

EVALUASI PELAYANAN DAN ADMINISTRASI POLRI DALAM PENGURUSAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MASYARAKAT DI KANTOR SAMSAT PEKANBARU KOTA

By :Arif Ardianto
Arifyipyip92@gmail.com
Supervisor: Dra. Ernawati, M.Si

Program studi administrasi publik
Fakultas ilmu sosial dan ilmu politik
Universitas riau

Kampus bina widya jl. Soebrantas km. 12,5
Simpang baru pekanbaru 28293
Telp/fax. 0761-63277

ABSTRACT

Progress of an area affected by the administrative system. The smooth administration of the area led to the smooth achievement of the goals and progress of the region itself. Service is at the core of the administration which requires the administrator to implement it properly in the organization of a region, particularly in the tax service office SAMSAT. Good service and the right will provide excellent results for the operation of the administration in the area. the importance of service and administration are given in Pekanbaru City SAMSAT office to the public by members of the National Police and assisted by local revenue offices. In these activities involve more local Revenue Office in terms of employment in particular SAMSAT payment, administration and tax services into a long procedure for the public to make payments where there are processes related to the police who should be separated in the submission to the public. Duties and obligations of the National Police in serving the community in which that has been listed in uu No. 02 of 2002.

The purpose of this study to determine the evaluation of administrative services and police members in the management of public motor vehicle tax in Pekanbaru City SAMSAT office, in addition to inhibiting factors Knowing the evaluation of administrative services and police members in the motor vehicle tax administration office SAMSAT Pekanbaru City In research The author uses descriptive qualitative research method that gives an overview of the situation and analyze the data based on the field survey. In the study, which became the subject is SAMSAT Office of Police in the city of Pekanbaru, while the object of research is the evaluation of the police in providing services to its citizens. In this study there is a framework as a reference in developing a problem for researchers, service flow based on the principle of service according Sutopo

The results of this study indicate that implementation of existing services need to be improved in terms of both performance and completeness of infrastructure and facilities in service delivery. So what is expected by society in Pekanbaru city will be realized. One of the issues that may need attention are eliminating intermediaries or brokers who relieved assigned services in the area of call centers services are very detrimental to society Pekanbaru. This causes loss of time and processing of different applied

Keyword : Evaluation, Administration, Services

Pendahuluan

Salah satu organisasi publik yang berhubungan langsung dengan pelayanan publik adalah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap). SAMSAT di kota Pekanbaru salah satunya SAMSAT Pekanbaru kota yang terletak di jalan Gajah Mada. Organisasi ini bertugas melayani masyarakat dalam hal penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), Tanda Coba Kendaraan Bermotor (TCKB), Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Dalam menjalankan administrasi dan pelayanannya di kantor SAMSAT kepolisian dibantu dengan beberapa pegawai Dinas Pendapatan Daerah, dari hal pengambilan formulir, persyaratan surat izin, pajak dan lain sebagainya. Dalam memberikan pelayanan, kantor SAMSAT kota Pekanbaru memiliki dasar tentang pelayanan publik dimana Negara berkewajiban melayani setiap Negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka publik yang merupakan amanat.

Kerjasama yang dijalin oleh lembaga pemerintah yang berkaitan dengan pajak serta tertib berkendara adalah cara untuk menertibkan kendaraan-kendaraan yang dimiliki masyarakat agar memiliki surat-surat kendaraan yang lengkap. Hal tersebut demi menjaga keamanan serta kenyamanan masyarakat daerah kota Pekanbaru dalam berkendara. Wujud dari hal itu adalah dengan mengadakan razia gabungan oleh Dinas Perhubungan, Dinas Pendapatan Daerah serta Kepolisian untuk memeriksa setiap masyarakat yang menggunakan kendaraan di jalanan agar tertib dan sadar akan hukum Negara.

Kantor SAMSAT memberikan pelayanan kepada masyarakat, baik dalam hal penerbitan surat kendaraan baru yang dibeli maupun memperpanjang surat tersebut agar bisa terus digunakan sesuai hukum dan aturan pemerintah. Dalam hal tersebut masyarakat dikenakan biaya-biaya sesuai dengan jenis yang akan diurus. Apabila masyarakat yang memiliki kendaraan pada dasarnya harus memiliki dua buah jenis surat yaitu BPKB dan STNK. Dalam pemberian layanan SAMSAT bagi masyarakat yang membeli kendaraan baru baik roda 2 (dua) maupun roda 4

(empat) dapat memiliki STNK dalam waktu lebih kurang 15 hari kerja setelah pembelian, dan dapat memiliki BPKB selama 3 sampai dengan 4 bulan setelah pembelian dan hal tersebut biasanya diurus oleh penjual. Namun, untuk waktu selanjutnya atau kedepannya masyarakat wajib membayar pajak tahunan sesuai pemakaian kendaraan dan mengurus hal tersebut secara pribadi dengan mendatangi kantor SAMSAT yang ada.

Salah satu kantor SAMSAT kota Pekanbaru yang ramai dikunjungi masyarakat dalam memberikan pelayanan yaitu di kantor SAMSAT Pekanbaru kota yang terletak di Jalan Gajah Mada. Dikantor ini menerima pengurusan segala jenis surat yang berkaitan dengan kepemilikan kendaraan bermotor. Salah satunya pengurusan perpanjangan STNK. Arti penting dari STNK adalah merupakan identitas kendaraan yang disertai dengan nama kepemilikan dan juga tanda bukti pembayaran pajak kendaraan.

SAMSAT memberikan pelayanan dengan baik dijalankan oleh pegawai Kepolisian serta Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan sesuai dengan ketentuan serta peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah hendaknya dijalankan. Baik dalam hal persyaratan, waktu serta biaya yang telah ditetapkan. Di kantor SAMSAT di kota Pekanbaru khususnya di jalan Gajah Mada sering terjadi perselisihan secara tertutup antara masyarakat yang berkepentingan mengurus perpanjangan STNK dengan petugas SAMSAT. Sering terdengar adanya biaya-biaya yang muncul diluar ketentuan yang tercantum dalam aturan pemerintah kepada masyarakat. Selain itu hal-hal yang berkaitan dengan formulir pendaftaran, waktu penyelesaian yang kadang tidak tentu tanpa alasan yang jelas. Hal tersebut terdengar dari beberapa orang yang pernah melakukan pengurusan administrasi dan pengguna jasa layanan SAMSAT.

Rumusan Masalah

1. Bagaimana evaluasi pelayanan dan administrasi Polri dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor masyarakat di Kantor Samsat Kota Pekanbaru?
2. Apa saja faktor penghambat dalam evaluasi pelayanan dan administrasi Polri dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor Samsat Kota Pekanbaru?

Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

2. Untuk mengetahui evaluasi pelayanan dan administrasi anggota POLRI dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor masyarakat di kantor SAMSAT Pekanbaru Kota
3. Untuk Mengetahui faktor-faktor penghambat evaluasi pelayanan dan administrasi anggota POLRI dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor di kantor SAMSAT Pekanbaru Kota

2. Manfaat Penelitian

Dari penelitian ini diharapkan akan memberikan manfaat sebagai berikut :

1. Manfaat Akademis
 - a. Sebagai Pengembangan ilmu pengetahuan khususnya Administrasi Negara
 - b. Sebagai bahan masukan bagi para pengkaji masalah ilmu Administrasi Negara yang berniat untuk meneliti bidang yang sama.
2. Manfaat praktis
 - a. Sebagai bahan masukan tentang Pelayanan dan administrasi yang dijalankan SAMSAT kota Pekanbaru bagi mahasiswa yang akan melakukan penelitian yang sama.
 - b. Sebagai bahan masukan kepada organisasi pemerintahan terkait hal yang sama dalam menjalankan administrasi dan pelayanannya.

Kerangka Pemikiran

Secara umum kerangka pemikiran adalah alur logika atau penalaran yang merupakan seperangkat konsep, definisi, dan preposisi yang disusun secara sistematis. Adapun kerangka penelitian yang digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah alur pelayanan berlandaskan prinsip pelayanan menurut Sutopo (2003: 17-19)

Dalam memberikan pelayanan SAMSAT aparat pemerintah yang bertugas memiliki dasar pelayanan dan administrasi yang ditentukan demi tercapainya tujuan serta keberhasilan kepada masyarakat pengguna jasa layanan. Dalam menjalankan alur atau proses layanan tersebut terdapat hambatan yang menjadi suatu masalah setiap pemberian jasa yang dilakukan anggota POLRI kepada masyarakat mengenai pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini anggota Polri juga memiliki tujuan atas memberikan pelayanan

serta administrasi yang baik tersebut yaitu menciptakan hubungan kemitraan dan untuk mendapatkan kepercayaan dengan waktu yang cepat. Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum yang perlu dipedomani oleh setiap birokrasi publik dalam memberikan pelayanannya kepada masyarakat berdasar prinsip pelayanan sebagai berikut :

1. Kesederhanaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan perlu ditetapkan dan dilaksanakan swecara mudah, lancar, cepat, tepat, tidak berbel-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan
2. Kejelasan dan kepastian, dalam arti adanya kejelasan dan kepastian dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan pelayanan baik teknis maupun administratif, unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan, rincian biaya atau tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, dan jangka waktu penyelesaian pelayanan
3. Keamanan, dalam arti adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan keamanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat
4. Keterbukaan, dalam arti bahwa prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, perincian biaya atau tarif serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib di informasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta
5. Efisiensi, dalam arti bahwa persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan
6. Ekonomis, dalam arti bahwa pengenaan biaya atau tarif pelayanan harus ditetapkan secara wajar dengan memperhatikan : nilai barang dan jasa pelayanan, kemampuan masyarakat untuk membayar, dan ketentuan perundang-undangan yang berlaku
7. Keadilan dan pemerataan, yang dimaksudkan agar jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan

distribusi yang merata dan adil bagi seluruh lapisan masyarakat

8. Ketepatan waktu, dalam arti bahwa pelaksanaan pelayanan harus dapat diselesaikan tepat pada waktu yang telah ditentukan (UU No.81 Tahun 1993 tentang Pedoman Tatalaksana Pelayanan Umum).

Dalam hal lain selain alur pemikiran tersebut diatas, SAMSAT memberikan pelayanan prima yang bermutu kepada masyarakatnya. Pelayanan prima memiliki arti kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dari mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu royal kepada organisasi pemerintahannya. Dalam memberikan pelayanan yang prima sebagai usaha untuk mencapai kepuasan masyarakat, pihak pemerintah dapat berpedoman pada variabel pelayanan prima dimana variabel Pelayanan Prima tersebut ialah kemampuan (*Ability*), sikap (*Attitude*), penampilan (*Appearance*), perhatian (*Attention*), tindakan (*Action*), dan tanggung jawab (*Accounttability*). Pelayanan prima dapat diwakili oleh 6 variabel yang terdiri dari kemampuan (*ability*), sikap (*attitude*), penampilan (*appearance*), perhatian (*attention*), tindakan (*action*) dan tanggung jawab (*accounttability*) (Barata, 2004:31).

Terdapat teori lain yang menyatakan pelayanan prima terdiri dari 4 unsur pokok, antara lain kecepatan, ketepatan, keramahan, dan kenyamanan. Berdasarkan pendapat para penulis dan penelitian terdahulu tersebut dapat disimpulkan bahwa untuk mencapai suatu pelayanan yang prima pihak pemerintah haruslah memiliki keterampilan tertentu, diantaranya berpenampilan baik dan rapi, bersikap ramah, memperlihatkan gairah kerja dan sikap selalu siap untuk melayani, tenang dalam bekerja, tidak tinggi hati karena merasa dibutuhkan, menguasai pekerjaannya baik tugas yang berkaitan pada bagian atau departemennya maupun bagian lainnya, mampu berkomunikasi dengan baik, mampu mengerti dan memahami bahasa isyarat (*gesture*) pelanggan serta memiliki kemampuan menangani keluhan pelanggan secara profesional.

Metode Penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kualitatif yang mengarah pada pendekatan deskriptif. Untuk mendapatkan kesimpulan yang objektif, peneliti

kualitatif mencoba mendalami dan menerobos gejalanya dengan menginterpretasikan masalah atau mengumpulkan kombinasi dari berbagai permasalahan sebagaimana disajikan situasinya. Penelitian kualitatif menurut Bogdan dan Taylor sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati (dalam Moleong, 2004:4).

Informan penelitian adalah subjek penelitian merupakan sumber sebagai data yang diperoleh dari suatu penelitian, dimana sumber tersebut menjadi kunci utama dalam masalah yang diteliti dan subjek penelitian SAMSAT kota Pekanbaru terdiri dari anggota Polri dan Dinas Pendapatan daerah. Sedangkan objek penelitian adalah suatu sasaran atau tujuan dari apa yang akan diteliti sesuai dengan permasalahan yang akan dicari dalam suatu penelitian. Objek Penelitian : administrasi dan pelayanan yang dijalankan di kantor SAMSAT kota Pekanbaru kepada Masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Hasil dan Pembahasan

A. Evaluasi Pelayanan dan Administrasi Anggota Polri dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Masyarakat di Kantor Samsat Pekanbaru Kota

Dalam memberikan Pelayanan terhadap Masyarakat dalam pengurusan ataupun pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor atau PKB di kantor Samsat merupakan tugas dari Polri dan dibantu oleh Dinas Pendapatan Daerah serta Asuransi Jiwa yang berkaitan. Dalam segi hal tersebut maka terdapat evaluasi pelayanan yang dijalankan Polri sesuai dengan dasar pelayanan pemerintahan yang mencakup 8 (delapan) komposisi antara lain Kesederhanaan, Kejelasan dan kepastian, Keamanan, Keterbukaan, Efisiensi, Ekonomis, Keadilan, Ketepatan Waktu.

1. Kesederhanaan

Dalam pelayanan terdapat prinsip pelayanan yaitu kesederhanaan dimana dalam memberikan pelayanannya Polri kepada masyarakat wajib pajak harus memiliki prosedur dan tata cara pelayanan yang ditetapkan dapat dilaksanakan secara mudah, lancar, cepat, tepat,

tidak berbelit-belit dan mudah dipahami masyarakat. Masyarakat wajib pajak yang memiliki kepentingan di kantor Samsat harus mengetahui apa sebenarnya pajak kendaraan yang harus dibayarkan kepada pemerintah melalui kantor Samsat sehingga pihak berwenang yang bertugas juga dapat menjalankan tugasnya dengan baik. Pada dasar memberikan pelayanan kepada masyarakat, Bapak Mas'ud Ahmad menjelaskan petugas yang bertanggung jawab memberikan pelayanan kepada masyarakat harus bersikap ramah dan memberikan informasi yang cermat kepada masyarakat wajib pajak.

2. Kejelasan dan Kepastian

Yang dimaksud dengan kejelasan serta kepastian merupakan dalam hal prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan secara teknis maupun administrative baik dalam rincian biaya tariff maupun jangka waktu penyelesaiannya. Pendaftaran BBN-KB mempunyai masa tenggang 30 hari dihitung sejak serah terima barang. Salah satu potensi pendapatan yang perlu dikreasikan adalah BBNKB kedua dan selanjutnya, meskipun tarif pajaknya 1% (satu persen) dari penetapan harga pasar atau Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). Akan tetapi potensi ini berkaitan dengan perilaku pasar, dimana setiap pembelian kendaraan bermotor belum tentu pada saat yang sama masyarakat akan melakukan aktifitas pendaftaran kepemilikan kendaraan bermotor yang baru dibeli atau dimiliki yang selanjutnya akan diteruskan dengan adanya pemungutan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor). Dengan demikian "kreatifitas" kebijakan insentif perpajakan juga bagian dari upaya mendorong masyarakat untuk segera mendaftarkan kepemilikan kendaraannya.

Pengenaan BBN-KB ditetapkan oleh Mendagri (Menteri Dalam Negeri) yang dipertimbangkan oleh Menkeu (Menteri Keuangan). Tarif Pajak BBN-KB terbagi dalam sembilan kategori sebagai berikut:

- 10% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan pertama
- 3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan pertama
- 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan selanjutnya
- 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan selanjutnya

- 1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan selanjutnya
- 0,3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan selanjutnya
- 0,1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan karena warisan
- 0,1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan karena warisan
- 0,03% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan karena warisan.

Untuk dapat mengenakan pajak pada orang atau badan hukum harus ada ukuran pasti tentang objek pajaknya. Sebagaimana diatur dalam pasal 2 dan pasal 8 Peraturan Pemerintah Nomor 19 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah, dijelaskan bahwa objek BBN-KB adalah penyerahan kendaraan bermotor, termasuk penyerahan kendaraan bermotor dari luar negeri untuk dipakai secara tetap di Indonesia, kecuali :

- Untuk dipakai sendiri oleh orang yang bersangkutan
- Untuk diperdagangkan
- Untuk dikeluarkan kembali dari wilayah pabean Indonesia
- Digunakan untuk pameran, penelitian, contoh dan kegiatan olahraga bertaraf internasional

Subjek Pajak PKB dan BBN-KB adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan hukum yang menerima penyerahan kendaraan. Namun dari segala sesuatu yang dijelaskan pihak Polri di Samsat, masyarakat memiliki pendapatnya sendiri mengenai pelayanan dalam bidang administrative maupun tarif yang dirasakan masyarakat wajib pajak.

3. Keamanan

Dalam hal ini keamanan yang dimaksud dalam pelayanan adalah adanya proses dan produk hasil pelayanan yang dapat memberikan kemanan, kenyamanan dan kepastian hukum bagi masyarakat. Surat kendaraan bermotor yang dimiliki oleh masyarakat dijamin oleh petugas Samsat khususnya Polri dimana pemberkasan dan pengarsipan dokumen milik masyarakat dijamin keamanannya. Dalam hal pelayanan keamanan yang terpenting adalah Samsat bebas dari adanya jasa calo dimana sampai dengan saat ini terdapat

beberapa pendapat masyarakat yang masih saja menyebutkan ternyata jasa calo di kantor Samsat Pekanbaru Kota masih dibebaskan.

4. Keterbukaan

Keterbukaan dalam artinya adalah prosedur dan tata cara pelayanan, persyaratan, unit kerja pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, perincian biaya atau tarif, serta hal-hal yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka kepada masyarakat dan hal tersebut diterapkan Polri kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan di kantor Samsat. Dalam Memberikan pelayanan tersebut Polri menyiapkan SDM yang tentu saja berkualitas dimana sudah menggunakan fasilitas komputer menyesuaikan dengan program. Selain itu Bapak Mas'ud Ahmad juga menjelaskan mengenai pentingnya SDM dalam mendukung pelayanan yang menjalankan pelayanan yang ada.

5. Efisiensi

Efisiensi yang dimaksud adalah persyaratan pelayanan yang dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan yang tetap memperhatikan keterpaduan antara jenis pelayanan yang diberikan dengan sarana dan prasarana yang diberikan. Sarana pendukung pelayanan pajak di kantor Samsat Kota Pekanbaru meliputi sarana fisik baik fasilitas umum dan fasilitas khusus.

Dalam meningkatkan kualitas pelayanannya, untuk mengatur antrian wajib pajak petugas memberikan nomor urut pendaftaran guna tertibnya pelayanan pendaftaran, menyediakan sarana pengatur masuk keluarnya Wajib Pajak sehingga tertib, menyediakan layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada Wajib Pajak tentang status proses pendaftaran, menetapkan batas waktu proses penyelesaian, menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur, nama Pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya, tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada wajib pajak melalui TV yang menginformasikan mengenai besarnya biaya PKB/BBN-KB.

6. Ekonomis

Dalam pengertian ekonomis tidak jauh beda dengan adanya landasan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan serta kepastian dimana dalam bagian tersebut juga berkaitan terhadap pengenaan biaya maupun tarif yang ada. Namun dalam hal ekonomis pengenaan biaya serta tarif yang berlaku belum dapat dikatakan ekonomis karena biaya yang ada sesuai dengan keputusan pemerintah serta undang-undang yang ada.

7. Keadilan dan Pemerataan

Keadilan Yang dimaksud dengan adanya keadilan dan pemerataan adalah pelayanan dapat dirasakan oleh seluruh kalangan masyarakat yang ada tanpa membedakan satu orangpun yang datang ke kantor Samsat Pekanbaru Kota dan dapat memiliki jangkauan pelayanan diusahakan seluas mungkin dengan distribusi yang merata dan adil. Segala jenis pelayanan diberikan sesuai dengan kebutuhan masyarakat, Polri selalu berkomitmen dalam memberikan jasa pelayanan di kantor Samsat kepada masyarakat tanpa membedakan masyarakat, bahkan di kantor Samsat terdapat tulisan dimana hindari penggunaan jasa calo dalam pengurusan. Jika masyarakat datang Polri siap memenuhi kebutuhan masyarakat apapun bentuknya yang berkaitan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor.

8. Ketepatan Waktu

Pelayanan di kantor Samsat yang diberikan petugas harus dapat diselesaikan secara tepat waktu kepada masyarakat wajib pajak. Dalam pengurusan pembayaran pajak jika sesuai prosedur maka waktu yang ada dalam pelayanan diperkirakan memiliki waktu sekitar 20 menit. Hal tersebut berawal dari pengambilan formulir diloket yang disediakan di kantor Samsat, kemudian pengisian dan kelengkapan persyaratan oleh masyarakat dan menunggu no antrian. Hal tersebut juga memiliki prosedur yang hampir sama dengan perpanjangan pajak 5 tahun, namun terdapat pengecekan fisik bagi kendaraan bermotor.

B. Faktor-faktor Hambatan yang Ditemui Polri Dalam Pelayanan Pengurusan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Kota

1. Kesederhanaan

Dalam arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan bagi Polri tidak begitu baik dikalangan masyarakat wajib pajak. Masyarakat wajib pajak tidak seluruhnya mengerti atau memahami persyaratan serta prosedur yang diberikan oleh petugas di Samsat Pekanbaru Kota.

Dari penjelasan dalam evaluasi yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa persyaratan dan prosedur yang ditetapkan Polri sudah di jalankan sesuai peraturan yang sudah ada, namun masyarakat terkadang masih belum mengerti dan memahami apa yang sudah ditetapkan dalam peraturan di Samsat, masyarakat kurang sabar dalam menjalani proses pelayanan yang ada.

2. Kejelasan dan kepastian

Dalam arti ada kepastian dan kejelasan mengenai Prosedur/tata cara pelayanan, persyaratan secara umum baik teknis maupun administrative belum sepenuhnya di mengerti oleh masyarakat terkadang hambatan yang paling banyak ditemui dalam perjalanan proses pelayanan adalah hal tersebut dirasakan dari Polri di Samsat Pekanbaru Kota (wawancara, Merry BN : 02 Oktober 2014).

Namun menurut pendapat masyarakat, hambatan bukan saja ditemukan di masyarakatnya tetapi di pelayanan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajaknya,

3. Efisiensi

Dalam arti persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal yang berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang diberikan. Menjalankan pelayanannya Polri memiliki hal pendukung yang dapat membantu kewajibannya kepada masyarakat yang mengurus atau membayar pajak kendaraan bermotornya. Faktor tersebut terlihat dari beberapa prtinsip

pelayanan saja yaitu seperti efisiensi yang selalu terdapat perselisihan pendapat dengan masyarakat.

Kantor SAMSAT Kota Pekanbaru tidak terlepas dari berbagai hambatan dalam pelaksanaannya. Beberapa hambatan yang ditemui terutama yang berkaitan dengan kelengkapan berkas dan gangguan teknis untuk peralatan elektronik. Jadi pelayanan yang diberikan berdasarkan persyaratan serta saranan dan prasarana yang ada penggunaannya menjadi tidak efisien dan tidak berjalan dengan baik sehingga efisiensi yang diberikan kenyataannya tidak ada.

4. Ketepatan waktu

Dalam arti pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan terkadang memiliki kendala tersendiri yang akhirnya menjadi hambatan besar bagi jalannya pelayanan di kantor Samsat. Berkaitan dengan hambatan pelayanan yang dirasakan adalah jumlah pegawai Samsat yang memberikan pelayanan kurang cepat tanggap, sehingga pelayanannya kurang cepat dan terkadang petugas lebih menyalahkan kelengkapan persyaratan kepada masyarakat yang mengurus langsung di kantor Samsat.

Selain itu mengenai hambatan juga muncul karena gangguan peralatan elektronik, dimana kegiatan pelayanan disini itu jadi terganggu apabila terjadi kerusakan pada mic pemanggilan nomor antrian. Dengan demikian, dapat diketahui bahwa hambatan dalam pelayanan PKB dan BBN-KB di Kantor Samsat Kota Pekanbaru meliputi tiga hal yaitu aspek administratif, teknis, dan SDM. Aspek administratif disebabkan oleh kelalaian para wajib pajak atau masyarakat itu sendiri. Kelengkapan berkas menjadi hal pokok yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam melakukan pengurusan PKB dan BBN-KB. Apabila salah satu berkas persyaratannya kurang, maka proses pelayanan akan terganggu dan wajib pajak harus segera melengkapinya terlebih dahulu. Hal tersebut akan menghambat proses pelayanan. Aspek teknis meliputi gangguan pada alat pengeras suara dan alat pemanggilan antrian. Apabila kedua alat tersebut mengalami gangguan, maka mau tidak mau petugas harus melakukan proses pelayanan dengan pemanggilan manual dengan suara dari mulut langsung. Hal ini menyebabkan wajib pajak kurang mendengarnya, sehingga menjadikan keributan dan penumpukan berkas. Aspek SDM adalah hambatan yang disebabkan adanya beberapa pegawai Samsat

Kota Pekanbaru dari kepolisian yang masih dibebani oleh tugas lain diluar Samsat. Dengan mempunyai tugas lain diluar Samsat pegawai tersebut akan meninggalkan tugas di kantor, meskipun hanya beberapa jam, namun menyebabkan proses pelayanan menjadi terganggu.

Kesimpulan

1. Kesederhanaan

Dalam pelayanan masih terdapat masyarakat yang merasakan masih perlunya perbaikan dibidang pelayanan yang menjanjikan kemudahan serta kelancaran dalam prosedur maupun persyaratan yang diberikan kepada masyarakat wajib pajak. Dan hal tersebut terlihat dalam kegiatan di Samsat Pekanbaru kota dalam memberikan pelayanan.

2. Kejelasan dan Kepastian

Dalam memberikan pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat Samsat Pekanbaru Kota lebih menginformasikan kepada masyarakat secara resmi bagaimana perhitungan biaya, karena banyak masyarakat yang kurang memahami atas apa yang dimiliki Samsat untuk memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakatnya. Sehingga banyak biaya yang ditanggung masyarakat tidak sesuai dengan biaya pungutan yang sebenarnya.

3. Keamanan

Dalam hal pelayanan keamanan yang terpenting adalah Samsat bebas dari adanya jasa calo dimana sampai dengan saat ini erdapat beberapa pendapat masyarakat yang masih saja menyebutkan ternyata jasa calo di kantor Samsat Pekanbaru Kota masih dibebaskan.

4. Keterbukaan

Peningkatan pemberian pelayanan yang ada di Samsat Kota Pekanbaru dimana selain Polri juga terdapat dinas lain sebagai SDM berkualitas yang membantu dalam pelayanan kepada masyarakat namun sebagian besar petugas di Samsat adalah anggota Polri dengan keterbukannya kepada masyarakat dari segi prosedur hingga biaya. Namun hal tersebut belum sepenuhnya didukung karena adanya tanggapan lain dari masyarakat yang masih belum nyaman karena masih adanya ketidak keterbukaan seperti masih adanya calo-calo di kantor Samsat tersebut.

5. Efisiensi

Dalam memberikan pelayanan, baik berkaitan dengan sarana prasaranan maupun dengan kualitas SDM yang ada di Samsat, selain itu dapat dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuanpetugas Samsat yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak atau masyarakat. Pengetahuan para petugas Samsat dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh masyarakat dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan. Segala sesuatu yang berkaitan dengan efisiensi pemberian layanan tidak berjalan baik karena tidak sesuai dengan yang dijelaskan pihak Polri.

6. Ekonomis

Dalam pengertian ekonomis tidak jauh beda dengan adanya landasan pelayanan yang berkaitan dengan kejelasan serta kepastian dimana dalam bagian tersebut juga berkaitan terhadap pengenaan biaya maupun tarif yang ada. Namun dalam hal ekonomis pengenaan biaya serta tarif yang berlaku belum dapat dikatakan ekonomis karena biaya yang ada sesuai dengan keputusan pemerintah serta undang-undang yang ada.

7. Keadilan dan Pemerataan

Dalam pengurusan perpanjangan atau pembayaran pajak kendaraan bermotor selalu ada permasalahan dengan banyaknya jasa atau yang disebut calo di kantor Samsat yang ada di kantor-kantor Samsat, khususnya di Samsat Pekanbaru Kota. Hal tersebut hingga saat ini belum juga dapat dihilangkan. Petugas Samsat yang selalu saja berjanji bahkan membua tulisan hindari calo dalam pengurusan pada kenyataannya tidak dapat dihindarkan. Hal tersebut membuat masyarakat tidak merasa nyaman.

8. Ketepatan Waktu

Masyarakat merasakan hal yang berbeda dengan yang diungkapkan oleh petugas Samsat, dimana masyarakat merasa waktu yang diberikan dalam pengurusan dan pemberian layanan tidak seperti yang diungkapkan. Masyarakat merasa lebih lama, bahkan dalam antrian pendaftaran pengurusan sangat lama bahkan bisa mencapai 20 menit. Karena antrian tidak berdasarkan nomor tetapi berdasarkan susunan map yang terletak diloket pelayanan. System yang demikian terkadang bisa terdapat kecurangan, karena banyaknya calo, yang biasanya lebih didahulukan daripada masyarakat yang antri.

Saran

1. Kesederhanaan

Dalam hal kesederhanaan yang merupakan prinsip layanan Polri di kantor Samsat kepada masyarakat wajib pajak, Polri yang memiliki hambatan dalam memberikan penjelasan terhadap prosedur pelayanan pembayaran pajak hendaknya lebih aktif lagi. Tidak hanya sekedar pemberitahuan mengenai prosedur melalui pengumuman di dinding atau di layar tv di kantor Samsat tetapi lebih menginformasikannya secara tepat dan cermat sehingga pemahaman masyarakat semakin baik.

2. Kejelasan dan kepastian

Dalam hal hambatan mengenai kejelasan dan kepastian layanan, Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab hendaknya dalam memberikan pelayanan, rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayaran, jadwal waktu penyelesaian pelayanan, hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan berdasarkan bukti-bukti penerima pelayanan sehingga tidak lagi mendapatkan keluhan dari masyarakat banyak.

3. Efisiensi

Dalam memberikan pelayanan hendaknya pihak Polri di Samsat lebih efisien terhadap waktu, dengan lebih melengkapi segala kebutuhan yang berkaitan dengan proses pelayanan. Baik dari segi elektronik maupun SDM pemberi layanan khususnya dari segi alat pengantrian nomor pengguna layanan di Samsat.

4. Ketepatan waktu

Dalam kendala ketepatan waktu yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari kurangnya SDM yang diaktifkan di kantor Samsat Pekanbaru Kota, hendaknya Polri lebih dapat memperhatikan hal tersebut karena masyarakat dituntut untuk taat pajak, sedangkan pemerintah harusnya memfasilitasi layanannya.

Daftar Pustaka

Arikunto, *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*, Rineka Cipta, Jakarta, 2010.

Barata, Atep Adya, *Dasar – dasar Pelayanan Prima*, Elex Media Komputindo, Jakarta 2004

Bungin, Burhan, *Analisis Data Penelitian Kualitatif*, Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2003.

Dunn, William N, *Analisis Kebijakan Publik*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2003

Hartini, dkk, *Hukum Kepegawaian Indonesia*, Sinar Grafika, Jakarta, 2010

Handyaningrat, Soewarno, *Administrasi Pemerintahan dalam Pembangunan Nasional*, Jakarta 1982.

Husni, *Pengantar Ilmu Ketenaga Kerjaan Indonesia*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta, 2010.

Lean, Iain Mc, *Public Choice an Introduction*, New York, 1989.

Mangkunegara, A.A. Anwar Prabu, *Evaluasi Kinerja SDM*, Refika Aditama, Bandung 2006.

Moleong, Lexy J, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Remaja Rosdakarya, Bandung 2004.

Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*, PT Bumi Aksara, Jakarta, 2006.

Nawawi, Hadari, *Manajemen Strategik Organisasi Non Profit Bidang Pemerintahan dengan Ilustrasi di Bidang Pendidikan*, Gadjah Mada University Press, Yogyakarta, 2003.

Osborn, *Reinventing Government*, A Plume Book, New York 1996.

Ratminto , Atik Septi Winarsih, *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Modal Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta, 2005.

- Riant Nugroho D, *Kebijakan Publik, Formulasi, Implementasi dan Evaluasi.*, PT Elex Media Komputindo, Jakarta, 2003.
- Samodra Wibawa, *Implementasi Kebijakan Publik*, Penerbit Balai Pustaka, Jakarta, 1994.
- Santoso, Slamet Drs, *Administrasi Kepegawaian*, Kanius, Yogyakarta, 2007.
- Sinambela, dkk, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Impelentasi*, PT. Bumi Aksara, Jakarta, 2006.
- Sutopo, Suryanto Ardi, *Pelayanan Prima*, Lembaga Administrasi Negara Republik Indonesia, Jakarta, 2003.
- Tangkilisan, Hessel Nogi S, *Manajemen Modern untuk Sektor Publik*, Balairung & Co. Yogyakarta, 2003.
- Tjiptono, Fandi, *Manajemen Jasa*, Andi Yogyakarta, Yogyakarta 1996.
- Waluyo, dan Wirawan B Ilyas, *Penyesuaian Dengan Ketentuan Perundang-undangan Perpajakan*, Salemba Empat, jakarta, 2002.
- Widodo, Joko, *good Governance Telaah daru Dimensi Akuntabilitas, Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*, Insan Cendekia, Surabaya, 2001.

Sumber lainnya :

(www.go.riau.id : 08 Januari 2014).

Wawancara Petugas Polri di Samsat

1. Bapak Mas'ud Ahmad, S.I.K Bagian PAUR STNK
2. Ibu Merry BN Bagian STNK

Wawancara Masyarakat Pengguna Jasa Layanan di Samsat

1. Agus Priatno, Pegawai Negri
2. Adrianto, Guru Sekolah Swasta
3. Agus Vendri, Humas Developer
4. Sri Atika Sari, Kasir Toko Elektronik