

**PELAKSANAAN *BEST PRACTICES* DALAM PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR RODA DUA OLEH BADAN PENDAPATAN
PROVINSI RIAU**

**(Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru
Kota)**

Oleh: Roriansah Panggabean
Roripanggabean88@gmail.com

Pembimbing: Harapan Tua R.F.S
Jurusan Ilmu Administrasi – Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya Jl. HR. Soebrantas Km. 12,5 Simpang Baru Pekanbaru
28293, Telp/Fax 0761-63277

ABSTRACT

Application of best practices in motorcycle tax service by Revenue Body of Pekanbaru at Technical Executor Unit was conducted by upgrading service quality, increasing people awareness (taxpayer), can raise service quality on the motorcycle taxpayer and also affected to determined target achievement of vehicle tax of Riau Province at Technical Executor Unit of Revenue Body Pekanbaru Kota. The research used qualitative descriptive method with research instruments referenced to Prasajo Theory (2004) and data collecting technique were interview, observation and documentary study that related to research purposes. The results indicated that application of best practices in motorcycle tax service by Technical Executor Unit, Revenue Management of Pekanbaru Kota was applied in order to increase service quality, such as the addition of working hours and service at day-off. However, yet to be optimal in reaching targets. Partnership is explored by controlling tax delinquents together with related institution. Beside that, complaint management that has not been available of tax payers become an obstruction to optimize of strategy continuity of service towards tax payers. Affected factors in applying best service on motor cycle tax service are lack of informational and technological personnel programmer in facing technological development, and lack of taxpayer awareness in paying motor cycle tax. Another factor was commutation of organisational main structure of Technical Executor Unit had been changed to Revenue Body in 2017.

Keywords: Best Practices, Motorcycle Tax, Taxpayer.

PENDAHULUAN

Kesuksesan pemerintah dalam menerapkan *best practices* dapat dilihat dari bagaimana lembaga pemerintah tersebut dalam mengatur administrasi serta pemberian layanan publik dengan baik dan benar dalam penyelenggaraan negara. Prinsip transparansi (keterbukaan) dan akuntabilitas sangat dibutuhkan dalam pelayanan publik sebagai bentuk terselenggaranya pelayanan publik yang profesional antara pemerintah dengan masyarakat.

Organisasi Perangkat Daerah (OPD) di Provinsi Riau yang berhubungan dengan pemberian layanan publik dengan menerapkan *best practices* atau tata kelola yang baik sebagai pemberi layanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda), dengan menerapkan pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan suatu sistem kerja sama secara terpadu Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian dan PT. Jasa Raharja. Ketiga instansi pemerintahan ini menjadi satu (manunggal), memiliki fungsinya masing-masing sebagai berikut:

1. Badan Pendapatan Daerah Provinsi berfungsi untuk melakukan pemungutan dan menetapkan besar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
2. Kepolisian memiliki fungsi untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)
3. PT. Jasa Raharja memiliki fungsi untuk mengelola Sumbangan

Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan.

Bapenda Provinsi Riau di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016, kemudian kedudukan, susunan organisasi, tugas dan fungsi, serta tata kerja Bapenda Provinsi Riau diatur dalam Peraturan Gubernur (Pergub) Riau Nomor. 93 Tahun 2016. Berdasarkan Pergub Riau No. 93 Tahun 2016 tersebut, Bapenda Provinsi Riau memiliki fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah pada bidang pendapatan daerah, fungsi penyusunan kebijakan teknis, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan kewenangan daerah pada bidang pendapatan daerah.

Bapenda Provinsi Riau sebagai badan teknis pengelola pendapatan daerah, dalam upaya meningkatkan tata kelola pelayanan kepada masyarakat sebagai wujud pelayanan *best practices*, baik dalam pelaksanaan teknis maupun mendukung pelaksanaan tugas daerah pada bidang pendapatan daerah memiliki 33 cabang pelayanan, terdiri dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) dan Unit Pelayanan (UP) badan yang tersebar di seluruh kabupaten/ kota se Riau.

Pembentukan cabang pelayanan (UPT dan UP) Bapenda Provinsi Riau tersebut bertujuan untuk lebih mengintensifikan dan mengektensifikan sumber-sumber penerimaan daerah disektor pajak daerah (pajak provinsi). UPT dan UP Pendapatan Bapenda Provinsi Riau tersebut dibentuk dan berkedudukan dengan wilayah kerja dimasing-masing kecamatan kabupaten/kota yang telah

ditetapkan oleh organisasi induk (Bapenda Provinsi Riau).

UPT Bapenda Provinsi Riau memiliki tugas melaksanakan sebagian kegiatan operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang dari tugas Bapenda yang bersifat teknis operasional di bidang pendapatan dengan menyelenggarakan fungsi, yaitu:

- a. Melaksanakan pemungutan pajak Daerah di wilayah kerja masing-masing UPT.
- b. Melaksanakan pelayanan SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap).
- c. Melaksanakan pemungutan Pendapatan Asli Daerah.
- d. Melaksanakan koordinasi dengan Pemerintahan Kabupaten/ Kota dan pihak terkait lainnya yang berhubungan dengan pendapatan.
- e. Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan.
- f. Menyampaikan laporan kegiatan UPT kepada Kepala Dinas setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikut.
- g. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan (Bapenda Provinsi Riau, Revisi Renstra Tahun 2014-2018:13)

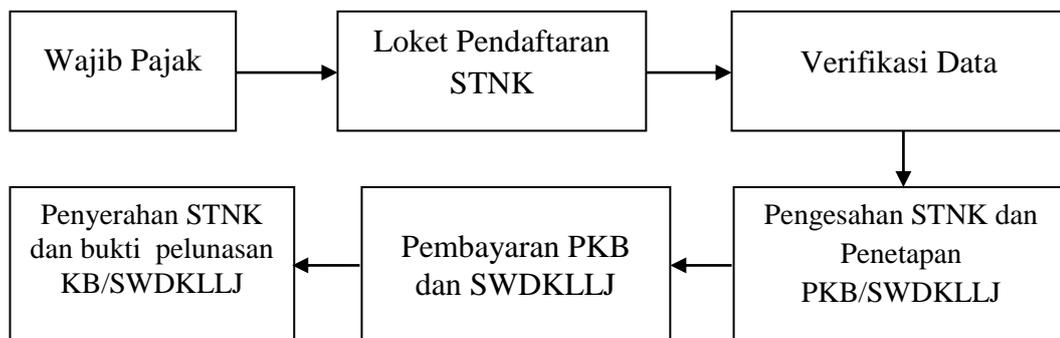
UPT Pendapatan Pekanbaru Kota memiliki target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB meliputi kendaraan bermotor roda 2, roda 4 dan Kendaraan bermotor alat berat serta

Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor/BBNKB) paling besar pada tahun 2017 yaitu sebesar 708,5 milyar (untuk UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Selatan sebesar 357,7 milyar), dan dibanding UPT Bapenda Provinsi Riau lainnya di Provinsi Riau. UPT Badan Pendapatan Pekanbaru Kota memiliki wilayah kerja pelayanan PKB pada wilayah kecamatan-kecamatan Rumbai, Sail, Senapelan, Lima Puluh, Rumbai Pesisir dan Sukajadi. Adapun mekanisme prosedur dalam pembayaran PKB di UPT Pengelolaan Pendapatan sebagai berikut:

1. Mekanisme

- a. Pendaftaran (pemilik kendaraan bermotor menyerahkan persyaratan ke bagian pendaftaran).
- b. Penelitian dan Penetapan (Memeriksa dokumen kendaraan dari wajib pajak pada database untuk diverifikasi serta menetapkan besaran PKB dan SWDKLLJ).
- c. Pembayaran dan penyerahan (Pemilik kendaraan bermotor membayar PKB dan SWDKLLJ, serta menerima STNK yang telah disahkan dan bukti lunas pembayaran PKB dan SWDKLLJ)

2. Alur Pelayanan



Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota/ Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru Kota, 2018.

UPT Pendapatan Pekanbaru Kota sebagai cabang layanan dari Bapenda Provinsi Riau memiliki wajib pajak atau target pajak PKB paling besar dibanding UPT Bapenda lainnya di Provinsi Riau, dimana wajib pajak yang paling banyak dilayani adalah pelayanan terhadap PKB roda dua.

Tabel 1
Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (KB) Roda Pada
UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2015-2017

PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (Roda Dua)				
Tahun	Jumlah KB/ Wajib Pajak (Unit)	Target (Milyar)	Realisasi (Milyar)	Persentase (%)
2015	125.307	29.22	25.21	86,27
2016	105.437	25.23	20.94	83,00
2017	117.775	21.17	25.38	119,9

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, 2018

Dari tabel 1 di atas menunjukkan realisasi penerimaan PKB roda dua di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota pada tahun 2017 mengalami peningkatan dari tahun sebelumnya (tahun 2015 dan tahun 2016), dan realisasi penerimaan PKB roda dua pada tahun 2017 juga mencapai target yang ditetapkan.

UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota sebagai pelaksana teknis tugas dari Bapenda Provinsi Riau lebih dituntut untuk terus mengupayakan pencapaian target dan peningkatan pendapatan secara berkelanjutan, dengan sasaran terlaksananya tingkat pencapaian target pendapatan daerah melalui tata kelola pelayanan PKB yang baik terhadap wajib pajak. Untuk mempermudah pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak) guna melaksanakan kegiatan operasional yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat, UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota berusaha menerapkan *best practices* dalam pelayanan PKB sebagaimana yang ditetapkan Bapenda

Provinsi Riau bentuk tata kelola pelayanan tersebut, meliputi;

1. Peningkatan kualitas pelayanan.
2. Peningkatan mutu aparatur yang handal dalam pelayanan.
3. Penguatan kesadaran masyarakat

Upaya *best practices* oleh Bapenda Provinsi Riau dalam pelayanan PKB pada UPT Badan Pendapatan Pekanbaru Kota melalui penerapan dan peningkatan tata kelola pelayanan seperti disebutkan di atas yaitu melalui, peningkatan kualitas pelayanan, peningkatan mutu aparatur yang handal dalam pelayanan, penguatan kesadaran masyarakat tentunya diharapkan dapat memberikan dampak yang positif, seperti meningkatnya kesadaran wajib pajak yang berpengaruh terhadap realisasi penerimaan PKB roda dua, dan kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang disediakan. Namun, berdasarkan data dan observasi, maka masih ditemukan, dan dapat diidentifikasi fenomena yang terjadi, antara lain:

- a. Belum memadainya informasi pengisian formulir pendaftaran pembayaran PKB yang mudah

- dimengerti (contoh pengisian formulir pendaftaran dalam bentuk teks tangan yang ada kalanya sulit untuk dibaca/dipahami oleh sebagian wajib pajak).
- b. Minimnya kerjasama/ kemitraan dengan instansi terkait dalam upaya penertiban penunggak pajak (razia) dalam rangka meningkatkan sosialisasi dan penanganan langsung kepada wajib pajak akan kepatuhan/kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor roda dua.
 - c. Belum tersedianya angket/ kuisisioner yang disediakan Badan Pendapatan Provinsi Riau pada UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dalam mengukur kepuasan wajib pajak terhadap pelayanan yang diberikan guna merumuskan strategi *best practices* yang berkelanjutan sesuai dengan tuntutan lingkungan (wajib pajak).

METODE

Metode penelitian yang dipergunakan dalam penelitian ini mengandalkan hasil wawancara antara peneliti dengan informan, dengan pemilihan informan menggunakan *key informan* pada Pelaksana Tugas (PLT) Kepala UPT Pengelolaan dan Pendapatan Pekanbaru Kota dan Kepala Seksi Penagihan dan Penerimaan UPT Pekanbaru Kota. Sedangkan pada informan masyarakat (wajib pajak) digunakan teknik *snowball sampling* dalam pengambilan informan bergulir dari satu informan ke informan berikutnya sesuai dengan kebutuhan informasi. Data yang terkumpul melalui teknik pengumpulan data (wawancara, observasi, dan studi dokumentasi) kemudian dianalisa dan digambarkan melalui pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif.

HASIL

A. Pelaksanaan *Best Practices* Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Oleh Badan Pendapatan Provinsi Riau (Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota)

Upaya *Best practices* sebagai inisiatif hendaklah harus dapat menghasilkan kontribusi yang menonjol dalam meningkatkan kualitas pelayanan wajib pajak dan diharapkan dapat tercapainya target pajak. *Best practices* Bapenda Provinsi Riau sebagai praktik-praktik terbaik untuk mencapai keberhasilan dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah dan pembangunan daerah (Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Oleh Badan Pendapatan Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Badan Pendapatan Pekanbaru Kota). Menurut (Prasojo, 2004:4), kriteria keberhasilan *best practices*, yaitu sebagai berikut :

1. Dampak

Kualitas pelayanan PKB terutama PKB Roda Dua, maka Bapenda Provinsi Riau menerapkan kebijakan berupa atau terobosan baru dalam hal pelayanan terhadap wajib pajak, berupa arahan/intruksi untuk dibukanya membuka pelayanan pada hari libur bersama dan penambahan penambahan jam pelayanan selama satu jam pada hari kerja, yaitu hari senin sampai dengan kamis, arahan tersebut, dilaksanakan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota sebagai unit kerja yang memberi pelayanan teknis PKB dengan dampak yang diharapkan dapat memaksimalkan pelayanan, mempermudah dan mengatisipasi melonjak wajib PKB serta memberi kepuasan pelayanan wajib pajak PKB.

Pelayanan e-SAMSAT merupakan perjanjian oleh Pemerintah Provinsi Riau hari ini, pada hari Kamis, 31 Mei 2018 dengan dilakukan penandatanganan perjanjian kerjasama dengan PT. Bank Riau Kepri, Polda Riau dan PT. Jasa Raharja Riau perjanjian kerjasama dengan PT. Bank Riau Kepri, Polda Riau dan PT. Jasa Raharja Riau.

Kriteria *best practices* berupa dampak yang diharapkan dari peningkatan melalui metode peningkatan kualitas pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, baik dengan melakukan penambahan jam kerja, pelayanan pada hari libur, penerapan e-SAMSAT dilihat dari kriteria *best practices* yaitu belum memberikan dampak optimal, dengan tujuan meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi dalam pelayanan PKB Roda Dua dan pencapaian target PKB Roda Dua belum berjalan optimal.

2. Kemitraan

Kemitraan dalam memberikan layanan publik, baik antara instansi pemerintah atau pun dengan sektor swasta (masyarakat) perlu dikembangkan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota agar penyelenggaraan pelayanan PKB Roda Dua menjadi lebih dekat dan mudah diakses masyarakat. Berbagai model jejaring (inovasi) kemitraan perlu dikembangkan tidak hanya untuk mengantisipasi tuntutan pelayanan publik, tapi juga bertujuan untuk meningkatkan prestasi dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik.

Pelaksanaan *best practices* pelayanan PKB Roda Dua dengan kriteria kemitraan dilakukan melalui upaya:

- Menerapkan pelayanan baku Sistem Administrasi Manunggal

Di Bawah Satu Atap (SAMSAT) dalam pengurusan administrasi pelayanan, dengan melibatkan 3 instansi, ketiga instansi pemerintahan ini menjadi satu atap (satu administrasi pengurusan) yaitu Bapenda Provinsi Riau melalui Unit-Unitnya, Kepolisian, dan Jasa Raharja.

- Koordinasi dan kerjasama dengan Kepolisian, SATPOL PP, dan Dinas Kesehatan, dan Unit Pelayanan (Samsat Keliling) dengan fungsi dan tugasnya masing-masing dalam menertibkan wajib pajak yang menunggak melalui tilang ditempat.

Kemitraan pelaksanaan *best practices* UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dilaksanakan dengan menerapkan pola penyelenggaraan sistem pelayanan manunggal satu atap antara UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota/ Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru Kota. Kemitraan juga dilaksanakan terhadap operasi penindakan wajib pajak yang menunggak atau operasi penertiban yang melibatkan Jasa Raharja, Satpol PP, Kepolisian dan Instansi Kesehatan yang bertujuan untuk melakukan penindakan ditempat.

3. Keberlanjutan

Keberlanjutan pelaksanaan *best practices* UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dengan menerapkan dengan menfokuskan pada tuntutan wajib pajak. Pelaksanaan *best practices* dengan kriteria berkelanjutan UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau belum optimal memberi perhatian pada sistem pengelolaan pengaduan, dimana perubahan-perubahan terhadap pelayanan (adanya angket yang bersifat rahasia) atau masyarakat

belum terbiasa menerima maupun menyampaikan keluhan secara terbuka. Untuk itu, UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau dalam membangun sistem pengelolaan pengaduan, tidak hanya menunggu pengaduan dari masyarakat dan mengolahnya untuk menentukan strategi yang sesuai dengan tuntutan wajib pajak selanjutnya, tetapi, juga mendidik dan mendorong masyarakat agar tidak ragu menyampaikan keluhan-keluhannya dengan tersedianya angket/kuisisioner yang harus diisi dan berisi penilaian terhadap kriteria standar pelayanan publik yang dilaksanakan penyelenggara layanan (UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau).

B. Faktor-Faktor Pelaksanaan *Best Practicess* Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua

Merencanakan, melaksanakan, dan mengevaluasi suatu program akan menghadapi faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan organisasi dalam mencapai tujuannya. Berikut adalah faktor-Faktor yang mempengaruhi faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan *best practicess* dalam pelayanan PKB Roda Dua meliputi;

1. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia dengan keahlian dan gelar akademis yang dibutuhkan dalam perencanaan dan pelaksanaan program pemerintah merupakan salah satu faktor penentu dalam keberhasilan program. Pelaksanaan *best practicess* dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor roda dua oleh Badan Pendapatan Provinsi Riau pada badan UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota telah didukung sumber daya

manusia yang memiliki keahlian dan gelar akademis.

UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota telah memiliki Sumber Daya Manusia yang dinilai sudah cukup dan siap untuk melakukan segala kegiatan yang menjadi tugas dan tanggung jawab dari Bapenda Provinsi Riau, baik secara akademis untuk menduduki suatu jabatan tertentu maupun untuk suatu kegiatan secara kuantitas sudah mencukupi, sedangkan sumber daya manusia yang menguasai keahlian tertentu sudah cukup. Namun, masih dibutuhkan programmer komputer atau ahli Informasi Teknologi (IT) untuk mempersiapkan SDM dengan inovasi pelayanan yang akan diterapkan berupa e-SAMSAT pada pertengahan tahun 2018 ini.

2. Prilaku Wajib Pajak (Kesadaran Wajib Pajak)

UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau dapat dianalisa dan digambarkan bahwa tata kelola pelayanan melalui pendekatan *best practices* dengan menerapkan kebijakan penambahan jam pelayanan dengan tujuan meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak kendaraan bermotor roda dua telah dilaksanakan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau.

Dari hasil penelitian, sebagaimana berita yang dirilis media online, badanpendapatan.riau.go.id pada tanggal 22 November 2017 dengan judul “Operasi Penertiban PKB H3 Petugas Jaring 400an Kendaraan” mengungkapkan bahwa razia gabungan dalam rangka penertiban Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di kota Pekanbaru telah memasuki hari ke-3. Petugas yang terdiri dari 3 instansi dibantu oleh

Satpol PP Provinsi Riau berhasil menjaring hampir 400 kendaraan yang melintas di jalan S.M Amin.

Selain itu, dari wajib PKB Roda Dua diketahui, beberapa wajib pajak yang terjaring razia penertiban Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB) mengaku terkejut dengan razia yang dilaksanakan Senin, 20 November 2017. Beberapa mengaku belum melihat sosialisasi yang ada di media massa.

Tabel 2
Kondisi Wajib PKB Roda Dua Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah KB Yang Pembayar Pajak (Unit)	Jumlah KB Penunggak Pajak (Unit)
2015	125.307	36.004
2016	105.437	30.894
2017	117.775	62.806

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, 2018

Dari tabel 3, dapat digambarkan bahwa terdapat jumlah penunggak PKB roda dua juga yang cukup banyak pada tahun 2017. Hal tersebut disebabkan perilaku masyarakat atau pengetahuan wajib pajak dalam kemudahan membayar pajak (sosialisasi) adanya jadwal Unit Pelayanan (SAMSAT Keliling) selain Unit Pelaksana Teknis dan pengetahuan wajib pajak terhadap tata cara atau prosedur membayar pajak.

3. Perubahan Struktur Organisasi

UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau mengalami perubahan dengan dikeluarkannya Peraturan Gubernur Nomor 79 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksanaan Teknis Pada Badan Pendapatan Daerah. Pembentukan UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau tidak lepas dari perubahan organisasi induk UPT Bapenda Provinsi Riau yang sebelumnya bernama Dinas Pendapatan.

Pembentukan UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Bapenda Provinsi Riau tidak lepas dari

pembentukan lembaga sebelumnya, dan terdapat beberapa kali perubahan struktur, perubahan struktur yang cepat atau pergantian nomenklatur organisasi yang sering dan tidak dalam jangka waktu lama, konsekuensinya tentu saja memerlukan persiapan dan penyesuaian dari perubahan strktuktur yang diamanatkan oleh peraturan yang ditetapkan oleh pemerintah daerah Kota Pekanbaru. Perubahan struktur organisasi memerlukan kesesuaian kerja dan merupakan hal yang positif, namun juga membutuhkan waktu dan persiapan dari hal-hal baru tersebut, seperti SOP dan kelompok kerja yang akan dibentuk.

Perubahan struktur UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota 'lahir' dengan dikeluarkan Peraturan Gubernur Nomor 79 Tahun 2017, pada tanggal 27 Desember 2017 atau pada akhir tahun. Perubahan nomenklatur organisasi dan struktur organisasi yaitu dari organisasi berbentuk Dinas menjadi Badan, hal ini menjadi pokok perubahan adalah penambahan/ pembentukan kelompok kerja baru yaitu kelompok jabatan fungsional yang bertujuan untuk meningkatkan efektifitas kerja, Hal

tersebut, penambahan/pembentukan kelompok jabatan fungsional yang dibentuk pada tahun 2018 dengan dikeluarkannya Peraturan Gubernur Nomor 79 Tahun 2017 pada tanggal 27 Desember 2017 memerlukan kesiapan baik dari segi penrekrutan/pemindahan personel maupun aturan lainnya yang berkaitan dengan pembentukan kelompok jabatan fungsional tersebut pada awal tahun 2018 setelah keluarnya Peraturan Gubernur Nomor 79 Tahun 2017.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, maka dapat ditarik kesimpulan pelaksanaan *Best Practices* Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Oleh Badan Pendapatan Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Badan Pendapatan Pekanbaru Kota), Dampak pelaksanaan *best practices* melalui metode peningkatan kualitas pelayanan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, baik dengan melakukan penambahan jam kerja, pelayanan bersama pada hari libur, penerapan e-SAMSAT belum memberikan dampak yang optimal, dengan tujuan meningkatkan intensifikasi dan ekstensifikasi dalam pelayanan PKB Roda Dua serta realisasi PKB Roda Dua belum mencapai target yang diharapkan.

Kemitraan pelaksanaan *best practices* UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dilaksanakan dengan menerapkan pola penyelenggaraan sistem pelayanan manunggal satu atap antara UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota/ Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru Kota. Kemitraan juga dilaksanakan terhadap operasi penindakan wajib pajak yang menunggak atau operasi penertiban yang melibatkan Jasa Raharja, Satpol

PP, Kepolisian dan Instansi Kesehatan yang bertujuan untuk melakukan penindakan ditempat.

Keberlanjutan pelaksanaan *best practices* UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dengan menerapkan dengan menfokuskan pada tuntutan wajib pajak. Namun, belum berjalan optimal karena tidak adanya angket/kuisisioner yang secara spesifik sebagai media pengaduan/ kritik/ masukan kepada UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dalam menentukan keberlanjutan strategi atau inovasi dalam pelayanan sesuai dengan tuntutan wajib pajak (lingkungan).

DAFTAR PUSTAKA

- Apeksi, 2010. *Dokumentasi Best Practice Kota-Kota*.
<http://www.apeksi.or.id>.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Rineka Cipta. Jakarta.
- Bungin. Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Kencana Preneda Media Group. Jakarta.
- Dwiyanto, Agus. 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada University Press: Yogyakarta.
- Komaruddin, 2010. *Mendorong Best Practices Pemerintahan Daerah*.
<http://www.madina-sk.com>.
- Mahmudi, 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. UPP.STIM YKPN. Yogyakarta.
- Maleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung.
- Mardiasmo. 2011. *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Andi offset. Yogyakarta.
- Muqodim. 2000. *Perpajakan*. Uii Press dan Ekonosia. Yogyakarta.
- Napitupulu. Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Alumni. Bandung.
- Nugroho, Riant. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. Raja Grafindo Persada: Jakarta.
- Parson. Wayne. 2005. *Public Policy: Pengantar Teori dan Praktik Analisis Kebijakan*. Prenada Media. Jakarta.
- Pasalong, Harbaini. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Prasojo, Eko dkk. 2004. *Reformasi Birokrasi Dalam Praktek: Kasus Di Kabupaten Jembrana*. Kajian Pembangunan Adminitrasi Daerah dan Kota Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Indonesia : Depok.
- Pratikno. dkk. 2004. *Mengelola Dinamika Politik dan Sumberdaya Daerah*. S2 PLOD UGM bekerjasama dengan DEP DAGRI. Yogyakarta
- Setiyono. Budi. 2007. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik: Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini*. Kalam Nusantara dan Universitas Diponegoro, Semarang: Indonesia.
- Siahaan, Marihot. 2004. *Utang Pajak, Pemenuhan kewajiban, dan Penagihan Pajak Dengan Surat Paksa*. PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Sinambela, dkk. 2014. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Bandung. Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.

- Sumarsan, Thomas. 2012. *Perpajakan Indonesia*. PT. Indeks. Jakarta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. STIA-LAN Press. Jakarta.
- Taufiq. Effendi. 2009. *Percepat Peningkatan Pelayanan Publik Melalui Best Practices*. www.menpan.go.id.
- Waluyo. 2011. *Perpajakan Indonesia*. Salemba Empat: Jakarta.
- Dokumen**
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2015 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau.
- Peraturan Gubernur Riau Nomor. 93 Tahun 2016 tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan Provinsi Riau.
- Peraturan Gubernur Riau Nomor 79 Tahun 2017 Tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Unit Pelaksana Teknis.
- Revisi Rencana Strategis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Tahun 2014-2018.