

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## BAB V

### HASIL PENELITIAN

#### 5.1 Gambaran Umum Responden

Dalam pembahasan ini penulis akan membahas data-data yang diperoleh dari penelitian lapangan yang terdiri dari beberapa pertanyaan yang berpedoman kepada wawancara yang akan dibahas berurutan sesuai dengan indikator yang ada pada penelitian ini.

Seperti yang tertera pada bab sebelumnya, bahwa key informan dalam penelitian ini adalah sebanyak 3 orang dari pegawai SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dan 5 orang dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan jumlah responden tersebut penulis mencoba untuk mengetahui bagaimana analisis pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri kabupaten Kampar yang menggunakan indikator penelitian dari PermenpanRB No 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik.

Adapun data key informan dan informan pelengkap yaitu sebagai berikut:

i. Key informan

a. M. Junaidi, S.SOS

Junaidi adalah kepala Unit Pelayanan Pendapatan Badan Pendapatan daerah Provinsi Riau, yang berstatus Pegawai Negeri Sipil dengan NIP. 19770721 201001 1 011

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Suhayri, A.Md

Suhayri adalah pegawai bagian penerimaan pendapatan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri, yang berstatus Pegawai Negeri Sipil. Dengan NIP. 19821108 201102 1 003

## c. Abdul Majid

Abdul Majid adalah pegawai bagian Tata Usaha pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri. Yang berstatus Pegawai Negeri Sipil. Dengan NIP. 19631217 198503 1 003

## ii. Informan pelengkap

Informan pelengkap di ambil dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.

**Tabel 5.1**  
**Informan Pelengkap**

No	Nama	Umur	Jenis Kelamin	Jenis Kendaraan
1	Herwanto Leon	36 Tahun	Laki-Laki	Mobil
2	Weni Herdila	29 Tahun	Perempuan	Sepeda Motor
3	Suraswati	42 Tahun	Perempuan	Mobil
4	Ade Saputra	30 Tahun	Laki-Laki	Sepeda Motor
5	Yasrizal	38 Tahun	Laki-Laki	Sepeda Motor

**Sumber: Data Olahsan Lapangan Tahun 2018**

Peneliti mengambil lima orang wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri untuk di wawancara secara mendalam dan lima orang tersebut di anggap telah

mewakili dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.

## 5.2 Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik dalam pasal 1 ayat (1) bahwa Pelayanan publik adalah 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. Dipertegas pula dalam ayat (7), bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan yang acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dari uraian dalam UU No. 25/2009 tersebut di atas memberikan penegasan bahwa pemerintah berkewajiban memberikan pelayanan dengan sebaik-baiknya kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan, sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Yaitu pelayanan yang baik, mudah, murah, cepat dan terukur adalah amanah yang harus dilakukan oleh penyelenggara pelayanan dan pemberian pelayanan yaitu sebagai upaya untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah dalam pelayanan publik.

Peraturan MenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai

### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur.

Dengan adanya PermenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik bisa menjadi tolak ukur bagi kantor-kantor pemerintah di Indonesia khususnya kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri untuk selalu meningkatkan pelayanan yang baik, cepat, aman, nyaman dan bermutu agar masyarakat merasa puas dengan pelayanan yang diberikan. Melalui standar pelayanan dapat diketahui faktor-faktor yang sudah tertata dengan baik dan permasalahan yang terjadi dalam penerapan standar pelayanan.

PermenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan mengkaji 2 komponen standar pelayanan yaitu penyampaian pelayanan dan aktivitas. Maka dapat digambarkan analisis pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sebagai berikut:

### **5.2.1 Penyampaian Pelayanan (*service delivery*)**

Penyampaian pelayanan adalah Proses manajerial yang memiliki fokus utama pada masyarakat dari semua jenis pelayanan. Yang menjamin bahwa semua pelayanan tersebut dapat digunakan sesuai fungsinya untuk mendukung kegiatan pelayanan. Penyampaian pelayanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dengan kriteria, yaitu:

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.  
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## a. Persyaratan

Persyaratan adalah syarat (dokumen atau barang/hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif. Persyaratan pelayanan merupakan suatu tuntutan yang harus dipenuhi, dalam proses penyelenggaraan pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Persyaratan pelayanan dapat berupa dokumen atau barang/hal lain, tergantung kebutuhan masing-masing jenis pelayanan. Di setiap pelayanan akan mempunyai persyaratan tertentu yang harus dipenuhi untuk melakukan suatu pengurusan tertentu. Begitu pula dengan SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan kepada Bapak Junaidi selaku Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang menyatakan bahwa:

*“SAMSAT terdiri dari 3 instansi yaitu Badan pendapatan Provinsi Riau, petugas Satlantas dan Jasa Raharja(Persero). Kalau dari segi persyaratan merupakan kewenangan dari kepolisian resort. Karena pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri hanya membayar pajak perpanjangan tahunan maka persyaratannya yaitu KTP asli orang yang bersangkutan dan STNK Asli yang sesuai dengan Peraturan Presiden No 5 tahun 2015 tentang SAMSAT”* (Hasil wawancara, 21 februari 2018).

Peneliti juga melakukan wawancara dengan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor, melalui Bapak Herwanto Leon yang menyatakan bahwa:

*“Ada, persyaratannya hanya KTP Asli dan STNK asli. Dan saya merasa persyaratan tersebut sangat mudah dipenuhi karena tidak menggunakan fotocopy lagi seperti tahun kemaren”*(Hasil wawancara, 21 februari 2018).

Berdasarkan hasil observasi yang peneliti lakukan dilapangan, dimana persyaratan untuk membayar pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sudah baik sesuai dengan SOP SAMSAT dan sesuai berdasarkan peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang SAMSAT. Dimana persyaratan dalam membayar pajak kendaraan bermotor mudah dipahami oleh wajib pajak, dan dibuktikan dengan hasil wawancara terhadap wajib pajak bahwa tidak adanya keluhan dari wajib pajak dalam persyaratan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 5.2**  
**Persyaratan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri**

No	Kelengkapan Berkas
1	KTP Asli
2	STNK Asli

*Sumber: SAMSAT Pembantu Kampar Kiri tahun 2018*

b. Sistem, Mekanisme, dan Prosedur

Prosedur merupakan tata cara pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima. Prosedur pelayanan merupakan proses yang harus dilalui seorang pelanggan untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. pelayanan dimulai sejak kegiatan awal melayani ketika masyarakat datang, sampai selesai menerima pelayanan. Dan penyelenggara pelayanan wajib memiliki standar operasional prosedur (SOP).

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi selaku kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang menyatakan bahwa:

“Setiap prosedur pasti tidak lepas dari SOPnya dan disini prosedur yang dilakukan sesuai dengan SOP. Dimana saat wajib pajak datang petugas Satlantas mengidentifikasi persyaratan dari wajib pajak, kemudian akan dilakukan registrasi dan pendaftaran SPPKB, di scan oleh satlantas, ditetapkan oleh Bapenda, kemudian diserahkan ke kasir untuk wajib pajak melakukan pembayaran dan terakhir pemberian STNK kepada wajib pajak”(hasil wawancara, 21 februari 2018).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara dengan wajib pajak melalui

Ibu weni Herdila yang menyatakan bahwa:

“Prosedur disini menurut saya sangat mudah, hanya menyerahkan berkas persyaratan kepada petugas dan tinggal menunggu waktu pembayaran serta penyerahan STNK”(wawancara 21 februari 2018).

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, dapat dikatakan bahwa sistem, mekanisme dan prosedur pada SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sudah baik, dimana sistem, mekanisme dan prosedur yang ada pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sederhana dan tidak berbelit-belit dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan SOP SAMSAT. Prosedur pelayanan pada SAMSAT Pembantu Kampar Kiri yaitu:

**Tabel 5.3**  
**Prosedur Pelayanan**

No	Prosedur
1	Mengisi formulir SPPKB
2	Mendaftarkan kendaraan pada loket pendaftaran
3	Membayar biaya pajak kendaraan bermotor pada loket pembayaran
4	Penyerahan STNK

**Sumber: SAMSAT Pembantu Kampar Kiri 2018**

#### c. Jangka Waktu

Jangka waktu merupakan jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.

Kemudian waktu-waktu yang diperlukan dalam setiap proses pelayanan (dari tahap awal sampai ahir) dijumlahkan untuk mengetahui keseluruhan waktu yang dibutuhkan.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang menyatakan bahwa:

*“secepatnya. apabila wajib pajak datang dan persyaratannya lengkap maka akan dilakukan proses secepatnya bahkan kurang dari 5 menit. Dan Dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor ini ada empat yang harus ready, yaitu: pasokan listrik, jaringan internet, orang yang melaksanakan dan aplikasi. Apabila salah satunya gak tersedia maka pelayanan tidak akan bisa melakukan pelayanan ”*(wawancara 21 februari 2018).

Selanjutnya peneliti melakukan wawancara Bapak Abdul Majid sebagai pegawai bagian Tata Usaha yang menyatakan bahwa:

*“waktu penyelesaian, disini akan dilakukan secepatnya dan hanya membutuhkan waktu kurang dari 5 menit kalau system tidak offline dan listrik mati”*(wawancara 19 februari 2018)

Dari hasil observasi yang peneliti lakukan, bahwa jangka waktu penyelesaian pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dilakukan dengan singkat yaitu: kurang dari lima menit berdasarkan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP SAMSAT. Namun, dengan empat aspek yang harus tersedia yaitu: pasokan listrik, jaringan nternet, orang yang melaksanakan dan aplikasi. Apabila salah satu aspek tersebut tidak tersedia, maka pelayanan tidak akan bisa dilakukan.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## d. Biaya/ Tarif

Biaya adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan ketentuan tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang menyatakan bahwa:

*“Biaya sudah ditetapkan secara sistematis oleh system dan tidak bisa di tambah atau dikurang karena biaya itu sudah di atur oleh ketentuan Peraturan Presiden No 5 tahun 2015. Ketetapan pajak dipengaruhi oleh tipe, tahun produksi, jenis kendaraan yang sudah tersistem dalam server ”*(wawancara 21 februari 2018).

Selanjutnya peneliti lakukan wawancara Bapak Abdul Majid sebagai pegawai bagian Tata Usaha yang menyatakan bahwa:

*“Penetapan pajak kendaran bermotor sesuai dengan biaya yang tertera di aplikasi computer atau sudah tersistem secara otomatis. Hal-hal yang dipungut ada tiga yaitu pajak kendaraan bermotor, PNBPN dan SWDKLLJ.”*(wawancara 19 februari 2018).

Pertanyaan diatas selaras dengan wawancara yang peneliti lakukan kepada wajib pajak kendaraan bermotor melalui Bapak Yasrizal yang mengatakan bahwa:

*“Ketapan pajak sesuai dengan yang berlaku di STNK, hanya saja ada tambahan untuk membayar PNBPN sepeda motor saya sebesar Rp.25.000 yang kata Bapak Satlantasnya sesuai dengan peraturan No 60 tahun 2016 dan peraturan tersebut juga di pajang pada spanduk kantor. ”*(wawancara 21 februari 2018).

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa ketetapan biaya pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sudah di atur dalam Peraturan

Presiden No 5 tahun 2015 dan sudah tersistem secara sistematis dalam server pelayanan. Maka tidak bisa untuk melakukan penyimpangan dalam hal biaya kepada wajib pajak. Dan wajib pajak juga harus jeli dalam melakukan pembayaran, dengan melihat biaya yang tertera dalam STNK. Apabila ada kecurangan yang terjadi wajib pajak bisa melaporkan kepihak berwajib tentang biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### e. Produk Pelayanan

Produk pelayanan adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan. Produk pelayanan dapat berupa penyediaan barang, jasa, dan/atau produk administrasi yang diberikan dan diterima pengguna layanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang menyatakan bahwa:

*“Jenis pelayanan disini hanya melayani pajak perjangkan tahunan, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor(PKB), Pajak Air Permukaan (PPAP), dan Pajak Alat Berat. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan lain- lain tidak bisa dilakukan disini hanya bisa dilakukan pada kantor induk SAMSAT yang di Bangkinang dan SAMSAT di Kubang. Karena mungkin sifatnya yang Pembantu. Memang seharusnya jenis pelayanan disini lebih ditingkatkan agar kita lebih mudah untuk membayar dan mengurus segala jenis pelayanan”*(wawancara 21 februari 2018).

Selanjutnya Berdasarkan wawancara yng peneliti lakukan kepada wajib pajak melalui Bapak Ade Saputra yang menyatakan bahwa:

*“Cuma Membayar pajak kendaraan bermotor saja. Sehingga untuk membayar jenis pelayanan lainnya harus dilakukan pada kantor iduk dibangkinang, tetapi biasanya saya lebih memilih untuk diwakilkan*

*kepada pegawai, walaupun nantinya dimintai uang tambahan untuk biaya administrasi dan ingkosnya. karena menurut saya biaya kesana sama dengan biaya membayar kepada pegawai, seperti: transportasi, makan, dan lainnya. Belum lagi harus menyisihkan waktu luang untuk pergi kesana. Saya sangat berharap jenis pelayanan di sini lebih ditingkatkan lagi supaya kami masyarakat Kampar Kiri lebih mudah untuk melakukan segala jenis pengurusan pajak. Karena kantor SAMSAT Induk sangat jauh yang memakan waktu dan biaya dan tidak harus membayar lebih untuk mewakili kepada pegawai lagi.”(wawancara 21 februari 2018).*

Dari hasil wawancara diatas, Dapat disimpulkan bahwa jenis pelayanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri belum optimal, dimana hanya bisa membayar perpanjangan pajak tahunan. Sehingga masyarakat harus melakukan pembayaran lain seperti pembayaran bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), ganti plat/nomor polisi, akan tetap dilakukan pada kantor SAMSAT Induk yang jaraknya jauh dari jangkauan masyarakat Kampar Kiri. Dan dengan kurangnya jenis pelayanan yang diberikan pegawai memanfaatkan hal tersebut dengan menjadi perantara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor walaupun masyarakat mengeluarkan biaya tambahan. Dan masyarakat juga banyak memilih cara mudah tersebut (calo) untuk membayar pajak. Karena masyarakat menilai untuk ke SAMSAT Induk juga membutuhkan waktu dan biaya yang banyak seperti transportasi, makan, dan lain-lain.

f. Penanganan Pengaduan, Saran, dan Masukan

Organisasi penyelenggara pelayanan wajib membuat mekanisme pengelolaan pengaduan, bentuk-bentuk pengelolaan pengaduan yang banyak

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

digunakan antara lain: penyediaan kotak saran/kotak pengaduan, sms, portal pengaduan dalam *website*, dan pengediaan petugas penerima pengaduan.

Berdasarkan hasil wawancara yang dpeneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang menyatakan bahwa:

*“Masalah kotak surat biasanya kami salurkan kepada petugas bagian pendaftaran atau petugas Satlantas, apabila ada masyarakat yang membutuhkan informasi atau memberikan masukan bisa langsung ke Satlantasnya. Karena tugas dari Bapenda hanya melayani yang memebayar pajak dan Bapenda hanya mengarahkan wajib pajak yang ingin melakukan pengurusan selain dari membayar pajak kendaraan bermotor seperti Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan lain-lain.”*(wawancara 21 februari 2018).

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan wajib pajak melalui Ibu Suraswati yang menyatakan bahwa:

*“Tidak ada, memang seharusnya disediakan kotak surat dan sebagainya seperti di kantor-kantor lain.”*(wawancara 21 februari 2018).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri belum disediakan kotak saran pengaduan, baik berupa email, no telp, dan sms. Namun, jika ada wajib pajak yang ingin memberikan saran atau masukan bisa langsung beri tahu ke petugas Satlantas yang ada pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri. Dan masyarakat berharap pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dapat disediakan kotak saran agar masyarakat yang ingin memberikan saran dan masukan dapat dilakukan tanpa harus bertatap muka langsung, karena sebagian masyarakat tidak ingin identitasnya diketahui.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

### 5.2.2 Aktivitas (*manufacturing*)

Aktivitas yang dilakukan untuk memberikan pelayanan yang optimal baik berupa barang, jasa, ataupun administrasi pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan di atur oleh peraturan perundang-undangan. Aktifitas yang dilakukan kepada wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Pembantu Kampar Kiri. Dengan kriteria, yaitu:

#### a. Dasar hukum

Dasar hukum merupakan norma hukum atau ketentuan dalam peraturan perundang-undangan yang menjadi landasan atau dasar bagi setiap penyelenggara. Peraturan ini berlaku dalam setiap instansi dan harus dipatuhi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang mengatakan bahwa:

*“Ada, Dasar hukumnya yaitu Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 tentang SAMSAT, dimana semua yang menyangkut tentang SAMSAT sudah tertera dalam Peraturan tersebut”*(wawancara 21 februari 2018).

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa dasar hukum SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sudah sangat jelas yaitu: dasar hukum yang melatar belakangi dari seluruh jenis pelayanan baik persyaratan, prosedur, biaya, waktu, sikap petugas dan pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri lainnya, semuanya telah di atur berdasarkan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 tentang SAMSAT.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

## b. Sarana dan Prasarana, dan/atau Fasilitas

Fasilitas yang tersedia pada instansi-instansi pelayanan publik untuk memudahkan masyarakat dalam melakukan suatu pengurusan dan memberikan rasa nyaman kepada masyarakat. Setiap instansi wajib mengelola sarana dan prasarana atau fasilitas pelayanan public secara efektif, efisien, transparan, akuntabel, dan berkesinambungan serta bertanggung jawab terhadap pemeliharaan dan/ atau penggantian sarana dan prasarana pelayanan public.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang mengatakan bahwa:

*“fasilitas ada dua, yaitu: fasilitas untuk perangkat kerja dan fasilitas untuk masyarakat. Kalau untuk perangkat kerja sudah sesuai untuk pelayanan, sudah ada computer, mesin print, mesin scand, mesin fotocopy, genset dan lain-lain. Dan kalau untuk masyarakat ruang tunggu udah disediakan, parkirnya luas.”*(wawancara 21 februari 2018).

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Abdul Majid sebagai pegawai bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa:

*“kalau untuk fasilitas wajib pajak sudah disediakan banyak kursi ruang tunggu, dan untuk AC pada kantor ini hanya ada 4 unit, satu dibagian pelayanan, 2 di bagian TU dan 1 dibagian kepala UP tetapi yang hidup hanya 1 unit yaitu di ruangan kepala Up, di ruangan lain hanya di bantu pakai kipas angin, oleh karena itu, wajib pajak banyak ngeluh karena panas. Dan untuk TV tidak hidup lagi karena tidak ada biaya khusus dari kantor untuk bayar biaya bulanannya. dan kami disini juga kekurangan meja kursi yang mana seluruh pegawai berjumlah 14 orang dan meja kursi yang tersedia hanya 11. Karena tidak ada biaya khusus untuk kantor jadi kami bawa bekal sendiri, bawa minuman sendiri dan*

*biaya minyak untuk mesin disel kalau mati lamou juga ditanggung sendiri ”(wawancara 19 februari 2018.)*

Dan kemudian hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan wajib pajak melalui Ibu weni Herdila yang mengatakan bahwa:

*“fasilitas untuk ruang tunggu sudah baik dimana banyak disediakan kursi untuk menunggu proses pembayaran pajak, akan tetapi AC nya tidak berfungsi, yang ada nyala hanya kipas angin”*(wawancara 21 februari 2018).

Dengan demikian, dapat disimpulkan bahwa sarana dan prasarana atau fasilitas yang ada pada kantor SAMSAT pembantu belum optimal, dimana banyak fasilitas yang rusak sehingga masyarakat kurang nyaman dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dibuktikan dengan hasil wawancara dengan wajib pajak yang masih banyak mengeluhkan tentang fasilitas SAMSAT, seperti: AC, dan lain-lainnya. Dan pegawai juga mengeluhkan fasilitas pelayanan untuk pegawai yang belum optimal dan sudah banyak yang harus diganti, seperti meja kursi pegawai.

#### c. Kompetensi Pelaksana

Kemampuan, pengetahuan, keterampilan dan perilaku yang harus dimiliki, dihayati, dikuasai, dan di aktualisasikan oleh pelaksana dalam melakukan tugas keprofesionalannya.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai Kepala Up Pendapatan Kampar Kiri yang mengatakan bahwa:

*“SAMSAT terdiri dari tiga instansi yaitu Bapenda, Satlantas, dan Jasa raharja, jadi semua tugas ada pertanggung jawabannya masing-masing. Dan kalau salah satu tidak ada maka tidak bisa untuk*

*melakukan pelayanan.dan pelayanan disini tergantung kepada jaringan internet, pasokan listrik, aplikasi, petugas yang menjalankan dan ke empatini harus dalam kondisi siap kalau ada salah satu yang tidak ada maka tidak akan bisa melakukan pelayanan apapun. ”(wawancara 21 februari 2018).*

Selanjutnya Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Abdul Majid sebagai pegawai bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa:

*“Sudah, Disini pegawai mempunyai tugasnya masing-masing dan karena SAMSAT terdiri dari tiga instansi jadi tidak boleh ada satu pegawai yang tidak di tempat. ”(wawancara 19 februari 2018).*

Dari hasil wawancara di atas, dapat disimpulkan bahwa SAMSAT Pembantu Kampar Kiri telah memiliki pegawai yang handal dan kompeten dibidangnya masing-masing. Karena SAMSAT terdiri dari tiga instansi yaitu: jasa raharja, badan pendapatan daerah dan kepolisian. Dari ketiga instansi tersebut telah memiliki pegawai yang cukup dan ahli dibidangnya. Dan realisasi dilapangan juga menunjukkan pegawai selalu siap dan bertugas sesuai dengan bidangnya masing-masing.

#### d. Pengawasan Internal

Pengawasan internal adalah Pengawasan yang dapat dilakukan oleh orang atau badan yang ada terdapat dalam suatu Instansi tertentu.

Berdasarkan hasil wawancara yang peliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang mengatakan bahwa:

*“Setiap hari setelah tutup kantor pihak bank langsung akan menjemput uang setoran pajak kendaraan bermotor. Dimana pihak Bapenda*

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.





*melalui bank Riau dan petugas Satlantas melalui bank BNI.”(wawancara 21 februari 2018).*

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Suhayri sebagai pegawai bagian Penerimaan Pendapatan yang mengatakan bahwa:

*“Kantor akan di tutup pada pukul 02.00 dan server juga akan otomatis mati.jadi sebelum pukul 02.00 kami akan membuat laporan harian dan akan langsung dikirim ke Bapenda Provinsi Riau dan uang setorannya langsung di jemput oleh pihak bank Bank Riau.”(wawancara 19 februari 2018).*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa pengawasan internal sudah baik, dimana setiap jam tutup kantor pihak bank yang bersangkutan akan langsung menjemput biaya pajak kendaraan bermotor ke kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri setiap harinya. Dan dengan ini, pengawasan internal aman dan terjamin perlindungannya. Dan karena SAMSAT salah satu instansinya yaitu kepolisian, maka kepolisian juga ikut mengawasi pelayanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.

e. Jumlah Pelaksana

Jumlah pelaksana yang memberikan pelayanan kepada masyarakat sesuai dengan keahlian dan bidangnya masing-masing.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang mengatakan bahwa:

*“Ya, pada SAMSAT ini mempunyai 2 orang petugas Satlantas, 1 orang petugas Jasa Raharja dan 11 orang petugas Bapenda (6 PNS dan 5 honorer). Dan semuanya sudah memiliki tugas masing-masing. Petugas Satlantas menangani pembayaran PNBPN, petugas Jasa Raharja*

*melayani pembayaran SWDKLLJ dan petugas Bapenda melayani pembayan pajak kendaraan bermotor.”(wawancara 21 februari 2018).*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jumlah pelaksana sudah baik sesuai dengan penempatan dibidangnya masing-masing dan tidak ada masalah dalam hal jumlah pelaksana. Dimana kepolisian terdiri dari dua orang petugas untuk menerbitkan STNK, badan pendapatan daerah terdiri dari sebelas petugas untuk menetapkan besarnya STNK, dan jasa raharja yang terdiri dari satu orang petugas untuk sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan.

#### f. Jaminan Pelayanan

Jaminan yang diberikan berupa pelayanan yang berkualitas, bermutu dan pelayanan yang mampu memberikan kepuasan dan rasa nyaman kepada orang yang dilayani. Jaminan pelayanan ini jaminan yang jujur, akuntabel, dan transparan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang mengatakan bahwa:

*“Disini menerapkan pelayanan prima yang mudah dilaksanakan, sederhana dalam arti tidak berbelit-belit, tepat pada waktunya, ramah dalam arti mudah senyum, sopan dan satun yang sesuai dengan motto kantor, dan murah dalam arti sesuai dengan biaya yang di tetapkan.”(wawancara 21 februari 2018).*

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan wajib pajak melalui Bapak Ade Saputra yang mengatakan bahwa:

*“pegawai disini ramah, murah senyum dan kami juga disambut dengan baik dan dalam system pembayaran juga cepat”(wawancara 21 februari 2018).*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa jaminan keamanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sudah baik, bahwa kantor SAMSAT Pembantu kampar Kiri selalu menerapkan pelayanan prima yaitu pelayanan yang tidak berbelit-belit, cepat, ramah, sopan santun yang sesuai dengan motto SAMSAT dan wajib pajak juga merasa puas dengan pelayanan yang diberikan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.

g. Jaminan Keamanan dan Keselamatan Pelayanan

Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan tidak jauh berbeda dengan jaminan pelayanan, namun jaminan kemanan yang dapat memberikan rasa aman, nyaman, dan tentram serta terjamin tanpa rasa takut dalam melakukan pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang mengatakan bahwa:

*“karena disini menerapkan layanan prima jadi masyarakat akan lebih aman, nyaman dan akurat dalam pelayanannya,”*(wawancara 21 februari 2018).

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Suhayri sebagai pegawai bagian Penerimaan Pendapatan yang mengatakan bahwa:

*“kalau untuk keamanan dalam pelayanan sudah bagus dimana wajib pajak tidak harus menunggu lama tetapi masih kurang dalam hal keamanan kantor dimana masih belum ada security dan cctv yang mengawasi kantor 24 jam. Kalau dalam waktu kantor masih bisa dijaga oleh Satlantas tetapi kalau sudah tutup tidak ada pengawasan yang intens terhadap penjagaan kantor.”*(wawancara 19 februari 2018).

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Selanjutnya hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan wajib pajak melalui Ibu Suraswati yang mengatakan bahwa:

*“kemanan pelayannya masih kurang karena belum ada securitynya. Jadi harus hati-hati juga dalam menjaga kendaraan yang terparkir”*(wawancara 21 februari 2018).

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa keamanan pelayanan masih kurang bagus karena belum adanya security dan CCTV yang mengawasi kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri. Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri hanya mengandalkan pihak dari instansi kepolisian. Tentunya pihak kepolisian akan hanya bisa menjaga kemanan SAMSAT pembantu kampar kiri pada jam kerja. Untuk keamanan pada diluar jam kerja belum tersedia seperti satpam, CCTV, dan bentuk keamanan lainnya.

#### h. Evaluasi Kinerja Pelaksana

Evaluasi kinerja yaitu indikator yang jelas dan terukur dengan memperhatikan perbaikan prosedur dan/atau penyempurnaan organisasi sesuai asas pelayanan publik dan peraturan perundang-undangan. Penyelenggara wajib melaksanakan evaluasi terhadap kinerja pelaksana dilingkungan organisasi secara berkala dan berkelanjutan. Tujuan dari evaluasi kinerja yaitu untuk menjamin pencapaian sasaran dan tujuan suatu instansi.

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai Kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang mengatakan bahwa:

*“evaluasi kinerja selalu di tingkatkan, selalu memberikan pelayanan prima, melakukan pembayaran secepatnya, supaya masyarakat selalu*



*melakukan pembayaran pajak tiap tahunnya.”(wawancara 21 februari 2018).*

Dan Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Abdul Majid sebagai pegawai bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa:

*“kami selalu memberikan pelayanan yang terbaik untuk wajib pajak, tetapi fasilitasnya tidak pernah dilakukan evaluasi karena tidak ada biaya khusus yang diberikan untuk memperbaiki ataupun mengganti fasilitas disini.”(wawancara 19 februari 2018).*

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa evaluasi kinerja sudah baik, dimana SAMSAT Pembantu Kampar Kiri selalu meningkatkan mutu pelayanan yang baik dan profesional. Namun fasilitas yang ada pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri tidak pernah di evaluasi. Sehingga ini menjadi masalah yang membuat masyarakat kurang puas dengan pelayanan yang disediakan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.

### **5.3 Hambatan terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri**

Hambatan atau kendala ialah penghalang terlaksananya sebuah kebijakan yang telah ditetapkan, hal ini dapat terjadi karena beberapa faktor. Untuk mengetahui kendala-kendala yang dihadapi oleh Kantor SAMSAT Pembantu Kampar kiri dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Peneliti melakukan wawancara kepada pihak-pihak terkait:

Berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Junaidi sebagai kepala UP Pendapatan Kampar Kiri yang mengatakan bahwa:

*“Kurangnya jenis pelayanan yang dapat dilakukan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sehingga masyarakat kurang puas untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan karena system SAMSAT ini dilakukan secara online maka apabila banyak yang mengakses akan mengakibatkan lambatnya proses pelayanan”* (wawancara 21 februari 2018).

Selanjutnya berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan

Bapak Suhayri sebagai pegawai bagian Penerimaan Pendapatan yang mengatakan bahwa:

*“kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor sehingga realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor belum mencapai target”*(wawancara 19 februari 2018).

Dan berdasarkan hasil wawancara yang peneliti lakukan dengan Bapak Abdul

Majid sebagai pegawai bagian Tata Usaha yang mengatakan bahwa:

*“kurangnya perhatian pemerintah sehingga fasilitas pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar kiri masih minim dan fasilitas yang ada sudah banyak yang rusak dan tidak dapat diperbaiki karena kekurangan dana”*(wawancara 19 februari 2018).

Berdasarkan wawancara di atas peneliti melakukan analisis bahwa hambatan yang di hadapi oleh SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor ialah:

i. Internal

Kurangnya jenis pelayanan yang bisa dilakukan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri yang mana pelayanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri hanya bisa melayani pembayaran pajak tahunan dan kurangnya fasilitas disediakan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri

serta jaringan yang sering *offline*, yang mengakibatkan lambatnya proses pelayanan pajak kendaraan bermotor.

ii. Eksternal

Kurangnya perhatian pemerintah dalam meningkatkan pelayanan yang ada pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sehingga tidak terjadi evaluasi pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri. Dan kurangnya perluasan kecepatan jaringan dari system pembayaran pajak kendaraan bermotor serta kurangnya kesadaran dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor.

#### 5.4 Pembahasan

Berdasarkan wawancara yang mendalam peneliti kepada key informan dan informan dapat ditarik kesimpulan bahwasanya pelayanan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri sudah baik dan sangat membantu masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor hanya saja SAMSAT Pembantu Kampar Kiri hanya dapat memberikan pelayanan pajak perpanjangan tahunan sehingga masyarakat kurang puas dengan jenis pelayanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri karena selain membayar pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Pembantu Kampar Kiri masyarakat juga harus jauh-jauh ke SAMSAT Induk yang berada di Kabupaten untuk melakukan pengurusan lainnya seperti Bea Balik nama kendaraan bermotor, ganti plat/nomor posisi dan lainnya.

## Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dan juga fasilitas yang ada pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri kurang mendukung sehingga masyarakat kurang nyaman dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 5.4**  
**Indikator Penilaian Penelitian**

Referensi	Indikator	Sub Indikator	Sudah terlaksana	Belum terlaksana
Analisis Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Kabupaten Kampar	Pemberian Layanan ( <i>service delivery</i> )	1. Persyaratan	√	
		2. Sistem, mekanisme dan prosedur	√	
		3. Jangka waktu pelayanan	√	
		4. Produk pelayanan		√
		5. Biaya/tariff	√	
		6. Penanganan pengaduan, saran dan masukan		√
	Aktivitas ( <i>manufacturing</i> )	1. Dasar hukum	√	
		2. Sarana dan prasarana dan/atau fasilitas		√
		3. Kompetensi pelaksana	√	
		4. Pengawasan internal	√	
		5. Jumlah pelaksana	√	
		6. Jaminan pelayanan	√	
		7. Jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan		√
		8. Evaluasi kinerja		√

**Sumber: Data Olahan Tahun 2018**

Dari dua indikator yang berdasarkan PERMENPANRB No 15 Tahun 2015 yang terlaksana ialah kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh pegawai pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dimana dinilai sudah memenuhi standar pelayanan



yang ada, sedangkan yang tidak terlaksana ialah kurangnya penanganan dari pegawai terhadap pelayanan pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.

Dari empat belas sub indikator Sembilan sub sudah terlaksana dengan baik yaitu meliputi: persyaratan, system mekanisme dan prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, dasar hukum, kompetensi pelaksana, pengawasan internal, jumlah pelaksanaan dan jaminan pelayanan. Dan 5 lainnya belum terlaksana dengan optimal yaitu meliputi: produk pelayanan, penanganan pengaduan saran dan masukan, sarana dan prasarana atau fasilitas, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan, dan evaluasi kerja.

Dari segi pelayanan yang diberikan oleh pegawai SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dinilai telah efektif dan efisien serta menaati peraturan yang ada, terbukti tidak adanya keluhan dari wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor. Kekurangan hanya jenis pelayanan yang hanya bisa melakukan pembayaran pajak tahunan serta kurangnya saranan prasarana yang ada pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dan juga belum adanya kotak surat penanganan masukan dan saran untuk wajib pajak kendaraan bermotor.

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

