

**MEKANISME PELAYANAN PAJAK KENDERAAN BERMOTOR (PKB)  
PADA SAMSAT MEDAN UTARA**

**SKRIPSI**

**Diajukan Guna Memenuhi Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Universitas Medan Area**

**OLEH :**

**Muhammad Asjuandi**

**NPM : 15.852.0044**

**PROGRAM STUDI : ILMU ADMINISTRASI NEGARA**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN**

**201**

**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU  
POLITIK  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA**

---

LEMBARAN PENGESAHAN

JUDUL : MEKANISME PELAYANAN PAJAK KENDERAAN  
BERMOTOR (PKB) PADA SAMSAT MEDAN UTARA

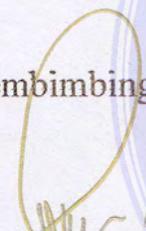
NAMA : MUHAMMAD ASJUANDI

NIM : 15.852.0044

**Menyetujui**

Pembimbing

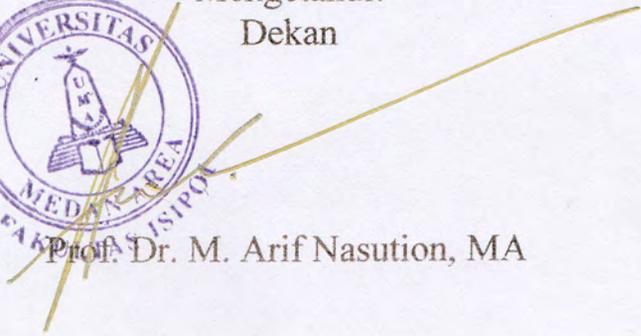
Pembimbing II

  
Drs. Indra Muda, MAP

  
Dra. Rosmala Dewi, MPd

Mengetahui:  
Dekan



  
Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

## LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah dan etika penulisan ilmiah.

Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila dikemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini.

Medan, April 2018



Muhammad Asjuandi  
15.852.0044

## ABSTRAK

SAMSAT Medan Utara merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik. Salah satu tuntutan reformasi bidang pelayanan publik adalah pelayanan di bidang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dianggap sangat lamban, kaku dan campur tangan para calo yang sangat besar yang menyebabkan biaya tinggi dalam pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor. Kondisi ini menyebabkan wajib pajak merasa malas untuk mengurus Pajak kendaraan Bermotornya sehingga menyebabkan berkurangnya penerimaan daerah dari sektor Pajak Daerah. Permasalahan dalam penelitian ini yaitu, Apakah Mekanisme pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sudah disosialisasikan kepada pemilik kendaraan, Apa yang menjadi faktor penghambat untuk memberikan pelayanan Pajak Kendaraan bermotor. Untuk memperoleh data dilakukan melalui penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan. Penelitian lapangan dilakukan dengan teknik observasi dan wawancara. Berdasarkan penelitian, bahwa mekanisme pelayanan pada SAMSAT Medan Utara sudah tersusun sedemikian rupa. Wajib pajak dapat mengetahui secara jelas langkah-langkah dan persyaratan yang harus dilengkapi dalam pengurusan PKB. Pengurusan PKB jenis STNK 1 tahun, estimasi waktunya lebih kurang 10 menit sedangkan untuk STNK 5 tahun, lebih kurang 60 menit. Hambatan untuk meningkatkan pelayanan berupa faktor internal dan external. Kendala internal seperti, profesionalisme personil belum maksimal, pada beberapa meja pelayanan tidak mencantumkan kwitansi, sistem pelayanan belum seluruhnya sesuai dengan yang tertulis pada papan pengumuman tentang Standar Pelayanan Prima, kendala external misalnya, jasa calo belum dapat dihilangkan sepenuhnya, campur tangan instansi atasan terlalu jauh, kesadaran masyarakat membayar PKB belum merata. Kesimpulan dalam penelitian ini yaitu, pelayanan pada SAMSAT Medan Utara sudah tersusun sedemikian rupa, percaloan masih menjadi faktor penghambat memberikan pelayanan. Oleh karenanya disarankan untuk menindak calo nakal, memperluas operasional Samsat keliling.

Kata Kunci: Mekanisme, pelayanan PKB, Samsat Medan Utara.

## **KATA PENGANTAR**

Syukur Alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah swt yang telah memberikan kesehatan dan keluangan waktu kepada penulis sehingga telah dapat menyelesaikan penulisan skripsi dengan judul, **MEKANISME PELAYANAN PAJAK KENDERAAN BERMOTOR (PKB) PADA SAMSAT MEDAN UTARA**. Selanjutnya salawat dan salam penulis sampaikan kepada junjungan Nabi Besar Muhammad Saw yang telah membawa manusia dari alam kebodohan kepada alam yang berilmu pengetahuan.

Skripsi ini ditulis melalui tahapan yang cukup panjang, penuh bantuan, dukungan dan dorongan dari berbagai pihak, terutama para pembimbing, Dekan dan Staf Pengajar pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area, rekan sekerja, personil pada Samsat Medan Utara, kedua orang tua penulis dan mertua, isteri tercinta dan ananda. Untuk itu penulis menghaturkan terima kasih yang setinggi-tingginya, semoga kebaikan yang telah diberikan mendapat balasan yang setimpal dari Allah SWT. Secara khusus penulis menyampaikan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada Bapak Drs. Indra Muda, MAP selaku dosen Pembimbing I dan Ibu Dra. Rosmala Dewi, M.Pd selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis hingga selesainya penulisan skripsi ini.

Penulis sangat menyadari kekurangan yang terdapat dalam penulisan skripsi ini, oleh karena itu penulis sangat mengharapkan kritikan dan saran yang bersifat membangun dari semua pihak, kiranya skripsi ini dapat menjadi bahan

pengembangan ilmu pengetahuan yang bermanfaat bagi diri penulis sendiri dan pembaca.

Medan, Januari 2018

Penulis

MUHAMMAD ASJUANDI  
NPM : 15.852.0044



## DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN.....	i
KATA PENGANTAR .....	ii
ABSTRAK .....	iv
DAFTAR ISI .....	v
DAFTAR TABEL.....	vii
<b>BAB I PENDAHULUAN.....</b>	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang .....	1
1.2. Perumusan Masalah .....	2
1.3. Tujuan Penelitian .....	3
1.4. Manfaat Penelitian .....	3
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....</b>	<b>5</b>
2.1. Mekanisme Pelayanan .....	5
2.2. Strategi Pelayanan Publik .....	7
2.3. Pajak Kendaraan Bermotor .....	13
2.4. Mekanisme Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor.....	15
2.5. Pembaharuan Kerja.....	18
2.6. Kerangka Pemikiran.....	25
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>27</b>
3.1. Waktu dan Tempat Penelitian .....	27
3.2. Informan Penelitian.....	27
3.3. Metodologi Penelitian .....	28
3.4. Teknik Analisis Data.....	30
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>32</b>
4.1. Hasil Penelitian .....	32
4.1.1. Sejarah Singkat SAMSAT Medan Utara .....	32

4.1.2. Struktur Organisasi .....	35
4.2. Pembahasan.....	40
4.2.1. Mekanisme Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) .....	40
4.2.2. Faktor Penghambat Pelayanan PKB .....	57
<b>BAB V SIMPULAN DAN SARAN .....</b>	<b>61</b>
5.1. Simpulan .....	61
5.2. Saran .....	62
DAFTAR KEPUSTAKAAN .....	63
LAMPIRAN.	



## DAFTAR TABEL

Halaman

Tabel:

1. Jumlah Pegawai SAMSAT Medan Utara Pada Tahun 2016.....	35
2. Wajib Pajak yang Mengurus STNK Pada Tahun 2016 .....	56



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1. Latar Belakang**

Pelayanan merupakan salah satu titik sentral untuk terselenggaranya tugas-tugas organisasi, karena setiap individu yang berurusan dengan suatu instansi akan menjadi informan tentang institusi yang bersangkutan. Dengan pelayanan yang baik oleh suatu organisasi baik organisasi pemerintah maupun swasta menjadi informasi positif bagi organisasi yang bersangkutan. Sebaliknya dengan pelayanan yang negatif akan membuat institusi yang bersangkutan memiliki citra negatif sehingga masyarakat merasa enggan untuk berurusan dengan organisasi yang bersangkutan.

Dinamisasi kehidupan masyarakat kota yang kian dinamis menyebabkan kendaraan bermotor menjadi kebutuhan primer. Setiap kendaraan bermesin baik roda dua, roda empat, roda delapan maupun *trailer* diwajibkan membayar pajak kendaraan sesuai jenis kendaraan tersebut. Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dilakukan melalui Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) dan SAMSAT keliling pada beberapa lokasi tertentu yang strategis melayani masyarakat.

Untuk memberikan pelayanan maksimal kepada warga Kota Medan membayar pajak kendaraan bermotor, salah satu institusi yang ditugaskan pemerintah adalah Kantor SAMSAT Medan Utara. Jenis pelayanan potensial SAMSAT Medan Utara bersumber dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Pelayanan publik pada SAMSAT Medan Utara dilakukan 3 (tiga) instansi yaitu, Dispenda, Kepolisian dan PT. Jasa Raharja, yang dibentuk berdasarkan keputusan bersama Menteri Pertahanan Keamanan/Panglima ABRI (No.Pol Kep.13/XII/1976), Menteri Keuangan (No. Kep. 1963/MK/IV/1976) dan Menteri Dalam Negeri (No. 331 Tahun 1976). Ketiga instansi ini mendelegasikan tugasnya kepada dinas-dinas dibawahnya. Menteri Pertahanan Keamanan/Panglima Angkatan Bersenjata mendelegasikan kepada Polisi Republik Indonesia (POLRI), Menteri Keuangan mendelegasikan kepada PT Asuransi Kerugian Jasa Raharja dan Menteri Dalam Negeri mendelegasikannya kepada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi yang masing-masing membuka cabang pada daerah Kabupaten atau Kota.

Untuk memberikan pelayanan maksimal, setiap pemilik kendaraan diwajibkan mengurus sendiri pajak tertanggungnya. Dengan kata lain tidak dibenarkan percaloan karena hal ini sering menyebabkan biaya tinggi bahkan penipuan. Prosedur pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor disosialisasikan sedemikian rupa sehingga masyarakat mengetahui persyaratan yang diperlukan dan tata cara pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan uraian diatas penulis merasa tertarik memilih judul, “Mekanisme Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pada Kantor SAMSAT Medan Utara”.

## **1.2. Perumusan Masalah**

Masalah adalah suatu kejadian yang menimbulkan pertanyaan yang perlu dicari jalan pemecahannya. Setiap persoalan atau masalah, perlu dicari

pemecahannya dengan tidak menimbulkan permasalahan yang baru. Sehubungan latar belakang yang dikemukakan diatas, maka rumusan masalah dalam penelitian inib dapat dikemukakan sebagai berikut:

1. Apakah mekanisme pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sudah disosialisasikan kepada pemilik kendaraan ?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat memberikan pelayanan Pajak Kendaraan bermotor kepada pemilik kendaraan ?

### **1.3. Tujuan Penelitian**

Sesuai dengan latar belakang penelitian dan perumusan masalah, maka yang menjadi tujuan penelitian adalah :

1. Untuk mengetahui apakah mekanisme pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sudah disosialisasikan kepada pemilik kendaraan.
2. Untuk mengetahui apa faktor penghambat memberikan pelayanan Pajak Kendaraan bermotor kepada pemilik kendaraan.

### **1.4. Manfaat Penelitian**

Dengan selesainya penelitian ini ada beberapa manfaat yang dapat diperoleh, antara lain adalah:

1. Manfaat teoritis, penelitian ini dimaksudkan untuk menambah khasanah kajian Administrasi Publik dan pengembangan organisasi koordinatif. Penelaahan terhadap organisasi dapat memberikan sumbangan teoritis bagi pengembangan Ilmu Administrasi Publik, khususnya bidang pelayanan PKB.

2. Manfaat Praktis, dengan selesainya penelitian ini diharapkan menjadi dasar penyempurnaan tata kerja dan mekanisme administrasi pengurusan surat kendaraan bermotor pada SAMSAT Medan Utara.



## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Mekanisme Pelayanan**

Secara sederhana dapat dikatakan, mekanisme adalah merupakan tata aturan yang disusun sedemikian rupa termasuk dalam kegiatan pelayanan publik. Jadi, prosedur dibuat secara bertingkat atau secara tersusun sehingga langkah-langkah yang dilalui sesuai dengan tahapan-tahapan yang telah ditetapkan. Dengan kata lain prosedur identik dengan mekanisme pada sebuah mesin kendaraan yang tersusun sedemikian rupa dan saling berhubungan antara satu dengan yang lainnya.

Daryanto SS (2007: 432), “Mekanisme adalah penggunaan mesin, alat-alat dari mesin, hal kerja mesin, cara kerja suatu organisasi”. Dengan demikian kata mekanisme tidak mutlak lagi digunakan dalam bidang teknik, melainkan sudah mencakup bidang organisasi. Dengan demikian, mekanisme pelayanan dalam suatu organisasi harus dimulai dari kegiatan awal hingga kegiatan akhir berdasarkan mekanisme yang berlaku dengan tidak memandang kedudukan, jabatan atau status seseorang dalam pelayanan publik.

Terkait dengan pengertian mekanisme, maka pelayanan berkaitan dengan tata cara menghadapi publik oleh karyawan atau aparatur yang ada dalam suatu institusi yang bersangkutan. W.J.S. Poerwadarminta (2004 : 458) mengemukakan, “Pelayanan berasal dari kata layan, penambahan unsur imbuhan pe- memberikan arti bahwa pelayanan adalah perbuatan (cara hal yang sebagainya) melayani misalnya, cepat dan memuaskan, layanan, perlakuan.

Moenir (2004 : 16) mengemukakan, “Pelayanan adalah semua mekanisme pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain secara langsung”. Soedjito (1997 : 17) mengemukakan, “Kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan para pelanggan atas pelayanan yang mereka terima. *Service quality* dapat diketahui dengan cara membandingkan persepsi pelanggan atas layanan yang benar-benar mereka terima”.

Dalam Keputusan Menpan Nomor 81 tahun 1993 mengemukakan, pelayanan umum harus mengandung unsur-unsur sebagai berikut:

1. Hak dan kewajiban bagi pemberi maupun penerima pelayanan umum harus jelas dan diketahui oleh masing-masing pihak.
2. Pengaturan sikap bentuk pelayanan umum harus disesuaikan dengan kondisi dan kemampuan masyarakat untuk membayar berdasarkan ketentuan perundang-undangan yang berlaku dengan tetap berpegang pada efisiensi dan efektivitas.
3. Kualitas mekanisme dan pelayanan umum harus diupayakan agar dapat memberikan keamanan, kenyamanan, kelancaran dan kepastian hukum yang dapat dipertanggung jawabkan.
4. Apabila pelayanan yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersangkutan berkewajiban memberi peluang kepada masyarakat untuk ikut menyelenggarakan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku.

Sesuai dengan amanah yang terkandung dalam Menpan Nomor 81 tahun 1993 tersebut jelas bahwa, pelayanan atau *service* dimaksudkan untuk memberikan kepuasan kepada kedua belah pihak baik bagi yang melayani maupun bagi pihak yang dilayani. Justru itu dalam mekanisme pelayanan ada hak dan kewajiban masing-masing sesuai dengan ketentuan perundang-undangan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dengan sistem pelayanan yang dibangun dan ditata sedemikian rupa sehingga menjadi cara pelayanan yang permanen dapat menjadi kebiasaan yang

baik bagi organisasi yang bersangkutan memperlancar pelayanan publik. Sistem pelayanan yang tidak berbelit-belit dan tidak rumit akan dapat menarik minat masyarakat menyelesaikan kewajibannya termasuk dalam bidang pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

## **2.2. Strategi Pelayanan Publik**

Kata strategi sudah dikenal sekitar tahun 770 – 476 SM yaitu di bidang kemiliteran yang biasa didengungkan oleh ahli strategi militer Cina yang hidup pada masa *confucius* yaitu pendiri *confucianisme* bernama Sun Tzu, beliau mengatakan bahwa strategi adalah suatu cara untuk menaklukkan lawan, kalau perlu tanpa pertempuran (*battle*). Pada masa kerajaan Yunani perkataan strategi juga sudah dikenal masyarakat yang berarti kepemimpinan dalam ketentaraan, kemudian berkembang menjadi manajemen ketentaraan dalam mengelola para tentara di dalam peperangan (Purnomo & Zulkieflimansyah, 2006: 8).

Pada sisi lain dapat dikatakan bahwa, strategi adalah pola atau rencana yang mengintegrasikan tujuan-tujuan utama, kebijaksanaan dan tindakan dalam satu kesatuan yang terpadu (J. Brian Quinn, 1998). Kemudian Daryanto (1997 : 561) secara singkat mengatakan, “strategi adalah cara atau siasat perang”.

Dengan demikian, strategi berhubungan dengan suatu taktik, kiat untuk menaklukkan lawan baik melalui pertempuran maupun tidak melalui pertempuran yang tujuannya adalah menaklukkan lawan. Dalam bidang ekonomi, menaklukkan lawan berarti menggungguli lawan dalam bidang pemasaran dengan menguasai pangsa pasar yang lebih potensial. Persaingan ekonomi kian tajam, perusahaan

yang unggul yang akan dapat bertahan dalam persaingan, sedangkan yang lemah akan gulung tikar atau tutup usaha.

Hubungan antara organisasi dengan publik senantiasa hubungan yang perlu dijaga setiap saat agar mereka datang kembali untuk meminta pelayanan lanjutan karena dengan pelayanan yang diberikan mereka akan memberikan sejumlah uang sesuai dengan jasa yang diterimanya. Dalam bidang ekonomi bahkan ada filosofi yang mengatakan, pembeli adalah raja, oleh karena itu kepada mereka supaya diberikan pelayanan terbaik agar bersedia datang kembali.

Dengan pengertian strategi yang dikemukakan diatas maka dalam kaitannya dengan pelayanan publik, Wasistiono (2001 : 56) menyebutkan, pelayanan publik adalah kegiatan institusi pemerintah dalam memberikan pelayanan umum terutama didorong motif sosial politis ditambah dengan motif-motif ekonomi meskipun relatif terbatas.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (1998 : 35) menyebutkan, penyelenggaraan pelayanan umum dapat dilakukan dengan berbagai macam pola antara lain:

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan oleh suatu instansi pemerintah sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola pelayanan satu pintu, yaitu pola pelayanan umum yang diberikan secara tunggal oleh satu instansi pemerintah berdasarkan pelimpahan wewenang dari instansi pemerintah lainnya.
3. Pola pelayanan satu atap, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan secara terpadu pada suatu tempat tinggal oleh beberapa instansi pemerintah yang bersangkutan sesuai kewenangannya masing-masing.
4. Pola pelayanan secara terpusat, yaitu pola pelayanan umum yang dilakukan oleh satu instansi pemerintah yang bertindak selaku koordinator terhadap pelayanan instansi pemerintah lainnya yang terkait dengan bidang pelayanan umum yang bersangkutan.

Nurmadi (2009 : 4) mengemukakan, “ciri pelayanan publik yaitu, tidak dapat memilih konsumen, peranannya dibatasi oleh peraturan perundang-undangan, politik menginstitutionalkan konflik, pertanggung jawaban yang kompleks, sangat sering diteliti, semua tindakan harus mendapat justifikasi, tujuan dan output sulit diukur atau ditentukan”.

They dalam Thoha (2006 : 14) menggolongkan lima unsur pelayanan yang memuaskan yaitu, merata dan sama, diberikan tepat pada waktunya, memenuhi jumlah yang dibutuhkan, kesinambungan, dan selalu meningkatkan kualitas serta pelayanan. Setiap orang mengharapkan pelayanan yang unggul, yaitu suatu sikap atau cara pegawai dalam melayani pelanggan secara memuaskan.

Lebih lanjut Moenir (2004 : 41) menyebutkan, “kualitas pelayanan yang baik adalah yang dapat mewujudkan, kemudahan dalam pengurusan kepentingan, mendapatkan pelayanan yang wajar, mendapatkan pelayanan yang sama tanpa pilih kasih dan mendapatkan pelayanan yang jujur dan terus terang”.

Profesionalisme aparat dan cara pelayanan publik adalah dua hal yang saling berhubungan. Meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan fungsi dan peran sesuai bidang tugas yang diemban sudah menjadi hal yang mutlak dilakukan, demikian juga dengan aparat sudah sepantasnya berusaha meningkatkan kualitas diri sehingga mereka siap menjawab tantangan tugas yang kian dinamis.

Untuk mencapai pelayanan publik yang profesional perlu difahami prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik yaitu, kesederhanaan, kejelasan,

kepastian, waktu, akurasi dan kenyamanan. Prinsip pelayanan publik ini harus disesuaikan dengan perkembangan jaman sehingga sistem pelayanan yang diberikan tidak ketinggalan dibandingkan dengan kebutuhan masyarakat masa kini dan masa yang akan datang yang semakin dinamis.

Dari posisi ini dapat dilihat bahwa, aparatur pemerintah berada pada posisi yang penting sementara pada sisi lain berada pada posisi yang sulit. Hal ini disebabkan aparatur pemerintah merupakan ujung tombak yang langsung berhadapan dengan masyarakat dan dunia usaha. Untuk memberikan pelayanan yang baik, maka aparatur perlu membekali keterampilan dan profesionalismenya sesuai dengan keinginan masyarakat dan dunia usaha tersebut.

Kotler (2006 : 62) mengemukakan, “pelangganlah yang mengkonsumsi dan menikmati jasa pelayanan sehingga merekalah yang seharusnya menentukan kualitas jasa layanan”. Dengan demikian persepsi pelanggan terhadap jasa merupakan penilaian menyeluruh atas keunggulan suatu jasa. Namun perlu diperhatikan bahwa jasa sering kali tidak konsisten sehingga pelanggan menggunakan isyarat instrinsik dan destrinsik jasa sebagai acuan.

Djaenuri (2007 : 14) mengemukakan bahwa, “pelayanan (*service*) meliputi jasa dan pelayanan. Jasa adalah komoditi, sedangkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat terkait dengan suatu hak dan lepas dari persoalan apakah pemegang hak itu dapat dibebani suatu kewajiban atau tidak.

Berubahnya paradigma pemerintahan di Indonesia dari Orde Baru kepada Era Reformasi berarti menuntut adanya perubahan mendasar dalam berbagai aspek kehidupan masyarakat. Salah satu semangat reformasi yang diusung

masyarakat adalah menghilangkan kekuasaan yang tidak berpihak kepada rakyat, semangat untuk meningkatkan pelayanan kepada publik. Dengan perjalanan waktu yang telah dilalui hingga saat ini, berarti telah terjadi pengingkaran kepada cita-cita reformasi karena pelayanan kepada publik belum terlaksana sebagaimana mestinya.

Profesionalisme aparat dan citra pelayanan merupakan dua hal yang saling berhubungan. Meningkatkan profesionalisme dalam menjalankan fungsi dan peran sesuai dengan bidang tugasnya merupakan langkah awal menuju kepada perubahan yang positif. Perubahan ini juga harus dibarengi dengan mewujudkan profesionalisme yang akuntabilitas dan responsibilitas. Untuk dapat menciptakan pelayanan publik yang profesional maka seorang pelayan publik atau aparatur pemerintah perlu memahami prinsip-prinsip pelayanan publik yang baik. Pada tanggal 2-4 September 2003 pemerintah mencanangkannya sebagai bulan peningkatan pelayanan publik dan hari pelanggan. Dengan penetapan ini diharapkan akan dapat mengarahkan sistem, pelayanan kepada suatu konsep pelayanan publik yang prima sesuai dengan tuntutan masyarakat

Lembaga Administrasi Negara (1998 : 36) menyebutkan, bentuk pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat dapat dibedakan atas beberapa jenis pelayanan yaitu:

1. Pelayanan pemerintahan, yaitu pelayanan masyarakat yang erat hubungannya dengan tugas-tugas umum pemerintahan seperti, pelayanan Kartu Keluarga, KTP, IMB, Pajak Daerah, Retribusi Daerah dan imigrasi.
2. Pelayanan pembangunan yaitu, pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitas kepada masyarakat dalam aktivitasnya sebagai warga masyarakat seperti penyediaan jalan, jembatan, pelabuhan dan lainnya.

3. Pelayanan utilitas merupakan penyediaan utilitas seperti listrik, air, telepon dan transportasi.
4. Pelayanan kebutuhan pokok, merupakan pelayanan yang menyediakan bahan-bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan seperti penyediaan beras, gula, Minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan, merupakan pelayanan yang berhubungan dengan sifat dan kepentingan yang lebih ditekankan kepada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenaga kerjaan, penjara, rumah yatim piatu dan lain-lain.

Secara konseptual menurut Munir (2008 : 88) terdapat 5 faktor yang dianggap mempunyai bobot pengaruh yang sangat besar untuk mendukung pelayanan umum yaitu:

1. Faktor kesadaran yang menjiwai perilaku yang memandu kehendak dalam lingkungan organisasi kerja yang baik yang tidak menganggap sepele, melayani penuh dengan keikhlasan, kesungguhan dan disiplin
2. Faktor aturan dalam arti ketaatan dan penggunaan kewenangan bagi pelaksanaan hak, kewajiban dan tanggung jawab. Adanya pengetahuan dan pengalaman yang memadai serta kemampuan berbahasa yang baik dengan pemahaman pelaksanaan tugas yang cukup. Adanya kedisiplinan, kesinsyafan dan bertindak adil.
3. Faktor organisasi dalam arti adanya organisasi pelayanan yang bersistem simbiotik yang mengalir ke semua komponen cybernetik, metodik, dan mekanisme.
4. Faktor pendapatan yang merupakan imbalan bagi para fungsionaris yang diukur layak dan patut.
5. Faktor sarana pelayanan yang menyangkut segala peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas utama untuk membantu pelaksanaan pekerjaan.

Dengan demikian jelas bahwa, dalam rangka menciptakan pelayanan yang baik kepada publik, maka ke 5 faktor diatas perlu diperhatikan. Dengan memperhatikan ke 5 faktor diatas dapat dikatakan bahwa, sasaran yang akan dicapai akan dapat diwujudkan dengan hasil yang efisiensi dan ekonomis. Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah saat ini perlu lebih diorientasikan kepada kaidah akuntabilitas publik secara langsung dengan cara penyajian

manajemen kualitas pelayanan yang terintegrasi, hal ini dimaksudkan agar sistem pelayanan dapat lebih seragam dan terarah sesuai dengan fungsi instansi pelayanan publik tersebut.

### **2.3. Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak merupakan pungutan yang dibebankan kepada rakyat oleh pemerintah yang selanjutnya akan dimanfaatkan untuk kepentingan rakyat itu sendiri. Dengan pajak, maka seluruh rakyat akan dapat merasakan manfaat dari pada pembangunan. Dalam pengertian pajak ada beberapa unsur di dalamnya yaitu, pungutan yang bersifat memaksa, balas jasanya tidak secara langsung dan pungutan dilakukan oleh pemerintah.

R. Santoso Brotodihardjo (1991 : 2) mengemukakan:

Pajak adalah iuran kepada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas-tugas negara untuk penyelenggaraan pemerintahan.

Dari pengertian pajak yang dikemukakan diatas jelas bahwa, pajak merupakan iuran dari rakyat ke kas negara, yang berhak memungut pajak hanyalah negara dan iuran tersebut diberikan berupa uang dan bukan barang. Pemungutan pajak dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang mana timbal balik dari negara kepada wajib pajak tidak secara langsung dirasakan, namun pembayaran pajak tersebut digunakan pemerintah untuk membiayai rumah tangga negara, yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat luas.

Dengan demikian, apabila dilihat dari pengertian pajak maka pajak memiliki 2 fungsi yaitu:

1. Fungsi *Budgeter* (penerimaan), yaitu pajak merupakan sumber dana sebagai alat untuk memasukkan uang ke kas negara sebanyak-banyaknya, dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah baik yang bersifat rutin maupun untuk pembangunan.
2. Fungsi *reguler* (mengatur), yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur kebijakan di bidang sosial dan dalam menentukan politik perekonomian, dengan sasaran untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan. Pengeluaran ini biasanya dipergunakan untuk mengatur sektor-sektor swasta.

Sehubungan dengan pengertian pajak dan fungsi pajak yang dikemukakan diatas, maka pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah merupakan salah satu jenis pajak yang pemungutannya diserahkan kepada pemerintah daerah. Pemasukan yang diperoleh daerah dari pemungutan pajak kendaraan bermotor tersebut akan dimasukkan ke kas daerah yang penggunaannya dapat dilakukan oleh Gubernur bersama-sama dengan DPRD di daerah yang bersangkutan.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu sektor yang sangat potensial untuk mendukung penerimaan asli daerah pada setiap daerah, yang mana pemungutan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan satu kali dalam satu tahun, sedangkan pergantian *plat* kendaraan bermotor tersebut dilakukan dilakukan satu kali dalam lima tahun.

Dengan demikian, untuk menarik minat pemilik kendaraan agar semakin tertarik untuk membayar pajak kendaraan bermotornya, Pemerintah Daerah melalui SAMSAT terus melakukan sosialisasi, melakukan razia kendaraan bermotor, penertiban lalu lintas jalan raya dan memperluas sistem pelayanan dengan penyediaan SAMSAT Keliling. Dengan sistem pelayanan yang demikian diharapkan masyarakat akan memiliki kesadaran yang lebih tinggi untuk membayar pajak kendaraan bermotornya sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap penerimaan daerah.

#### **2.4. Mekanisme Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor**

Pada uraian terdahulu dikemukakan bahwa, Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dikenakan kepada pemilik kendaraan. Dalam Pasal 179 ayat 2 Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 disebutkan, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) berlaku selama 5 (lima) tahun, dimana setiap tahun akan diadakan pengesahan kembali akan tetapi tidak diganti. Pengesahan dilakukan oleh POLRI jika wajib pajak telah membayar PKB dan SWDKLLJ yang dilaksanakan secara komputersasi administrasi kendaraan bermotor pada setiap SAMSAT.

Terdapat 3 (tiga) aspek yang menentukan lancar tidaknya suatu mekanisme administrasi yaitu, pertama sumber daya manusia (SDM), kedua, fasilitas pendukung dan ketiga, kondisi fisik tempat kerja.

##### **1. Aspek sumber daya manusia (SDM)**

Dalam kehidupan manusia semua kemajuan dan keberhasilan tidak terlepas dari organisasi. Manusia modern sekarang lebih mengenal pameo

manusia organisasional, manusia tanpa organisasi, tanpa bantuan orang lain tidak akan dapat mewujudkan impian, cita-cita dan tujuan hidupnya. Ketergantungan pada orang inilah yang mendorong manusia untuk senantiasa bekerjasama atau berorganisasi. Manusia dapat sebagai obyek dan sekaligus dapat pula sebagai subyek organisasi, keberhasilan suatu organisasi juga tergantung pada manusianya yang dapat memperdayakan dirinya sendiri menjadi manusia yang produktif, efisien dan efektif.

Berbagai ungkapan seperti output, kinerja, efisien dan efektivitas sering dihubungkan dengan produktivitas. Secara umum pengertian produktivitas dikemukakan orang dengan menunjukkan kepada rasio output terhadap input. Input biasanya mencakup biaya produksi dan sumberdaya yang tersedia, sedangkan output adalah hasil atau tujuan yang hendak dicapai.

Menurut Bernadin dan Russel (1960 : 518) dari hasil penelitiannya bahwa yang paling banyak berpengaruh terhadap produktivitas adalah "*knowledge, skills, abilities, attitudes, dan behaviors*". Knowledge diperoleh dari pendidikan dimana pekerja atau karyawan berasal. Skills adalah keahlian para karyawan yang diperoleh dari pengalaman dan latihan-latihan. Ability adalah tingkat kemampuan pegawai dalam mengatasi permasalahan pekerjaannya. Kemudian faktor yang terakhir adalah *attitude dan behaviors*. Dimana sikap dan perilaku pegawai terhadap pekerjaan dan lingkungan dimana mereka bekerja.

Jika kelima aspek tersebut dapat dipadukan maka akan terbentuk karyawan yang profesional. Dalam hal ini perlu diketengahkan ada 2 (dua) macam konsep yang bertalian dengan itu yang disebut *technical rationality dan reflection in*

*action*. *Technical rationality* adalah suatu kepandaian atau teknik-teknik tertentu yang dimiliki seseorang dalam melaksanakan tugasnya sehari-hari yang dibarengi dengan kemahirannya, sedangkan tipe berpikir yang menjadi ciri *reflection in action* ialah sikap kehati-hatian (*prudense*) dalam mempertimbangkan informasi dengan memakai cara-cara baru. Pengalaman yang dimiliki seseorang, nilai dari suatu pekerjaan dan dampaknya adalah unsur-unsur yang jika dikombinasikan dengan kekuatan berpikir ilmiah dapat menjadi profesionalisme. Model ini cocok dengan masyarakat yang sedang mengalami reformasi pelayanan dalam bidang pelayanan publik. Konsekwensi semua ini adalah perlunya dilakukan *review* atas kurikulum, baik menyangkut *course content*, *course description*, *syllaby*, *teksbooks*, *method evaluation* dan pembina mata pelajaran yang selama ini berlaku.

## 2. Fasilitas pendukung dan kondisi fisik tempat kerja

Aspek kedua, untuk menjamin suatu administrasi yang lancar adalah fasilitas pendukung. Misalnya, teknologi komputer mampu menerima data, mengolah dengan kecepatan yang tinggi, teliti dan mampu memecahkan masalah. Ada 3 (tiga) aspek dasar dalam sistem pengolahan data secara elektronik dengan mesin komputer menurut Siagian (1981 : 42 ) yaitu ;

1. *Hardware*, yaitu seluruh peralatan yang dipergunakan untuk pengoperasian sistem komputer.
2. *Software*, yaitu seluruh fase dari sistem pengolahan data diluar mesin komputer dan peralatan lainnya

3. Brainware atau liveware, yaitu aspek sumber daya manusia yang menangani mekanisme komputerisasi.

Oleh karena itu, Siagian (1981 : 58) menjelaskan bahwa sistem informasi atau jaringan informasi sangat berguna atau membantu tugas-tugas rutin pemerintah seperti memelihara kertertiban, membina ketatalaksanaan teknis administrasi, pelayanan kepada masyarakat. Dengan demikian diharapkan fasilitas pendukung ini akan membantu aparat dalam melayani masyarakat.

## **2.5. Pembaharuan Kinerja**

Seiring dengan pelimpahan wewenang yang diberikan oleh pemerintah pusat kepada daerah dalam rangka mengurus urusan rumah tangganya sendiri, ini berarti daerah harus dapat menggali sumber keuangannya sendiri dalam rangka mengisi otonomi yang diberikan kepadanya. Oleh karena itu pemerintah daerah terus dituntut untuk memperbaiki kinerjanya dalam rangka memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, karena tujuan utama dari otonomi itu tidak lain adalah untuk memberdayakan masyarakat, menumbuhkan prakarsa dan kreatifitas daerah secara aktif serta meningkatkan peran, fungsi DPRD.

Penyelenggaraan otonomi daerah yang sedang genjar pada saat ini menandai awal mekanisme perubahan fundamental dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia, hal ini tentu sesuai dengan tuntutan reformasi agar dilakukan otonomi daerah. Apabila pada pemerintahan Orde Baru, prioritas pembangun nasional menjadi ditetapkan dan dilakukan oleh pemerintah pusat sehingga terkesan bersifat sentralistik, maka saat sekarang secara berangsur-

angsur telah diberikan kewenangan kepada daerah. Demikian juga fungsi aparaturnya yang terkesan sebagai tuan kepada masyarakat, kini secara berangsur-angsur sudah berubah dengan memosisikan dirinya sebagai abdi negara dan abdi masyarakat. Kehidupan politik sudah semakin realistik dengan pergeseran kekuasaan dari pusat menuju lokus-lokus daerah dan basis pada kekuatan masyarakat sendiri.

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dengan demikian, standar pelayanan merupakan unsur yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 bahwa, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan. Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.
2. Waktu penyelesaian. Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
3. Biaya pelayanan. Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam mekanisme pemberian pelayanan.
4. Produk pelayanan. Pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuannya yang telah ditetapkan.
5. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan. Kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan adanya penetapan standar pelayanan yang demikian, maka setiap masyarakat yang berurusan dengan suatu instansi seperti Kantor Samsat, akan

dapat mengetahui secara jelas persyaratan apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan urusannya demikian juga dengan lama waktu penyelesaian dan besar biaya yang harus dikeluarkannya. Dengan adanya ketentuan tersebut dapat memberikan kejelasan tentang pengutipan biaya-biaya yang dibutuhkan untuk itu. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pengambil kebijakan harus peka dengan keluhan masyarakat sehingga sistem pelayanan mendapat pembaharuan menuju terwujudnya pelayanan prima.

Carl Friedrich dalam Budi Winarno (2002 : 16) mengemukakan, “kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang disulkan oleh seseorang, kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, yang memberikan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu”. Pengambilan kebijakan harus mengarah kepada pokok masalahnya sehingga keputusan yang ditetapkan memberikan kepuasan dan kepentingan bagi semua pihak.

Kebijakan publik pada umumnya dapat ditinjau dari dua prespektif yaitu dari prespektif analisis dan evaluasi kebijakan dan dari prespektif mekanisme kebijakan. Prespektif pertama analisis dan evaluasi kebijakan itu sendiri mengandung dua hal yaitu analisis kebijakan dan analisis evaluasi. Dalam analisis kebijakan diharapkan akan ditemukannya alternatif – alternatif yang tepat dan sesuai, sehingga mampu mengatasi permasalahan yang sedang dihadapi sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Evaluasi kebijakan memberikan penilaian

atas masalah- masalah suatu kebijakan yang telah ditetapkan dan dilaksanakan dilihat dari sudut *adequateness, affectiveness, appropriateness dan efficiency*.

Prespektif kedua yaitu meliputi mekanisme kebijakan yang menekankan pada perumusan, pelaksanaan, penilaian dan pengawasan. Singadilaga (2007 : 27) berkesimpulan penggabungan antara *pollicy analysis* dan *policy proces* dapat dikatakan sebagai *policy cyclce*, yang kemudian selanjutnya mengarah kepada terbentuknya suatu sistem kebijakan publik. Artinya dalam *policy cycle* itu mengandung beberapa tindakan ataupun tahap yang perlu ditempuh, yaitu : *problem indentification* ( Identifikasi masalah ), *legitimation* ( Perumusan ), *implemation* ( penerapan ), dan *evaluation* ( evaluasi ).

Pada tahap pertama yaitu identifikasi masalah, pemerintah dituntut untuk melakukan suatu tindakan berupa pemecahan masalah yang tepat dan sesuai. Maksudnya tiada lain adalah bahwa kebutuhan atau ketidak puasan yang dimiliki oleh masyarakat perlu dicari cara – cara penanggulangannya, baik yang dilakukan oleh mereka yang secara langsung terkena akibat oleh masalah itu ataupun oleh orang lain yang mempunyai tanggung jawab untuk masalah itu. Masalah yang ada dalam masyarakat begitu luas oleh sifatnya yang heterogen, maka pemerintah tentunya tidak akan mampu untuk mengatasi semua masalah yang sedang dihadapi.

Dengan demikian pemerintah harus mampu untuk memilah – milah dan kemudian menetapkan prioritasnya terutama yang menyangkut masalah yang memiliki dampak yang luas dan sekaligus juga dampak terhadap individu yang tidak secara langsung terlibat. Dengan demikian maka masalah itu merupakan

policy problem, dan selanjutnya menjadi suatu agenda pemerintah. Cobb dan Elder dalam Singadilaga, (1977 : 23) bahwa agenda pemerintah itu adalah “ *that set of items explicitly up for the active and serious consideration of outhoritative decision- makers* “. Artinya adalah serangkaian item -item yang secara tegas memerlukan pertimbangan yang aktif dan serius dari para pembuat keputusan yang sah berdasarkan prioritas dan tingkatnya.

Tahap berikutnya adalah legitimation process yang didalamnya mengandung berbagai kegiatan pilihan – pilihan, seperti mengidentifikasi pilihan, merumuskan pilihan, penilaian yang tersedia, dan akhirnya pemilihan alternatif yang terbaik. Selama merumuskan pilihan – pilihan yang dilakukan dalam mekanisme ini harus bersifat objektif dan subjektif. Objektif artinya alternatif yang dipilih dapat memberikan dampak yang positif yang luas, sedangkan subjektif yaitu alternatif yang dipilih menyangkut aspek emosional dari pembuat kebijakan, masyarakat dan akhirnya dapat memberikan keuntungan bagi semua pihak.

Dengan demikian sudah jelas bahwa informasi yang faktual, akurat dan relevan dapat memberikan masukan yang sangat berarti bagi para penganbil keputusan kebijakan dalam rangka penyelesaian perumusan. Pada saat perumusan telah dibuat, maka tahap berikutnya yang dilakukan adalah bagaimana pelaksanaan kebijakan ( *policy implementation* ) itu dilakukan dilapangan.

Pelaksanaan kebijakan itu merupakan kegiatan praktis daripada teoritis dan konseptual seperti yang ditekankan dalam mekanisme legitimasi. Dalam menerpkan kebijakan yang telah ditetapkan itu diperlukan adanya pengendalian

ataupun pengawasan sepanjang waktu. Hal itu mengingatkan para pelaksana kebijakan pada tingkat bawah dalam kenyataannya sering mengalami kesulitan terhadap apa-apa yang telah menjadi keputusan yang sifatnya “ *given* “ (Hoogerwerf ) dari tingkat atas, karena kebijakan yang dikeluarkan seringkali tidak tepat dengan kondisi sesungguhnya dilapangan. Atau bisa jadi karena kebijakan yang dikeluarkan belum dapat dimengerti benar oleh pelaksana secara komprehensif sehingga menjadi suatu problem sehingga mereka bergerak ke arah kepentingan organisasi, atau bahkan menjurus kepentingan pribadi.

Disamping berorientasi pada kepentingan organisasi dan pribadi, implementasinya para pelaksana kebijakan akan menjurus kepada suatu mekanisme yang rumit dan berbelit-belit dan bahkan dianggap permulaan baru daripada seluruh mekanisme kebijakan. Untuk mengatasi keadaan yang demikian itu maka diperlukan adanya komunikasi yang diberikan kepada pelaksana kebijakan tentang isi kebijakan yang sifatnya jelas, tepat, dan konsisten. Dengan tersedianya informasi yang jelas, akurat, dan konsisten tentang kebijakan tadi maka diharapkan dapat membantu personil yang memiliki tanggung jawab tersebut dapat melaksanakan tugas dengan baik.

Hal ini baik bukan saja dilihat dari faktor personil, melainkan pula dari efektivitas organisasi pemerintahan itu sendiri dalam rangka melaksanakan kebijakan itu, seperti : bagaimana pengorganisasiannya, struktur organisasi bersangkutan, pengalokasian dana yang tersedia adalah mutlak. Dengan demikian efektivitas organisasi yang telah dipersiapkan itu dalam rangka pelaksanaan

kebijakan yang telah ditetapkan apakah dapat berjalan dengan semestinya, maka perlu dipelajari lebih jauh lagi melalui mekanisme *policy evaluation*

Pada tahap akhir ini ( *policy evaluation* ) adalah sangat diperlukan guna dapat memberikan suatu rekomendasi atau bahan kepada para pembuat kebijakan selanjutnya guna penyempurnaan kualitas kebijakan berdasarkan dari aspek positif maupun negatif atas pelaksanaan kebijakan yang telah berlaku.

Dalam mekanisme ini selain bersifat evaluatif, tetapi juga harus bersifat empiris dan normatif. Evaluatif artinya menekankan pada makna atau nilai dari suatu kebijakan apakah sesuai dengan etika atau moral, dengan demikian dapat dikatakan jenis informasinya adalah evaluative. Normatif yaitu merupakan jenis informasi yang sifatnya mendukung ataupun dapat memberikan petunjuk (*advocative*) yang berorientasi ke masa depan. Dengan demikian diharapkan dapat memberikan rekomendasi bentuk-bentuk tindakan yang bagaimana yang mungkin mampu memecahkan masalah – masalah publik. Empirik menggambarkan sebab dan akibat dari kebijakan publik tertentu yang berlaku, dan dengan demikian jenis informasi yang dihasilkan adalah *designative*. Ketiga aspek tersebut sangat terikat sifatnya sehingga tidak ada salah satunya yang dapat berdiri sendiri. Dengan demikian rekomendasi yang dibuat akan bersifat *holistic*, dan pada akhirnya mampu memberikan gambaran yang jelas kepada pembuat kebijakan dalam rangka pengambilan keputusan yang tepat.

Secara singkat dapat dikemukakan bahwa, kebijakan publik berkenaan dengan pengambilan keputusan oleh pemerintah yang berwenang terhadap sesuatu hal yang biasanya penting bagi masyarakat itu sendiri maupun bagi pemerintah

dan kalangan kelompok-kelompok masyarakat lainnya, yang mana penetapan kebijakan ini dimaksudkan untuk dapat mengayomi kepentingan orang-orang tertentu secara adil dan bijaksana. Justru itu, pengambilan kebijakan sebaiknya melibatkan *stakeholder* yang terdiri dari mereka yang memiliki kepentingan di bidang kebijakan yang akan ditetapkan misalnya bidang SAMSAT. Dengan melibatkan *stakeholder* secara transparan niscaya kebijakan yang ditetapkan akan dapat menghimpun kepentingan berbagai pihak yang berhubungan dengan pengurusan kepentingan di bidang SAMSAT.

## 2.6. Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran adalah sebuah konsep dasar untuk melakukan penelitian. Dengan kerangka pemikiran akan dapat mengarahkan pembahasan penelitian sesuai dengan hasil penelitian lapangan. Berdasarkan uraian diatas, kerangka pemikiran secara sederhana dapat penulis gambarkan sebagai berikut.



Kerangka diatas menggambarkan bahwa, dengan prosedur pelayanan PKB yang baik maka kesadaran masyarakat membayar PKB akan meningkat sehingga pendapatan daerah juga akan meningkat. Dengan meningkatnya PAD tentunya membawa pengaruh positif terhadap kelancaran pembangunan hingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat.



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Waktu dan Tempat Penelitian**

Penelitian ini dilakukan mulai dari Bulan Januari 2017 hingga bulan September 2017. Tempat atau lokasi penelitian berada pada Kantor SAMSAT Medan Utara, Jalan Putri Hijau Kota Medan.

#### **3.2. Informan Penelitian**

Dalam penelitian kualitatif, hal yang menjadi bahan pertimbangan utama dalam pengumpulan data adalah pemilihan informan. Dalam penelitian kualitatif tidak digunakan istilah populasi. Teknik sampling yang digunakan oleh peneliti adalah *purposive sample*.

*Purposive sample* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu (Sugiyono, 2009:85). Selanjutnya menurut Arikunto (2010: 183) pemilihan sampel secara *purposive* pada penelitian ini akan berpedoman pada syarat-syarat yang harus dipenuhi sebagai berikut :

1. Pengambilan sampel harus didasarkan atas ciri-ciri, sifat-sifat atau karakteristik tertentu, yang merupakan ciri-ciri pokok populasi.
2. Subjek yang diambil sebagai sampel benar-benar merupakan subjek yang paling banyak mengandung ciri-ciri yang terdapat pada populasi (*key subjectis*).

3. Penentuan karakteristik populasi dilakukan dengan cermat di dalam studi pendahuluan.

Menurut Suyanto (2005: 171) mekanisme penelitian pada informan penelitian ini meliputi beberapa macam yaitu :

1. Informan Kunci : Kepala SAMSAT Medan Utara Kota medan.
2. Informan Utama : Kepala Unit PKB (Pajak Kendaraan bermotor), dan para staf yang berhubungan dengan pelayanan PKB.
3. Informan Tambahan : Masyarakat dan instansi yang mengurus perpanjangan Pajak Kendaraan bermotor.

### **3.3. Metodologi Penelitian**

Teknik pengumpulan data merupakan cara yang digunakan peneliti untuk mendapatkan data dalam suatu penelitian. Pada penelitian kali ini peneliti memilih jenis penelitian kualitatif. Dengan menggunakan penelitian kualitatif maka data yang diperoleh haruslah mendalam, jelas dan spesifik. Selanjutnya dijelaskan oleh Sugiyono (2009: 225) bahwa, “pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara dan dokumentasi, dan gabungan/triangulasi”. Pada penelitian ini peneliti menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara :

1. Library Research (Penelitian Kepustakaan)

Yaitu dengan tehnik pengumpulan data dengan cara mempelajari buku-buku, media massa, jurnal, karya ilmiah dan bahan-bahan perkuliahan yang ada relevansinya dengan masalah yang diteliti. Hal tersebut dilakukan dengan maksud untuk memperluas dan memperdalam cakrawala pemikiran,

penulisan serta untuk menentukan teori-teori yang mampu mendukung penelitian lapangan.

## 2. Field Research (Penelitian Lapangan)

Penelitian lapangan merupakan suatu teknik pengumpulan data dengan cara turun ke lapangan, dengan cara penulis mendatangi Kantor SAMSAT Medan Utara. Pada kesempatan ini penulis melakukan kegiatan dan langkah-langkah sebagai berikut :

### 1). Observasi

Yaitu teknik mengadakan pengamatan langsung ke lapangan untuk melihat dan mengamati keadaan lokasi penelitian dan selanjutnya mengumpulkan data yang diperlukan, yang mana gejala atau fenomena yang dilihat menjadi suatu bahan masukan dalam mekanisme penyusunan skripsi ini.

### 2). Interview (Wawancara)

Yaitu pelaksanaan pengumpulan data yang dilakukan melalui tanya jawab secara lisan dan bertatap muka secara langsung dengan para pegawai yang melakukan pekerjaan di bidang pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Mekanisme wawancara dilakukan dengan wawancara mendalam dalam arti, menanyakan para responden dengan metode *snowball* (bola salju). Apabila jawaban responden sudah sama terhadap pertanyaan yang diajukan maka penulis akan menghentikan mekanisme Tanya jawabnya.

### 3.4. Teknik Analisis Data

Terkait dengan mekanisme pengumpulan data tersebut, maka untuk mekanisme analisis data pada penelitian ini meliputi tiga langkah, yaitu reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), dan pengambilan kesimpulan/verifikasi, lebih jelasnya adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data, yaitu untuk memilih data yang relevan dan bermakna, memfokuskan data yang mengarah untuk memecahkan masalah, penemuan, pemaknaan atau untuk menjawab pertanyaan penelitian. Kemudian menyederhanakan dan menyusun secara sistematis dan menjabarkan hal-hal penting tentang hasil temuan dan maknanya. Pada mekanisme reduksi data hanya temuan data atau temuan yang berkenaan dengan permasalahan penelitian saja yang direduksi. Sedangkan kata yang tidak berkaitan dengan masalah penelitian di buang. Dengan kata lain reduksi data digunakan untuk analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan dan membuang yang tidak penting, serta mengorganisasikan data, sehingga memudahkan peneliti untuk menarik kesimpulan.
2. Penyajian data, yaitu dapat berupa tulisan atau kata-kata, gambar, grafik dan tabel. Dengan tujuan untuk menggabungkan informasi sehingga dapat menggambarkan keadaan yang terjadi. Dalam hal ini agar peneliti tidak kesulitan dalam penguasaan informasi baik secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari hasil penelitian, maka peneliti membuat naratif, matrix atau grafik untuk memudahkan penguasaan informasi dari data tersebut. Dengan demikian peneliti dapat tetap menguasai data dan tidak tenggelam dalam kesimpulan informasi yang dapat membosankan.

3. Penarikan Kesimpulan/verifikasi, yaitu dilakukan selama mekanisme penelitian berlangsung seperti halnya mekanisme reduksi data, setelah data terkumpul dan cukup memadai maka selanjutnya di ambil kesimpulan sementara dan setelah data benar-benar lengkap maka diambil kesimpulan akhir.



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku-buku

- Abdul, Wahab, Solichin, 1998, *Reformasi Pelayanan Publik menuju Sistem Pelayanan yang responsif dan berkualitas*, Program Pascasarjana Universitas Brawijaya.
- Abidin, Zainal, Said, 2002, *Dinamika reformasi dan revitalisasi Administrasi Publik di Indonesia*, Suara Bebas, Jakarta.
- Agung, Kurniawan, 2005, *Transpormasi Pelayanan Publik*, Pembaharuan, Yogyakarta.
- Arikunto, Suharsimi. 2009. *Kebijakan Publik*, Pancur Siwah, Jakarta .
- Brotodihardjo, Santoso, 1991, *Pengantar Ilmu Hukum*, Ersco Bandung.
- Daryanto, S.S, 2007, *Kamus Bahasa Indonesia lengkap*, Apollo, Surabaya.
- Dwiyanto, Agus, dkk, 2002, *Reformasi Pelayanan Publik di Indonesia*, Yogyakarta : Pusat Study Kependudukan dan Kebijakan UGM.jakarta.
- Hikam, Muhammad, AS, 1999, *Politik Kewarganegaraan*, Erlangga,
- Lukman, Sampara, 2000, *Strategi dan Pemberdayaan Aparatur*, Majalah Widya Praja, XXVI, IIP, Jakarta.
- Mardiasmo, 1999, *Implikasi Reformasi Pajak 2000 terhadap Pelaksanaan Otonomi Daerah dan Desentralisasi Fiskal*, Yogyakarta.
- Moenir, HAS, 2008, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara. Jakarta,
- Poerwadarminta, W.J.S, 2004, *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, PN. Balai Pustaka, Jakarta.
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2005, *Manajemen Pelayanan*, Pustaka Pelajar, Yogyakarta. Manajemen Usahawan Lembaga management FE-UI, Jakarta.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Alfabeta, Bandung.
- Supriatna, Tjahya, 2000, *Akuntabilitas Pemerintahan Dalam Administrasi Publik*, Indra Prahasta, Bandung.
- Suyanto, Bagong. 2005. *Metode Penelitian Sosial*, Kencana Prenada Media Group, Jakarta.

Tjandra, WR, 2004, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, PT, Pembaharuan, Yogyakarta.

Thoha, Miftah, 2006, *Birokrasi Pemerintah Indonesia di Era Reformasi*, Kencana Prenada Group, Jakarta.

### **Perundang-undangan**

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004, *Tentang Pemerintahan Daerah*.

Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004, *Tentang Perimbangan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Daerah*.

