menurut Soeparman Soemahamidjaja (2010:15) pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang, yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutup biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum.

Sedangkan dalam pasal satu Undang-undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang tentang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Kemudian Ray M. Sommerfeld, Hershel M. Anderson, dan Horace R. Brock (2006:22) pajak adalah suatu pengalihan sumber dari sektor swasta ke sektor

pemerintah, bukan akibat pelanggaran hukum, namun wajib dilaksanakan, berdasarkan ketentuan yang ditetapkan lebih dahulu, tanpa mendapat imbalan yang langsung proporsional, agar pemerintah dapat melaksanakan tugas-tugasnya untuk menjalankan pemerintahan.

Pajak daerah merupakan iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada pemerintah daerah tanpa balas jasa langsung yang dapat ditunjuk, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pajak daerah disini dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik.

Davey (2010:68) ada beberapa kriteria umum pajak daerah yaitu:

a. Kecukupan dan elastisitas

Kenyataan pertama dan yang paling jelas untuk suatu sumber pendapatan adalah dimana sumber tersebut harus menghasilkan pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan seluruh atau sebagian biaya pelayanan yang akan dikeluarkan. Elastisitas merupakan kualitas suatu sumber pajak yang penting, elastisitas dengan mudah dapat diukur dengan membandingkan hasil penerimaan selama beberapa tahun dengan perubahan-perubahan dalam indeks harga, penduduk atau produk nasional bruto (GNP).

b. Keadilan

Keadilan dalam perpajakan mempunyai tiga dimensi. Pertama, keadilan secara vertical yaitu hubungan dalam pembebanan pajak atas tingkat pendapatan yang berbeda-beda. Kedua adalah keadilan horizontal, yaitu

hubungan pembebanan pajak dengan sumber pendapatan. Dimensi ketiga yaitu keadilan secara geografis, pembebanan pajak harus adil antar penduduk di berbagai daerah.

c. Kemampuan Administratif

Sumber pendapatan berbeda-beda dalam jumlahnya, sangat memerlukan integritas dan keputusan yang dapat dipertanggungjawabkan dalam administrasinya.

d. Kesepakatan Politis

Pada semua pajak terlihat kemauan politik, peranannya tergantung pada frekuensi dari keputusan yang bersifat sensitif harus diambil. Kepekaan politis merupakan hambatan atas potensi suatu pajak. Meskipun demikian hal itu berguna untuk pertanggungjawabannya.

Secara umum, ada 3 sistem dalam pemenuhan kewajiban perpajakan yaitu *official assessment system*, *self assessment system*, *withholding system* (Pandriangan, 2014). Masing-masing pengertiannya adalah sebagai berikut:

- a. *Official Assesment System* yakni sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemungut pajak (fiskus) untuk menentukan besarnya pajak yang harus dibayar (pajak yang terutang) oleh seseorang.
- b. *Self assesment system* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang penuh kepada wajib pajak untuk menghitung, memperhitungkan, menyetorkan dan melaporkan sendiri besarnya utang pajak.

- c. *Withholding system* yakni suatu sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pihak ketiga untuk memotong/memungut besarnya pajak yang terutang.

Berdasarkan pada perubahan Undang-undang yang mengatur tentang pajak daerah dan retribusi daerah yakni dari undang-undang nomor 34 tahun 2000 menjadi undang-undang nomor 28 tahun 2009. Jenis-jenis pajak dibagi menjadi dua bagian yakni pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota. Jenis-jenis pajak provinsi menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 ditetapkan sebanyak 5 (lima) jenis yakni : Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Pajak Air Permukaan, dan Pajak Rokok.

Sedangkan jenis-jenis pajak kabupaten/kota ditetapkan sebanyak 11(sebelas), yaitu: Pajak Hotel, pajak restoran, pajak reklame, pajak hiburan, pajak penerangan jalan, pajak mineral bukan logam dan bantuan, pajak parkir, pajak air tanah, pajak sarang burung walet, pajak bumi dan bangunan pedesaan dan perkotaan, bea perolehan hak atas tanah dan bangunan.

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pengaturan pajak mengenai pajak kendaraan bermotor diatur dalam bagian kedua dimulai dari pasal 3-8 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, adapun yang dimaksud dengan kendaraan bermotor berada berdasarkan gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (Lima Gross Tonnage) sampai dengan GT 7 (Tujuh Gross

Tonnage). Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud adalah :

- a. Kereta api
- b. Kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara
- c. Kendaraan bermotor yang dimiliki dan atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah
- d. Objek pajak lainnya yang ditetapkan di dalam peraturan daerah

Bisa dikatakan pajak kendaraan pajak kendaraan bermotor ini adalah iuran wajib yang dipungut atas kepemilikan kendaraan beroda baik roda dua sampai lebih yang penerimaannya distur oleh pemerintah daerah setempat. Subjek Pajak dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pada Pasal 4. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau Menguasai kendaraan bermotor, sedangkan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam hal ini Wajib Pajak Badan, Kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa Badan tersebut.

Masa pajak kendaraan bermotor dikenakan untuk masa 12(dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus di muka dan untuk pajak Kendaraan Bermotor yang karena keadaan kahar (force majeure) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan. Dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar porsi masa yang belum dilalui.

7. Konsep *E-Government*

Dalam intruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun tentang kebijakan dan Strategi Nasional dinyatakan bahwa pengembangan *e-government* merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Dalam bukunya yang berjudul Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital Indrajit (2002:3) menyebutkan beragam definisi *electronic government (e-government)* yang dikemukakan oleh baik lembaga pemerintah maupun non pemerintah. Bank dunia (World Bank) mendefinisikan *e-Government* berhubungan dengan penggunaan teknologi informasi (seperti *Wide Area Network, internet, dan mobile computing*) oleh organisasi pemerintahan yang mempunyai kemampuan membentuk hubungan dengan warga negara, bisnis dan organisasi lain dalam pemerintahan.

Dilain sisi, Pemerintah New Zealand melihat *e-Government* adalah cara pemerintah untuk menggunakan teknologi baru untuk memberi orang akses yang lebih mudah ke informasi dan layanan pemerintah, untuk meningkatkan kualitas layanan dan untuk memberikan peluang yang lebih besar untuk berpartisipasi dalam lembaga dan proses demokrasi.

Tanpa mengecilkan arti dari beberapa contoh definisi yang telah dipaparkan sebelumnya, setidaknya-tidaknya ada tiga kesamaan karakteristik dan definisi *e-Government*, yaitu masing-masing adalah :

- a. Merupakan suatu mekanisme interaksi baru (modern) antara pemerintah dengan masyarakat dan kalangan lain yang berkepentingan (*stakeholder*).
- b. Melibatkan penggunaan teknologi informasi (terutama internet).
- c. Memperbaiki mutu (kualitas) pelayanan yang selama ini berjalan.

Manfaat *e-Government* menurut Al Gore dan Tony Blair (2002:6) antara lain:

- a. Memperbaiki kualitas pelayanan pemerintah kepada *stakeholder-nya* (masyarakat, kalangan bisnis, dan industri) terutama dalam hal kinerja efektivitas dan efisiensi diberbagai bidang kehidupan bernegara.
- b. Meningkatkan transparansi, kontrol, dan akuntabilitas penyelenggaraan pemerintah dalam rangka penerapan konsep *Good Corporate Governance*.
- c. Mengurangi secara signifikan total biaya administrasi, relasi, dan interaksi yang dikeluarkan pemerintah maupun stakeholdernya untuk keperluan aktivitas sehari-hari.
- d. Memberikan peluang bagi pemerintah untuk mendapatkan sumber-sumber pendapatan baru melalui interaksinya dengan pihak-pihak yang berkepentingan.
- e. Menciptakan suatu lingkungan masyarakat baru yang dapat secara cepat dan tepat menjawab berbagai permasalahan yang dihadapi sejalan dengan berbagai perubahan global dan trend yang ada.
- f. Memberdayakan masyarakat dan pihak-pihak lain sebagai mitra pemerintah dalam membuat proses pengambilan berbagai kebijakan publik secara merata dan demokratis.

E-Samsat adalah layanan jaringan elektronik yang dilaksanakan Tim Pembina Samsat berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online. Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNPB pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile.

Daerah administrasi atau hukum pemberlakuan lingkup pelayan E-Samsat yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah yang bersangkutan. Setiap proses pendaftaran yang telah selesai akan mendapatkan Kode Bayar yang digunakan untuk pembayaran melalui layanan E-Channel perbankan (ATM) yang telah bekerja sama dalam pelayanan pembayaran, adapun perbankan yang bekerja sama meliputi Bank Daerah (Bank Riau-Kepri).

Bagi Wajib Pajak yang sudah mendapatkan kode bayar dari aplikasi dapat langsung melakukan pembayaran melalui ATM. Untuk melakukan pembayaran bisa menggunakan kartu ATM milik sendiri atau ATM orang lain. KODE Bayar berlaku selama maksimal 2 jam apabila belum melakukan pembayaran kode bayar tidak berlaku lagi. Apabila pemohon tetap akan melakukan pembayaran diharuskan melakukan pendaftaran ulang. Tanda bukti bayar berlaku selama maksimal 1 bulan harus ditukar dengan SKPD asli dan dilakukan pengesahan STNK, apabila melebihi jangka waktu 1 (satu) bulan tidak memiliki legitimasi operasional Ranmor dijalan.

Mekanisme dan prosedur pelayanan e-Samsat Riau

- 1) Masyarakat atau Wajib Pajak mendownload aplikasi e-samsat Riau di Google Playstore.

- 2) Masyarakat melakukan pendaftaran dengan input plat Nomor, Input NIK, input Nomor Handphone, lalu klik tombol lanjutkan hingga Muncul Kode Bayar.
- 3) Masyarakat atau Wajib Pajak melakukan Pembayaran di ATM Bank Riau Kepri dan mendapatkan struk atau bukti pembayaran.
- 4) Bukti bayar yang sudah diterima Wajib Pajak dibawa ke kantor Samsat terdekat untuk pengesahan STNK.

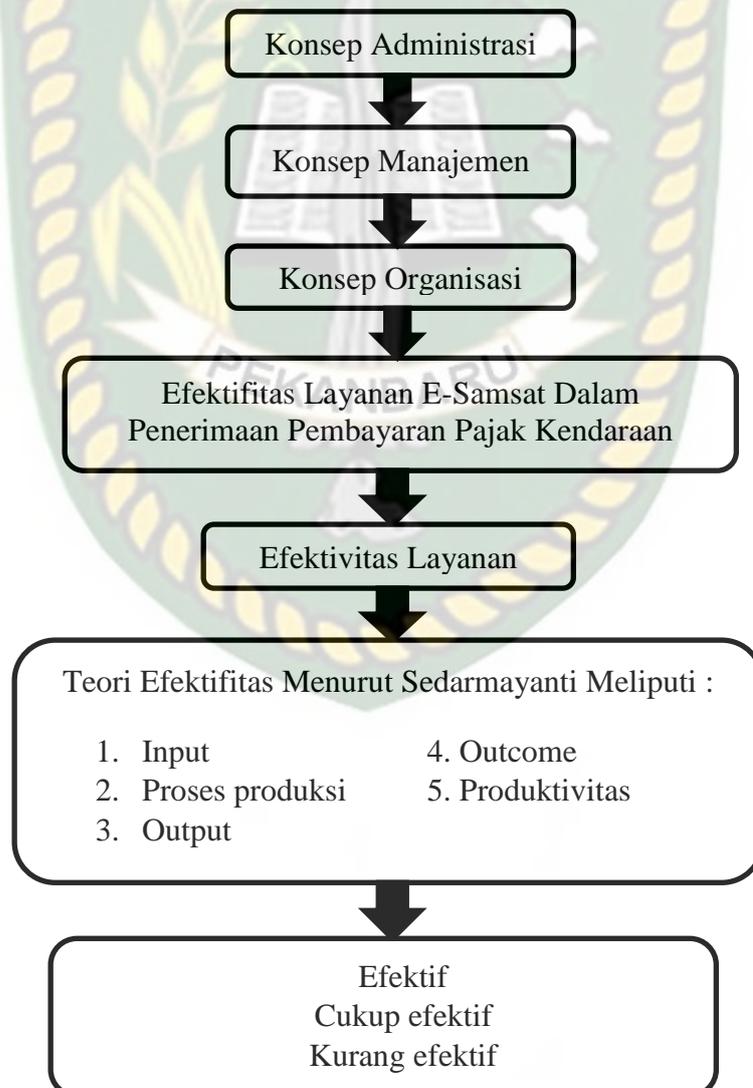
Keunggulan e-Samsat Riau:

- 1) Meningkatkan penerimaan Pajak Daerah.
- 2) Pembayaran secara Realtime dibukukan ke rekening Kas Daerah provinsi riau.
- 3) Pengecekan Pajak Kendaraan Menggunakan aplikasi E-Samsat Riau di download di Google Playstore.
- 4) Pembayaran e-Samsat dapat dilakukan diseluruh jringan ATM Bank Riau Kepri (Provinsi Riau, Provinsi Kepulauan Riau dan Jakarta).
- 5) Struk ATM Bank Riau Kepri merupakan bukti sah pembayaran pajak kendaraan.
- 6) Pengesahan STNK dan penetapan TBKP/SKPD dapat dilakukan diseluruh Kantor Samsar Provinsi Riau.
- 7) Pembayaran e-Samsat akan dikembangkan melalui aplikasi M-Banking Bank Riau Kepri.

B. Kerangka Pikir

Dengan memudahkan penulis memberikan pemahaman kepada pembaca dalam melihat pelaksanaan penelitian penulis maka perlu adanya kerangka pemikiran yang bertujuan untuk menggambarkan langsung tentang berkaitan antara variabel dengan indikator yang dijadikan sebagai bahan pertimbangan dalam gambar sebagai berikut:

Gambar II.1: Kerangka Pikir Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor



C. Konsep Operasional

Agar memudahkan dalam menganalisa data guna mendapatkan pengertian yang jelas permasalahan tidak kabur, maka diperlukan konsep operasional. Konsep merupakan suatu hal umum yang menjelaskan atau menyusun suatu peristiwa, objek, ide, atau akal pikiran dengan tujuan untuk memudahkan komunikasi antar manusia dan memungkinkan manusia untuk berfikir lebih baik. Menurut Iqbal (2004:12) konsep adalah istilah, terdiri dari satu kata atau lebih yang menggambarkan suatu gejala atau menyatakan suatu ide (gagasan) tertentu.

Adapun definisi konsep dalam penelitian ini yaitu tentang Efektivitas Layanan E-Samsat Dalam Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sebagai berikut :

1. Administrasi merupakan suatu proses yang umum ada pada setiap usaha kelompok-kelompok, baik pemerintah maupun swasta, baik sipil maupun militer, baik ukuran besar maupun kecil.
2. Organisasi merupakan sebagai wadah manusia atau individu untuk melakukan kerja sama yang terintegrasikan atau tekoordinasikan, sehingga memungkinkan orang-orang yang berada didalam organisasi itu untuk mencapai tujuan bersama.
3. Manajemen adalah ilmu yang mengatur tentang berbagai proses kegiatan, dengan begitu manajemen memiliki peran penting dalam sebuah administrasi karena manajemen merupakan alat untuk mencapai sebuah tujuan yang diinginkan.

4. Efektivitas adalah sesuatu yang berkaitan dalam penyelesaian pekerjaan dalam tepat waktu yang telah ditetapkan sebelumnya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat berupa barang dan jasa.
5. Efektivitas pelayanan adalah pokok utama yang menyatakan berhasil tidaknya suatu organisasi dalam melaksanakan suatu program atau kegiatan untuk mencapai target-targetnya yang ditentukan sebelumnya, penilaian efektivitas suatu program perlu dilakukan untuk mengetahui sejauh mana dampak dan manfaat yang dihasilkan oleh program tersebut.
6. Pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat yang dilaksanakan oleh pemerintah sesuai dengan perundang-undangan berupa pelayanan barang ataupun jasa.
7. E-Government adalah pemanfaatan dan penggunaan teknologi baru dalam proses pemerintahan untuk memberikan informasi dan memberikan pelayanan yang berkualitas dan melibatkan masyarakat lebih besar dalam prosesnya.

D. Operasional Variabel

Tabel II.1 : Operasional Variabel Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)

| Konsep | Variabel | Indikator | Sub indikator | Skala |
|---|---------------------|-----------------------|---|--|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Efektivitas sebagai ukuran yang memberikan gambaran tentang seberapa jauh target yang telah dicapai, yang berorientasi kepada keluaran dan masalah penggunaan masukan kurang menjadi perhatian utama (Sedarmayanti, 2009) | Efektivitas layanan | 1. Input | 1. Perencanaan 2. Sumberdaya 3. Sarana/ Teknologi | Efektif Cukup efektif Kurang efektif |
| | | 2. Proses Produksi | 1. Proses layanan 2. Aplikasi 3. Sosialisasi | Efektif Cukup efektif Kurang efektif |
| | | 3. Output | 1. Capaian hasil efektifitas pada layanan e-samsat 2. Anggaran yang dikeluarkan atau dicapai | Efektif Cukup efektif Kurang efektif |
| | | 4. Outcome | 1. Pencapaian hasil atau tujuan 2. Pencapaian sasaran suatu target | Efektif Cukup efektif Kurang efektif |
| | | 5. Produktivitas | 1. Rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumberdaya yang digunakan | Efektif Cukup efektif Kurang efektif |

E. Teknik Pengukuran

Teknik pengukuran yang dilakukan terhadap penelitian ini adalah dengan menggunakan teknik pengukuran skala Likert. Menurut Sugiyono (2014:132) Skala Likert adalah skala pengukuran yang digunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang tentang fenomena sosial. Maka penelitian ini membedakan keadaan kedalam 3 (tiga Kategori) yaitu: Efektif 3 (skor), Cukup Efektif 2 (Skor), Kurang Efektif 1 (skor). Adapun kategori pengukuran indikator variabel penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Perencanaan

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

2. Sumberdaya

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan sesuai dengan

ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

3. Sarana

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

4. Teknologi

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap Indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

5. Proses layanan

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilakukan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

6. Aplikasi

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

7. Capaian hasil efektivitas pada layanan E-Samsat

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

8. Anggaran yang dikeluarkan atau dicapai

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

9. Pencapaian hasil atau tujuan

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-3%

10. Pencapai sasaran suatu target

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

11. Rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumberdaya yang digunakan

Efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 67%-100%

Cukup efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan sesuai dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 34%-66%

Kurang efektif : Apabila hasil penelitian terhadap indikator variabel telah dilaksanakan dengan ketentuan dan jawaban responden berada dalam skala 0%-33%

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Adapun jenis penelitian yang dilakukan penulis menggunakan metode penelitian kuantitatif yaitu metode penelitian yang berdasarkan pikiran-pikiran dan tanggapan informasi penelitian mengenai permasalahan yang diteliti dari locus penelitian (Sugiyono 2013;19). Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif, yaitu penelitian yang bersifat menggambarkan sesuatu hal. Menggambarkan dalam hal ini yaitu mendeskripsikan hal-hal yang didapat dari data lapangan atau penelitian dengan kata-kata.

Sebagai alat yang digunakan untuk mendapatkan informasi adalah dengan cara wawancara, angket (Quisioner) dan observasi untuk pengumpulan data. Data dan informasi yang diperoleh akan dijadikan sebagai dasar untuk menganalisis dan menjelaskan mengenai efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau).

B. Lokasi Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang terjadi, maka penelitian ini dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Adapun lokasi objek penelitian adalah di jalan Jl. Jendral Sudirman No. 6 Simpang Tiga Pekanbaru Riau. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena peneliti menemukan permasalahan yang menarik peneliti.

C. Populasi dan Sampel

1. Populasi

Populasi adalah wilayah generalisasi atas objek dan subjek yang memiliki kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh penelitian untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulan (Sugiyono, 2018;80). Populasi dalam penelitian ini adalah:

- a. Kepala bidang pajak daerah
- b. Kepala seksi pengolahan data dan informasi
- c. Koordinator unit pelayanan pengelolaan pendapatan E-Samsat
- d. Pegawai pelaksana lainnya
- e. Unit pelaksana teknis
- f. Seksi penerimaan PKB
- g. Seksi penerimaan pajak daerah lainnya
- h. Masyarakat wajib pajak

2. Sampel

Menurut Sugiyono (2018:81) bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut sampel yang diambil dari populasi tersebut harus betul-betul Refresentatif (mewakili).

Penelitian ini menggunakan rumus slovin karena dalam penarikan sampel, jumlahnya harus proportional atau berimbang.

$$N = \frac{N}{1+N.e^2}$$

Keterangan :

N = ukuran populasi

N = ukuran sampel

e = presentase (%), toleransi ketidak telitian karena kesalahan dalam pengambilan sampel

Untuk menentukan sampel dari masing-masing populasi masyarakat wajib pajak sesuai proporsinya dengan rumus sebagai berikut :

$$N = \frac{n}{S} \times n$$

Keterangan :

N = jumlah sampel tiap masyarakat wajib pajak

n = jumlah populasi tiap masyarakat wajib pajak

S = jumlah total populasi semua masyarakat wajib pajak

Tabel III.1 : Populasi dan Sampel Penelitian

| No | Sub Populasi | Populasi | Sampel | Persentase |
|--------|--|----------|--------|------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| 1 | Kepala Bidang Pajak Daerah | 1 | 1 | 100% |
| 2 | Kepala Seksi Pengolahan Data dan informasi | 1 | 1 | 100% |
| 3 | Koordinator Unit Pelayanan pengelolaan pendapatan E-Samsat | 1 | 1 | 100% |
| 4 | Kepala UPT | 1 | 1 | 100% |
| 5 | Unit Pelaksana Teknis | 1 | 1 | 100% |
| 6 | Seksi Penerimaan PKB | 1 | 1 | 100% |
| 7 | Seksi Penerimaan Pajak daerah lainnya | 1 | 1 | 100% |
| 8 | Masyarakat Wajib Pajak | ∞ | 30 | 100% |
| Jumlah | | 37 | 37 | 100% |

D. Teknik Penarikan Sampel

Teknik penarikan sampel atau teknik sampling adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi. Teknik penarikan sampel dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik penarikan proportional random sampling. Menurut Sugiyono, proporsional random sampling yaitu cara pengambilan sampel dari anggota populasi dengan menggunakan cara acak tanpa memperhatikan strata dalam populasi tersebut.

E. Jenis dan Sumber Data

Data adalah segala keterangan mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Dengan demikian tidak semua informasi atau keterangan merupakan data penelitian. Data hanyalah sebagian saja informasi, yakni hanya hal-hal yang berkaitan dengan penelitian. Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

1. Data primer adalah data yang bersumber dari kegiatan yang dilakukan peneliti seperti hasil penelitian lapangan melalui wawancara, dokumentasi dan observasi mengenai pelaksanaan e-Samsat di provinsi riau.
2. Data sekunder adalah data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi dalam bentuk dokumentasi yang bersal dari Kantor Bapenda Provinsi Riau dan literatur atau informasi lain yang berhubungan dengan penelitian ini.

F. Teknik Pengumpulan Data

Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan lebih dari satu teknik pengumpulan data, dengan maksud agar data yang didapatkan jauh lebih lengkap dan akurat, dimana teknik ini menurut Sugiyono (2012:241) diartikan sebagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang ada, adapun teknik-teknik pengumpulan data yang dimaksud adalah sebagai berikut:

1. Observasi

Alat pengumpulan datanya disebut panduan observasi. Metode ini menggunakan pengamatan atau pengindraan langsung terhadap suatu benda, kondisi, situasi, proses atau perilaku.

2. Kuesioner

Kuesioner atau daftar pertanyaan yaitu kegiatan pengumpulan data yang dilakukan dengan menyusun daftar pertanyaan tertulis sesuai permasalahan penelitian, kemudian disebarkan kepada responden terpilih untuk diisi dengan alternatif dan jawaban yang sudah disediakan.

3. Wawancara

Metode wawancara adalah interaksi bahasa yang berlangsung antara dua orang dalam situasi saling berhadapan salah seorang, yaitu yang melakukan wawancara meminta informasi atau ungkapan kepada orang yang diteliti yang berputar disekitar pendapat dan keyakinan. Dalam wawancara, alat pengumpulan datanya disebut pedoman wawancara. Suatu pedoman wawancara, tentu saja harus benar-benar dapat dimengerti oleh pengumpul

data, sebab dialah yang akan menanyakan dan menjelaskan kepada responden.

4. Dokumentasi

Metode dokumentasi, alat pengumpulan datanya disebut form pencatatan dokumen. Dan sumber datanya berupa catatan atau dokumen tersedia. Juga termasuk dokumen-dokumen ekspresif, seperti biografi, autobiografi, surat-surat, dan buku harian. Dan termasuk juga laporan media massa baik melalui surat berkabar, majalah, radio, televisi, maupun media cetak dan elektronik lainnya.

G. Teknik Analisis Data

Metode yang digunakan pada penelitian ini adalah dengan metode deskriptif, dimana setelah data yang diperlukan sudah diperoleh, lalu data tersebut dikelompokkan dan diuraikan sesuai dengan jenisnya dan dianalisis dengan menggunakan analisis kuantitatif yang kemudian disajikan dalam bentuk tabel yang dilengkapi dengan penjelasan hasil wawancara.

BAB IV

DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

A. Sejarah Singkat Kota Pekanbaru

1. Sejarah Kota Pekanbaru

Secara etimologi, kata Riau berasal dari bahasa Portugis, “Rio”, yang artinya sungai. Riau dirujuk hanya kewilayah yang dipertuan muda (Raja Bawahan Johor) di Pulau Penyengat. Wilayah tersebut kemudian menjadi wilayah Residentie Riouw Pemerintah Hindia-Belanda yang berkedudukan di Tanjung Pinang dan Riouw oleh masyarakat lokal dieja menjadi Riau.

Riau merupakan penggabungan dari kerajaan Melayu yang pernah berjaya di wilayah ini, Yaitu kerajaan Indragiri (1658-1838), Kerajaan Siak Sri Indrapura (1723-1858), kerajaan Pelalawan (1530-18790), Kerajaan Riau-Lingga (1824-1913) dan beberapa kerajaan kecil lainnya, seperti Tambusai, Rantau Binuang Sakti, Rambah, Kampar, dan Kandis.

Melalui keputusan Presiden Republik Indonesia pada tanggal 27 Februari Tahun 1958 No.258/M/1958, Mr.SM Amin ditugaskan sebagai Gubernur KDH Provinsi Riau pertama kali pada 5 Maret 1958 di Tanjung Pinang oleh menteri Dalam Negeri yang diwakili oleh Sekjen Mr. Sumarman. Lalu pada keputusan Menteri Dalam Negeri Desember/1/44-25 pada tanggal 20 Januari 1959, Pekanbaru menjadi Ibukota Provinsi Riau menggantikan Tanjung Pinang.

Berikut Nama-nama Gubernur Riau dan Periode jabatannya

1. Tn. SM Amin Periode 1958-1960
2. H. Kaharudin Nasution Periode 1960-1966

3. H. Arifin Ahmad Periode 1966-1978
4. Jam Subrantas.S Periode 1978-1980
5. H. Prawoto Prayitno (Plt) 1980
6. H. Imam Munandar Periode 1980-1988
7. H. Baharudin Yusuf (Plh) 1988
8. Atar Sibero (Plt) 1988
9. H. Seoripto Periode 1988-2003
10. H. Saleh Djasit Periode 1998-2003
11. HM Rusli Zainal Periode 2003 Sampai September 2008 dan Periode November 2008-2013
12. H. Wan Abubakar Msi Periode September 2008 sampai November 2008 (Plt. Gubernur, karena Gubernur incumbent mengundurkan diri mengikuti Pilkada Gubernur Riau Periode 2008-2013)
13. HM Rusli Zainal periode 2008-2013
14. Prof. Dr. Djoehermansyah Djohan, MA (Plt) Periode 2013-2014
15. Drs. H. Annas Maamun Periode Februari 2014 sampai September 2014
16. Ir. Arsyadjuliandi Rachman. MBA Periode 2014-2018
17. H. Wan Thamrin Hasyim Periode 2018 sampai Februari 2019 Drs. H Syamsuar, M.Si Periode 2019 sampai Sekarang.

2. Letak Geografis Kota Pekanbaru

Provinsi Riau secara geografis, geoekonomi dan geopolitik terletak pada jalur yang sangat strategis baik pada masa kini maupun masa yang akan datang terkait wilayah jalur perdagangan Regional maupun Internasional di kawasan

ASEAN melalui kerjasama IMT-GMT dan IMS-GT. Wilayah Provinsi Riau mulai dari 01 0 05'00 “Lintang Selatan sampai 02 0 25'00 “Lintang Utara dan 100 0 00'00 “ hingga 105 0 05'00 “ Bujur Timur dengan batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah Utara : Selat Malaka dan Provinsi Sumatera Barat
- b. Sebelah Selatan : Provinsi Jambi dan Provinsi Sumatera Barat
- c. Sebelah Barat : Provinsi Sumatera Barat
- d. Sebelah Timur : Provinsi Kepulauan Riau dan Selat malaka

Letak wilayah Provinsi Riau membentang dari lereng Bukit Barisan hingga selat Malaka dengan luas wilayah lebih kurang 8.915.016 Ha. Jumlah penduduk Provinsi Riau kurang lebih 6.013.647 jiwa.

3. Visi Misi Kota Pekanbaru

- a. Visi Kota Pekanbaru

Sesuai dengan visi dan misi kota pekanbaru yang tercantum dalam RPJMD Kota Pekanbaru Tahun 2017-2022, Maka Visi Kepala Daerah Kota Pekanbaru Tahun 2017-2022 adalah :

“Terwujudnya Pekanbaru sebagai Smart City Madani (Pekanbaru Smart Madani City)”

- b. Misi Kota Pekanbaru

Dalam rangka pencapaian visi yang telah ditetapkan dengan memperhatikan kondisi dan permasalahan yang ada, tantangan kedepan, serta memperhitungkan peluang yang dimiliki, maka ditetapkan 5 (Lima) Misi

pembangunan jangka menengah daerah kota pekanbaru tahun 2017-2022, sebagai berikut:

- Pertama : Meningkatkan Sumber Daya Manusia (SDM) yang Bertakwa, Mandiri, Tangguh dan Berdaya Saing Tinggi
- Kedua : Mewujudkan Pembangunan Masyarakat Madani Dalam Lingkup Masyarakat Berbudaya Melayu
- Ketiga : Mewujudkan Tata Kelola Kota Cerdas dan Penyediaan Infrastruktur yang baik
- Keempat : Ekonomi Kerakyatan dan Ekonomi Padat Modal, Pada Tiga Sektor Unggulan, yaitu jasa, Perdagangan, dan Industri (olahan dan MICE)
- Kelima : Mewujudkan Lingkungan perkotaan yang layak Huni (*Liveable City*) dan Ramah Lingkungan (*Green City*)

B. Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Dinas Pendapatan Provinsi Riau di Bentuk berdasarkan Surat Gubernur Riau Nomor : KPTS 29/1/1974 Tanggal 1 Januari 1974 Tentang Pembentukan Dinas Pajak dan Pendapatan Provinsi Riau, Kemudian Sejalan dengan Perkembangan Keadaan dan untuk Meningkatkan Penyelenggaraan pungutan daerah serta dalam rangka pelaksanaan pasal 49 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, maka Ditetapkan Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Riau.

Dengan adanya Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 1979 yang disahkan oleh Menteri dalam Negeri Dengan surat Keputusan Nomor : PEM.061.341.24/127 Tanggal 12 April 1980 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Tingkat I Riau dan surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: KUPD 7/7/34-26 Tanggal 31 Maret 1978 dan Pelaksanaan diatur dalam Surat Keputusan Gubernur Tingkat I Riau Nomor : KPTS.286/XI/1980 Tanggal 27 November 1980. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah Dinas yang menjadi aparat pelaksanaan Pemerintah daerah sebagaimana yang telah ditetapkan Dalam Pasal 59 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah.

Untuk lebih mengintensifikasikan dan mengekstensifikasikan sumber-sumber penerimaan PAD, telah dibentuk 19 (sembilan belas) UPT Pendapatan dan 14 (empat belas) UP Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang berkedudukan di masing-masing Kecamatan dan Kabupaten Kota.

Tabel IV.1 : Unit Pelaksana Teknis Pendapatan di Provinsi Riau

| No | UPT | Alamat |
|-----|--|--|
| (1) | (2) | (3) |
| 1 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau | JL. Gajah Mada No. 200 Pekanbaru 28116 |
| 2 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau | JL. Jend Sudirman No.06 Simpang Tiga Pekanbaru 28284 |
| 3 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura Bapenda Provinsi Riau | JL. Sultan Syarif Kasim No.26 Siak Sri Indrapura |
| 4 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Bengkalis Bapenda Provinsi Riau | JL. Antara Bengkalis |
| 5 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Duri Bapenda Provinsi Riau | JL. Desa Harapan No.61 Duri |

| No | UPT | Alamat |
|-----|---|--|
| (1) | (2) | (3) |
| 6 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kota Dumai Bapenda Provinsi Riau | JL. Sultan Syarif Kasim No.260 Dumai |
| 7 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Bangkinang Bapenda Provinsi Riau | JL. Letnan Boyak No.74 Bangkinang |
| 8 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci Bapenda Provinsi Riau | Komplek Bakti Praja Perkantoran PEMDA Pangkalan Kerinci No.2 |
| 9 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan Bapenda Provinsi Riau | JL. Proklamasi Teluk Kuantan |
| 10 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Pasir Pengaraian | JL. Diponegoro KM.2 Pasir Pengaraian |
| 11 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Bagan Siapiapi Bapenda Provinsi Riau | JL. Perwira No.107 A Bagan Siapi-api |
| 12 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu Bapenda Provinsi Riau | JL. Lancang Kuning Bagan Batu |
| 13 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Rengat Bapenda Provinsi Riau | JL. SMA No.73 Rengat |
| 14 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Bapenda Provinsi Riau | JL. Pendidikan No.9 Tembilahan |
| 15 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Selat Panjang Bapenda Provinsi Riau | JL. Merdeka Selat Panjang |
| 16 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kubang Bapenda Provinsi Riau | JL. Raya Teratak Buluh Kubang |
| 17 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Perawang Bapenda Provinsi Riau | JL. Raya KM.7 Perawang |
| 18 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Panam Bapenda Provinsi Riau | JL. SM Yamin Arengka II Pekanbaru |
| 19 | UPT Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Tapung Bapenda Provinsi Riau | JL. Raya Bangkinang Petapahan |

Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Tabel IV.2: Unit Pelayanan Pendapatan di Provinsi Riau

| No | Unit Pelayanan | Alamat |
|-----|--|---|
| (1) | (2) | (3) |
| 1 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Rumbai Bapenda Provinsi Riau | JL. Yos Sudarso No.339 Rumbai |
| 2 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Ujung Tanjung Bapenda Provinsi Riau | JL. Lintas Timur Sumut KM 167 Ujung Tanjung |
| 3 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Air Molek Bapenda Provinsi Riau | JL. Sudirman Air Molek |

| No | Unit Pelayanan | Alamat |
|-----|---|--|
| (1) | (2) | (3) |
| 4 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Ujung Batu Bapenda Provinsi Riau | JL. Jendral Sudirman No.40 D Ujung Batu 28454 |
| 5 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kota Baru Kec. Karitang Bapenda Provinsi Riau | JL. Kelapa Gading, Kota Baru |
| 6 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kec. Pangkalan Kuras Dinas Bapenda Provinsi Riau | JL. Lintas Timur (Pekanbaru-Sorek) KM.111 Sorek |
| 7 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kec. Kandis Bapenda Provinsi Riau | JL. Raya Pekanbaru – Duri KM.73 Kandis Desa Belutu |
| 8 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Singingi Hilir Bapenda Provinsi Riau | JL. Jendral Sudirman Koto Batu |
| 9 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kuantan Mudik Bapenda Provinsi Riau | JL. Jendral Sudirman Lubuk Jambi |
| 10 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Tambusai Bapenda Provinsi Riau | JL. Tuanku Tambusai Dalu-dalu 28458 |
| 11 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kepenuhan Bapenda Provinsi Riau | JL. Jendral Sudirman Kota Tengah 28459 |
| 12 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kateman Bapenda Provinsi Riau | JL. Gajah Mada No.84 Sei Guntung |
| 13 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Kampar Kiri Bapenda Provinsi Riau | JL. Raya Simalinyang KM.46 No.2A 28471 |
| 14 | UP Pendapatan Pengelolaan Pendapatan Samsat Kelilig Bapenda Provinsi Riau | Pekanbaru |

Sumber: Badan Daerah Provinsi Riau Pendapatan

C. Visi dan Misi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

1. Visi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah “Terwujudnya Pendapatan Asli Daerah Sebagai Pendukung Utama Kelancaran Roda Penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Riau Secara Professional”.
2. Misi Badan pendapatan daerah Provinsi Riau
Untuk Mewujudkan dan merealisasikan visi yang telah disepakati, maka ditetapkan misi Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang terdiri dari tiga misi utama, antara lain :

- 1) Meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan asli daerah secara optimal.
- 2) Menyelenggarakan dan meningkatkan pelayanan publik secara profesional.
- 3) Memperoleh dana perimbangan secara adil sesuai dengan potensi yang dimiliki.

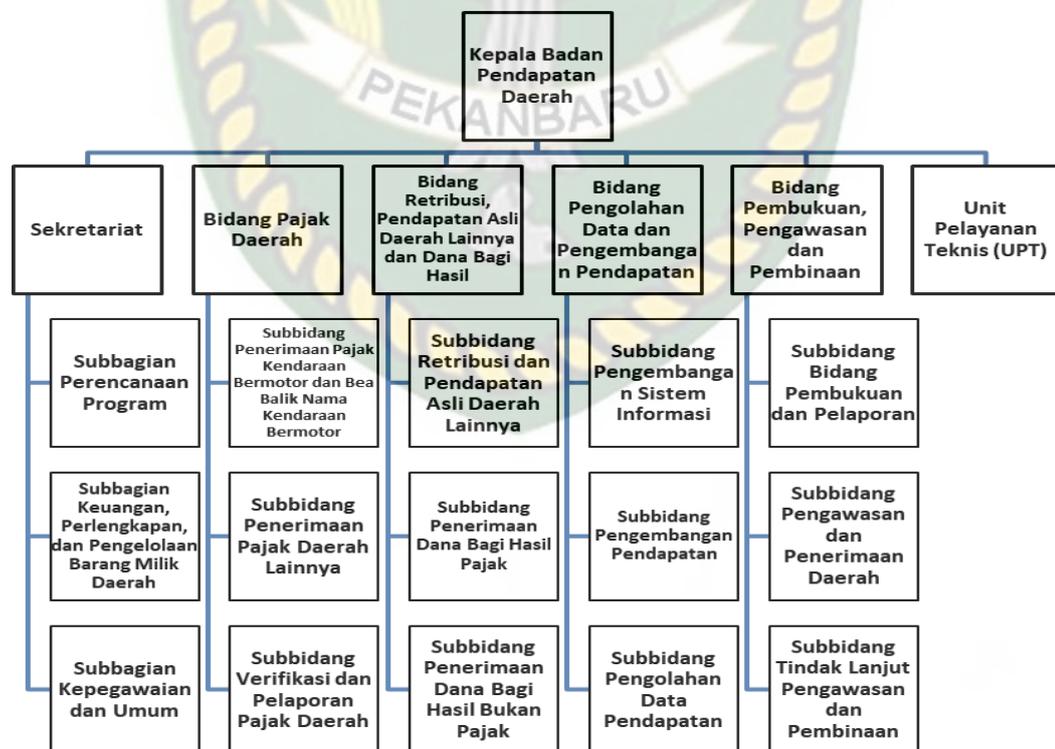
Struktur Organisasi dan Tata Kerja (SOTK) Dinas Pendapatan Provinsi Riau, berdasarkan Peraturan Gubernur Riau No; 45 Tahun 2009 Tentang Uraian Dinas Pendapatan Provinsi Riau, memiliki Tugas Pokok Melaksanakan urusan Pemerintah Daerah Berdasarkan asas otonomi Daerah dan tugas pembentukan bidang pendapatan serta dapat ditugaskan untuk melaksanakan, menyelenggarakan wewenang yang dilimpahkan oleh pemerintah kepada gubernur selaku wakil Pemerintah dalam rangka dekonsentrasi.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau berfungsi sebagai berikut:

- 1) Merumuskan kebijaksanaan pemerintah daerah dibidang pendapatan daerah, mengkoordinasikan, memadupadankan, menyelaraskan dan menyasikan, kebijakan dan kegiatan dibidang pendapatan daerah.
- 2) Menyusun dan melaksanakan rencana kerja dan program pembangunan di bidang pendapatan daerah.
- 3) Menyusun konsep rencana Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (RAPBD) di bidang pendapatan daerah.

- 4) Mengatur relokasi Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang terkonsentrasi pada Kabupaten/Kota tertentu untuk keseimbangan penyelenggaraan pembangunan guna meningkatkan kesejahteraan masyarakat.
- 5) Menetapkan target pendapatan daerah dan melaksanakan upaya pencapaian target yang telah ditetapkan.
- 6) Intensifikasi dan eksensifikasi pendapatan daerah.
- 7) Memberikan pelayanan umum dan pelayanan teknis di bidang pendapatan daerah.
- 8) Melaksanakan pelatihan dan bimbingan teknis di bidang pendapatan daerah.
- 9) Melaksanakan tugas tugas lain yang diberikan oleh Gubernur Riau.

Gambar IV.I Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

BAB V

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Identitas Responden

Sebelum dibahas penelitian ini lebih jauh dalam mengetahui Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau), maka terlebih dahulu perlu kiranya untuk dibahas mengenai identitas para responden dengan rincian sebagai berikut.

1. Jenis Kelamin Responden

Analisis pertama dilakukan terhadap data jenis kelamin responden dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel V.1 berikut ini.

Tabel V.1: Distribusi Jenis Kelamin Responden

| No. | Jenis Kelamin | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|--------|---------------|-------------------|----------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) |
| 1 | Laki-laki | 20 | 54% |
| 2 | Perempuan | 17 | 46% |
| Jumlah | | 37 | 100% |

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa jenis kelamin responden sebagian besar adalah laki-laki, dengan jumlah 20 orang (54%) sedangkan sisanya responden perempuan dengan jumlah 17 orang (46%). Mengingat jumlah tersebut tidak terlalu jauh secara keseluruhan, artinya tingkat kesadaran responden laki-laki maupun responden perempuan sudah optimal dalam hal kepatuhan terhadap pajak kendaraan bermotornya.

Mayoritas responden laki-laki juga dipengaruhi jumlah seluruh pegawai yang diteliti dalam penelitian ini berjenis kelamin laki-laki.

2. Usia Responden

Analisis kedua dilakukan terhadap data usia responden dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel V.2 berikut ini.

Tabel V.2: Distribusi Usia Responden

| No. | Usia (tahun) | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|--------|--------------|-------------------|----------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) |
| 1 | 20 – 25 | 3 | 8% |
| 2 | 26 – 30 | 7 | 19% |
| 3 | 31 – 35 | 5 | 14% |
| 4 | 36 – 40 | 10 | 27% |
| 5 | 41 – 45 | 5 | 14% |
| 6 | ≥ 46 | 7 | 19% |
| Jumlah | | 37 | 100% |

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar responden berusia 36 – 40 tahun dengan jumlah 10 orang (27%). Sedangkan sisanya berusia 20 – 25 tahun dengan jumlah 3 orang (8%), berusia 26 – 30 tahun dengan jumlah 7 orang (19%), berusia 31 – 35 tahun dengan jumlah 5 orang (14%), berusia 41 – 45 tahun dengan jumlah 5 orang (14%), dan berusia ≥ 46 tahun dengan jumlah 7 orang (19%).

3. Pendidikan Responden

Analisis ketiga dilakukan terhadap data pendidikan responden dan hasil analisisnya dapat dilihat pada tabel V.3 berikut ini.

Tabel V.3: Distribusi Pendidikan Responden

| No. | Pendidikan | Frekuensi (Orang) | Persentase (%) |
|-----|------------|-------------------|----------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) |
| 1 | SMA | 11 | 30% |
| 2 | Diploma | 5 | 14% |
| 3 | Sarjana | 20 | 54% |
| 4 | Magister | 1 | 3% |
| | Jumlah | 37 | 100% |

Sumber : Data Olahan, 2021

Dari tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa tingkat pendidikan responden yang terbanyak adalah tamatan Sarjana dengan jumlah 20 orang (54%). Sedangkan sisanya adalah tamatan SMA dengan jumlah 11 orang (30%), tamatan Diploma dengan jumlah 5 orang (14%), dan tamatan Magister dengan jumlah 1 orang (3%). Karena pendidikan terendah responden dalam penelitian ini adalah SMA hal ini berarti tingkat pendidikan responden di Kota Pekanbaru sudah meningkat cukup meningkat jika ditinjau dari segi pendidikannya.

B. Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)

E-Samsat merupakan salah satu inovasi yang diambil oleh pemerintah provinsi riau atas kerja sama yang dilakukan oleh pemerintah provinsi riau, Polda Riau dan Jasarahrja Cabang Riau serta Bank Riau Kepri berupa layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim pembina Samsat Riau berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor. SWDKLLJ, dan PNPB pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile.

Aplikasi ini diresmikan pada hari Kamis, tanggal 31 Mei 2018 oleh Plt Gubernur Riau, Kapolda Riau, Direktur Utama Bank Riau Kepri di Menara Dang Merdu Bank Riau Kepri. Program e-Samsat yang dimiliki oleh bank berlogo tiga layar terkembang ini terintegrasi secara online untuk seluruh wilayah Riau. Program ini diharapkan dapat mengurangi rumitnya birokrasi, dalam hal pembayaran pajak. Dengan aplikasi ini pelayanan pembayaran pajak oleh masyarakat semakin mudah, cepat dan praktis.

Pemberlakuan lingkup pelayanan e-Samsat Riau yang dapat diakses oleh seluruh samsat pada wilayah Provinsi Riau. Sistem pelayanan ini hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNBPN pengesahan STNK. Layanan e-samsat ini bertujuan untuk lebih mendekatkan sehingga mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya layanan ini pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor berpelat cukup melalui ATM Bank Riau Kepri. Dengan diberlakukannya layanan e-samsat ini diharapkan dapat membantu pemerintah meningkatkan pendapatan Asli Daerah (PAD).

Pada sub bab ini akan dijabarkan hasil penelitian tentang efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berdasarkan hasil penyebaran angket berjumlah total 10 item yang disebarikan kepada total 15 orang masyarakat yang membayar secara offline, 15 orang yang membayar secara online, dan 7 orang pegawai didapatkan hasilnya sebagai berikut.

1. Input

Input adalah segala sesuatu yang masuk ke dalam sistem (Sedarmayanti, 2009:23). *Input* dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu

yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. *Input* yang ada dapat dilihat dari fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang server, material (bahan baku) berupa data-data yang diperlukan yang nantinya akan diolah menjadi sebuah informasi. Peralatan dinilai sangat penting karena untuk memenuhi kebutuhan instansi terutama dalam memberikan informasi pelayanan melalui *website* atau aplikasi diperlukan peralatan yang mendukung seperti seperangkat peralatan komputer dan sumber daya manusia sebagai penggerak dan pelaksana dalam memberikan informasi pelayanan perijinan melalui *website*.

Input dalam efektivitas aplikasi E-Samsat ini terbagi menjadi tiga sub indikator yaitu perencanaan, sumberdaya, dan sarana atau teknologi. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.4: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Input

| Sub Indikator | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
|------------------|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| | Efektif | Cukup Efektif | Kurang Efektif | |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Perencanaan | 33 (89%) | 4 (11%) | 0 (0%) | 37 (100%) |
| Sumberdaya | 16 (43%) | 21 (57%) | 0 (0%) | 37 (100%) |
| Sarana/teknologi | 31 (84%) | 6 (16%) | 0 (0%) | 37 (100%) |
| Jumlah | 80 | 31 | 0 | 111 |
| Rata-rata | 27 | 10 | 0 | 37 |
| Persentase | (72%) | (28%) | (0%) | (100%) |
| Kategori | Efektif | | | |

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada perencanaan atas aplikasi E-Samsat ini paling banyak 33 orang (89%) menjawab efektif karena perencanaan atas e-Samsat ini telah mengikuti perkembangan zaman dan teknologi, 4 orang (11%) menjawab cukup efektif, dan tidak ada satupun yang menjawab kurang efektif. Selanjutnya pada sumberdaya yang mengelola aplikasi E-Samsat ini paling banyak 21 orang (57%) menjawab cukup efektif karena sumberdaya manusia yang ada dinilai belum memiliki kapasitas dalam mengelola aplikasi ini secara aktual, sebanyak 16 orang (43%) menjawab efektif, dan tidak ada satupun yang menjawab kurang efektif. Selanjutnya pada sarana/teknologi atas aplikasi E-Samsat ini paling banyak 31 orang (84%) menjawab efektif karena sarana dan teknologi yang digunakan sudah memenuhi seperti komputer jaringan dan alat pembantu lainnya, 6 orang (16%) menjawab cukup efektif, dan tidak ada satupun yang menjawab kurang efektif.

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa input dari aplikasi E-Samsat memperoleh persentase terbesar 72% terletak pada interval 67%-100% sehingga tergolong “Efektif” jika ditinjau secara keseluruhan.

Gambar V.1: Dokumentasi terhadap Input Pelayanan E-Samsat



Sumber: <http://bapenda.pekanbaru.go.id/>

Berdasarkan gambar di atas, tampak bahwa adanya upaya yang dilakukan Bapenda Kota Pekanbaru untuk meningkatkan penggunaan layanan E-Samsat dengan cara membuat pengumuman terkait program penghapusan sanksi administrasi (denda) di Kota Pekanbaru untuk suatu periode tertentu.

a. Perencanaan

Perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan tindakan masa depan yang tepat, melalui urutan pilihan, dengan memperhitungkan sumberdaya yang tersedia sehingga menjadi suatu proses penyusunan tahapan-tahapan kegiatan guna pemanfaatan dan pengalokasian sumberdaya yang tersedia dalam jangka waktu tertentu untuk menyusun aplikasi E-Samsat. Dengan diberlakukannya layanan e-samsat ini diharapkan dapat

membantu pemerintah meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan meningkatkan pendapatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Perencanaan atas aplikasi E-Samsat ini sebanyak 33 orang (89%) menjawab efektif, 4 orang (11%) menjawab cukup efektif, dan tidak ada satupun yang menjawab kurang efektif sehingga dikategorikan efektif. Hal ini berarti respon masyarakat dengan adanya E-Samsat ini cukup antusias mengingat adanya aplikasi ini bisa memperpendek jalur prosedural pelayanan tanpa harus antri seperti pelayanan konvensional.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Freddy, ST selaku salah satu pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Iya perencanaan E-Samsat ini memang salah satu inovasi oleh pemerintah agar pelayanan pembayaran pajak ini semakin mudah. Sistem pelayanan ini hanya melayani mpembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNPB pengesahan STNK. Kalau untuk ganti plat nomor tentu harus dilakukan konvensional”

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban masyarakat yang mengurus secara online sebagai berikut:

“Saya sangat mendukung adanya aplikasi ini, karna zaman sekarang serba canggih. Tentu pelayanan juga harus ditingkatkan, semakin banyak masyarakat yang harusnya terbantu dengan adanya aplikasi ini bisa cek pajak, bayar langsung.”

Hasil observasi pada salah satu dokumen Keputusan Pembina Samsat Provinsi Riau Tentang Pelaksanaan Samsat Online Se-Provinsi Riau Nomor Kpts.28/II/2016 memang menunjukkan bahwa E-Samsat ini telah direncanakan dan sudah diluncurkan sejak tahun 2016 lalu, artinya hingga tahun 2021 ini aplikasi ini masih ada dan tetap dimanfaatkan oleh

masyarakat sehingga perencanaan E-Samsat ini dinilai tepat sasaran dalam mewujudkan E-Government dan selaras dengan perkembangan teknologi zaman.

b. Sumberdaya

Sumber daya merupakan peran penting dalam keberhasilan atau ketidakberhasilan suatu implementasi produk kebijakan. Adapun hal ini meliputi pandangan dan juga perintah yang diimplementasikan serta diteruskan secara cermat jelas seiring waktu dalam pelaksanaan implementasi berjalan tetapi tidak sebagaimana yang diharapkan. Selanjutnya pada sumberdaya yang mengelola aplikasi E-Samsat ini sebanyak 16 orang (43%) menjawab efektif, 21 orang (57%) menjawab cukup efektif, dan tidak ada satupun yang menjawab kurang efektif sehingga dikategorikan cukup efektif. Hal ini berarti respon masyarakat atas sumberdaya yang terhubung dalam pengelolaan aplikasi E-Samsat ini masih belum sesuai harapan.

Hal ini sejalan dengan hasil penelitian yang dilakukan oleh Fadrijin (2019) yang menyimpulkan bahwa pada awal penerapan kebijakan aplikasi atau website pemerintah tidak semuanya berjalan dengan lancar ada beberapa masalah yang dihadapi seperti sumberdaya manusia yang tidak bisa menggunakan teknologi berbasis elektronik karena kapasitas yang dimiliki terbatas dan non manusia seperti kurangnya fasilitas komputer dan jaringan internet.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Syamrizal Angga Agusta, S.Kom selaku salah satu pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Memang untuk sumberdaya kita sudah didukung oleh tenaga sarjana komunikasi dua orang, bahkan pak kharisma sudah magister. Tapi yang menguasai bidang IT ini memang belum optimal karna aplikasi ini terhubung dengan server, sementara itu untuk informasi alur pelayanan sudah ada di E-Samsat”

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban masyarakat yang mengurus secara offline sebagai berikut:

“Kalau di kantor ni kita cuman perlu ngantri aja, bawa KTP, bawa STNK dan pembayaran tunggu aja sabar-sabar kalau ngantri selesai. Daripada online kalau untuk yang udah tua-tua kayak saya ni susah mengerti aplikasi itu. Petugas disini kurang ligat kalau saya lihat cara kerjanya lama.”

Menarik kesimpulan dari hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui **bahwa** dalam penerapan E-Samsat ini belum didukung dengan sumberdaya yang optimal ditinjau dari kualifikasi pendidikan sudah mumpuni namun untuk kompetensi bidang teknis hal IT masih belum dapat memenuhi harapan masyarakat.

Inovasi di bidang pelayanan publik menurut Putra (2019:52) merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaiki yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Dengan demikian inovasi dalam

pelayanan publik tidak mengharuskan suatu penemuan baru, namun dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan pada inovasi yang ada. Kreatif dan inovasi adalah suatu kemampuan untuk memindahkan sumber daya yang kurang produktif menjadi sumberdaya yang produktif sehingga memberikan nilai ekonomis.

c. Sarana/teknologi

Peralatan dan perlengkapan kantor berupa sarana dan prasarana yang memadai secara kualitas maupun kuantitas, diperlukan sebagai pendukung bagi kelancaran pelaksanaan tugas pokok dan fungsi, sarana dan prasarana itu meliputi bangunan gedung kantor, mebel, alat komunikasi, alat transportasi, komputer, jaringan dan lain-lain. Selanjutnya pada sarana/teknologi atas aplikasi E-Samsat ini sebanyak 31 orang (84%) menjawab efektif, 6 orang (16%) menjawab cukup efektif, dan tidak ada satupun yang menjawab kurang efektif. Hal ini berarti respon masyarakat atas sarana dan teknologi yang terhubung dalam pengelolaan aplikasi E-Samsat ini sudah optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Jhoni Roberto Saragih, ST selaku salah satu pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Server memang sering bermasalah karena keterbatasan alat kita juga, bagusnya memang kita sewa server kominfo jadi biar gak ada masalah lagi, cuman sekarang ada isu juga e-samsat mau dibuat nasional jadi pembayaran jauh lebih fleksibel.”

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban Kepala Seksi Pengolahan Data dan informasi sebagai berikut:

“pasti iya masalah di server pasti, apalagi kita kan terintegrasi sama dua server, satu bank riau kepri, dua samsat ini sendiri, karena biasanya kalau aplikasi kayak gini jumlah pengguna yang ada tidak bisa ditampung kalau makai server biasa.”

Menarik kesimpulan dari hasil wawancara di atas, maka dapat diketahui bahwa sarana dan teknologi yang menjadi input atas aplikasi E-Samsat ini sudah sesuai dengan era reformasi digital, dimana saat ini hampir di seluruh daerah sudah menerapkan *E-Government* pelayanan berbasis digital. Sesuai pendapat Rahayu, Juwono dan Rahmayanti (2020:237) *E-government* secara umum dapat digambarkan penerapan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk meningkatkan kinerja dari fungsi dan layanan pemerintah yang sebelumnya masih tradisional seperti penggunaan kertas kerja dan sistem manual lainnya. Tujuan dari *e-government* ialah penyampaian layanan pemerintah kepada masyarakat dengan lebih efektif. Umumnya semakin banyak layanan online yang tersedia dan semakin luas penggunaan layanan tersebut, maka akan semakin besar dampaknya terhadap *e-government*. Dengan demikian *e-government* membutuhkan *critical mass* dari *e-citizen* dan *e-businesses* untuk menghasilkan dampak berkelanjutan melebihi transparansi dan efisiensi internal pemerintah.

2. Proses Produksi

Proses merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya (Sedarmayanti, 2009:25). Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses produksi menggambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh terhadap hasil. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dengan memberikan proses layanan dan masyarakat yang mengunjungi website atau menggunakan aplikasi.

Proses produksi dalam aplikasi E-Samsat ini terbagi menjadi dua sub indikator yaitu proses layanan dan isi aplikasi tersebut. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.5: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Proses Produksi

| Sub Indikator | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
|----------------|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| | Efektif | Cukup Efektif | Kurang Efektif | |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Proses layanan | 12 (32%) | 21 (57%) | 4 (11%) | 37 (100%) |
| Aplikasi | 8 (22%) | 19 (51%) | 10 (27%) | 37 (100%) |
| Jumlah | 20 | 40 | 14 | 74 |
| Rata-rata | 10 | 20 | 7 | 37 |
| Persentase | (27%) | (54%) | (19%) | (100%) |
| Kategori | Cukup efektif | | | |

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pada proses pelayanan atas aplikasi E-Samsat ini paling banyak 21 orang (57%) menjawab cukup efektif karena pelayanan ini terbukti masih memiliki banyak masalah dan terkadang sulit untuk diakses, sebanyak 12 orang (32%) menjawab efektif, dan 4 orang (11%) menjawab kurang efektif. Selanjutnya pada aplikasi E-Samsat ini paling banyak 19 orang (51%) menjawab cukup efektif karena aplikasi ini mendapatkan rating playstore yang sangat rendah dari sisi penggunaannya, sebanyak 8 orang (22%) menjawab efektif, dan 10 orang (27%) menjawab kurang efektif.

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa proses produksi dari aplikasi E-Samsat memperoleh persentase terbesar 54% terletak pada interval 34%-66% sehingga tergolong “Cukup Efektif” jika ditinjau secara keseluruhan.

a. Proses pelayanan

Hasil observasi pada aplikasi E-Samsat adapun proses pelayanan melalui layanan aplikasi ini untuk pengesahan STNK tahunan yaitu;

Pendaftaran via aplikasi E-Samsat

- 1) Klik menu daftar.
- 2) Tampil layar *term & condition* (syarat dan kondisi)
- 3) Klik pilihan setuju.
- 4) Tampil layar menu daftar dengan beberapa kolom yang akan diisi.

5) Masukkan NRKB (Normor Registrasi Kendaraan Bermotor) pada kolom NRKB (no.registrasi) yang terdapat 3 kolom pengisian.

NRKB merupakan nomor polisi pada plat kendaraan.

- Kolom 1 untuk kode wilayah, contoh : BM
- Kolom 2 untuk angka, contoh : 1234
- Kolom 3 untuk seri, contoh : AA

Secara lengkap format pencarian menjadi “BM 1234 AA”

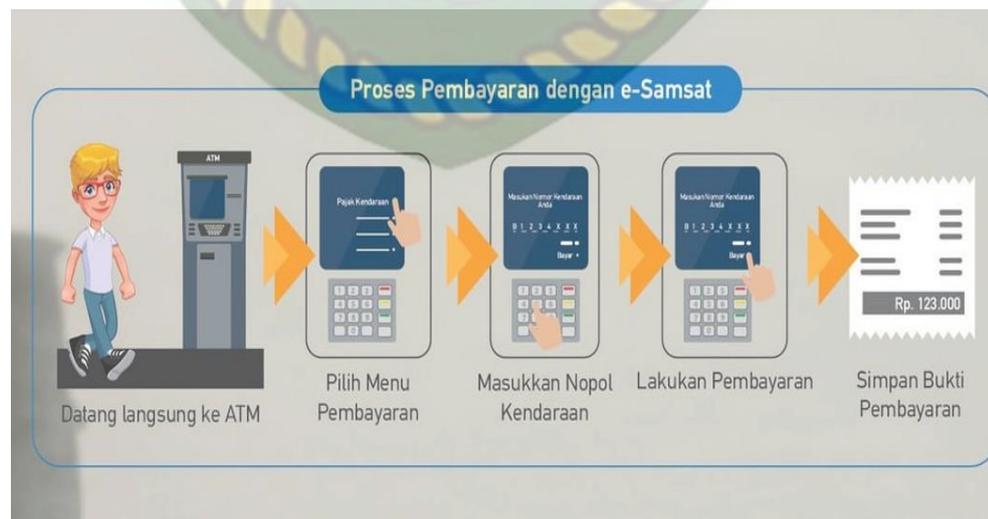
- 6) Masukkan NIK (nomor KTP) pada kolom NIK (No.KTP)
- 7) Masukkan 5 digit terakhir pada kolom No.Rangka (5 digit terakhir)
- 8) Masukkan nomor kontak pada kolom kontak (no. ponsel)
- 9) Masukkan e-mail pada kolom e-mail.
- 10) Kolom yang memiliki tanda bintang (*) wajib untuk diisi
- 11) Klik tombol lanjutkan untuk proses pengecekan data.
- 12) Jika tidak ditemukan, maka akan keluar pesan pemberitahuan
- 13) Jika ditemukan, maka tampil layar info data kendaraan, biaya pembayaran, dan kode billing
- 14) Kode billing hanya berlaku selama 2 jam dari proses pendaftaran.
- 15) Klik tombol setuju untuk proses penetapan pembayaran pajak kendaraan.
- 16) Tampil layar menu info dan kode billing yang akan digunakan untuk pembayaran.
- 17) Klik tombol kembali atau tombol return pada perangkat telepon untuk menutup menu.

Pembayaran di ATM Bank Riau Kepri

Cara pembayaran melalui ATM Bank Kepri. Adapun langkah-langkahnya adalah;

- 1) Masukkan kartu ATM beserta PIN ATM
- 2) Pilih transaksi lainnya
- 3) Pilih menu pembayaran/pembelian
- 4) Pilih menu E-Samsat
- 5) Masukkan kode bayar/ kode billing (contoh :2500030002000184)
- 6) Pilih jenis rekening yang digunakan (tabungan atau giro)
- 7) Setelah tagihan muncul dan sesuai, lanjutkan ke pembayaran dengan menekan tombol ya.
- 8) Transaksi berhasil
- 9) Selanjutnya nasabah dapat membawa bukti pembayaran ke kantor Samsat terdekat untk pengesahan STNK.

Gambar V.2: Mekanisme PKB melalui ATM



Di kantor Samsat

Wajib pajak datang ke sentra layanan kantor bersama samsat masing-masing wilayah hukum asal dalam rentang waktu h+2 hari kerja (informasi ini ada di struk) setelah melakukan pembayaran untuk melakukan proses pengesahan STNK ataupun penukaran struk TBPKP/SKPD asli dengan menunjukkan:

- 1) KTP Asli
- 2) Surat kuasa (bila diwakilkan)
- 3) STNK asli
- 4) SKPD terakhir asli, dan/atau
- 5) Bukti pembayaran.

Proses pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Pada bidang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik yaitu setiap institusi penyelenggara Negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas

melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik (Sinambela, 2016:13). Proses pelayanan pembayaran pajak konvensional maupun via aplikasi E-Samsat ini sebanyak 12 orang (32%) menjawab efektif, 21 orang (57%) menjawab cukup efektif, dan 4 orang (11%) menjawab kurang efektif. Hal ini berarti respon masyarakat dengan pelayanan pembayaran pajak melalui E-Samsat ini masih belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Alvin Novryan selaku salah satu pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Untuk pelayanan E-Samsat memang saat ini terbatas hanya melalui ATM Bank Riau Kepri saja, itupun harus ada struk dari ATM. jadi untuk masyarakat yang pakai rekening lain tidak bisa.”

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban masyarakat yang mengurus secara offline sebagai berikut:

“Bayarnya cuma bisa pakai via ATM Bank Riau Kepri, nah yang makai BCA, BRI, gimana? Sementara struk yang diterima cuman struk bank Riau Kepri, jadi untuk bayar susah, daripada online gitu mending offline aja. Dulu saya udah pernah nyoba kebetulan ada ATM Bank Riau Kepri, tapi udah dicoba juga susah malah gak bisa.”

Hasil observasi pada salah satu dokumen mekanisme dan prosedur pelayanan e-Samsat Riau memang menyebutkan di poin 3 menyebutkan bahwa masyarakat atau wajib pajak melakukan pembayaran di ATM Bank Riau Kepri dan mendapatkan struk atau bukti pembayaran. Bukti bayar yang sudah diterima Wajib Pajak dibawa ke kantor Samsat terdekat untuk pengesahan STNK.

b. Aplikasi

Aplikasi adalah perangkat lunak yang menggabungkan beberapa fitur tertentu dengan cara yang dapat diakses oleh pengguna. Aplikasi telah menjadikan iklan seluler sebagai industri yang berharga dalam skala global. Disamping itu, aplikasi seluler juga penting karena keserbagunaannya yang bisa membantu banyak kemudahan dalam kehidupan masyarakat (Rahayu, Juwono dan Rahmayanti, 2020:241). Pada aplikasi E-Samsat ini sebanyak 8 orang (22%) menjawab efektif, 19 orang (51%) menjawab cukup efektif, dan 10 orang (27%) menjawab kurang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Miqdad Marzuki selaku salah satu pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Aplikasi ini secara garis besar terdiri dari 6 modul atau menu. Pertama pendaftaran, info proses dari pengajuan, cek E-TBPKP, info pajak, layanan pengaduan, dan panduan aplikasi ini”

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban masyarakat yang mengurus secara offline sebagai berikut:

“Untuk aplikasinya memang bagus, mudah diklik tidak ribet. Tapi aplikasi itu kadang error, susah dibuka dan sering nutup sendiri”

Berdasarkan observasi terkait aplikasi E-Samsat diperoleh gambar tampilan untuk smartphone sebagai berikut:

Gambar V.3: Aplikasi E-Samsat Riau



Sumber: Google Playstore, 2021

E-Samsat Riau adalah layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Riau berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ, dan PNPB Pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile. Daerah administrasi/hukum pemberlakuan lingkup pelayanan e-Samsat Riau yang dapat diakses oleh seluruh Samsat pada wilayah Provinsi Riau. Sistem pelayanan e-Samsat Riau ini hanya melayani Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan SWDKLLJ dan PNPB Pengesahan STNK. Aplikasi ini terhitung sejak Oktober 2021, terakhir diupdate 29 Juni 2021 versi 3.1 dengan penambahan fitur force flagging dan telah diinstal lebih dari 50.000 pengguna di Provinsi Riau akan tetapi hal ini dirasakan masih belum bisa memenuhi harapan masyarakat mengingat aplikasi ini masih sering bermasalah.

3. Output

Menurut Sedarmayanti (2009:28) hasil (*output*) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi berdasarkan anggaran yang sudah dikeluarkan. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.

Output dalam aplikasi E-Samsat ini terbagi menjadi dua sub indikator yaitu capaian hasil efektifitas pada layanan e-samsat dan juga anggaran yang dikeluarkan atau dicapai. Berdasarkan hasil jawaban kuesioner menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.6: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Output

| Sub Indikator | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
|---|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| | Efektif | Cukup Efektif | Kurang Efektif | |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Capaian hasil efektifitas pada layanan e-samsat | 16 (43%) | 20 (54%) | 1 (3%) | 37 (100%) |
| Anggaran yang dikeluarkan atau dicapai | 17 (46%) | 18 (49%) | 2 (5%) | 37 (100%) |
| Jumlah | 33 | 38 | 3 | 74 |
| Rata-rata | 17 | 19 | 2 | 37 |
| Persentase | (45%) | (51%) | (4%) | (100%) |
| Kategori | Cukup efektif | | | |

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa capaian hasil efektifitas pada layanan e-samsat paling banyak 20 orang (54%) menjawab cukup efektif karena hasil dari layanan ini dinilai belum memenuhi harapan masyarakat agar seperti keterbatasan layanan perbankan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor, sebanyak 16 orang (43%) menjawab efektif, dan 1 orang (3%) menjawab kurang efektif. Selanjutnya pada anggaran yang dikeluarkan atau dicapai ini paling banyak 18 orang (49%) menjawab cukup efektif karena anggaran untuk aplikasi ini terbatas sehingga sulit untuk mengupdate aplikasi ini demi menyempurnakan masalah yang ada, sebanyak 17 orang (46%) menjawab efektif, dan 2 orang (5%) menjawab kurang efektif.

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa output dari aplikasi E-Samsat memperoleh persentase terbesar 51% terletak pada interval 34%-66% sehingga tergolong “Cukup Efektif” jika ditinjau secara keseluruhan.

Gambar V.4: Dokumentasi Realisasi Penerimaan Pendapatan Kendaraan Bermotor (PKB) Secara Konvensional 2019-2020

| Tahun | Roda-2 | | Roda-4 | | Alat Berat | |
|-------|---------|----------------|---------|----------------|------------|------------|
| | Unit | Rp | Unit | Rp | Unit | Rp |
| 2019 | 139.469 | 32.283.463.135 | 112.757 | 313.082.939.31 | 678 | 908.336.01 |
| | | | | 2 | | 7 |
| 2020 | 131.580 | 31.260.948.501 | 113.498 | 318.645.830.37 | 671 | 902.483.38 |
| | | | | 0 | | 2 |

Sumber: Bapenda Kota Pekanbaru UPT Simpang Tiga, 2021

Berdasarkan gambar di atas, tampak bahwa pelayanan secara konvensional justru memiliki realisasi mencapai Rp.32.260.948.501 untuk kendaraan roda 2, Rp.318.645.830.370 untuk kendaraan roda 4, dan Rp.902.483.382 untuk kendaraan alat berat. Hal ini tentu masih berbanding jauh dengan capaian realisasi yang menggunakan aplikasi E-Samsat.

a. Capaian hasil efektifitas pada layanan e-samsat

Capaian hasil dalam pelayanan publik sangatlah penting. Komponen standar pelayanan publik ini didesain untuk memberikan akses informasi seluas-luasnya kepada publik sehingga masyarakat dimudahkan menjangkau pelayanan dasar yang mengarah kepada kesejahteraan masyarakat. Di samping itu, dengan terpenuhinya standar pelayanan tersebut, dapat meminimalisir tindakan-tindakan maladminsitrasi seperti pungutan liar, penyimpangan prosedur, penudaan berlarut dan sebagainya yang merupakan celah terjadinya tindakan korupsi (Sinambela, 2016:13). Capaian hasil efektifitas pada layanan e-samsat sebanyak 16 orang (43%) menjawab efektif, 20 orang (54%) menjawab cukup efektif, dan 1 orang (3%) menjawab kurang efektif. Hal ini berarti respon masyarakat atas efektifitas layanan e-samsat ini masih belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan masyarakat yang mengurus secara offline diperoleh informasi sebagai berikut:

“saya sudah coba online, tapi malah ribet. Aplikasi tidak berfungsi untuk membayar pajak. Dicoba tanggal 14 juli kemarin padahal. Pas transfer pakai atm bank riau nggak bisa terkirim. Kata petugas bank riau perbarui kartu atm. Lalu udah diganti kartu yang platinum. Gak bisa juga masuk ke samsatnya. Sudah buat pengaduan, 24 jam gak ada respon.”

Menarik kesimpulan di atas, diketahui capaian hasil efektifitas pada layanan e-samsat masih belum memenuhi harapan. Hal ini disebabkan berbagai permasalahan seperti aplikasi yang sering force close (menutup tiba-tiba), salah satu server yang down, dan keterbatasan metode transaksi pembayaran yang hanya bisa menggunakan bank riau kepri saja.

Gambar V.5: Dokumentasi Realisasi Penerimaan Pendapatan Kendaraan Bermotor (PKB) melalui E-Samsat 2019-2020

| Tahun | Unit | Rp |
|-------|-------|---------------|
| 2019 | 2.640 | 1,579,771,070 |
| 2020 | 2.705 | 1.674.399.540 |

Sumber: Bapenda Kota Pekanbaru UPT Simpang Tiga, 2021

Berdasarkan gambar di atas, tampak bahwa capaian efektivitas pelayanan E-Samsat masih belum memenuhi harapan, mengingat masih banyak masyarakat yang lebih nyaman dengan pembayaran secara konvensional yang dinilai justru jauh lebih mudah. Hal ini berarti aplikasi E-Samsat ini dinilai masih belum efektif dalam meningkatkan layanan pembayara pajak pengguna kendaraan bermotor di Kota Pekanbaru.

b. Anggaran yang dikeluarkan atau dicapai

Anggaran adalah rencana keuangan untuk masa depan mengenai pendapatan dan biaya bisnis. Namun, sebenarnya anggaran lebih dari sekadar angka keuangan. Kontrol anggaran adalah proses dimana kontrol keuangan dilakukan dalam sebuah organisasi. Anggaran untuk pendapatan dan pengeluaran disiapkan terlebih dahulu dan kemudian dibandingkan

dengan kinerja aktual untuk menetapkan varians apa pun. Jadi anggaran adalah rencana kuantitatif untuk memperoleh dan menggunakan sumber daya selama periode tertentu. Anggaran yang dikeluarkan atau dicapai e-samsat riau ini sebanyak 17 orang (46%) menjawab efektif, 18 orang (49%) menjawab cukup efektif, dan 2 orang (5%) menjawab kurang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aldhiansyah W. Pramudia S.Kom pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Harusnya kita kerjasama dengan pihak ketiga, meskipun dalam hal ini jasa raharja selaku validator untuk pengurusan pajak ini, sulit untuk mengelola aplikasi ini kalau internal. Sementara di daerah lain mungkin masalahnya juga sama. Anggaran untuk pengembangan aplikasi teknologi informasi tingkat provinsi ini minim, apalagi kalau harus dikelola sendiri”

Sesuai dengan pendapat Sinambela (2016:34) persoalan pendanaan untuk pelaksanaan suatu kegiatan di pemerintah daerah merupakan persoalan uang krusial karena belum semua pemerintah daerah mampu memasukan anggaran *e-government* pada Anggaran Belanja dan Pendapatan Daerah (APBD).

Terkait permasalahan APBD Pemprov Riau, mulai dari tahun anggaran 2015 sampai dengan 2017 dana yang telah dianggarkan untuk kegiatan pengembangan sistem data informasi salah satunya aplikasi e-samsat mencapai Rp. 716.747.260.- dengan nilai realisasi penggunaan anggaran sebesar Rp. 326.886.550.- dimana rasio realisasi anggaran hingga tahun 2016 mencapai 45.60%. Dari sisi anggaran pada tahun 2015 realisasi anggaran mencapai 6.66%, pada tahun 2016 realisasi anggaran mencapai

77.21%, pada tahun 2015 realisasi anggaran mencapai 38.89%, pada tahun 2017 kegiatan ini dirasionalisasikan sehingga tidak dilaksanakan. Pada tahun 2017 serapan anggaran kegiatan ini sangat rendah disebabkan oleh Updating software aplikasi e-Samsat Riau tidak dilaksanakan karena ada perubahan SOTK pada tahun 2013 sehingga updating software E-Samsat disesuaikan dengan SOTK baru yang akan dianggarkan pada tahun 2014.

4. Outcome

Menurut Sedarmayanti (2009:28) outcome adalah dampak, manfaat, harapan perubahan dari sebuah kegiatan atau pelayanan suatu program. Outcome ini juga dapat dikatakan sebagai suatu hasil yang dicapai dalam jangka pendek, sehingga hasil yang terjadi setelah pelaksanaan kegiatan diukur kesesuaiannya dengan tujuan serta pencapaian atas target tersebut.

Outcome dalam aplikasi E-Samsat ini terbagi menjadi dua sub indikator yaitu pencapaian hasil atau tujuan dan pencapaian sasaran suatu target. Berdasarkan jawaban kuesioner menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.7: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Outcome

| Sub Indikator | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
|---------------------------------|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| | Efektif | Cukup Efektif | Kurang Efektif | |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Pencapaian hasil atau tujuan | 14 (38%) | 21 (57%) | 2 (5%) | 37 (100%) |
| Pencapaian sasaran suatu target | 12 (32%) | 15 (41%) | 10 (27%) | 37 (100%) |
| Jumlah | 26 | 36 | 12 | 74 |
| Rata-rata | 13 | 18 | 6 | 37 |
| Persentase | (35%) | (49%) | (16%) | (100%) |
| Kategori | Cukup efektif | | | |

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa pencapaian hasil atau tujuan paling banyak 21 orang (57%) menjawab cukup efektif karena pencapaian atas hasil ini belum dirasakan manfaatnya secara menyeluruh oleh masyarakat, sebanyak 14 orang (38%) menjawab efektif, dan 2 orang (5%) menjawab kurang efektif. Selanjutnya pada pencapaian sasaran suatu target paling banyak 15 orang (41%) menjawab cukup efektif karena sasaran yang dituju yaitu kemudahan masyarakat untuk membayar pajak masih minim seperti hanya masyarakat yang memakai android serta menggunakan bank riau kepri, sebanyak 12 orang (32%) menjawab efektif, dan 10 orang (27%) menjawab kurang efektif.

Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa outcome dari aplikasi E-Samsat memperoleh persentase terbesar 49% terletak pada interval 34%-66% sehingga tergolong “Cukup Efektif” jika ditinjau secara keseluruhan.

a. Pencapaian hasil atau tujuan

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat (Sinambela, 2016:19). Pencapaian hasil atau tujuan sebanyak 14 orang (38%) menjawab efektif, 21 orang (57%) menjawab cukup efektif, dan 2 orang (5%) menjawab kurang efektif. Hal ini berarti respon masyarakat atas efektifitas layanan e-samsat ini masih belum optimal.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Hendra Arifin Siregar, ST salah satu pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“hasil dan tujuan memang belum sepenuhnya tercapai, kami akui masih banyak perbaikan khususnya disektor perbankan agar bisa lebih leluasa masyarakat melakukan pembayaran sehingga untuk validasi bisa lebih cepat.”

Menarik kesimpulan di atas, diketahui capaian hasil efektifitas pada layanan e-samsat masih belum memenuhi harapan. Hal ini disebabkan hasil dan tujuan yang diharapkan belum bisa terkoordinir dan terkonstruksi dengan baik. Hasil observasi atas tujuan dari aplikasi E-Samsat Riau ini adalah meningkatkan penerimaan Pajak Daerah. Hasil observasi atas data-data jumlah pajak yang dibayarkan melalui e-Samsat masih sedikit. Masih banyak wajib pajak yang membayarkannya dengan manual dan adapun wajib pajak yang tidak membayarkan pajaknya. Sebagian wajib pajak mungkin belum mengetahui adanya layanan e-Samsat ini. Terlihat pada tahun 2019 realisasi PKB sebesar Rp 1.129.327.856,710 sementara kontribusi e-samsat dalam PKB hanya Rp 1.579.771.070 atau 0,13%. Pada tahun 2020 realisasi PKB sebesar 1.109.848.671,786 sementara kontribusi e-samsat dalam PKB hanya 1.676.998.290 atau 0,15% dari pendapatan PKB.

b. Pencapaian sasaran suatu target

Menurut Winarno (2016:48) target yang harus diraih dalam suatu pelayanan adalah meningkatnya kualitas pelayanan publik itu sendiri (lebih cepat, lebih murah, lebih aman, dan lebih mudah dijangkau). Meningkatnya

jumlah unit pelayanan yang memperoleh standardisasi pelayanan secara global secara tidak langsung akan meningkatkan indeks kepuasan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik secara signifikan. Pencapaian sasaran suatu target e-samsat sebanyak 12 orang (32%) menjawab efektif, 15 orang (41%) menjawab cukup efektif, dan 10 orang (27%) menjawab kurang efektif.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Aldhiansyah W. Pramudia S.Kom pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

“Target terus tercapai kok, bahkan lebih dari 100%. Hal ini berarti aplikasi ini potensinya sangat besar, dan diprediksi bisa terus meningkat. Cuman memang perbaikan pelayanan di aplikasi ini yang diprioritaskan terlebih dahulu”

Hasil observasi terhadap data Laporan Penerimaan Per Tahun Unit Penerimaan E-Samsat Provinsi Riau selama tahun 2019 memiliki target Rp.1.130.328.860 memiliki realisasi Rp. 1.579.771.070 (139,76%). Untuk tahun 2020 meningkat dari target Rp.1.120.851.701 memiliki realisasi Rp. Rp.1.674.399.540 (149,61%). Artinya, target dan capaian atas hasil ini memiliki potensi besar dalam pelaksanaannya.

5. Produktivitas

Produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan (dalam Sedarmayanti, 2009: 58). Produktivitas dapat dilihat dari pendidikan dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini

diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan dibutuhkan teknologi dan sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam memberikan informasi pelayanan.

Produktivitas aplikasi E-Samsat ini berdasarkan hasil jawaban kuesioner menunjukkan hasil sebagai berikut:

Tabel V.8: Frekuensi Tanggapan Responden Terhadap Produktivitas

| Sub Indikator | Kategori Penilaian | | | Jumlah |
|--|--------------------|---------------|----------------|--------------|
| | Efektif | Cukup Efektif | Kurang Efektif | |
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Rasio dari keluaran yang dicapai dengan adanya sumberdaya yang digunakan | 10 (27%) | 20 (54%) | 7 (19%) | 37 (100%) |
| Kategori | Efektif | | | |

Sumber : Data Olahan, 2021

Berdasarkan tabel di atas dapat diketahui bahwa rasio dari keluaran yang dicapai dengan adanya sumberdaya yang digunakan paling banyak 20 orang (54%) menjawab cukup efektif karena anggaran yang dihabiskan untuk pengadaan aplikasi ini tidak menunjukkan hasil yang maksimal mengingat aplikasi ini masih terdapat sangat banyak kelemahan, sebanyak 10 orang (27%) menjawab efektif, dan 7 orang (19%) menjawab kurang efektif. Menarik kesimpulan di atas, maka dapat diketahui bahwa produktivitas dari aplikasi E-Samsat memperoleh persentase terbesar 54% terletak pada interval 34%-66% sehingga tergolong “Cukup Efektif” jika ditinjau secara keseluruhan.

Faktor produktivitas manusia memiliki peran besar dalam menentukan sukses suatu usaha. Secara konseptual produktivitas manusia sering disebut sikap mental yang selalu memiliki pandangan bahwa mutu kehidupan hari ini lebih baik dari hari kemarin dan esok lebih baik hari ini. Maka produktivitas dapat ditingkatkan dengan berbagai faktor yang dapat dipenuhi.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Freddy, ST salah satu pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diperoleh informasi sebagai berikut:

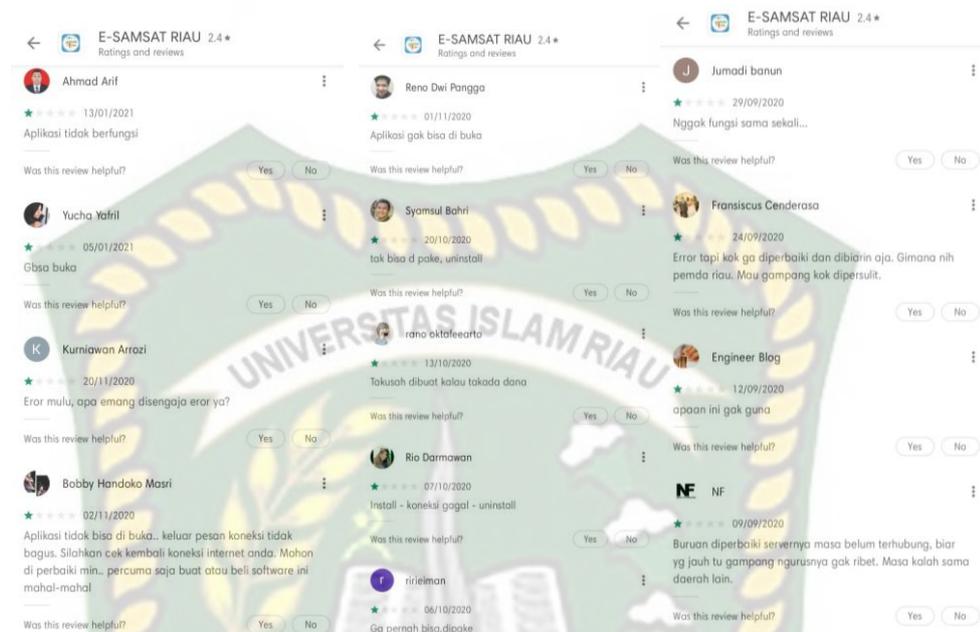
“Untuk produktivitas saya pikir sudah tercapai kalau ditinjau dari segi target dan realisasi pembayaran via E-Samsat ini ya. Cuma memang untuk pelayanan dari aplikasi itu sendiri perlu ditingkatkan”

Sejalan dengan hasil wawancara di atas, juga didukung dengan jawaban masyarakat yang mengurus secara online sebagai berikut:

“Untuk aplikasinya memang harus ditingkatkan sekali, karena masih sering error dan tidak bisa dipakai. Kadang-kadang sudah terlanjur daftar online, pas pembayaran error harus ke bank dulu lah, harus nanya ke kantor samsat nya lagi lah. Mending diperbaiki dulu aplikasinya”

Hasil observasi atas aplikasi ini memang menunjukkan bahwa belum optimalnya aplikasi ini, terlihat dari review yang diberikan oleh para pengguna sebagai berikut:

Gambar V.6: Review Aplikasi E-Samsat Riau



Sumber: Google Playstore, 2021

Berdasarkan dokumentasi review yang telah penulis urutkan dari review yang terbaru dari para pengguna aplikasi e-samsat, tampak menunjukkan aplikasi e-samsat ini hanya mendapatkan rating 2.4/5 saja (Oktober, 2021). Selain itu review yang diberikan pengguna cenderung negatif dan mengkritik habis aplikasi e-samsat ini. Hal ini mengindikasikan diperlukannya perbaikan dan pengembangan aplikasi ini terkait dari server dan koneksi yang digunakan agar para pengguna semakin nyaman.

Rendahnya kontribusi e-samsat dalam pendapatan PKB dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat atas aplikasi ini. Artinya, sosialisasi aplikasi ini masih kurang maksimal, mengingat hingga saat ini masih banyak yang justru sama sekali tidak mengetahui adanya aplikasi e-samsat ini.

Menurut Winarno (2016:182) sosialisasi bertujuan untuk memberikan pengetahuan dan pemahaman mengenai isi atau substansi kebijakan yang telah dibuat, hal ini merupakan inti dari kegiatan sosialisasi kebijakan publik yang mana pihak-pihak yang akan terlibat dapat mengetahui dan memahami suatu kebijakan yang telah dibuat tersebut. Dengan adanya pengetahuan dan pemahaman, maka pihak-pihak tersebut dapat memahami kedudukan dan perannya masing-masing yang diharapkan dapat secara optimal terlibat dan berkontribusi dalam pelaksanaan suatu kebijakan yang telah dibuat.

Bapenda Provinsi Riau perlu meningkatkan sosialisasi atas penggunaan aplikasi ini misalnya dengan meletakkan pada website-website resmi milik pemerintah, media sosial, dan lain-lain. Sosialisasi ini diharapkan dapat meningkatkan pengetahuan dan minat masyarakat untuk dapat menggunakan aplikasi E-Samsat namun tentu harus diperbaiki terkait kelemahan-kelemahan yang masih terdapat dalam penggunaannya.

6. Rekapitulasi Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)

Berdasarkan berbagai indikator yang sudah dijabarkan sebelumnya, selanjutnya disusun suatu rekapitulasi untuk melihat bagaimana Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau) secara keseluruhan yang dapat dilihat pada tabel berikut;

Tabel V.9: Rekapitulasi Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)

| Indikator | Efektif | Cukup Efektif | Kurang Efektif | Jumlah |
|-----------------|---------------|---------------|----------------|--------------|
| (1) | (2) | (3) | (4) | (5) |
| Input | 27 (72%) | 10 (28%) | 0 (0%) | 37 (100%) |
| Proses Produksi | 10 (27%) | 20 (54%) | 7 (19%) | 37 (100%) |
| Output | 17 (45%) | 19 (51%) | 2 (4%) | 37 (100%) |
| Outcome | 13 (35%) | 18 (49%) | 6 (16%) | 37 (100%) |
| Produktivitas | 10 (27%) | 20 (54%) | 7 (19%) | 37 (100%) |
| Total | 76 | 87 | 22 | 185 |
| Rata-rata | 15 | 17 | 4 | 37 |
| Persentase | (41%) | (47%) | (12%) | (100%) |
| Kategori | Cukup Efektif | | | |

Sumber : Data Olahan, 2021

Menarik kesimpulan rekapitulasi dari analisa hasil kuesioner, wawancara serta observasi yang dilakukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa efektivitas e-samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau dikategorikan **Cukup Efektif**, itu artinya sebagian dari indikator masih belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan masih banyaknya kekurangan khususnya pada bagian proses produksi, output, outcome dan produktivitas yang belum sesuai harapan masyarakat.

C. Hambatan Efektivitas E-Samsat Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)

1. Keterbatasan anggaran

Prioritas anggaran Provinsi Riau dalam menghadapi pandemi covid19 menyebabkan banyak pembiayaan untuk pembaharuan serta pengelolaan aplikasi E-Samsat Riau ini terhambat, keterbatasan dana tersebut menyebabkan aplikasi ini terakhir update v.3.1 di bulan Juni 2021 dan hingga saat ini belum ada kejelasan atas upaya pembaharuan aplikasi ini yang dinilai masih banyak keterbatasan.

2. Minimnya sumber daya manusia di bidang IT

Meskipun di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau memiliki pegawai dengan latar belakang pendidikan sarjana teknik dan juga sarjana ilmu komunikasi akan tetapi pegawai mengaku masih membutuhkan rekrutmen pegawai yang benar-benar memahami bidang IT (*Information Technology*) mengingat aplikasi ini juga diterapkan di seluruh wilayah Provinsi Riau sehingga perlu adanya upaya nyata untuk memperbaiki aplikasi ini.

3. Belum efektifnya koordinasi antara stakeholder

Aplikasi e-samsat ini terhubung secara online dengan server Bapenda, Jasa Raharja dan juga Bank Riau Kepri. Ketika salah satu server down jelas menyebabkan aplikasi ini tidak bisa digunakan, selain itu perbankan yang memfasilitasi hanyalah Bank Riau Kepri saja sehingga para masyarakat

pengguna yang memakai rekening lain tidak bisa menggunakan aplikasi E-Samsat ini untuk melakukan pembayaran.



Dokumen ini adalah Arsip Miitik :
Perpustakaan Universitas Islam Riau

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah:

1. Efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Sempang Tiga Bapenda Provinsi Riau dikategorikan Cukup Efektif, itu artinya sebagian dari indikator masih belum terlaksanakan secara maksimal, dikarenakan masih banyaknya kekurangan khususnya pada bagian proses produksi, output, outcome dan produktivitas yang belum sesuai harapan masyarakat. Aplikasi E-Samsat dinilai belum efektif dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan motor karena masyarakat mengaku justru lebih nyaman membayar secara konvensional (hanya membawa KTP dan STNK/BPKB asli) dibandingkan menggunakan aplikasi yang memiliki banyak sisi kelemahan mulai dari keterbatasan pilihan metode pembayaran, dan aplikasi E-Samsat yang servernya terkadang error, *force close*, dan belum tersedia untuk IOS. Terlepas dari berbagai isu dan masalah internal dari aplikasi ini yang terbilang masih baru, aplikasi E-Samsat ini pada dasarnya tetap mendapatkan apresiasi sebagai wujud nyata inovasi pemerintah dalam mewujudkan *e-goverment* dan *good governance* demi memangkas birokrasi dan mendekatkan layanan kepada masyarakat, sehingga dinilai dapat menjadi salah satu potensi besar dalam meningkatkan

realisasi atas target Pembayaran Kendaraan Bermotor (PKB) di Provinsi Riau.

2. Hambatan efektivitas E-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau terdiri dari keterbatasan anggaran, Minimnya sumber daya manusia di bidang IT dan belum efektifnya koordinasi antara stakeholder.

B. Saran

Rekomendasi atau saran yang dapat diberikan atas temuan penelitian ini antara lain adalah:

1. Bapenda Provinsi Riau disarankan lebih intensif dalam memberikan sosialisasi terkait penggunaan aplikasi E-Samsat serta menyediakan fasilitas laporan yang dapat diakses secara 24 jam secara langsung.
2. Bagi pegawai Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau diharapkan memberikan pelayanan sebaik mungkin kepada masyarakat sesuai dengan peraturan yang ditetapkan.
3. Dalam proses pembayaran diharapkan dapat segera dikembangkan lagi melalui dengan mengadakan kerjasama dengan layanan perbankan lainnya agar pelayanan pembayaran lebih fleksibel.
4. Masyarakat diharapkan terus meningkatkan kesadaran taat pajak kendaraan bermotornya.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdurrahmat, Fathoni. 2006, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Bandung : Rineka Cipta
- Darwan. 2010. *Pajak dan Retribusi Daerah Jakarta* : Mitra Wacana Media
- Devano, Soni dan Siti Kurnia Rahayu, 2006. *Perpajakan: Konsep, Teori, dan Isu*. Jakarta : Prenada Media Group
- Emzi. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Jakarta : PT Rajagrafindo Persada
- Gibson JL JM Invacevich dan JH Donelly. *Organisasi terjemahan Agus Dharma*, Jakarta : Erlangga
- Hidayat, Nurdin, Dedi Purwana ES, 2017. *Perpajakan: Teori & Praktik*, Jakarta : PT Rajagrafindo Persada.
- Indrajit. Richardus Eko. 2002. *Electronic Government- Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: CV ANDI OFFSET
- Istianto Bambang. 2011. *Manajemen Pemerintahan: Dalam Perspektif Pelayanan Publik*. Jakarta : Mitra Wacana Media
- Napitupulu, Paimin, 2012. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction*. Bandung P.T. Alumni
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan: Pedoman Praktis Bagi Wajib Pajak di Indonesia*. Jakarta: Erlangga
- Putra, T.M. (2019). *Pelayanan Publik dan Ketahanan Nasional*. Jakarta: Grasindo Persada.

- Rahayu, Amy Y.S., Juwono, Vishnu., dan Rahmayanti, Krisna Puji. (2020). *Pelayanan Publik dan E-Government; sebuah teori dan konsep*. Jakarta: Rajawali Press.
- Ratminto dan Atik Septiwinarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar
- Sari, Diana. 2013. *Konsep Dasar Perpajakan*. Bandung : PT Refika Aditama
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen Sumber Daya Manusia, Reformasi Birokrasi dan Manajemen Pegawai Negeri Sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, Sondang.P. 2002. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada
- Sinambela, Poltak Lijan dkk. (2016.) *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Steers, Richard. M. 1985. *Efektivitas Organisasi (Kaidah Perilaku)*. Jakarta : Erlangga
- Sugiyono. (2016). *Metode Penelitian Kuantitatif dan Kualitatif, R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya Organisasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group
- Syafrie. Kencana Inu. 2013. *Ilmu Pemerintahan*. Jakarta : PT Bumi Aksara
- Tampubolon, Manahan P, 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta : Ghalia Indonesia
- Tangkilisan, Hessel, Nogi, S. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia
- Winarno, Budi. (2016). *Kebijakan Publik Era Globalisasi; Teori, Proses dan Studi Kasus Komparatif*. Yogyakarta: CAPS.

Undang-Undang:

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan retribusi daerah

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.Pan/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Peraturan Gubernur Riau Nomor 45 Tahun 2009 Tentang Uraian Dinas Pendapatan Provinsi Riau

Peraturan Walikota Pekanbaru No. 82 Tahun 2020 tentang Pembebasan Pajak Daerah & Penghapusan Denda Administratif Pajak Daerah Dalam Masa Penanganan Covid-19 di Kota Pekanbaru

Keputusan Pembina Samsat Provinsi Riau Tentang Pelaksanaan Samsat Online Se-Provinsi Riau Nomor Kpts.28/II/2016