

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang 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.

## 1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa, atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Penerima layanan publik adalah lembaga dan petugas layanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik daerah yang menyelenggarakan pelayanan publik.

Sedangkan menurut 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.

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting Pemerintah dalam penyelenggaraan tugas-tugas Pemerintah. Pemerintah harus mampu mengembangkan kemampuan dan kreatifitas untuk memberikan pelayanan publik yang sesuai dengan kemampuan masyarakat karena kualitas pelayanan kepada masyarakat menjadi salah satu indikator dari keberhasilan penyelenggaraan Pemerintah. Apalagi melihat kondisi bangsa saat ini, permintaan pelayanan publik akan meningkat baik dari segi kualitas maupun kuantitasnya sejalan dengan bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya tingkat kesejahteraan dan semakin berkembangnya pembangunan daerah.

Tugas pemerintah pada hakikatnya adalah mengatur dan melayani masyarakat dengan sebaik-baiknya. Komitmen ini hanya bisa dipegang kalau rakyat merasa bahwa pemerintah yang berjalan masih mengarah pada upaya untuk melindungi dan melayani masyarakat. Untuk memberikan kualitas dan kuantitas pelayanan yang baik, akan berdampak pada kepuasan dan kepercayaan terhadap pelayanan tersebut, sebab pelayanan menjadikan tolak ukur keberhasilan dalam suatu organisasi maupun instansi pemerintah untuk memenuhi kegiatan masyarakat. Agar pelayanan dapat memuaskan kepada orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka penyelenggara harus memenuhi empat persyaratan pokok yaitu : a. tingkah laku yang sopan, b. cara penyampaian sesuatu yang

#### 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.

berkaitan dengan apa yang seharusnya diterima oleh orang yang bersangkutan. c. waktu penyampaian yang tepat. d. keramahtamaan.

Peraturan MenpanRB Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan publik, standar pelayanan merupakan tolak ukur yang digunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Tujuan standar pelayanan untuk memberikan kepastian, meningkatkan kualitas dan kinerja pelayanan sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan selaras dengan kemampuan penyelenggara sehingga mendapat kepercayaan masyarakat. Dan sasaran standar pelayanan adalah agar setiap penyelenggara mampu menyusun, menetapkan dan menerapkan standar pelayanan publik dengan baik dan konsisten. Dengan adanya peraturan yang mengatur tentang standar pelayanan diharapkan instransi pemerintah dapat lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Salah satu instansi yang mempunyai tugas dan pelayanan publik ialah instansi Pemerintah dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikannya mengenai kendaraan bermotor Pemerintah telah membentuk kantor SAMSAT (sistem administrasi manunggal satu atap). SAMSAT adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan satu

#### Hak Cipta Diindungi 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.

sistem kerja sama antara Polri, Badan Pendapatan Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero).

Di Kampar Kiri Kabupaten Kampar terdapat SAMSAT Pembantu yang mempermudah masyarakat untuk membayar pajak. SAMSAT Pembantu adalah layanan pengesahan surat tanda nomor kendaraan bermotor (STNK), pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ) yang tempat pelaksanaannya bersifat permanen diluar gedung kantor bersama SAMSAT Induknya. Tugas pokok dari tiga instansi pada SAMSAT Pembantu Kampar Kiri ialah:

- a. Badan pendapatan daerah provinsi riau, dengan tugas pokok melayani penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB), pajak air permukaan (PPAP) dan alat berat atau alat besar.
- b. Kepolisian Resort Kampar, dengan tugas pokok verifikasi identitas kendaraan bermotor, dan penerimaan negara bukan pajak.
- c. Jasa Raharja (Persero) Cabang Riau, dengan tugas pokok sumbangan wajib kecelakaan jalan, iuran wajib kendaraan bermotor, dan memberikan santunan kepada korban kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan umum.

Setiap instansi wajib mempunyai Standar Operasional Pelayanan (SOP) baik itu instansi pemerintah maupun instansi swasta untuk mempermudah pelayanan disetiap instansi. Dan Adapun SOP dari sistem pengurusan pajak padakantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dalam bentuk prosedur, persyaratan pelayanan dan waktu penyelesaian serta ketentuan biaya pelayanan disajikan pada tabel 1.1 berikut ini:

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Diarangi 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. Diarangi 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.

**Tabel 1.1**  
**Prosedur, Persyaratan, Waktu Penyelesaian, dan Biaya Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada SAMSAT Pembantu Kampar Kiri**

Prosedur	Persyaratan	Waktu penyelesaian	Biaya pelayanan
1. Mengisi formulir SPPKB 2. Mendaftarkan kendaraan pada loket pendaftaran 3. Membayar biaya pajak kendaraan bermotor pada loket pembayaran 4. Penyerahan STNK	1. STNK asli 2. KTP asli	5 menit	diatur berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau yang telah ditetapkan.

**Sumber: SOP Samsat, 2016**

Dari SOP SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dapat di lihat bahwa SOP nya sudah baik, dimana prosedurnya yang sederhana, persyaratannya mudah dipahami, waktu penyeleggaraan yang singkat yaitu kurang dari lima menit, dan biaya yang terjangkau sesuai dengan peraturan daerah yang telah ditetapkan.

Sejak berdirinya SAMSAT Pembantu Kampar Kiri pada tahun 2012, jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor terus meningkat sampai sekarang. Dibuktikan dengan data empat tahun terakhir pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri.

**Tabel 1.2**  
**Perkembangan Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri Tahun 2014-2017**

No	Tahun	Jumlah Wajib Pajak
1	2014	5.112
2	2015	6.001
3	2016	6.041
4	2017	6.469

**Sumber: Samsat Pembantu Kampar Kiri, 2017**



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.

1. Gedung kantor dengan fasilitas sebagai berikut :
  - a. Ruang tunggu;
  - b. Ruang pelayanan;
  - c. Ruang layanan informasi;
  - d. Ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak;
  - e. Ruang pengendali komputer;
  - f. Ruang koordinator dan pejabat unit Samsat;
  - g. Ruang penyerahan formulir;
  - h. Ruang arsip;
  - i. Ruang khusus merokok;
  - j. Tempat ibadah (Mushola);
  - k. Halaman parkir;
2. Fasilitas yang meliputi :
  - a. Meja dan kursi wajib pajak;
  - b. Ruang foto copy;
  - c. Kamar kecil/toilet;
  - d. Perangkat komputer;
  - e. Generator Listrik (Genset);
  - f. Menyediakan layanan khusus bagi lanjut usia (LANSIA), penyandang cacat dan wanita hamil;
  - g. Memberikan pelayanan dengan metode FIFO (*First In - First Out*);
  - h. Sarana pengatur masuk dan keluarnya wajib pajak sehingga tertib;

**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.

- i. Layar monitor atau papan informasi guna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran dan bentuk informasi lainnya;
- j. Papan informasi yang berisikan denah kantor (*lay out*), alur/mekanisme dan prosedur pengurusan, nama pejabat, besarnya biaya dan informasi lainnya;
- k. Papan tabel besarnya nilai PNBK, PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ.

Dan fasilitas yang tersedia pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri, sebagai berikut:

**Tabel 1.5**  
**Fasilitas Yang Ada Pada Kantor Samsat Pembantu Kampar Kiri**

No	Nama Ruang	Sarana Prasarana	Jumlah	Keadaan	
				Baik	Tidak Baik
1	Ruang Layanan	Kursi Meja (panjang) AC Televisi Kipas Angin Print pendaftaran Scand Satlantas	4 1 2 1 2 1 1	4 1 2 2 1 1	2 1 1
	Kasir	Meja Kursi Print	1 1 1	1 1 1	
2	Ruang Tunggu	Kursi (panjang)	7	6	1
3	Ruang Tu	Meja Kursi AC Kipas Angin Mesin Foto copy	5 5 2 2 1	5 4 2 2 1	1 2
4	Ruang Kepala UP	Meja Kursi AC	2 4 1	2 4 1	
5	Mushola	Tikar Sajadah	1 1	1 1	
6	Toilet		1	1	

**Sumber: Data Olahan Fasilitas Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri**



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.

Dari tabel di atas terlihat masih banyak sarana prasarana yang masih belum tersedia seperti ruangan untuk khusus merokok, ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, serta tidak tersedia juga fasilitas layanan khusus bagi lanjut usia (LANSIA), penyandang cacat dan wanita hamil, papan informasi baik berupa monitor ataupun denah pejabat dan lainnya. dan bahkan fasilitas yang adapun sudah banyak yang rusak seperti AC, kursi pegawai dan lain-lain. SAMSAT Pembantu Kampar Kiri ini memiliki 4 AC dan hanya 1 yang berfungsi. Meja kursi yang tidak sesuai dengan jumlah pegawai, dimana pada ruangan TU jumlah pegawai berjumlah 7 staf dan meja kursi yang tersedia hanya 5 unit dan 1 kursi pun dalam kondisi tidak baik. Dan yang paling disayangkan, Mushollah tidak layak untuk dijadikan tempat ibadah yang hanya beralaskan tikar dan hanya mempunyai satu sajadah serta tidak tersedia mukenah bagi kaum wanita.

Akses menuju kantor Induk SAMSAT sulit di jangkau oleh masyarakat sekitaran Kampar Kiri dan tak jarang masyarakat lebih memilih untuk tidak membayar pajak. Dan dengan adanya SAMSAT Pembantu Kampar Kiri masyarakat lebih mudah dan sadar akan kewajibannya untuk membayar pajak. namun, sarana prasarana yang ada pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri masih belum banyak yang tersedia sesuai dengan SOP SAMSAT. Dan produk pelayanan yang terdapat pada kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri masih berupa pembayaran pajak kendaraan tahunan, untuk pelayanan yang lain seperti BBNKB, ganti plat/nomor polisi masyarakat Kampar Kiri masih harus pergi ke SAMSAT Induk atau memilih menggunakan jasa calo untuk pengurusannya.

**Hak Cipta Diindungi 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.

Seharusnya pemerintah lebih memperhatikan serta meningkatkan pelayanan yang baik, nyaman dan aman saat membayar pajak kendaraan bermotor. Adapun, Wilayah-wilayah yang membayar pajak di SAMSAT Pembantu Kampar Kiri ialah Kampar Kiri, Kampar Kiri Hulu, Kampar Kiri hilir, Kampar Kiri Tengah, Gunung Sahilan, dan pantai Raja. Dari uraian diatas maka penulis tertarik untuk mengambil judul ***“Analisis Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri di Kabupaten Kampar”***.

## **1.2. Perumusan Masalah**

- 1.2.1 Bagaimana pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri di Kabupaten Kampar ?
- 1.2.2 Apa kendala SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kampar ?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

- 1.3.1. Untuk mengetahui pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor SAMSAT Pembantu Kampar Kiri di Kabupaten Kampar.
- 1.3.2. Untuk mengetahui kendala SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor Kabupaten Kampar.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

Manfaat penelitian ini adalah:

- a. Untuk meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berfikir penulis melalui karya ilmiah ini serta menerapkan teori-teori yang penulis peroleh selama perkuliahan.

## 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. Sebagai bahan informasi, masukan serta pertimbangan bagi pemerintah daerah khususnya SAMSAT Pembantu Kampar Kiri dalam rangka meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kampar.
- c. Hasil penelitian ini sumbangan pemikiran dalam bentuk karya ilmiah kepada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara dalam menerapkan disiplin keilmuan yang ada dengan berbagai langkah inovatif untuk masa mendatang dan diharapkan berguna sebagai bahan informasi dan perbandingan bagi peneliti selanjutnya yang ingin mengadakan pengkajian dalam konteks permasalahan yang sama dimasa yang akan datang.

### 1.5. Sistematika Penulisan

#### BAB I PENDAHULUAN

Bab ini merupakan pendahuluan dari proposal skripsi yang didalamnya berisistatir belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, mamfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

#### BAB II LANDASAN TEORI

Bab ini merupakan bab isi dari proposal skripsi yang didalamnya berisi tentang definisi pelayanan publik, konsep pelayanan publik, asas-asas pelayanan publik, tujuan pelayanan publik, prinsip pelayanan publik, kualitas pelayanan publik, pelayanan satu atap, sistem manunggal satu atap (SAMSAT), undang-undang pelayanan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

publik, pandangan islam, kajian terdahulu, kerangka pemikiran, defenisi konsep, hipotesis, dan variabel penelitian.

### **BAB III METODE PENELITIAN**

Bab ini merupakan bab isi dari proposal skripsi yang berisi metode penelitian seperti lokasi dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, subjek penelitian, dan metode analisis data.

### **BAB IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN**

Bab ini merupakan gambaran umum objek penelitian yang berisikan tentang sejarah objek penelitian, aktivitas objek penelitian, dan struktur organisasi.

### **BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Bab ini merupakan hasil dari proposal skripsi yang berisikan tentang metode-metode analisis yang dilakukan selama penelitian serta hasil penelitian-penelitian tersebut.

### **BAB VI PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup dari proposal skripsi yang didalamnya terdiri dari kesimpulan dan saran/rekomendari.