

**ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
DI BAWAH SATU ATAP DALAM PENGURUSAN PAJAK DAN  
BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR**  
Studi pada Kantor Samsat Medan selatan

**TESIS**

OLEH

**ZIKRI AKBAR  
NPM. 131801023**



**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2015**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/3/23

**ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL  
DI BAWAH SATU ATAP DALAM PENGURUSAN PAJAK DAN  
BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR**  
Studi pada Kantor Samsat Medan selatan

**TESIS**

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



**OLEH  
UM  
A  
ZIKRI AKBAR  
NPM. 131801023**

**PROGRAM STUDI MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK  
PROGRAM PASCASARJANA  
UNIVERSITAS MEDAN AREA  
MEDAN  
2015**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/3/23

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/3/23

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

**HALAMAN PERSETUJUAN**

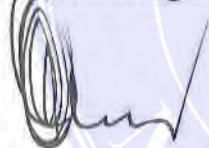
**Judul : Analisis Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Dalam Pengurusan Pajak Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Samsat Medan Selatan)**

**Nama : Zikri Akbar**

**N P M : 131801023**

**Menyetujui**

**Pembimbing I**



**Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**

**Pembimbing II**



**Drs. Kariono, MA**

**Ketua Program Studi  
Magister Administrasi Publik**



**Dr. Warjio, MA**

**Direktur**



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

**Telah diuji pada Tanggal 14 Juli 2015**

**N a m a : Zikri Akbar**

**N P M : 131801023**



**Panitia Penguji Tesis**

**Ketua : Dr. Abdul Kadir, M.Si**  
**Sekretaris : Isnaini, SH, M.Hum**  
**Pembimbing I : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA**  
**Pembimbing II : Drs. Kariono, MA**  
**Penguji Tamu : Dr. Muryanto Amin, 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, 14 Juli 2015

Yang menyatakan,

METERAI  
TEMPEL  
TGL. 20  
953BDADF782578992  
6000  
ENAM RIBU RUPIAH  
M  
A  
Zikri Akbar

## KATA PENGANTAR

Puji syukur Penulis sanjungkan kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karuniaNya sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis yang berjudul "ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP DALAM PENGURUSAN PAJAK DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT MEDAN SELATAN"

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area .

penulis mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dalam pengerjaan tesis ini

1. Rektor Universitas Medan Area, Prof. Dr. H. A. Ya'kub Matondang, MA.
2. Direktur Pascasarjana Universitas Medan Area, Prof. Dr. Ir. Hj. Retna Astuti Kuswardani, MS
3. Ketua Program Studi Magister Adminstrasi Publik, Dr. Warjio, MA.
4. Komisi Pembimbing : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA, Drs.Kariono, MA
5. Ayahku tersayang,sumber semangatku Ibunda serta kedua adik kebanggaanku serta semua saudara/keluarga.
6. Rekan-rekan mahasiswa Pascasarjana Universitas Medan Area seangkatan 2013.
7. Seluruh staff/pegawai Pascasarjana Universitas Medan Area.

8. Kepala UPT samsat Medan Selatan Dinas Pendapatan provinsi Sumatera Utara Bapak M. Faisal Hasrimy.MAP

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis membuka diri untuk menerima saran maupun kritikan yang konstruktif, dari para pembaca demi penyempurnaannya dalam upaya menambah khasanah pengetahuan dan bobot dari Tesis ini. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi dunia usaha dan pemerintah.

Medan, Juli 2015

**Penulis,**

**Zikri Akbar**





## ABSTRAK

### ANALISIS PELAKSANAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL DI BAWAH SATU ATAP DALAM PENGURUSAN PAJAK DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA SAMSAT MEDAN SELATAN)

**N a m a** : Zikri Akbar  
**N I M** : 131801023  
**Program Studi** : Magister Administrasi Publik  
**Pembimbing I** : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA  
**Pembimbing II** : Drs.Kariono, MA

Pemerintah Daerah memiliki sumber Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan daerah yang sah. Berdasarkan hal tersebut jelas diketahui bahwa salah satu sumber pendapatan daerah berasal dari pajak daerah. Pajak daerah adalah pungutan daerah menurut peraturan yang ditetapkan guna pembiayaan pengeluaran daerah. Dengan adanya kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk mengelola keuangan daerah. Diantara sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) karena menunjang pembiayaan daerah. Pengelolaan pemungutan dan pengurusan pajak kendaraan bermotor dilakukan pada satu kantor yang melibatkan beberapa unsur yang terkait yang berkolaborasi yang menciptakan *New Public Service* didalam pengelolaannya. Pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah SAMSAT .untuk sistem dan prosedur administrasi pengurusan pajak kendaraan bermotor yang terdapat pada kantor SAMSAT Medan Selatan memang masih terdapat sistem dan prosedur administrasi antar loket, namun jika yang melakukan pengurusan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) adalah pemilik langsung, maka telah disediakan sebuah cluster. Cluster adalah tempat yang berupa sebuah loket khusus yang diperuntukkan kepada pemilik langsung, dimana jika wajib pajak memiliki berkas yang telah lengkap, maka pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) bisa selesai dalam tempo kurang lebih 5 menit saja. ini jelas sebuah kemajuan dalam bidang pelayanan publik, terutama dalam pelaksanaan samsat, dimana kebanyakan orang awam akan merasa malas mengurus pajak kendaraan bermotornya karena berpikir pembayarannya akan sulit

**Kata Kunci** : New Public Service, Sumber Daya, Standart Oprasional dan prosedur



## ABSTRACT

### **ANALYSIS OF THE IMPLEMENTATION OF ADMINISTRATIVE SYSTEM UNITED UNDER ONE ROOF IN THE MANAGEMENT OF TAX AND TRANSFER TAX MOTOR VECHILE (UNIT FIELD STUDIES IN THE MEDAN SOUTH)**

*Name* : Zikri Akbar  
*NIM* : 131801023  
*Program Study* : Master of Public Administration  
*Supervisor I* : Prof. Dr. Marlon Sihombing, MA  
*Supervisor II* : Drs. Kariono, MA

*Local governments have regional revenue source that comes from the local tax, the result of retribution, results of separated areas of wealth management, and other areas of legitimate income. Based on that clearly known that one of the sources of local revenue comes from local taxes. Local taxes are local charges according to the rules laid down for financing regional spending. With the authority of local governments to manage their finances in an orderly and correct areas in accordance with the legislation in force, it is expected that the whole object reception area, either in the form of taxes, levies and various other areas of legitimate receipts can be optimized so that the wheels of government and the way development can be accomplished in accordance with the programs that have been implemented by local governments. The implementation of a unified administrative system in the roof of the motor vehicle tax administration office SAMSAT South field already contained a standard charge and standard time in the execution of the maintenance of the motor vehicle tax. As for the system of tax administration and administrative procedures contained in the motor vehicle office SAMSAT South Medan is still a system and administrative procedures between. Counter, but if that does the maintenance and payment of motor vehicle tax (PKB) is the direct owner, it has provided a cluster. Cluster is a form of a special counter dedicated to the owner directly, whereby if the taxpayer has completed package, then the payment of motor vehicle tax (PKB) can be completed in less than 5 minutes saja. ini clearly an advancement in the field of public services, especially in pelaksanaan Units, where most ordinary people would feel lazy to take care of because the motor vehicle tax payment thought to be complicated.*

**Keywords** : *New Public Services, Resources, Operations Standards and Procedures*

## DAFTAR ISI

<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRAK</b> .....	<b>iii</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>iv</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>v</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1. Latar Belakang Masalah .....	1
1.2. Penelitian Terdahulu.....	8
1.3. Perumusan Masalah .....	10
1.4. Tujuan Penelitian .....	10
1.5. Manfaat Penelitian .....	11
1.6. sistemetika Penulisan .....	11
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>13</b>
2.1 Analisis Sistem .....	13
2.2. Pelayanan Publik .....	14
2.3. <i>New Public Service</i> .....	18
2.4. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap .....	21
2.5. Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor .....	24
<b>BAB III METODE PENELITIAN</b> .....	<b>28</b>
3.1. Bentuk Penelitian .....	28
3.2. Lokasi Penelitian .....	28
3.3. Teknik Pengumpulan Data .....	29
3.4. Teknik Analisa Data .....	30



3.5. Definisi Konsep.....	30
3.6. Kerangka Konsep .....	32
3.7. Subjek Penelitian.....	32
<b>BAB IV DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN.....</b>	<b>35</b>
4.1 Sejarah Singkat.....	35
4.2 Visi, Misi, dan Tujuan Pembentukan .....	35
4.3 Landasan Hukum Pungutan PKB dan BBN-KB.....	36
4.4 Jenis-jenis Pelayanan dan Program Kerja .....	38
4.5 Mekanisme Pelayanan .....	42
4.6 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab.....	45
<b>BAB V PENYAJIAN DATA DAN PEMBAHASAN HASIL</b>	
<b>PENELITIAN.....</b>	<b>57</b>
5.1 Proses Pengumpulan Data .....	57
5.2 Analisis Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.....	60
5.3 Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap berdasarkan Aspek Organisasi dan Sumber Daya.....	64
5.3 Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap berdasarkan Aspek Standart Operasional dan Prosedur.....	70
<b>BAB VI PENUTUP.....</b>	<b>74</b>
6.1 Kesimpulan .....	74
6.2 Saran .....	76

## DAFTAR PUSTAKA

## LAMPIRAN



## BAB I PENDAHULUAN

### 1.1 Latar Belakang

Provinsi Sumatera Utara mempunyai letak yang cukup strategis, karena posisinya yang berada pada jalur pelayaran selat Malaka. Sumatera Utara memiliki luas mencapai 71,680 Km atau sekitar 3,5 persen dari total luas Indonesia. Secara umum, Sumatera Utara terbagi menjadi tiga kawasan, yaitu kawasan Pantai Barat, kawasan Dataran Tinggi, dan kawasan Pantai Timur. Kawasan Pantai Timur pada umumnya lebih maju dibandingkan dengan Dataran Tinggi apalagi daerah Pantai Barat.

Pembangunan diberbagai daerah di Indonesia khususnya di Provinsi Sumatera Utara bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara khusus melalui peningkatan pelayanan publik dalam kerangka otonomi daerah sehingga lebih efisien dan efektif dalam merespon tuntutan masyarakat yang sangat tinggi dengan berbagai karakteristik masing-masing.

Sebelum dilaksanakannya otonomi daerah, dilihat dari nilai proyek yang dikerjakan, pembangunan yang dilaksanakan sebenarnya dapat dirasakan oleh seluruh desa, namun sumber pembiayaan atau pendanaan masih didukung oleh anggaran pemerintah pusat, sehingga daerah tidak dapat mengembangkan daerahnya sendiri secara maksimal dan mandiri.

Berdasarkan Undang-undang No.23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah, dan Undang-undang No.33 tahun 2004 tentang perimbangan keuangan

antara pemerintah pusat dan daerah, telah memberikan dampak yang sangat luas terhadap pelaksanaan pemerintah di daerah, otonomi yang diberikan kepada daerah merupakan otonomi yang luas, nyata, dan bertanggung jawab,

Pemberian otonomi berimplikasi menimbulkan kewenangan dan kewajiban bagi daerah untuk melaksanakan berbagai kegiatan pemerintah secara lebih mandiri. Pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya harus dilakukan secara proporsional dan berkeadilan. Pemanfaatan sumber daya alam, sumber daya manusia, dan pemungutan jenis-jenis pajak daerah didasarkan pada kewenangan yang diberikan kepada daerah.

Dalam Undang-undang No.23 tahun 2014 tentang pemerintahan daerah tersebut juga dijelaskan bahwa dalam penyelenggaraan pemerintahan di Indonesia dilakukan berdasarkan 3 azas, yaitu: dekonsentrasi, desentralisasi, dan azas pembantuan.

Azas dekonsentrasi yaitu wewenang pengelolaan pembangunan daerah awalnya dilaksanakan oleh pemerintah pusat, tetapi telah dilimpahkan kewenangannya kepada pemerintah daerah. Sedangkan desentralisasi itu pada dasarnya adalah kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk melaksanakan pembangunan didaerahnya sendiri. Selanjutnya azas pembantuan adalah bahwa pemerintah daerah membantu melaksanakan tugas-tugas yang dimiliki oleh pemerintah pusat didaerah, tetapi pembiayaan untuk melaksanakan kegiatan tersebut ditanggung sendiri oleh pemerintah daerah.

Dalam melaksanakan tugas-tugas pembangunan dan pelayanan kepada masyarakat, berdasarkan ketentuan Undang-undang No.23 tahun 2014 tentang



pemerintahan daerah disebutkan bahwa pemerintah daerah dibekali berbagai kewenangan untuk mengelola berbagai sumber pendapatan daerah, yaitu:

1. Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang terdiri dari:

- a. Pajak Daerah.
- b. Hasil Retribusi Daerah
- c. Laba Perusahaan Daerah
- d. Lain-lain Penerimaan Daerah yang sah

2. Dana Perimbangan, yang terdiri dari:

- a. Dana Bagi Hasil
- b. Dana Alokasi Umum
- c. Dana Alokasi Khusus.

3. Lain-lain Pendapatan yang sah, yang terdiri dari:

- a. Bantuan Dana Kontijensi/Penyeimbangan dari Pemerintah
- b. Turan Jasa Air.

Pemerintah daerah memiliki sumber Pendapatan Asli Daerah yang berasal dari hasil pajak daerah, hasil retribusi daerah, hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan, dan lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Berdasarkan hal tersebut jelas diketahui bahwa salah satu sumber pendapatan daerah berasal dari pajak daerah. Pajak daerah adalah pungutan daerah menurut peraturan yang ditetapkan guna pembiayaan pengeluaran daerah.

Dengan adanya kewenangan yang dimiliki oleh pemerintah daerah untuk mengelola keuangan daerah secara tertib dan benar sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku, maka diharapkan seluruh objek penerimaan daerah, baik



berupa pajak, retribusi maupun berbagai penerimaan daerah lainnya yang sah dapat dioptimalkan sehingga roda pemerintahan dan jalannya pembangunan dapat terlaksana sesuai dengan program yang telah diterapkan oleh pemerintah daerah.

Pajak daerah sebagai salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) memegang peranan penting dalam rangka membiayai urusan rumah tangga daerah, baik dalam pelaksanaan tugas-tugas umum pemerintah maupun tugas pembangunan. Dapat dikatakan penting karena tanpa pajak daerah maka otonomi daerah tidak dapat terselenggara secara nyata dan bertanggung jawab. Oleh karena itu sudah sewajarnya pemerintah daerah secara terus-menerus mengadakan pemikiran untuk meningkatkan pendapatan asli daerah terutama dari sektor pajak daerah dan retribusi daerah.

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah, pajak daerah terbagi dua, yaitu:

1. Pajak Provinsi.
2. Pajak kabupaten kota.

Didalam Undang-undang No. 28 Tahun 2009, pasal 2 ayat 1 disebutkan bahwasanya jenis pajak provinsi terdiri dari :

- a. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor
- b. Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan
- c. Pajak rokok

Diantara sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) karena banyak menunjang pembiayaan daerah.

Pengelolaan pemungutan dan pengurusan pajak kendaraan bermotor dilakukan pada satu kantor yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya. Pemungutan pajak kendaraan bermotor yang dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah SAMSAT (sistem administrasi manunggal satu atap), dimana didalamnya terdapat kerjasama antara pihak Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) dibidang pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB), PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Sebelum dilakukan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan tersebut dilakukan tersendiri dikantor dinas pendapatan daerah provinsi dan cabang-cabang dinas, begitu juga dengan penyelesaian Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu lintas (SWDKLLJ) ditempat yang berbeda pula, sehingga hal ini tidak memberikan pelayanan yang baik bagi pemilik kendaraan bermotor, karena akan memerlukan waktu yang cukup lama dan biaya yang tidak sedikit jumlahnya



Keadaan seperti diatas dapat menjadi penghambat dalam usaha memberikan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor, dan juga dapat menyebabkan masyarakat menjadi malas untuk mengurus pajak kendaraan bermotor dan menjadi penghambat dalam usaha meningkatkan penerimaan dari sektor PKB, BBN-KB, dan SWDKLLJ karena tidak adanya keseragaman baik dalam hal pengurusan, administrasi, maupun besarnya tarif dalam proses pengurusannya.

Salah satu tujuan pembentukan kantor bersama SAMSAT ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) serta untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ.

Tugas pihak kepolisian adalah sebagai penyedia permohonan dan penerangan dengan rincian: menyediakan dan memberikan formulir permohonan pendaftaran sesuai dengan permintaan pemohon, memberikan penerangan mengenai kelengkapan persyaratan pendaftaran, membukukan semua formulir yang diterima, dikeluarkan dan sisanya setiap hari, mencatat nomor formulir dan kendaraan atau nama pemilik pada buku register formulir, memberi tanda atau paraf pada formulir permohonan untuk setiap permohonan yang telah memenuhi persyaratan, menerima kembali formulir yang rusak untuk diganti dengan yang baru, menerima pembayaran PKB.

Tugas Dispenda adalah meneliti berkas yang diterima dari petugas kepolisian dan membubuhkan paraf atas kelengkapan persyaratan, meneruskan berkas kepada petugas kepolisian bagian registrasi dan permohonan,



memberitahukan kepada petugas Kepolisian dan PT. Asuransi jasa raharja apabila ditemukan kekeliruan atau kekurangan persyaratan administrasi yang diperlukan.

Tugas PT. Asuransi Jasa Raharja adalah menerima dan meneliti berkas yang diterima dari petugas Dispenda, menetapkan SWDKLLJ dan dendanya yang harus dibayar oleh pemohon, membuktikan penetapan SWDKLLJ, dan meneruskan berkas tersebut kepada sub kelompok kerja pengetikan.

Kantor SAMSAT sebagai gabungan dari tiga instansi pemerintah yang ditunjuk untuk bersama-sama menjadi pelaksana tugas membuat atau merancang konsepsi-konsepsi untuk memberdayakan segala kemampuan agar dapat melaksanakan tugas pengutipan pajak kendaraan bermotor secara efektif, dimana persyaratannya adalah keahlian aparatur, seperti kemampuan mengidentifikasi dan mengelompokkan pekerjaan, menyiapkan personalia untuk menangani pelaksanaan tugas-tugas, mengetahui wewenang dan tanggung jawab, serta menyusun mekanisme koordinasi kepada antar unit kegiatan.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh peneliti, dalam pelaksanaan pengurusan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor di kantor SAMSAT, adalah wujud sebuah kolaborasi antara tiga instansi sekaligus. bentuk gabungan ketiganya adalah salah satu bentuk *New Public Service*, dimana Teori *New Public Service* memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan legitimate secara normatif dan konstitusional. Seorang pimpinan dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi seperti yang diungkapkan

dalam teori *New Public Management* melainkan juga makhluk yang berdimensi sosial, politik dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik.

ini perlu untuk mengetahui apa itu SAMSAT, dan bagaimana SAMSAT sebagai bagian *new public service*

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka penulis tertarik untuk mengadakan penelitian dan mengungkapkannya dalam bentuk Tesis dengan judul: **“Analisis Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam Pengurusan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Studi Pada SAMSAT Medan Selatan Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara)”**.

## **I.2 Penelitian terdahulu**

Penelitian yang bertemakan pelayanan publik tentulah sudah banyak dilakukan beberapa peneliti terdahulu. Baik itu menyangkut *old public management, reinventing government, dan new public service*. Dalam penelitian cabang Ilmu-ilmu sosial, biasanya penelitian bertemakan pelayanan publik biasanya berkaitan dengan kepuasan masyarakat.

Tapi tak jarang juga pelayanan publik, juga sering dikaitkan dengan tata cara dan penyederhanaan pelayanan publik, dimana penyederhanaan ini dilaksanakan untuk menciptakan pelayanan prima.

Lepas dari itu, hasil penelitian terdahulu dianggap penting untuk dijadikan unit analisis dan pembeda antara penelitian yang dilakukan penulis saat ini dengan penelitian yang telah dilakukan peneliti terdahulu. hasil penelitian yang berhasil ditemukan penulis dalam bentuk jurnal adalah sebagai berikut:



Budi Winarno misalnya tentang implementasi *reinventing government* dalam pelaksanaan otonomi daerah ,menyimpulkan pada masa lampau desentralisasi administratif lebih dominan dibandingkan desentralisasi politik akibatnya,pemerintah daerah kurang mempunyai otoritas dalam mengambil keputusan-keputusan politik menyangkut alokasi sumber daya pembangunan sesuai dengan kebutuhan dan potensi daerahnya,kuatnya pelaksanaan asas dekonsentrasi dibandingkan dengan asas desentralisasi membuat daerah hanya menjadi pelaksana kebijakan pusat.

untuk menjawab berbagai tantangan yang muncul sebagai konsekuensi pelaksanaan otonomi daerah ,dibutuhkan sebagaimana sering dibahas oleh beberapa penulis,birokrasi yang mempunyai jiwa entrepreneur.Hal ini karena desentralisasi ,baik dalam konteks administratif maupun dalam konteks politik tidak akan bisa dilaksanakan secara efektif jika aparatur pemerintahan daerah gagal mengembangkan kapasitas secara memadai untuk mengelola proses pembangunan (Winarno,2005)

Selanjutnya,Winarno menyarankan perlu dilakukan perubahan orientasi pada pelayanan publik seiring dengan munculnya otonomi daerah . Di mana pelayan publik mestinya sebagai penunjang oprasional kegiatan-kegiatan dan pembangunan masyarakat di daerah.



## 1.2 Perumusan Masalah

Untuk mempermudah penelitian ini nantinya dan agar penelitian ini memiliki arah yang jelas dalam menginterpretasikan fakta dan data kedalam penulisan tesis, maka terlebih dahulu dirumuskan permasalahan yang akan diteliti.

Berdasarkan uraian latar belakang masalah diatas, maka dapat dikemukakan perumusan masalah dalam penelitian ini adalah:

1. bagaimana SAMSAT dilihat dari bagian dari *new public service* ?
2. bagaimana aspek organisasi dan sumber daya yang ada di SAMSAT, khususnya di UPT SAMSAT Medan selatan ?

## 1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian merupakan sasaran utama yang ingin dicapai seorang peneliti melalui kegiatan penelitian. Sebab tanpa tujuan, kegiatan yang ingin dilaksanakan tidak akan mempunyai arah yang jelas. Maka berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui bagaimana SAMSAT dilihat dari bagian dari *new public service* ?
2. melihat apa saja aspek organisasi dan sumber daya yang ada di SAMSAT, khususnya di UPT SAMSAT Medan selatan ?

#### 1.4 Manfaat Penelitian

Adapun manfaat yang diharapkan penulis dari penelitian ini adalah :

Bagi penulis ,penelitian ini bisa menambah khazanah keilmuan dan pada akhirnya meningkatkan dan mengembangkan kemampuan berpikir melalui penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori-teori yang penulis dapat selama mengikuti perkuliahan

Bagi instansi terkait, penelitian ini diharapkan menjadi bahan masukan atau referensi dalam melaksanakan sistem administrasi manunggal satu atap dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor.

#### 1.5 Sistematika Penulisan

Adapun sistematika dalam penelitian ini terdiri atas:

##### BAB I

##### PENDAHULUAN

Bab ini berisikan latar belakang masalah, penelitian terdahulu, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian serta sistematika penelitian.

##### BAB II

##### TINJAUAN PUSTAKA

Bab ini berisikan uraian tentang pengertian dan konsep-konsep pemanfaatan sampah, Bank Sampah, dan teori-teori pemberdayaan masyarakat.

##### BAB III

##### METODE PENELITIAN

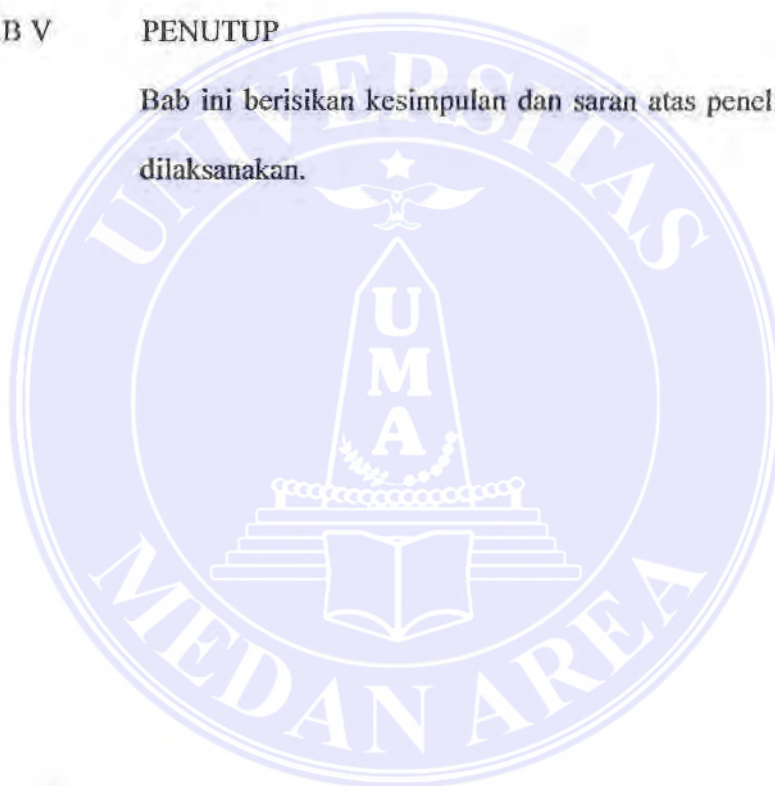
Bab ini berisikan tentang pendekatan penelitian, defenisi konsep, karangka konsep, subjek penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data, dan lokasi penelitian.

#### BAB IV ANALISIS DATA

Bab ini berisikan tentang proses pengumpulan data dan uraian data yang diperoleh dalam penelitian beserta pembahasan dan analisisnya.

#### BAB V PENUTUP

Bab ini berisikan kesimpulan dan saran atas penelitian yang telah dilaksanakan.





## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Analisis Sistem

Menurut Jogiyanto Hartono Yogyakarta, 1999, hal Sistem adalah suatu jaringan kerja dan prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu sasaran tertentu. Suatu struktur organisasi yang baik tidak dapat menjamin adanya sistem yang baik, namun yang pasti bahwa suatu struktur organisasi yang jelek tidak mungkin menyajikan sistem yang baik. Untuk pencapaian tujuan-tujuan perusahaan, ada beberapa perancangan prinsip sistem yang harus diterapkan oleh perusahaan tersebut yaitu:

a. Komponen Sistem (*Component*)

Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, artinya saling bekerjasama membentuk satu kesatuan yang utuh.

b. Batas sistem (*Boundary*)

Batas sistem merupakan daerah yang membatasi antara sistem yang satu dengan sistem yang lainnya atau dengan lingkungan luarnya. Dengan adanya batas sistem, maka sistem dapat membentuk satu kesatuan, karena dengan batas sistem ini fungsi dan tugas sub batas sistem yang satu dengan yang lainnya berbeda tetapi saling berinteraksi. Dengan kata lain batas sistem ini merupakan ruang lingkup atau scope dari sistem/sub sistem itu sendiri.

c. Lingkungan Luar Sistem (*Environment*)

Segala sesuatu diluar batas sistem yang mempengaruhi operasi dari suatu sistem disebut lingkungan luar sistem, lingkungan luar ini dapat bersifat menguntungkan atau merugikan sistem tersebut.

d. Penghubung (*Interface*)

Penghubung sistem merupakan suatu media penghubung antara satu sub sistem dengan sub sistem lainnya untuk membentuk suatu kesatuan, sehingga sumber-sumber data mengalir dari subsistem yang satu ke subsistem lainnya.

Dengan kata lain melalui penghubung ini output dari suatu subsistem akan menjadi input dari susbsistem lainnya.

e. Masukan (*Input*)

Energi yang dimasukkan kedalam suatu sistem disebut *input*, masukan ini dapat berupa masukan perawatan dan masukan signal

f. Keluaran (*Output*)

Keluaran adalah hasil dari energi yang diolah dan diklasifikasikan menjadi keluaran yang berguna dan sisa pembuangan.

g. Pengolah (*Process*)

Suatu sistem mempunyai bagian pengolah yang akan mengubah *input* menjadi *output*.

h. Sasaran (*Objective*)

Setiap sistem pasti mempunyai tujuan ataupun sasaran yang mempengaruhi input yang dibutuhkan output yang akan dihasilkan. Dengan kata lain, suatu sistem akan dikatakan berhasil kalau pengoperasiannya sistem itu mengenai sasaran atau tujuannya.

## 2.2 Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan publik adalah : Segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Bab i Pasal 1 Ayat 1 UU No. 25/2009, yang dimaksud dengan 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.

Sedangkan jenis-jenis pelayanan publik menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANRI Buku III (2004:185) adalah:

1. Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.
2. Pelayanan pembangunan adalah suatu jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.
3. Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik air, telepon, dan transportasi lokal.
4. Pelayanan sandang, pangan dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil dan perumahan murah.
5. Pelayanan kemasyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan- kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.



Bahwa pelayanan publik dilakukan tiada lain untuk memberikan kepuasan bagi pengguna jasa, karena itu penyelenggaraannya secara niscaya membutuhkan asas-asas pelayanan. Dengan kata lain, dalam memberikan pelayanan publik, instansi penyedia pelayanan publik harus memperhatikan asas pelayanan publik.

Asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63/2003 sebagai berikut

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi, dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomi.
- f. **Keseimbangan Hak dan Kewajiban.** Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Sedangkan menurut Pasal 4 UU No. 25/2009, penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan:

- a. kepentingan umum;
- b. kepastian hukum;
- c. kesamaan hak;
- d. keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. keprofesionalan;
- f. partisipatif;
- g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. keterbukaan;
- i. akuntabilitas;
- j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. ketepatan waktu; dan  
kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara / pemerintah, penyelenggara perekonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

Dan masyarakat umum atau swasta yang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik yang tidak mampu disediakan oleh pemerintah/ pemerintah daerah. Menurut Pasal 1 Ayat 4 UU No. 25/2009, bahwa

penyelenggara pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Pada UU No. 25/2009 disebutkan bahwa pelaksana pelayanan publik adalah pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam Organisasi Penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik

### 2.3 *New Public Service*

Paradigma *New Public Service* (NPS) merupakan konsep yang dimunculkan melalui tulisan Janet V. Dornhart dan Robert B. Dornhart berjudul "*The New Public Service : Serving, not Steering*" terbit tahun 2003. Paradigma *New Public Service* dimaksudkan untuk mengcounter paradigma administrasi yang menjadi arus utama (mainstream) saat ini yakni paradigma *New Public Management* yang berprinsip "*run government like a business*" atau "*market as solution to the ills in public sector*".

Teori *New Public Service* memandang bahwa birokrasi adalah alat rakyat dan harus tunduk kepada apapun suara rakyat, sepanjang suara itu rasional dan legitimate secara normatif dan konstitusional. Seorang pimpinan dalam birokrasi bukanlah semata-mata makhluk ekonomi seperti yang diungkapkan dalam teori *New Public Management* melainkan juga makhluk yang berdimensi sosial, politik dan menjalankan tugas sebagai pelayan publik.



Untuk meningkatkan pelayanan publik yang demokratis, konsep "The New Public Service(NPS)" menjanjikan perubahan nyata kepada kondisi birokrasi pemerintahan sebelumnya. Pelaksanaan konsep ini membutuhkan keberanian dan kerelaan aparatur pemerintahan, karena mereka akan mengorbankan waktu, dan tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan konsep ini adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam pengelolaan tata pemerintahan. Meskipun tidak mudah bagi pemerintah untuk menjalankan ini, setelah sekian lama bersikap sewenang-wenang terhadap publik. Di dalam paradigma ini semua ikut terlibat dan tidak ada lagi yang hanya menjadi penonton. Gagasan Denhardt & Denhardt tentang Pelayanan Publik Baru(PPB) menegaskan bahwa pemerintah seharusnya tidak dijalankan seperti layaknya sebuah perusahaan tetapi melayani masyarakat secara demokratis, adil, merata, tidak diskriminatif, jujur dan akuntabel. Disini pemerintah harus menjamin hak-hak warga masyarakat, dan memenuhi tanggungjawabnya kepada masyarakat dengan mengutamakan kepentingan warga masyarakat. "Citizens First" harus menjadi pegangan atau semboyan pemerintah (Denhardt & Gray, 1998)

Pemerintah juga perlu mengubah pendekatan kepada masyarakat dari suka memberi perintah dan mengajari masyarakat menjadi mau mendengarkan apa yang menjadi keinginan dan kebutuhan masyarakat, bahkan dari suka mengarahkan dan memaksa masyarakat menjadi mau merespon dan melayani apa yang menjadi kepentingan dan harapan masyarakat Karena dalam paradigma

*The New Public Service* dengan menggunakan teori demokrasi ini beranggapan bahwa tugas-tugas pemerintah untuk memberdayakan rakyat dan mempertanggungjawabkan kinerjanya kepada rakyat pula. Hal ini dimaksudkan bahwa para penyelenggara negara harus mendengar kebutuhan dan kemauan warga negara (citizens). Pelayanan publik yang di praktekkan dengan situasi yang kreatif, dimana warga negara dan pejabat publik dapat bekerja sama mempertimbangkan tentang penentuan dan implementasi dari birokrasi publik, yang berorientasi pada "aktivitas administrasi dan aktivitas warga negara"

Untuk meningkatkan suatu pelayanan publik yang demokratis, maka pilihan terhadap "*The New Public Service (NPS)*" dapat menjanjikan suatu perubahan realitas dan kondisi birokrasi pemerintahan. Aplikasi dari konsep ini agak menantang dan membutuhkan keberanian bagi aparatur pemerintahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, karena mengorbankan waktu, tenaga untuk mempengaruhi semua sistem yang berlaku. Alternatif yang ditawarkan adalah pemerintah harus mendengar suara publik dalam berpartisipasi bagi pengelolaan tata pemerintahan. Memang tidak gampang meninggalkan kebiasaan memerintah atau mengatur pada konsep administrasi lama, dari pada mengarahkan, menghargai pendapat sebagaimana yang disarankan konsep *New Public Service*.

Prinsip-prinsip atau asumsi dasar

*The New Public Service*

1. Melayani Warga Negara, bukan customer (*Serve Citizens, Not Customers*)



2. Mengutamakan Kepentingan Publik (*Seeks the Public Interest*)
3. Kewarganegaraan lebih berharga daripada Kewirausahaan (*Value Citizenship over Entrepreneurship*)
4. Berpikir Strategis, Bertindak Demokratis (*Think Strategically, Act Democratically*)
5. Tahu kalau Akuntabilitas Bukan Hal Sederhana (*Recognize that accountability is not Simple*).
6. Melayani Ketimbang Mengarahkan (*Serve Rather than Steer*)
7. Menghargai Manusia, Bukan Sckedar Produktivitas (*Value People, Not Just Productivity*)

### 2.3 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Menurut Tatang M. Amirin (1996:1) menyatakan bahwa istilah sistem berasal dari bahasa Yunani, yaitu "systema" yang mempunyai pengertian sebagai berikut:

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

Sedangkan menurut Pamudji (1998:12) menyatakan bahwa sistem merupakan suatu totalitas himpunan dari bagian-bagian yang satu sama lain berinteraksi dan bersama-sama beroperasi untuk mencapai suatu tujuan tertentu dalam suatu lingkungan.



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

Menurut Moekijat (1989:4) ada beberapa definisi administrasi, yaitu:

- a. Suatu keseluruhan istilah yang meliputi banyak subjek yang semuanya cenderung berpasangan ke arah efisiensi perusahaan
- b. Pelayanan-pelayanan manajemen atau pelayanan kantor perusahaan.
- c. Organisasi atau suatu kantor pusat suatu perusahaan yang mengawasi sejumlah unit-unit produksi. Definisi ini dapat berlaku dalam jenis kelompok perusahaan yang mempunyai beberapa seksi.

Didalam buku ilmu administrasi Publik oleh Inu Kencana Syafie, dkk (1999:13-15), Ada beberapa pengertian Administrasi Menurut pendapat para ahli, yaitu:

- a. Menurut Herbert A. Simon, administrasi dapat dirumuskan sebagai kegiatan-kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai tujuan-tujuan bersama.

- b. Menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerjasama mencapai tujuan tertentu
- c. Menurut Sondang P. Siagian administrasi adalah keseluruhan proses pelaksanaan dari keputusan-keputusan yang telah diambil dan pelaksanaan itu pada umumnya dilakukan oleh dua orang manusia atau lebih untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.
- d. Menurut Hadari Nawawi, administrasi adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan sebagai proses pengendalian usaha kerja sama sekelompok manusia untuk mencapai tujuan bersama yang telah ditetapkan sebelumnya.

Menurut Stephen P. Robins (dalam Suganda, 1992:9), administrasi adalah proses universal yang berupa menyelesaikan kegiatan-kegiatan secara berdaya guna bersama dan melalui orang lain. Dalam setiap pengertian administrasi selalu ada 3 hal umum yang dicakup yaitu sasaran-sasaran, sumber-sumber yang terbatas dan orang-orang. Jadi administrasi dapat diartikan sebagai seluruh proses organisasi baik itu organisasi pemerintahan maupun organisasi swasta yang terdiri atas penentuan tujuan dan pencapaiannya dengan memanfaatkan sumber-sumber yang tersedia secara berdaya guna melalui dan bersama orang-orang secara terkoordinasi dengan menerapkan perencanaan, pembuatan keputusan dan perintah kerja, pemimpin serta penguasaan.



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

- a. kerja sama
- b. banyak orang
- c. untuk mencapai tujuan bersama

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung.

Salah satu bentuk pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT adalah pelayanan administrasi dalam pengurusan kendaraan bermotor. Pelayanan pengurusan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama diberikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi, Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas oleh jasa raharja, sedangkan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor seperti BPKB, plat nomor, dan STNK diberikan oleh Kepolisian. Namun dengan adanya SAMSAT, kesemuanya dapat dilayani dalam satu atap, atau bahkan satu loket.

Peningkatan pelayanan prima dikantor bersama SAMSAT adalah merupakan kebutuhan organisasi untuk merespon tuntutan dan harapan masyarakat yang terus meningkat, maka sudah sewajarnya kantor bersama SAMSAT memberikan pelayanan yang baik dengan mengembangkan paradigma pemerintahan yang baik (*good governance*), yaitu suatu pemerintahan yang ditandai dengan adanya: transparansi, akuntabilitas, penegakan hukum, profesionalisme, kesetaraan, dan lain sebagainya.



## 2.4 Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor

Salah satu fungsi penyelenggaraan pemerintah yang dilakukan oleh aparat pemerintah adalah pelayanan publik, dimana pengurusan pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu bagian dari bentuk pelayanan publik

Pelayanan publik menurut undang-undang no.25/2009 ayat 1 yang dimaksud pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang,jasa,dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik

Menurut H.A.S Moenir (1992:27) menyatakan bahwa pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan factor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kebutuhan orang lain dengan haknya

Ada beberapa prinsip pelayanan publik yang harus diterapkan dalam melakukan pelayanan publik, yaitu:

1. Kesederhanaan, yaitu adanya prosedur pelayanan yang sederhana dan tidak berbelit-belit.
2. Kejelasan, yaitu adanya kejelasan unit yang bertanggung jawab dan rincian biaya.
3. Kepastian waktu, yaitu adanya waktu penyelesaian.
4. Akurasi, Produk pelayanan diterima dengan benar, akurat, dan sah

5. Keamanan, yaitu proses dan produk pelayanan memberi rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab, yaitu adanya pejabat yang ditunjuk dan bertanggung jawab dalam menyelesaikan keluhan atau persoalan.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana, yaitu tersedianya saran dan prasarana yang mendukung dan memadai
8. Kemudahan akses, yaitu mudah dijangkau oleh masyarakat
9. Kedisiplinan, kesopanan, dan keramahan, yaitu pemberi pelayanan bersikap disiplin, sopan, ramah, dan ikhlas.
10. Kenyamanan, yaitu adanya suasana yang tertib, teratur, nyaman, bersih, dan rapi.

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandenganya yang digunakan di jalan umum, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah sumber daya atau energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan yang bersangkutan, tidak termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang atau barang di jalan umum.

Dikecualikan sebagai objek pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor oleh:

- a. Pemerintah pusat dan pemerintah daerah.
- b. Kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dan perwakilan lembaga internasional dengan asas timbal balik sebagaimana berlaku untuk pajak negara.
- c. Subjek pajak lainnya yang diatur dengan peraturan daerah

Subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor. Sedangkan wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi dan atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

Sementara itu dasar pengenaan pajak kendaraan bermotor dihitung sebagai perkalian dari dua unsur pokok, yaitu:

- a. Nilai jual kendaraan bermotor (diperoleh berdasarkan harga pasaran umum atas suatu kendaraan bermotor
- b. Bobot yang mencerminkan secara relatif kadar kerusakan jalan dan pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor tersebut



## BAB III

### METODE PENELITIAN

#### 3.1 Bentuk penelitian

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan analisa kualitatif, dimana pada metode ini peneliti mencoba menceritakan apa yang menjadi masalah, dan mencoba mencari pengaruh masalah terhadap suatu teori. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan studi kasus kolektif, yang artinya peneliti akan mempelajari masalah secara bersamaan, agar dapat meneliti fenomena, populasi atau kondisi umum. Menurut Nawawi (1990:60) metode deskriptif memusatkan perhatian pada masalah-masalah atau fenomena-fenomena yang ada pada saat penelitian dilakukan atau masalah yang bersifat aktual, kemudian pengambilan fakta-fakta tentang masalah yang diselidiki diiringi dengan interpretasi yang akurat.

Dengan demikian, penelitian ini menggambarkan fakta-fakta dan menjelaskan keadaan dari objek penelitian berdasarkan fakta-fakta sebagaimana adanya dan mencoba menganalisisnya untuk memberi kebenarannya berdasarkan data yang diperoleh.

#### 3.2 Lokasi Penelitian

Adapun yang menjadi lokasi dari penelitian ini adalah pada kantor SAMSAT Medan Selatan Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara, yang beralamat di jalan Sisingamangaraja KM.5,5 Medan, Sumatera Utara.

### 3.3 Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi dan keterangan-keterangan lain yang diperlukan, maka peneliti menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik pengumpulan data primer, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian. Pengumpulan data primer dilakukan dengan instrument:

- a. Metode wawancara (*interview*)

Yaitu teknik pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan kepada orang yang berhubungan dengan objek penelitian.

- b. *Observasi (observation)*

Yaitu kegiatan mengamati secara langsung dengan mencatat gejala-gejala yang ditemukan dilapangan serta menjaring data yang tidak terjangkau.

2. Teknik pengumpulan data sekunder, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui studi kepustakaan yang terdiri dari:

- a. Penelitian kepustakaan (*library research*)

Pengumpulan data yang diperoleh dari buku-buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti

b. Studi dokumenter (*documenter*)

Teknik yang digunakan dengan menelaah catatan tertulis, dokumen arsip yang menyangkut masalah yang diteliti yang berhubungan dengan instansi terkait.

### 3.4 Teknik Analisa Data.

Teknik analisa data yang digunakan untuk menjelaskan data yang telah dikumpulkan dalam penelitian ini adalah teknik analisa kualitatif, yaitu analisa terhadap data yang diperoleh berdasarkan kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan fakta, data dan informasi. Jadi teknik analisa data dilakukan dengan penyajian data yang terdapat melalui keterangan yang diperoleh dari responden, selanjutnya diinterpretasikan sesuai dengan tujuan peneliti yang telah dirumuskan.

### 3.5 Defenisi Konsep

Konsep merupakan suatu istilah dan defenisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian kelompok atau individu yang menjadi pusat perhatian. Dalam hal ini defenisi konsep bertujuan untuk merumuskan istilah yang digunakan secara mendasar dan diharapkan dapat melakukan penyamaan persepsi tentang apa yang akan diteliti serta menghindari salah pengertian yang dapat mengaburkan tujuan penelitian Adapun yang menjadi defenisi konsep dalam penelitian ini yaitu



1. Administrasi adalah proses universal yang berupa menyelesaikan kegiatan-kegiatan secara berdaya guna bersama dan melalui orang lain. Dalam setiap pengertian administrasi selalu ada 3 hal umum yang dicakup yaitu sasaran-sasaran, sumber-sumber yang terbatas dan orang-orang
2. Sistem adalah kesatuan yang utuh dari suatu rangkaian yang saling terkait antara yang satu dengan yang lain. Bagian atau anak cabang dari suatu sistem menjadi induk dari bagian selanjutnya, begitulah seterusnya hingga bagian yang terkecil. Rusaknya salah satu bagian akan mengganggu kestabilan sistem itu sendiri secara keseluruhan.
3. Penyelenggaraan pelayanan publik, dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik, yaitu; penyelenggara negara / pemerintah, penyelenggara perkeonomian dan pembangunan, lembaga independen yang dibentuk oleh pemerintah, badan usaha/ badan hukum yang diberi wewenang melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik, badan usaha/badan hukum yang bekerjasama dan/atau dikontrak untuk melaksanakan sebagian tugas dan fungsi pelayanan publik.

### 3.6 Kerangka konsep

### 3.7 Subjek Penelitian

Dalam penelitian ini, istilah yang digunakan untuk subjek penelitian adalah *Informant* dan *Key Informant*. Hal ini mengacu pada apa yang dituliskan oleh Idrus (2009) tentang karakteristik penelitian kualitatif. Idrus menjelaskan pada penelitian kualitatif sasaran penelitian berlaku (disebut) sebagai Subjek

penelitian. Di mana istilah yang digunakan untuk menyebut subjek penelitian adalah *informant* dan *key informant*. Dalam menentukan *informant*, Asumsi yang dikedepankan adalah bahwa seorang informant adalah seseorang yang dianggap paling tahu tentang dirinya dan tentang objek penelitian yang akan diteliti oleh si peneliti. Sehingga peneliti dapat menggali objek yang diteliti pada informannya (Idrus, 2009).

Oleh karenanya, pada penelitian ini, Informant dan key informan yang diwawancarai akan diambil secara *purposive* yaitu berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu. Sebagaimana dijelaskan oleh Sugiyono (2010), *purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan tertentu ini, misalnya orang tersebut yang dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan, atau mungkin dia sebagai penguasa sehingga akan memudahkan peneliti menjelajahi objek/situasi sosial yang diteliti.

Total *Informant* pada penelitian ini berjumlah 3 (tiga) orang adapun ketiga *Informant* tersebut adalah :

1. Nama : HJ.Indriyana Suwitri S.Sos  
Jabatan : Kasubbag Tata Usaha  
NIP : 19671004 199003 2 002
  
2. Nama : Ita Savitri SE  
Jabatan : Kasi Penagihan Pajak  
NIP : 19701111 199003 2 003

Dimana kedua *informant* ini adalah sebagai pihak-pihak yang menjelaskan tentang samsat ,proses pungutan pajak kendaraan bermotor ,dasar hukum dan



produk-produk apa saja yang dihasilkan samsat ,khususnya pada samsat medan selatan .

Sedangkan untuk *Key Informant* pada penelitian ini berjumlah 1 (satu) orang yang merupakan kepala UPT medan selatan adapun *Key Informant* tersebut adalah sebagai berikut:

1. Nama : M.Faisal Hasrimy.AP.MAP  
Jabatan : Kepala UPT samsat Medan Selatan  
NIP : 19750727 199311 1001

*Key informant* dalam hal ini adalah kepala UPT sendiri dimana kepala UPT bertanggung jawab penuh terhadap berlangsungnya keseluruhan UPT samsat Medan selatan,dimana *key informant* bertugas untuk menjelaskan tentang pelayanan

## BAB IV

### DESKRIPSI LOKASI PENELITIAN

#### 4.1 Sejarah

Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan berdiri pada tanggal 15 Juni 1987. Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan merupakan salah satu unit pelayanan teknis dari 3 (tiga) instansi didalamnya, yaitu: Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, POLRI, dan Jasa Raharja. penanggung jawab SAMSAT adalah Tim Pembina Samsat Provinsi Sumut dimana tim ini terdiri dari Kepala Dispenda Direktur Lalu Lintas Poldasu Kombes , pimpinan PT. Jasa Raharja

Ada beberapa kecamatan dari kota Medan diantaranya Medan polonia, Medan johor, Medan marelana, Deli tua, Namo rambe, Medan denai, Medan tuntungan, Medan selayang, Medan johor, Diski dan sebagian wilayah Deli Serdang diantaranya pancur batu, Tanjung morawa yang pengurusan pajak kendaraannya dilaksanakan dikantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan. yang melayani masyarakat yang akan membayar atau melunasi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor

#### 4.2 Visi, Misi, dan Tujuan Pembentukan

##### 4.2.1 Visi dan Misi



Adapun yang menjadi Visi SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan adalah:

“Terwujudnya Pelayanan Prima Sebagai Bukti Pengabdian Kepada Masyarakat”. Sedangkan Misinya adalah:

1. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat.
2. Meningkatkan Keamanan Registrasi Identifikasi Kendaraan Bermotor.
3. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Pencrimaan Negara.
4. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia.
5. Menyediakan Sarana dan Prasarana untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima.

#### **4.2.2 Tujuan Pembentukan**

Adapun yang menjadi tujuan pembentukan kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan adalah untuk meningkatkan pelayanan kepada pemilik kendaraan bermotor dan meningkatkan pendapatan daerah dan pendapatan negara.

#### **4.3 Landasan Hukum Pungutan PKB dan BBN-KB**

Dengan Tujuan Registrasi dan Identifikasi Forensik Ranmor dan data pengemudi lebih akurat, kecepatan dan kemudahan pelayanan kepada masyarakat, pada tahun 1974-1976 dilakukan ujicoba pembentukan SAMSAT di Polda Metro Jaya.

Berdasarkan INBERS 3 Menteri, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. KEP/13/XII/1976, No.KEP-1693/MK/IV/12/1976, 311 TAHUN 1976 bahwa Konsep SAMSAT diberlakukan di seluruh Indonesia Kepolisian RI, PT Jasa Raharja (Persero) & Dinas Pendapatan Provinsi bersama-sama. Meski demikian masing-masing instansi menerbitkan tanda bukti untuk setiap pelunasan kewajiban di SAMSAT.

Berdasarkan INBERS, Menhankam, Menkeu & Mendagri No. INS/03/X/1988, No. 5/IMK.013/1988, No. 13A Tahun 1988 dilakukan penyederhanaan dokumen yaitu Formulir permohonan/pendaftaran STNK/Pajak/SWDKLLJ digabung jadi satu.

Tanda Pelunasan Pembayaran SWDKLLJ PT Jasa Raharja (Persero) yang tercantum dalam STNK/STCK berlaku sebagai pengganti polis Asuransi (sertifikat)

Diberlakukan revisi masa berlaku STNK dan TNKB dari 1 tahun menjadi 5 tahun namun setiap tahunnya melakukan pengesahan STNK berdasarkan INBERS Panglima Angkatan Bersenjata, Menkeu & Mendagri No. INS/02/II/1993, No. 01/IMK.01/1993, No.2A Tahun 1993. Mekanisme Perpanjangan STNK dibentuk 5 pokja (loket) untuk pelayanan.

Berdasarkan INBERS Menhankam, Menkeu & Mendagri No. Pol. INS/03/M/X/1999, No. 6/IMK.014/1999, No. 29 Tahun 1999 menetapkan penyempurnaan dan penyederhanaan sistem operasi pelayanan dari 5loket menjadi 2 loket.

Adapun yg menjadi landasan hukum pemungutan PKB dan BBN-KB adalah:

1. Dasar Hukum Pungutan PKB dan BBNKB
  - a. UU No. 34 Tahun 2000 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.
  - b. PP No. 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
  - c. Perda Provinsi Sumatera Utara No. 3 Tahun 2002 tentang PKB.
  - d. Perda Provinsi Sumatera Utara No. 4 Tahun 2002 tentang BBN-KB
2. Pengelolaan Pungutan PKB / BBNKB pada UPT dilaksanakan melalui kewenangan pada SAMSAT yang unsur terdiri dari Polri Ditlantas, Pemprov (Dipendasu) dan PT. Jasa Raharja.
3. Dasar Hukum Mekanisme Pungutan PKB / BBN-KB pada Kantor Samsat.
  - a. Inber Menhankam, Mendagri dan Menteri Keuangan No. INS / 03 / M / X / 1999, No. 29 Tahun 1999 dan No. 6 / MK.014/1999 tentang Pelaksanaan SAMSAT dan Penerbitan STNK, TNKB, TCKB dan Pungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJ.
  - b. SKB Kapolri, dirjen Pemum dan OTDA dan Dirut PT. Jasa Raharja No. SKEP / 06 / X / 1999, No. 973-1228, dan SKEP / 02 / X / 1999 tentang Pedoman Tatalaksana SAMSAT dalam Penerbitan STNK, STCKB, TNKB, TCKB dan Pungutan PKB, BBN-KB serta SWDKLLJJ.

### **4.3 Jenis-jenis Pelayanandan Program Kerja**

#### **4.3.1 Jenis-jenis Pelayanan**

1. Perpanjangan STNK.



2. Ganti STNK (Teliti ulang 5 tahun)
3. Ganti STNK hilang, ganti warna, pindah alamat.
4. Bea Balik Nama (BBN) II.
5. Lapor tiba antar SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Sumatera Utara.

#### 4.3.2 Program Kerja

1. Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.
2. Meningkatkan Pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor
3. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Penerimaan Negara.
4. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia
5. Menyediakan sarana dan prasarana untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima.

Dalam melaksanakan program kerja yang ada, SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan melakukan beberapa strategi, adapun strategi yang dilakukan adalah sebagai berikut :

1. Meningkatkan Mutu Pelayanan Kepada Masyarakat
  - a. Menyederhanakan Sistem dan Prosedur
  - b. Mencrapkan Pelayanan Prima Secara Konsisten
  - c. Sosialisasi yang berkesinambungan
  - d. Menindaklanjuti Setiap Keluhan Masyarakat.
2. Meningkatkan Keamanan Registrasi Identifikasi Kendaraan Bermotor
  - a. Meningkatkan Pelayanan Pengarsipan dan Keamanan Data

#### Kendaraan Bermotor

- b. Meningkatkan Teknologi dalam pengarsipan data kendaraan bermotor
  - c. Tertib pendataan, tertib penyimpanan, dan tertib pengeluaran arsip kendaraan bermotor.
3. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Penerimaan Negara
    - a. Identifikasi dan ekstensifikasi
    - b. Melaksanakan pemungutan secara efektif dan efisien
    - c. Tertib pemungutan, tertib pembukuan, tertib laporan
  4. Meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusia
    - a. Meningkatkan disiplin dan etos kerja
    - b. Meningkatkan kompetensi
    - c. Meningkatkan kesejahteraan.
    - d. Memberdayakan Sumber Daya Manusia.
  5. Menyediakan Sarana dan Prasarana untuk mendukung terwujudnya pelayanan prima.
    - a. Memenuhi kebutuhan sarana dan prasarana secara konsisten.
    - b. Memelihara terus-menerus sarana dan prasarana yang tersedia.

Selain itu SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan

Selatan juga mengembangkan nilai-nilai sebagai berikut:

1. Bekerja Keras.
2. Keterbukaan.
3. Saling Menghormati.

4. Kejujuran.
5. Bertanggung Jawab.
6. Kreatif dan Inovatif.

Adapun Komitmen yang dilakukan oleh SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan adalah sebagai berikut:

1. Secara terus-menerus memperbaiki dan mengembangkan sistem manajemen mutu.
2. Kepuasan masyarakat merupakan tujuan utama pelayanan.

Sedangkan inovasi yang telah dilaksanakan oleh SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan adalah sebagai berikut:

1. Renovasi dan penyempurnaan lay out gedung
2. Penyederhanaan prosedur loket
3. Penyederhanaan persyaratan
4. Tersedianya unit lansia, ibu hamil, dan orang sakit
5. Adanya kejelasan Standar Pelayanan Minimal (SPM)
6. Pembayaran melalui PT Bank SUMUT
7. Menyediakan kartu masuk (pemilik langsung, kuasa keluarga, kuasa badan usaha, Biro jasa, dan tamu)

Sementara itu sarana dan prasarana yang tersedia pada kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan adalah sebagai berikut:

1. Gedung perkantoran yang strategis
2. Ruang tunggu yang representative

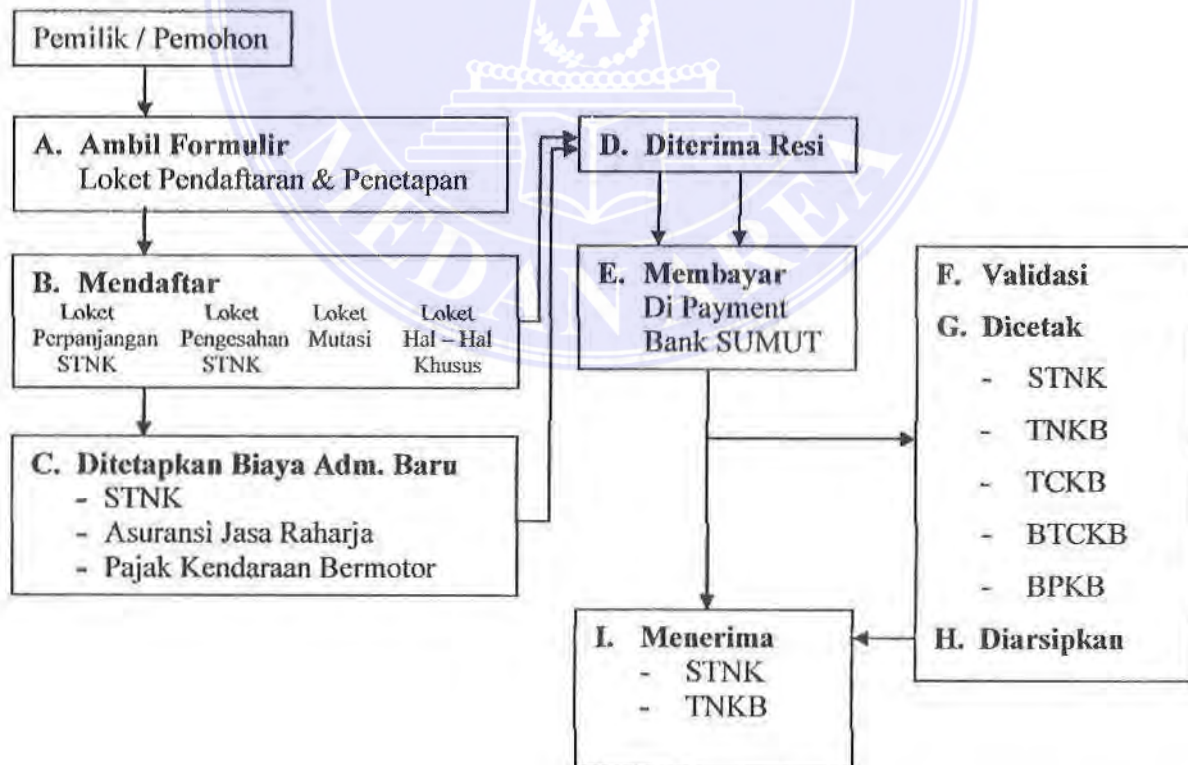


3. Teknologi komputer yang terkoneksi
4. Photo Copy
5. Musholla
6. Kantin

#### 4.4 Mekanisme Pelayanan

Adapun mekanisme pelayanan yang diberikan oleh kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan adalah sebagai berikut:

#### Mekanisme Pelayanan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan



Dalam Pelaksanaan SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP) dikenal beberapa pendaftaran dan persyaratan sebagai berikut:

a. Pendaftaran pertama:

- Pendaftaran kendaraan bermotor baru
- Pendaftaran kendaraan bermotor eks dump TNI/POLRI
- Pendaftaran kendaraan bermotor eks lelang negara
- Pendaftaran kendaraan bermotor CD/CC
- Pendaftaran kendaraan bermotor badan internasional lainnya
- Pendaftaran kendaraan bermotor import
- Pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan putusan pengadilan

b. Pengesahan STNK setiap tahun dengan persyaratan sebagai berikut:

- BPKP asli + foto copy
- STNK Asli + foto copy
- KTP asli + foto copy
- Hasil ceking fisik
- SKPD tahun terakhir

c. Perpanjangan STNK setelah 5 (lima) tahun dengan persyaratan sebagai berikut:

- BPKP asli + foto copy
- STNK Asli + foto copy
- KTP asli + foto copy
- Hasil ceking fisik

- SKPD tahun terakhir
- d. Pendaftaran kendaraan mutasi dan BBN (Bea Balik Nama):
- Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama atas dasar jual beli
  - Pendaftaran kendaraan bermotor pindah/dari luar daerah
  - Pendaftaran kendaraan bermotor pindah alamat dalam wilayah kerja SAMSAT (SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP) yang sama
  - Pendaftaran kendaraan bermotor rubah bentuk
  - Pendaftaran kendaraan bermotor ganti mesin, ganti warna
  - Pendaftaran kendaraan bermotor STNK, TNKB rusak atau hilang
  - Pendaftaran kendaraan bermotor ganti nomor kendaraan
6. Adapun untuk BBN dengan persyaratan sebagai berikut:
- BPKP asli + foto copy
  - STNK Asli + foto copy
  - KTP asli + foto copy
  - Kwitansi jual-beli
  - Hasil ceking fisik
  - SKPD tahun terakhir
7. Sedangkan mutasi/lapor tiba dengan persyaratan sebagai berikut:
- BPKP asli + foto copy
  - Surat pengganti STNK sementara
  - KTP asli + foto copy bilamana nama tetap
  - Kwitansi jual-beli bilamana berubah nama



- Nota pajak
  - Fiskal antar daerah atau provinsi
  - Surat keterangan pindah daerah asal
  - Faktur asli + PPUD
  - Kartu induk BPKP
  - Hasil ceking fisik
- e. Pendaftaran kendaraan bermotor persyaratan khusus:
- Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama eks kendaraan dinas milik negara
  - Pendaftaran kendaraan bermotor tukar nama atas dasar hibah/warisan.
  - Pendaftaran kendaraan bermotor ganti nama badan hukum/penggabunga perusahaan.
  - Pendaftaran kendaraan bermotor eks CC/CD
  - Pendaftaran surat tanda coba kendaraan
- f. Pendaftaran STNK khusus atau rahasia.

#### 4.5 Uraian Tugas dan Tanggung Jawab

Uraian tugas dan tanggung jawab pegawai yang bertugas pada kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan dapat dilihat pada Tupoksi masing-masing instansi, antara lain:

##### 1. DIRLANTAS POLRI

Bertanggungjawab secara menyeluruh untuk mengkoordinasi dan mengawasi kelancaran dengan aspek-aspek kegiatan penerbitan STNK di

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan, serta melaksanakan kegiatan pada bagian ketatausahaan Sistem Administasi Terpadu Medan Selatan, identifikasi, pengecekan/pemeriksaan, perubahan serta perbaikan/ralat data, registrasi dan pembukuan/pencatatan termasuk pemeliharaan penyimpanannya berkaitan dengan data identitas pemilik dan kendaraan, serta penerapan sistem manajemen mutu secara efektif dan efisien, penyediaan sumber daya yang dibutuhkan dilingkungan kepolisian, orientasi/pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas pelaksana, serta pemenuhan kepuasan masyarakat (wajib pajak)

## **2. DISPENDASU UPT Medan Selatan**

Bertanggungjawab sebagai berikut:

- a. Melakukan pendataan potensi, penetapan dan penagihan, menerima dan memproses usul/pengajuan keberatan dari wajib pajak dan membuat daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda PKB dan BBN-KB, sesuai dengan standart yang telah ditetapkan.
- b. Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh kepala UPTD, sesuai bidang tugasnya
- c. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada kepala UPTD
- d. Memberikan masukan yang perlu kepada kepala UPTD sesuai bidang tugasnya,

### 3. PT. Jasa Raharja

Bertanggung jawab secara menyeluruh untuk mengkoordinasikan kegiatan- kegiatan yang teikait dengan aspek-aspek kegiatan pemungutan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), penerapan sistem manajemen mutu secara efektif dan efisien, penyediaan sumber daya yang dibutuhkan dilingkungan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Medan Selatan, orientasi/pelatihan dan peningkatan kompetensi petugas pelaksana serta pemenuhan kepuasan masyarakat (wajib pajak)

Dalam rangka meningkatkan pelayanan, pengawasan, dan pengendalian dalam pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap pada kantor Sistem Administasi Terpadu Medan Selatan, maka dibentuklah kelompok-kelompok kerja sebagai berikut:

1. Kelompok kerja penyediaan formulir permohonan dan penerangan.
2. Kelompok kerja pendaftaran, penelitian, dan penetapan.
3. kelompok kerja pemeriksaan fisik kendaraan bermotor (check fisik kendaraan bermotor)
4. Kelompok kerja pemeriksaan penyelesaian administrasi (final check).
5. Kelompok kerja penerimaan pembayaran.
6. Kelompok kerja pemesanan (order) PNKB, penempelan penning pajak, dan penyerahan.
7. Kelompok kerja arsip.

Adapun kegiatan masing-masing kelompok kerja tersebut adalah sebagai



berikut:

I. Kelompok kerja penyediaan permohonan dan penerangan.

Petugas POLRI:

- a. Menyediakan dan memberikan fomulir permohonan pendaftaran sesuai dengan permintaan permohonan.
- b. Memberikan penerangan mengenai kelengkapan persyaratan pendaftaran
- c. Membukukan semua formulir yang diterima, dikeluarkan dan sisanya setiap hari
- d. Mencatat nomor formulir dan nomor kendaraan / nama pemilik pada buku register formulir.
- e. Memberi tanda paraf pada formulir permohonan untuk setiap permohonan yang telah memenuhi persyaratan.
- f. Menerima kembali formulir yang rusak untuk diganti dengan yang baru
- g. Menerima pembayaran biaya PNKB.

Petugas DISPENDA:

- a. Memberikan keterangan kepada pemohon entang kewajibannya sebagai wajib pajak
  - b. Kelompok kerja pendaftaran dan penetapan
- Sub Kelompok kerja pendaftaran

Petugas POLRI:

- a. Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan.
- b. Melakukan penelitian pada daftar pencarian barang daftar agunan (jaminan).
- c. Membubuhkan paraf pada tanda penerimaan formulir permohonan yang telah diteliti dan diterima serta memberikan tanda penerimaan kepada pemohon.
- d. Memberikan nota pemeriksaan fisik kendaraan bermotor kepada kelompok kerja pemeriksaan fisik kendaraan bermotor.
- e. Menerima dan meneliti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor disesuaikan dengan dokumen kendaraan bermotor.
- f. Menggabungkan berkas baru dengan arsip yang ada kedalam map yang telah disediakan.
- g. Meneruskan berkas yang telah diteliti kepada petugas DISPENDA.

Petugas DISPENDA:

- a. Meneliti berkas yang diterima dari petugas kepolisian dan membubuhkan paraf atas kelengkapan persyaratan.
  - b. Meneruskan berkas kepada petugas POLRI bagian registrasi dan penomoran
  - c. Memberitahukan kepada petugas POLRI dan PT. Asuransi Jasa Raharja apabila ditemukan kekeliruan / kekurangan persyaratan administrasi yang diperlukan

- Sub Kelompok kerja Registrasi dan penomoran

Petugas POLRI:

- a. Menerima berkas dari petugas DISPENDA.
- b. Meregistrasi dan memberikan nomor polisi sesuai dengan sistem penomoran yang berlaku.
- c. Mencantumkan nomor polisi pada dokumen permohonan
- d. Melanjutkan berkas kepada sub kelompok kerja penetapan

- Sub Kelompok Kerja Penetapan

Petugas DISPENDA:

- a. Menerima dan meneliti berkas dari kelompok registrasi dan penomoran.
- b. Menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB dan pemungutan lainnya dalam Nota Perhitungan Pajak (Notice Pajak).
- c. Membukukan memberikan nomor SKUM dan kohir pada notice pajak.
- d. Meneruskan kepada petugas PT. Asuransi Jasa Rahajaja
- e. Menerima berkas STNK yang belum dibayar dari bendaharawan khusus penerimaan (BKP) untuk diteruskan kepada penagihan

PT. Asuransi Jasa Raharja

- a. Menerima dan meneliti berkas yang diterima dari petugas



**DISPENDA.**

- b. Menetapkan SWDKLLJ dan dendanya yang harus dibayar oleh pemohon, dalam formulir permohonan maupun notice pajak
- c. Membukukan penetapan SWDKLLJ.
- d. Meneruskan berkas tersebut kepada sub kelompok kerja pengetikan.

- Sub Kelompok kerja Pengetikan

**Petugas POLRI dan DISPENDA**

- a. Petugas POLRI dan DISPENDA melaksanakan pengetikan pada blanko STNK.
  - b. Mencatat blanko STNK yang diterima, dipakai dan sisanya setiap hari, serta mempertanggungjawabkan setiap lembaran penggunaan blanko STNK tersebut.
  - c. Meneruskan berkas kepada kelompok kerja pemeriksaan penyelesaian administrasi (final check) dengan ekspedisi.
3. Kelompok kerja pemeriksaan fisik kendaraan bermotor (check fisik kendaraan bermotor).

**Petugas POLRI :**

- a. Menerima nota pemeriksaan fisik kendaraan bermotor bagi kelompok kerja pendaftaran.
- b. Melakukan pemeriksaan identitas kendaraan bermotor (nomor

mesin, rangka, warna, dan lain-lain). Maupun kelengkapan teknis keselamatan kendaraan bermotor.

- c. Menyelesaikan hasil pemeriksaan kepada kelompok kerja pendaftaran dengan ekspedisi

#### 4. Kelompok kerja pemeriksaan penyelesaian administrasi (final check)

##### Petugas POLRI, DISPENDA, dan PT. Jasa Raharja

- a. Masing-masing petugas meneliti kembali kebenaran penetapan dan penyetoran serta persyaratan administrasi.
- b. Masing-masing petugas membubuhkan paraf pada blanko STNK yang sudah diketik:
  - Petugas POLRI disebelah kiri nama pejabat yang menandatangani, STNK.
  - Petugas DISPENDA disebelah kanan bawah pada kolom kosong dibawah jumlah yang sudah dibayar.
  - Petugas PT. Asuransi Jasa Raharja disebelah kiri bawah pada kolom kosong dibawah jumlah yang harus dibayar, dengan catatan: paraf tersebut diatas tidak dibenarkan mengganggu atau menutupi identitas didalam STNK.
- c. Melaksanakan koordinasi dalam rangka pengawasan dan pengendalian.
- d. Meneruskan berkas kepada kelompok kerja penerimaan

pembayaran dengan ekspedisi.

## 5. Kelompok kerja penerimaan pembayaran

### Petugas POLRI

- a. Menerima Berkas dari kelompok kerja pemeriksaan penyelesaian administrasi (final check).
- b. Menyerahkan nota perhitungan pajak (notice pajak) dan blanko STNK yang sudah diketik kepada bendaharawan khusus penerima
- c. Menerima kembali nota perhitungan pajak dan yang sudah dibubuhi teraan cash register, kemudian menyatukan kembali dalam berkasnya serta mengirimkan berkas tersebut kepada kelompok kerja pemesanan (order) PNKB dan penyerahan dengan ekspedisi.

### Petugas Bendaharawan Khusus Penerima (BKP)

- a. Mengirim berkas STNK yang belum dibayar kepada kelompok kerja pendaftaran dan penetapan ekspedisi.
- b. Menerima notice pajak dan blanko STNK yang sudah diketik dari petugas POLRI pada kelompok kerja penerimaan pemaaran.
- c. Mengumumkan nomor kendaraan bermotor yang sudah siap dibayar melalui papan tulis atau pengeras suara.
- d. Menerima, membubuhkan teraan kas register pada STNK dan membukukan pembayaran.



- e. Menyerahkan nota perhitungan pajak (notice pajak) dan STNK yang sudah ditera cash register kepada petugas POLRI dalam kelompok kerja penerimaan pembayaran.
- f. Mencatat, membukukan, dan mengadmi ni stras ikan berkas STNK yang belum bayar.
- g. Menyetorkan hasil penerimaan pembayaran kepada masing-masing instansi berikut data penerimaan yang dibuat oleh bendaharawan khusus penerima

**6. Kelompok kerja pemesanan (order) PNKB, dan penyerahan**

- Sub Kelompok Kerja Pemesanan (order) PNKB

Petugas POLRI :

- a. Menerima berkas permohonan dari petugas POLRI pada kelompok kerja Penerimaan pembayaran.
- b. Membuat pesanan (order) plat nomor setelah meneliti pelunasan kewajiban pembayaran dan mengirimkannya kepada pabrik plat dengan ekspedisi.
- c. Meneruskan berkas permohonan STNK kepada sub kelompok kerja penyerahan.

- Sub Kelompok Kerja Penyerahan

Petugas POLRI, DISPENDA, dan PT. Asuransi Jasa Raharja

- a. Menerima berkas permohonan STNK yang sudah dibayar.

- b. Menerima plat nomor dari pabrik plat nomor.
- c. Menggabungkan STNK asli, palt nomor, penning pajak, serta persyaratan lainnya milik pemohon.
- d. Menyerahkan STNK asli, plat nomor, serta persyaratan-persyaratan lainnya milik pemohon, setelah pemohon menunjukkan notice pajak yang asli dan PNKB bekas untuk dimusnahkan Polisi.
- e. Meminta kembali tanda penerimaan yang telah dibubuhi tanda tangan dan nama terang pemohon, sebagai bukti telah diterima syarat-syarat pemohon.
- f. Memisahkan lembar tindasan STNK untuk disampaikan kepada petugas ketiga instansi
- g. Membukukan dan meneruskan berkas kepada kelompok kerja arsip

#### **7. Kelompok kerja arsip**

##### **Petugas POLRI**

- a. Menerima berkas arsip dari kelompok kerja pemesanan PNKB dan penyerahan.
- b. Mencatat jenis macam dokumen yang disimpan dalam map arsip.
- c. Menatausahakan berkas-berkas kedalam kelompok-kelompok sehingga memudahkan pencarian kembali.
- d. Membukukan arsip-arsip yang diterima dan yang dikeluarkan.
- e. Menyusun dan menyiapkan berkas-berkas kendaraan bermotor

untuk data pendaftaran ulang.

- f. Memisahkan berkas-berkas kendaraan bermotor yang diblokir.





## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan tentang pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Medan Selatan, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Proses implementasi *New public service* dalam pelaksanaan SAMSAT bisa dibilang buruk, karena:
  - a. wajib pajak yang menjadi objek pelayanan publik tersebut, masih dianggap sebagai pelanggan atau *customer*, bukan sebagai warga negara atau *citizen*, padahal inti pelayanan publik adalah masyarakat yang menjadi wajib pajak.
  - b. wajib pajak yang harusnya menjadi pihak-pihak yang membayar kewajibannya malah dipersulit, kewajiban wajib pajak yang harusnya memberikan kewajibannya untuk membayar pajak yang digunakan untuk peningkatan pendapatan asli daerah.
  - c. Wajib pajak sebagai warga Negara adalah sebuah bentuk kesadaran kedua belah pihak dalam melakukan kewajibannya, dimana sebagai warga Negara yang baik sudah seharusnya bisa membayar pajak tepat waktu dan mengikuti aturan yang berlaku, sedangkan *stake holder* dalam hal ini pegawai negeri juga harusnya bisa memberikan kewajibannya untuk melayani dengan baik dan memberikan hak warga Negara untuk

mendapatkan pelayanan yang layak.

2. Pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap pada kantor SAMSAT Medan Selatan apabila dilihat dari aspek sumber daya secara umum baik, hal tersebut disebabkan karena
  - a. tersedianya sumber daya manusia yang telah berpengalaman dengan berbagai tingkat pendidikan dalam mengelola dan melaksanakan program kerja, serta tugas dan tanggung jawab yang ada.
  - b. Tersedianya biaya yang memadai yang bersumber dari APBD, dan adanya fasilitas penunjang program seperti: gedung perkantoran yang strategis dan mudah dijangkau, ruang tunggu yang representatif, teknologi komputer yang terkoneksi, photo copy, musholla, kantin, tersedianya unit atau ruang lansia, ibu hamil,
3. Pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor (PKB) dan bea balik nama kendaraan bermotor (BBN-KB) pada kantor SAMSAT Medan Selatan dilihat dari aspek standart operasional dan prosedur secara umum sudah baik, karena
  - a. Dalam pelaksanaannya telah memiliki perangkat petunjuk pelaksana dan petunjuk teknis pelaksanaan program, terdapat Standar Operasional Pelaksana (SOP) program dan Standart Pelayanan Minimum (SPM) kantor SAMSAT Medan Selatan.
  - b. Munculnya sebuah terobosan yg bernama *cluster* yang mempermudah dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor (PKB) serta terdapatnya



sistem dan prosedur administrasi yang jelas dalam pelaksanaan program yang ada.

4. Adapun faktor penghambat dalam pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Medan Selatan adalah terjadinya gangguan teknis (seperti mati lampu dan rusaknya sistem koneksi jaringan data dan komputer), dan apabila salah satu atau bahkan kedua hal tersebut diatas terjadi, maka Standart Pelayanan Minimum (SPM) pada kantor SAMSAT Medan Selatan tidak dapat terlaksana dengan baik.

## 6.2 Saran

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, maka penulis dapat memberikan saran-saran yang bersifat konstruktif, yaitu:

1. Pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada kantor SAMSAT Medan Selatan dilihat dari *new public service* secara umum buruk namun untuk kedepannya sebaiknya kantor SAMSAT Medan Selatan bisa menciptakan metode baru yang membuat masyarakat yang dalam hal ini wajib pajak bisa mengerti tentang kewajibannya membayar pajak.
2. Untuk mendapatkan hasil kerja yang maksimal, maka hendaknya kinerja para pegawai yang bertugas pada kantor SAMSAT Medan Selatan secara terus-menerus dipantau dan diawasi, serta diberikan bimbingan oleh atasan atau pimpinannya masing-masing, mengingat masih adanya pegawai baru yang



bertugas pada kantor SAMSAT Medan Selatan yang belum begitu memahami tentang tugas, dan seharusnya bisa dijelaskan apa job desk yang di lakukan oleh *outsourcing* selaku pegawai yang datang dari pihak ketiga, besar harapan saya peran pegawai *outsourcing* yang ada di kantor SAMSAT dan pegawai negeri yang terdapat pada kantor UPT medan bisa bersinergi dengan baik, sehingga mengurangi tumpang tindih dalam pelaksanaan dan pekerjaan masing-masing, pegawai negeri juga harusnya bisa menjadi pengawas terhadap kinerja *outsourcing* sehingga jelas wewenang, dan tanggung jawabnya, serta dalam melaksanakan tugas pada bidang kerjanya masing-masing. Selain itu para atasan pada masing-masing instansi juga harus melakukan pengawasan dan memperhatikan kinerja bawahannya masing-masing, agar tidak terjadi pekerjaan yang rangkap dan tumpang tindih oleh para pegawai atau bawahannya.

3. Pelaksanaan sistem administrasi manunggal satu atap pada kantor SAMSAT Medan Selatan secara umum dapat dikatakan sudah baik, namun sistem dan prosedur administrasi pengurusan pajak kendaraan bermotor yang masih berlangsung antar loket perlu disederhanakan lagi sehingga nantinya sistem dan prosedur administrasi pengurusan pajak kendaraan bermotor hanya dilaksanakan pada satu loket atau bahkan satu meja, artinya berkas yang berjalan bukan orang ataupun wajib pajaknya, sehingga lebih memberikan kemudahan pada wajib pajak dan nantinya akan meningkatkan minat masyarakat untuk datang langsung mengurus pajak kendaraan bermotor secara langsung tanpa melalui calo.

## DAFTAR PUSTAKA

- Amirin, Tatang, M, 2003, *Sistem Sosial Indonesia*, Gramedia Utama, Jakarta.
- Boediono, B. 2003, *Pelayanan Prima Perpajakan*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Budi, Winarno. 2005, *Implementasi Konsep Reinventing Government dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*, Public Policy Journal, Medan.
- Hardiyansyah, 2011, *Kualitas Pelayanan Publik*, Gava Media, Yogyakarta
- Hasibuan, Malayu, 2006, *Manajemen Dasar, Pengertian dan Masalah*, PT. Bumi Aksara, Jakarta.
- Labolo.Muhadam, 2006, *Memahami Ilmu Pemerintahan*, PT. Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Mardiasmo, 2006, *Perpajakan Edisi Revisi 2006*, ANDI, Yogyakarta.
- Manullang, M 2002, *Dasar-Dasar Manajemen*, Gajah Mada Press, Yogyakarta
- Moekijat, Drs. 1989, *Dasar-dasar Administrasi dan Manajemen*, Maju, Bandung.
- Moenir A.S., *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Nawawi, Hadari, 1990, *Administrasi Personel*, Gunung Agung, Jakarta.
- Nawawi, Hadari, 1990, *Penelitian Bidang Sosial*, Gajah Mada Press, Yogyakarta.
- Pamudji, S., 1993, *Demokrasi Pancasila dan Demokrasi Nasional*, Bina Aksara, Jakarta.
- Pamudji, S.,1990, *Pembinaan Perkotaan di Indonesia*, Ichtia, Jakarta.
- Singarimbun, Masri, 1989, *Metode Penelitian Survey*, LP3ES, Jakarta.
- Siagian, Sondang P, 2002, *Kiat Meningkatkan Produktivitas Kerja*, Rineka Cipta, Jakarta.
- Suganda,Dann.N, 1992, *Kapita Selekta Administrasi dan Pendapat Para Pakar*, Arcan, Jakarta,
- Sugiono, 2005, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabet, Bandung.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003, *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia*, Bumi Aksara, Bandung

Syafiie, Inu Kencana, dkk, 1999, Ilmu Administrasi Publik, Rineka Cipta, Jakarta





Undang – undang

Undang – Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik.



**Sumber Lain**

Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, 2009, Buku Saku Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, Medan.

Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara, 2014, Buletin Suluh Edisi Desember 2014, Medan.

