

**LAPORAN KEGIATAN
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**ANALISIS KINERJA SAMSAT DALAM PENGURUSAN
PERPANJANGAN PAJAK STNK
PUTRI HIJAU**

Oleh
FERY AFRIANDI SIHITE
NPM : 178510032



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

UNIVERSITAS MEDAN AREA

2020

**LAPORAN KEGIATAN
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**ANALISIS KINERJA SAMSAT DALAM PENGURUSAN
PERPANJANGAN PAJAK STNK
PUTRI HIJAU**

Oleh
FERY AFRIANDI SIHITE
NPM : 178510032



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

MEDAN

2020

**LEMBAR PENGESAHAN KULIAH KERJALAPANGAN
(KKL)**

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah di terima oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Medan, 14 September 2020

Nama Mahasiswa : FERY AFRIANDI SIHITE
NPM : 178510032
Program Studi : ILMU PEMERINTAHAN

Mahasiswa



(Fery Afriandi Sihite)

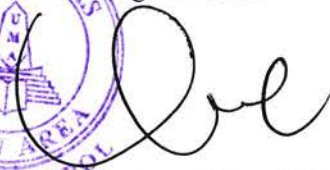
Dosen Pembimbing



(Guntur Khayangan Sitompul, S.Sos, M.IP)



Ketua Program Studi



(Evy Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran tuhan Yang Maha Esa karena masih memberikan saya kesehatan sehingga saya masih bisa mengerjakan tugas laporan kuliah kerja lapangan (KKL) dengan menyelesaikannya laporan saya ini sehingga saya dapat menyelesaikan kuliah saya dalam pendidikan S1 di Universitas Medan Area didalam laporan kkl saya ini saya menuliskan apa saja kegiatan dan apa saja bagian-bagian yang terdapat didalam lembaga ataupun perusahaan tempat saya kkl.

Laporan kkl saya ini disusun dengan sebenarnya yang sudah saya jalani selama kurang lebih 30 hari dengan dibimbing dari pihak samsat dalam penyelesaian laporan saya sendiri banyak kesulitan dalam pengetikan yang dimana saya sendiri baru mengetahui dalam penulisan yang baik dan benar agar bisa diterima dengan baik dan bermanfaat bagi banyak orang. Saya tidak lupa mengucapkan terimakasih kepada orang tua saya sudah memberikan saya semangat dan selalu membimbing saya dengan baik dan benar dan saya berterimakasih terhadap kepada seluruh instansi yang sudah membantu saya dalam penulisan laporan kkl dan saya juga berterimakasih kepada dosen pembimbing saya tidak lupa kepada ketua program Studi Ilmu pemerintahan dan wakil dekan akademik. Antara lain kepada:

1. Cermin br Tarigan sebagai ibu dan orang tua saya.
2. Beby Masitho Batubara S.Sos, MAP sebagai Wakil Dekan Bidang Akademik.
3. Evy Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP sebagai ketua program studi.
4. Guntur Khayangan Sitompul, S.Sos,M.IP sebagai Dosen Pembimbing.
5. H. Ibrahim Ichsan Harahap, S.Sos Penata TK.I Kepala UPT PPD BPPRD-SU Medan Utara KASUBAG Tata Usaha.
6. Darmawan, SH sebagai Pembimbing KKL

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Ruang Lingkup KKL.....	4
1.3 Rumusan Masalah	5
1.4 Tujuan Penelitian.....	5
1.5 Kontribusi Penelitian.....	5
1.6 Definisi Konsep.....	5
1.7 Definisi Operasional.....	6
1.8 Metode Penelitian.....	7
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI KKL DAN SEJARAH SAMSAT	
2.1 Sejarah Kantor Samsat Medan Utara	10
2.2 Pelayanan Publik	15
2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik	18
2.4 Pengertian Lambang Daerah	20
BAB III PELAKSANAAN KULIAH KERJA LAPANGAN (KKL)	
3.1 Bentuk Pelaksanaan KKL	21
3.2 Prosedur Kuliah Kerja Lapangan	21
3.3 Kendala Kerja dan Pemecahannya.....	23
BAB IV PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum	25
4.2 Sikap Petugas Pelayanan Samsat	33
4.3 Pendapat Masyarakat Kepada Samsat Mengenai Pengurusan Perpanjangan Pajak STNK.....	35
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	
5.1 Kesimpulan.....	39
5.2 Saran.....	41
DAFTAR PUSTAKA.....	42

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar belakang

Salah satu program studi yang dapat mengembangkan wawasan, keterampilan mahasiswa, dalam melaksanakan kuliah kerja lapangan mahasiswa akan lebih paham dalam menghadapi dunia pekerjaan dan memasuki dunia kerja. Dengan melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) mahasiswa bisa mengembangkan diri dan keterampilan dengan melakukan sosialisasi terhadap lingkungan kerja dan orang disekeliling diharapkan mahasiswa akan mampu melakukan praktek dengan apa yang sudah didapat dari bangku perkuliahan, seperti dilihat dari Indonesia sendiri masalah pendidikan sangatlah rendah untuk melakukan kegiatan praktek agar dapat melakukannya maka mahasiswa perlu latihan secara langsung dan mendalami.

Kuliah Kerja Lapangan Universitas Medan Area merupakan kegiatan dilakukan pada akhir semester VI jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik sehingga dapat nilai dan salah satu syarat dalam melanjutkan ke skripsi untuk mendapatkan gelar Sarjana (S1). Bukan hanya itu saja yang didapat dari melakukan kegiatan tersebut namun menjadi pengembangan bagi mahasiswa mempersiapkan tenaga ahli dan terampil agar dapat terjun langsung ke dunia kerja sehingga sangat penting untuk menyelesaikan Kuliah Kerja Lapangan.

Oleh sebab itu, penulis memiliki kesempatan melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan di Kantor Samsat Medan Utara Jalan Putri Hijau No.14 Medan. Alasan penulis memilih Kuliah Kerja Lapangan di instansi ini, agar penulis dapat mendapatkan sebuah ilmu secara langsung mengenai praktek kerja sesungguhnya sehingga penulis mendapatkan pengalaman baik yang bisa di ambil selama melakukan kegiatan praktik Kuliah Kerja Lapangan, beserta dengan lingkungan penulis bisa melihat apa saja bagian dalam Samsat.

Samsat merupakan salah satu instansi pemerintahan bergerak di bidang pelayanan, untuk menjalankan pelayanan publik yang baik harus berpedoman dengan UU No.25 tahun 2009 berisi mengenai pelayanan publik yang diselenggarakan dan mengacu kepada penilaian kualitas

pelayanan kepada masyarakat, sehingga menimbulkan hasil kerja yang baik. Harus dilakukan sesuai dengan Undang-Undang, yang dimaksud dengan UU pelayanan publik adalah setiap melakukan kegiatan tersebut yang menyangkut dengan kegiatan barang dan jasa terhadap publik. Sehingga semua sudah diatur dan dijalankan baik dengan bidangnya masing-masing, ruang lingkup meliputi pendidikan, pekerjaan, tempat tinggal, informasi, lingkungan hidup, jaminan sosial, sumber daya alam, sumber daya manusia, sampai saat ini pelayanan yang ada masihlah rendah.

Selain mengacu dengan UU No 25 tahun 2009, terdapat juga surat keputusan menteri pendayagunaan aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 berisi penyelenggaraan pelayanan publik dalam menjalankan kebijakan tersebut surat keputusan dibuat untuk menjadi pedoman yang harus diikuti instansi pemerintahan untuk melakukan kegiatan tersebut secara prima secara prima. Termasuk sistem administrasi manunggal satu atapidibentuk untuk mempermudah dan mempercepat proses kegiatan administrasi pelayanan mengenai kendaraan lalu lintas. Kepada masyarakat dalam pelayanan ini yang di lakukan dalam satu atap bertujuan agar meningkatkan kinerja pelayanan terhadap masyarakat.

Dengan adanya Samsat akan lebih mempermudah masyarakat untuk mengurus surat kendaraan sehingga masyarakat dengan mudah untuk melakukan pengurusan surat kendaraan, dengan demikian pelayanan harus ditingkatkan terus dan kualitas pelayanan akan semakin baik lagi untuk melayani masyarakat, memiliki sebuah motto yaitu “profesional kerjaku dan kepuasan masyarakat tujuanku” merupakan salah satu upaya untuk menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan memenuhi kepuasan masyarakat dalam pelayanan sehingga penilaian masyarakat mengenai kinerja tidak buruk motto ini tertulis dibalik pembayaran PKB, BBNKB.

Dalam setiap instansi pemerintah maupun swasta memiliki struktur organisasi begitu juga di Samsat memiliki struktur organisasi dibentuknya struktur organisasi tersebut agar mempermudah bagi masyarakat dalam proses perpanjangan pajak kendaraan bermotor, memiliki struktur organisasi Unit (Samsat dan AREA) menjalankan sistem ini baik staff dan kepala unit bagian

harus mengikutinya, dan kepala unit dibantu oleh para staf dalam menjalankan tugas terhadap masyarakat.

Dimana Samsat Medan Utara terdiri dari beberapa bagian seksi yaitu:

1. Seksi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)/BBN-KB
2. Seksi Bea Balik Nama
3. Seksi air bawah tanah (ABT) Air permukaan umum (APU)
4. Seksi retribusi
5. Seksi pendapatan lain-lain (PPL)

Dalam melakukan pelayanan, Samsat Medan Utara sudah menjalankan sebagian dari UU pelayanan publik, semua dibuktikan dengan adanya respon baik dari masyarakat mengenai kinerja Samsat dalam menanggapi pelayanannya dalam melakukan administrasi mengenai kendaraan. Dibalik keberhasilan yang baik namun tidak didukung dengan fasilitas baik. Pengelolaan gedung yang bisa dilihat langsung tidak tertata rapi dan kerusakan fasilitas umum yang sampai saat ini tidak diperbaiki, aktivitas kegiatan Samsat mulai pada jam 09.00- 15.00 WIB melayani masyarakat dalam mengurus surat-surat kendaraan bermotor. Pelayanan publik yang dilakukan tidak hanya dalam gedung saja pelayanan dilakukan, terdapat juga Samsat keliling, Gerai Samsat, Samsat drive true dan E-Samsat(Samsat online) untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat akan semakin mudah dan masyarakat yang memiliki lokasi tempat tinggal jauh dengan mudah dijangkau.

Samsat corner tepatnya berada di jalan Gatot Subroto No 30 Sekip, kecamatan Medan Petisah, untuk menjawab tantangan masyarakat dalam layanan publik bagi Polri, Dispenda, Jasa Raharja sekaligus memberikan pilihan layanan yang mudah terhadap masyarakat, cepat, murah, yang diinginkan oleh wajib pajak tidak kesus untuk melayani pembayaran pajak kendaraan wilayah Kota Medan saja.

Masyarakat juga dipermudah dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor telah membuat kebijakan (online) untuk memperpanjang pajak kendaraan bermotor dalam pembayarannya wajib pajak melakukan dengan cara menginstal aplikasi E-samsat dan mengisi formulir setelah itu melakukan pembayaran di atm terdekat dan bukti perpanjangan, agar mendapatkan berkas

yang dibutuhkan wajib pajak akan membawa bukti transferan ke kantor samsat agar segera diproses. Pembayaran secara online hanya bisa perpanjang pajak tahunan saja, tidak dengan perpanjan pajak per 5 tahun maka dari itu E-samsat kurang evektif karena dinilai sudah 2 kali kerja dalam pengurusan perpanjang kendaraan per satu tahun.bertolak belakang dengan apa yang diatas, pembaharuan dalam pelayanan mengarah ke efektif dan ke efesiensi kinerja dan non diskriminasi dengan memanfaatkan teknologi meningkatkan pelayanan publik.

1.2 Ruang Lingkup KKL

Pelaksanaan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan penulis yang ditempatkan pada bagian pembayaran perpanjangan pajak kendaraan bermotor (PKB). Samsat merupakan salah satu sistem kerja sama antara Polri, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) untuk menerbitkan SuratTanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Dalam hal ini Polri memiliki fungsi tugas penertiban STNK yang berarti tanda bukti bahwa kendaraan tersebut sudah menjadi milik sesuai dengan identitas kepemilikan.

Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini berarti bahwa suatu kendaraan sudah berjalan dijalanan umum pemilik memiliki kewajiban untuk membayar pajaknya dan bila Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) itu bisa dilakukan pemilik kendaraan yang sesuai dengan identitas awal bila suatu saat kendaraan mengalami perubahan nama pemilik dimana kendaraan itu dijual belikan maupun pindah tangan harus mengalami mutasi, sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) itu seperti apabila suatu saat kendaraan tersebut mengalami kecelakaan lalu lintas pemilik akan mendapatkan dana asuransi untuk pemilik kendaraan tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektifitas samsat terhadap pengurusan Perpanjangan Pajak STNK kendaraan bermotor dalam wilayah Samsat Medan Utara?
2. Bagaimana pendapat masyarakat dalam pelayanan pengurusan pembayaran Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor baik secara online maupun manual?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Agar mengetahui bagaimana tingkat efektifitas Samsat terhadap Perpanjangan Pajak STNK kendaraan bermotor dalam wilayah Samsat Medan Utara?
2. Agar mengetahui pendapat masyarakat dalam pelayanan pengurusan pembayaran Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor baik secara online maupun manual?

1.5 Kontribusi Penelitian

A. Manfaat Teoritis

1. Memberikan kemudahan dalam masyarakat sehingga untuk mengurus surat kendaraan dan untuk menambah ilmu pengetahuan terhadap masyarakat berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik agar tidak salah.
2. Sebagai bahan informasi mengenai pengurusan Perpanjangan Pajak Surat Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Medan Utara.

B. Manfaat teoritis

1. Sebagai bahan tolak ukur bagi Samsat dalam meningkatkan kinerja kerja yang tertuju kepada pelayanan publik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan bisa menjadi sebuah hasil yang memuaskan dimana berguna dan bermanfaat bagi masyarakat.

1.6 Definisi Konsep

1. Efektivitas

Efektifitas pelayanan Samsat Medan Utara adalah suatu pelayanan yang berhubungan dengan kinerja yang akan membuat masyarakat merasa puas dan

UNIVERSITAS MEDAN AREA pelayanan baik itu dalam kelompok maupun individu>

2. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Samsat merupakan singkatan dari sistem manunggal satu atap memiliki arti sebuah sistem atau instansi dalam satu gedung atau satu atap bertujuan untuk mempermudah masyarakat dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Samsat yang diteliti ini adalah Samsat Medan Utara bergerak di bidang pelayanan untuk kendaraan bermotor, seperti Perpanjangan Pajak STNK Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor, dan Dana Wajib Kecelakaan (asuransi).

3. Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor

Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor adalah tempat proses pelayanan pembayaran Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor dan memproses kendaraan terdaftar dalam bagian ini bertujuan memperpanjang masa aktif surat STNK Kendaraan Bermotor.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan terhadap masyarakat membutuhkan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa administrasi yang disediakan pelayanan publik.

1.7 Definisi Operasional

Dari hasil penelitian menurut rumusan masalah dan tujuan. Definisi operasional adalah terdapat pada pelayanan Perpanjangan Pajak STNK Kendaraan Bermotor.

1. Pelaksanaan tugas, yaitu pekerjaan yang melayani masyarakat pengurusan Perpanjangan Pajak STNK Kendaraan Bermotor dan menyelesaikan masalah masyarakat bentuk berkas dan informasi dibutuhkan.
2. Profesionalisme kepolisian untuk menyelesaikan masalah masyarakat dalam unsur utama peningkatan kinerja kerja dan petugas sudah ditempatkan pada tempat masing-masing yang ditentukan berdasarkan keputusan pejabat berwenang.

3. Prosedur pelayanan kepolisian artinya pegawai pemberi pelayanan informasi kepada masyarakat mempunyai bidang-bidang untuk melakukan kegiatan pelayanan Kendaraan Bermotor.

1.8 Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah awal penulis untuk melakukan pengumpulan data dan informasi melengkapi suatu penelitian, metode ini bisa dibedakan dalam beberapa bagian.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pengumpulan data pendekatan kualitatif agar mendapatkan informasi mendalam mengenai objek diteliti. Metode deskriptif bertujuan untuk memberi gambaran bagaimana suatu instansi dalam bentuk pelayanan dan keefektifitas untuk menjalankan suatu pekerjaan masyarakat pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor dalam buku moleong menjelaskan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang perlu diamati. Sedangkan menurut (Denzin dan lincoln 1987) dalam buku moleong juga menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah merupakan penelitian yang menggunakan latar alamiah dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan dan melibatkan berbagai metode yang ada.

2. Teknik Pengambilan Data

Dalam rangka pengambilan data, penelitian melakukan 3 tahap untuk pengumpulan data yang akurat:

- a. Dalam memasuki lokasi penelitian hal ini peneliti harus mudah beradaptasi dengan sekeliling lokasi tempat penelitian kemampuan tersebut akan mempermudah peneliti mendapatkan informasi.
- b. Etika berada dilokasi sangat penting bagi peneliti ketika berada dilokasi penelitian agar informan memberikan jawaban baik dan masyarakat dilokasi akan baik kepada peneliti.

- c. Mengumpulkan data adalah hal yang sangat penting dalam melakukan penelitian dengan melakukan pengumpulan data-data akurat akan mempermudah menyelesaikan penelitian.

Adapun tehnik yang dilakukan dalam penelitian yaitu:

- a. Wawancara adalah pengumpulan data dengan memberikan pertanyaan kepada narasumber sehingga narasumber menjawab lalu peneliti bisa mencatat hasil dari jawaban yang diberikan narasumber kepada peneliti sehingga peneliti bisa menyimpulkan apa yang perlu dan harus dilakukan dan kemudian jawaban-jawaban dari responden direkam dengan menggunakan alat rekam.
- b. Observasi secara luas atau menyeluruh adalah pengamatan setiap kegiatan tempat penelitian. Akan tetapi observasi tempat pengamatan diatikan disini secara sempit yaitu pengamatan dengan pertanyaan-pertanyaan mengarah kepada penelitian. Dalam menggunakan metode observasi cara efektif adalah melengkapi dengan format, format yang sudah disusun dalam bentuk kejadian atau tingkah laku digambarkan secara nyata.
- c. Dokumentasi merupakan salah satu tehnik pengumpulan data yang tidak langsung ditunjukkan kepada subjek yang ingin kita jadikan dokumentasi, dokumen yang dapat di teliti berupa berbagai macam, bisa berupa buku catatan.

3. Subjek penelitian

Subjek penelitian adalah peneliti yang sudah menempatkan siapa yang akan menjadi narasumber akurat dapat menyelesaikan penelitian dengan baik pengumpulan data yang baik harus bersangkutan dengan pelayanan terkait administrasi narasumber yang di dapat.

- a. Koordinator bagian di ruangan Pembayaran Pajak STNK Kendaraan Bermotor
- b. Pegawai samsat bagian Pembayaran Pajak STNK Kendaraan Bermotor
- c. Kepolisian bidang pelayanan masyarakat
- d. Masyarakat bersangkutan
- e. Lokasi tempat penelitian

Lokasi penelitian yang mendapatkan informasi dari penelitian terletak di Jalan Putri Hijau No.14 Samsat Medan Utara Kota Medan. Alasan mengapa mengambil lokasi di Samsat Medan Utara untuk memenuhi mata kuliah dari kampus UNIVERSITAS MEDAN AREA sebagai Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dan menambahkan wawasan mengenai seperti apa Samsat.

4. Sumber Data

a. Data Primer

Data dimana peneliti langsung mendapat dari pegawai Samsat secara akurat dengan jelas dan bisa dilihat dari pandangan sendiri bagaimana mengenai kinerja Samsat tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data sebagai pendukung dan pelengkap yang telah dikumpulkan dari peneliti dari internet, buku, yang jelas beserta dokumen-dokumen akurat secara resmi. Dan penelitian ini disertai dengan masyarakat umum yang terkait dalam mendapatkan informasi secara akurat mengenai bagaimana sistem pelayanan di Samsat Medan Utara.

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI KKL DAN SEJARAH SAMSAT

2.1 Sejarah Kantor Samsat Medan Utara

Sistem Manunggal Satu Atap merupakan salah instansi pemerintah yang bergerak dibidang pelayanan publik terutama dalam pengurusan Surat Kendaraan Bermotor. Terbentuknya untuk memudahkan masyarakat umum dalam proses pembayaran pajak dan perpanjangan STNK. Dengan berlakunya Undang-Undang No 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan, sehingga sejak tanggal 17 september 1993 pelaksanaan kegiatan sesuai dengan isi Undang-Undang. Dalam pasal 179 ayat 2 Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 disebutkan, Surat Tanda Nomor Kendaraan berlaku selama 5 tahun, dimana setiap tahun akan diadakan pengesahan kembali tetapi tidak diganti. Pengesahan tersebut akan dilakukan langsung oleh pihak yang berlaku yaitu POLRI jika wajib pajak telah membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan SWDKLLJ yang dilaksanakan secara manual tetapi sudah di lengkapi dengan menggunakan komputer dalam pengisian data dan pengisian administrasi.

Biro Keuangan berubah jadi Direktorat Keuangan. sebagai konsekuensi perubahan tersebut maka bagian pajak dan pendapatan mengalami perubahan menjadi Sub Direktorat Pendapatan Daerah pada Direktorat Keuangan. Perubahan terus dilakukan Surat Keterangan Gubernur Sumatera Utara tanggal 21 maret 1975 NO.137/II/GSU (sebagai tindak lanjut Surat Keputusan Menteri Dalam Negeri RI tanggal 7 november 1974 NO Finmat 7/15/3/7), sehingga sejak tanggal 1 April 1975, Sub Direktorat pendapatan daerah di tingkatkan statusnya menjadi Direktorat pendapatan Daerah.

Melalui Surat Keterangan Menteri Dalam Negeri NO.KUPD 3/12/43 tertanggal 1 september 1975 tentang pembentukan Daerah Tingkat II seluruh Indonesia, Direktorat pendapatan Daerah berubah menjadi Dinas Daerah semula pementukannya dilakukan berdasarkan Surat Keterangan Gubernur Sumatera Utara NO.143/II/GSU, yang lebih lanjut keberadaannya diperkuat dengan Perda Provinsi Sumatra Utara NO.4 Tahun 1976 (mulai berlaku tanggal 31 maret 1976).

Sebagai tindak lanjut dari UU RI 22 Tahun 1997 Tentang Pemerintahan Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia (PP R.I) NO.84 Tahun 2000 Tentang pedoman organisasi perangkat Daerah, pemerintah provinsi Sumatera Utara mengeluarkan peraturan Daerah(perda) NO.3 tanggal 31 juli 2001 tentang Dinas –Dinas sebagai Institusi,yang membantu pemerintah provinsi (Gubernur) dalam melaksanakan tugas desentralisasi,dekonstralisasi dan tugas pembantu.Sumatera Utara merupakan provinsi terbesar ke lima yang memiliki wilayah luas. Luasnya wilayah Sumatera Utara membawa dampak pada luasnya mengakibatkan luasnya juga pengelolaan pajak di Provinsi Sumatera Utara yang membuat semakin tidak efisiensi dalam mengelola pajak daerah. Sehingga pemerintah Daerah Sumatera Utara pada tanggal 1 September 1975 dalam rangka membuat kinerja kerja semakin efisien dalam tugas dan penanganannya membentuk Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD), Corner, dan Gerai yang disebut juga cabang dari dinas, cabang dinas tersebut salah satunya adalah kantor Samsat Putri Hijau Medan Utara. Dinas tersebut telah bekerja sama dengan Polri. Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja untuk mempermudah masyarakat dalam pengurusan surat kendaraan bermotor dalam hal lalu lintas.

Kegiatan Samsat Medan Utara terletak di Jalan Putri Hijau No. 14 Medan dimulai dari jam 09:00 WIB pagi setiap hari Senin hingga Kamis pulang jam 14:30 WIB dan hari Jumat hingga Sabtu dimulai dari jam 09:00 WIB pagi pulang jam 12:00 WIB dihari minggu dan libur nasional Samsat Medan Utara tutup dan libur. Pada saat pandemi wabah Covid-19 Samsat Medan Utara membuat aturan dalam pemakaian masker dan pengecekan suhu tubuh setiap masyarakat melakukan pengurusan Berkas Kendaraan Bermotor tapi Samsat Medan Utara tetap tidak mengurangi aktifitas kerja pelayanan diberikan kepada masyarakat masih terus berlaku sama tidak kurang tetap seperti biasa sebelum virus Corona, sebelum masuk kedalam tempat pengurusan masyarakat harus memakai masker dan mencuci tangan tidak lupa memakai hand sanitizer yang sudah disediakan oleh Samsat Medan Utara. Adapun seksi di UPT Samsat Medan Utara beserta pengertiannya sebagai berikut:

A. Seksi Perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor/ BBN-KB

Seksi Perpanjangan Pajak STNK Kendaraan Bermotor adalah proses yang meliputi kendaraan bermotor yang ingin memperpanjang surat STNK bermotor dalam hal ini harus melalui pemeriksaan Nomor mesin dan Nomor rangka kendaraan dan dalam pengurusan pajak STNK ini berlaku selama 5 tahun meliputi penggantian Nomor Plat kendaraan pengurusan ini meliputi perlengkapan berkas yang harus di lengkapi pemilik sebelum melakukan perpanjangan surat kendaraan bermotor harus melakukan pengantrian terlebih dahulu dan melihat apakah kelengkapan berkas sudah terpenuhi seblum masuk tahap berikutnya perpanjangan berikutnya akan terus dilakukan dalam 5 tahun dan mutasi kendaraan bermotor (ganti nama, pindah tempat tinggal, rubah bentuk, ganti nomor kendaraan, dan alih nama kendaraan bermotor). Di Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) terdapat susunan organisasi dalam pelayanan dan berkendara mempunyai tugas dan fungsi masing-masing yaitu:

a. Kepala Unit

Kepala unit adalah memimpin dan mengkoordinasikan pelaksanaan tugas di bagian PKB BBN-KB, Tugas dan Fungsinya yaitu:

1. Menyelenggarakan pembinaan, pembimbingan, arahan dan penegakan disiplin pegawai pada lingkungan UPTD.
2. Menjaga sikap dan perilaku bagi kenyamanan dan keamanan setiap pegawai selaku sebagai kepala unit.
3. Menyusun agenda perencanaan dan melakukan program kegiatan UPTD.
KEPALA UPT KASUBAG TATA USAHA KASI PPL KASI PA3BBNA3
KASI RETRIBUSI KASI ABTAPU KASI PKB.

B. Seksi bagian Tata Usaha

Seksi bagian tata usaha yaitu satuan staf pelaksanaan unit PKB dan BBN-KB dalam pelaksanaan pelayanan PKB dan BBN-KB. Seksi bagian Tata Usaha di pimpin oleh kepala di bidangnya yang tetap kedudukannya tetap dibawah Kepala unit.

1. Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai pada lingkup seksi bagian Tata Usaha dalam pelayanan PKB dan BBN-KB.
2. Melaksanakan pengumpulan bahan data dibidang penata usahaan.

3. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan dan program kerja seksi Bagian Tata Usaha
4. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan peralatan UPT, sesuai dengan ketentuan Perundang-undangan.
5. Melaksanakan kegiatan ketata usahaan, pembinaan, pemeliharaan, penataan, dan pengendalian surat masuk, surat keluar dan kearsipan.
6. Memperoleh dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan seksi bagian Tata Usaha.

C. Seksi Penetapan Kendaraan Bermotor

Seksi ini merupakan satuan pelayanan PKB dan BBN-KB dan pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan baru yang langsung dipimpin oleh kepala seksi dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit.

Tugas dan Fungsinya:

1. Melaksanakan pengumpulan bahan dan dibidang potensi pajak pada wilayah kerja.
2. Melaksanakan penetapan, penagihan, penerimaan wajib pajak.
3. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pajak kendaraan bermotor bea balik nama kendaraan diat@s air, sesuai ketentuan yang diterapkan.
4. Melaksanakan pemrosesan usul pengajuan keberatan dari wajib pajak.
5. Melaksanakan pembuatan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pajak.
6. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan dan program seksi penagihan pajak.
7. Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan.

D. Seksi Penetapan Kendaraan Bermotor Perpanjangan

Seksi Penetapan Kendaraan Bermotor Perpanjangan merupakan satuan kerja unit pelayanan PKB dan BBN-KB dan pelaksanaan pelayanan kendaraan perpanjangan yang dipimpin oleh oleh kepala seksi yang dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit.

1. Melaksanakan pengumpulan bahan dan data dibidang potensi retribusi dan pendapatan lain-lain.

2. Melaksanakan penetapan, penagihan penerimaan wajib retribusi pajak dan pendapatan lain-lain.
3. Melaksanakan pemrosesan usul pengajuan keberatan dari wajib retribusi.
4. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pendapatan lain-lain sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Melaksanakan pembuatan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda retribusi.

E. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan merupakan Satuan Kerja Lini Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB dalam pelaksanaan penagihan PKB dan BBN-KB. Seksi Penagihan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit. Seksi Penagihan mempunyai tugas:

1. Menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) unit Pelayanan PKB dan BBN-KB sesuai dengan lingkup tugasnya.
2. Melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB sesuai dengan lingkup tugasnya.
3. Melaksanakan penagihan piutang PKB dan BBN-KB yang belum perpanjangan atau daftar ulang.
4. Melaporkan dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Seksi Penagihan.

F. Sub kelompok Jabatan Fungsional

Sub kelompok Jabatan Fungsional merupakan Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB dapat mempunyai sub kelompok Jabatan Fungsional. Pejabat Fungsional melaksanakan tugas dalam Susunan Organisasi Struktural Unit Pelayanan PKB.

G. Seksi Pendapatan Lain-lain (PLL)

Seksi Pendapatan Lain-lain merupakan yang memberi data dan informasi mengenai upaya peningkatan pendapatan daerah Provinsi Sumatera Utara dan berfungsi untuk menyusun pembukaan dan pelaporan retribusi hasil pajak dan bukan pajak mengolah PAD melaporkannya kepada UPT.

H. Seksi Retribusi

Seksi Retribusi adalah seksi dalam samsat mengurus urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan memiliki tugas pembantuan dibidang Pendapatan Daerah atau penyelenggaraan pembinaan, pengawasan pengelolaan unit pelaksanaan tehnik UPT dinas.

I. Seksi Pajak Angkutan di Atas Air (PA3)/ Bea Balik Nama Angkutan di Atas Air (BBNA3). Ka. UPT Kasubag Tata Usaha.

Seksi menulis dan menyimpan data sesuai dengan bidang masing-masing di kantor Samsat, mereka juga mengurus pembukuan pemasukan yang ditentukan oleh inventaris kantor

2.2 Pelayanan Publik

Istilah pelayanan dalam bahasa inggris adalah (service) A.S. Moenir mendefenisikan “pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seorang atau kelompok orang dengan landasan tertentu dimana tingkat pemuasannya hanya dapat dirasakan oleh orang yang melayani masyarakat atau masyarakat sendiri sebagai penerimana pelayanan kepada kemampuan penyediaan jasa dalam memenuhi harapan. Pelayanan pada hakikatnya adalah serangkaian kagiatan karna itu proses pelayanan berlangsung secara rutin dan kesinambungan meliputi seluruh kehidupan organisasi dalam masyarakat prosesnya saling memenuhi kebutuhan antara penerimaa dan pemberi pelayanan.

Selanjutnya A.S. Moenir A menyatakan bahwa proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang berlangsung inilah dinamakan pelayanan. Jadi dapat dikatakan pelayanan adalah kegiatan yang bertujuan untuk membantu menyiapkan ataupun mengurus apa diperlukan orang lain, dari definisi tersebut dapat dimaknai bahwa pelayanan adalah aktifitas yang dapat dirasakan

oleh masyarakat melalui hubungan antara masyarakat dengan pegawai sebagai pemberi pelayanan publik menggunakan peralatan berupa organisasi maupun lembaga perusahaan terkait bidang pelayanan jasa masyarakat.

Pelayanan publik dalam kamus Bahasa Indonesia, pelayanan publik dirumuskan sebagai berikut:

- a. Pelayanan adalah perihal atau cara melayani.
- b. Pelayanan adalah kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang dan jasa sesuai dengan keterkaitan.
- c. Pelayanan medis merupakan pelayanan yang diterima seseorang dalam hubungan dengan pencegahan, diagnosis dan pengobatan sesuatu gangguan kesehatan tertentu.
- d. Publik memiliki arti orang banyak (umum).

Pelayanan publik merupakan kegiatan utama untuk masyarakat bergerak dibidang jasa, baik itu orang bersifat komersial atau bersifat non komersial. Namun dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan antara pelayanan yang dilakukan oleh orang yang bersifat komersial yang biasanya dikelola oleh pihak swasta, dengan kegiatan pelayanan komersial melaksanakan kegiatan dengan melandaskan mencari keuntungan, sedangkan kegiatan pelayanan bersifat non komersial kegiatannya lebih tertuju pada pemberian pelayanan kepada masyarakat (Layanan Publik atau Umum) yang bersifat tidak mencari keuntungan akan tetapi berorientasi kepada pengabdian.

Kesimpulan pelayanan publik adalah segala bentuk jasa pelayanan baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik pada prinsipnya jadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) atau badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pelayanan Publik atau public service adalah perilah kemudahan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat umum untuk mempraktekannya negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasar dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 amanat tersebut mengandung makna negara memiliki tugas dan kewajiban untuk memenuhi

kebutuhan masyarakat melalui sistem pemerintahan pelayanan publik yang baik tanpa ada memihak kepada siapapun.

Pelayanan publik adalah nilai dan perilaku untuk mewujudkan hak asasi manusia diberlakukan dengan sebaik mungkin seperti tertulis Undang-Undang agar dapat terlaksana dan berjalan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai harapan dan tujuan nasional dengan mempertimbangkan hal tersebut sangat diperlukan Undang-Undang pelayanan publik.

Pelayanan publik administrasi adalah pelayanan administrasi dimana melayani masyarakat dibuat sesuai dengan peraturan Undang-Undang administrasi pelayanan publik, dan mengenai pelayanan tersebut sesuai dengan kebutuhan masyarakat Indonesia tujuan dibentuknya pelayanan administrasi tersebut melayani masyarakat dalam menyelenggarakan sistem pemerintahan baik pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara (BUMN) contoh untuk mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) dan STNK.

Pelayanan publik juga memiliki standart agar memiliki jaminan terhadap masyarakat untuk menjamin tersebut dibuat Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Pasal 21 meliputi dasar hukum sebagai dasar pelayanan publik baik itu pemberi pelayanan maupun penerima pelayanan itu sendiri masyarakat wajib mentaati Undang-Undang, sistem pelayanan tersebut memiliki mekanisme dan prosedur susunan dalam instansi pemerintahan, dan jangka waktu pelayanan tersebut memiliki ketepatan dan harus singkat untuk biaya juga memiliki prosedur sesuai ketentuan peraturan untuk menjalankan pelayanan publik.

Komposisi untuk pelaksanaan juga harus diperhatikan meliputi pengetahuan, keahlian keterampilan dan pengalaman untuk melayanin masyarakat secara baik dan benar untuk sistem pelayanan harus memiliki pengawas kerja sesuai dengan keperluan bagi masyarakat agar pelayanan bisa berjalan dengan baik dan benar, perlunya jaminan keamanan agar memberikan rasa aman dan nyaman kepada masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dan sejauh mana pelayanan tersebut bisa terlaksanan dengan baik.

Adapun tujuan Undang-Undang Pelayanan Publik adalah:

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak masyarakat untuk menerima pelayanan terbaik dari Pemerintah, tanggung jawab pelayanan

tersebut harus menjamin masyarakat, dan kewenangan seluruh pihak terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik secara primer maupun sekunder.

- b. Terwujudnya sistem pelayanan publik secara baik dan dan sesuai dengan asas-asas peraturan Undang-Undang pemerintah dan koorporasi harus secara baik.
- c. Terpenuhinya pelayanan publik sesuai dengan peraturan Undang-Undang peraturan pemerintah.
- d. Terwujudnya perlindungan dan asas kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

2.3 Unsur-unsur Pelayanan Publik

Dalam proses kegiatan pelayanan publik terdapat faktor atau unsur yang mendukung jalannya kegiatan. Menurut A.S. Moenir (1995:8), Unsur-unsur tersebut antara lain:

- a. Sistem Prosedur dan Metode

Yaitu dalam pelayanan publik perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran memberikan pelayanan.

- b. Personil, terutama ditekankan kepada perilaku petugas, dalam pelayanan publik ai disiplin dan terbuka terhadap kritik dari masyarakat.
- c. Sarana dan Prasarana dalam pelayanan publik pelunya peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik. Misalnya ruang tunggu, tempat parkir yang menandai bahwa lokasi tersebut tempat pelayanan.
- d. Masyarakat sebagai pengguna Jasa Pelayanan

Dalam pelayanan publik masyarakat sebagai pengguna jasa pelayanan publik sangatlah heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

Dalam proses kegiatan pelayanan diatur juga mengenai prinsip pelayanan sebagai pegangan dalam mendukung jalannya kegiatan. Adapun prinsip pelayanan publik menurut keputusan MENPAN No. 63/KEP/M. PAN/ 7 / 3003 antara lain:

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbeli-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

b. Kejelasan

Persyaratan teknis dan administrative pelayanan publik unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik perincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah tanpa harus berbelit-belit agar memudahkan masyarakat dalam mengurusnya.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum di Negara.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat ditunjuk untuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan untuk pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan Saranan dan Prasaranan

Tersedianya saranan dan Prasarana kerja yang memadai termasuk peyediaan saranan teknologi telekomunikasi dan informatika.

h. Kemudahan akses

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

i. Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi fasilitas

UNIVERSITAS MEDAN AREA seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.4 Pengertian Lambang Daerah

1. Kepala tangan diacungkan ke atas dengan menggenggam rantai beserta prisainya melambangkan kelembutan tekad perjuangan rakyat provinsi Sumatera utara melawan imperialisme.
2. Batang bersudut 5, perisai dan rantai melambangkan kesatuan masyarakat didalam membela dan mempertahankan Pancasila.
3. Pabrik, pelabuhan, pohon karet, pohon sawit, daun tembakau, ikan, daun padi dan tulisan SUMATERA UTARA melambangkan daerah yang indah permai penuh dengan kekayaan alamnya yang melimpah-limpah.
4. Tujuh belas kuntum kapas, delapan sudut sarang laba-laba empat puluh lima butir padi menggambarkan tanggal bulan dan tahun kemerdekaan dimana ketiga-tiganya.
5. Tongkat dibawah kepala tangan melambangkan watak kebudayaan dimana mencerminkan kebesaran bangsa, patriotisme, pecinta, keadilan, dan pembela keadilan.
6. Bukit barisan yang berpuncak lima melambangkan tata kemasyarakatan yang berkepribadian luhur, bersemangat persatuan kegotong-royongan yang dinamin.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA LAPANGAN (KKL)

3.1 Bentuk Pelaksanaan KKL

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan merupakan pembelajaran yang diluar dari sitem akademik untuk mempelajari seperti apa sesungguhnya dunia kerja agar lebih mudah beradaptasi ketika bertemu orang baru dan pekerjaan sebelumnya diketahui seperti apa. Mata kuliah tersebut berada di jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Isipol pada semester VI adalah syarat untuk lulus kelulusan sarjana S1 agar nilai terpenuhi dengan baik sehingga Mahasiswa harus menyelesaikan tugas laporan Kuliah Kerja Lapangan.

Kegiatan Kuliah Kerja Lapangan dilakukan di kantor Samsat Medan Utara. Penulis memulai kegiatan tersebut terhitung mulai dari tanggal 13 juli s/d 12 agustus 2020 memberikan begitu banyak pengalaman berharga dan bermanfaat bagi penulis bagaimana sesungguhnya dunia kerja dimana penulis ditempatkan dibagian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adapun kegiatan yang dilakukan sealama setiap harinya ketika sedang Kuliah Kerja Lapangan sebagai berikut:

1. Menggandeng Data Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
2. Menggandeng Data Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD)
3. Menggandeng Data Surat Kendaraan Baru (SKPD)
4. Progresif Data Surat Kendaraan Baru (PKB)
5. Setempel Berkas

3.2 Prosedur Kuliah Kerja Lapangan

Instansi dan perusahaan memiliki prosedur yang wajib ditaati baik pegawai mupun masyarakat yang ingin melakukan kegiatan dalam instansi tersebut sehingga berjalan dengan baik dan benar, Prosedur Kerja selama penulis selama berada di Samsat Proses Kuliah Kerja Lapangan berlangsung sebagai berikut:

1. Menggandeng Data Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

Menggandeng Data Surat (SKPD) adalah memasukan data surat ketetapan

UNIVERSITAS MEDAN AREA file yang sudah dibuat sebelumnya dikomputer, penulih

hanya membuka dan melakukan pengetikan data SKPD tersebut dan penulis pengentri berkas mobil secara berurutan menurut tanggal dan waktu yang telah ditetapkan di biro Keuangan Samsat Medan Utara.

2. Menggandeng Data Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

Menggandeng Data Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yaitu penulis menggandeng data yang sudah ada di print oleh staf diruangan ini berisi No kendaraan, nama, type/model, jenis kendaraan, dan tahun pembuatan kendaraan. Penulis harus memperhatikan nama dan no kendaraan secara detail harus menyesuaikan dengan benar dan jenis kendaraan sesuai dengan kendaraan yang akan digandeng.

3. Menggandeng Data Surat Kendaraan Baru

Menggandeng Data Surat Kendaraan Baru penulis hanya melakukan penggandengan data yang sudah di print staf nama, nomor kendaraan sesuai dengan berkas dari kepolisian saat penulis melakukan penggandengan data berkas. Berkas tersebut harus diproses oleh kepolisian setelah diproses kepolisian memberikan keruangan Pajak Kendaraan Baru (PKB) agar langsung dikerjakan oleh pegawai diruangan, setelah menerima berkas pegawai langsung memasukan data ke komputer seperti nama, no kendaraan, model kendaraan, jenis kendaraan dan tahun pembuatan kendaraan setelah semua itu pegawai melakukan print berkas .

4. Progresif Data Surat Kendaraan Baru

Progresif data kendaraan baru yaitu data akhir sebelum mendapatkan STNK dan wajib pajak tertera di dalam berkas tersebut. Setelah mengentri data awal (draf) bagian progresif akan muncul secara otomatis mengenai beberapa kendaraan wajib pajak selama ini atau progresif akan muncul apabila yang mempunyai kendaraan melakukan penggantian nama kepemilikan dan nomot kendaraan, di progresif akan tertera semua data tersebut dan ada berapa kendaraan dimiliki pemilik tersebut semua tertera di progresif setelah di periksa kembali apabila masih ada kesalahan baik dinamanya maupun nomor kendaraan yang salah akan diulang kembali dan diperiksa apa salah barulah ketahap selanjutnya untuk diselesaikan.

5. Setempel Berkas

Setempel berkas adalah penulis melakukan kegiatan penyempelan berkas itupun baik kendaraan sepeda motor maupun mobil setelah melakukan setempel berkas barulah lanjut untuk ke progresif selanjutnya akan ditangani langsung oleh biro jasa dan ketika melakukan penyempelan berkas harus dilihat tanggal dan tempat untuk setempelnya apakah sudah benar apa tidak.

3.3 Kendala Kerja dan Pemecahannya

1. Kendala yang dihadapi

Pada awal melakukan kegiatan praktek Kuliah Kerja Lapangan penulis masih banyak mengalami kendala dan penulis masih merasa asing berada disekitar pegawai dan tempat melaksanakan kegiatan praktek, penulis harus bisa langsung memahami kegiatan tempat praktek tersebut dengan fasilitas tempat praktek sangat kurang mendukung penulis harus tetap mengikuti peraturan yang sudah ada kendala yang sangat terlihat itu bagi penulis dari kurangnya keterbukaan pegawai mengenai informasi yang diinginkan.

Kursi masih jauh dari kata mendukung masih ada kursi tidak layak pakai masih tetap saja dipakai untuk menyelesaikan pekerjaan ada juga kursi sudah mengalami kerusakan seperti per yang sudah tidak berfungsi baik lagi sehingga sangat mengganggu aktivitas pekerjaan dalam hal ini sebenarnya dibutuhkan konsentrasi untuk mencocokkan nama pemilik kendaraan dan nomor kendaraan.

Pekerjaan ini menuntut fokus agar tidak terjadi kesalahan ketikajadi dibutuhkan tempat yang layak dan dan nyaman agar ketika mengerjakan kagiatan KKL bisa efisien, kurangnya tempat parkir untuk masyarakat yang ingin melakukan pengurusan kendaraan sehingga masyarakat harus memarkirkan kendaraan mereka diluar gerbang bahkan ada juga yang memarkirkan diatas trotoar seharusnya itu tidak terjadi.

Setelah menanyakan itu semua penulis sangatlah kesulitan untuk mendapatkan informasi data yang sangat diperlukan untuk menyelesaikan laporan akhir praktek Kuliah Kerja Lapangan khususnya bagian perpanjangan pajak STNK dan kepolisian sangatlah terbatas untuk mengenai informasi akurat
UNIVERSITAS MEDAN AREA ingin sesuatu mengenai Samsat langsung datang ke Tata

Usaha, sampai di ruang Tata Usaha hanya memberikan laporan mahasiswa beberapa tahun lalu mengenai Samsat dan membuat laporan.

2. Upaya Pemecahan Masalah

Penulis melakukan penyesuaian diri untuk tidak kaku dengan lingkungan tempat pelaksanaan kegiatan KKL penulis banyak menjumpai karyawan dan masyarakat yang ingin mengurus surat kendaraan bermotor dan penulis ditempatkan di bagian Pajak Kendaraan Baru, diruangan banyak karyawan mengerjakan kegiatan yang sudah ditentukan dan diarahkan oleh kepala bagian sebagai pemegang kekuasaan tertinggi untuk melakukan kegiatan ini dituntun kerja sama dan fokus agar tidak salah dalam menyelesaikan pekerjaan.

Penulis selalu mengikuti setiap arahan yang diberikan pegawai Samsat dan ibu bapak pegawai Samsat menegur ketika ada kesalahan sedikit dengan pertanyaan yang diberikan oleh polisi kepada setiap masyarakat yang melakukan kesalahan. Namun apakah lebih baik lagi ketika para aparat polisi sebagai bagian dari pelayanan masyarakat memberikan kenyamanan lebih lagi terhadap masyarakat, kepolisian memiliki tanggung jawab besar terhadap kantor Samsat untuk menjaga keamanan dan kenyamanan di lingkungan gedung sekitar Samsat mungkin dengan cara kepolisian melakukan kegiatan tegas agar meningkatkan keamanan di sekitar Samsat.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Hasil dari laporan akhir penelitian Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini adalah mengenai Analisi Sistem Pengelolaan Data Pembayaran Perpanjangan Pajak STNK Samsat Medan Utara Jalan Putri Hijau No 14 Medan. Lokasi ini adalah tempat berlangsungnya pelayanan publik untuk masyarakat dalam urusan Surat Kendaraan Bermotor letak Samsat Medan Utara berada ditengah kota Medan yang padat penduduk sehingga masyarakat medan tidak sulit untuk dicari. Untuk meningkatkan pendapatan daerah dan untuk mengawasi pendapatan daerah dibentuklah Dinas Pendapatan Daerah yang memiliki tugas mencatat pendapatan dan pengeluaran daerah untuk bagian pencatatan pendapatan daerah bidang kendaraan bermotor.

Pada tahun 1978 dibentuklah KUPT/SAMSAT Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara dengan dibentuknya UPT ini masyarakat yang ingin memperpanjang atau mengurus surat kendaraan bermotor akan lebih mudah dan bagi pengurusan SIM dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor bisa langsung mendatangi UPT Samsat Medan Utara.

Analisis Sistem Pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah penelitian yang akan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai Pengurusan Perpanjangan Pajak STNK tujuan penulis membuat laporan ini agar mengetahui seperti apa dan cara Pembayaran Perpanjangan Pajak STNK.

A. Profil Lokasi Kuliah Kerja Lapangan

Penulis melakukan penelitian di Samsat Medan Utara Jalan Putri Hijau No. 14 Medan. Samsat adalah tempat pengurusan segala bentuk berhubungan dengan Kendaraan Bermotor seperti Surat Izin Mengemudi (SIM), Pengurusan Perpanjangan Pajak STNK, Bea Balik Nama Kendaraan atau mutasi Kendaraan, untuk mengurus berkas lainnya yang bersangkutan dengan kendaraan bermotor. Kantor Samsat Medan Utara memiliki beberapa seksi yang terbagi antara lain:

- a. Seksi Air Bawah Tanah (ABT)/ Air Permukaan Umum (APU).
- b. Seksi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)/ Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- c. Seksi Pendapatan Lain-Lain (PLL).
- d. Seksi Retribusi
- e. Seksi Pajak Angkutan di Atas Air (PA3)/ Bea Balik Nama Angkutan di Atas Air (BBNA3)

Kelima seksi diatas memiliki tugas dan fungsi masing-masing memiliki tujuan sama untuk mempermudah segala sesuatu pengurusan berkas kendaraan untuk masyarakat umum sehingga kendaraan bisa berlintas di jalan umum tanpa harus takut di tanggap oleh aparat kepolisian, tujuan kelima tersebut di buat dan dibentuk hanya untuk bertujuan pengurusan berkas kendaraan bermotor Samsat demi melayani masyarakat.

1. Pengurusan Surat Izin Mengemudi (SIM)

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah surat bahwa masyarakat mendapatkan izin membawa kendaraan di jalan raya namun untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) dibutuhkan pelatihan atau syarat harus dilalui jika ingin mendapatkan Surat Izin Mengemudi (SIM) tes tersebut meliputi tes ujian secara lisan maupun tulisan ada tes ujian tulisan mengerjakan soal ada juga ujian untuk kendaraan itu tes akhir apabila tidak lulus untuk ujian ini akan gagal dan harus diulang kembali dan tidak boleh lupa membawa syarat untuk mengurus Surat Izin Mengemudi (SIM) dan untuk mendapatkan SIM masyarakat harus memasuki usia 17 tahun ke atas dan sudah mempunyai kemampuan untuk membawa kendaran bermotor. Surat Izin Mengemudi (SIM) terbagi atas beberapa jenis dan golongan SIM A adalah jenis SIM yang diberlakukan bagi orang yang mengemudikan kendaraan mobil dengan jumlah berat tidak melebihi 3.500 kg, SIM B1 jenis SIM untuk orang yang ingin mengemudikan mobil penumpang dan barang berupa mini bus, SIM B2 adalah SIM yang dipakai untuk mengemudikan kendaraan alat berat atau truk gandeng, SIM C adalah yang diberlakukan pengendara sepeda motor, SIM D adalah SIM yang diberlakukan untuk orang kusus dan penyandang disabilitas, di Negara Indonesia memiliki Surat Izin Mengemudi adalah hal kewajiban bagi setiap warga negara sesuai dengan pasal 77 ayat (1) UU No. Tahun

2009 apabila orang yang sudah membawa kendaraan bermotor tidak memiliki SIM akan dikenakan hukum pidana berupa kurungan paling lama 3 bulan atau denda paling banyak 1 juta rupiah.

2. Mengurus Perpanjangan Pajak STNK

Setiap orang yang memiliki Kendaraan Bermotor akan diberlakukan pajak atas kepemilikan kendaraan menurut Peraturan Daerah (PERDA) No. 2 Tahun 2015 tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adapun kendaraan yang tidak dikenakan pajak adalah pesawat terbang dan kendaraan yang dipakai oleh aparat kepolisian maupun tentara untuk mendukung dalam melaksanakan tugas bernegara dan menjaga kedaulatan negara, adapun wakil-wakil dari negara berdaulat untuk Indonesia disediakan fasilitas kendaraan untuk dipakai beraktifitas kerja sama antara negara tidak dikenakan biaya pajak sama sekali adapun yang dikenakan pajak kendaraan yang dipakai oleh masyarakat.

Dasar dikenakan pajak terhadap masyarakat ini sudah diperhitungkan matang-matang oleh pemerintah daerah karna semakin banyak kendaraan melewati jalan raya dan menimbulkan kerusakan untuk memperbaiki dibutuhkan uang sehingga dikutiplah biaya pajak dari perpanjangan pajak kendaraan bermotor agar pendapatan daerah bisa setara dengan pengeluaran untuk mencatat segala sesuatu berkaitan masalah daerah mengenai pajak kendaraan bermotor sehingga Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dikenakan kusus untuk kendaraan umum.

Untuk pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor juga dibagi 2 pajak tahunan dan pajak lima tahunan, pembayaran pajak tahunan adalah masyarakat membayar dan mengurus pajak dengan jangka sekali setahun sedangkan pajak lima tahun masyarakat harus mengurus dan membayar pajak rutin lima tahun sekali dengan membayar pajak lima tahun masyarakat juga mengganti No Plat Kendaraan sudah diubah dan mendapatkan baru untuk pembayarannya sendiri masyarakat bisa membayar melalui online maupun manual yang harus mendatangi Samsat namun pembayaran pajak jangka lima tahun tidak bisa melalui online jadi harus mendatangi Samsat langsung membayar dan membawa berkas untuk Pengurusan Pembayaran Perpanjangan Pajak STNK tapi masyarakat bisa melalui online untuk pembayaran jangka waktu satu tahun itu hanya membayar pajak dan mengambil bukti bahwa sudah membayar dn

langsung mendatangi Samsat dan di proses cara gtersebut mudah dilakukan tapi bagi masyarakat kurang paham bisa langsung bertanya kepada pegawai Samsat untuk pembayaran. Adapun cara untuk melakukan pemayaran onilne berikut ini:

- a. Membuka web resmi Samsat atau mendownload aplikasi Samsat
- b. Memasukan No Plat kendaraan yang sesuai dengan kendaraan bermotor dan kode pengaman.
- c. Akan muncul tagihan pembayan pajak kendaraan bermotor sesuai dengan jumlah.
- d. Transfer melalui bank maupun rekening bankking.
- e. Menyimpan struk bukti bahwa sudah melakukan pembayaran di bank.

Dengan cara melakukan pembayaran online dalam pengurusan pembayaran pajak memiliki keuntungan seperti berikut ini:

- a. Aplikasi bisa diakses dengan mudah oleh masyarakat.
- b. Untuk melakukan pembayaran dipermudah dengan bank.
- c. Pembayaran cepat segi waktu.
- d. Aman dalam segi kepastian hukum karna mengetahui sendiri.
- e. Lebih efisien karna masyarakat tidak perlu mengantri lg untuk melakukan pembayaran.

3. Surat Tanda Nomor Kendaraan

Surat Tanda Nomor Kendaraan adalah sebagai bukti kepemilikan Kendaraan Bermotor bagi masyarakat terdapat nama pemilik kendaraan asli, untuk mendapatkannya masyarakat harus melakukan registrasi administrasi di Samsat, di STNK itu berisi nama pemilik, alamat pemilik dan terdapat juga identitas kendaraan bermotor seperti merek, tipe, jenis kendaraan, tahun pembuatan, tahun rakitan, isi silinder, warna kendaraan, nomor rangka, nomor mesin, nomor BPKB, warna TNKB, jenis bahan bakar, kode lokasi. Nomor polisi dan masa berlaku dan masa berlaku tersebut juga tertera di di Plat kendaraan bermotor untuk dipasangkan di kendaraan bermotor dan masa berlakunya itu 5 tahun untuk melakukan perpanjangan pajak harus melakukan pengecekan fisik, pengecekan nomor rangka dan nomor mesin terletak di bawah mesin kendaraan bermotor yang dikeluarkan Satuan Lalu Lintas Polri.

Untuk membayar secara manual Pajak Kendaraan Bermotor tahunan, pembayaran ini dilakukan secara manual dengan membawa syarat utama jika diperlukan untuk pengurusan perpanjangan pajak tahunan antara lain membawa berkas berikut ini:

- a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dan membawa foto copy.
- b. Membawa Kartu Tanda Penduduk (KTP-E-KTP) asli dan foto copy.
- c. Surat kuasa kalo memberikan hak terhadap orang lain untuk melakukan pembayaran.
- d. Membawa uang yg tertera jelas di STNK agar tidak kembali lagi kerumah.

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor lima tahun dilakukan sekalian mengganti Plat Kendaraan Bermotor menjadi baru syaratnya itu tidak beda jauh dengan pembayaran pajak tahunan hanya ada tambahan sedikit untuk perpanjangan lima tahun yang membedakan perpanjangan pajak tahunan melakukan pemeriksaan fisik dan pengecekan No mesinsesuai dengan STNK berikut ini adalah syarat utama harus dibawa untuk pengurusan perpanjangan.

- a. Membawa Surat Tanda Nomor Kendaraan (stnk) asli dan foto copy.
- b. Membawa Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli dan foto copy.
- c. Membawa Kartu Tanda Kependudukan (KTP) asli dan foto copy.
- d. Membawa surat kuasa apabila memberikan orang lain untuk melakukan pengurusan perpanjangan pajak STNK.
- e. Meminta formulis pengecekan fisik kendaraan .
- f. Membawa uang.

Samsat melayani secara manual ini bagus bagi masyarakat memiliki banyak waktu luang untuk datang langsung ke Samsat dan mendapatkan informasi-informasi penting mengenai Kendaraan Bermotor dan bisa langsung membawa dokumen penting apa saja untuk pengurusan Perpanjangan Pajak Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Samsat Medan Utara merupakan sistem pelayanan menggunakan sistem konvensional dalam hal ini masyarakat harus datang langsung ke kantor Samsat Medan Utara untuk mengurus Surat Kendaraan Bermotor masyarakat harus datang ke loket dan meminta formulis dan petugas loket Samsat sudah ada pukul 09.00 sampai 14.30 pegawai Samsat sudah menutup

dan tidak menerima lagi untuk pengurusan Perpanjangan Pajak STNK dan di buka kembali besok.

Untuk hari jumat sabtu Samsat Medan Utara akan cepat tutup jam 09.00 WIB sampai jam 12.00 WIB di hari minggu Samsat Medan Utara tutup itu libur nasional Samsat sendiri memiliki loket-loket untuk pengurusan Perpanjangan Pajak STNK berada dilantai dasar atau lantai satu bersebelahan dengan tangga masuk menuju lantai dua untuk melakukan pengurusan perpanjangan pajak itu sendiri masih melakukan sistem manual dimana masyarakat harus datang langsung untuk melakukan pengisian formulir Perpanjangan Pajak dan masyarakat masih merasa sistem ini sulit dan ribet sehingga untuk mempercepat waktu masyarakat masih banyak menggunakan oknum calo agar lebih mudah. Calo ini memiliki tugas langsung mengurus masyarakat yang memakai jasanya, calo ini langsung masuk kedalam kantor Samsat untuk menyelesaikan tugasnya dan melihat kelengkapan berkas masyarakat sudah lengkap apa tidak apabila kelengkapan tersebut kurang calo akan meminta berkas yang diinginkan supaya dilengkapi masyarakat agar pekerjaan lebih cepat selesai sehingga calo langsung mendatangi pegawai.

Untuk memakai jasa calo tidaklah mudah masyarakat harus mengeluarkan uang lebih dari apa yang sebenarnya tercantum karna jasa calo tersebut sudah dimasukan dalam uang lebih tersebut jadi apabila masyarakat ingin menggunakan jasa calo masyarakat sangatlah mudah mudah mendapatkan karna sebelum masuk gerbang saja calo tersebut sudah menyodorkan diri mereka untuk melakukan kegiatan tersebut padahal seharusnya jasa calo itu tidak perlu ada tapi untuk mempercepat sehingga masyarakat pun harus menggunakan jasa calo agar tidak perlu ikut mengantri.

Samsat juga menyediakan jasa layanan Samsat Drive Thru adalah layanan wajib pajak masyarakat tidak perlu turun dari kendaraan mereka bisa langsung melakukan proses pendaftaran untuk mengurus surat kendaraan bermotor, pemilik kendaraan cukup menyiapkan dokumen yang perlu seperti membawa STNK, dan membawa KTP asli saat melakukan pembayaran masyarakat tidak boleh mewakili atau orang lain disuruh untuk mengurus surat kendaraan. Masyarakat

pengurusan berkas, pelayanan yang diberikan Samsat ini perpanjangan Pajak Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor jangka waktu diperlukan untuk pengurusan surat hanya dibutuhkan waktu paling lama 15 menit sudah selesai dan Samsat ini juga dibagi di berbagai tempat untuk lebih mempermudah masyarakat yang merasa jauh harus datang ke pusat waktu buka jam 09.00 wib dan tutup jam 14.00 wib untuk hari senin dan kamis sedangkan untuk hari jumat dan sabtu buka jam 09.00 wib dan tutup jam 12.00 wib dan hari minggu libur nasional adapun lokasinya antara lain:

- a. Jln Imam Bonjol No. 18 Medan.
- b. Jln Wiliam Iskandar komplek MMTC.

Samsat keliling adalah layanan langsung turun kejalan dan langsung melayani masyarakat dan memberikan informasi kepada masyarakat yang ingin melakukan pengurusan Perpanjangan Pajak STNK Kendaraan Bermotor yang sering disebut sistem jemput bola dengan mendatangi masyarakat yang ingin mengurus surat kendraan bermotor. Samsat keliling ini menggunakan mobil dinas dibagi di tempat strategis yang memang padat penduduk seperti pusat kota dan sekitaran pasar, pelayanan ini memang disediakan ditempat keramaian penuh masyarakat untuk mempermudah masyarakat yang sibuk bekerja untuk tidak datang ke pusat Samsat pelayanan yang disediakan di samsat keliling adalah perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan, perpanjangan pajak kendaraan, pembuatan SIM A, SIM C dan buka jam 09.00 wib tutup jam 14.00 wib untuk hari senin sampai kamis pada hari jumat dan sabtu buka jam 09.00 wib dan tutup jam 12.00 wib.

Adapun Gerai Samsat Pelayanan ini yang disediakan oleh Samsat untuk melayani masyarakat dan Gerai Samsat berkumpul ditempat keramaian masyarakat seperti pusat perbelanjaan ataupun mall, Samsat Gerai buka jam 10.00 wib dan tutup jam 20.00 wib untuk hari senin sampai jumat dan sedangkan hari sabtu dan minggu buka jam 10.00 wib dan tutup jam 19.00 wib kenapa hari minggu juga buka agar masyarakat yang berlibur pekerjaan bisa mengurus surat kendaraan bermotor Samsat Gerai ini terletak di sun plaza parkir lantai G, plaza medan fair lantai III, dan center point blok D.17 depan inul vista.

Samsat menyediakan layanan online adalah metode pelayanan terbaru diberikan Samsat untuk mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran melalui ATM dan rekening E-banking namun masih banyak jugak yang tidak mengetahui dengan adanya Samsat online semua itu karna kurangnya sosialisasi dari Samsat itu sendiri sehingga masyarakat harus repot datang ke kantor dan menyebabkan kepadatan seharusnya Samsat bisa lebih memberikan sosialisasi terhadap masyarakat agar masyarakat lebih tau bahwa ada Samsat online tapi masyarakat yang sudah mengetahui Samsat online akan merasakan bahwa itu semakin mempersulit masyarakat dalam hal ini masyarakat harus membayar di BANK dan datang lagi ke Samsat untuk melakukan pengurusan berkas mengakibatkan dua kali kerja padahal masyarakat mau pelayanan ini tidak mempersulit dengan Samsat online ini terdapat kekurangan dan kelebihanannya.

Terdapat Samsat digital sebuah pelayanan baru dari Ditlantas Polda Metro jaya baru saja dibentuk hari senin 26 maret 2018, pelayanan ini merupakan pelayanan sudah memakai elektronik dari mulai proses pendaftaran sampai penerimaan surat kelengkapan kendaraan bermotor. Samsat ini sudah diberlakukan baru diberlakukan di Samsat induk saja prosesnya sama seperti Samsat lain dengan cara mendatangi kantor dan membawa berkas yang diperlukan dan mengikuti proses di Samsat itu sendiri dan mengisinya dengan cara manual dn harus melakukan pertemuan secara langsung tatap muka.

Bedanya Samsat digital masyarakat datang ke Samsat dan melakukan pengisiannya secara langsung didepan komputer dan langsung mengisi formulirnya dan memasukan nomor terdaftar dan masyarakat hanya membutuhkan waktu singkat untuk melakukan pengisian tersebut namun dengan menggunakan sistem digital masyarakat harus tetap membawa surat kendaraan asli dan memakai identitas asli untuk melakukan pemabayaran juga dipermudah dengan hanya mentransfer di bank saja dan membawa bukti sudah membayar wajib pajak sehingga pengurusan ini sangat objektif untuk masyarakat, berlakunya Samsat digital ini masih berlaku di Samsat Jakarta Selatan Polda Metro Jaya dan seluruh masyarakat sekitaran Jakarta bisa menggunakan jasa layanan Samsat digital.

4. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor atau Mutasi Kendaraan

Balik Nama Kendaraan atau dengan sebutan Mutasi Kendaraan adalah pemilik kendaraan memiliki kendaraan menjual kendaraannya dan kendaraan tersebut harus melakukan Bea Balik Nama dan mengubah balik nama dari pemilik awal jadi pemilik yang akan memakai kendaraan tersebut sedangkan mutasi berbeda dengan balik nama pemilik kendaraan bermotor melakukan perpindahan lokasi tempat tinggal antara kota satu dan kota lain jadi harus melakukan mutasi kendaraan baik itu mobil maupun kendaraan sepeda motor adapun syarat-syarat harus dibawa dilakukan masyarakat antara lain:

- a. BPKB asli dan foto copy dari salinan asli.
- b. STNK asli dan foto copy dari salinan asli.
- c. KTP asli pemilik kendaraan yang ingin melakukan mutasi atau KTP pemilik yang akan memakai kendaraan tersebut.
- d. Bukti jual beli pemilik kendaraan.

4.2 Sikap Petugas Pelayanan Samsat

Sikap petugas Samsat Medan Utara terhadap pelayanan untuk masyarakat mengurus surat kendaraan bermotor berperan penting untuk memajukan pelayanan semakin baik lagi. Petugas Samsat Medan Utara terhadap pelayanan untuk masyarakat sudah baik namun wajah yang sangat kurang membawa suasana senyum wajahnya ketat seharusnya pegawai bisa membuat suasana pengurusan dengan senyuman dalam hal ini masyarakat mempunyai fikiran buruk terhadap pelayanan kurang ramah sehingga dimata masyarakat Samsat jadi salah ada juga masyarakat menganggap bahwa petugas sudah lelah sangking banyaknya melayani masyarakat.

1. Sikap Petugas Samsat Medan Utar Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

Untuk saat ini masyarakat semakin memprihatinkan ketika menyangkut sistem pelayanan publik masih banyak pelayan kurang bagus ketika melayani masyarakat ketika sedang mengurus hal menyangkut kepentingannya. Seharusnya pelayanan publik bisa melihat apakah sudah baik pelayanan terhadap masyarakat dan memperbaiki sistem pelayanan, sistem pelayanan pajak daerah merupakan

bagi kemajuan pembangunan daerah, wajib pajak merupakan salah satu cara pemerintah daerah untuk memenuhi kebutuhan daerah dan orang terkena wajib pajak bisa langsung merasakan manfaat dari pengutipan wajib pajak untuk itulah pelayanan harus baik dalam pengutipan wajib pajak sehingga masyarakat merasa puas.

Efektifitas pelayanan dinilai dari kepuasan masyarakat kepada pelayanan yang diberikan dan mempunyai sistem pelayanan mencapai tujuan telah disepakati, sasaran jangka panjang maupun misi pelayanan tersebut terkait dengan visi penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor Samsat Medan Utara melakukan pelayanan berdasarkan pada Undang-Undang dan memiliki visi dan misi terhadap komitmen Samsat untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat sebagai pengguna pelayanan wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Adapun visi dan misi Samsat Medan Utara sehingga terwujudnya pelayanan baik dan berkualitas sehingga pelayanan bisa jadi profesional.

Kinerja Samsat bisa dilihat dari visi dan misi dan pembagian kegiatan tugas kerja Samsat Medan Utara memiliki tugas wewenang untuk melakukan pengurusan surat kendaraan bermotor untuk meningkatkan kinerja Samsat disediakan orang ahli di bidangnya dan memiliki keahliannya sesuai dengan tempat yang sudah ditetapkan. Pelayanan registrasi dan penerbitan STNK langsung dikelola DITLANTAS sendiri, untuk pelayanan yang bertugas menangani biaya pajak terhadap pajak dibayar dikelola langsung Pelayanan Pajak Samsat Medan Utara dan untuk pelayanan penetapan sumbangan Jasa Raharja dikelola langsung oleh PT Jasa Raharja. Adapun lima misi Samsat Medan Utara sebagai berikut:

- a. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.
- b. Meningkatkan keamanan registrasi dan menjaga identifikasi kendaraan bermotor.
- c. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (APD).
- d. Meningkatkan kualitas sumber daya manusia dalam pelayanan.
- e. Meningkatkan sarana dan prasarana untuk menunjang pelayanan berkualitas.

Samsat Medan Utara juga memakai tata cara kinerja kerja sebagai standar pelayanan untuk meningkatkan sistem pelayanan, pelayanan ini tidak luput dari kerja sama antara pihak Polri dan PT Jasa Raharja dengan melakukan koordinasi bersama agar tidak terjadi kesalahan terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor. Untuk melihat kinerja Samsat sudah efektif apa tidak bisa dilihat dengan tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor, melakukan evaluasi bersama antara instansi terkait agar melihat tingkat pelayanan semakin baik apa tidak. Untuk mencapai visi dan misi harus dilakukan pelatihan baik dari sumber daya manusia secara berkala sesuai dengan ketentuan panduan.

Hambatan lain langsung diterima oleh Samsat Medan Utara untuk menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah kurangnya penyampaian informasi mengenai pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan baik sehingga ketika masyarakat ingin mengurus pajak kendaraan bermotor masih mengalami kebingungan. Akibat kurangnya informasi diterima oleh masyarakat sedikit mengakibatkan masyarakat malas untuk melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor.

4.3 Pendapat Masyarakat Kepada Samsat Mengenai Pengurusan Perpanjangan Pajak STNK

1. Kinerja samsat sudah mulai efektif dalam segi pelayanan dan pengurusan perpanjangan pajak stnk sudah mulai bagus dibandingkan dengan tahun-tahun sebelumnya dengan adanya pengawas samsat, dimana sebagai masyarakat sangat mendukung apresiasi seperti ini yang diberikan samsat, samsat mempermudah masyarakat untuk melakukan pengurusan berkas kendaraan bermotor dengan adanya mobil onle dimana mobil tersebut tersebar sangat mendukung kinerja. Dimana disaat jam kerja lagi sibuk sehingga dengan adanya mobil keliling ini masyarakat tidak perlu jauh datang ke samsat putri hijau, masyarakat sudah tidak pernah melihat polisi turun kejalan untuk melakukan pungli namun apabila masyarakat melanggar aturan wajar untuk ditilang dan masyarakat sampe saat ini tidak melihat seperti itu beda dengan

uang, dalam pembayaran pajak online sudah tepat karena tidak perlu menggunakan calo untuk membayar dengan catatan apabila samsat putri hijau tutup cepat waktu masyarakat tidak ada namun online tidak tutup tinggal membayar dan terima struknya dengan adanya online sangat terbantu, dalam kendaraan jika adanya denda pengendara tidak begitu berat untuk membayarnya sehingga menjadikan kedisiplinan masyarakat untuk tepat waktu dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Kinerja samsat putri hijau biasa-biasa saja dalam segi pelayanan contoh membayar pajak stnk tidak sesuai dengan nama pemilik belum sempat ganti balik nama untuk mengurus pajak repot menunggu si pemilik pertama terkadang bisa dan terkadang tidak bisa, masyarakat meminta dipermudah dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor dengan adanya mobil keliling lebih mempermudah dalam pengurusan pajak stnk saat mobil itu dekat lokasi dengan kita sehingga tidak perlu untuk jauh datang ke samsat putri hijau, masih adanya polisi nakal yang masih melakukan pungli terkadang harus gimana masyarakat ada yang takut meskipun mereka berani melawan karena mereka benar dengan adanya membayar pajak online masyarakat lebih mudah dengan waktu dengan adanya denda pajak masyarakat mau tidak mau harus mengikuti karena peraturan dimana masyarakat meminta sebuah keringanan dimana masa perekonomian sangat menurun.
3. Kinerja samsat diputri hijau dalam segi pelayanan sudah baik walaupun masih ada segelintir orang yang memperlambat kegiatan pelayanan, dengan adanya samsat untuk mempermudah dalam pengurusan surat berkendara dalam hal ini masyarakat senang dengan kinerja samsat yang semakin bagus setiap harinya, dilihat dari saat ini polisi sudah sangat jauh berkurang untuk melakukan kegiatan pungli dipinggir jalan dalam hal ini polisi sudah banyak di nilai masyarakat tentang hal buruk namun semua itu sudah jauh berubah, dengan cara membayar pajak secara online sudah tepat namun apakah didalam membayar pajak online itu hanya membayar pajak saja apa pengurusan berkasnya, dengan adanya denda sangat memberatkan bagi masyarakat dimana masyarakat ketika harus membayar pajak masyarakat pikirkan denda sudah semakin menumpuk sehingga

semakin membuat masyarakat semakin terbebani dengan adanya beban denda tersebut masyarakat meminta seharusnya denda itu dihapuskan agar masyarakat bisa merasa keringanan.

4. Kinerja samsat diputri hijau dalam segi pelayanan samsat sudah semakin bagus namun masih banyaknya calo dalam mengurus surat berkendara sehingga membuat semakin sulitnya masyarakat dalam biaya dimana tidak semua orang memiliki uang untuk calo namun jika memiliki uang calo tersebut langsung masuk ke kantor dimana bidang mereka, dengan adanya samsat ini masyarakat merasa terbantu dalam segi perpanjangan pajak STNK dan pengurusan surat berkendara lain dibidang mereka masing-masing, untuk saat ini polisi yang turun kejalan untuk melakukan kegiatan pungli sudah sangat jauh berkurang meskipun masih ada sebagian polisi masih melakukan hal tersebut dimana mereka sesuka hati menangkap demi mendapatkan duit, dengan membayar pajak secara online yang membantu sebenarnya namun itu semuanya hanya sebatas pembayaran berarti tidak dalam pengurusan berkas sama saja mempersulit masyarakat kerja dua kali harus ke bank dan ke kantor samsat lagi dimana masyarakat butuh cepat dan tepat, dengan adanya denda bagi yang melanggar aturan tersebut akan berat namun jika rutin bayar pajak akan semakin mempermudah tidak menerima denda
5. Kinerja samsat putri hijau selama ini sudah tepat dalam pengurusan surat berkendara ditambah dengan adanya mobil online membuat masyarakat menyukai kinerja samsat yang diberikan kepada masyarakat dimana mobil online itu ditempatkan di beberapa titik lokasi sehingga masyarakat yang seharusnya jauh datang ke samsat kan semakin dipermudah, dengan adanya samsat ini apakah dalam menangi surat berkendara ini semakin mudah semua dilakukan agar masyarakat merasa nyaman aman dan puas dengan hasil kinerja samsat sehingga masyarakat merasa sangat terbantu, apakah masih ada polisi pungli dilihat dari pengalaman polisi pungli banyak tidak hanya di kota medan namun di daerah mana saja terdapat razia ilegal dimana mengatas namakan razia resmi dimana dalam melakukan razia tersebut harus memiliki surat izin dari atasan yang mengetahui kegiatan tersebut

tersebut dan bertanggung jawab sepenuhnya, dengan membayar online pajak itu sudah tepat dan benar dimana masyarakat mungkin menilai dengan tanggapan berbeda tapi semua itu sudah baik, dengan adanya denda memang semakin memberatkan masyarakat dimana seharusnya denda itu tidak memberatkan masyarakat .

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Dari pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) untuk semester ini saya menerima pengalaman berharga dalam dunia kerja, pengalaman ini semakin membuat fikiran saya bahwa dunia kerja tidak hanya di butuhkan kepintaran saja namun dibutuhkan orang yang mampu membuat pekerjaan itu semakin baik, dibutuhkan kejujuran, kesabaran untuk mencapai kerja menuju keberhasilan bersama. Selama pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) saya melihat seperti apa sebenarnya kinerja Samsat dalam pelayanan dan melihat langsung kerja pegawai dan kepala bagian. Selain mengurus Perpanjangan Pajak STNK Samsat juga menerima berkas untuk kendaraan baru, dan saya melihat langsung Samsat membuka layanan Drive THRU yang ditempatkan di lokasi-lokasi padat penduduk hal ini dilakukan agar masyarakat yang sedang sibuk bekerja tidak harus datang ke Samsat untuk mengurus surat kendaraan bermotor cukup mendatangi tempat Drive THRU sudah bisa mengurus surat kendaraan bermotor.

Selain itu Samsat Medan Utara melakukan perubahan untuk kinerja kerja pencatatan biasanya manual sekarang sudah memakai sistem elektronik untuk mempermudah kerja Samsat itupun membutuhkan waktu tidak singkat membutuhkan waktu bertahun agar sistem elektronik bisa berjalan meskipun masih ada kendala dalam sistem tersebut, dengan adanya sistem online masyarakat dipermudah tidak perlu melihat panduan secara manual cukup membuka situs atau aplikasi yang sudah disediakan jika dilihat dari sistem online ini untuk melakukan pencocokan nama masih tetap melakukan sistem manual sehingga untuk efisiensi online ini masih jauh dari kata sempurna masih dibutuhkan perbaikan.

Dan disini saya sebagai mahasiswa yang sedang melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) sangat susah untuk menerima data mengenai seperti apa sebenarnya kinerja Samsat dan apa saja yang sudah dicapai ketidak terbukaan Samsat memberikan informasi mengakibatkan saya sendiri sebagai mahasiswa merasa ada yang di sembunyikan Samsat dan masyarakat sebagai

pengguna Jasa Pelayanan merasa dibohongi karna kurang terbukanya pegawai Samsat mengenai informasi yang ingin diperlukan masyarakat dan bagi mahasiswa sedang melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan sulit untuk menyelesaikan laporan. Seharusnya dunia demokrasi seperti saat ini informasi tidak perlu ada pembatas apalagi bersangkutan dengan masalah pelayanan masyarakat, sehingga masyarakat dengan mudah menerima informasi mengenai Samsat Medan Utara.

Adapun beberapa hal yang akan menjadi kesimpulan laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) saya selama melaksanakan kegiatan kkl di Samsat Medan Utara tepatnya terletak di Jalan Putri Hijau maka dapat diperoleh kesimpulan oleh penulis melalui kajian dan melakukan pengolahan data kesimpulan sebagai berikut:

1. Dengan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan penulis mendapatkan pelajaran berharga mengenai sebuah sistem kinerja kerja sesungguhnya sehingga terbentuknya sumber daya manusia berkualitas.
2. Pelayanan Samsat Medan Utara sudah baik dan tepat untuk melayani masyarakat dalam pengurusan berkas dan dokumen kendaraan bermotor untuk Samsat ini sangat baik sudah menyediakan berbagai pelayanan cepat agar masyarakat semakin terpuaskan.
3. STNK merupakan bukti kepemilikan masyarakat dalam hal membuktikan bahwa kendaraan tersebut memang dimiliki sesuai dengan nama terdaftar.
4. Pembayaran online memang sudah benar ada di masyarakat namun kurang efektifitasnya sistem tersebut membuat masyarakat harus dua kali kerja datang ke bank untuk transfer dan harus datang ke Samsat untuk pengurusan berkas kendaraan bermotor.
5. Dalam pengurusan perpanjangan pajak STNK kendaraan bermotor masyarakat masih banyak menggunakan jasa calo sehingga masyarakat tidak mengetahui aturan Samsat dan informasi penting.

5.2 Saran

Untuk menutup hasil laporan penulis memberikan saran dan semoga dengan adanya saran ini Samsat Medan Utara akan lebih meningkatkan sistem kinerja kerja.

1. Untuk menyelesaikan laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) penulis tidak mendapatkan jawaban tepat dalam mewawancarai petugas Samsat.
2. Seharusnya dengan adanya Samsat online bisa mempermudah masyarakat melakukan pengurusan berkas kendaraan bermotor.
3. Seharusnya Samsat Medan Utara bisa lebih terbuka dalam memberikan informasi akurat kepada masyarakat dan mahasiswa sedang melakukan kegiatan Kuliah Kerja Lapangan.
4. Penulis melihat langsung kinerja Samsat untuk melayani masyarakat harus merah senyum dan lebih ramah lagi.

DAFTAR PUSTAKA

<https://repository.usu.ac.id>. Kajian pustaka sistem Administrasi Manunggal Satu
Atap.

<https://peraturan.bpk.go.id>UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik,
Hal:1.

<https://www.dipen.dajatim.go.id> .

<https://ntmcpolri.info/penjelasan-lengkap-fungsi-dari-7-jenis-pelayanan-samsat/>



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 : 453 /FIS.0/05.1/VII/2020
Lampiran : -
Hal : Kuliah Kerja Lapangan (KKL)

Medan, 10 July 2020

Yth. Bapak/Ibu Samsat Medan Utara

Di -

Tempat

Dengan Hormat, Bersama ini kami mohon kesediaan Bapak/Ibu kiranya dapat memberikan rekomendasi dan kesempatan kepada mahasiswa/i kami dengan data sebagai berikut :

NO	NAMA MAHASISWA	NPM
1	Susi Florida Br Sebayang	178510014
2	Fery Afriandi Sihite	178510032
3	Muhammad Taufiq	178510057

Untuk melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) di Instansi/Lembaga yang Bapak/Ibu pimpin. Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dimaksud guna menambah pengetahuan dan wawasan mahasiswa/i, dan KKL dilaksanakan pada tanggal 13 Juli s/d 12 Agustus 2020.

Selanjutnya kami mohon kiranya dapat memberikan kemudahan dalam Kuliah Kerja Lapangan (KKL) serta menerbitkan surat keterangan yang menyatakan bahwa mahasiswa tersebut telah selesai melaksanakan KKL pada instansi/lembaga yang Bapak/Ibu pimpin.

Wakil Dekan Bidang Akademik,



Beby Masitoh Batubara, S.Sos, MAP



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT PPD MEDAN UTARA
Jalan Putri Hijau No.14 Telp. 4159471
MEDAN - (20111)

Medan, Juli 2020

Nomor : 973/410 C/UPT/PPD/MU/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Kuliah Kerja Lapangan
(KKL)

Kepada Yth :

Bapak / Ibu Dekan Universitas Medan
Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di
Medan

Sehubungan dengan Surat dari Universitas Medan Area dengan Nomor: 453 / FIS.0/05.2/ VII/2020 pada tanggal 10 Juli 2020 atas Permohonan Izin PKL, maka dengan ini kami beritahukan bahwa Mahasiswa Atas nama berikut ini :

NO	NAMA	NPM	JURUSAN
1.	SUSI FLORIDA BR SEBAYANG	178510014	ILMU PEMERINTAHAN
2.	FERY AFRIANDI SIHITE	178510032	ILMU PEMERINTAHAN
3.	MUHAMMAD TAUFIQ	178510057	ILMU PEMERINTAHAN

Sehubungan dengan hal tersebut Kami menyetujui bahwa Mahasiswa tersebut melakukan Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL), pada kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT PPD Medan Utara yang diperlukan Mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Demikian disampaikan, dan diucapkan terima kasih.

A.n KEPALA UPT PPD BPPRD-SU
MEDAN UTARA
KASUBBAG TATA USAHA



H. IBRAHIM ICHSAN HARAHAP, S.Sos
PENATA TKI
NIP. 196711161990031004