

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada bagian Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor

(Studi Kantor Samsat Pekanbaru Kota)

MARESA OKTALANI
DOSEN PEMBIMBING Prof. Dr. H. Sujianto, M.Si.

Program Studi Ilmu Administrasi Negara FISIP Universitas Riau,
Kampus Bina Widya Km. 12,5 Simpang Baru Panam Pekanbaru.Telp (0761) 63277.

Abstract : The Government attempted to improve its performance in order to improve the quality of service to the community. Later, the government as a provider of services seeks to provide quality service in accordance with community expectation. Therefore the Riau provincial government in this case the Department of Revenue of Riau provide excellent service and improve service and accordance with Act 25 of 2009. Then the establishment of joint offices units to facilitate the implementation of motor vehicle tax collection services. However, there are many public complaints about services available in the town office Pekanbaru units. Based on these problems, the researchers are interested in examining how the quality of public services in the annual motor vehicle tax validation.

Concepts that researchers use the theory by Agus Dwiyanto there are several dimensions of services quality are : attitude officers, procedures, time, facilities, services. This research uses descriptive method with qualitative approach. Data obtained through interviews submitted to the informant and then analyzed by researchers. It also collected secondary data relating to the issues under investigation.

Of the results of this study indicate that the quality of public services at the annual motor vehicle tax validation (study office Pekanbaru city) has not run optimally. There is a weakness-concerning the quality of services such as : The lack of socialization to the community officers about the latest regulations to which they apply and the not fit punctuality in accordance with the existing standard operating procedures, still the tendency of officers to provide services that are not fair to the tax payers.

Keywords : *The quality, Public Service, Samsat Pekanbaru Kota*

Pembangunan diberbagai daerah di Indonesia khususnya di Kota Pekanbaru dan merupakan pusat pemerintahan baik Provinsi maupun kota yang bertujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat secara khusus melalui peningkatan pelayanan publik dalam rangka 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 daerah. Namun sumber pembiayaan atau pendanaan masih didukung oleh anggaran oleh anggaran pusat, sehingga daerah tidak dapat mengembangkan daerahnya sendiri secara maksimal dan mandiri.

Pendapatan Asli Daerah (PAD), yang terdiri dari :

- a. Hasil pajak daerah
- b. Hasil retribusi daerah
- c. Laba Perusahaan daerah
- d. Lain-lain Penerimaan Daerah yang sah.

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 dilaksanakan pada satu kantor ini dikenal dengan istilah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal dibawah 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 (BBNKB), PT jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Sebelum diberlakukan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) kegiatan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukan tersebut tersendiri dikantor Dinas Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru dengan pengurusan pelayanan dari loket ke loket yang lain, begitu juga dengan penyelesaian Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Wajib Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) ditempat yang berbeda pula, sehingga tidak dapat memberikan pelayanan yang baik bagi pemilik kendaraan bermotor, karena tentunya 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 pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) serta untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ.

Sistem Administrasi Manunggal dibawah 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 Daerah Provinsi Riau. Asuransi Kecelakaan Lalu Lintas Jalan oleh Jasa Raharja, sedangkan pengurusan surat-surat kendaraan bermotor seperti BPKB, plat motor, dan STNK diberikan oleh Kepolisian, namun dengan adanya SAMSAT, kesempatan dapat dilayani dalam satu atap atau bahkan satu loket.

Berikut prosedur pelayanan serta mekanisme pelayanan pengesahan pajak tahunan kendaraan bermotor pada kantor Samsat Pekanbaru Kota

- **Prosedur Pendaftaran penelitian pengesahan pajak tahunan kendaraan bermotor**

- a) Persyaratan**

1. Mengisi formulir SPPKB yang sekaligus berfungsi sebagai pernyataan tidak terjadi perubahan spesifikasi kendaraan bermotor.
2. Identitas :
 - a. Untuk perorangan : tanda jati diri yang sah, bagi yang berhalangan melampirkan surat kuasa bermaterai cukup.
 - b. Untuk badan hukum : salinan akte pendirian, surat kuasa bermaterai cukup dan ditandatangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap badan hukum bersangkutan.
 - c. Untuk instansi pemerintah (termasuk BUMN dan BUMND) : surat tugas/surat kuasa bermaterai cukup dan ditanda tangani oleh pimpinan serta dibubuhi cap instansi yang bersangkutan.
3. STNK asli
4. BPKB asli/ foto copy.
5. Bukti pelunasan PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ (SKPD yang telah divalidasi tahun terakhir).

b) Mekanisme kerja dalam pengesahan pajak tahunan yaitu:

1. Menerima, meneliti kelengkapan dan keabsahan berkas permohonan
2. Menetapkan besarnya PKB dan BBN-KB serta denda dalam SKPD
3. Menerima pembayaran sesuai dengan SKPD dan membubuhkan validasi pada SKPD
4. Meneruskan berkas kepada petugas pencetak pengesahan STNK
5. Menyerahkan lembar asli SKPD yang telah di validasi kepada pemohon
6. Mendistribusikan tindasan SKPD kepada Dispenda dan PT Jasa Raharja
7. Meyetorkan uang penerimaan kepada instansi atau pihak yang berhak paling lambat 1X24 jam
8. Membukukan dalam buku kas umum

Sehubungan dengan wewenang yang diberikan tersebut maka diperlukan pelaksanaan pekerjaan yang diikuti oleh kesungguhan dan memahami arti pentingnya pelayanan dari masing-masing unit kerja itu sendiri baik maupun oleh Kepolisian, Dispenda, dan Jasa Raharja untuk mewujudkan pelayanan yang maksimal dan berkualitas.

Pelayanan publik ialah segala bentuk pelayanan yang dilakukan suatu organisasi atau badan tertentu bertujuan untuk memenuhi kepentingan masyarakat guna mencapai kepuasan sebagai pelaksana ketentuan dan kewajiban dari badan yang telah diatur dalam perundang-undangan. Kualitas pelayanan diukur dari waktu dan biaya pelayanan, akurasi pelayanan, kesopanan dan keramahan, tanggung jawab pelayanan, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan dan kemudahan pelayanan.

Pelayanan menjadi suatu hal yang sangat penting untuk kita telusuri perkembangannya mengingat dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah dan Undang-Undang Nomor 33 Tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan antara Pemerintah Daerah dan Pemerintah Pusat. Berlakunya peraturan tersebut akan mengakibatkan interaksi antara aparat daerah dan masyarakat menjadi lebih intens. Hal ini ditambah dengan semakin kuatnya tuntutan demokratisasi dan pengakuan akan hak-hak asasi manusia akan melahirkan tuntutan terhadap manajemen pelayanan yang berkualitas.

Dalam Undang-Undang Pelayanan Publik Nomor 25 Tahun 2009 mendefinisikan Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau kegiatan rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan dan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara publik.

Dasar kebijakan berdasarkan kepada Surat Keputusan Bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri Dalam Negeri No Pol Kep/13/XXI/76, Nomor : KEP-1693/MK/IV/12/1976, Nomor 311 Tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara Pemerintahan Daerah Tingkat 1, Komando Daerah Kepolisian dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka meningkatkan

Pendapatan Daerah khususnya Pajak-pajak Kendaraan Bermotor serta dalam Peraturan Daerah Riau Nomor 13 Tahun 2002 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

Pajak itu sendiri merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat (Undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah), dari pengertian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat yang memberi sumbangan wajib kepada daerah, dan sudah seharusnya masyarakat mendapatkan pelayanan yang berkualitas.

Tetapi pada kenyataan yang ada di lapangan menunjukkan bahwa masih banyak terdapat pelayanan yang diberikan kantor Samsat Pekanbaru Kota yang kurang memuaskan masyarakat, antara lain :

1. Pelayanan yang diberikan oleh kantor Samsat Pekanbaru relatif lambat, berbelit-belit sehingga menimbulkan banyaknya biro jasa/caloe yang menunjukkan besarnya biaya yang dikeluarkan bagi masyarakat untuk mengurus pajak kendaraan bermotor serta masih banyaknya informasi yang beredar di masyarakat bahwa sebagian oknum pegawai terkadang meminta pungutan liar dengan alasan agar pengurusan cepat selesai.
2. Tidak adanya kepastian waktu, biaya dan cara pelayanan. Prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak warga sebagai pengguna. Padahal seharusnya dalam Standar Operasional Prosedur (SOP) waktu untuk pelayanan pengesahan pajak tahunan yaitu 5 menit untuk pendaftaran dan penyerahan. Tetapi kenyataannya waktu dalam pengurusan pengesahan pajak tahunan lebih dari waktu yang telah ditentukan.
3. Adanya diskriminasi pelayanan oleh para pejabat birokrasi baik menyangkut faktor pertemanan/hubungan keluarga, hubungan politik dan etnis. Diskriminasi menurut faktor pertemanan dan hubungan keluarga lebih mendominasi.
4. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak disampaikan kepada masyarakat. Misalnya dalam pemberian sanksi terhadap keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana keterlambatan 1 hari sama dengan keterlambatan 1 bulan atau 25 hari dengan perhitungan denda 25% dari nilai PKB ditambah sanksi administrasi 2 % . Informasi ini terkadang masyarakat kurang mengetahuinya, sehingga sering menjadi perdebatan dalam proses pembayaran pajak dikantor Samsat Pekanbaru Kota.
5. Keramahan petugas dinilai masih kurang dalam memberikan pelayanan, seperti kurang memberikan senyuman dan salam dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak.

Menurut Tampubolon (dalam Monang Sitorus, 2009;55) pelayanan adalah melakukan sesuatu yang baik bagi orang lain, pelayanan diartikan (1) adanya pihak

yang melayani disebut pelayan, (2) pihak yang dilayani disebut pelanggan, (3) terjadinya proses melayani-dilayani atau memberi-menerima.

Sedangkan menurut Budiarmo (2001;47) mendefinisikan kualitas pelayanan (*service quality*) seberapa jauh perbedaan antara kenyataan dan harapan pelanggan atas pelayanan yang mereka terima.

Pengertian kualitas ternyata banyak mengandung makna atau defenisi, seperti yang dikatakan oleh Juran bahwa kualitas sebagai suatu kecocokan untuk pemakaian (*fitness or use*) yang menekankan orientasi pada pelanggan.

Menurut J.Supranto (2006;226) mengatakan kualitas pelayanan adalah sebuah katayang bagi penyedia jasa merupakan sesuatu yang harus dikerjakan dengan baik.

Tjiptono (dalam Budiarmo 2001;12) kualitas merupakan suatu tingkatan yang dapat diprediksi dari keseragaman pada biaya yang rendah sesuai dengan pasar

Goetch dan Davis (dalam Budiarmo 2001;14) mengatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk jasa, manusia, proses, lingkungan, yang memenuhi atau melebihi harapan.

Dengan demikian kualitas pelayanan dapat diketahui jika kenyataan melebihi apa yang diharapkan oleh pelanggan yaitu kepuasan dalam menerima layanan. Harapan untuk mendapatkan pelayanan yang baik seringkali tidak terpenuhi oleh pemberi pelayanan.

Dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat sesuai dengan tuntutan reformasi, pemerintah yang menganut demokrasi modern adalah pemerintah yang berusaha memenuhi dan meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

Dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat atau rasa puas terhadap pelayanan yang diberikan adalah salah satu dari tujuan *public service* atau kepuasan masyarakat adalah tanggapan positif dari masyarakat terhadap pelayanan publik baik yang diberikan secara langsung maupun tidak langsung. Kualitas pelayanan merupakan bagian yang penting yang perlu mendapatkan perhatian dari organisasi penyedia jasa pelayanan.

Pelayanan yang berkualitas merupakan sebagian tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja (hasil) yang dirasakan dengan harapan. Karena itu, tingkat kualitas pelayanan adalah fungsi dari perbedaan antara kinerja yang dirasakan dengan harapan dan menyangkut dengan kepuasan.

Menurut Agus Dwiyanto (2008;343-344) ada beberapa dimensi dari kualitas pelayanan yaitu :

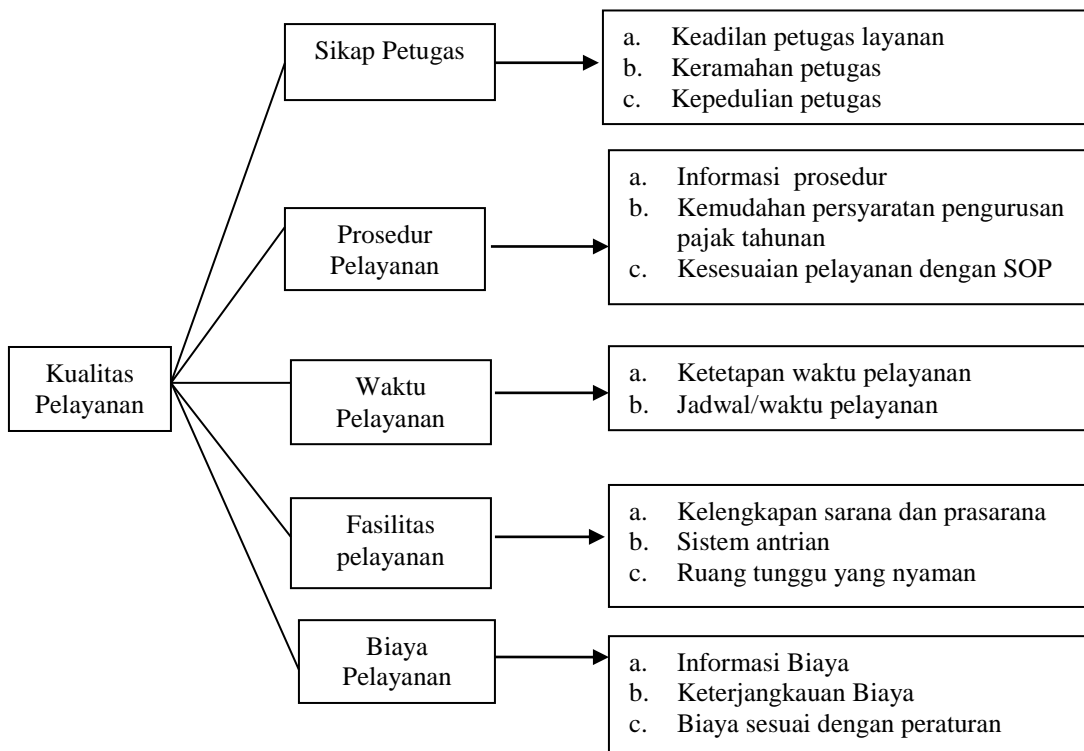
1. Sikap petugas
2. Prosedur pelayanan
3. Waktu
4. Fasilitas
5. Biaya Pelayanan

Dengan membuat hasil pengukuran setiap orang akan bisa melihat bagaimana mereka melakukan pekerjaannya, dan dapat membandingkan dengan standar kinerja yang telah ditetapkan oleh organisasi serta memutuskan apa yang telah dilakukan

untuk melakukan perbaikan berdasarkan dari pengukuran kinerja tersebut. Pengukuran juga menyebabkan orang merasa berprestasi, rasa berhasil, serta dapat menentukan standar kinerja.

Berdasarkan dari variabel penelitian “Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor (Studi Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota)” kemudian mengacu kepada satu teori yaitu menurut Agus Dwiyanto yang dijadikan indikator serta fenomena yang penulis paparkan pada pembahasan sebelumnya, maka penulis menjelaskan unsur diatas agar tidak terjadi kesalahpahaman dalam penafsiran makna dan menyimpulkan maksud penelitian. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada gambar dibawah ini :

Gambar I.2 : Kerangka Pikiran



METODE

Adapun jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode survey deskriptif kualitatif. Di sini penulis langsung melakukan penelitian di Kantor Samsat Pekanbaru Kota, dengan mensurvey langsung orang-orang yang berhubungan dengan penelitian yang penulis lakukan, sehingga penulis dapat menggambarkan keadaan yang sebenarnya tentang apa yang terdapat pada saat penelitian dengan cara mengumpulkan data dan menganalisa sehingga diperoleh perumusan analisa terhadap masalah yang dihadapi. Penelitian ini dilakukan di kantor Samsat Pekanbaru Kota Jl. Gajah Mada Nomor 200, Pekanbaru. Adapun pertimbangan kantor Samsat Pekanbaru Kota dijadikan sebagai lokasi penelitian atas keinginan untuk mengetahui bagaimana kualitas pelayanan pada kantor tersebut. Adapun alasan dipilihnya Kantor Samsat Pekanbaru Kota sebagai lokasi penelitian karena kantor Samsat Pekanbaru Kota merupakan kantor Samsat pertama yang terbentuk di kota Pekanbaru, yang mana seharusnya lebih dapat memberikan pelayanan prima kepada masyarakat dan dapat menjadi contoh bagi samsat-samsat lain yang ada di kota Pekanbaru.

Dalam menentukan informan selanjutnya ditentukan dengan teknik purposive sampling yaitu menentukan informan berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang dipilih adalah orang-orang yang mengetahui dan terlibat dalam proses praktek pelayanan publik pada kantor SAMSAT Pekanbaru Kota. Adapun yang dijadikan informan adalah :

- a) Informan kunci adalah orang yang mengetahui permasalahan secara mendalam mengimplementasi kebijakan pelayanan publik yaitu Kepala UPT Pendapatan Pekanbaru Kota dan 2 orang Pegawai Dinas Pendapatan Pekanbaru Kota.
- b) Informan susulan adalah masyarakat yang mengurus pengesahan pajak tahunan pada Kantor SAMSAT Pekanbaru Kota sebanyak 3 orang.

HASIL

Analisis Kualitas Pelayanan Publik pada bagian Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor(Studi Kantor Samsat Pekanbaru Kota)

Pelayanan yang baik dan berkualitas merupakan faktor yang sangat diperlukan bagi setiap organisasi terutama organisasi dalam bidang jasa pelayanan dalam menghadapi tantangan persaingan yang ketat saat ini. Kantor Samsat Pekanbaru Kota khususnya pada Unit Pelayanan Teknis Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau termasuk dalam salah satu lembaga yang dimiliki dan dikelola oleh Pemerintah di Indonesia. Hal ini sejalan dengan tujuan utama dari organisasi yaitu memberikan pelayanan yang sebaik-baiknya kepada masyarakat khususnya pada bidang jasa pelayanan umum di Indonesia.

Dalam penelitian ini penulis menetapkan fokus penelitian pada kualitas pelayanan, teori yang penulis gunakan mengacu kepada pendapat yang dikemukakan oleh Agus Dwiyanto, yang dijadikan dimensi dari kualitas pelayanan yaitu :

a) Sikap Petugas

Merupakan sikap, kepedulian dan keinginan petugas untuk membantu masyarakat memperoleh pelayanan dengan baik. Sikap petugas ini diukur dengan memperhatikan kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan yang berdasarkan kepada keadilan, keramahan serta kepedulian petugas pelayanan dalam memberikan jasa pelayanan kepada masyarakat wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara diatas mengenai isu-isu yang sering kita dengar dari masyarakat bahwa dalam hal pengurusan pajak terkadang masih banyak para pegawai dalam melaksanakan pelayanan dinilai tidak merata atau adil. Dimana seharusnya dalam pelayanan tidak ada yang namanya perbedaan atau adanya diskriminasi, baik itu oleh hubungan kekerabatan, pejabat maupun keluarga. Dimana dikatakan oleh Kepala UPT Dinas Pendapatan menyatakan bahwa dalam hal pelayanan harus ada kesesuaian antara hak dan kewajiban, dimana hak dan kewajiban itu sama dan seimbang sehingga dapat terciptanya keadilan atau sama ratanya dalam hal mendapatkan keadilan. Adil maksudnya pelaksanaan pelayanan dengan tidak membedakan golongan atau status wajib pajak yang dilayani, dan juga tidak membedakan adanya hubungan kekerabatan. Jadi, dengan demikian pelayanan di kantor Samsat Pekanbaru Kota diharapkan dapat merata disemua kalangan masyarakat.

b) Prosedur Pelayanan

Yaitu kemudahan tahapan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dilihat dari sisi kesederhanaan alur pelayanan. Prosedur ini diukur dengan memperhatikan sejauh mana para petugas mampu memberikan informasi pelayanan yang memberikan kemudahan dalam persyaratan pengurusan pajak tahunan serta kesesuaian pelayanan dengan SOP yang ada. Hasil kutipan wawancara pada salah satu masyarakat wajib pajak diatas diterangkan bahwa petugas dinilai kurang dalam hal sosialisasi mengenai informasi ketentuan-ketentuan dalam hal informasi terbaru yang mereka terapkan. Padahal seharusnya petugas segera melakukan sosialisasi setidaknya lewat surat edaran atau semacamnya agar dapat memudahkan masyarakat yang tentunya tidak perlu bolak-balik dalam hal pengurusan pembayaran pajak.

Selanjutnya mengenai keluhan masyarakat yang mengatakan waktu yang telah ditetapkan dalam SOP yaitu 5 menit tidak berjalan dengan baik dan selalu melebihi dari ketentuan waktu yang telah ditentukan. Seharusnya ini menjadi perhatian oleh para pegawai yang seharusnya melaksanakan tugasnya sesuai dengan SOP yang ada agar dapat terlaksananya pelayanan yang lebih baik lagi, sehingga permasalahan-permasalahan seperti ini dapat diminimalisir oleh para petugas. Kemudian dalam hal persyaratan pengurusan pajak tahunan diharapkan pihak Kantor Samsat Pekanbaru

Kota tidak memberikan syarat yang terlalu membebani wajib pajak dalam pengurusan pengesahan pajak tahunan.

c) Waktu Pelayanan

Yaitu dengan mengukur kualitas pelayanan dengan memperhatikan sejauh mana kemampuan para petugas dalam memberikan pelayanan tepat pada waktunya serta adanya ketentuan mengenai jadwal/waktu pelayanan. Menanggapi hasil wawancara diatas mengenai ketepatan waktu pelayanan dan jadwal/waktu pelayanan, Kepala UPT mengatakan bahwa dalam pelaksanaan pelayanan memiliki jadwal pelayanan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan. Memang waktu pelayanan yang diberikan oleh pihak Samsat Pekanbaru Kota memang dinilai cukup singkat. Hendaknya ini menjadi masukan bagi para petugas khususnya oleh pihak Samsat karena agar dapat memudahkan dalam hal pelayanan pajak kepada masyarakat yang berorientasi kepada kepuasan masyarakat.

Kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan merupakan ketepatan waktu pelayanan sesuai dengan ketentuan yang ada serta sesuai dengan apa yang dijanjikan kepada masyarakat wajib pajak, penyelesaian berkas pajak agar tidak melenceng dari waktu yang telah dijanjikan petugas.

d) Fasilitas Pelayanan

Yaitu kondisi sarana dan prasarana pelayanan yang ada pada Kantor Samsat Pekanbaru Kota. Ini merupakan komponen utama dalam melaksanakan sebuah kegiatan pelayanan meliputi kelengkapan sarana dan prasarana, sistem antrian serta tersedianya ruang tunggu yang nyaman. Berdasarkan hasil kutipan wawancara diatas petugas menyatakan bahwa fasilitas pelayanan yakni kondisi sarana dan prasarana sudah terlaksana dengan baik, meliputi sistem nomor antrian elektronik yang menciptakan sistem tunggu yang teratur serta kebersihan dan kerapihan ruang tunggu yang menciptakan rasa nyaman. Pendapat diatas diperkuat dengan kutipan wawancara peneliti dengan masyarakat wajib pajak. Berdasarkan hasil wawancara dapat kita katakan bahwa dalam hal fasilitas Pelayanan sudah dinilai cukup baik, karena tentunya ketersediaan sarana dan prasarana kerja, baik itu peralatan pekerjaan dan lainnya yang mendukung dalam hal pelaksanaan pelayanan telah memadai. Didalam fasilitas pelayanan, kenyamanan sangat penting untuk diperhatikan.

e) Biaya Pelayanan

Merupakan kesesuaian antara biaya yang dibayarkan dengan biaya yang telah ditetapkan oleh pihak kantor Samsat Pekanbaru Kota ataupun berdasarkan Peraturan Pemerintah Daerah kepada wajib pajak serta keterjangkauan masyarakat terhadap besarnya biaya yang telah ditetapkan oleh unit pelayanan .

Dapat kita simpulkan mengenai Biaya Pelayanan ini sebenarnya telah berjalan dengan baik sesuai dengan peraturan daerah yang ada. Informasi yang disampaikan oleh petugas mengenai besaran biaya ini pun sudah jelas. Tetapi masyarakat kita

terkadang masih ada juga yang mempercayakan pengurusan pajak melalui calo padahal biaya yang menjadi tanggungan masyarakat itu sudah ditentukan berdasarkan berapa pajak kendaraan bermotor mereka sendiri. Ini kembali lagi kepada masyarakat karena pihak Samsat sudah menetapkan biaya pengurusan sesuai dengan peraturan yang ada.

Biaya pelayanan merupakan segala biaya sebagai imbalan balas jasa atas pemberian pelayanan publik yang besaran dan tata cara pembayaran diatur sesuai dengan ketentuan yang ada pada kantor Samsat Pekanbaru Kota. Kepastian rincian biaya pelayanan pengurusan pajak ini harus diinformasikan secara jelas dan diletakkan di dekat loket pelayanan.

SIMPULAN

Adapun kesimpulan dari hasil penelitian ini, berdasarkan fenomena dan analisis hasil penelitian kepada wajib pajak maupun pegawai kantor Samsat Pekanbaru Kota, maka dapat ditarik kesimpulan “Bahwa Kualitas Pelayanan Publik pada Bagian Pengesahan Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor (Studi Kantor Samsat Pekanbaru Kota) belum berjalan dengan optimal”.

Dengan demikian diharapkan kedepannya agar pelayanan dari proses pengurusan pengesahan pajak kendaraan bermotor dapat lebih ditingkatkan lagi kedepannya dalam rangka efektifitas kinerja dari pegawai kantor Samsat Pekanbaru Kota agar masyarakat merasa puas atas pelayanan yang diberikan oleh pihak Samsat Pekanbaru Kota serta dicegah bersama-sama dengan inefektifitas didalam bekerja yang dilakukan oleh Kantor Samsat Pekanbaru Kota.

DAFTAR PUSTAKA

- Basuki, 2002. “*Pelayanan Prima (Makalah)*”. Pemda Kabupaten Pelalawan, Pangkalan Kerinci
- Budiarso, J, 2001. “*Kualitas Pelayanan Prima*”. Jakarta, Eka Cipta Primas.
- Djaenuri, Aries, 1998. “*Manajemen Pelayanan Umum*”. Jakarta, IIP Press.
- Kumorotomo, Wahyudi, 2005, “*Etika Administrasi Negara*”. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Moenir, H.A.S, 2010. “*Manajemen Pelayanan Umum Di Indonesia*”. Jakarta, Bumi Aksara.
- Nugroho, Riant, 2006. “*Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*”. Yogyakarta, PT.Elek Media Komputindo.
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih, 2008. “*Manajemen Pelayanan*”. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.

- Sedermayanti, 2004. “*Good Governance (Kepemimpinan Yang Baik)*”. Jakarta, Cv.Mandar Maju.
- Sinambela, Lijan P, 2005. “*Reformasi Pelayanan Publik*”. Jakarta, Bumi Aksara.
- Sujianto, 2008. “*Implementasi Kebijakan Publik, Konsep Teori dan Praktik*”. Pekanbaru, Alif Riau
- Syafiie, Inu Kencana, 1997. “*Ilmu Administrasi Publik*”. Jakarta, Rineka Cipta.
- Syafiie, Inu Kencana, 2003. “*Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (SANKRI)*”. Jakarta, Bumi Aksara.
- Thoha, Miftah, 2003. “*Dimensi – Dimensi Ilmu Administrasi Negara*”. Jakarta, Rajagrafindo Persada.
- Willian, N Dunn, 2005. “*Analisis Kebijakan Publik*”. Yogyakarta, Gajah Mac Universiti.
- Winarno, Budi, 2005. “*Teori dan Proses Kebijakan Publik*”. Yogyakarta, Media Presindo.

Dokumentasi

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2004 Tentang Keuangan Negara.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Gubernur Riau Nomor 63 Tahun 2009 Tentang Uraian Tugas Unit Pelaksana Tekhnis Dinas Pendapatan Provinsi Riau.