

**PELAKSANAAN PRINSIP PELAYANAN PUBLIK SAMSAT MEDAN
SELATAN DALAM MENINGKATKAN PEMUNGUTAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA**

SKRIPSI

Disusun Oleh:

DINDA EMILIA

15.852.0005



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Judul Skripsi : Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan
Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor
Roda Dua

Nama : Dinda Emilia

Npm : 158520005


Fakultas : Ilmu Sosial Dan Politik

Disetujui Oleh :

Komisi Pembimbing

Pembimbing I

Pembimbing II


Drs. H.M.H Thamrin Nasution. M.Si



Dra.Hj Rosmala Dewi M.Pd



Dekan


Dr. Heri Kusmanto, MA

Ka Prodi administrasi publik


Dra.Hj Rosmala Dewi M.Pd

Tanggal Lulus :

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 saya kutip dari hasil karya orang lain telah ditulis sumber nya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan.

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



Medan, 11 September 2019

Dinda Emilia
Dinda Emilia
15.852.0005



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR SKRIPSI
UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIK**

Sebagai civitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan di bawah ini :

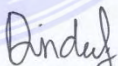
Nama : Dinda Emilia
Npm : 158520005
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Jenis Karya : Skripsi

Demi perkembangan ilmu pengetahuan , menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneklusif** (*Non-Eksklusif Royal-Free Right*) atas karya Ilmiah saya yang berjudul : **“Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua”** beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkala data (database), merawat dan mempublikasikan tugas akhir skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis pencipta dan sebagai pemilik hak cipta .

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya, sekian dan terimakasih.

Medan, 11 September 2019

Yang menyatakan


Dinda Emilia
15.852.0005

ABSTRAK

Pelaksanaan prinsip pelayanan publik samsat medan selatan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Dari latar belakang peneliti mengambil judul pelaksanaan prinsip pelayanan publik samsat medan selatan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua, dengan masalah sebagai berikut Bagaimana Pelaksanaan prinsip pelayanan publik SAMSAT Medan Selatan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor Roda Dua, penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif yang menggunakan teknik pengumpulan data yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Adapun hasil pembahasan menjelaskan bahwasanya pelaksanaan prinsip pelayanan samsat medan selatan cukup baik tetapi jika dilihat dari realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua terjadi penurunan dari tahun 2016 ke tahun 2017. Berdasarkan hasil penelitian dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip pelayanan publik samsat medan selatan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua sudah cukup baik, tetapi yang harus ditingkatkan lagi adalah cara memotivasi masyarakat agar mau berpartisipasi untuk membayar pajak khususnya kendaraan bermotor roda dua.

Kata kunci : Pelayanan Publik, Samsat, Pajak Kendaraan Bermotor.

ABSTRACT

Implementation of the principle of samsat medan selatan public services in increasing tax collection of two wheeled motor

Public services is a form of service provided by the bureaucracy or government to the public with the following problems : how does the implementation of Samsat Medan Selatan public service principles in increasing tax collection of motor vehicle tax, this research uses a descriptive qualitative method that uses data collection techniques, observation, interview, and documentation. Quite good but if seen from the realization of the tax revenue of two-wheeled motorbikes there was a decrease from 2016 to 2017 based on the results of the study it can be concluded that the Samsat southern field public service principle in increasing tax collection of two-wheeled motor vehicles is good enough, but what needs to be improved is how to motivate the public to want to participate in pay tax especially two-wheeled motor vehicles.

Keyword : Public Service, Samsat, Motorized Vehicle Tax.

KATA PENGANTAR

Segala puji syukur atas kehadiran Allah SWT atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul Pelaksanaan prinsip pelayanan publik SAMSAT Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda dua tepat pada waktunya. Pada kesempatan ini penulis mengucapkan terimakasih kepada berbagai pihak yang ikut membantu menyelesaikan skripsi ini. Skripsi ini bertujuan untuk memenuhi persyaratan pada Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area dalam memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya dukungan dari berbagai pihak, baik dalam segi moral maupun material. Oleh karena itu penulis menyampaikan rasa hormat dan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada semua pihak yang mendukung untuk. Untuk itu dalam kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada :

1. Bapak Dr. Heri Kusmanto, MA selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
2. Bapak Drs. H. M. H. Thamrin Nasution, M. Si selaku pembimbing 1 penulis yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan saran serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
3. Ibu Dra. Hj. Rosmala Dewi M. Pd selaku pembimbing kedua dan juga selaku Ketua Prodi Administrasi Publik yang telah meluangkan waktu untuk memberikan saran serta bimbingan sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
4. Ibu Aisyah Octaviani Putri, S. AP. M. AP selaku sekretaris yang telah meluangkan waktu dan pikirannya untuk memberikan saran dan arah anda dalam penyusunan skripsi ini.

5. Bapak H.Ashar Nasution. SE selaku kepala seksi Samsat medan selatan yang telah memberikan izin kepada penulis untuk melakukan penelitian di samsat medan selatan.
6. Seluruh Staff di Kantor Samsat Medan Selatan yang telah membantupenulisdalam proses administrasi
7. Bapak Dan Ibu Bapak Dosen serta seluruh Civitas Akademika Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
8. Seluruh Pegawai Tata Usaha Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik yang telah membantu penulis dalam urusan administrasi serta memberikan perkembangan informasi berupa jadwal di dalam pelaksanaan setiap acara kegiatan atau aktivitas di dalam penyelesaian skripsi ini.
9. Teristimewa untuk Kedua Orang Tua Saya Ibu Dan Bapak yang telah memberikan semangat dan motivasi serta membiayai dan memberikan doa yang tiada henti demi keberhasilan dan masa depan saya.
10. Kepada HIMAP FISIP UMA sebagai Organisasi Prodi Administrasi Publik dan menjadi wadah bagi penulis untuk berorganisasi.
11. Kepada sahabat saya Sinta Kismi Hana, Sahra Yusna Nasution., Balqis Sarah, Mikha Juni Mendrofa, Ferisman Gulo, Wulan Rahmadhani, Eva Purnama Dan Ayu Waningsih yang selalu memberikan semangat dan juga saling membantu dalam penyelesaian skripsi ini.
12. Serta kawan-kawan seperjuangan khususnya Administrasi Publik Stambuk 2015 yang ikut memberikan doa dan dukungannya.

Dengan ini Penulis telah berupaya dengan semaksimal mungkin dalam menyelesaikan skripsi ini, namun penulis menyadari masih banyak kelemahan baik dari segi isi maupun tata bahasa, untuk itu penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat membangun dari pembaca demi kesempurnaan skripsi ini. Akhirnya penulis berharap, semoga skripsi ini dapat memberikan manfaat untuk kita semua.

Medan, 11 September 2019

Penulis

Dinda Emilia



DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR PERNYATAAN SKRIPSI.....	iii
RIWAYAT HIDUP.....	v
ABSTRAK.....	vi
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiii
DAFTAR BAGAN	xiv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 LatarBelakang.....	2
1.2 RumusanMasalah	3
1.3 TujuanPenelitian	5
1.4 ManfaatPenelitian	5
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	6
2.1 AdministrasiPublik	7
2.1.1 FungsiAdministrasiPublik.....	8
2.1.2 ParadigmaAdministrasiPublik	8
2.2 Pelayananpublik.....	12
2.2.1 Ciri-CiriPelayananpublik	13

2.2.2 Prinsip Pelayanan publik.....	14
2.2.3 standarpelayanan publik.....	16
2.3 Pajak Daerah.....	17
2.3.1 Ciri-Ciri Pajak Daerah.....	19
2.3.2 Sistem pemungutan Pajak Daerah.....	19
2.4 Pajak kendaraan bermotor.....	20
2.5 sistem administrasi manunggal satu atap.....	22
2.5 kerangka pemikiran.....	25
BAB III METODE PENELITIAN.....	26
3.1 Jenis Penelitian.....	26
3.2 Sifat penelitian.....	26
3.3 lokasi penelitian.....	26
3.4 Waktu Penelitian.....	27
3.5 Informan Penelitian.....	28
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	29
3.7 Metode Analisis Data.....	30
BAB IV HASIL PENELITIAN.....	31
4.1 Hasil penelitian.....	31
4.1.1 Sejarah SAMSAT.....	32
4.1.2 Struktur Organisasi.....	34
4.1.3 Tugas Dan Fungsi SAMSAT.....	35
4.2 Pembahasan Penelitian.....	36
4.2.1 Pelaksanaan Prinsip Pelayanan Publik Samsat Medan Selatan.....	38

BAB V PENUTUP	55
5.1 Kesimpulan	55
5.2 Saran	56
DAFTAR PUSTAKA	58
LAMPIRAN.....	61



DAFTAR TABEL

1.1 Realisasi Penerimaan Pajak	4
3.4 Waktu Penelitian	27



DAFTAR BAGAN

2.1 Kerangka Pemikiran.....	25
4.1 Struktur Organisasi Samsat Medan Selatan	34





BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan birokrasi/pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Karena pada hakikatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Sesuai dengan UU NO.25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Suatu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Selatan merupakan salah satu instansi pemerintah yang bertugas memberikan pelayanan publik berupa dokumen administratif dan secara langsung kepada masyarakat. Kantor SAMSAT Medan Selatan juga merupakan salah satu unit pelayanan teknis (UPT) dari 3 instansi yaitu : Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, POLRI, dan Jasa Raharja, yang melayani masyarakat yang akan membayar atau melunasi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor. Sedangkan BANK SUMUT sebagai perpanjangan tangan Badan Pengelolaan Pendapatan Dan Retribusi

Daerah (BPPRD) atau sebelumnya disebut Dispendasu dalam membantu pemungutan pajak dan Bank BRI sebagai perpanjangan tangan POLRI dalam menerima pembayaran PNPB(Penerimaan Negara Bukan Pajak) seperti STNK,TNKB, dan BPKB.

SAMSAT dapat diibaratkan sebagai suatu cabang birokrasi yang berada di tengah-tengah birokrasi dan masyarakat.Pada posisinya di masyarakat cabang SAMSAT harus memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat sebagai pengguna layanan baik pelayanan barang maupun pelayanan jasa.Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka SAMSAT berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal.

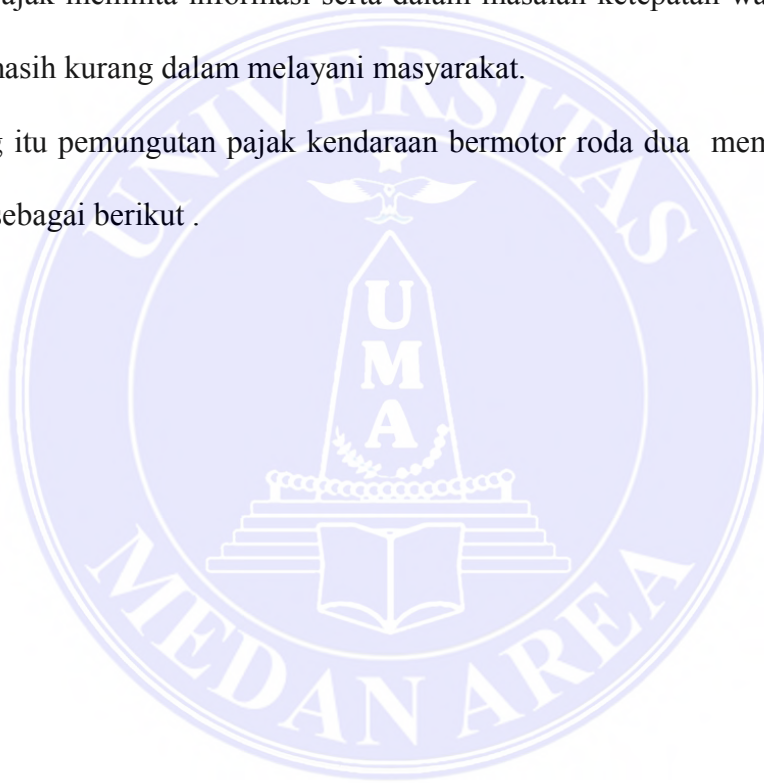
Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasimanunggal satu atap kendaraan bermotor, Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, dan pembayaran sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkordinasi dalam kantor bersama samsat.

Dengan demikian daerah dipacu untuk dapat berkreasi dalam mencari sumber dana penerimaan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor (PKB) dan samsat berfungsi sebagai tempat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), dan di pungut dengan menggunakan pelayanan administrasi kendaraan bermotor dan pembayaran pajak dalam satu gedung. yang dilakukan tiga instansi yaitu : Kepolisian Negara Republik Indonesia (Polri), Yang Mempunyai Fungsi Dan Kewenangan Dibidang Registrasi Dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Dinas Pendapatan Provinsi Dibidang Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor

(PKB) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Serta PT. Jasa Raharja (PERSERO) Yang Berwenang Dibidang Penyampaian Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Berdasarkan ulasan pada laman kantor samsat Medan Selatan yang peneliti baca bahwasanya banyak pendapat baik dan pendapat buruk yang disampaikan oleh masyarakat tentang pelayanan samsat tersebut. Salah satu adalah masih adanya petugas yang tidak ramah ketika wajib pajak meminta informasi serta dalam masalah ketepatan waktu, samsat Medan Selatan juga masih kurang dalam melayani masyarakat.

Disamping itu pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua memiliki realisasi yang dapat di lihat sebagai berikut .



Tabel 1.1**Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua (R2)**

<u>BULAN</u>	<u>2018</u>	<u>2017</u>	<u>2016</u>
<u>JANUARI</u>	<u>12.362</u>	<u>14.222</u>	<u>14.235</u>
<u>FEBRUARI</u>	<u>10.639</u>	<u>11.310</u>	<u>13.075</u>
<u>MARET</u>	<u>11.709</u>	<u>12.364</u>	<u>14.267</u>
<u>APRIL</u>	<u>11.709</u>	<u>11.150</u>	<u>12.968</u>
<u>MEI</u>	<u>11.593</u>	<u>11.385</u>	<u>12.704</u>
<u>JUNI</u>	<u>8.388</u>	<u>9.842</u>	<u>13.105</u>
<u>JULI</u>	<u>12.621</u>	<u>13.210</u>	<u>12.264</u>
<u>AGUSTUS</u>	<u>11.639</u>	<u>12.995</u>	<u>14.104</u>
<u>SEPTEMBER</u>	<u>12.022</u>	<u>12.227</u>	<u>12.945</u>
<u>OKTOBER</u>	<u>12.187</u>	<u>12.508</u>	<u>12.402</u>
<u>NOVEMBER</u>	<u>11.926</u>	<u>11.769</u>	<u>12.167</u>
<u>DESEMBER</u>	<u>26.299</u>	<u>19.994</u>	<u>12.992</u>
<u>TOTAL</u>	<u>153.094</u>	<u>152.976</u>	<u>157.228</u>

Sumber SAMSAT Medan Selatan Tahun 2019

Dapat dilihat bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua selama tiga tahun terakhir mengalami peningkatan pada tahun 2016, lalu pada tahun 2017 penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua mengalami penurunan yang sangat drastis. Dengan demikian peneliti tertarik dengan menarik judul “Pelaksanaan prinsip Pelayanan publik Samsat Medan Selatan Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua” , agar

peneliti dapat mengetahui penyebab penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua mengapa mengalami penurunan atau penyebab nya dikarenakan pelayanan publik nya atau pelaksanaan prinsip nya yang tidak sesuai dijalankan.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas, penulis ingin mengetahui yaitu Bagaimana Pelaksanaan prinsip pelayanan publik SAMSAT Medan Selatan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor Roda Dua.

1.3 Tujuan Penelitian

Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Pelaksanaan prinsip pelayanan publik SAMSAT Medan Selatandalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Akademis

Secara akademis hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan acuan untuk menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain mengenai Pelaksanaan prinsip pelayanan publikSAMSAT Medan Selatan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua.

2. Praktis

Dalam penelitian ini, diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan atau masukan bagiSAMSATMedan Selatan dalam pelaksanaan prinsip pelayanan publik dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua.

BAB II

TINJAUAN TEORI

2.1 Administrasi Publik

Secara *etimologis*, administrasi berasal dari bahasa Latin *ad* dan *ministrare*, yang berarti “membantu, melayani, atau memenuhi”, serta *administration* yang berarti “pemberian bantuan, pemeliharaan, pelaksanaan, pimpinan dan pemerintahan, pengelolaan”. Di Italia disebut *amministrazione*, sedangkan di Prancis, Inggris, Amerika Serikat disebut *administration*.

Administrasi sebagai ketatausahaan yang dalam bahasa Inggris dipergunakan istilah *clerical work, paper work, atau office work* atau administrasi dalam arti sempit adalah berupa kegiatan pencatatan, pengolahan, pengumpulan, pemberian nomor/kode surat, pengetikan, penggandaan, penyimpanan (pengarsipan), pengiriman, berbagai informasi yang diterima atau yang dikeluarkan oleh suatu organisasi/institusi.

Sedangkan terminologi *public administration* ini berasal dari Amerika Serikat dan Inggris yang pada awalnya dialihbahaskan menjadi ilmu administrasi publik. Jauh sebelumnya orang mempergunakan istilah ilmu pemerintahan untuk menyebut subyek ini, namun perlu diketahui bahwa ilmu pemerintahan tidak betul-betul sama dengan ilmu administrasi publik.

Pada awalnya lokus studi administrasi publik adalah lembaga-lembaga pemerintah (aparatur negara/birokrasi) saja dengan fokus melaksanakan kebijakan-kebijakan negara/pemerintah. Saat ini lokus dan fokus studi administrasi publik telah bergeser. Lokus studi administrasi publik tidak lagi semata-mata hanya pada lembaga-lembaga/institusi pemerintah (aparatur negara/birokrasi), tetapi juga mencakup berbagai institusi lain yang terkait dengan upaya memenuhi kepentingan publik seperti organisasi nonpemerintah (NGO), militer,

kelompok kepentingan (*interest group*), partai politik, media massa, dan masyarakat sipil lainnya. Demikian juga fokusnya tidak lagi sekadar implementasi/pelaksanaan kebijakan negara/pemerintah, tetapi mencakup pembuatan (formulasi) kebijakan negara, pelaksanaan kebijakan, dan penataan hubungan antara pemerintah, swasta, dan masyarakat sipil (*civil society*).

2.1.1 Fungsi Administrasi Publik

Sistem pemerintahan dwipraja atau yang dikenal dengan sebutan dikotomi politik dan administrasi membagi kekuasaan pemerintah ke dalam dua kekuasaan, yakni kekuasaan politik dan kekuasaan administrasi seperti telah diuraikan di atas. Sistem pemerintahan dwipraja juga menunjukkan bahwa proses administrasi publik terdiri dari dua tingkatan, yaitu :

1. tingkat politik atau tingkat *policy forming*
2. tingkat administrasi atau *policy executing*

Tingkat politik mempunyai fungsi merumuskan kebijakan umum (kebijakan negara atau kebijakan publik). Perumusan kebijakan umum dilakukan oleh badan perwakilan rakyat (legislatif) sebagai organ tingkat politik bersama presiden. Sementara itu, fungsi tingkat administrasi, yakni melaksanakan kebijakan umum atau kebijakan publik (*policy executing*) yang telah dirumuskan oleh tingkat politik. Di Indonesia, pelaksanaan kebijakan umum/publik dilaksanakan oleh presiden dan pembantu-pembantu presiden lainnya (para menteri).

2.1.2 Paradigma Administrasi Publik

Menurut Denhardt (2003:2007) membagi perkembangan ilmu administrasi publik dalam tiga paradigme besar, yaitu :

a) Paradigma administrasi publik klasik (*Old Public Administration*)

Paradigma administrasi publik klasik atau administrasi publik klasik (*old public administration*) menurut para ahli administrasi publik berlangsung dari tahun 1887-1987. Administrasi publik klasik sangat dipengaruhi oleh pemikiran Woodrow Wilson, mantan Presiden Amerika Serikat dan Guru Besar Ilmu Politik di Princeton *University* Amerika Serikat. Wilson menyampaikan beberapa pemikiran tentang administrasi publik antara lain sebagai berikut :

1. Perlunya pemisahan antara aktivitas pembuatan kebijakan yang dilakukan dalam proses politik dan implementasi kebijakan yang harus dilakukan oleh birokrasi pemerintah (dikotomi politik administrasi). Pemisahan tersebut dilakukan karena jika masalah administrative dicampuri politik, akan terjadi penyimpangan yang mengarah pada korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN) sehingga pemerintahan menjadi tidak efisien.
2. Nilai yang ingin dicapai dalam pelaksanaan tugas pemerintahan adalah efisiensi, ekonomis, dan rasionalitas dengan dasar pengambilan keputusan *bureaucratic rational choice*.
3. Untuk mewujudkan nilai-nilai pada huruf b, perlu dibangun struktur organisasi yang efisien dan hierarkis. Organisasi yang tepat untuk itu adalah organisasi birokrasi.

Menurut Thoha (2010), secara garis besar ide inti administrasi publik klasik adalah sebagai berikut :

1. Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang.
2. *Public policy* dan *administration* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan-kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik.
3. Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil pada proses pembuatan kebijakan-kebijakan pemerintah ketimbang upaya untuk melaksanakan (*implementation*) kebijakan politik.
4. Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.
5. Para administrator bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
6. Program-program kegiatan diadministrasikan secara baik melalui garis hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hierarki atas organisasi.
7. Nilai-nilai utama (*the primary values*) administrasi public adalah efisiensi dan rasionalitas.
8. Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup sehingga warga negara keterlibatannya amat terbatas.
9. Peran administrasi publik dirumuskan secara luas seperti *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting budgeting*.

b) Paradigma *New Public Management* (NPM) Tahun 1990-2000

NPM menganut nilai-nilai dan praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktik administrasi publik (*run government like business*), misalnya dengan melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, perampingan struktur birokrasi, mengenalkan nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional, mengontrakkan pelayanan publik pada organisasi swasta, penerapan *outsourcing* (kontrak kerja), membatasi intervensi pemerintah (hanya dilakukan jika mekanisme pasar mengalami kegagalan), dan meningkatkan efisiensi melalui pengukuran kinerja (Setyoko, 2011)

NPM berkehendak meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan produktivitas sehingga kurang memperhatikan keadilan sosial. Nilai-nilai ekonomis (bisnis) yang dianut NPM seringkali bertentangan dengan demokrasi dan kepentingan publik. Pengelolaan pelayanan publik yang diserahkan kepada swasta pada satu sisi memang dapat meningkatkan kinerja pelayanan publik, namun cenderung hanya dinikmati oleh orang-orang yang mampu membayar.

c) Paradigma *New Public Service* (NPS) Tahun 2000-Sekarang

NPS dalam literatur administrasi publik dikenal juga dengan paradigma *governance* (Denhardt, 2003,2007), *public governance* (Bovaird & Loffler, 2009), atau *collaborative governance* (Ansell & Gash, 2007) untuk menggantikan istilah *government* dalam paradigma *old public administration* (OPA) dan paradigma NPM.

NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki kekurangan ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan (*delivery service to citizen not customer*) dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik.

Meneurut pendekatan NPS, administrasi publik tidak bisa dijalankan seperti perusahaan swasta seperti dikehendaki dalam NPM karena administrasi negara harus mampu menciptakan suasana demokratis dalam keseluruhan proses kebijakan publik, yaitu dengan memperhatikan kepentingan dan nilai-nilai yang hidup di kalangan masyarakat. Pegawai pemerintah tidak melayani pelanggan, tetapi member pelayanan untuk kepentingan demokrasi (Denhardt, 2003,2007). Maknanya adalah NPS menaruh minat yang besar terhadap keadilan sosial, yaitu dengan melibatkan masyarakat secara langsung dalam setiap aktivitas proses kebijakan publik.

Kelahiran paradigma baru dalam administrasi publik secara teoritis tidak berarti menghilangkan paradigma lama. Dalam praktik, ketiga paradigma tersebut dapat berlaku secara bersama-sama atau bersamaan dalam suatu negara, pada organisasi yang menjunjung tinggi aspek hierarki, procedural, kesatuan perintah, dan kepatuhan seperti organisasi militer, kepolisian, kehakiman (lembaga pemasyarakatan), ketika merumuskan dan melaksanakan kebijakan, akan lebih cocok menggunakan paradigma NPM yang berorientasi bisnis dan NPS yang berorientasi pelayanan (*citizen charter*).

Bagi organisasi pemerintah yang berorientasi bisnis (mencari profit) seperti lembaga-lembaga keuangan, Badan usaha milik negara (BUMN), badan usaha milik daerah (BUMD), industry-industri strategis negara, praktik administrasi dan kebijakan publiknya tentu lebih cocok menggunakan paradigma NPM. Sementara itu, institusi yang berorientasi pada pelayanan publik dalam mewujudkan keadilan dan kesejahteraan sosial seperti kesehatan, pendidikan, pelayanan publik, dinas/institusi sosial, akan lebih cocok menggunakan pendekatan NPS atau *governance*(Setyoko, 2011: 16-17).

2.2 Pelayanan publik

Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak diartikan dengan suatu produksi fisik. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut Sinambela (2011:5) berpendapat bahwa pelayanan publik adalah pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) haruslah dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah individual, akan tetapi berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat, misalnya kebutuhan akan pendidikan, kesehatan dan sebagainya.

Menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

2.2.1 Ciri Ciri Pelayanan publik

Menurut kasmir (2006;34) adalah memiliki unsur sebagai berikut:

- a. Tersedianya karyawan yang baik.

Karyawan yang baik harus ramah, sopan, menarik, cepat tangap, pandai bicara, menyenangkan serta pintar, karena kenyamanan sangat tergantung dari karyawan yang melayani.

b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik

Peralatan dan fasilitas yang dimiliki seperti ruang tunggu dan ruang untuk menerima tamu harus dilengkapi dengan berbagai fasilitas memadai sehingga membuat pelanggan nyaman.

c. Bertanggung jawab kepada pelanggan dari awal sampai akhir

Pelanggan akan merasa puas jika mereka merasakan adanya tanggung jawab dari karyawan tersebut.

d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.

Karyawan harus melakukan pelayanan sesuai prosedur yang telah ditetapkan perusahaan. Layanan yang diberikan harus sesuai jadwal dan jangan membuat kesalahan.

e. Mampu berkomunikasi

Karyawan harus mampu berkomunikasi dengan bahasa yang mudah dimengerti.

f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi

Karyawan harus menjaga kerahasiaan data transaksi seorang pelanggan.

g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan tertentu

Karyawan harus mempunyai kemampuan dan pengetahuan dalam menghadapi pelanggan maupun kemampuan dalam bekerja.

h. Berusaha memahami kebutuhan pelanggan

Karyawan harus cepat tanggap terhadap apa yang diinginkan oleh nasabah, usahakan mengerti dan memahami keinginan dan kebutuhan pelanggan secara tepat.

i. Mampu memberikan kepercayaan kepada pelanggan

Kepercayaan merupakan ujung tombak dalam menjalankan suatu aktivitas.

2.2.2 Prinsip pelayanan publik

Menurut Mahmudi (2005 : 234) bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus berdasarkan:

a) Kepastian hukum

Adanya Peraturan Perundang-undangan yang menjamin terselenggaranya pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan rasa keadilan masyarakat

b) Keterbukaan

Bahwa setiap penerima pelayanan dapat dengan mudah mengakses dan memperoleh informasi mengenai pelayanan yang diinginkan.

c) Partisipatif

Untuk mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi kebutuhan dan harapan masyarakat.

d) Akuntabilitas

Bahwa proses penyelenggaraan pelayanan publik harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan..

e) Kepentingan umum

Bahwa dalam pemberian pelayanan publik tidak boleh mengutamakan kepentingan pribadi atau golongan.

f) Profesionalisme

Bahwa aparat penyelenggaraan pelayanan harus memiliki kompetensi yang sesuai dengan bidang tugasnya.

g) Keseimbangan hak dan kewajiban

Bahwa dalam pemenuhan hak harus sebanding dengan kewajiban yang harus dilaksanakan baik oleh pemberi maupun penerima layanan.

h) Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok

Fasilitas yang didapat setiap orang sama, tidak ada perlakuan khusus bagi kelompok tertentu.

i) Ketepatan waktu

Target waktu pelayanan dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan oleh unit penyelenggaraan pelayanan.

j) Kecepatan, kemudahan dan kejangkauan

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi informatika.

2.2.3 Standar Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, standar pelayanan haruslah 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 pengadilan.

3. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan

5. Sarana dan prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

2.3 Pajak Daerah

Menurut Waluyo (2011:12) pajak adalah iuran kepada negara (yang dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum (undang-undang) dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Beberapa pengertian atau istilah yang terkait dengan pajak daerah antara lain dalam buku Waluyo (2011:12) yaitu

1. Daerah Otonom

Selanjutnya disebut daerah, adalah kesatuan masyarakat hukum yang mempunyai batas daerah tertentu berwenang mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat.

2. Pajak Daerah

Yang selanjutnya disebut pajak, adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepala daerah tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah.

3. Badan

Adalah sekumpulan orang dan modal yang merupakan kesatuan baik yang melakukan usaha maupun yang tidak melakukan usaha meliputi perseorangan terbatas, perseorangan komanditer, dan perseorangan lainnya.

4. Subjek Pajak

Adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak daerah.

5. Wajib Pajak

Adalah orang pribadi atau badan yang menurut ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah diwajibkan untuk melakukan pembayaran pajak terutang, termasuk pemungutan atau pemotong pajak tertentu.

Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah :

pajak daerah, yang selanjutnya disebut pajak, adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

2.3.1 Ciri Ciri Pajak Daerah

Menurut Azhari (2005:49), ciri-ciri pajak daerah yaitu :

1. Pajak daerah dapat berasal dari pajak asli daerah maupun pajak negara yang diserahkan kepada daerah sebagai pajak daerah
2. Pajak daerah dipungut oleh daerah terbatas di dalam wilayah administratif yang dikuasainya.

3. Hasil pungutan pajak daerah dipergunakan untuk membiayai urusan rumah tangga daerah atau untuk membiayai pengeluaran daerah sebagai badan hukum.
4. Pajak daerah dipungut oleh daerah berdasarkan kekuatan peraturan daerah (perda), maka sifat pemungutan pajak daerah dapat dipaksakan kepada masyarakat yang wajib membayar dalam lingkungan kekuasaannya.

2.3.2 Sistem Pemungutan Pajak Daerah

Menurut Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 menetapkan system pemungutan pajak untuk setiap pajak daerah sebagai berikut :

1. Sistem Pemungutan Pajak Daerah

pemungutan pajak daerah saat ini menggunakan tiga system pemungutan pajak, sebagaimana yang tertera dibawah ini : a). dibayar sendiri oleh wajib pajak b).ditetapkan oleh kepala daerahc).dipungut oleh pemungut pajak.

2. Pemungutan Pajak Daerah

dimungkinkan kerjasama dengan pihak ketiga dalam proses pemungutan pajak, antara lain : a. percetakan formulir perpajakan b. pengiriman surat surat kepada wajib pajak, c. penghimpunan data objek dan subjek pajak.

2.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik

berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak. Yang dimaksud dengan alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak adalah alat yang dapat bergerak, berpindah tempat dan tidak melekat secara permanen.

Pemungutan PKB didasarkan pada Undang-Undang Nomor 18 tahun 1997 tentang pajak daerah dan retribusi daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 34 tahun 2000 dan Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang pajak daerah. Selain itu, penerapan PKB pada suatu daerah provinsi didasarkan pada peraturan daerah provinsi yang bersangkutan yang merupakan landasan hukum operasional dalam teknis pelaksanaan pengenaan dan pemungutan PKB di daerah provinsi yang bersangkutan.

Objek PKB adalah pemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam objek PKB adalah kendaraan bermotor yang digunakan di semua jenis jalan darat, antara lain di kawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan kehutanan, pertanian, pertambangan, industri, perdagangan, dan sarana olahraga dan rekreasi.

Dasar pengenaan PKB dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok yaitu :

- a. Nilai jual kendaraan bermotor (NJKB)
- b. Bobot yang mencerminkan secara relative radar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor.

Perhitungan dasar pengenaan pajak PKB dinyatakan dalam suatu tabel yang ditetapkan oleh menteri dalam negeri dengan pertimbangan menteri keuangan. tabel ini ditinjau kembali setiap tahun. Dengan demikian, besarnya dasar pengenaan pajak dapat berubah dari waktu ke waktu .

Tarif pajak kendaraan bermotor ditetapkan sebesar :

- a. 1,5% untuk kendaraan bermotor bukan umum.
- b. 1% untuk kendaraan bermotor umum.
- c. 0.5% untuk kendaraan bermotor alat-alat berat dan alat-alat besar.

Besarnya pokok PKB yang terutang dihitung dengan cara mengalikan **tarif pajak** dengan **dasar pengenaan pajak**. Secara umum perhitungan PKB adalah sesuai dengan rumus berikut.

$$\begin{aligned} \text{Pajak terutang} &= \text{tarif pajak} \times \text{dasar pengenaan pajak} \\ &= \text{tarif pajak} \times (\text{NJKB} \times \text{Bobot}) \end{aligned}$$

Pemungutan PKB merupakan satu kesatuan dengan pengurusan administrasi kendaraan bermotor lainnya. Khusus pemungutan PKB untuk alat-alat besar dan alat-alat berat yang bergerak dilakukan hanya oleh pemerintah daerah.

2.5 Sistem Administrasi Satu Atap

Istilah sistem berasal dari bahasa Yunani yakni "*systema*" yang mempunyai pengertian sebagai berikut :

- a. Suatu hubungan yang tersusun dari sekian banyak bagian,
- b. Hubungan yang berlangsung diantara satuan-satuan atau komponen-komponen secara teratur.

Jadi sistem adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian yang saling terkait antara yang satu dengan yang lain. Bagian atau anak cabang dari suatu sistem menjadi induk dari bagian selanjutnya, begitulah seterusnya sehingga bagian yang terkecil. rusaknya salah satu bagian akan mengganggu kestabilan sistem itu sendiri secara keseluruhan.

Ada beberapa definisi administrasi menurut Handyaningrat (2005:55), yaitu :

- a. Suatu keseluruhan istilah yang meliputi banyak subyek yang semuanya cenderung berprasangka kearah efisiensi perusahaan.
- b. Pelayanan-pelayanan manajemen atau pelayanan kantor perusahaan.
- c. Organisasi atau suatu kantor pusat suatu perusahaan yang mengawasi sejumlah unit-unit produksi.

Diantara pendapat para ahli tersebut, pada prinsipnya administrasi mempunyai pengertian yang sama, yaitu antara lain :

- a. Kerja sama
- b. Banyaknya orang
- c. Untuk mencapai tujuan bersama

Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *one roof system*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT adalah pelayanan administrasi dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama diberikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi, asuransi kecelakaan lalu lintas oleh Jasa Raharja, sedangkan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor seperti BPKP, plat nomor, dan STNK diberikan oleh Kepolisian. Namun dengan adanya SAMSAT kesemuanya dapat dilayani dalam satu atap, atau bahkan satu loket.

Peningkatan pelayanan prima dikantor bersama SAMSAT adalah merupakan kebutuhan organisasi untuk merespon tuntutan dan harapan masyarakat yang terus meningkat, maka sudah sewajarnya kantor bersama SAMSAT memberikan pelayanan yang baik dengan

mengembangkan paradigma pemerintahan yang baik (*good governance*), yaitu suatu pemerintahan yang ditandai dengan adanya transparansi, akuntabilitas, penegakan hukum, profesionalisme, kesetaraan, dan lain sebagainya.



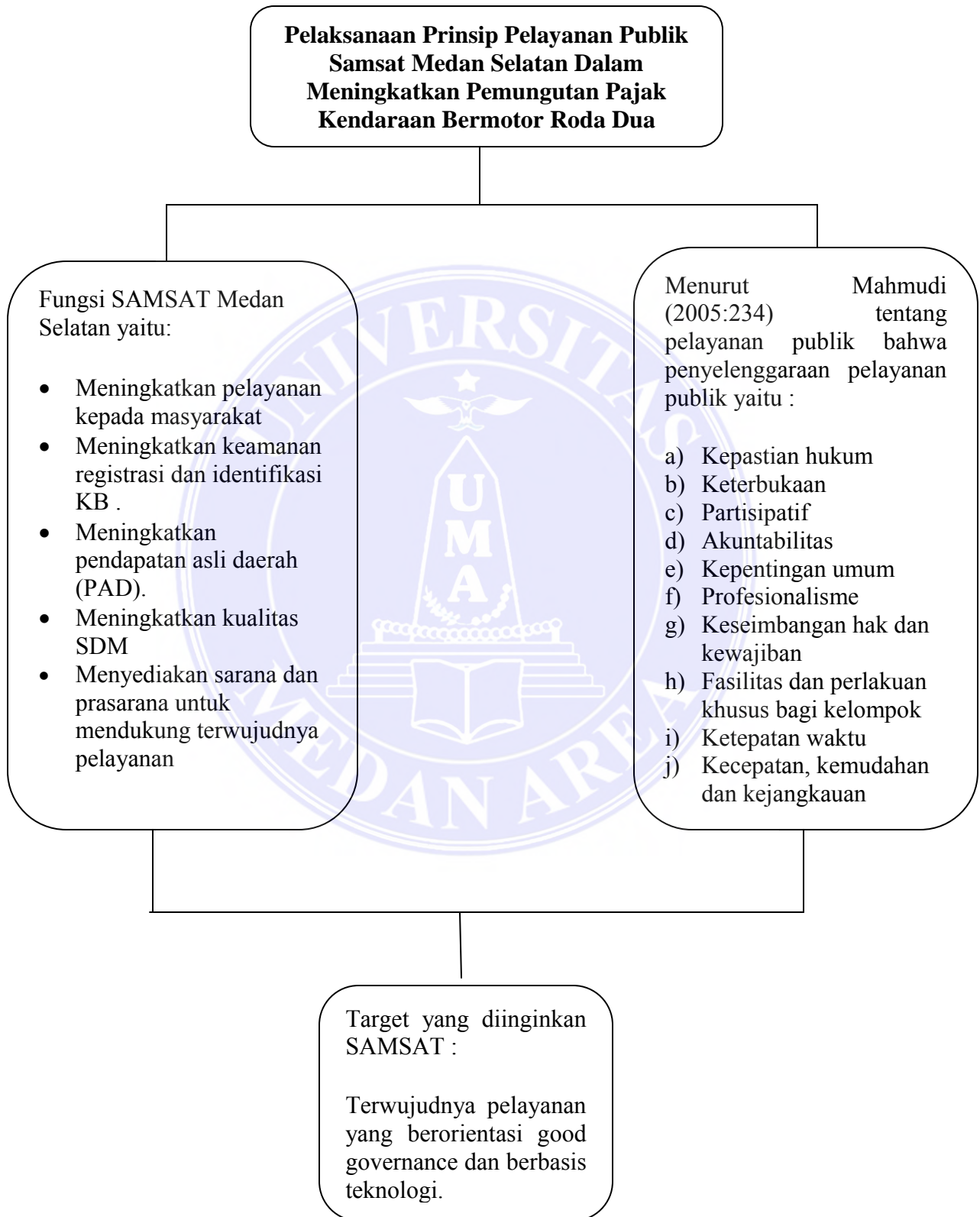
2.6 Kerangka Pemikiran

Menurut Sugiyono (2011:60) mengemukakan bahwa kerangka pemikiran adalah model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai hal yang penting jadi dengan demikian maka kerangka pemikiran adalah sebuah pemahaman yang melandasi pemahaman-pemahaman lainnya, sebuah pemahaman yang paling mendasar dan menjadi pondasi bagi setiap pemikiran atau suatu bentuk proses dari keseluruhan dari penelitian yang akan dilakukan.

Agar lebih jelas melihat kerangka pemikiran ini maka dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2.1



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini jenis metode yang di gunakan peneliti adalah metode pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2016:15) metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara purposive dan snowball. Teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisi data bersifat induktif/kualitatif dan hasil peneliti kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

3.2 Sifat Penelitian

Sifat pada penelitian ini adalah kualitatif. Menurut Sugiyono (2009:15) penelitian kualitatif adalah suatu metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci.

3.3 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Kantor UPT Samsat Medan Selatan Jalan Sisingamangaraja Km 56, Sitirejo III, Kecamatan Medan Amplas, Kota Medan Sumatera Utara.

3.4 Waktu Penelitian

Penelitian dilaksanakan pada semester Genap tahun ajaran 2019/2020 Dalam penelitian ini peneliti membutuhkan waktu satu bulan yaitu dimulai dari bulan April 2019 sampai dengan Mei 2019 dengan jadwal sebagai berikut

No	Uraian Kegiatan	<u>Desember</u>				<u>Maret</u>				<u>Mei</u>				<u>Juni</u>				<u>september</u>			
		<u>2018</u>				<u>2019</u>				<u>2019</u>				<u>2019</u>				<u>2019</u>			
		<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>	<u>1</u>	<u>2</u>	<u>3</u>	<u>4</u>
<u>1</u>	<u>penyusunan</u> <u>proposal</u>																				
<u>2</u>	<u>seminar</u> <u>proposal</u>																				
<u>3</u>	<u>perbaikan</u> <u>proposal</u>																				
<u>4</u>	<u>pengambilan</u> <u>data/penelitian</u>																				
<u>5</u>	<u>penyusunan</u> <u>skripsi</u>																				
<u>6</u>	<u>seminar hasil</u>																				
<u>7</u>	<u>perbaikan</u> <u>skripsi</u>																				
<u>8</u>	<u>Sidangmeja</u> <u>hijau</u>																				

3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dimanfaatkan untuk memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar belakang penelitian. Dalam penelitian ini terdapat 3 informan diantaranya:

- a. Informan Kunci adalah orang-orang yang sangat memahani permasalahan yang diteliti. Adapun informan kunci yang dimaksud adalah kepala seksi Samsat Medan Selatan.
- b. Informan Utama adalah mereka yang terlibat langsung dalam interaksi sosial yang diteliti. Adapun informan utama yang dimaksud yaitu Staf bagian pajak kendaraan bermotor roda dua.
- c. Informan Tambahan adalah mereka yang dapat memberikan informasi walaupun tidak langsung terlibat interaksi sosial yang diteliti, adapun informan tambahan yang dimaksud yaitu masyarakat wajib pajak yang terlibat dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

- a. Observasi

Menurut Suharsimi Arikunto (2013:174), Observasi adalah suatu pengamatan langsung terhadap lingkungan yang sedang berjalan meliputi seluruh aktifitas perhatian terhadap suatu kajian objek dengan menggunakan alat indranya. atau suatu usaha yang dilakukan dengan sengaja dan sadar untuk mengumpulkan data dan dilakukannya dengan cara sistematis dan sesuai prosedurnya.

Peneliti mengamati proses kerja pegawai samsat medan selatan dalam melayani masyarakat wajib pajak, mencoba untuk melihat langsung fenomena-fenomena yang tidak pernah diketahui sebelumnya oleh peneliti, dan peneliti juga mengambil data dari samsat tentang penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua.

b. Wawancara

Menurut Ester (2002:316) wawancara adalah pertemuan dua orang untuk bertukar informasi dan ide melalui Tanya jawab, sehingga dapat dikonsatruksikan makna dalam suatu topik tertentu. Dengan demikian peneliti melakukan wawancara langsung dengan kepala seksi samsat medan selatan, staff samsat medan selatan serta langsung mewawancarai masyarakat wajib pajak tersebut.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2013:240), dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu. dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, atau karya-karya monumental.

Dokumentasi ini menjadi salah satu bukti bahwa penelitian ini benar adanya, dan setelah melakukan observasi di kantor samsat medan selatan, lalu melakukan wawancara maka peneliti meminta untuk foto langsung dengan orang yang telah di wawancarai.

3.7 Metode Analisis Data

a. Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan upaya untuk mengumpulkan data dengan berbagai macam cara seperti :Obsevasi, Wawancara, Dokumentasi dan sebagainya.

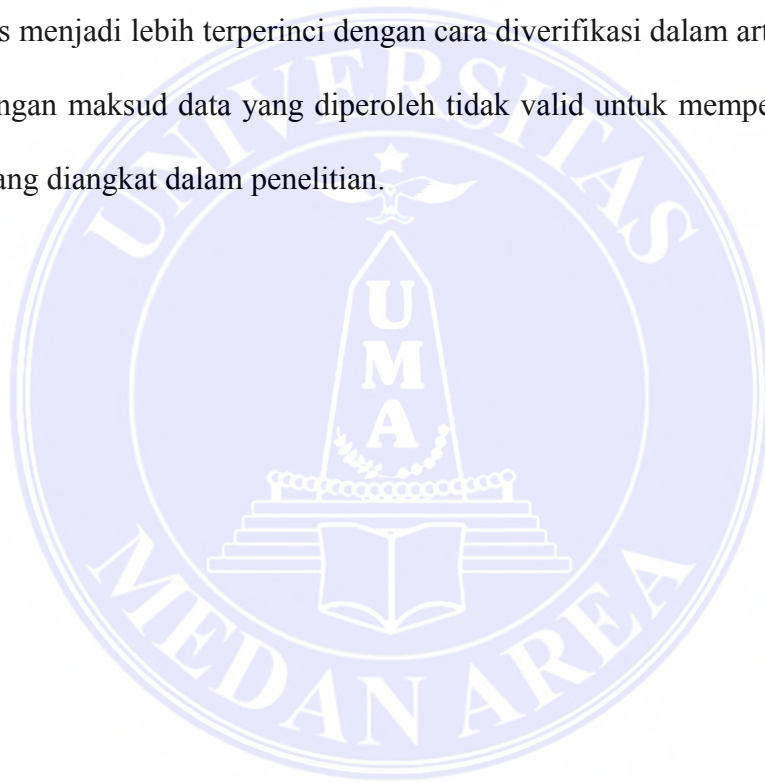
b. Penyajian Data

Penyajian data yaitu sebagai kumpulan informasi tersusun yang memberikan kemungkinan adanya penarikan kesimpulan atau pengambilan tindakan.Pengambilan data ini membantu penulis memahami peristiwa yang terjadi dan mengarah pada analisa dan

tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman. Alasan dasar dilakukan pada tahapan ini adalah menyederhanakan informasi yang kompleks kedalam suatu bentuk yang disederhanakan dan mudah dipahami.

c. Kesimpulan Data

Setelah data disajikan maka dilakukan kesimpulan data atau verifikasi. dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari semula belum jelas menjadi lebih terperinci dengan cara diverifikasi dalam arti meninjau catatan-catatan dengan maksud data yang diperoleh tidak valid untuk memperoleh jawaban atas masalah yang diangkat dalam penelitian.



BAB V

PENUTUP

5.1 SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dikemukakan pada bab sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip pelayanan publik samsat medan selatan dalam meningkatkan pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua sudah cukup baik dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya. Sebagaimana dapat diuraikan dalam beberapa prinsip yaitu :

- a) Kepastian Hukum, di samsat medan selatan ini rasa keadilan yang diberikan petugas sudah cukup memuaskan masyarakat wajib pajak tanpa adanya perbedaan,
- b) Keterbukaan, dalam penyampaian informasi masyarakat dapat mengetahuinya melalui sosial media, radio ataupun televisi, Adapun penyuluhan yang dilakukan petugas samsat,
- c) Patisipatif, menurut petugas samsat partisipasi masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor roda dua cukup tinggi,
- d) Akuntabilitas, meneurut Kepala Seksi Samsat Medan Selatan,petugas yang ada memiliki tanggung jawab nya masing-masing dan jika dilanggar akan diberikan sanksi,
- e) Kepentingan Umum, Petugas Samsat Medan Selatan selalu mendahulukan kepentingan masyarakat wajib pajak,

f) Profesionalisme, respon masyarakat tentang prinsip ini sangat positif, disamping itu dikarenakan sikap petugas sangat ramah dan sopan.

g). Keseimbangan Hak Dan Kewajiban, menurut Kepala Seksi Samsat Medan Selatan petugas pelayanan telah emmeberikan hak masyarakat sesuai kebutuhannya, dan kewajiban seorang petugas sudah berusaha diberikan dan respon masyarakat juga sangat positif, .

h). Sarana Dan Prasarana, menurut masyarakat wajib pajak fasilitas samsat medan selatan sudah cukup bagus dan membuat masyarakat nyaman ketika menunggu antrian,

i). Ketepatan Waktu, samsat medan selatan selalu mengutamakan kedisiplinan waktu, baik itu dari jadwal mausk kantor sampai waktu pelayanan yang diberikan kepada masyarakat, begitu pula respon masyarakat sangat puas dengan ketepatan waktu saat petugas melayani,

j). Kecepatan, Kemudahan, Dan Kejangkauan, menurut masyarakat kecepatan waktu untuk membayar pajak sudah baik, kemudahan membayar pajak juga sudah baik, bahkan lokasi samsat ini cukup strategis untuk dikunjungi para wajib pajak.

Dari pernyataan di atas dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan prinsip pelayanan publik samsat medan selatan dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor roda dua sudah cukup baik, dan juga dapat dilihat dari data yang penulis ambil yaitu realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua. Pelayanan yang diberikan pihak SAMSAT sudah maksimal tetapi penerimaan pajak nya yang tidak sesuai dengan pelayanan yang mereka berikan kepada masyarakat.



5.2 SARAN

Berdasarkan hasil penelitian ditemukan beberapa permasalahan yang belum terpecahkan sehingga peneliti mengajukan beberapa saran. Yakni saran tersebut ialah

1. Seharusnya pihak Samsat Medan Selatan lebih meningkatkan lagi cara memotivasi masyarakat agar mau membayar pajak, mungkin dengan cara penyuluhan secara menyeluruh ataupun membuat iklan di Radio ataupun Televisi dan di sosial media agar informasinya sampai kepada semua masyarakat wajib pajak.
2. Pelayanan samsat medan selatan harus ditingkatkan lagi agar partisipasi masyarakat untuk membayar pajak semakin meningkat, mengingat penerimaan pajak kendaraan bermotor roda dua dari tahun 2016 sampai 2018 mengalami penurunan.



DAFTAR PUSTAKA

BUKU

Ahmad, Jamaluddin, 2015. *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Yogyakarta : Gaya Media

Fidel. 2010. *Cara mudah memahami masalah masalah perpajakan*. Jakarta :murai kencana

Ismawan, Indra. 2001. *Memahami Reformasi Perpajakan 2000*. Jakarta :PT. Elex Media, Komputindo Kelompok Gramedia.

Kesit, Bambang Prakosa. 2005. *Pajak Dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta: UII Press

Mahmudi, 2005. *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta : UPP AMP YKPN.

Mardiasmo, Dr. 2002. *Perpajakan Edisi 2002*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta

Mulyadi, Deddy. 2016. *Studi kebijakan publik dan pelayanan publik*. Bandung Alfabeta

Moleong, lesy. 2007. *Metedologi penelitian kualitatif*. Bandung: Remaja Karya

Sugiyono, 2004. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung : Bandung Alfabeta .

Siahaan, P, Marihot. 2004. *Utang pajak pemenuhan kewajiban dan penagihan pajak dengan surat paksa*. PT.Raja Grafindo Persada.

Sinambela, Lijan Poltak. Dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara

Sugiono. 2007. *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Bandung Alfabeta

Suharsaputra.Uhar. 2014. *Metode penelitian kuantitatif,kualitatifd dan tindakan*. Bandung: PT.Refika Aditama

Sondang. P. Siagian, 2001, *Manajemen sumber daya manusia*, bumi aksara, Jakarta

Sondang.p. siagian, 2002.*kiat meningkatkan produktivitas kerja*, Jakarta: PT Rineka Cipta

Wirman, Syafri. H. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*, Erlangga, Jakarta

PERATURAN DAERAH

Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara No. 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PeraturanDaerah. 2015. Undang-Undang No. 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Nomor 3 Tahun 2012 Tentang Retribusi Daerah

Republik Indonesia. 2015. Undang-Undang No. 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Republik Indonesia.2009. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah

Republik Indonesia,2009. Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah, Pasal 2-13.

JURNAL

Abral, putri, Al. 2017.*Efektifitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kanto rsamsat pecan baru selatan*.Dalam Jurnal Fisip, 4(2) :1-14

Silvia, aulia, Irma. 2015. *Analisis mekanisme pemungutan dan penerimaan pajak kendaraan bermotor pada kantor samsat*. Dalam jurnal perpajakan.6(2).

WEB

<https://www.kemenkeu.go.id/publikasi/berita/mengenal-pajak-daerah-dan-retribusi-daerah/>

<https://repository.widyatama.ac.id/xmlui/bitstream/handle/123456789/3574/bab%20.pdf?sequence=5>

<https://bapenda.jabarprov.go.id/2016/06/21/mengenal-giat-dan-fungsi-sistem-administrasi-manunggal-satu-atap-samsat/>

<http://bpprd.sumutprov.go.id/>

<http://seputarpengertian.blogspot.com/2018/05/pengertian-pelayanan-publik-serta-prinsip.html?m=1>

[http://perda_nomor_1_tahun_2015_\(perubahanperdanomor_1_tahun_2011\).pdf](http://perda_nomor_1_tahun_2015_(perubahanperdanomor_1_tahun_2011).pdf)

https://perpres_nomor_5_tahun_2015.pdf

SKRIPSI

Widhiatuti,desak.2016.*efektifitas pemungutan pajak kendaraan bermotor di kantor samsat polewali mandar*. Makassar



UNIVERSITAS MEDAN AREA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Kampus I : Jalan Kolam Nomor 1 Medan Estate/Jalan PBSI Nomor 1 ☎ (061) 7366878, 7360168, 7364348, 7366781, Fax.(061) 7366998 Medan 20223
Kampus II : Jalan Setiabudi Nomor 79 / Jalan Sei Serayu Nomor 70 A, ☎ (061) 8201994, Fax. (061) 8226331 Medan 20122
Website: www.uma.ac.id E-mail: univ_medanarea@uma.ac.id

Nomor : 40 / FIS.2/01.10/IV/2019
Lamp : -
Hal : Pengambilan Data/Riset

16 April 2019

Yth,
Ka. Unit Samsat Cabang Medan Selatan
Jl. Sisingamangaraja KM.5,5 Medan, Sumatera Utara

Dengan hormat,

Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu untuk memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa kami dengan data sebagai berikut :

Nama : Dinda Emilia
N P M : 158520005
Program Studi : Administrasi Publik

Untuk melaksanakan Pengambilan Data/riset ke Samsat Cabang Medan Selatan, dengan judul Skripsi **"Efektifitas Pelayanan Samsat Dalam Meningkatkan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Di Kota Medan"**

Perlu kami sampaikan bahwa penelitian dimaksud adalah semata-mata untuk tulisan ilmiah dan penyusunan skripsi, ini merupakan salah satu syarat bagi mahasiswa tersebut untuk mengikuti ujian sarjana pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam pengambilan data yang diperlukan dan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan pengambilan data pada Instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin

Demikian kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih.



Dekan,

Dr. Heri Kusmanto, MA

CC : File,-



**PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT SAMSAT MEDAN SELATAN**

Jalan Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. (061) 42771117 Fax. (061) 42771117
MEDAN - 20147

Medan, 25 April 2019

Nomor : 074/1845/UPTPPDMS/2019
Lamp : -
Sifat : -
Perihal : Pengambilan Data/Riset

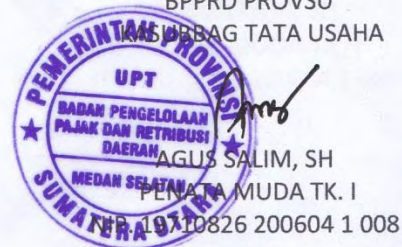
Kepada Yth :
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area
Di -
Tempat

Sehubungan dengan surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area Nomor: 401/FIS.2/01.10/IV/2019 tanggal 16 April 2019 pada UPT. PPD Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provsu, dengan ini kami sampaikan bahwa kami tidak keberatan dan menyetujui Permohonan Magang di Kantor UPT. PPD Medan Selatan BPPRD PROVSU atas nama :

Nama : Dinda Emilia
NPM : 158520005
Program Studi : Administrasi Publik

Demikian kami sampaikan, untuk urusan selanjutnya.

An. KEPALA UPT. PPD MEDAN SELATAN
BPPRD PROVSU
KABUPATEN TATA USAHA





PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT SAMSAT MEDAN SELATAN

Jalan Sisingamangaraja Km. 5,5 Telp. (061) 42771117 Fax. (061) 42771117
MEDAN- 20147

SURAT KETERANGAN

Nomor : 074/ 2016/ UPTPPDMS/ 2019

Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara dengan ini menerangkan bahwa :

Nama : Dinda Emilia
NPM : 158520005
Program Studi : Administrasi Publik

telah selesai melakukan pengumpulan data dan wawancara di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Medan Selatan Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

Demikian Surat Keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan seperlunya.

Medan, 07 Mei 2019

An. KEPALA UPT PPD MEDAN SELATAN
BPPRD PROVSU
KASUBBAG TATA USAHA



AGUS SALIM, SH
PENATA MUDA TK. I
NIP.19710826 200604 1 008