

**TESIS**

OLEH

**IRMAYANTI DAULAY**  
**NPM. 171801062**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**MEDAN**  
**2021**

# **TESIS**

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik  
pada Pascasarjana Universitas Medan Area

OLEH

**IRMAYANTI DAULAY**  
**NPM. 171801062**

**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**  
**PASCASARJANA UNIVERSITAS MEDAN AREA**  
**MEDAN**  
**2021**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK**

**HALAMAN PERSETUJUAN**

**Judul : Implementasi *E-Samsat* Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak  
Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara**

**Nama : Irmayanti Dauly**

**NPM : 171801062**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Dr. Heri Kusmanto, MA**

**Pembimbing II**



**Dr. Warjio, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Ilmu Administrasi Publik**



**Dr. Budi Hartono, M.Si**

**Direktur**



**Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS**

**Telah diuji pada Tanggal 18 September 2021**

---

---

**Nama : Irmayanti Daulay**

**NPM : 171801062**

**Panitia Penguji Tesis :**

**Ketua : Prof. Dr. Humaizi, MA**

**Sekretaris : Dr. Isnaini, SH, M.Hum**

**Pembimbing I : Dr. Heri Kusmanto, MA**

**Pembimbing II : Dr. Warjio, MA**

**Penguji Tamu : Prof. Dr. Badaruddin, M.Si**

## **PERNYATAAN**

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, 18 September 2021

Yang menyatakan,



*Irmayanti Daulay*

**Irmayanti Daulay**

## 5.2 Format Halaman Pernyataan Persetujuan Publikasi Karya Ilmiah Mahasiswa

### HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI TUGAS AKHIR/SKRIPSI/TESIS UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS

---

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

Nama : Irmayanti Daulay  
NPM : 171801062  
Program Studi : Magister Ilmu Administrasi Publik  
Fakultas : Pascasarjana  
Jenis karya : Tesis

demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area Hak Bebas Royalti Noneksklusif (Non-exclusive Royalty-Free Right) atas karya ilmiah saya yang berjudul **Implementasi E-Samsat Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara**

beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti Noneksklusif ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalihmedia/format-kan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (database), merawat, dan mempublikasikan tugas akhir/skripsi/tesis saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya.

Dibuat di Medan  
Pada tanggal : 15 November 2021

Yang menyatakan

  
(Irmayanti Daulay)

## ABSTRAK

### IMPLEMENTASI *E-SAMSAT* PATEN DALAM OPTIMALISASI PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI PROVINSI SUMATERA UTARA

**Nama** : Irmayanti Daulay  
**NPM** : 171801062  
**Program Studi** : Magister Ilmu Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Dr. Heri Kusmanto, M.A  
**Pembimbing II** : Dr. Warjio, M.A

Kehadiran e-Samsat Paten di Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara menjadi suatu produk primadona yang potensial dalam memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan menganalisis *e-SAMSAT* Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif pendekatan kualitatif dengan menggunakan paradigma fenomenologis, lokasi penelitian terletak Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hasil penelitian menunjukkan implementasi *e-SAMSAT* Paten belum memiliki konsistensi dalam pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hal ini dilihat dengan belum tercapainya realisasi penerimaan pajak secara masif. Sumber daya manusia bagian pelaksana masih terbatas, Diharapkan agar masyarakat lebih mengerti akan pentingnya perpajakan, sehingga mereka mampu mendukung adanya kebijakan *e-SAMSAT* Paten. Untuk kedepannya diharapkan *software* atau aplikasi pendukung kegiatan *e-SAMSAT* Paten yang mudah digunakan khalayak ramai.

**Kata Kunci:** Implementasi, *e-SAMSAT*, dan Pajak Kendaraan Bermotor

**ABSTRACT**

**IMPLEMENTATION OF E-SAMSAT PATEN IN OPTIMIZING  
THE REVENUE OF MOTOR VEHICLE TAXES IN  
NORTH SUMATERA PROVINCE**

**Name** : Irmayanti Daulay  
**Student Id. Number** : 171801062  
**Studi Program** : Master of Science Public Administration  
**Advisor I** : Dr. Heri Kusmanto, M.A  
**Advisor II** : Dr. Warjio, M.A

*The presence of e-Samsat Patents at the Regional Tax and Levy Management Agency of North Sumatra Province is a potential excellent product in facilitating taxpayers to carry out their obligations. This study used a descriptive qualitative approach using a phenomenological paradigm. The research location was located at the Office of the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province. The results showed that the implementation of e-SAMSAT Paten did not have consistency in the implementation of the socialization carried out by the employees of the Regional Tax and Retribution Management Agency of North Sumatra Province. This can be seen from the fact that massive tax revenue has not been achieved. Human resources for the executive branch are still limited. It is hoped that the public will better understand the importance of taxation, so that they will be able to support the e-SAMSAT Paten policy.*

**Keywords:** *Implementation, e-SAMSAT, and Motor Vehicle Tax*

## KATA PENGANTAR



Segala puji bagi Allah SWT yang telah memberikan rahmat dan karuniaNya kepada peneliti, sehingga peneliti dapat menyelesaikan tesis ini dengan baik. Penyusunan tesis ini dimaksudkan untuk memenuhi sebagian syarat-syarat guna mencapai gelar Magister Administrasi Publik di Universitas Medan Area Medan. Peneliti menyadari bahwa penulisan ini tidak dapat terselesaikan tanpa dukungan dari berbagai pihak baik moril maupun materil. Oleh karena itu, peneliti ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam penyusunan tesis ini terutama kepada:

1. Kedua orang tua tersayang yang telah memberikan dukungan baik moril maupun materil serta doa yang tiada henti-hentinya kepada peneliti.
2. Suami Zakaria Arifin, S.Kom., MM yang telah membantu dan memberikan semangat setiap harinya dalam penyelesaian tesis ini.
3. Anak-anak yang senantiasa memberikan kasih sayang dan dukungan kepada peneliti.
4. Segenap keluarga yang telah menyemangati dan membantu penyelesaian tesis ini.
5. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng, M.Sc, Rektor Universitas Medan Area.
6. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS, Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area.

7. Bapak Dr. Budi Hartono, SE, M.Si, Ketua Prodi Magister Ilmu Administrasi Publik.
8. Bapak Dr. Heri Kusmanto, M.A selaku Dosen Pembimbing I yang telah banyak membantu peneliti.
9. Bapak Dr. Warjio, M.A, selaku Dosen Pembimbing II yang telah memotivasi peneliti.
10. Bapak Dr. Isnaini, SH, M.Hum selaku Sekretaris ujian tesis yang telah banyak membantu peneliti.
11. Teman teman, Bang Aseng dan Bang Fahmi, yang telah menyemangati peneliti.

Peneliti menyadari bahwa tesis ini masih jauh dari sempurna dikarenakan terbatasnya pengalaman dan pengetahuan yang dimiliki peneliti. Oleh karena itu, peneliti mengharapkan segala bentuk saran serta masukan bahkan kritik yang membangun dari berbagai pihak. Semoga tesis ini dapat bermanfaat bagi para pembaca dan semua pihak.

Medan, Juli 2021

Peneliti



**Irmayanti Daulay**

## DAFTAR ISI

	<b>Halaman</b>
<b>HALAMAN PERSETUJUAN</b>	
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>ii</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang Masalah .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	10
1.3 Tujuan Penelitian.....	10
1.4 Manfaat Penelitian.....	10
1.5 Kerangka Berpikir Penelitian .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>17</b>
2.1. Tinjauan Teoritis .....	17
2.2. Pelayanan Publik .....	25
2.3. Kualitas Pelayanan Publik.....	29
2.4. Standard Pelayanan Minimal.....	39
2.5. Penelitian Terdahulu.....	42
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>47</b>
3.1. Jenis Penelitian .....	47
3.2. Lokasi Penelitian .....	48
3.3. Informan .....	48
3.4. Jenis dan Sumber Data .....	49
3.5. Teknik Pengumpulan Data .....	50
3.6. Teknik Analisa Data .....	52
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b> .....	<b>54</b>
4.1 Gambaran Umum .....	54
4.2 Deskripsi Lokasi Penelitian, Hasil penelitian dan Pembahasan	56
4.2.1. Hasil Penelitian .....	61

4.2.2. Sumber Daya.....	70
4.2.3. Pembahasan.....	77
<b>BAB V PENUTUP .....</b>	<b>85</b>
5.1. Kesimpulan.....	85
5.2. Saran .....	86
<b>DAFTAR PUSTAKA .....</b>	<b>88</b>
<b>LAMPIRAN</b>	

## DAFTAR TABEL

	<b>Halaman</b>
Tabel 1 Perbandingan Alur Pelayanan .....	6

## DAFTAR GAMBAR

	<b>Halaman</b>
Gambar 1. Kerangka Pikir Peneliti .....	11
Gambar 2. Provinsi Sumatera Utara .....	56
Gambar 3. Organisasi Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Provinsi Sumatera Utara .....	58
Gambar 4. Dampak Langsung dan Tidak Langsung pada Implementasi ....	81

## **BAB I**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang Masalah**

Pemerintah Daerah Sumatera Utara melakukan berbagai upaya untuk merespon tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik yang berorientasi kepada kepentingan publik itu sendiri. Untuk mewujudkan hal tersebut maka dilakukan pendekatan melalui pelayanan prima yang dilaksanakan dalam berbagai upaya dan mampu memberi dampak positif untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam wujud pelayanan yang cepat, mudah, berkeadilan, berkepastian hukum, transparan, aman, tepat, biaya yang wajar, dan dapat dipertanggungjawabkan serta menghilangkan peluang pungutan tidak resmi. Disamping itu perlu diupayakan pola-pola pelayanan yang efektif yang memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan.

Dengan keluarnya UU No. 22 Th. 1999 tentang pemerintahan daerah yang kemudian diperbaharui dengan UU No. 32 Th. 2004 yang telah direvisi menjadi UU 23 Th. 2014 telah membawa perubahan yang mendasar. Pertama, dengan berlakunya UU 23 Th. 2014, daerah hanya memiliki otonomi nyata dan bertanggungjawab saja, dengan berlakunya UU 23 Th. 2014 menjadi otonomi luas, nyata dan bertanggungjawab. Kedua, sejalan dengan besarnya wewenang dan tanggungjawab yang dimiliki oleh pemerintah daerah perlu adanya aparat birokrasi yang semakin transparan dan bertanggungjawab juga.

Kondisi ini menjadi suatu tuntutan sekaligus tantangan bagi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara untuk mampu melahirkan cara baru dalam praktek tata

kelola pemerintahan dalam pengembangan inovasi penyelenggaraan pelayanan publik, seiring makin menguatnya tekanan publik untuk memperoleh kualitas pelayanan dalam pemerintahan *Good Governance*. Hal ini sesuai dengan pernyataan Kepala Lembaga Administrasi Negara (LAN) RI, Prof. Dr. Agus Dwiyanto bahwa “Inovasi kini menjadi suatu keharusan baik cepat atau lambat. Kita yakin selalu ada ruang untuk melakukan inovasi. Jangan sampai rakyat yang memaksa melakukan perubahan karena masyarakat kini sangat sadar dengan haknya dan menuntut haknya dengan baik”, (Seminar dan Lokakarya Inovasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik Daerah, di GSP UGM, Kamis 29/11).

Sementara itu, menurut UNDP (*United Nation Development Program*) *Good Governence* memiliki prinsip sebagai berikut:

1. Partisipasi: setiap orang memiliki hak suara yang sama dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing
2. *Akuntabilitas*: para pengambil keputusan dalam sektor publik, swasta dan masyarakat madani memiliki pertanggungjawaban (*akuntabilitas*) kepada publik, sebagaimana halnya kepada stakeholders.
3. Aturan hukum: kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, di tegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak azasi manusia.
4. Transparansi: transparansi harus dibangun dalam rangka kebebasan aliran informasi. Informasi harus dapat dipahami dan dapat dimonitor.

5. Daya tanggap: setiap intuisi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (stakeholders).
6. Berorientasi konsensus: pemerintah yang baik akan bertindak sebagai penengah bagi berbagai kepentingan yang berbeda untuk mencapai konsensus atau kesempatan yang terbaik bagi kepentingan masing-masing pihak, dan berbagai kebijakan dan prosedur yang akan ditetapkan pemerintah.
7. Berkeadilan: pemerintah yang baik akan memberikan kesempatan yang baik terhadap laki-laki maupun perempuan dalam upaya mereka untuk meningkatkan kualitas hidupnya.
8. Efektifitas dan Efisiensi: setiap proses kegiatan dan kelembagaan di arahkan untuk menghasilkan sesuatu yang benar-benar sesuai dengan kebutuhan melalui pemanfaatan yang sebaik-baiknya dengan berbagai sumber yang tersedia.
9. Visi Strategis: para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jangka panjang tentang penyelenggaraan pemerintah yang baik dan pembangunan manusia, bersamaan dengan dirasakannya kebutuhan untuk pembangunan tersebut

Salah satu langkah konkret dari Pemerintah Provinsi Sumatera Utara yang terkait dengan penyelenggaraan *good governance* adalah pada peningkatan kualitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan E-Samsat Paten sebagai sarana kontribusi masyarakat membangun negaranya. penyelenggaraan

dari penerapan sistem layanan ini secara jelas telah diatur dalam Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 37 Tahun 2015, Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 Tahun 2015 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara Nomor 1 tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Sumatera Utara. Selanjutnya berkaitan dengan pajak sebagai penunjang pembangunan di daerah serta memandang tuntutan pelayanan publik yang prima dalam pelaksanaan *good governance* yang efektif dan efisien maka perlu pemerintah daerah Sumatera Utara mengatur teknis maupun pelaksanaan E-Samsat Paten yang bekerjasama dengan pihak lain dan tertuang dalam Perjanjian Kerjasama antara Tim Pembina Samsat Provinsi Sumatera Utara dan PT. Bank SUMUT yakni antara lain: (1). No.973/1405/BPPRDSU/2017, (2). B/601/IV/2017, (3). P/14/SP/2017 (4). 030/Dir/DDJ/SPj/2017.

Berkaitan dengan landasan kerjasama diatas dan dalam menunjang optimalisasi penerimaan pajak maka pemerintah daerah Sumatera Utara telah mengeluarkan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 37 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara. merupakan bukti komitmen dari Pemerintah Provinsi Sumatera Utara, Perjanjian Kerjasama antara Tim Pembina Samsat Provinsi Sumatera Utara, PT. Bank SUMUT dalam upaya peningkatan kualitas pelayanan di bidang PKB (Pajak Kendaraan Bermotor).

Dimana dalam hal ini Pemerintah Provinsi Sumatera Utara menjadikan pelayanan prima sebagai strategi Samsat dengan menekankan pada pendekatan organisasi total yang menjadikan kualitas pelayanan yang diterima pengguna jasa

sebagai penggerak utama pencapaian tujuan organisasi. Dalam hal ini optimalisasi penerimaan daerah khususnya dari pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kemandirian daerah dalam pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan umum dan pembangunan dan mendukung perwujudan visi dinas pendapatan Provinsi Sumatera Utara yakni : Senantiasa meningkatkan kapasitas sumber daya aparatur, meningkatkan kemampuan, keterampilan dan sikap aparatur pemerintah dalam memberikan pelayanan prima serta melakukan inovasi-inovasi guna meningkatkan kualitas layanan, yang pada akhirnya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) sehingga dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat Sumatera Utara.

Dengan kehadiran *e-Samsat* ini, pihak Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara yang mana dalam pelaksanaan kebijakan ini menunjuk PT. Bank Sumut sebagai mitra dari Perbankan, sangat optimis bahwa sistem *e-Samsat* akan menjadi suatu produk primadona yang potensial dalam memudahkan wajib pajak untuk melaksanakan kewajibannya. Hal ini bukanlah tanpa alasan sebab sesuai dengan kondisi yang ada di lapangan menunjukkan bahwa sebelum diberlakukannya sistem *e-Samsat* ini, masyarakat sebagai wajib pajak jika mau membayar pajak kendaraan bermotor harus melewati beberapa pintu banyaknya formulir yang diisi dan fotocopy berkas atau dokumen sebagai syarat utama, sehingga akan menambah biaya, yang ditawarkan oleh sistem pelayanan *e-Samsat* adalah sebuah kepraktisan/kesederhanaan dan kemudahan sebuah sistem pelayanan yang dapat menjangkau seluruh masyarakat.

Berikut disajikan perbandingan layanan pajak secara konvensional dengan layanan pajak berbasis elektronik.

**Tabel 1 Perbandingan Alur Pelayanan**

<b>Sistem Manual</b>	<b>e-SAMSAT</b>
1. Pemohon atau wajib pajak melapor ke bagian informasi untuk mengambil badge tanda pemilik langsung dengan menitipkan tanda pengenal yang berlaku kepada petugas di loket informasi.	1. Metode SMS ke 3699 : wajib pajak mengirim SMS untuk mendapat informasi PKB, SWDKLLJ, dan PNPB pengesahan STNK. Selanjutnya jika status valid wajib pajak akan mendapatkan SMS balasan berupa kode pembayaran di bank selama 1x24 jam wajib pajak wajib membayar jika tidak kode bayar akan batal.
2. Pemohon atau wajib pajak menuju ke loket Pengambilan Surat Pemberitahuan (SPT) untuk mengambil SPT dengan menunjukkan berkas asli berupa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Kartu Tanda Penduduk (KTP).	2. Metode SMS Aplikasi : wajib pajak masuk ke aplikasi dengan format mengetik *368*117#. Selanjutnya jika status valid wajib pajak akan mendapatkan SMS balasan berupa kode pembayaran di bank selama 1x24 jam wajib pajak wajib membayar jika tidak kode bayar akan batal.
3. Selanjutnya wajib pajak mengisi data-data yang terdapat pada SPT. Selanjutnya SPT, SKPD, STNK, dan KTP Asli tadi dijadikan satu.	
4. Setelah semua berkas dijadikan satu, wajib pajak mengambil nomor antrian pendaftaran. Setelah itu wajib pajak menunggu untuk dipanggil sesuai nomor antrian	
5. Pada saat dipanggil oleh petugas loket pendaftaran wajib pajak menyerahkan berkas-berkas tadi. Untuk selanjutnya dilakukan proses entry data.	
6. Setelah berkas diserahkan ke loket pendaftaran, wajib pajak pergi ke	

---

loket pembayaran, menunggu antrian pembayaran sesuai nomor antrian yang dimiliki.

7. Petugas akan memanggil wajib pajak sesuai nomor antrian dan memberitahu jumlah yang akan dibayar. Setelah kita membayar, petugas akan memberikan draft SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) sebagai tanda bukti pembayaran.
8. Setelah melakukan pembayaran, wajib pajak menuju ke Loket Pengambilan STNK, Petugas akan menyerahkan STNK sesuai nomor antrian. Pada saat pengambilan STNK wajib pajak harus menunjukkan draft SKPD tadi.

---

Sumber : Dari Samsat Medan Selatan Tahun 2018

Dari tabel di atas didapatkan suatu perubahan sistem yang dapat menguntungkan wajib pajak. Perubahan sistem tersebut sangatlah jauh sekali, hal ini dapat dilihat dari poin ke poin dimana dalam sistem manual yang harus dilalui wajib pajak, demikian juga dengan sistem *e-SAMSAT*. Perubahan ini juga mempengaruhi waktu pengurusan dimana sampai 30 menit, sedangkan dengan sistem *e-Samsat* Paten hanya memerlukan waktu 5 menit saja.

Sejak program e-Samsat Paten bergulir dari bulan April tahun 2017 justru menimbulkan ekspektasi yang berbeda seperti yang dikutip dari pemberitaan [tribun.com](http://tribun.com) Desember tahun 2018 (diunduh tanggal 3 Januari 2019) menunjukkan keterangan dari Kepala Bidang (Kabid) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah (BPPRD) Sumut, Victor

Lumbanraja, mengatakan bahwa berdasarkan database samsat, hingga 30 September 2018, jumlah kendaraan bermotor di Sumut yang pajak (berikut dendanya) belum dibayar mencapai angka empat juta unit lebih. "Persisnya 4.344.234 juta kendaraan bermotor, meliputi kendaraan roda dua dan roda empat. sedang yang terdaftar berjumlah 5.937.220 juta kendaraan"

Perbandingan jumlah penunggak pajak dengan pelunas pajak berbanding jauh ini merupakan bukti dari kesenjangan harapan kebijakan dengan fakta yang ada, perlu diingat bahwa kebijakan *e-Samsat Paten* merupakan suatu hal yang multidimensional maka keberhasilan sebuah kebijakan tidak dapat hanya dilihat dari aspek tertentu saja misalnya dari segi pencapaian penerimaan pajak saja akan tetapi harus dikaji/analisa secara universal dan menyeluruh. Dibutuhkan evaluasi kebijakan untuk mengukur kebijakan untuk keberhasilan suatu kebijakan *e-Samsat Paten*. Untuk memutuskan apakah kebijakan tersebut dapat dilanjutkan atau tidak, serta membuat alternatif–alternatif kebijakan yang lain, agar kebijakan yang telah ada dapat berkembang menjadi lebih baik.

Sebuah kebijakan publik seperti *e-Samsat Paten* tidak bisa dilepas begitu saja, tanpa dilakukan evaluasi. Evaluasi kebijakan dilakukan untuk menilai sejauhmana.Evaluasi dibutuhkan untuk melihat kesenjangan antara harapan dan kenyataan. Menurut Winarno (2008:225) bila kebijakan dipandang sebagai suatu pola kegiatan yang berurutan, maka evaluasi kebijakan merupakan sebaliknya bahwa evaluasi bukan merupakan tahap akhir dari proses kebijakan publik. Pada dasarnya, kebijakan publik dijalankan dengan maksud tertentu, untuk meraih tujuan-tujuan tertentu yang berangkat dari masalah–masalah yang telah

dirumuskan sebelumnya. Evaluasi dilakukan karena tidak semua program kebijakan publik meraih hasil yang diinginkan. Seringkali terjadi, kebijakan publik gagal meraih maksud atau tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

Dengan demikian, evaluasi kebijakan ditujukan untuk melihat sebab-sebab kegagalan suatu kebijakan atau untuk mengetahui apakah kebijakan publik yang telah dijalankan meraih dampak yang diinginkan. Dalam bahasa yang lebih singkat evaluasi adalah kegiatan yang bertujuan untuk menilai “manfaat” suatu kebijakan.

Secara umum evaluasi kebijakan dapat dikatakan sebagai kegiatan yang menyangkut estimasi atau penilaian kebijakan yang mencakup substansi, implementasi dan dampak. Dalam hal ini, evaluasi kebijakan dipandang sebagai suatu kegiatan fungsional. Artinya, evaluasi kebijakan tidak hanya dilakukan pada tahap akhir saja, melainkan dilakukan dalam proses kebijakan. Dengan demikian, evaluasi kebijakan sangat dibutuhkan dalam melihat secara utuh bisa meliputi tahap perumusan masalah-masalah kebijakan, program-program yang diusulkan untuk menyelesaikan masalah kebijakan, implementasi, maupun tahap dampak kebijakan. Apabila suatu kebijakan telah berhasil atau bernilai, berarti hasil telah berkontribusi pada tujuan atau sasaran. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa implementasi program telah berhasil bila evaluasi kebijakan menunjukkan nilai baik.

Berdasarkan fenomena implementasi produk kebijakan dari e Samsat Paten dengan sistem manual tersebut, maka dengan ketimpangan fakta penerimaan pajak kendaraan maka berdasarkan latar belakang masalah penulis

sangat tertarik untuk mengadakan penelitian mengenai Pelayanan *e*-Samsat Paten yang berkaitan dengan pelayanan publik yang hasilnya akan dituangkan dalam bentuk penelitian dengan judul: “Implementasi *e*-Samsat Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara”.

## **1.2. Rumusan Masalah**

Adapun yang menjadi masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut: “Bagaimana Implementasi *e*-Samsat Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara”?

## **1.3. Tujuan Penelitian**

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

“Untuk mengetahui dan menganalisis Implementasi *e*-Samsat Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara”.

## **1.4. Manfaat Penelitian**

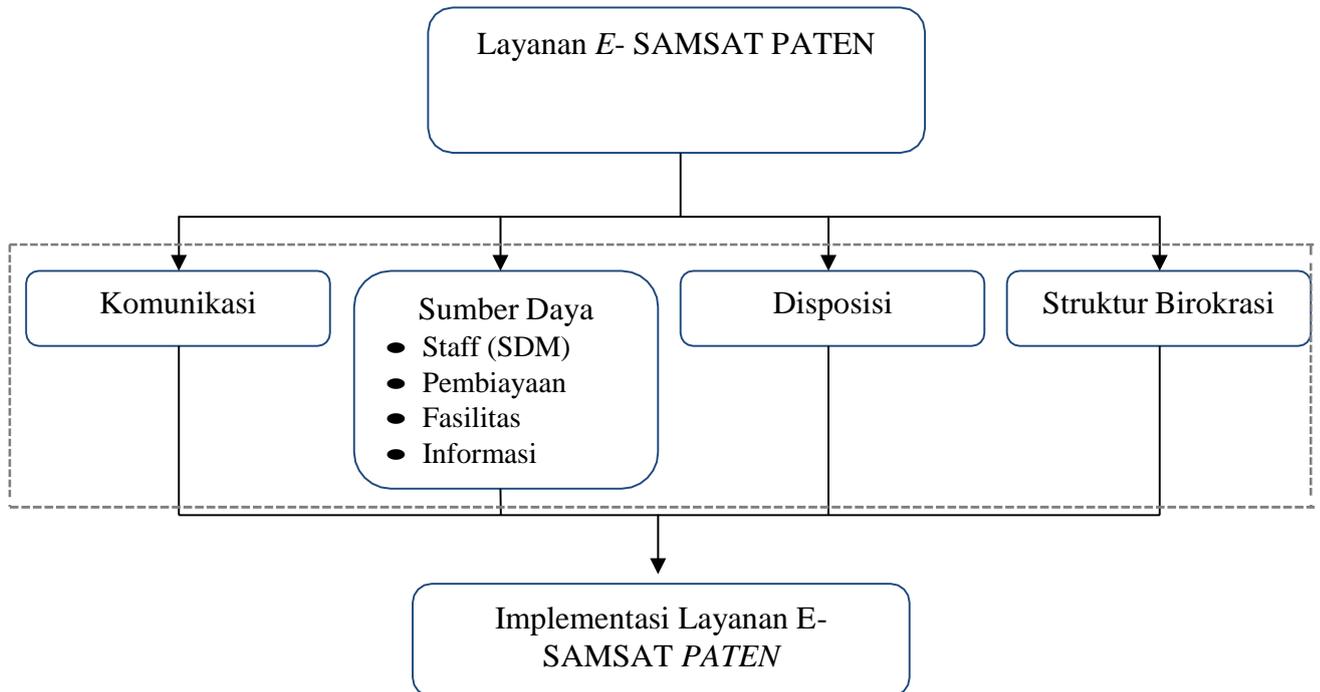
Melalui penelitian ini, diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sumbangan pemikiran dalam upaya meningkatkan kinerja Satuan Kerja Perangkat Daerah serta kualitas kerja aparat pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan publiknya kepada wajib pajak/masyarakat.

2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi acuan untuk pihak Samsat dalam berbenah diri dalam upaya peningkatan pelayanan di bidang pajak kendaraan bermotor.

### 1.5. Kerangka Berpikir Penelitian

Kerangka berfikir penelitian sangat diperlukan untuk menunjukkan bagaimana batasan – batasan fokus penelitian ini dilaksanakan. Oleh karenanya penulis memandang perlu menggambarkan beberapa komponen fokus penelitian ini dirangkai sehingga menghasilkan alur fikir yang sederhana dan menjelaskan efektivitas penerapan suatu kebijaksanaan pemerintah dilaksanakan.



**Gambar 1. Kerangka Pikir Peneliti**

Sebagaimana pelaksanaan suatu kebijaksanaan pemerintah khususnya yang layanan e-Samsat Paten tentu mencakup pengaturan – pengaturan terhadap upaya mengkomunikasikan secara internal dan eksternal kebijakan yang akan dilaksanakan, ketersediaan sumber daya yang dibutuhkan yang mencakup Sumber Daya Manusia, sumber daya anggaran, sumber daya fisik berupa fasilitas atau sarana dan prasarana, serta sumber daya informasi yang juga dipandang penting. Kinerja perwujudan berbagai pengaturan terhadap keseluruhan pengaturan di sumber daya hingga struktur yang ada dalam penelitian ini sangat menentukan keberhasilan penerapan kebijakan tersebut. Artinya keseluruhan komponen pengaturan tersebut harus diterapkan dengan baik secara utuh dan saling berkaitan satu sama lain, sehingga memberikan capaian efektivitas kebijakan yang baik pula. Sesuai dengan maksud penelitian ini yaitu hendak melihat Implementasi e-Samsat Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara, penulis menggunakan konsep yang dikemukakan oleh George Edward III yaitu :

a. Komunikasi (*Communication*)

Komunikasi merupakan proses penyampaian informasi dari komunikator kepada komunikan. Sementara itu, komunikasi kebijakan berarti merupakan proses penyampaian informasi kebijakan dari pembuat kebijakan (*policy makers*) kepada pelaksana kebijakan (*policy pelaksana*) (Widodo 2001: 97)

Widodo kemudian menambahkan bahwa informasi perlu disampaikan kepada pelaku kebijakan agar pelaku kebijakan dapat memahami apa yang menjadi isi, tujuan, arah, kelompok sasaran (*target group*) kebijakan, sehingga

pelaku kebijakan dapat mempersiapkan hal-hal apa saja yang berhubungan dengan pelaksanaan kebijakan, agar proses implementasi kebijakan bisa berjalan dengan efektif serta sesuai dengan tujuan kebijakan itu sendiri.

Komunikasi dalam implementasi kebijakan mencakup beberapa dimensi penting yaitu transformasi informasi (*transimisi*), kejelasan informasi (*clarity*) dan konsistensi informasi (*consistency*). Dimensi transformasi menghendaki agar informasi tidak hanya disampaikan kepada pelaksana kebijakan tetapi juga kepada kelompok sasaran dan pihak yang terkait. Dimensi kejelasan menghendaki agar informasi yang jelas dan mudah dipahami, selain itu untuk menghindari kesalahan interpretasi dari pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak yang terkait dalam implementasi kebijakan. Sedangkan dimensi konsistensi menghendaki agar informasi yang disampaikan harus konsisten sehingga tidak menimbulkan kebingungan pelaksana kebijakan, kelompok sasaran maupun pihak terkait.

#### b. Sumber Daya (*Resources*)

Sumber daya memiliki peranan penting dalam implementasi kebijakan. Edward III dalam Widodo (2011:98) mengemukakan bahwa bagaimanapun jelas dan konsistensinya ketentuan-ketentuan dan aturan-aturan serta bagaimanapun akuratnya penyampaian ketentuan-ketentuan atau aturan-aturan tersebut, jika para pelaksana kebijakan yang bertanggung jawab untuk melaksanakan kebijakan kurang mempunyai sumber-sumber daya untuk melaksanakan kebijakan secara efektif maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan efektif.

Sumber daya di sini berkaitan dengan segala sumber yang dapat digunakan untuk mendukung keberhasilan implementasi kebijakan. Sumber daya ini mencakup Sumber Daya Manusia, anggaran, fasilitas, informasi dan kewenangan yang dijelaskan sebagai berikut :

1. Sumber Daya Manusia (*Staff*)

Implementasi kebijakan tidak akan berhasil tanpa adanya dukungan dari Sumber Daya Manusia yang cukup kualitas dan kuantitasnya. Kualitas Sumber Daya Manusia berkaitan dengan keterampilan, dedikasi, profesionalitas, dan kompetensi di bidangnya, sedangkan kuantitas berkaitan dengan jumlah Sumber Daya Manusia apakah sudah cukup untuk melingkupi seluruh kelompok sasaran. Sumber Daya Manusia sangat berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi, sebab tanpa Sumber Daya Manusia yang handal Sumber Daya Manusia, implementasi kebijakan akan berjalan lambat.

2. Anggaran (*Budgetary*)

Dalam implementasi kebijakan, anggaran berkaitan dengan kecukupan modal atau investasi atas suatu program atau kebijakan untuk menjamin terlaksananya kebijakan, sebab tanpa dukungan anggaran yang memadai, kebijakan tidak akan berjalan dengan efektif dalam mencapai tujuan dan sasaran.

3. Fasilitas (*facility*)

Fasilitas atau sarana dan prasarana merupakan salah satu faktor yang berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Pengadaan fasilitas yang

layak, seperti gedung, tanah dan peralatan perkantoran akan menunjang dalam keberhasilan implementasi suatu program atau kebijakan.

#### 4. Informasi dan Kewenangan (*Information and Authority*)

Informasi juga menjadi faktor penting dalam implementasi kebijakan, terutama informasi yang relevan dan cukup terkait bagaimana mengimplementasikan suatu kebijakan. Sementara wewenang berperan penting terutama untuk meyakinkan dan menjamin bahwa kebijakan yang dilaksanakan sesuai dengan yang dikehendaki.

#### c. Disposisi (*Disposition*)

Kecenderungan perilaku atau karakteristik dari pelaksana kebijakan berperan penting untuk mewujudkan implementasi kebijakan yang sesuai dengan tujuan atau sasaran. Karakter penting yang harus dimiliki oleh pelaksana kebijakan misalnya kejujuran dan komitmen yang tinggi. Kejujuran mengarahkan pelaksana untuk tetap berada dalam asa program yang telah digariskan, sedangkan komitmen yang tinggi dari pelaksana kebijakan akan membuat mereka selalu antusias dalam melaksanakan tugas, wewenang, fungsi, dan tanggung jawab sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan.

Sikap dari pelaksana kebijakan akan sangat berpengaruh dalam implementasi kebijakan. Apabila implementator memiliki sikap yang baik maka dia akan dapat menjalankan kebijakan dengan baik seperti apa yang diinginkan oleh pembuat kebijakan, sebaliknya apabila sikapnya tidak mendukung maka implementasi tidak akan terlaksana dengan baik.

d. Struktur Birokrasi (*Bureaucratic Structure*)

Struktur organisasi memiliki pengaruh yang signifikan terhadap implementasi kebijakan. Aspek struktur organisasi ini melingkupi dua hal yaitu mekanisme dan struktur birokrasi itu sendiri. Aspek pertama adalah mekanisme, dalam implementasi kebijakan biasanya sudah dibuat *standart operation procedur* (SOP). SOP menjadi pedoman bagi setiap implementator dalam bertindak agar dalam pelaksanaan kebijakan tidak melenceng dari tujuan dan sasaran kebijakan. Aspek kedua adalah struktur birokrasi, struktur birokrasi yang terlalu panjang dan terfragmentasi akan cenderung melemahkan pengawasan dan menyebabkan prosedur birokrasi yang rumit dan kompleks yang selanjutnya akan menyebabkan aktivitas organisasi menjadi tidak fleksibel.

Pemikiran penelitian ini tentu saja akan memperhatikan dan menelaah berbagai faktor penentu kebijakan sebagaimana pengaruhnya terhadap suatu format tentang Pembentukan Layanan *E-Samsat Paten*. Oleh karenanya dalam melihat implementasi kebijakan tersebut diperlukan penjelasan mengenai bagaimana kinerja tahap awal yang tercermin dari input serta proses layanan yang diselenggarakan selama ini hingga penjelasan mengenai output ataupun hasil layanan serta manfaat (*outcomes*) terhadap perubahan kepercayaan masyarakat akibat hasil layanan tersebut.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **2.1. Tinjauan Teoritis**

Kebijakan sesuai dengan pengertian dalam Kamus Bahasa Indonesia karangan W.J.S. Poerwadarminta (1985) adalah suatu kepemimpinan atau kemahiran. Sedangkan defenisi kebijakan publik adalah cara bertindak pemerintah. Pengertian kebijakan adalah suatu kata yang sering muncul dalam berbagai wacana pemerintah dan analis perekonomian. Secara umum kebijakan publik adalah berbagai kebijakan yang dirumuskan oleh pemerintah, baik secara institusional maupun perorangan.

##### **2.1.1. Kebijakan Publik**

Pengertian kebijakan publik menurut William Dunn (2002) adalah suatu daftar pilihan tindakan yang saling berhubungan, yang disusun oleh institusi atau pejabat pemerintah. Atau dengan mengatakan bahwa kebijakan adalah proses sosial di mana proses intelektual melekat di dalamnya tidak berarti bahwa efektivitas relatif dari proses intelektual tidak dapat ditingkatkan, atau bahwa proses sosial dapat “diperbaiki” Raymond A. Bauer, *The Study of Formation* (1968).

Pengertian kebijakan mempunyai beragam defenisi. Menurut Thomas Dye sebagaimana yang dikutip oleh Abidin (2002), menyebutkan bahwa kebijakan adalah pilihan pemerintah untuk melakukan atau tidak melakukan sesuatu. Menurut Sugianto (2003) kata kebijakan yang dirangkum dari berbagai pengertian yang bersumber dari ahli kebijakan mempunyai pengertian sebagai seperangkat

keputusan yang menghadapi situasi tertentu, dengan kelengkapan ketentuan tentang tujuan, cara dan sarana serta kegiatan untuk mencapainya.

Sedangkan pengertian kebijakan publik pada dasarnya lebih menekankan makna kata publik yang mempunyai konotasi sebagai pemerintah, masyarakat atau umum, sehingga implikasi pengertian kebijakan publik adalah :

- a) Bahwa kebijakan tersebut adalah kebijakan negara atau pemerintah, berupa pilihan pemerintah untuk dilakukan atau tidak dilakukan.
- b) Bahwa kebijakan publik bertujuan mengatasi situasi tertentu.
- c) Kebijakan tersebut memandu tindakan atau pola tindakan pejabat pemerintah.
- d) Kebijakan publik didasarkan pada peraturan perundang-undangan dan bersifat otoratif.

Adapun kebijakan publik dapat dituangkan melalui :

- a) Hukum perundang-undangan yang disahkan oleh Badan Legislatif.
- b) Berbagai peraturan dan regulasi yang dilaksanakan dan diputuskan oleh badan administrasi pemerintah.
- c) Perintah para eksekutif (para pemimpin pemerintahan) baik pusat maupun daerah.
- d) Berbagai keputusan pengadilan.

Sehingga dapat dirumuskan pengertian kebijakan publik sebagai seperangkat keputusan yang ditetapkan untuk dilaksanakan atau tidak dilaksanakan oleh pemerintah dalam rangka meningkatkan kondisi kehidupan dan

penghidupan masyarakat dan mencapai tujuan tertentu untuk kepentingan masyarakat yang sebesar-besarnya.

Didasarkan pada pengertian di atas, dapat digunakan defenisi analisis kebijakan publik yang diadopsi dari Thomas Dye, yaitu analisis untuk mengetahui apa yang dikerjakan oleh pemerintah, mengapa mereka mengerjakan hal tersebut, dan keberhasilan apa yang hendak dicapai dengan pekerjaan tersebut. Dalam perspektif analisis kebijakan, perumus kebijakan harus memahami kebijakan sebagai suatu proses. Artinya bahwa dalam proses kebijakan publik tersebut banyak *stakeholder* (pelaku kebijakan) yang terlibat akan membawa nilai dan berbagai kepentingan tersendiri sehingga analisis kebijakan bukanlah hal yang sederhana.

Menurut William Dunn (2002), kebijakan yang berorientasi pada masalah berdasarkan tahap prosedur analisis adalah sebagai berikut :

1. Permasalahan kebijakan adalah kebutuhan baik fisik maupun non fisik/tata nilai yang belum dapat dipenuhi atau kondisi yang mengganggu dan perlu diatasi oleh tindakan publik/pemerintah.
2. Masa depan kebijakan adalah suatu kemungkinan keadaan (nilai, kebutuhan, kesempatan) dimasa mendatang akibat dari pilihan terhadap alternatif kebijakan.
3. Tindakan kebijakan adalah tindakan/aksiu yang disusun berdasarkan suatu pilihan alternatif kebijakan untuk mencapai tujuan dan sasaran yang diinginkan.

4. Hasil kebijakan adalah konsekuensi atau akibat dari tindakan kebijakan yang dilakukan. Kinerja kebijakan adalah tingkat kemampuan atau hasil kebijakan terhadap pemenuhan/pencapaian nilai, kebutuhan dan kesempatan.

### **2.1.2. Implementasi Kebijakan**

Pada prinsipnya setiap kebijakan publik selalu ditindaklanjuti dengan implementasi (Wahab, 1991:117). Implementasi menghubungkan antara tujuan kebijakan dan realisasinya dengan hasil dari sebuah kegiatan. Menurut Riant Nugroho (2012:674) implementasi kebijakan pada prinsipnya adalah cara agar sebuah kebijakan dapat mencapai tujuannya. Tidak lebih dan tidak kurang. Untuk mengimplemtasikan kebijakan publik, ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplemtasikan dalm bentuk program atau melalui formulasi kebijakan *derivate* atau turunan dari kebijakan publik tersebut.

Implementasi kebijakan menurut pendapat di atas, tidak lain berkaitan dengan cara agar kebijakan dapat mencapai tujuan kebijakan tersebut melalui bentuk program-program serta melalui *derivate*. *Derivate* atau turunan dari kebijakan publik yang dimaksud yaitu melalui proyek intervensi dan kegiatan intervensi.

Van Meter dan Horn (dalam Wibawa, dkk., 1994: 15) menyatakan bahwa implementasi kebijakan merupakan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah dan swasta baik secara individu maupun secara kelompok yang dimaksudkan untuk mencapai tujuan.

Dari defenisi diatas dapat diketahui bahwa implementasi kebijakan meliputi beberapa hal, yaitu : (1) adanya tindakan atau aksi yang dilakukan untuk mencapai tujuan; (2) adanya tujuan atau sasaran kebijakan. Sehingga dapat disimpulkan bahwa implemetasikan kebijakan publik merupakan kegiatan atau proses yang dilakukan oleh impelementator guna mencapai tujuan yang telah digariskan oleh kebijakan.

### **2.1.3. Efektivitas Implementasi Kebijakan**

Efektivitas biasanya menyangkut internal dan ekseternal, proses, input, output. Efektivitas dapat diartikan sebagai tercapainya tujuan. Made (2002) mengemukakan bahwa efektivitas terkandung makna bahwa dalam menjalankan tugas pokok dan fungsinya pemerintah dapat mencapai sasaran yang diinginkan.

Soejono Soekanto (1986:25) mengemukakan bahwa efektivitas berasal dari kata efektivitas yang berarti taraf sampai atau sejauh mana suatu kelompok mencapai tujuan. Selanjutnya, menurut Emerson Handyaningrat (1985:38) bahwa efektivitas adalah pengukurandalam arti tercapainya sasaran atau tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Dunn (2000:429) menerangkan bahwa efektivitas (*effectiveness*) berkenaan dengan apakah suatu alternatif mencapai hasil (akibat) yang diharapkan, atau mencapai tujuan dari diadakannya tindakan. Efektivitas, yang secara dekat berhubungan dengan rasionalitas telaris, selalu diukur dari unit produksi atau layanan atau nilai moneternya. Selanjutnya, Dunn (2000:601) menambahkan bahwa efektivitas merupakan kreteria evaluasi yang mempertanyakan apakah hasil yang diinginkan telah tercapai.

#### **2.1.4. E- Samsat Paten**

*E-Samsat Paten* adalah Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, Penerimaan Negara Bukan Pajak Pengesahan STNK elektronik yang diselenggarakan Tim Pembina Samsat Provinsi Sumatera Utara dengan pihak perbankan. Berdasar landasan Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 37 Tahun 2015 tentang Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara.

Adapun sistem dan prosedur layanan *e-Samsat Paten* adalah meliputi ketentuan sebagai berikut :

1. Wajib Pajak mengirim SMS ke 3699 atau \*368\*117#
2. Wajib pajak akan mendapat SMS balasan dari *e-Samsat Paten* jika status valid akan mendapatkan kode bayar namun jika status tidak valid akan mendapatkan data tidak ditemukan.
3. Wajib pajak melakukan pembayaran dalam tempo 1 x 24 jam melalui ATM BANK SUMUT ataupun teller jika tidak kode bayar akan batal.

Tentang *e-SAMSAT PATEN* berupa Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan, Penerimaan Negara Bukan Pajak Pengesahan STNK di Provinsi Sumatera Utara Melalui Seluruh Unit Kerja dan Jaringan Elektronik PT. Bank SUMUT.

Adapun tujuan utama pembentukan sistem layanan *e-Samsat Paten* ini sesuai dengan point yang termuat dalam Peraturan tersebut adalah untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat serta memudahkan pelayanan

penerimaan dari sektor PKB dan BBN-KB sekaligus meningkatkan penerimaan dari kedua sektor tersebut.

SAMSAT Paten ini merupakan singkatan dari SAMSAT 'Pelayanan Admintrasi Terpadu Elektronik' SAMSAT berupa penyediaan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan, serta registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor pengesahan surat tanda nomor kendaraan bermotor tahunan di Provinsi Sumatera Utara melalui seluruh unit kerja dan jaringan elektronik Bank Sumut dan jaringan Pos Indonesia.

Manfaat yang diperoleh dengan adanya Pelayanan *e-Samsat* ini antara lain pertama, masyarakat merasa mudah dalam pengurusan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Kedua, pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan *e-Samsat* diselenggarakan lebih dekat dengan masyarakat.

#### **2.1.5. Optimalisasi**

Optimalisasi berasal dari kata optimal berarti hasil yang terbagus. Kemudian menurut Badudu dan Zain (1994:964), yang mengartikan optimal dengan terbaik, untuk memperoleh hasil yang baik haruslah dengan usaha yang baik. Sedangkan optimalisasi menurut Poerwadarminta (1991:687) yaitu proses, cara untuk menjadikan lebih baik, lebih menguntungkan. Dapat dikatakan bahwa optimalisasi sebagai usaha untuk menjadikan sesuatu hal menjadi lebih baik atau lebih menguntungkan dari keadaan semula.

Optimalisasi dalam penelitian ini memiliki defenisi yang berbeda dengan optimalisasi dalam bidang perpajakan. Optimalisasi dalam bidang perpajakan

memiliki standar, kriteria, dan nilai statistik tertentu, sedangkan optimalisasi dalam penelitian ini tidak mengacu kepada standar, atau nilai statistik tertentu tetapi yang dimaksud optimalisasi dalam penelitian ini adalah upaya untuk mencapai hasil yang terbaik, dalam hal ini yang terbaik adalah apabila tercapainya target penerimaan yang telah ditetapkan bersama. Apabila hasil yang dicapai semakin mendekati target maka hasil tersebut dapat dikatakan semakin optimal.

Jadi dengan pengertian di atas, Penulis dapat mengatakan bahwa optimalisasi merupakan suatu perbuatan yang terbaik untuk mencapai hasil yang tertinggi. Terkait dengan penelitian ini maka optimalisasi yang menjadi fokus adalah mengoptimalkan penerimaan pajak berasal dari kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara.

#### **2.1.6. Penerimaan**

Penerimaan berasal dari kata dasar terima, yang di dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti "menyambut; mendapat (memperoleh) sesuatu" dan pengertian penerimaan menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia berarti "proses, cara, perbuatan menerima anggapan; pendapat; perlakuan; sejumlah uang yang diterima dari hasil penjualan barang dan jasa". Dari pengertian di atas, Penulis dapat mengartikan penerimaan sebagai suatu proses mendapatkan/memperoleh pemasukan berupa sejumlah uang sebagai balas jasa, imbalan atas penyediaan berbagai fasilitas dan juga sebagai iuran.

### **2.1.7. Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor**

Penjelasan mengenai penerimaan pajak kendaraan bermotor berdasarkan Peraturan Gubernur No.10 Tahun 2018 pada bagian pertimbangan poin (b) yang menyatakan bahwa dalam rangka meningkatkan kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), serta untuk membenahan administrasi kepemilikan kendaraan bermotor, pasca pelaksanaan Sensus/Penelusuran Kendaraan Bermotor yang Tidak Melakukan Daftar Ulang (KB-TMDU), perlu peningkatan pelayanan, melalui pemberian keringanan kepada Masyarakat. Terkait dengan hal ini juga, Peraturan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2017 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 639), sebagaimana telah diubah beberapa kali, terakhir dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 107 Tahun 2017 tentang Perubahan Kedua Atas Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2017 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2017 (Berita Negara Republik Indonesia Tahun 2017 Nomor 1582).

## **2.2. Pelayanan Publik**

### **2.2.1. Pengertian Pelayanan Publik**

Davidow dalam Waluyo (2007:127) mendefenisikan pelayanan sebagai hal-hal yang jika diterapkan terhadap sesuatu produk, akan meningkatkan daya atau nilai terhadap pelanggan. Pelayanan yang baik membutuhkan instruktur pelayanan yang sangat baik pula. Sedangkan menurut Boediono (2003:60),

pelayanan adalah suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan.

Pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) No. 81 tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009, dinyatakan 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.

Menurut Nurmandi (1999:14) pelayanan publik mempunyai beberapa ciri yaitu :

- a. Tidak dapat memilih konsumen, artinya setiap masyarakat yang datang dan membutuhkan pelayanan harus diperlakukan secara baik.
- b. Peranannya dibatasi oleh undang-undang, artinya dalam menjalankan tugas melayani kepentingan masyarakat, tetap ada norma, aturan dan ketentuan yang menjadi batas dan dasar.
- c. Politik menginstitutionalkan konflik, artinya berbagai konflik dan permasalahan yang terjadi sering merupakan dampak dari politik.

- d. Pertanggungjawaban yang kompleks, karena mengatasnamakan negara maka dalam pelayanan publik ada berbagai prosedur yang tetap harus dijalankan.
- e. Sangat sering diteliti,.
- f. Semua tindakan harus mendapat justifikasi.
- g. Tujuan atau output sulit diukur atau ditentukan.

Dalam Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi :

- a. Pelaksanaan pelayanan;
- b. Pengelolaan pengaduan masyarakat;
- c. Pengelolaan informasi;
- d. Pengawasan internal;
- e. Penyuluhan kepada masyarakat; dan
- f. Pelayanan konsultasi.

### **2.2.2. Asas Pelayanan Publik**

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003) sebagai berikut :

1. **Transparansi:** bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
2. **Akuntabilitas:** dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

3. Kondisional: sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
4. Partisipatif: mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak: tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
6. Keseimbangan hak: pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

### **2.2.3. Paradigma Dalam Pelayanan Publik**

Pada masa sekarang ini, telah terjadi berbagai perkembangan paradigma tentang pelayanan publik. Dalam konteks perkembangan Ilmu Administrasi Publik, terdapat tiga aliran atau periode yaitu *The Old Public Administration*, *New Public Management* dan *The New Public Service*.

*The Old Public Administration* menempatkan masyarakat sebagai klien yang tidak mempunyai kekuatan (*powerless*) sehingga harus patuh terhadap semua ketentuan birokrasi (Mardiasmo, 2003:6). Sedangkan dalam paradigma *New Public Management* meletakkan mekanisme pasar sebagai pedoman dalam pelayanan publik. Dalam paradigma ini konsep *Reinventing Government* yang merupakan hasil pemikiran David Osborne dan Ted Gaebler, menjadi dasar dalam pelayanan publik. Paradigma yang sekarang adalah *The New Public Service* yang menempatkan warga masyarakat sebagai warga negara (*citizens*) yang memiliki

hak untuk mendapatkan pelayanan publik yang memadai dari negara. Secara tegas *The New Public Service* menyodorkan doktrin baru dalam Studi Administrasi Publik yaitu :

1. Melayani warga negara, bukan konsumen.
2. Mengutamakan kebutuhan publik.
3. Nilai-nilai kewarganegaraan lebih berharga daripada kewirausahaan.
4. Berpikir strategis, bertindak demokratis.
5. Menyadari bahwa akuntabilitas bukan merupakan hal yang sederhana.
6. Lebih melayani dari pada mengarahkan.
7. Mengutamakan nilai-nilai kemanusiaan, bukan sekedar mengejar produktivitas (Denhardt & Denhardt, 2003).

## **2.3. Kualitas Pelayanan Publik**

### **2.3.1. Kualitas Layanan**

Pelayanan pemerintah adalah suatu kegiatan yang merupakan perwujudan dari salah satu fungsi pemerintah itu sendiri, yang bertujuan untuk mensejahterakan masyarakat. Sebagaimana pendapat Susilo Bambang Yudhoyono Presiden Republik Indonesia di Istana Negara (2006:9) mengingatkan bahwa “jajaran pemerintahan terutama yang bertugas di garis terdepan bidang pelayanan masyarakat agar tidak mempersulit proses pelayanan terhadap rakyat, karena pemerintahan yang baik (*good governance*) hanya akan terwujud bila pelayanan itu murah, mudah dan cepat. Selanjutnya Rasyid (1987:116-117) mengatakan bahwa: “fungsi utama pemerintah adalah pelayanan kepada masyarakat, yang

bertujuan menciptakan kondisi yang menjamin warga masyarakat melaksanakan kehidupan mereka secara wajar”.

Dalam hal ini pelayanan yang diharapkan adalah pelayanan yang berkualitas. Kualitas pada dasarnya terkait dengan pelayanan yang baik, yaitu suatu sikap atau cara karyawan dalam melayani pelanggan atau masyarakat secara memuaskan. Sebagaimana dikemukakan Trigono (1997:76, 78) bahwa pelayanan yang terbaik yaitu “melayani setiap saat, secara cepat dan memuaskan, berlaku sopan, ramah dan nolong serta profesional dan mampu”, bahwa kualitas ialah standar yang harus dicapai oleh seorang/kelompok/lembaga/organisasi mengenai kualitas Sumber Daya Manusia, kualitas cara kerja atau produk yang berupa barang dan jasa. Berkualitas mempunyai arti memuaskan kepada yang dilayani, baik internal maupun eksternal dalam arti optimal pemenuhan atas tuntutan/persyaratan pelanggan/masyarakat.

Gaspersz (dalam Lukman, 1999:9) menyatakan bahwa kualitas adalah segala sesuatu yang mampu memenuhi keinginan atau kebutuhan pelanggan (*meeting the needs of customers*). Sependapat dengan itu Goets dan Davis (dalam Tjiptono, 1999:51), kualitas merupakan “suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi, atau melebihi harapan”. Wyckoy (dalam Tjiptono, 1996:59) mengartikan kualitas jasa atau layanan sebagai “tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan”. Hal ini berarti apabila jasa atau layanan dipersepsikan baik dan memuaskan, sebaliknya

jika jasa atau layanan yang diterima lebih rendah dari yang diharapkan, maka kualitas jasa atau layanan dipersepsikan buruk.

Untuk itu perlu standar yang objektif untuk menilai kualitas pelayanan. Unsur-unsur pokok yang terkandung dalam pelayanan yang unggul (*service excellence*), menurut Trigono (1997:58) ada empat yaitu: kecepatan, ketepatan, keramahan dan kenyamanan. Keempat komponen tersebut merupakan suatu kesatuan yang integrasi, artinya pelayanan menjadi tidak *excellence* bila ada komponen yang kurang. Kualitas jasa atau layanan yang baik akan dapat memberikan kepuasan kepada masyarakat terhadap unit organisasi pemerintah yang memberikan layanan secara khusus serta pemerintahan pada umumnya.

Selanjutnya Lukman (1999:10), mengartikan “kualitas sebagai kesesuaian dengan persyaratan, kesesuaian dengan pihak pemakai atau bebas dari kerusakan/cacat”. Oleh sebab itu kualitas pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan prinsip :lebih cepat, lebih tepat, lebih mudah dan lebih adil, lebih baik, akurat, ramah, sesuai dengan harapan pelanggan. Jadi kualitas pelayanan adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan sesuai dengan standar pelayanan yang ada. Standar pelayanan adalah ukuran yang telah ditentukan sebagai suatu pembakuan pelayanan yang baik.

### **2.3.2. Dimensi Kualitas Layanan**

#### **a. Dimensi Kecepatan**

Kecepatan menyangkut kualitas produk layanan dan kualitas perilaku, dalam arti masyarakat memperoleh apa yang diinginkan dengan cepat, dan tidak membutuhkan waktu yang relatif lama. Aparat yang memberikan layanan *civil*

harus mempunyai kesiapan merealisasikan kebutuhan masyarakat, tidak ada alasan menunda atau memperlambat pemberian layanan, kapanpun masyarakat membutuhkan layanan civil pada saat itu pula aparat telah stand by untuk melayani.

Pelayanan sebagai aktivitas yang berlangsung berurutan dapat diukur dari segi penggunaan waktu. Sehingga kecepatan dari suatu pelayanan uang rutin dapat diambil waktu rata-rata yang diperlukan menyelesaikan suatu rangkaian kegiatan (proses) dan menjadi standar. Littlefield, dkk., (dalam Moenir, 2002:20) mengatakan bahwa standar waktu dapat ditetapkan pada waktu dilakukan pengukuran kerja, karena memang dalam pengukuran kerja termasuk pengukuran waktu yang diperlukan untuk penyelesaian tahap pekerjaan.

Dengan standar waktu maka dapat diketahui cepat atau lambatnya pelayanan yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu tertentu, sehingga dapat ditentukan tingkat produktivitas kerja, prioritas pekerjaan, pengaturan beban kerja dan mengantisipasi keadaan serta perencanaan selanjutnya. Pada dasarnya proses pelayanan harus cepat, dan lebih cepat lebih baik.

Pada dasarnya proses pelayanan secara administratif (surat menyurat) harus cepat dan lebih cepat lebih baik. Sebagaimana dikatakan Moenir (2002:22) bahwa "proses penanganan surat keluar harus cepat, hari itu diterima petugas, hari itu juga harus sudah dikirim ke alamat yang bersangkutan, karena kalau tidak cepat akibatnya data berganda yaitu : surat tertumpuk, kemungkinan hilang atau terselip, penanganan masalah menjadi terlambat.

Proses penanganan suatu pekerjaan baik pada tahap-tahap pekerjaan tertentu maupun keseluruhan sangat bervariasi dari segi waktu, artinya ada singkat (cepat) ada pula yang memakan waktu lama (jam, hari, bulan bahkan tahun) tergantung permasalahan dan cara memprosesnya. Pelayanan sebagai proses adalah terdiri dari beberapa perbuatan aktivitas yang dapat diperhitungkan, direncanakan dan ditetapkan standar waktunya. Untuk mengetahui waktu diperlukan dalam proses suatu tugas atau pekerjaan (surat menyurat, Kartu Tanda Penduduk, Akte Kelahiran dan sebagainya) perlu pengamatan berulang-ulang.

Karena itu melayani berarti aparat berperilaku secara cepat dalam memberikan layanan dan masyarakat tidak berlama-lama menunggu untuk memperoleh layanan. Namun demikian aparat harus menyesuaikannya dengan prosedur dan ketentuan yang berlaku. Kecepatan dalam hal ini tidak identik dengan pelanggaran terhadap mekanisme dan prosedur yang berlaku, serta bukan pula sebagai pembenaran terhadap praktek-praktek percaloan yang sering dikeluhkan.

#### **b. Dimensi Ketepatan**

Ketepatan sebagai dimensi kualitas layanan *civil* berkaitan dengan kewajiban dan pemenuhan janji, tujuan yang ingin dicapai, sasaran atau obyek yang menjadi fokus perhatian, keinginan atau kepentingan yang ingin diperoleh, prosedur yang dilalui, maupun waktu yang dibutuhkan dalam pelayanan. Ndraha (2001:79) berpendapat bahwa lembaga yang disebut pemerintah terbentuk berdasarkan komitmen dan bila dilihat dari sudut pandang ini maka pemerintahan adalah proses penepatan janji. Selanjutnya antara ketepatan dengan janji secara

rinci diuraikan oleh Ndraha (2001:97) sebagai berikut: janji wajib dipenuhi (penuh, total, lengkap, sempurna), ditepai (tepat persis), dan ditunaikan (tunai, bukan hutang, sebab “*the stomach doesn’t wait*”).

Dalam bahasa Belanda *prestatie* (prestasi) berarti penuaian, pelunasan. Seseorang disebut berprestasi jika ia berhasil menepati janji, jika tidak, ia dianggap wanprestatie. Jika ia berprestasi ia bisa mendapat *tegenprestatie* (imbalan) atau *contraprestatie*. Jika pemerintahan dianggap sebagai proses penetapan atau penunaian janji, maka konsep *prestatie* dapat digunakan sebagai instrumen evaluasi kinerja pemerintahan.

Ketepatan dalam pelayanan berarti layanan civil yang diberikan oleh aparat kepada masyarakat harus persis, tidak kurang dan tidak lebih, sesuai dengan janji. Hal ini dapat dilihat melalui produk dan proses layanan. Dari sisi produk, maka layanan yang tersedia mesti sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Misalnya kalau masyarakat membutuhkan KTP, maka aparat pemerintahan menerbitkan KTP tersebut. Dilihat dari sisi proses maka layanan harus memenuhi standar pelayanan yang ada. Aspek ini terkait erat dengan jadwal, tempat, prosedur, persyaratan, dan pembiayaan sesuatu layanan.

### **c. Dimensi Kemudahan**

Pada umumnya masyarakat menginginkan agar layanan civil yang disediakan oleh pemerintah dekat dengannya sehingga mudah diperoleh. Keinginan dekat dengan layanan sangat berkaitan dengan masalah distribusi, yaitu bagaimana pemerintah berupaya mendekatkan layanan kepada masyarakat tanpa melewati jenjang-jenjang yang melelahkan, dengan biaya yang semurah mungkin.

Penyediaan layanan yang mudah dan biaya yang diminta sesuai tarif dan tidak ada biaya tambahan merupakan salah satu bentuk pelayanan yang harus mendapat prioritas utama. Gasperz (1997:73) menyatakan bahwa “pelanggan selalu mengharapkan biaya pelayanan yang lebih murah, selain pelayanan yang semakin cepat dan lebih baik”.

Penyediaan fasilitas dan informasi pelayanan yang dengan mudah dapat diakses akan menimbulkan persepsi yang positif bagi pelanggan terhadap layanan disediakan. Menurut Kotler (1994:62) persepsi ini akan menjadi penilaian menyeluruh dari pelanggan atas keunggulan suatu layanan.

#### **D. Dimensi Keadilan**

Rasyid (2002:134) mengemukakan bahwa, dalam “fungsi pelayanan pemerintah terkandung tujuan untuk mewujudkan keadilan dalam masyarakat”. Pernyataan ini menegaskan seyogianya setiap warga masyarakat berhak memperoleh pelayanan yang adil dari pemerintah berdasarkan nilai-nilai etika dan hukum yang berlaku. Dalam hal layanan civil terutama layanan Kartu Penduduk (KTP) kepada setiap warga masyarakat, rasa keadilan lebih diutamakan karena merupakan salah satu bagian hak azasinya.

Dengan demikian setiap orang merasa dilindungi dan dipenuhi haknya untuk memperoleh layanan. Hal ini sesuai yang dinyatakan oleh Ichsan (1986:20) bahwa pemerintah harus mendasarkan pelayanan yang sama dan merata tanpa melihat ekonomis pelayanan itu. Pemerintah harus melakukan *consistency of statement* dalam melakukan pelayanan tanpa memandang siapa, dimana dan bilamana sekalipun pelayanan tidak mendatangkan keuntungan atau manfaat.

Rasa keadilan yang mudah tersentuh dalam kehidupan masyarakat sehari-hari sejauhmana layanan diterima oleh masyarakat secara menyeluruh tanpa memandang asal usul, strata sosial dan ekonomi masyarakat yang dilayaninya. Hal ini dapat dilihat melalui kegiatan operasional pelayanan seperti siapa yang datang lebih dahulu akan dilayani lebih dahulu juga, dan tegaknya budaya antri di loket pelayanan tanpa ada perantara, semua dilayani dengan prosedur yang sama tanpa kecuali. Dalam kondisi demikian, berarti prinsip keadilan dan persamaan hak bagi semua orang dalam masyarakat untuk mendapatkan pelayanan sudah terpenuhi dengan baik. Kegagalan memberikan pelayanan secara adil kepada masyarakat dapat dianggap sebagai tindakan diskriminatif dan dalam jangka panjang berakibat pada meningkatnya kecemburuan sosial dan terganggunya integritas sosial. Untuk dapat melakukan penilaian kinerja organisasi publik yang bersifat multi dimensional (Dwiyanto dalam H.A. Nasir, 2009:8), menyatakan diperlukan penilaian kinerja dengan memperhatikan seluruh dimensi kinerja yang ada. Untuk itu Dwiyanto merekomendasikan bahwa untuk mengukur kinerja sebuah organisasi dapat digunakan beberapa variabel dengan sumber data dan metodologi sebagai berikut :

a. Produktivitas

Produktivitas yang dimaksud adalah konsep produktivitas yang tidak hanya mengukur efisiensi, namun juga diperluas sehingga mencakup efektivitas pelayanan yaitu seberapa besar pelayanan publik itu memiliki hasil yang diharapkan. Penilaian produktivitas organisasi dilakukan pada tingkat organisasi dengan menggunakan dokumen-dokumen seperti catatan

dan laporan-laporan organisasi yang tersedia di organisasi tersebut. Penilaian produktivitas ini dapat dilakukan antara lain berdasarkan catatan mengenai penggunaan sumber daya organisasi dan hasil-hasil yang diperoleh organisasi.

b. Kualitas layanan

Kualitas layanan sering sekali membentuk image masyarakat terhadap organisasi pelayanan publik. Banyak image negatif yang terbentuk mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diterima dari organisasi publik. Oleh karena itu kepuasan masyarakat terhadap layanan publik dapat dijadikan sebagai indikator kinerja organisasi publik. Sumber utama dari kualitas layanan adalah penilaian pengguna jasa atau masyarakat. Namun, uji silang juga dapat dilakukan dengan memeriksa laporan dan dokumen organisasi mengenai pelayanan yang diberikan. Survei adalah salah satu cara yang dapat digunakan untuk mencari data mengenai kualitas layanan dengan mengukur tingkat kepuasan mereka terhadap kualitas layanan organisasi.

c. *Responsivitas*

Responsivitas adalah kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan dan mengembangkan program-program pelayanan sesuai dengan kebutuhan dan keselarasan antara program dan kegiatan pelayanan dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Data untuk menilai responsivitas bisa bersumber dari masyarakat dan organisasi. Data organisasi dipakai untuk

mengidentifikasi jenis-jenis kegiatan dan program organisasi, sedangkan data masyarakat pengguna jasa diperlukan untuk mengidentifikasi jenis kegiatan dengan masyarakat.

*d. Responsibilitas*

Responsibilitas akan menjelaskan apakah pelaksanaan kegiatan organisasi publik itu dilaksanakan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar atau yang sesuai dengan kebijakan organisasi baik yang implisit maupun yang eksplisit. Karena itu bisa saja responsibilitas akan bertentangan dengan responsivitas, yaitu ketika prinsip-prinsip harus dijalankan maka respon terhadap kebutuhan masyarakat akan diabaikan, atau sebaliknya. Responsibilitas sebuah organisasi dapat dinilai dengan menganalisa dokumen-dokumen dan laporan kegiatan organisasi. Dalam hal ini dicoba untuk mencocokkan pelaksanaan kegiatan dan program organisasi dengan prosedur administrasi dan ketentuan-ketentuan yang ada dalam organisasi.

*e. Akuntabilitas*

Akuntabilitas publik mengacu pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk pada pejabat politik yang dipilih oleh rakyat. Asumsinya adalah bahwa para pejabat politik tersebut karena dipilih oleh rakyat dengan sendirinya harus mampu mewujudkan apa yang menjadi kepentingan masyarakat. Kinerja organisasi publik tidak hanya bisa dilihat dari ukuran internal yang bisa dikembangkan oleh organisasi atau pemerintah, seperti pencapaian target. Kinerja juga seharusnya diukur dari

eksternal, seperti nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam masyarakat. Suatu kegiatan organisasi akan memiliki akuntabilitas yang tinggi bila kegiatan tersebut dianggap benar dan sesuai dengan nilai-nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

#### **2.4. Standard Pelayanan Minimal**

Berdasarkan ketentuan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945, desentralisasi diselenggarakan dengan pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah untuk mengurus sendiri urusan pemerintahannya menurut asas otonomi dan tugas pembantuan. Pemberian otonomi yang seluas-luasnya kepada daerah antara lain dimaksudkan untuk mempercepat terwujudnya kesejahteraan masyarakat melalui peningkatan pelayanan, pemberdayaan dan peran serta masyarakat. Sejalan dengan prinsip tersebut dilaksanakan pula prinsip otonomi yang nyata dan bertanggung jawab, dengan pengertian bahwa penanganan urusan pemerintahan dilaksanakan berdasarkan tugas, wewenang, dan kewajiban sesuai dengan potensi dan kekhasan daerah dalam rangka memberdayakan daerah dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Agar otonomi daerah dapat dilaksanakan sejalan dengan tujuan yang hendak dicapai, pemerintah wajib melakukan pembinaan dan pengawasan berupa pemberian pedoman, standar, arahan, bimbingan, pelatihan, supervisi, pengendalian, koordinasi, monitoring dan evaluasi. Hal ini dimaksudkan agar kinerja penyelenggaraan pemerintahan daerah tetap sejalan dengan tujuan nasional dalam kerangka Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Standart Pelayanan Minimal (SPM) adalah ketentuan mengenai jenis dan mutu pelayanan dasar yang merupakan urusan wajib daerah yang berhak diperoleh setiap warga secara minimal. Sesuai dengan amanat Pasal 11 ayat (4) dan Pasal 14 ayat (3) Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah sebagaimana telah diubah dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 2005 tentang Penetapan Peraturan Pemerintahan Pengganti Undang-Undang Nomor 3 Tahun 2005 tentang Perubahan Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah menjadi Undang-Undang, Standart Pelayanan Minimal (SPM) diterapkan pada urusan wajib Daerah terutama yang berkaitan dengan pelayanan dasar, baik Daerah Provinsi maupun Daerah Kabupaten/Kota. Untuk urusan pemerintahan lainnya, daerah dapat mengembangkan dan menerapkan standar/indikator kinerja.

Dalam penerapannya, Standart Pelayanan Minimal (SPM) harus menjamin akses masyarakat untuk menjadikan pelayanan dasar dari Pemerintahan Daerah sesuai dengan ukuran-ukuran yang ditetapkan oleh Pemerintah. Oleh karena itu, baik dalam perencanaan maupun pelaksanaan, wajib diperhatikan prinsip-prinsip Standart Pelayanan Minimal (SPM) yaitu sederhana, konkret, mudah diukur, terbuka, terjangkau dan dapat dipertanggungjawabkan serta mempunyai batas waktu pencapaian.

Disamping itu, perlu dipahami bahwa SPM berbeda dengan Standar Teknis, karena Standar Teknis merupakan faktor pendukung pencapaian SPM. Pelaksanaan Peraturan Pemerintah ini dimaksudkan untuk :

1. Terjaminnya hak masyarakat untuk menerima suatu pelayanan dasar dari Pemerintah Daerah dengan mutu tertentu.
2. Menjadi alat untuk menentukan jumlah anggaran yang dibutuhkan untuk menyediakan suatu pelayanan dasar, sehingga SPM dapat menjadi dasar penentuan kebutuhan pembiayaan daerah.
3. Menjadi landasan dalam menentukan perimbangan keuangan dan/atau bantuan lain yang lebih adil dan transparan.
4. Menjadi dasar dalam menentukan anggaran kinerja berbasis manajemen kinerja. SPM dapat dijadikan dasar dalam alokasi anggaran daerah dengan tujuan yang lebih terukur. SPM dapat menjadi alat untuk meningkatkan akuntabilitas Pemerintahan Daerah terhadap masyarakat. Sebaliknya, masyarakat dapat mengukur sejauhmana Pemerintahan Daerah dapat memenuhi kewajibannya dalam menyediakan pelayanan publik.
5. Memperjelas tugas pokok Pemerintahan Daerah dan mendorong terwujudnya *checks and balances* yang efektif.
6. Mendorong transparansi dan partisipasi masyarakat dalam proses penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pemerintah membina dan mengawasi penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah. Gubernur sebagai Wakil Pemerintah di daerah membina dan mengawasi penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah Kabupaten/Kota yang ada di wilayah kerjanya. Sementara itu, masyarakat dapat melakukan pengawasan atas penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah. Pembinaan dan pengawasan atas penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah. Pembinaan dan pengawasan

atas penerapan SPM oleh Pemerintahan Daerah dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. (Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2005 Tentang Pedoman Penyusunan Dan Penerapan Standar Pelayanan Minimal).

## **2.5 Penelitian Terdahulu**

1. Penelitian Al Putri Abral, dengan judul Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan, Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. JOM FISIP Vol. 4 NO. 2 – Oktober 2017.,memberikan kesimpulan Efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor samsat Pekanbaru selatan saat ini belum berjalan dengan efektif dengan menggunakan indikator waktu, kecermatan dan gaya pemberian layanan. Dapat dilihat dari waktu pemberian layanan sudah cepat. Hanya saja dari segi kecermatan yang berfokus pada petugas pelayanan kantor samsat pekanbaru selatan dikatakan belum baik karena mereka masih membiarkan jasa calo dalam pelayanan masih beroperasi di kantor samsat pekanbaru selatan dan dari segi gaya pemberian layanan belum semua petugas yang menerapkan 3 S yaitu senyum, sapa, santun. Sedangkan Faktor-faktor yang mempengaruhi efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor samsat pekanbaru selatan ini menurut penulis antara lain adalah dari kepemimpinan, sistem, sarana dan prasarana, informasi dan komunikasi, dan partisipasi masyarakat.

2. Penelitian berikutnya oleh Zaenal Mustofa dan Fitrotun Niswah, dengan judul Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (Samin) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro, Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya Vol 5, No 1 (2017), Samsat singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yaitu suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bapenda dan PT. Jasa Raharja (Persero). Samsat memberikan pelayanan untuk penerbitan STNK/TNK yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ dan dilaksanakan pada satu kantor yang diberi nama Kantor Bersama Samsat. Dalam upaya memberikan pelayanan tersebut khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro membentuk inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN). Hadirnya layanan Samsat Mini (SAMIN) disebabkan dari adanya prektek terselubung calo, joki, dan pungli serta masih banyaknya pengaduan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi serta hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro. Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada teori atribut inovasi yang terdiri dari

relative advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability serta mendeskripsikan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan layanan Samsat Mini (SAMIN). Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan hambatan yang terjadi. Kekurangan dari inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) dapat dilihat dari teori atribut inovasi yaitu triability (kemungkinan dicoba). Dalam atribut inovasi tersebut dapat dilihat bahwa uji coba pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro yang kurang maksimal. Hal ini dapat ditunjukkan dengan jumlah laporan wajib pajak dalam layanan Samsat Mini (SAMIN) yang masih sedikit. Sedangkan untuk hambatan yang terjadi dalam inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) adalah ketika jaringan internet yang digunakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sedang *trouble* atau bermasalah serta banyak dari masyarakat selaku wajib pajak yang tidak mengetahui jadwal pelayanan Samsat Mini (SAMIN).

3. Penelitian berikutnya Febri Yanti, dengan judul Analisis Efektivitas Dan Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Sumatera Barat, Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis Volume

14 No.2 / September 2014 dengan memberikan kesimpulan Berdasarkan hasil analisis data dan pengujian hipotesis mengenai analisis efektivitas dan faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor, dapat diambil kesimpulan bahwa: 1) Tingkat efektivitas penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Sumatera Barat tahun 2007-2011, rata-rata adalah sangat efektif; 2) Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah jumlah pajak kendaraan bermotor dan jumlah penduduk, secara parsial berpengaruh terhadap penerimaan PKB di Sumatera Barat. Sedangkan variabel pertumbuhan ekonomi secara parsial tidak berpengaruh; 3) Secara simultan, seluruh variabel independen berpengaruh terhadap penerimaan PKB di Sumatera Barat sebesar 98,4%. Selebihnya dipengaruhi oleh faktor lain yang tidak digunakan dalam penelitian ini, seperti Produk Domestik Regional Bruto (PDRB) dan Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). Penelitian ini berimplikasi terhadap penetapan kebijakan mengenai pajak kendaraan bermotor oleh Dinas Pengelola Keuangan Daerah Sumatera Barat, sehingga penerimaan pajak kendaraan bermotor lebih maksimal. Pada akhirnya penelitian ini memiliki keterbatasan terkait data yang digunakan bukan data terkini, yaitu tahun 2007-2011.

Dari ketiga hasil penelitian terdahulu bahwa tidak ada kesamaan dari obek yang akan diteliti oleh peneliti. peneliti fokus nilai pada Implementasi E-Samsat Paten Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi

Sumatera Utara. dengan mengedepankan pada optimalisasi tentang e-Samsat Paten.

## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1. Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang berlangsung dalam latar yang wajar dengan menggunakan paradigma fenomenologis karena bertujuan memahami fenomena-fenomena yang terjadi dalam subjek penelitian. Pendekatan kualitatif menurut Kriek dan Miller dalam Moleong merupakan tradisi tertentu dalam ilmu pengetahuan sosial yang bergantung pada pengamatan manusia dalam kawasannya yang berhubungan dengan orang-orang tersebut dalam bahasa dan peristilahannya.

Menurut Bogdan dan Taylor (Moleong, 2001:3) yang menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati. Hasil penelitian akan dirancang untuk mengumpulkan informasi tentang keadaan nyata dengan memberikan gambaran atau deskripsi secara sistematis, faktual dan akurat terhadap objek yang akan diteliti.

Menurut Singarimbun (1994:4) menyatakan bahwa penelitian deskriptif dimaksud untuk pengukuran yang cermat terhadap fenomena sosial tertentu, dimana penelitian mengembangkan konsep dan menghimpun konsep serta menghimpun fakta, tetapi tidak melakukan hipotesa. Dengan menggunakan metode penelitian ini, peneliti akan menggambarkan dan menterjemahkan fakta aktual yang ada di lapangan. Dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif, maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui Implementasi *e-*

Samsat Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara.

### **3.2. Lokasi Penelitian**

Penelitian ini dilaksanakan di Kantor Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Sedangkan jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan maksud memahami fenomena, persepsi, motivasi, tindakan dan pandangan responden dalam bentuk ceritra rinci dari hasil pengamatan dilapangan terkait Implementasi E-Samsat Paten Dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Sumatera Utara.

### **3.3. Informan**

Dalam menentukan informan dalam penelitian ini adalah orang-orang yang dianggap memiliki informasi kunci (*key informan*) yang dibutuhkan di wilayah penelitian. Teknik yang digunakan adalah “*depth interview*” atau wawancara mendalam sehingga informasi dan data dapat digali sesuai dengan tujuan penelitian. Adapun yang menjadi *key informan* dalam penelitian ini adalah aktor-aktor yang berperan dalam pelaksanaan kebijakan: Kepala Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara, dan Koordinator e-Samsat Paten. Selain itu juga, untuk mengetahui secara cermat dan menyeluruh tentang kebijakan Layanan e-Samsat Paten, subjek informan kunci didasarkan kebutuhan pada saat pengumpulan data di lapangan, dengan jumlah informan dari unsur pegawai Samsat Paten sebanyak 10 orang dan pemilik

kendaraan pembayar pajak sebanyak 7 orang. maka jumlah seluruh informan 17 orang.

Kebutuhan ini yang dimaksud adalah ketika pengumpulan data dilakukan secara lebih mendalam dan hanya subjek penelitian tertentu yang dapat memberikan datanya, karena penelitian ini ingin menggali informasi sebanyak – banyaknya. Sedangkan untuk informan tambahan didapatkan melalui *accidental sampling* yang berada dan menjadi pengguna layanan e-samsat paten.

### **3.4. Jenis dan Sumber Data**

#### **1. Jenis Data**

Jenis data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) yaitu data primer dan data sekunder.

- a. Data primer, data yang diperoleh langsung dari sumbernya di lapangan, yaitu dengan melakukan observasi dan melakukan wawancara dengan narasumber yang berkompeten atau yang terkait langsung dengan pelayanan e-Samsat Paten.
- b. Data sekunder, data yang diperoleh secara tidak langsung yang dapat memperkuat atau mendukung data primer berupa peraturan perundang-undangan yang mengatur atau berita (artikel) dari media cetak ataupun media elektronik.

#### **2. Sumber Data**

- a. Data primer diperoleh langsung dari informan selama penelitian yang kemudian dikuatkan dengan adanya penjelasan terhadap hal-hal yang berkaitan dengan fenomena penelitian dan dianggap dapat lebih

menjelaskan hasil penilaian responden penelitian diperoleh dari *key informan* melalui hasil wawancara dengan staf di e-Samsat Paten.

- b. Data sekunder diperoleh dengan menggunakan studi pustaka, penelusuran situs internet, peraturan perundang-undangan dari berbagai sumber, makalah, yang mengatur segala hal yang berkaitan dengan implementasi layanan e-Samsat Paten.

### **3.5. Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

- a. Data primer dikumpulkan melalui wawancara langsung dengan pihak yang dianggap berkompeten sesuai permasalahan penelitian.

#### **1. Observasi**

Observasi dalam penelitian kualitatif merupakan teknik pengumpulan data yang paling lazim dipakai, observasi dilakukan untuk memperoleh informasi tentang perilaku manusia seperti terjadi dalam kenyataan. Dengan observasi dapat kita peroleh gambaran dan keterangannya lebih jelas dan banyak tentang masalah obyek penelitian. Observasi sebagai alat pengumpul data harus sistematis, artinya observasi serta pencatatannya dilakukan menurut prosedur dan aturan-aturan tertentu sehingga dapat diulangi kembali oleh peneliti lain, selain itu hasil observasi harus memberi kemungkinan untuk menafsirkannya secara ilmiah (Nasution, 2002:107).

## 2. Wawancara

Wawancara/interview adalah suatu bentuk komunikasi verbal yang bertujuan memperoleh informasi (Nasution, 2002:113). Sedangkan Mulyana (2002:180) mengatakan bahwa wawancara merupakan bentuk komunikasi antara dua orang, melibatkan seseorang yang ingin memperoleh informasi dari seorang lainnya dengan mengajukan pertanyaan-pertanyaan berdasarkan tujuan tertentu. Teknik wawancara yang digunakan dalam penelitian ini adalah wawancara terstruktur dan wawancara tak terstruktur. Dalam wawancara terstruktur peneliti (pewawancara) menetapkan sendiri masalah dan pertanyaan-pertanyaan yang akan diajukan. Teknik ini ditempuh karena sejumlah informan yang representatif ditanyai dengan pertanyaan yang sama, sehingga diketahui informasi atau data yang penting (Moleong, 2001). Sedangkan metode wawancara tak berstruktur/terbuka, menurut Mulyana (2002:181) bersifat luwes, susunan pertanyaannya dan susunan kata-kata dalam setiap pertanyaan dapat diubah pada saat wawancara, disesuaikan dengan kebutuhan dan kondisi saat wawancara.

- b. Data sekunder dikumpulkan dengan penelusuran kepustakaan, membaca berbagai literatur yang berhubungan dengan penelitian ini serta browsing situs-situs di internet untuk mencari data-data yang terkait dengan penelitian yang akan dilakukan.

### **3.6. Teknik Analisa Data**

Menurut Merriam, Marshall dan Roman, serta Cresswell, dalam penelitian kualitatif pengumpulan data dan analisis data dilakukan dalam suatu proses yang simultan. Untuk itu menurut Schaltzman dan Straus, analisis data kualitatif dilakukan dengan jalan membuat klasifikasi terhadap benda-benda, orang-orang atau kejadian-kejadian, kepemilikan yang menjadi karakter.

Berdasarkan hal itu maka analisis data dalam penelitian ini dilakukan dengan jalan mengklasifikasikan data-data yang diperoleh untuk kemudian dikaitkan satu dan lainnya sehingga diperoleh suatu rangkaian analisis yang rinci dan sistematis. Teknik analisis data dilakukan dengan demikian baik dari sisi induksi ke deduksi dan sebaliknya. Induksi di sini berarti analisis dilakukan berangkat dari informasi yang bersifat khusus untuk kemudian ditarik menarik kesimpulan secara umum. Sedangkan deduktif, analisis dilakukan dari hal-hal yang bersifat umum untuk kemudian menarik kesimpulan yang bersifat khusus.

Hal ini bisa dilakukan seperti, diantara sumber-sumber sekunder yang kami dapat akan kami kaitkan dengan sumber primer yang kami teliti di lapangan. Begitu juga sebaliknya diantara informasi yang kami dapat dari sumber primer apakah sesuai dengan sumber sekunder yang dituliskan media atau surat kabar misalnya. Teknis analisis data dari sisi induksi yaitu dengan cara pengambilan data dengan cara wawancara tentang isu-isu dan permasalahan E - SAMSAT PATEN di lapangan dan menyimpulkannya dalam bentuk rangkuman yang bersifat umum, yang berangkat dari peristiwa-peristiwa kemudian ke sebuah teori-teori. Sedangkan teknis analisis yang deduksi dengan cara mengambil wacana dan

informasi yang beredar di masyarakat, media massa, internet dan lain sebagainya yang bersifat umum dengan meneliti bukti di lapangan secara mendetail sehingga nantinya ditarik kesimpulan yang bersifat spesifik dan khusus, yang berangkat dari teori-teori dan kemudian peristiwa-peristiwa.

## BAB V

### PENUTUP

#### 5.1. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang ada dapat disimpulkan bahwa

1. Implementasi *e*-Samsat Paten dalam Optimalisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Sumatera Utara dapat dikatakan sudah berjalan dengan cukup baik meskipun dalam hal proses pembayaran pajak yang disebabkan oleh pemutihan pajak kendaraan. yang meliputi indikator-indikator komunikasi:
  - a. Kejelasan, pada implementasi Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah sebagai sumber hukum *e*-samsat paten dan peran Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara sudah cukup baik dan jelas karena kebijakan tersebut tidak hanya dilakukan dengan sosialisasi langsung namun dengan sosialisasi tidak langsung yaitu dengan menggunakan media-media dan pembagian gambar maupun baliho.
  - b. Konsistensi, dalam implementasi kebijakan *e*-Samsat Paten belum adanya memiliki konsistensi dalam pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh pegawai Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara. Hal ini dilihat dengan belum tercapainya realisasi penerimaan pajak secara masif.

- c. Sumber Daya Manusia, peneliti menyimpulkan dalam implementasi kebijakan e-Samsat Paten belum terpenuhi secara baik karena jumlah anggota dalam bagian pelaksana masih kurang. Hal ini dapat mempengaruhi keberhasilan pelaksanaan kebijakan e-Samsat Paten di Sumatera Utara.
- d. Wewenang, Peneliti menyimpulkan bahwa wewenang dalam pelaksanaan e-samsat paten sudah dijalankan dengan baik, terlihat dari kewenangan pelaksana yaitu secara keseluruhan dalam melaksanakan tugas sesuai dengan kewenangannya.
- e. Fasilitas, berdasarkan hasil penelitian diketahui bahwa sarana dan prasarana yaitu instrumen pendukung yang digunakan dalam proses mobilisasi dan penyampaian informasi mengenai e-samsat paten sudah memadai untuk memberikan materi-materi kepada masyarakat khususnya mengenai pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor.

## **5.2. Saran**

1. Implementasi dalam sosialisasi pada masyarakat harus memiliki kreasi yang menarik perhatian masyarakat sehingga masyarakat memiliki antusias bukan karena ketakutan tidak membayar pajak, Hal ini diharapkan agar masyarakat lebih mengerti akan pentingnya perpajakan, sehingga mereka mampu mendukung adanya kebijakan ini.
2. Kebijakan e-SAMSAT Paten, salah satu upaya yang dapat ditelaah oleh Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara

adalah dengan menambah jangkauan dan jumlah anggota pegawai sebagai ujung tombak menarik realisasi pajak di Sumatera Utara dalam melaksanakan kebijakan e-SAMSAT.

3. Untuk kedepannya diharapkan *software* atau aplikasi pendukung kegiatan e-SAMSAT Paten yang mudah digunakan khalayak ramai.
4. Diperlukan sistem maupun mekanisme pendekatan baru yang lebih dapat diterima oleh pelaksana dilapangan sehingga SOP menjadi satu kesadaran yang dapat dilaksanakan dengan rasa tanggungjawab.

## DAFTAR PUSTAKA

### Buku :

- Agus Dwiyanto.(2006). *"Mengapa Pelayanan Publik?" dalam (ed), mewujudkan Good Governance Pelayanan Publik .* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Badudu dan Zain, J. d. (1994). *Kamus Umum Bahasa Indonesia .* Jakarta: Pustaka Sinar Harapan.
- Dwiyanto, A. d. (2002). *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia .* Yogyakarta: Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- Dwiyanto, A. (2005). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Gujaranti. (1993). *Service Operations Manajement Massachusetts.* Allyin and Bacon.
- Hetifah SJ, S. (2003). *Inovasi Partisipasi dan Good Governance: 20 Prakarsa Inovasi dan Partisipasi di Indonesia.* Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Hetifah SJ, S. (2003). *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance : 20 Prakarsa, Inovasi dan Partisipatif di Indonesia.* Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Ibrahim, H. A. (2008). *Teori dan Komsep Pelayanan Publik Serta Impelementasinya .* Bandung: Penerbit CV Mundur Maju.
- Iqbal, H. (2001). *Pokok-Pokok Materi Statistik.* Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Klitgaard, R. R.-A. (2002). *Penuntun Pemberantasan Korupsi Dalam Pemerintahan Daerah.* Jakarta: Yayasan Obor Indonesia dan Partnership For Governence Reform in Indonesia.
- Kumorotomo, W. (1999). *Pelayanan yang Akuntabel dan Bebas dari KKN.* Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Lijin, P. S. (2006). *Reformasi Pelayanan Publik.* Jakarta: Bumi Aksara.
- Osborn, D. d. (2001). *Memangkas Birokrasi: Lima Strategi Menuju Pemerintahan Wiraswasta.* Jakarta: Penerbit PPM.

- Piliang, I. J. (2004). *Divisi Kajian Demokrasi Lokal Yayasan Harkat Bangsa Bekerja Sama dengan Partnership For Governance Reform In Indonesia*. Jakarta .
- Poerwadarminta, W. (1991). *Kamus Besar Bahasa Indonesia*. Jakarta: PN. Balai Pustaka.
- Pope, J. (2003). *Strategi Memberantas Korupsi: Elemen Sistem Integritas Nasional*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- Reformasi Administrasi*. (2005). Jogjakarta: Penerbit Gawa Media.
- Sudarmayanti, H. (2004). *Good Governance* . Bandung: Maju Mundur.
- Sudijono, A. (2007). *Pengantar Statistik Pendidikan*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2003). *Metode Penelitian Administratif*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (1998). *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Penerbit Rineka Cipta.
- Subarsono, A.G, 2004. "Pelayanan Publik Yang Efisien, Responsif, dan Non-Partisan" Yogyakarta, Gadjah Mada Univ.
- Sujatno, A. (2007). *Moral dan Etika Kepemimpinan Merupakan Landasan Kearah Kepemimpinan Yang Baik (Good Governance)*. Jakarta: Departemen Hukum dan HAM R.I .
- Tamin, F. (2004). *Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (Buku I Manual Praktis)*. Jakarta: Kementrian PAN dan GTZ.
- Tjokroamidjojo, H. B. (2004). *Reformasi National Penyelenggaraan Good Governance dan Perwujudan Masyarakat Madani*. Jakarta: LAN.
- Widodo, J. (2001). *Good Governance Telaah dan Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi Pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Surabaya: Penerbit Insan Cendikia.

**Sumber lain :**

- Bappenas. (2007). *Penerapan Prinsip-Prinsip Tata Pemerintahan yang baik*. Jakarta: Bappenas.

Instruksi Presiden No. 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi dan Keputusan Menteri PAN No.KEP/94/M.PAN/8/2005 tentang Pedoman Umum Koordinasi, Monitoring, dan Evaluasi Pelaksanaan InpresNo.5 tahun 2004.

Instruksi Presiden No. 5 tahun 2004 tentang Percepatan Pemberantasan Korupsi dan Keputusan Menteri PAN No. KEP/94/M.PAN/8/2005 tentang Pedoman Umum Koordinasi, Monitoring, dan Evaluasi Pelaksanaan InpresNo. 5 tahun 2004.

Jurnal Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Riau. JOM FISIP Vol. 4 No. 2 – Oktober 2017.

Jurnal Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya Vol 5, No 1 (2017).

Jurnal Riset Akuntansi Dan Bisnis di Sumatera Barat Volume 14 No.2 / September 2014.

Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan MenPAN Nomor 25//M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

Kementerian PAN, Peningkatan Pelayanan Publik yang Bebas Korupsi, Kolusi dan Nepotisme, Jakarta, CV Eko Jaya, 2005.

Kementerian PAN, Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Partisipasi Masyarakat Dalam Rangka Mewujudkan Pemerintahan Yang Baik (Buku I Manual Praktis), Jakarta, Kementerian PAN dan GTZ, 2004.

Keputusan MenPAN Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum penyelenggaraan Pelayanan Publik, Keputusan MenPAN Nomor 25//M.PAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah.

LAN. (2007). *Penerapan Good Governance di Indonesia*. Jakarta: LAN.

## LAMPIRAN WAWANCARA



**Bapak Fazlur staf di bidang PKB dan BBNKB di BP2RDSU**



**Ibu Desfi Marisa Staf Bidang PKB dan BBNKB**



**Bapak Hariman, Staf Di Bidang PKB Dan BBNKB Di BP2RDSU**



**Bapak Syafrizal Kiki, Staf Bidang PKB dan BBNKB BP2RDSU**