

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.

## TUGAS AKHIR

# PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KENDARAAN RODA DUA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TEMBILAHAN PROVINSI RIAU DI KABUPATEN INDRAGIRI HILIR

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Ahli Madya (A.Md)  
pada Program Studi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

**DISUSUN OLEH:**

**RIDWAN**  
**NIM:01770613184**

**PROGRAM STUDI D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM  
RIAU  
2020**



© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University

Kasim 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.

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR**

**NAMA** : RIDWAN  
**NIM** : 01770613184  
**PROGRAM STUDI** : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**SEMESTER** : 7  
**JUDUL** : PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KENDARAAN RODA DUA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TEMBILAHAN  
**TANGGAL UJIAN** : 13 NOVEMBER 2020

Pekanbaru, 03 Desember 2020

**DISETUJUI OLEH :**  
**PEMBIMBING**

**Ari Nur Wahidah, SE, MM**  
**NIP.19780105 200710 2 002**

**MENGETAHUI**

**DEKAN**

Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



**Dr. Drs. H. Muh. Saïd HM, M.Ag, MM**  
**NIP.19620512 198903 1 003**

**KETUA PRODI**

D3 Administrasi Perpajakan

**Sahwitri Triandani, SE, M.Si**  
**NIP. 19820806 200604 2 002**



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.

**LEMBAR PENGESAHAN TUGAS AKHIR**

**NAMA** : RIDWAN  
**NIM** : 01770613184  
**PROGRAM STUDI** : D3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN  
**FAKULTAS** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**SEMESTER** : 7  
**JUDUL** : PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR  
 KENDARAAN (STNK) PADA KENDARAAN RODA DUA DI  
 KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP  
 (SAMSAT) TEMBILAHAN KABUPATEN INDRAGIRI HILIR  
**TANGGAL UJIAN** : 13 NOVEMBER 2020

**DISETUJUI OLEH:**

KETUA PENGUJI

**Sahwitri Priandani, SE, M.Si**  
**NIP. 19820806 200604 2 002**

**MENGETAHUI**

PENGUJI I

**Khairil Henry, SE, M.Si, Ak**  
**NIP. 19751129 200801 1 009**

PENGUJI II

**Afrizal, S.Sos, M.Si**  
**NIP. 19690419 200701 1 025**



**ABSTRAK**

**PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN PADA KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP PROVINSI RIAU KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

**Oleh:**

**Ridwan**

**NIM:01770613184**

*Penelitian ini untuk mengetahui dan menganalisis bagaimana pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan di kantor sistem administrasi manunggal satu atap provinsi riau kabupaten Indragiri hilir, Metode yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif. Yaitu merupakan sebuah pendekatan yang tidak dinyatakan dengan angka-angka tetapi dengan deskripsi saja dan pendekatan wawancara. Penelitian ini menyimpulkan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan di kantor sistem administrasi manunggal satu atap masih kurang maksimal. Pelayanan dalam perpanjangan surat tanda nomor kendaraan dinyatakan baik 20% oleh responden, 60% kurang baik dan 20% tidak baik, terkendala oleh sarana dan prasarana yang kurang memadai serta kualitas sumber daya manusia yang masih rendah, sehingga kurang kompetennya sumber daya manusia yang melaksanakan pelayanan tersebut, kurangnya sosialisasi pelaksanaan pelayanan kepada pengguna jasa sehingga masyarakat masih merasa di bingungkan.*

**Kata kunci : Pelaksanaan Pelayanan**

- Hak Cipta dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruhnya atau melakukan tindakan lainnya yang dianggap melanggar hak cipta tanpa izin dari pihak penerbit, kecuali untuk keperluan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
    - 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.

**KATA PENGANTAR**

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Puji dan Syukur kepada Allah SWT atas rahmat dan karunia yang diberikan-Nya sehingga dapat menyelesaikan Tugas Akhir ini dengan judul “Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kendaraan Roda Dua Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tembilahan” Sholawat dan salam kita limpahkan kepada Nabi Besar Muhammad SAW. semoga diberikan syafaat dari-Nya. Tugas Akhir ini disusun untuk memenuhi sebagian persyaratan guna mencapai gelar akademik Ahli Madya (A.Md) pada Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadri sepenuhnya dalam penulisan TA ini masih jauh dari kata kesempurnaan dan masih banyak kelemahannya. Untuk itu penulis menerima dengan senang hati segala kritikan dan saran yang bersifat membangun demi kesempurnaan TA ini.

Penyelesaian TA ini tidak luput dari bimbingan, dorongan dan bantuan dari berbagai pihak. Oleh karena itu, kerendahan hati penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Kepada Orang Tua tercinta, Ayahanda Muhammad Taha dan Ibunda yang tercinta Nahira yang tak henti-henti mendo’akan anak bungsunya ini, memberikan nasehat, didikan, pelajaran hidup, tangisan dan tetesan



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 milik UIN Suska Riau

- keringat untuk anak mu sehingga bisa merasakan pendidikan setinggi ini dan akhirnya dapat menyelesaikan studi ini dengan baik. Ucapan terima kasih takkan cukup untuk membalas semua pengorbanannya.
2. Bapak Prof. Dr. H. Akhmad Mujahidin, S.Ag, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
  3. Bapak Dr. Drs. H. Muh. Said HM, M,Ag. MM selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial beserta pembantu Dekan I, II, III yang telah memberikan rekomendasi peneliti untuk dapat melakukan penelitian ini.
  4. Ibu Sahwitri Triandani, SE, M.Si selaku Ketua Prodi D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kaim Riau.
  5. Ibu Irien Violinda Anggraini, SE, M.Si selaku Sekretaris Jurusan D3 Administrasi Perpajakan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kaim Riau.
  6. Ibu Ari Nur Wahidah, SE, MM selaku Dosen Pembimbing yang selalu memberikan nasehat, motivasi, serta ,membantu dan memperbaiki.
  7. Kepada seluruh dosen pendidik Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan ilmu yang tidak dapat dinilai dengan materi.
  8. Kepada para karyawan dan karyawan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau atas segala bantuan yang telah diberikan selama administrasi perkuliahan selama penulis aktif kuliah.



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.

9. Kepada segenap jajaran pegawai Kantor Wilayah dan Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A Badan Pendapatan Daerah yang telah memberikan banyak bantuan dalam penyusunan Tugas Akhir ini.

10. Kepada Adek ku fadil ilmi, Nurul faizah, dan Sabahat-sahabat ku Roni alsahdan, Muhammad fadli yang telah memberikan semangat, dukungan, motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan Tugas Akhir ini.

11. Kepada seluruh pihak yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu yang turut adil selama penulisan TA ini. Semoga Allah SWT membalas segala ketulusan dan budi baik yang telah diberikan. Aamiin Ya Rabbal'alamin.

Semoga semua bantuan dukungan dan do'a yang telah diberikan menjadi amal baik yang akan mendapatkan balasan dari Allah SWT. Semoga Tugas Akhir ini dapat berguna dan dapat dimanfaatkan sebaik-baiknya oleh pihak-pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, 8 Agustus 2020

Penulis

**Ridwan**

**Nim:01770613184**



## 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.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK .....</b>	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR.....</b>	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI.....</b>	<b>v</b>
<b>DAFTAR TABEL.....</b>	<b>viii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR.....</b>	<b>ix</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN .....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Perumusan Masalah.....	8
1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian.....	9
1.3.1. Tujuan Penelitian.....	9
1.3.2. Kegunaan Penelitian.....	9
1.4. Metode Penelitian .....	9
1.4.1. Lokasi Penelitian .....	9
1.4.2. Waktu Penelitian .....	10
1.4.3. Jenis Data.....	10
1.4.4. Teknik Pengumpulan Data .....	10
1.4.5. Analisis Data .....	11
1.5. Sistematika Penulisan.....	11
<b>BAB II GAMBARAN UMUM KANTOR SAMSAT.....</b>	<b>13</b>
2.1 Sejarah Kantor SAMSAT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan, Kelas A Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.....	13
2.2 Lokasi Geografis Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.....	14
2.3. Visi dan Misi Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.....	15
2.4. Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja Tempat Pelaksanaan PKL.....	15



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>BAB III TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK .....</b>	<b>21</b>
3.1. Tinjauan Teori .....	21
3.1.1. Pengertian Pajak .....	21
3.1.2. Peranan Pajak .....	22
3.1.3. Fungsi pajak.....	22
3.1.4. Tujuan Adanya Pajak .....	24
3.1.5. System pemugutan pajak daerah .....	24
3.1.6. Pajak Pusat Dan Pajak Daerah .....	25
3.1.7. Jenis-jenis Pajak .....	26
3.1.8. Jenis-jenis Pajak Pusat.....	27
3.1.9. Jenis Jenis Pajak Daerah.....	27
3.1.10. Pemungutan pajak daerah.....	28
3.1.11. Pelayanan publik .....	29
3.1.12. Indikator pelayanan publik .....	31
3.1.13. Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Pelayanan Publik.....	35
3.1.14. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor .....	35
3.1.15. Syarat dan Cara Perpanjangan STNK Tahunan dan 5 Tahun .....	36
3.1.16. Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor, Tarif, Cara Perhitungan serta Saat Masa Pajak, Terutang Pajak dan Dasar Hukum Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor.....	39
3.1.17. Subjek Dan Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....	43
3.1.18. Pajak Menurut Pandangan Islam, Karakteristik Pajak Dalam Islam Dan Pendapat Ulama Tentang Pajak Bermotor .....	45
3.2. Tinjauan Praktek.....	53
3.2.1. Analisis Pelaksanaan Pelayanan Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Riau Dalam Perpanjangan Surat Tanda	

**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.

Nomor Kendaraan (STNK) Di Kabupaten Indragiri Hilir.....	53
3.2.2. Hambatan Dalam Memberikan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Pada Kantor SAMSAT Tembilahan ...	57
3.2.3. Upaya Untuk Meningkatkan Kualitas Pelayanan.....	57
<b>BAB IV PENUTUP</b> .....	60
4.1. Kesimpulan.....	60
4.2. Saran .....	61

**DAFTAR PUSTAKA**  
**LAMPIRAN**

## DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Jumlah Wajib Pajak yang Melakukan Pembayaran Pajak/Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Untuk Kendaraan Roda Dua Pada Bulan Juli-Desember 2019.....	6
Tabel I. 2	Jumlah Populasi Dan Sampel Penelitian.....	8
Tabel 3.1	Rekapitulasi Persentase Jawaban Responden Tentang Pelayanan Kantor SAMSAT Dalam Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan Tahun 2020 .....	55
Tabel 3.2	Perbandingan Antara Efektifitas Pada Teori Dan Praktek Di Kantor SAMSAT Tembilahan Tahun 2017-2019 .....	58

### 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.

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Diagram Jenis Pelayanan .....	5
Gambar 2.1	Struktur Organisasi UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A Badan Provinsi Riau .....	20



- 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.



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1. Latar Belakang Masalah

Pembentukan negara untuk melindungi kepentingan masyarakat dan fungsi utama pemerintah adalah kepada masyarakat, maka aparat yang menjalankan fungsi pemerintahan itu adalah pengemban tugas pelayanan kepada masyarakat. Jadi bukan sebaliknya untuk minta dilayani oleh masyarakat. Untuk itu, pemerintah berkewajiban memenuhi kebutuhan masyarakat dan melindungi kepentingan masyarakat itu agar masyarakat dapat terpuaskan.

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (public service) atau yang di Indonesia populer dengan sebutan pelayanan publik, pada hakekatnya adalah serangkaian layanan yang dilakukan oleh aparatur pemerintah kepada semua lapisan masyarakat dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat akan barang dan jasa. Pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksi antara pemerintah dan warganya. Warga rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Bahkan warga juga memberikan otoritas kepada pemerintahnya untuk melakukan tindakan represif jika diperlukan agar pajak dan sumber pemasukan lainnya dapat dipungut secara efektif dan digunakan sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat (Dwiyanto, 2010:2).

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

Luasnya layanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah, menyebabkan tidak semua unit pemerintah dapat melakukan atau memberikan pelayanan yang memuaskan, sebagaimana yang di inginkan oleh masyarakat sebagai pelanggan. Sudah merupakan rahasia umum bahwa di Indonesia ada berbagai macam bentuk keluhan masyarakat yang dapat diketahui dari media-media massa, yaitu mulai dari keluhan terhadap aparat yang memberikan pelayanan yang kurang profesional. Tidak ramah, aparat sering tidak ada di kantor dan sulit ditemui, proses pelayanan yang berbelit-belit, tidak tepat waktu, sampai kepada biaya yang harus dikeluarkan untuk suatu layanan yang tidak sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Adanya berbagai keluhan demikian, menandakan bahwa kepuasan masyarakat sebagai pelayanan belum dijadikan oleh aparat sebagai faktor utama dalam memberikan pelayanan. Hal demikian ini merupakan salah satu penyebab bahwa pelayanan masyarakat yang dilakukan oleh pemerintah menjadi kurang efektif sebagaimana yang dikemukakan Rasyid kesan pertama hampir setiap warga masyarakat yang datang berurusan ke kantor-kantor pemerintah kota adalah bertemunya dengan pegawai berseragam yang kurang ramah, kurang informative, lambat dalam memberikan pelayanan, mata duitan dan kurang profesional. Begitulah gambaran ekstrim aparatur pemerintah kita di beberapa kota.

Tidak mengherankan jika mendengar bahwa untuk berhubungan dengan paratur pemerintah akan sangat mengecewakan, karena yang diberikan cenderung berbelit-belit dan kurang memuaskan masyarakat. Dalam nada yang sinis Siagian

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.



mencirikan birokrasi pemerintah itu yang selalu membuat sesuatu pekerjaan yang sesungguhnya sederhana menjadi rumit.

Terwujudnya pelayanan publik yang berkualitas (efektif dan efisien) merupakan salah satu ciri pemerintahan yang baik (good governance) sebagai tujuan dari pendayagunaan aparatur negara. Disadari peningkatan kualitas pelayanan publik, senantiasa harus memperhatikan tuntutan dan dinamika masyarakat yang berada dalam suasana reformasi, demokratisasi, desentralisasi dan otonomi daerah serta penegakan HAM. Dalam keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Pelayanan Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan efektif dan efisien kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi masyarakat. Kelompok pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor : 63/KEP/M.PAN/7/2003 adalah:

Kelompok pelayanan administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen itu antara lain Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Kelahiran, Akte Pernikahan, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya.

#### 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.

- b. Kelompok pelayanan barang yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.
- c. Kelompok pelayanan jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

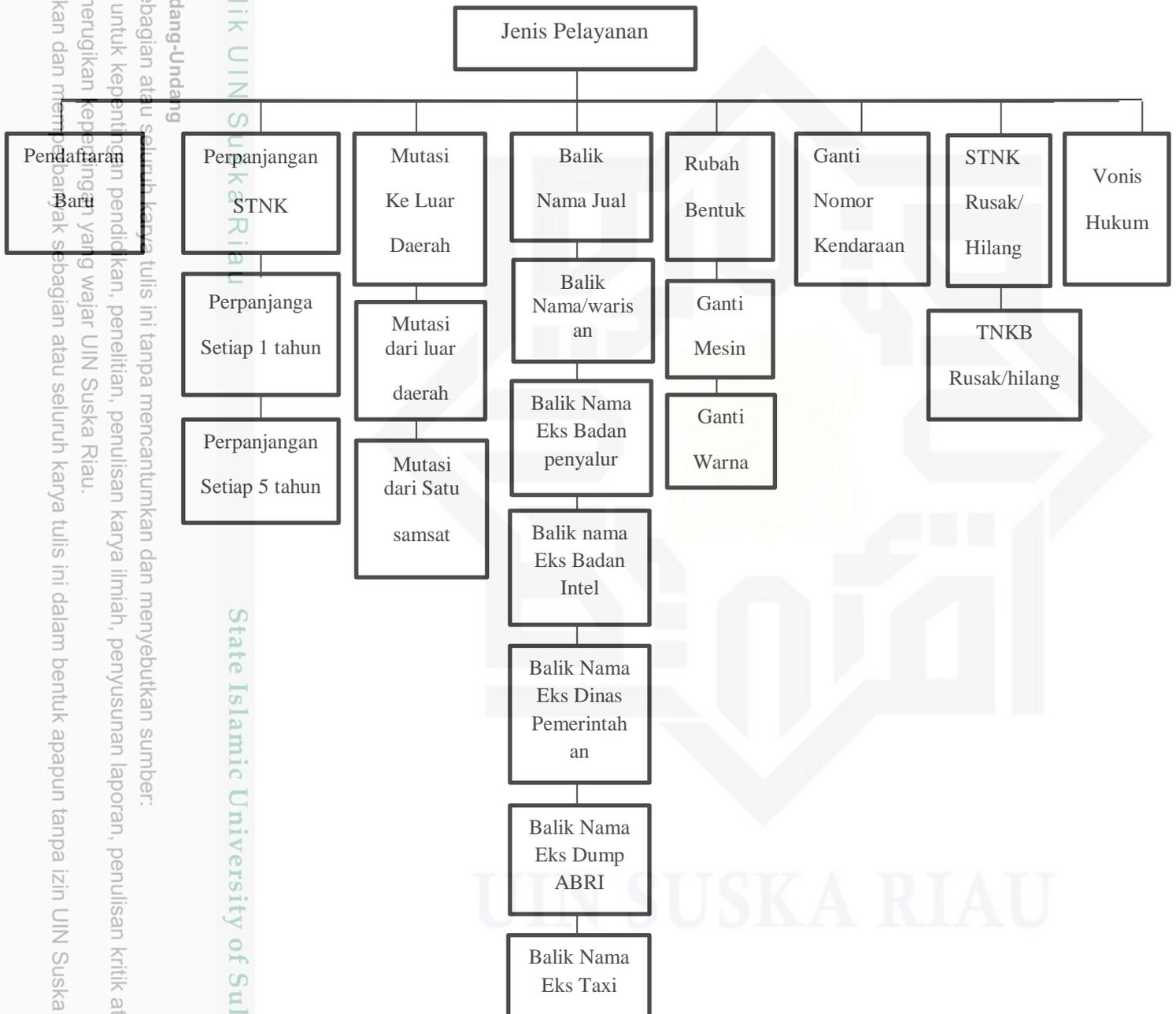
Dalam pedoman umum pelayanan di setiap instansi birokrasi dituangkan dalam bentuk Standar Operasional Prosedur (SOP). Begitu juga dalam hal pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Provinsi Riau. Berdasarkan Standar Operasional Prosedurnya, pelayanan yang dilaksanakan oleh Kantor Samsat Riau, meliputi :

1. Pendaftaran Baru.
2. Perpanjangan STNK : Perpanjangan setiap 1 tahun dan perpanjangan setiap 5 tahun.
3. Mutasi ke luar daerah : Mutasi dari luar daerah dan mutasi dalam satu samsat.
4. Balik nama jual : Balik nama hibah/warisan, balik nama eks badan penyalur, balik nama eks badan inter, balik nama eks dinas pemerintahan, balik nama eks dump ABRI dan balik nama esk taxi.
5. Rubah bentuk : Ganti mesin dan ganti warna.
6. Ganti nomor kendaraan.

STNK rusak/hilang : TNKB rusak/hilang.

Vonis hukum.

**Gambar 1.1**  
**Diagram Jenis Pelayanan**



Sumber : Standat Operasional Prosedur Pelayanan Kantor Samsat Tembilahn tahun 2020

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 memperjualbelikan sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

Diketahui jumlah kendaraan bermotor yang melaksanakan pembayaran pajak/pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dalam tahun 2019, dapat dilihat pada tabel di bawah ini :

**Tabel 1.1 Jumlah Wajib Pajak Yang Melakukan Pembayaran Pajak/Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan Untuk Kendaraan Roda Dua Pada Bulan Juli Desember 2019**

No	Jenis Penerimaan Kendaraan Bermotor	Tahun 2019					
		Juli	Agustus	September	Oktober	November	Desember
1.	Pendaftaran Baru	978	734	722	753	412	517
2.	Perpanjangan STNK	80	88	86	112	79	100

Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Indragiri hilir 2020

Data olahan di atas, terlihat bahwa jumlah wajib pajak kendaraan bermotor terbanyak yaitu berasal dari pendaftaran baru. Ini tentu menuntut kinerja dari pegawai sistem administrasi manunggal satu atap atau SAMSAT memberikan pelayanan yang efektif dan efisien, agar masyarakat pengguna jasa merasa terpuaskan. Maka dari itu membutuhkan sebuah instrument atau acuan dalam pelaksanaan pelayanan sehingga menghasilkan pelayanan yang efektif dan efisien yaitu standar operasional prosedur (SOP).

Standar Operasional Prosedur merupakan sebuah instrumen / kebijakan dalam menjalankan salah satu fungsi pemerintahan yakni fungsi pelayanan. Secara ideal, Standar Operasional Prosedur (SOP) telah menerangkan segala

bentuk tata cara dan prosedur dalam melaksanakan fungsi pelayanan pemerintah. Sehingga dengan mengimplementasikan Standar Operasional Prosedur (SOP) tersebut diharapkan akan menghasilkan pelayanan yang memuaskan, efektif dan efisien kepada masyarakat selaku pengguna jasa layanan pemerintah / birokrasi.

Namun yang terjadi lapangan secara riil antara harapan dan kenyataan, tidak menunjukkan bahwa Standar Operasional Prosedur (SOP) yang ada pada awalnya diharapkan dapat menghasilkan output yang efektif dan efisien bagi masyarakat, seolah-olah berjalan tanpa instrumen/aturan. Sehingga banyak keluhan yang muncul dari masyarakat. Seperti :

1. Segi biaya

Dari segi biaya, transparansi besaran biaya pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tidak dipaparkan dalam Standar Operasional Prosedur (SOP), sehingga masyarakat tidak mengetahuiberapa besaran biaya yang dikeluarkan untuk mengurus perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan.

Adanya biaya yang tidak jelas seperti pembayaran untuk uang formulir dan uang fotocopy

2. Segi waktu

Dari segi waktu, prosedur pelayanan terkesan lambat, berbelit-belit, kurang kejelasan dan kepastian persyaratan seperti pengurusan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan yang sering tidak adanya pegawai yang ditempat.

#### 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

Adanya sikap Kolusi yang cenderung Diskriminatif

Pelayanan perpanjangan STNK akan dipermudah apabila masyarakat yang melakukan pengurusan itu merupakan orang yg berjabatan, sanak saudara, keluarga atau kenalan para pegawai Kantor SAMSAT itu sendiri.

Adanya pungutan-pungutan liar (pungli) dan adanya jasa calon untuk pengurusan perpanjangan STNK

Berdasarkan latar belakang penelitian penulis tertarik untuk melakukan penelitian ini dengan judul : Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kendaraan Roda duadi Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Di Kabupaten Indragiri hilir provinsi Riau.

**Tabel 1.2 Jumlah Populasi dan Sampel Penelitian**

No	Responden	Populasi (Orang)	Sampel (Orang)
1.	Pengawai kantor SAMSAT	21	5
2.	Masyarakat	7.448	100

Sumber: Kantor SAMSAT Tembilahan, 2019

### 1.2. Perumusan Masalah

Dari latar belakang di atas yang telah di uraikan, maka permasalahan yang akan di teliti adalah sebagai berikut

1. Bagaimana pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) di kantor SAMSAT kabupaten Indragiri hilir?
2. Factor-faktor apa saja yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor SAMSAT kabupaten Indragiri hilir?



**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.

3. Upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan SAMSAT tembilahan kepada wajib pajak?

### **1.3. Tujuan dan Kegunaan Penelitian**

#### **1.3.1. Tujuan Penelitian**

1. Untuk mengetahui pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) di kantor SAMSAT kabupaten Indragiri hilir
2. Untuk mengetahui faktor-faktor yang menghambat dalam pelaksanaan pelayanan publik di kantor SAMSAT kabupaten Indragiri hilir
3. Untuk mengetahui upaya apa yang dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak

#### **1.3.2. Kegunaan Penelitian**

Adapun kegunaan penelitian ini adalah :

1. Dari aspek keilmuan, penelitian ini diharapkan dapat menjadi media untuk mengaplikasikan berbagai teori yang berkaitan dengan objek penelitian ini, sekaligus berguna bagi pengembangan ilmu pemerintahan
2. Dari aspek praktis, penelitian ini diharapkan agar memberikan sumbangan pemikiran kepada pemerintah, khususnya pemerintah

### **1.4. Metode Penelitian**

#### **1.4.1. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilakukan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Indragiri hilir, Provinsi Riau yang beralamat di jalan pendidikan No 9 Tembilahan.



#### 1.4.2. Waktu Penelitian

Penelitian atas tugas akhir ini diperkirakan terhitung pada bulan Juli 2020 sampai dengan selesai.

#### 1.4.3. Jenis Data

##### 1. Data Primer

Untuk data primer, diperoleh dengan melakukan wawancara, menyebarkan angket serta observasi langsung dilokasi penelitian. Adapun responden yang akan penulus wawancara adalah masyarakat pengguna jasa.

##### 2. Data Sekunder

Untuk data sekunder, diperoleh dengan mengumpulkasn dan mencatat laporan-laporan, dokumen-dokumen, catatan-catatan, surat kabar harian lokal dan nasional.

#### 1.4.4. Teknik Pengumpulan Data

##### 1. Metode Observasi

Observasi adalah pengamatan secara langsung di kantor SAMSAT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A Badan Pendapatan Daerah yang berhubungan langsung kepada permasalahan penelitian penulis.

##### 2. Metode wawancara

Penulis melakukan wawancara yaitu dengan melakukan Tanya jawab secara langsung dengan pegawai di kantor SAMSAT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A Badan Pendapatan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

### 3. Kuisioner

Pengambilan data yang dilakukan dengan menyusun beberapa pertanyaan dalam bentuk angket yang selanjutnya disebarakan kepada responden yang diajukan secara tertulis.

#### 1.4.5. Analisis Data

Setelah data-data yang dikumpulkan tersusun secara sistematis, maka penulis melakukan analisi terhadap masalah yang terkait. Dalam hal ini penulis menggunakan data kualitatif. Data kualitatif merupakan sebuah pendekatan yang tidak dinyatakan dengan angka-angka tetapi dengan deskripsi saja.

#### 1.5. Sistematika Penulisan

Sistematika tugas akhir merupakan garis besar penyusunan yang bertujuan untuk mempermudah jalan pikiran dalam memahami keseluruhan tugas akhir yaitu sebagai berikut:

#### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini merupakan bab yang berisi latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, metode penelitian, manfaat penelitian, metode pengumpulan data, serta sistematika penulisan.

#### **BAB II : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

Bab ini menjelaskan tentang gambaran umum lokasi penelitian yang meliputi sejarah singkat Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A Badan Pendapatan Daerah, Visi dan Misi Kantor Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A Badan Pendapatan Daerah, struktur organisasi Kantor Pelayanan Pajak

**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.

Pratama Pekanbaru Senapelan, tugas pokok setiap seksi/ unit kerja Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Senapelan.

**BAB III : TINJAUAN TEORI DAN PRAKTEK**

Bab ini membahas tentang pengertian pajak baik secara umum maupun dalam syariat islam, fungsi pajak, Tujuan adanya pajak, system pemungutan pajak, pajak pusat dan pajak daerah, jenis-jenis pajak, pemungutan pajak daerah, pelayanan publik, indikator pelayanan publik, pengertian pajak kendaraan bermotor, syarat dan caraperpanjangan STNK tahunan dan 5 tahun, rekapitulasi persentase jawaban responde tentang pelayanan, hambatan dalam memberikan pelayanan dan upayah-upayah untuk meningkatkan pelayanan

**BAB IV : PENUTUP**

Bab ini merupakan penutup yang berisikan tentang kesimpulan dari hasil penelitian serta saran-saran yang diperlukan.

**DAFTAR PUSTAKA****LAMPIRAN**

## BAB II

### GAMBARAN UMUM KANTOR SAMSAT

#### 2.1 Sejarah Kantor SAMSAT. Pengelolaan Pendapatan Tembilihan, Kelas A Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Badan Pendapatan Propinsi Riau dibentuk berdasarkan surat Gubernur Riau Nomor KPTS Tanggal 29/1/1974 Tanggal 13 Januari 1974 tentang pembentukan Dinas Pajak dan Pendapatan Propinsi Riau. Kemudian sejalan dengan perkembangan keadaan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan pungutan Daerah serta dalam rangka pelaksanaan pasal 49 ayat (2) Undang-Undang nomor 5 Tahun 1974 tentang pokok-pokok Pemerintahan di daerah, maka di tetapkan pembentukan susunan organisasi dan tata kerja Badan Pendapatan Propinsi Riau.

Kantor Samsat Tembilihan Kab. Inhil, berdiri pada tahun 1985 di jalan diponegoro, kemudian pada tahun 1989 kantor samsat pindah ke jalan pendidikan No.9. bersama dengan Kantor Dinas Pendapatan Daerah. Kantor Samsat yang pada saat itu terdiri dari pimpinan dan dua kasi. Dari ketiga kepala seksi tersebut dapat diperincikan sebagai berikut :

1. Kepala Kantor
2. Kasi Tata Usaha
3. Kasi Penerimaan

Melihat perkembangan dari tahun ketahun Kantor Samsat atau Kantor Pendapatan Provinsi Riau mengalami perubahan nama pada tahun 2009 menjadi “UPT” ( Unit Pelaksana Teknis ) Pegelolaan Pendapatan Tembilihan Kab. Inhil,



Provinsi Riau, dan penambahan kasi dan pegawai. Adapun beberapa kasi dapat dirincikan sebagai berikut :

1. Kepala UPT
2. KA. Subbag Tata Usaha
3. KA. Kasi Penerimaan dan Penetapan
4. KA. Pengawasan dan Pembukuan

UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A, Badan Pendapatan Provinsi Riau sebagai Unit Pengelola Teknis, pengelola pendapatan daerah, dalam upaya meningkatkan pelayanan langsung kepada masyarakat baik dalam pelaksanaan teknis maupun mendukung pelaksanaan tugas Dinas Pendapatan Provinsi Riau dan meningkatkan pendapatan asli daerah secara optimal.

## **2.2 Lokasi Geografis Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan Kelas A, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau**

Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan, Kelas A Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau terletak di jl. Pendidikan No.9 Tembilahan Hilir, Kab.Indragiri Hilir 29281, yang terletak di belakang Kantor Pengadilan Negeri Tembilahan, di samping Kantor Dinas Kehutanan Tembilahan (sebelah kiri) dan di samping AKBID Puri Husada Tembilahan (sebelah kanan) dengan wilayah kerja meliputi seluruh wilayah kecamatan Tembilahan. Tembilahan Hulu, Tembilahan Hilir, Tempuling, Kuala Indragiri, Kuala Enok, Batang Tuaka, Gaung dan Gaung Anak Serka.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

## 2.3 Visi dan Misi Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

### 1. Visi

Terwujudnya pendapatan daerah sebagai pendukung utama kelancaran roda penyelenggaraan Pemerintah Provinsi Riau secara professional dan Kepuasan Pelayanan Publik dan tercapainya Masyarakat yang Mandiri, Dinamis dan Sejahtera.

### 2. Misi

- a. Meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi pendapatan asli daerah secara optimal
- b. Meningkatkan kualitas pelayanan publik secara profesional kepada masyarakat
- c. Memperoleh dana perimbangan secara adil sesuai potensi yang dimiliki

## 2.4. Uraian Tugas Bagian/Unit Kerja Tempat Pelaksanaan PKL

Adapun tugas pokok pada masing - masing Bagian pada Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan, Kelas A Badan Pendapatan Daerah adalah sebagai berikut :

### 1. Kepala UPT (unit pelaksana teknis)

Mempunyai tugas menyelenggarakan kegiatan teknis operasional atau kegiatan teknis penunjang yang mempunyai wilayah kerja satu atau sebagian daerah kabupaten/kota dan bertanggung jawab kepada kepala dinas pendapatan. Tugasnya adalah :



#### 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. Melaksanakan pemungutan Pajak Daerah (PKB, BBN-KB, AP) di wilayah kerja yang telah ditetapkan.
- b. Mengadakan kegiatan pelayanan SAMSAT dalam pengurusan PKB, BBN-KB, dan AP pada masyarakat.
- c. Melakukan koordinasi pada pihak yang terkait SAMSAT antara Kepolisian Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero).
- d. Melaksanakan kegiatan teknis operasional pemungutan pendapatan asli daerah.
- e. Melaksanakan koordinasi dengan pemerintah kabupaten/kota terkait dengan pemungutan pendapatan asli daerah.
- f. Melaksanakan tugas ketatausahaan.
- g. Melaksanakan pelayanan masyarakat.
- h. Memberikan laporan segala kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 tiap bulan nya.
- i. Melaksanakan tugas - tugas lain yang diberikan oleh atasan.

## 2. Sub Bagian Tata Usaha

Mempunyai tugas merencanakan, melaksanakan, mengkoordinasikan dan mengendalikan kegiatan administrasi umum, kepegawaian, perlengkapan, keuangan, bina program, hubungan masyarakat, hukum, organisasi, terlaksana dan keamanan.

Sub Tata Usaha mempunyai fungsi :

- a. Menerima, Menganalisa, dan Mengendalikan administrasi surat-menyerat



#### 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. Melaksanakan pengelolaan administrasi keuangan dan perlengkapan.
- c. Mengetik, mengelolah, mencatat, serta mengatur klarifikasi dan mengadakan naskah dinas serta surat-menyurat
- d. Melaksanakan administrasi kepegawaian dari menghimpun serta menyusun inventarisasi data kepegawaian.
- e. Melaksanakan penyelesaian administrasi gaji pegawai
- f. Menyusun rencana anggaran
- g. Menyusun laporan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan
- h. Mengelola serta membuat laporan pengadaan barang dan menyusun inventarisasi barang
- i. Mengatur dan mengkoordinir urusan rumah tangga pemeliharaan kantor dan keamanan
- j. Melaksanakan pengelolaan surat menyurat urusan rumah tangga kehumasan dan kearsipan
- k. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas.

### 3. Kasi Pengelolaan Pendapatan

Mempunyai tugas melaksanakan pekerjaan penyusunan perumusan kebijakan teknis, pembinaan dan pelaksanaan di bidang pengembangan sistem informasi, pengolahan data pendapatan, pengembangan pelayanan pendapatan data dan pengembangan pendapatan.

Bidang Pengelolaan Pendapatan mempunyai fungsi:

- a. Menyusun rencana kegiatan seksi penerimaan pendapatan daerah

#### 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. Melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan wilayah kerja UPT yang telah ditetapkan
- c. Mengkoordinasikan dan pengelolaan pelayanan SAMSAT
- d. Menyelenggarakan pengembangan pelayanan di bidang pendapatan.
- e. Melaksanakan perencanaan teknis dibidang penerimaan penerimaan pendapatan daerah
- f. Membuat laporan realisasi penerimaan pajak daerah pada kantor SAMSAT disetiap harinya
- g. Melaksanakan pelayanan dibidang penerimaan pendapatan daerah
- h. Menerbitkan surat tagihan daerah (STPD)
- i. Membuat laporan segala kegiatan-kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya
- j. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

#### 4. Kasi Penagihan dan Pembukuan

Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan pekerjaan/kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi serta bimbingan administrasi Pajak Daerah dalam rangka peningkatan Pendapatan asli Daerah.

Kasi Penagihan mempunyai tugas:

- a. Menyusun rencana kegiatan seksi pengawasan dan pembukuan
- b. Pelaksanaan pemungutan dan penagihan Pajak Daerah.
- c. Melakukan penagihan pasif dan aktif atas piutang daerah
- d. Membuat daftar himpunan pembayaran dan tunggakan pajak daerah



#### 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.

- e. Menyusun laporan penerimaan pajak daerah
- f. Melaksanakan perencanaan teknis dibidang pengawasan dan pembukuan
- g. Melaksanakan pelayanan dibidang pengawasan dan pembukuan
- h. Melaksanakan monitoring dan evaluasi dibidang pengawasan dan pembukuan
- i. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

### 5. Bidang Kepolisian

Mempunyai tugas membantu Kepala Dinas dalam melaksanakan tugas menyelenggarakan urusan pekerjaan, kegiatan intensifikasi dan ekstensifikasi pajak Daerah dan menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat.

Bidang Kepolisian mempunyai fungsi :

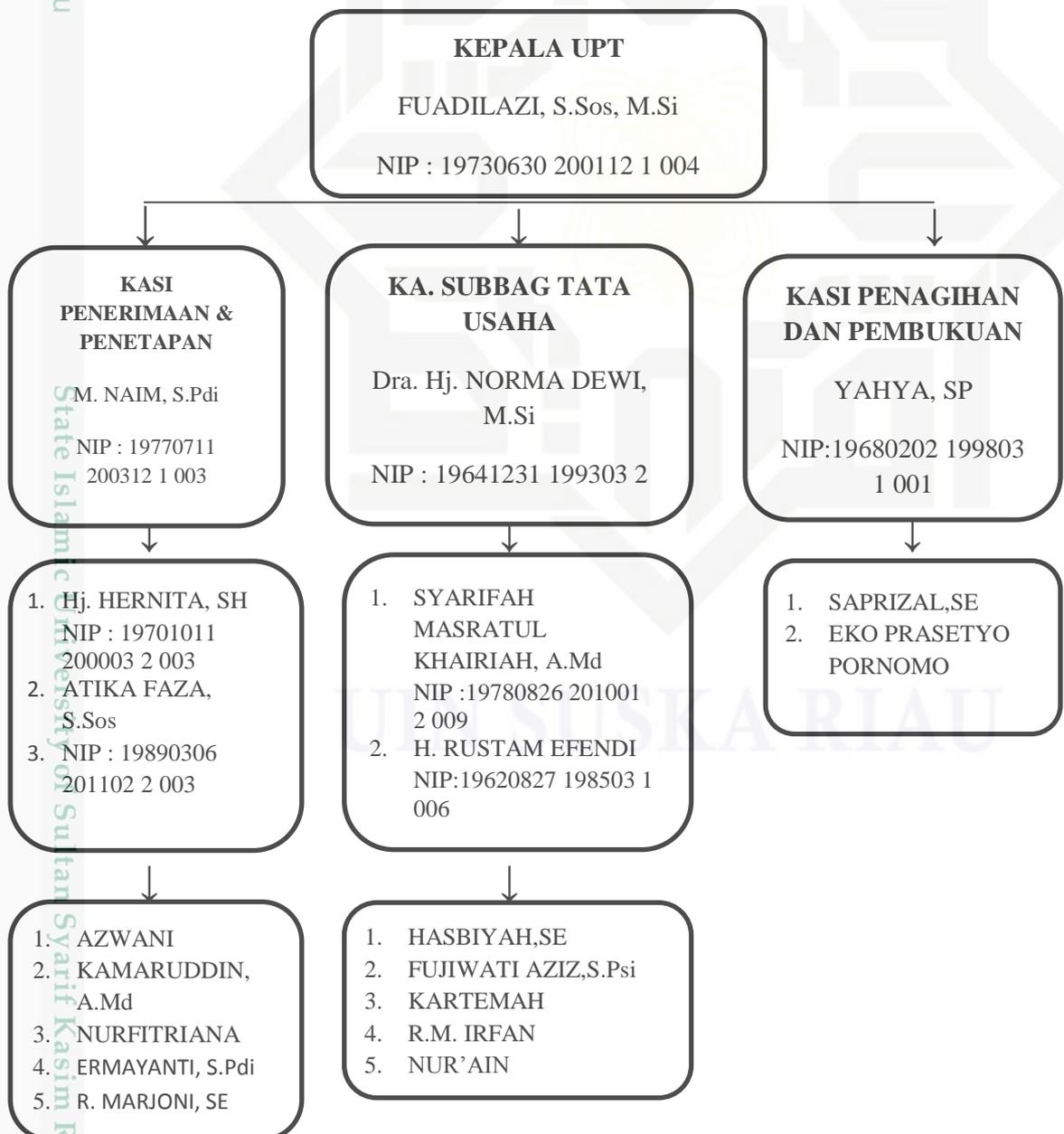
- a. Menyusun petunjuk teknis operasional pemungutan / penagihan penerimaan pajak daerah.
- b. Pendataan dan pemeriksaan kelengkapan syarat pembayaran pajak
- c. Melakukan pengesahan dalam persyaratan wajib pajak
- d. Melaksanakan kegiatan Pengecekan Fisik Kendaraan
- e. Melaksanakan kegiatan scan data wajib pajak
- f. Melaksanakan kegiatan pencetakan bukti yang akan didapat oleh wajib pajak
- g. Mempersiapkan bukti dan membantu wajib pajak dalam menyelesaikan pembayaran pajak kendaraan

h. Melakukan tugas-tugas lainnya yang diberikan oleh atasan.

## 6. Bidang Jasa Raharja

Mempunyai tugas membantu kepala dinas dan kepolisian dalam menyelenggarakan urusan pekerjaan dan sebagai penanggung jawab untuk memberikan biaya atau Sumbangan Wajib Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) untuk waib pajak atau pengendaraa kendaraan.

**Gambar 2.1**  
**Struktur Organisasi**  
**Upt. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan,**  
**Kelas A Bapenda Provinsi 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim 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.

## BAB IV

### PENUTUP

#### 4.1. Kesimpulan

Dari pembahasan mengenai pelayanan perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) penulis dapat menyimpulkan bahwa :

1. Berdasarkan data tersebut dari 60% menjawab kurang baik. Jadi kesimpulannya mayoritas masyarakat menyatakan pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK pada Kantor SAMSAT di Provinsi Riau Kabupaten Indragiri hilir masih berjalan Kurang Baik.
2. Hambatan yang dialami oleh kantor SAMSAT tembilahan yaitu jarak tempuh yang jauh sehingga memperlambat dalam melakukan aktivitas pembayaran pajak, fasilitas ruangan tunggal yang kurang memadai/sempit sehingga tidak dapat tempat duduk yang layak dan mengurangi kenyamanan para wajib pajak, dan jaringan terkadang down/mati sehingga mengakibatkan aktivitas pelayanan tertunda sementara.
3. Untuk meningkat kualitas pelayanan tentu pemerintah daerah mempunyai upaya untuk meningkatkan kualitas pelayanan yaitu, meningkatkan kemampuan pegawai SAMSAT melalui berbagai bimtek dan pelatihan, meningkatkan kualitas dan kuantitas, baik memadai, meningkatkan disiplin dan kinerja seluruh pegawai kantor SAMSAT, meningkatkan kerja dan hubungan yang harmonis dengan wajib pajak, memperlakukan dan melayani wajib pajak dengan sabar dan ramah.



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

### 4.2. Saran

Dari kesimpulan yang telah diuraikan diatas, selanjutnya penulis memberikan saran-saran sebagai pertimbangan kepada pihak aparaturn kantor SAMSAT Kabupaten Indragiri hilir dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yaitu :

1. Kepala Kantor SAMSAT tembilahan agar memantau kinerja pegawai dalam pelaksanaan pelayanan perpanjangan STNK sehingga pegawainya dapat bekerja dengan maksimal.
2. Kepala Kantor SAMSAT tembilahan harus melihat hambatan yang sering terjadi kepada masyarakat dalam mengurus perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) sehingga masyarakat mau membayar pajak. Hal ini berakibat pada keengganan masyarakat untuk membayar pajak Kendaraan Bermotor.
3. kantor SAMSAT tembilahan harus melakukan peningkatan dengan adanya upaya-upaya yang ada di kantor SAMSAT tembilahan, agar untuk meningkatkan kualitas pelayanan lebih baik agar masyarakat mau membayar pajak.



## DAFTAR PUSTAKA

- Agus Dwiyanto. 2011. *Mewujudkan Good Governance melalui pelayanan publik*. Yogyakarta: Gaja mada university press.
- Anggono. Damas Dwi. 2017. *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. Malang: UB Press.
- Pasolong, Harbani. 2010. *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Dwiyanto. 2010. *Manajemen pelayanan publik*. Gaja mada university. Yogyakarta
- Gusfahmi. 2011. *Pajak menurut syari'ah*. Edisi Revisi. Book. Oleh Gusfahmi terbitan: Raja Grafindo persada 2011. Jakarta: Rajawali press
- Inu kencana syafii. 2019. *Tafsir Politik. Ekonomi. Hukum. Administrasi. Idiologi*. Jakarta: pustaka Al-Fikriis
- Harianja, Marihot Tua Efendi. 2005. *Manajemen sumber daya manusia*. Jakarta: PT. Grasion. Hasibun. Melayu S.P 2017.
- <https://tirto.id/syarat-dan-cara-perpanjang-stnk-tahunan-dan-5-tahun-ed2f>
- Keputusan Menteri PendayaGunaan Aparatur Negara nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Kurnia Rahayu. Siti. 2013. *Perpajakan Indonesia*, Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Mardiasmo. 2018. *Perpajakan Edisi Terbaru 2018*. Yogyakarta: CV. Andi Offset.
- Rasyid. 1997. *Kajian awal birokrasi pemerintah dan politik orde baru*. Bumi Aksara: Jakarta 1997.
- Ratminto, Atik Septi Winarsih. 2010. *Manajemen pelayanan*. Terbit: Pustaka Pelajar 2010.
- Siahaan, Marihot Pahala, S.E., M. T. 2013. *Pajak daerah dan Retribusi daerah*. Edisi revisi penerbit PT. Raja grafindo persada. Jakarta
- Sinambela, Lijang Poltak. DKK. 2011. *Refoemasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Resmi, Siti. 2017. *Perpajakan: Teori dan kasus*. Jakarta Selatan: Salemba Empat.

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.



## LAMPIRAN

### 1. Dokumentasi Wawancara

Wawancara dilakukan di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Tembilahan

### 2. Daftar Pertanyaan

Pertanyaan wawancara tentang **“Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) Pada Kendaraan Roda Dua Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT)**

- a. Bagaimana pelaksanaan pelayanan kantor samsat dalam hal ketepatan pelayanan kepada pengguna jasa?
- b. Hambatan-hambatan apa saja yang dihadapi setiap tahunnya dalam melakukan perpanjangan stnk ini?
- c. Bagaimana upaya agar untuk meningkatkan kualitas pelayanan di kantor samsat tembilahan?
- d. Bagaimanakah kemampuan organisasi untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan dapat dipercaya?
- e. Bagaimana komunikasi dan sikap serta motivasi aparat dalam mamberikan pelayanan?

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.



Hak Cipta UIN Suska Riau Undang-Undang

1. Dilarang mengutip, menyalin, atau menjiplak 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.

**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**  
 Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII.1/PP.00.9/2354/2020 Pekanbaru, 30 Juni 2020 M  
 Sifat : Biasa 9 Zulqaidah 1441  
 Lampiran : -  
 Perihal : **Bimbingan Laporan Penelitian**

Kepada  
 Yth. **Ari Nurwahidah, SE, MM**  
 Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
 UIN Sultan Syarif Kasim Riau  
 Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.  
 Dengan hormat,

Bersama ini kami sampaikan kepada Saudara bahwa :

Nama : Ridwan  
 NIM : 01770613184  
 Jurusan : D-III Perpajakan  
 Semester : VI (Enam)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam

Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/menyusun laporan penelitian dengan judul:

**"PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KENDARAAN RODA DUA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TEMBILAHAN".**

Sehubungan dengan itu, kami menunjuk saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan penelitian mahasiswa tersebut diatas

Demikianlah disampaikan, atas bantuan kerjasamanya dicapkan terima kasih

an. Dekan  
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan  
 Pengembangan Lembaga,



Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M. Si, Ak, CA  
 NIP. 19751112 199903 2 001

Tembusan :  
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



**KEMENTERIAN AGAMA**  
**UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**  
**FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL**  
**كلية العلوم الاقتصادية والاجتماعية**  
**FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES**

Jl. H. R. Soebrantas No. 155 Km. 15 Tuahmadani Tampan - Pekanbaru 28293 PO Box 1400 Telp. 0761-562051  
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail : fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/2357/2020  
 Sifat : Biasa  
 Lampiran : -  
 Hal : **Izin Penelitian**

Pekanbaru, 30 Juni 2020 M  
 9 Zulqaidah 1441 H

Kepada  
 Yth. Kepala Kantor  
 Dinas Penanaman Modal dan  
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu  
 Provinsi Riau  
 di Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, atas nama :

Nama : Ridwan  
 NIM. : 01770613184  
 Jurusan : D-III Perpajakan  
 Semester : VI (Enam)

Bermaksud mengadakan penelitian dalam rangka menyelesaikan laporan penelitian dengan judul: "PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KENDARAAN RODA DUA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TEMBILAHAN". Untuk itu kami mohon kiranya saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasisiwa tersebut

Demikianlah disampaikan, atas bantuan kerjasamanya dicapkan terima kasih

Dekan,

  
 Dr. Drs. H. Muh. Saïd HM, M.Ag, MM  
 NIP. 19620512 198903 1 003

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 mengummumkan 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 mengemukakan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU**

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau  
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU  
 Email : [dpmpstsp@riau.go.id](mailto:dpmpstsp@riau.go.id)

**REKOMENDASI**

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/31075  
 TENTANG

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET  
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN LTA



1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : **Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/796/2020 Tanggal 4 Februari 2020**, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

1. Nama	: RIDWAN
2. NIM / KTP	: 01770613184
3. Program Studi	: D 3 ADMINISTRASI PERPAJAKAN
4. Jenjang	: DI III
5. Alamat	: TEMBILAHAN
6. Judul Penelitian	: PELAYANAN PERPANJANGAN SURAT TANDA NOMOR KENDARAAN (STNK) PADA KENDARAAN RODA DUA DI KANTOR SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) TEMBILAHAN
7. Lokasi Penelitian	: DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU PROVINSI RIAU

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru  
 Pada Tanggal : 19 Februari 2020



**Tembusan :**

**Disampaikan Kepada Yth :**

- Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
- Walikota Pekanbaru
- Up. Kaban Kesbangpol dan Linmas di Pekanbaru
- Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
- Yang Bersangkutan



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang



© Hak cipta UIN Suska Riau State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

**PEMERINTAH PROVINSI RIAU**  
**BADAN PENDAPATAN DAERAH**  
**UNIT PELAKSANA TEKNIS**  
**PENGELOLAAN PENDAPATAN TEMBILAHAN**  
**KABUPATEN INDRAGIRI HILIR**

Jalan Pendidikan Nomor 09 Email : tembilahandipenda@gmail.com-tembilahan

**SURAT KETERANGAN**

Nomor : 503/DPMPSTSP/NON IZIN-RISET/161

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama/Nip : Dra. Hj. NORMA DEWI, M. Si / 19641231 199303 2 025  
 Pangkat/golongan : Pembina IV/a  
 Jabatan : Kasubbag Tata Usaha

Dengan ini menerangkan bahwa mahasiswa atas :

Nama/Nim : RIDWAN / 01770613184  
 Perguruan tinggi : Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Menyatakan bahwa benar yang bersangkutan telah melakukan riset pada kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Tembilahan sesuai dengan Rekomendasi Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau No.503/DPMPST/NON IZIN RISET/31075 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset Dan Pengumpulan Data untuk Bahan LTA.

Demikian surat keterangan ini dibuat, untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tembilahan, 11 Agustus 2020

Kasubbag Tata Usaha



Dra. NORMA DEWI, M. Si

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.

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.

## BIOGRAFI PENULIS



Penulis dilahirkan di Indonesia pada tanggal 16 Februari 1998 dari ayah yang bernama Muhammad Taha dan ibu yang bernama Nahira. Penulis merupakan anak pertama dari 3 bersaudara. Penulis menyelesaikan pendidikan sekolah dasar di SDN Negeri 001 Sungai Danai Kecamatan Pulau Burung Kabupaten Indragiri Hilir. Pada tahun 2004 dan lulus pada tahun 2011 dengan prestasi yang cukup membanggakan. Penulis melanjutkan pendidikannya di SMP Negeri 1 Pulau Burung tahun 2013. Penulis melanjutkan pendidikan MADRASAH ALIYAH AL-HUDA dan lulus pada tahun 2016. Setelah menyelesaikan pendidikan MA AL-HUDA, penulis merantau (hijrah) ke Pekanbaru, Riau dan diterima di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial jurusan D3 Administrasi Perpajakan Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dan lulus pada tanggal 13 November 2020 dengan judul tugas akhir **“Pelayanan Perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) pada Kendaraan Roda Dua Dikantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tembilahan”**.