

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KANTOR SAMSAT PEKANBARU SELATAN**

Oleh:

Al Putri Abral

(*e-mail: alputriabral@gmail.com*)

Pembimbing: Prof. Dr. Sujianto, M.Si

Jurusan Ilmu Administrasi – Prodi Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus bina widya jl.H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761-63277

ABSTRACT

This research is a result of research that describe the effectiveness of tax payment service of vehicle in south pekanbaru samsat office. In the implementation of vehicle tax payment service (PKB). Samsat is an abbreviation of "One Stop Administration System" consists of 3 institutions namely Regional Revenue, Police Service and Jasa Raharja Service. To find out how the effectiveness and the factors that affect the service of vehicle tax payment in the south pekanbaru samsat office will use the indicators by Sondang P. siagian's theory. The indicators is time, accuracy and style of service provider.

The purpose of this study to determine the effectiveness of vehicle tax payment service in the south Pekanbaru samsat office, in addition to know the factors that affect the effectiveness of tax payment service vehicles in the office of South Pekanbaru Samsat. In this study the authors use descriptive qualitative methods that provide a description of the situation and to analyze the data based on observations and interviews in the field.

The result of the research on the effectiveness of the tax payment service of the vehicle in the south Pekanbaru samsat office is not yet effective and found the difference in the previous year 2016, in terms of time it could be said fast, but in terms of accuracy and service provider style has not changed from the previous year As there is no supervision on brokers and not all officers provide 3 s service that is smile, greeting, and polite. In addition, the factors that affect the service tax payment vehicles in southern Pekanbaru samsat is the leadership, system, infrastructure, information and communication, supervision and community participation

Keywords: *Effectiveness, Public Service, Vehicle Tax, South Pekanbaru Samsat*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

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

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

Salah satu aspek terpenting dalam pelaksanaan otonomi daerah adalah pemerintah daerah harus mempunyai sumber-sumber keuangan yang memadai atau cukup untuk membiayai penyelenggaraan urusan rumah tangganya sendiri. Agar daerah dapat membiayai segala

aktivitasnya maka diperlukan sumber-sumber keuangan salah satunya adalah pemungutan pajak.

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

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

kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

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

Tabel 1.1. Peningkatan Jumlah Kendaraan bermotor di Indonesia

No	Tahun	Total Kendaraan
1	1990-1999	7.512.367
2	2000-2009	38.920.938
3	2010- 2016	50.868.426

Sumber: www.rckorlantaspolri.id 2016

Penigkatan jumlah kendaraan sudah dimulai dari tahun 1990. Tetapi pada 10 (sepuluh) tahun berikutnya sudah mulai mengalami peningkatan yang cukup tinggi yaitu 38.920.938 Unit di tahun 2000 sampai 2009. Peningkatan pemuncaknya adalah dari tahun 2010 hingga tahun 2016 yaitu 50.868.426 Unit terlebih lagi jumlah tersebut belum sampai 10 (sepuluh) tahun. Berdasarkan perkembangan tersebut menunjukkan bahwa besarnya potensi yang ada dalam penetapan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Provinsi Riau diberikan kewenangan untuk memungut pembayaran pajak kendaraan bermotor sendiri yang bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan

bermotor setiap kabupaten/ kota yang ada di Provinsi Riau.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi Riau berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah. Dalam pemungutan pembayaran pajak kendaraan bermotor, pemerintah provinsi Riau mengeluarkan peraturan untuk besaran tarif yang dikenakan untuk memungut pajak kendaraan bermotor dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah untuk jenis pungutan pajak kendaraan bermotor bagian kelima tarif pajak yaitu sebagai berikut:

1. Tarif pajak kendaraan bermotor bukan umum (pribadi) dihitung secara progresif dan ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5% (satu koma lima persen)
 - b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua sebesar 2% (dua persen)
 - c. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga sebesar 2,5% (dua koma lima persen)
 - d. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat dan seterusnya sebesar 3% (tiga persen)
2. Tarif pajak kendaraan bermotor umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, pemerintah pusat/ pemerintah daerah, TNI , Polri, ditetapkan sebagai berikut:
 - a. Kendaraan bermotor umum sebesar 1% (satu persen)

- b. Kendaraan bermotor ambulan sebesar 0,50% (nol koma lima puluh persen)
- c. Kendaraan bermotor pemadam kebakaran sebesar 0,50 % (nol koma lima puluh persen)
- d. Kendaraan bermotor lembaga sosial keagamaan sebesar 0,75 % (nol koma tujuh puluh lima persen)
- e. Kendaraan bermotor pemerintah pusat/ daerah dan TNI/Polri sebesar 0,75% (Nol koma tujuh puluh lima persen)

3. Tarif pajak kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar ditetapkan sebesar 0.20% (nol koma dua puluh persen)

4. Kepemilikan kendaraan bermotor

- a. Perhitungan progresif terhadap kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama; dan
- b. Perhitungan progresif terhadap kepemilikan kendaraan bermotor yaitu terhadap kepemilikan lebih dari 1(satu) kendaraan roda dua dan roda tiga.

Dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di provinsi Riau dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) atau sering dikenal dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan gabungan dari Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Salah satu tujuan pembentukan kantor Samsat ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan

pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) serta memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor dan pelayanan pajak.

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

Selain itu dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat juga di dukung oleh Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang dimaksudkan untuk memberikan kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggaraan dalam pelayanan publik. Dalam pasal 1 menyatakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Keluhan masyarakat pengguna layanan seringkali muncul bukan hanya karena ketidak pastian waktu dan biaya tetapi juga karena cara pelayanan yang mereka terima seringkali melecehkan

martabtnya sebagai warga negara. Para pejabat birokrasi yang menemui mereka sering kali menganggap pengguna layanan sebagai klien yang memerlukan bantuan sehingga harus tunduk pada ketentuan birokrasi dan kemauan dari para penjabatnya (**Dwiyanto, 2012:78**).

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

Hanya saja dalam kenyataannya untuk pembayaran pajak kendaraan satu tahun tidak di cantumkan informasi mengenai persyaratan apa saja yang diperlukan dan juga masih saja ada wajib pajak yang tidak mengikuti prosedur. Contohnya adalah masih ada wajib pajak yang menggunakan jasa calo dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut karena panjangnya antrian yang membuat bosan. Selain itu masih ada wajib pajak yang tidak mempersiapkan syarat-syarat sebelum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti belum memfotocopy KTP ataupun tidak membawa KTP. Dalam penginformasian baiya dan waktu pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak ada diinformasikan dengan jelas tentu akan membuat para wajib pajak kendaraan bermotor harus menunggu ketidak jelasan tersebut.

Selain itu masih ada jumlah wajib pajak yang terkena tunggakan dan denda di kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Tentu

pelayanan yang diberikan harus berkualitas agar tidak ada lagi para wajib pajak yang terkena denda.

Tabel 1.2 Total Rekapitulasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan

No .	Jenis Penerima an	Tahun (Unit)		
		2013	2014	2015
1.	Pokok PKB	202.49 6	206.05 6	189.02 7
2.	Tunggakan PKB	9.970	10.744	10.273
3.	Denda PKB	40.592	42.723	37.806

Sumber: Samsat Pekanbaru Selatan 2016

Bisa dilihat dari tabel di atas pada tahun 2013 ada 9.970 unit yang dikenakan tunggakan PKB dan denda PKB ada 40.592, dilihat 2014 naik tunggakan PKB 10.744 unit dan denda PKB ada 42.723 Unit, tetapi di tahun 2015 turun menjadi 10.273 unit yang dikenakan tunggakan PKB dan Denda PKB ada 37.806 Unit.

Program baru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Pekanbaru Selatan adalah Samsat Online. Samsat online adalah jenis pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor khusus bagi warga Riau. Dimana pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak harus sesuai dengan domisili lagi tetapi sudah bisa di bayar di kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Juga Samsat Online ini bisa membayarnya melalui elektronik. Hanya saja sampai saat ini program tersebut hanya di launching saja. Selain itu

pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui transaksi secara elektronik seperti yang tertuang pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor juga belum bisa terpenuhi.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang permasalahan diatas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut

1. Bagaimana efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor Samsat Pekanbaru Selatan?
2. Apa saja faktor-faktor yang menghambat efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor Samsat Pekanbaru Selatan?

C. Tujuan dan Manfaat Penelitian

a. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan penelitian adalah sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor Samsat Pekanbaru Selatan.
2. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di kantor Samsat Pekanbaru Selatan.

b. Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Untuk pengembangan ilmu pengetahuan yang dapat selama perkuliahan dan untuk mengembangkan pemahaman disertai dengan pemecahan masalah serta melatih penulis dalam menerapkan teori-teori dan pengalaman yang dapat selama perkuliahan.

2. Manfaat praktis

Sebagai sumbangan pemikiran dan bahan masukan bagi pemerintah daerah Kota Pekanbaru, dan sebagai bahan informasi atau gambaran yang lebih riil, khususnya mengenai efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Pekanbaru Selatan.

KONSEP TEORI

1. Efektivitas

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

output yang dihasilkan bisa memenuhi tujuan yang diharapkan.

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

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

Ada beberapa keriteria yang dapat digunakan untuk mengukur efektivitas kerja suatu organisasi yang memberikan pelayanan yaitu (**Siagian ,2006:60-61**):

1) Waktu.

Cepat tidaknya satuan kerja dalam suatu organisasi memberikan pelayanan kepada pelanggannya jelas merupakan suatu keriteria. Hanya saja penggunaan ukuran tentang cepat tidaknya pelayanan itu diberikan berbeda dari satu orang ke orang lain. Artinya, seseorang mungkin saja merasa bahwa dutinjau dari segi waktu, pelayanan yang diterimanya sudah memuaskan, sedangkan bagi orang lain waktu yang sama mungkin masih dirasakan terlalu lama. Terlepas dari penilaian subjektif, yang jelas ialah bahwa faktor waktu dapat dijadikan sebagai salah satu ukuran efektivitas dan efisiensi kerja organisasi

2) Kecermatan.

Kecermatan dapat dijadikan ukuran. Dalam hal ini yang dimaksud ialah

misalnya jika menurut pengalaman pelanggan yang diterimanya kurang dari yang seharusnya, maka ia akan cenderung memberikan nilai yang tidak terlalu tinggi terhadap afesiensi dan efektivitas kerja dari pihak yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepadanya meskipun diberikan dalam waktu singkat

3) Gaya pemberian layanan.

Gaya pemberian layanan merupakan salah satu ukuran lain yang dapat dan biasanya digunakan dalam mengukur efesiensi dan efektivitas kerja suatu organisasi. Yang dimaksud dengan gaya disini adalah cara dan kebiasaan para karyawan dalam suatu organisasi memberikan jasa kepada pelanggannya. Tidak mustahil bahwa seorang pendatang baru disuatu tempat pada waktu menerima pelayanan oleh suatu organisasi tertentu merasa bahwa gaya pelayanan dari pihak yang memberikan pelayanan itu tidak sesuai dengan seleranya. Perasaan tidak sesuai itu merupakan hal yang subjektif sifatnya.

2. Pelayanan

Dalam **Kamus Bahasa Indonesia dalam Mukarom (2016:14)** istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya membantu menyiapkan atau mengurus segala apa yang diperlukan orang lain untuk perbuatan melayani. Kata pelayanan diartikan sebagai perihal cara melayani, servis jasa, dan kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang/jasa

Dalam **Nugroho (2014:203)** pada prinsipnya, terdapat banyak jenis pelayanan yang diberikan oleh pemerintah khususnya yang diletakkan dalam konteks kebijakan publik yang dapat berbentuk reglatif versus

deregulatif atau rediktif versus non restriktif, dan alokatif versus distributif/redistributive. Namun secara generik pelayanan yang diberikan kepada pemerintah dibagi menjadi tiga yaitu:

1. Pelayanan primer
2. Pelayanan sekunder
3. Pelayanan tersier,.

3. Pelayanan Publik

Sinambela dalam Mukarom (2016: 41) memberikan pengertian pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari (**Sinambela, 2014:6**) :

1. Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip dan efisiensi dan efektivitas.

4. Partisipatif, yakni pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan Hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima layanan.

4. Pajak Daerah

Muqodim (2000: 6) mendefinisikan pajak daerah adalah pajak yang wewenang pemungutannya ada pada pemerintah daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sendiri.

Siahaan (2006:10) menjelaskan pajak daerah adalah iuran wajib yang dilakukan oleh daerah kepada orang pribadi atau badan tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Dengan demikian, pajak daerah merupakan pajak yang ditetapkan oleh pemerintah daerah dengan peraturan daerah (perda), yang wewenang pemungutannya dilaksanakan oleh pemerintah daerah dan hasilnya digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah daerah dalam melaksanakan

penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Karena pemerintah daerah di Indonesia terbagi menjadi dua yaitu pemerintah provinsi dan pemerintah kabupaten/kota, yang diberi kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah, pajak daerah Indonesia juga dibagi dua yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

5. Pajak kendaraan bermotor

Siahaan (2006: 137) menjelaskan pajak kendaraan bermotor adalah pajak pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak.

Muqodim (2000: 122) Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di jalan umum, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, tidak termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan pendekatan

kualitatif, yaitu menggambarkan keadaan subjek dan objek, baik seorang, lembaga, masyarakat, dan lain sebagainya serta didasarkan atas hasil observasi yang dilakukan serta memberikan argumentasi terhadap apa yang ditemukan dilapangan dan dihubungkan dengan konsep teori yang relevan.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan yang diberi wewenang dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor wilayah Pekanbaru Selatan.

3. Informan Penelitian

Informan adalah subjek yang memberikan data berupa informasi kepada peneliti. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan teknik purposive sampling dimana peneliti memilih key informan dan informan yang peneliti anggap mengetahui tentang permasalahan penelitian

4. Sumber Data

Untuk memperoleh data dan informasi yang baik, keterangan-keterangan dan data yang diperlukan, penulis menggunakan metode-metode sebagai berikut:

a. Data Primer

Adalah data yang diperoleh dari informan yang menjadi subjek penelitian. Berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian, baik melalui observasi maupun wawancara. Data primer ini diperoleh dari:

1. Melakukan wawancara dengan informan penelitian yang terkait dengan pelayanan pembayaran pajak

kendaraan bermotor di kantor Samsat Pekanbaru Selatan

2. Melakukan observasi lapangan yang dilakukan pada kawasan kantor Samsat Pekanbaru Selatan

b. Data Sekunder

Adalah data yang diperoleh dari dokumen, buku-buku, artikel-artikel dan dokumentasi yang berkaitan dengan penelitian ini, yaitu data yang berupa dokumen tentang pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan buku-buku yang dapat mendukung dan menjelaskan masalah yang sedang diteliti.

5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun metode pengumpulan data yang penulis gunakan dalam penelitian ini adalah:

a. Observasi

Yakni teknik ini dilakukan dengan cara mengadakan pengamatan langsung dengan objek penelitian guna mendapatkan informasi yang ada hubungannya dengan penelitian. Observasi ini dilakukan di kawasan Kantor Samsat Pekanbaru Selatan.

b. Wawancara

Yakni teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara tanya jawab langsung dengan key informan secara mendalam yang dianggap mengerti tentang permasalahan yang diteliti. Wawancara akan dilakukan dengan Kepala bidang, dan orang-orang tertentu yang terkait dengan penelitian, seperti Kepala Tata usaha, pengelolaan data dan wajib pajak kendaraan bermotor.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan catatan penting yang sudah berlalu. Dokumentasi bisa berbentuk tulisan, gambar atau karya-

karya monumental seseorang. Dokumentasi disini berbentuk foto-foto mengenai pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Pekanbaru Selatan.

6. Analisis Data

Analisis data menggunakan metode deskriptif kualitatif, yaitu data yang diperoleh akan dibahas secara menyeluruh berdasarkan kenyataan yang telah terjadi di instansi atau kantor tempat penelitian dilaksanakan. Kemudian dibandingkan dengan konsep maupun teori-teori yang mendukung pembahasan terhadap permasalahan dalam penelitian ini, dan kemudian mengambil kesimpulan yang berlaku umum. Untuk meningkatkan tingkat kepercayaan dan devaliditas terhadap penelitian ini, penulis melakukan teknik triangulasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan

Pada hakikatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik adalah dengan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan publik dalam pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Samsat Pekanbaru Selatan sebagai salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik. Samsat Pekanbaru Selatan bertugas melayani masyarakat dalam hal pengurusan

pembayaran salah satunya adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Bagi yang mempunyai kendaraan bermotor tentu membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan kewajiban yang harus dilaksanakan dengan kesadaran sebagai warga Negara yang baik. Tentu dalam pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kantor Samsat Pekanbaru Selatan yang melayani publik maka dalam efektivitas pelayanannya dapat diukur dengan beberapa kategori menurut Sondang P. Siagian termasuk kedalam faktor internal yang mempengaruhi efektivitas pelayanan.

1. Waktu

Waktu adalah ketepatan waktu dan kecepatan waktu dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi layanan. Ketepatan waktu mengandung arti bahwa pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Yang perlu diperhatikan adalah pemyelenggaran pelayanan perlu menjaga konsistensi pelaksanaan jadwal waktu pemberian pelayanan.

2. Kecermatan

Kecermatan dijadikan ukuran untuk menilai tingkat efektivitas pelayanan. Faktor kecermatan ini adalah faktor ketelitian pemberi pelayanan kepada masyarakat. Faktor kecermatan yang dimaksud adalah mengenai kejelasan syarat-syarat yang ditentukan, biaya, dan keahlian atau kemampuan para pemberi layanan. Tentu dalam kecermatan ini bersangkutan dengan sumber daya manusia yaitu pegawai atau staff kantor Samsat Pekanbaru Selatan

3. Pemberian Gaya layanan

Gaya pemberian pelayanan adalah cara dan kebiasaan pemberi layanan dalam memberikan jasa pelayanan. Gaya pemberian layanan ini beupa cara memberikan pelayanan sesuai dengan prinsip dan nilai-nilai sosial seperti perilaku yang ada ditetapkan di kantor Samsat Pekanbaru Selatan

B. Faktor-faktor yang Mempengaruhi Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan

Dalam pelaksanaan pelayanan yang efektif tentu akan ada faktor pendukung yang ikut serta didalamnya. Akan tetapi juga akan mengalami berbagai kendala atau hambatan yang dihadapi. Faktor-faktor penghambat timbul dalam proses efektifnya pelayanan yang dilakukan. Faktor penghambat dapat mempengaruhi keberhasilan terhadap pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Munculnya masalah-masalah yang dapat menghambat proses efektivitas pelayanan dapat bersumber pada internal maupun eksternal.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan penulis menemukan berbagai macam hambatan-hambatan yang dapat menghalangi keberhasilan dari pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat pekanbaru selatan, sehingga penulis menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang mempengaruhi dalam efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Pekanbaru Selatan adalah:

1. Sistem menjadi pusat ketergantungan dalam menjalankan pelayanan pembayaran pajak kendaraan di kantor samsat pekanbaru

selatan. Sistem yang di maksud di sini adalah jaringan yang disediakan oleh Telkom dan menghubungkan 3 instansi yang terdapat di kantor samsat pekanbaru selatan yaitu dinas pendapatan daerah, kepolisian, dan jasa raharja.

2. Pergantian kepala UPT pendapatan pekanbaru selatan atau Samsat pekanbaru selatan membuat perubahan seperti fasilitas, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat pekanbaru selatan kurang maksimal.
4. Komunikasi kepada atasan dan bawahan juga kurang berjalan karena kurangnya rapat yang diadakan.
5. Partisipasi masyarakat masih kurang. Partisipasi disini maksudnya adalah kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di samsat pekanbaru selatan

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat pekanbaru selatan saat ini belum berjalan dengan efektif dengan menggunakan indikator waktu, kecermatan dan gaya pemberian layanan. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat. Hanya saja dari segi kecermatan yang berfokus pada petugas pelayanan

kantor samsat pekanbaru selatan dikatakan belum baik karena mereka masih membiarkan jasa calo dalam pelayanan masih beroperasi di kantor samsat pekanbaru selatan dan dari segi gaya pemberian layanan belum semua petugas yang menerapkan 3 S yaitu senyum, sapa, santun.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor samsat pekanbaru selatan ini menurut penulis antara lain adalah dari kepemimpinan, sistem, sarana dan prasarana, informasi dan komunikasi, dan partisipasi masyarakat.

B. Saran

1. Setiap perubahan mengenai syarat-syarat hingga jumlah uang pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat pekanbaru selatan diberitahukan atau diinformasikan dengan jelas kepada para wajib pajak kendaraan bermotor.
2. Walau kantor samsat pekanbaru selatan sudah menggunakan teknologi jaringan dalam mengecek pembayaran pajak kendaraan bermotor seharusnya tidak hanya bergantung pada itu saja tetapi ada juga manualnya agar mengantisipasi dimana listrik tiba-tiba padam atau setidaknya menggunakan genset bila listriknya terlalu lama padam.
3. Kedisiplinan petugas pelayanan harus lebih ditingkatkan lagi agar penilaian masyarakat terhadap petugas tidak buruk dan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan dari segi waktu, kecermatan dan gaya pemberian layanan.

4. Pengawasan dalam pelayanan lebih ditingkatkan lagi. Mulai dari pengawasan kepada petugas pemberi layanan hingga pengawasan di lingkungan kantor samsat pekanbaru selatan agar tidak ada calo-calо yang menawarkan diri kepada para wajib pajak kendaraan bermotor yang membayar pajak di kantor samsat pekanbaru selatan
5. Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa saja menggunakan sistem elektronik dengan memanfaatkan teknologi seperti android atau internet. Dimana para wajib pajak bisa melihatkan persyaratan pembayaran pajak kendaraannya dengan mengupload atau mengunggahnya ke aplikasi yang dirancang oleh pihak samsat lalu apa bila pihak samsat menyetujui baru lah wajib pajak tersebut bisa membayar pajak kendaraannya dengan membayarnya melalui mesin ATM.

DAFTAR PUSTAKA

Dwiyanto, Agus. 2008. Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

_____. 2012. Manajemen Pelayanan Publik: Peduli, Inklusif, dan Kolaboratif. Yogyakarta: Gajah Mada University Press

Handoko, T. Hani. 2001. Manajemen Edisi II. Yogyakarta: BPFE

Nugroho, Riant. 2013. Metode Penelitian Kebijakan. Yogyakarta: Pustaka Pelajar

_____. 2014. Public Policy. Jakarta: PT Gramedia.

Mahmudi. 2015. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP STIM YKPN

Mahsun, Mohamad. 2014. Pengukuran Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: BPFE

Mardiasmo. 2013. Perpajakan. Yogyakarta: Penerbit Andi

Muqodim. 2000. Perpajakan. Yogyakarta: Uii Press dan Ekonesia

Mukarom Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana. 2016. Membangun Kinerja Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia

_____. 2015. Manajemen Pelayanan Publik. Bandung: Pustaka Setia

Mulyadi, Deddy. 2015. Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik. Bandung: Alfabeta.

Pandiangan, Liberti. 2014. Administrasi Perpajakan. Jakarta: Penerbit Erlangga

Siagian, Sondang P. 2006. Eksekutif yang Efektif. Jakarta: Gunung Agung

Siahaan, Marihot P. 2006. Pajak daerah dan Retribusi Daerah. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Sinambela, dkk. 2014. Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi. Jakarta: PT. Bumi Aksara

Sumarsan, Thomas. 2012. Perpajakan Indonesia. Jakarta: PT Indeks

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

Syafri, Wirman. 2012. Studi Tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga

Winarno, Budi. 2016. Kebijakan Publik Era Globalisasi. Yogyakarta: CAPS

Yani, Ahmad. 2004. Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Daerah di

Indonesia. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada

Jurnal:

Adinata, Amelya. 2015. Pengaruh Kesadaran Membayar Pajak, Pemahaman Tentang Pajak, Sanksi Pajak dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap kepatuhan Wajib Pajak. Pekanbaru: Faculty Of Economics Riau University

Kustini, Sri. 2014. Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Teluk Dalam Tenggarong Kabupaten Kutai Kartanegara. Samarinda: Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas Mulawarman

(Samsat)

Peraturan Gubernur Nomor 62 Tahun 2015 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)

Website:

Noname. 2014. Raih Penghargaan dari Ombudsman.
<http://dipenda.riau.go.id/home/web/etailberita/412>. Diakses pada tanggal 18 November 2016 Pukul: 10:29 WIB

Noname. 2016. Minggu Launching Samsat Online.
<http://riaumandiri.co/mobile/detailberita/29910/minggu-launching-samsat-online.html>. Diakses pada tanggal 10 November 2016 Pukul 07:42 WIB

Noname. 2016. Jumlah Data Kendaraan Berdasarkan Tahun Pembuatan.
http://www.rckorlantaspolri.id/lapth_buat.php. Diakses pada tanggal 1 Desember 2016 Pukul: 08:16 WIB

Dokumen:

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang peraturan mengenai Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap