

**PELAYANAN PUBLIK PAJAK KENDARAAN BERMOTOR OLEH
BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU
(Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Rokan Hilir
Tahun 2015-2017)**

Oleh : Muhammad Ficri Idriansyah
idriansyahficri@gmail.com

Pembimbing : Drs. Isril, MH

Jurusan Ilmu Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

Motor Vehicle Tax (PKB) is a tax on motorized vehicles with tax objects, as stated in the Regional Regulation of Riau Province Number 4 of 2015, covering ownership and / or control of motorized vehicles. Establishment of Technical Implementation Unit (UPT) Revenue from Rokan Hilir Bapenda in Riau Province aims to further intensify PKB through collecting PKB in the area of Rokan Hilir Regency in achieving the realization of the PKB target. However, in the PKB service to achieve the realization of the PKB target the lack of socialization in raising awareness of taxpayers, both regarding the usefulness of taxes, and sanctions on tax arrears so that the value of the PKB fine is Rp. 483,636,766 in that year 2017. The formulation and purpose of the research problem is to find out the public service of motor vehicle tax by UPT Rokan Hilir Revenue and the factors that influence PKB services by Revenue UPT of Rokan Hilir Regency in 2015-2017. The research method used is descriptive qualitative method with data collection instruments including interviews, documentation studies related to research objectives. The results of the study illustrate that the public service of motor vehicle tax by the Revenue Agency of Riau Province Rokan Hilir Revenue in 2015-2017 PKB public service at UPT Revenue Rokan Hilir focused more on public accountability, namely the existence of clear legislation (Perda and Pergub Riau Province) as a line of policy, and the existence of rules for mechanisms, and clear service channels. However, the Revenue Unit of Rokan Hilir has not been able to respond to satisfaction of taxpayers with the unavailability of information counters and complaint handling, suggestion / criticism boxes in order to assess service performance. The service orientation is only focused on administrative services at the Rokan Hilir Revenue Unit UPT office. In addition, service efficiency, in the form of inputs (HR and Prasana Service Facilities) in carrying out operational duties and functions is inadequate which results in a decrease in the PKB target and the high delinquency of PKB in 2015-2017 or lack of taxpayers in paying PKB.

Keywords: *Taxes, Public Services, Service Accountability.*

PENDAHULUAN

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kendaraan bermotor dengan objek pajak sebagaimana disebutkan dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2015, meliputi kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor, baik kendaraan bermotor milik pribadi/ maupun pemerintah yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang beroperasi di air, dikecualikan kendaraan bermotor sebagaimana dimaksud dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2015, pasal 4 adalah kereta api, kendaraan bermotor yang semata-mata dipergunakan untuk pertahanan dan keamanan negara, kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai oleh kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah, serta kendaraan bermotor pabrikan atau importer yang semata-mata disediakan untuk dipamerkan atau tidak untuk dijual. Sedangkan subjek PKB berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2015, pasal 5 meliputi;

- 1) Subjek PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor, baik umum maupun bukan umum.
- 2) Wajib PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor umum, baik umum maupun bukan umum.

Tarif dan penghitungan PKB Berdasarkan Peraturan Daerah

Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2015, ditetapkan sebagai berikut:

- 1) Untuk PKB bukan umum (pribadi) dihitung secara progresif dan ditetapkan sebagai berikut;
 - a. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama sebesar 1,5% (satu koma lima persen).
 - b. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua sebesar 2% (dua persen).
 - c. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor ketiga sebesar 2,5% (dua koma lima persen).
 - d. Untuk kepemilikan kendaraan bermotor keempat dan seterusnya sebesar 3% (tiga persen).
- 2) Tarif PKB umum, ambulans, pemadam kebakaran, lembaga sosial keagamaan, pemerintah pusat/daerah, TNI, Polri, ditetapkan sebagai berikut;
 - a. Kendaraan bermotor umum sebesar 1% (satu persen).
 - b. Kendaraan bermotor ambulans sebesar 0,5% (nol koma lima persen).
 - c. Kendaraan bermotor pemadam kebakaran sebesar 0,5% (nol koma lima persen).
 - d. Kendaraan bermotor lembaga sosial keagamaan sebesar 0,75% (nol koma tujuh puluh lima persen).
 - e. Kendaraan bermotor pemerintah pusat/daerah, dan TNI/Polri, sebesar 0,75% (nol koma tujuh puluh lima persen).
- 3) Tarif PKB alat-alat berat, alat-alat besar ditetapkan sebesar 0,20% (nol koma dua puluh persen).

- 4) Kepemilikan kendaraan bermotor pertama, kedua, ketiga dan seterusnya sebagaimana dimaksud pada ayat (1) sebagai berikut;
 - a. Penghitungan progresif terhadap kepemilikan kendaraan bermotor didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama.
 - b. Penghitungan progresif terhadap kepemilikan kendaraan bermotor yaitu terhadap kepemilikan lebih dari 1 (satu) kendaraan bermotor roda empat atau lebih dan kepemilikan lebih dari 1 (satu) kendaraan bermotor roda dua dan roda tiga.

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau di bentuk berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 04 Tahun 2016 tentang Pembentukan Dan Susunan Perangkat Daerah Provinsi Riau, sedangkan tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, diatur dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor. 93 Tahun 2016, adapun tugas pokok Bapenda Provinsi Riau adalah tugas membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah pada bidang

pendapatan daerah, dan fungsi penyusunan kebijakan teknis, pelaksanaan tugas dukungan teknis, pemantauan, evaluasi dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis, pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang urusan pemerintahan daerah, dan pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsi pada Badan Pendapatan Daerah.

Bapenda sebagai badan teknis pengelola pendapatan daerah, dalam upaya meningkatkan pelayanan langsung kepada masyarakat baik dalam pelaksanaan teknis maupun mendukung pelaksanaan tugas Badan Pendapatan Provinsi Riau mempunyai 33 Unit Pelaksana Teknis Badan yang tersebar di seluruh kabupaten/ kota se Riau dengan nomenklatur Cabang Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi.

Cabang pelayanan atau Unit Pelaksana Teknis Bapenda Provinsi Riau tersebut untuk lebih mengintensifikan dan mengektensifikan sumber-sumber penerimaan PAD, terdiri dari telah dibentuk 17 (tujuh belas) Unit Pelaksana Teknis Bapenda dan 16 (lima belas) Unit Pelayanan Pendapatan Bapenda Provinsi Riau yang berkedudukan dimasing-masing kecamatan kabupaten/kota.

Tabel 1
Unit Pelaksana Teknis Pendapatan dan Unit Pelayanan Pendapatan
Badan Pendapatan Provinsi Riau

No	Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan	Unit Pelayanan (UP) Pendapatan
1	UPT Pendapatan Pekanbaru Kota	UP Pendapatan Pekanbaru Utara
2	UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan	UP Pendapatan Pekanbaru Barat
3	UPT Pendapatan Kabupaten Siak	UP Pendapatan Ujung Tanjung
4	UPT Pendapatan Kabupaten Bengkalis	UP Pendapatan Kota Baru Keritang

5	UPT Pendapatan Duri	UP Pendapatan Ujung Batu
6	UPT Pendapatan Kota Dumai	UP Pendapatan Air Molek
7	UPT Pendapatan Kabupaten Pelalawan	UP Pendapatan Kecamatan Pangkalan Kuras
8	UPT Pendapatan Kabupaten Kampar	UP Pendapatan Kecamatan Kandis
9	UPT Pendapatan Kabupaten Kuansing	UP Pendapatan Kecamatan Singingi Hilir
10	UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hulu	UP Pendapatan Kecamatan Kuantan Mudik
11	UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir	UP Pendapatan Kecamatan Kampar Kiri
12	UPT Pendapatan Bagan Batu	UP Pendapatan Kecamatan Tapung
13	UPT Pendapatan Kabupaten Indragiri Hulu	UP Pendapatan Kecamatan Kepenuhan
14	UPT Pendapatan Kabupaten Indragiri Hilir	UP Pendapatan Kecamatan Kateman
15	UPT Pendapatan Kabupaten Meranti	UP Pendapatan Kecamatan Tambusai
16	UPT Pendapatan Kubang	UP Pendapatan Samsat Keliling Provinsi Riau
17	UPT Pendapatan Perawang	

Sumber: Peraturan Gubernur Provinsi Riau Nomor 61 Tahun 2012.

Unit Pelayanan Teknis (UPT) Pendapatan mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Bapenda yang bersifat teknis operasional di bidang pendapatan. UPT menyelenggarakan fungsi :

- 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

Badan 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)

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir merupakan satu-satunya unsur pelaksana teknis operasional dari Bapenda Provinsi Riau di wilayah daerah Kabupaten Rokan Hilir untuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang tertentu perangkat daerah induknya (Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau), sebagai bentuk melaksanakan kewenangan desentralisasi di bidang pendapatan daerah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dalam wilayah kerja Kabupaten Rokan Hilir.

Untuk itu, UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir dituntut untuk terus mengupayakan pencapaian target dan peningkatan pendapatan secara berkelanjutan sesuai dengan Misi UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir, yaitu; meningkatkan pendapatan daerah melalui intensifikasi dan

ekstensifikasi, dengan sasaran terlaksananya tingkat pencapaian target pendapatan daerah minimal 5% dari tahun sebelumnya, serta melakukan pendataan terhadap wajib pajak. Berikut jumlah wajib pajak/kendaraan bermotor terdaftar pada kantor UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir.

Tabel 2
Kendaraan Bermotor Terdaftar Tahun 2015-2017

Tahun	Jumlah (Orang/Unit)	Persentase Kenaikan (%)
2015	59.195	11.56
2016	67.988	14.85
2017	79.192	16.48

Sumber : UPT Pendapatan Rokan Hilir, 2018

Dari tabel 2 di atas dapat diketahui bahwa terjadi kenaikan Kendaraan bermotor terdaftar pada kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir setiap tahunnya, dimana dengan rata-rata persentase kenaikan kendaraan bermotor yang terdaftar setiap tahunnya pada tahun 2015-2017 sebesar 14.85% setiap tahunnya. Untuk jumlah kendaraan bermotor atau wajib pajak yang mengalami kenaikan juga memberi dampak kenaikan target pajak yang ditetapkan oleh UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir.

Jumlah kendaraan bermotor (wajib pajak yang tercatat pada UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2015-2017, target dan realisasi penerimaan PKB pada UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2015-2017, dan tunggakan dan denda PKB pada UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir pada tahun 2015-2017, maka dapat diidentifikasi fenomena yang terjadi, antara lain:

a) Minimnya sosialisasi yang dilakukan UPT Pendapatan

Rokan Hilir, baik berupa upaya penindakan (razia), himbauan (benner) terkait PKB maupun melalui informasi yang dapat menumbuhkan kesadaran/partisipasi wajib pajak mengenai kegunaan pajak, dan sanksi administrasi terhadap penunggak pajak. Hal ini dapat diidentifikasi dari tingginya nilai tunggakan PKB pada tahun atau hingga menyebabkan tingginya nilai tunggakan PKB pada tahun tahun 2015 tercatat sebesar Rp. 455.093.853, dan denda PKB sebesar Rp. 483.636.766 pada tahun tersebut 2017 (tabel 1.4).

b) Tidak tercapainya target PKB pada tahun 2015 dan 2017, yaitu realisasi target pajak pada tahun 2015 hanya mencapai 85,78% atau sebesar Rp. 5.157.359.280 dengan target pajak yang ditetapkan sebesar Rp. 6.011.816.296, sedangkan pada tahun 2017 realisasi target pajak mencapai 97.68% atau sebesar Rp. 6.580.808.250 dan

target yang ditetapkan Rp. 6.737.226.945

Rumusan Masalah

Berdasarkan dari pemaparan latar belakang diatas, rumusan masalah yang akan diteliti dan dibahas dalam penelitian ini, yaitu :

1. Bagaimana pelayanan publik pajak kendaraan bermotor oleh Badan Pendapatan Provinsi Riau (Studi kasus Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir tahun 2015-2017) ?
2. Apa saja faktor yang mempengaruhi pelayanan publik pajak kendaraan bermotor oleh Badan Pendapatan Provinsi Riau (Studi kasus Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir tahun 2015-2017) ?

Tinjauan Pustaka

1. Studi Terdahulu

Skripsi oleh Desi Anggraini (2015) dengan judul “Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan di Kecamatan Medang Kampai Kota Dumai (Studi Sebelum Dan Setelah Dikelola Secara Otonom Tahun 2012-2013”. Hasil penelitian menggambarkan sebelum dikelola secara otonom (Sebelum berlakunya UU No. 28 Tahun 2009) PBB Perdesaan dan Perkotaan dipungut dan diadministrasikan oleh pemerintah pusat tetapi hasil pungutannya diberikan/ dibagi hasilkan kepada pemerintah daerah sesuai ketentuan. Setelah otonom Pengalihan kewenangan ini dimulai dari proses administrasi sampai penerimaan pembayaran pajak, dan

memberikan dampak positif terhadap penerimaan pajak daerah.

Skripsi Ikhsan Rochmadi (2016) tentang Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan (UP) Pendapatan Tapung Kabupaten Kampar. Hasil penelitian menggambarkan Kualitas pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelayanan Pendapatan (UPP) Tapung Kabupaten Kampar berdasarkan instrumen sikap petugas, waktu pelayanan, prosedur pelayanan, fasilitas dan pelayanan secara umum belum berjalan secara optimal

2. Kerangka Teori

Menurut Sinambela (2006:5-6), pelayanan publik diartikan, pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sinambela menjelaskan bahwa untuk mencapai kepuasan itu dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

- 1) Transparansi, yakni pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan masyarakat.
- 5) Kesamaan hak, yaitu pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apa pun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial, dan lain-lain.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban, yaitu pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Menurut Susanto dalam Sugandi (2011:124) bahwa dalam sistem pemerintahan dominan, perumus dan pelaksana layanan publik dilakukan oleh pemerintah, dan masyarakat sebagai penerima layanan. Menurut Dwiyanto dalam Sugandi (2011:124), pelayanan oleh birokrasi seharusnya digerakkan oleh visi dan misi pelayanan, namun pada kenyataannya justru digerakkan oleh peraturan dan anggaran yang tidak dimengerti oleh publik karena tidak disosialisasikan secara transparan.

Menurut Moenir (2008:27), pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem prosedur dan dengan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Menurut Pratikno, dkk, (2004:187-189), pelayanan publik juga memiliki ciri-ciri sebagai berikut:

- a) Dalam aktivitas pelayanan publik oleh organisasi pemerintah tidak terdapat hubungan yang seimbang

antara biaya (*cost*) dan penerimaan (*revenue*). Akibatnya, seringkali terdapat kecenderungan bahwa organisasi pemerintah menaikkan biaya pelayanan.

- b) Ada beberapa alternatif pengelolaan institusional, yakni dengan cara pemberian wewenang penyelenggaraan pelayanan publik kepada pihak swasta. Pemberian wewenang kepada swasta ini dapat menjelaskan kepada kita bahwa baik organisasi pemerintah maupun organisasi swasta dapat berperan sebagai pembeli maupun penjual/produsen dalam penyelenggaraan pelayanan publik atau berperan sebagai keduanya.

Menurut Dwiyanto (2006:47-76), mengemukakan empat kriteria yang dapat digunakan untuk menilai birokrasi dalam memberikan pelayanan publik.

- a) Akuntabilitas publik, yaitu dengan melihat kesesuaian penyelenggaraan pelayanan publik dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat atau yang dimiliki oleh *stakeholders*.
- b) Responsivitas, yaitu menilai kinerja birokrasi dengan melihat kemampuan birokrasi dalam mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda berdasarkan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- c) Orientasi pada pelayanan, yaitu dengan melihat seberapa banyak energi birokrasi digunakan untuk memberikan pelayanan kepada publik.

- d) Efisiensi pelayanan, yaitu dengan membandingkan antara input dan output pelayanan.

Menurut Setiyono (2007), pelayanan publik yang diberikan oleh Birokrasi hendaknya berdasarkan prinsip-prinsip dasar berikut ini:

- a) Rasional, efektif dan efisien yang dilakukan melalui manajemen terbuka.
- b) Ilmiah, berdasarkan kajian dan penelitian serta didukung oleh cabang-cabang ilmu pengetahuan lainnya.
- c) Inovatif, pembaruan yang dilakukan terus-menerus untuk menghadapi lingkungan yang dinamis, berubah dan berkembang.
- d) Produktif, berorientasi kepada hasil kerja yang optimal.
- e) Profesionalisme, penggunaan tenaga kerja profesional, terampil dalam istilah *"The Right Man in The Right Place"*.
- f) Penggunaan teknologi modern yang tepat guna.

MEODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Menurut Jhon SW Creswell, pendekatan kualitatif merupakan sebuah proses penyelidikan untuk memahami masalah sosial atau masalah manusia berdasarkan pada penciptaan gambar holistik yang dibentuk dengan kata-kata, melaporkan pandangan informan secara terperinci, dan disusun dengan sebuah latar ilmiah (Patilima, 2011: 3).

Kemudian jenis yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif, yakni penelitian yang bertujuan

mendesripsikan atau menjelaskan sesuatu hal seperti apa adanya yang mengkaji lebih mendalam mengenai penelitian pelayanan publik pajak kendaraan bermotor oleh Badan Pendapatan Provinsi Riau (Studi kasus Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir tahun 2015-2017).

Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, yaitu cara pengumpulan data dengan mengadakan tanya jawab langsung dengan para informan/responden untuk memperoleh data secara langsung. Selain itu, juga digunakan teknik pengumpulan data melalui studi dokumentasi, yaitu salah satu metode pengumpulan data dengan melihat atau menganalisis dokumen-dokumen yang dibuat oleh subjek sendiri atau oleh orang lain tentang subjek.

HASIL PENELITIAN

A. Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pendapatan Provinsi Riau (Studi kasus Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2015-2017).

1. Akuntabilitas

Akuntabilitas publik mengacu pada kesesuaian pelaksanaan dengan sistem dan prosedur pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir. Kesesuaian antara pelaksanaan dengan prosedur pelayanan yang ditetapkan merupakan wujud dari akuntabilitas atau pertanggungjawaban UPT dalam proses pelayanan PKB Roda Dua.

Secara teknis dalam standar pelayanan PKB atau mekanisme

prosedur dalam pelayanan pembayaran PKB di UPT Pendapatan Rokan Hilir sebagai berikut:

1. Mekanisme

- a. Pendaftaran (Sebagai acuan dalam memeriksa dan kelengkapan persyaratan kendaraan bermotor. Wajib pajak 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).

Akuntabilitas Pelayanan PKB pada UPT Pendapatan Rokan Hilir memiliki telah sesuai garis kebijakan yang diatur dalam melalui Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama dan peraturan perundang-undangan terkait lainnya. Sedangkan teknis prosedur mekanisme, dan aluran pelayanan disajikan secara sederhana melalui papan/spanduk informasi di kantor UPT Pendapatan Rokan Hilir.

2. Responsivitas

Responsivitas merupakan pertanggung jawaban dari sisi yang menerima pelayanan atau masyarakat. Seberapa jauh masyarakat melihat penyelenggara pelayanan PKB bersikap tanggap terhadap

permasalahan, kebutuhan, dan harapan masyarakat. Responsivitas pelayanan publik sangat diperlukan, karena sebagai bukti kemampuan organisasi publik untuk menyediakan apa yang menjadi tuntutan masyarakat. Dalam hal ini responsivitas merupakan cara yang efisiensi dalam mengatur urusan baik ditingkat pusat maupun tingkat daerah atau lokal dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, karenanya baik pemerintah pusat maupun daerah dikatakan responsive terhadap kebutuhan masyarakat apabila kebutuhan masyarakat tadi diidentifikasi oleh para pembuat kebijakan dengan pengetahuan yang dimiliki, secara tepat dan dapat menjawab apa yang menjadi kepentingan publik (Widodo, 2007:272).

Implementasi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik perlu dilakukan azas keterbukaan, akuntabilitas, adanya kepastian hukum serta kepastian waktu terhadap pelayanan yang dilakukan perlu secara terus menerus dilakukan perbaikan serta peningkatan terhadap produk pelayanan tersebut. Dalam rangka hal tersebut, UPT Pendapatan Rokan Hilir belum memadai dalam melaksanakan responsivitas pelayanan, salah satunya tidak diterapkannya penggunaan teknologi informasi pelayanan PKB, sebagai respon ketersediaan informasi layanan, dan layanan menggunakan perkembangan teknologi.

Responsibilitas pelayanan hanya terfokus atau sesuai mekanisme dan alur pelayanan, yaitu pelayanan yang cepat dan tepat waktu dalam melakukan pelayanan. Namun, belum tersedianya loket informasi dan penanganan

pengaduan, kotak saran/kritik dalam rangka menilai kinerja pelayanan dan kepuasan wajib pajak dalam menerima layanan.

3. Orientasi Pelayanan

Untuk mencapai pelayanan publik melalui pada UPT Pendapatan Rokan Hilir orientasi dalam pelayanan publik, yaitu;

- a. Peningkatan kapasitas layanan UPT Pendapatan Rokan Hilir dalam memberikan layanan melalui peningkatan sarana dan prasana.
- b. Peningkatan kualitas pelayanan publik atau kepuasan masyarakat/ pengguna jasa layanan gunanya untuk mempermudah masyarakat dalam hal pelayanan PKB sesuai mekanisme dan standar layanan.

Peningkatan kapasitas layanan UPT Pendapatan Rokan Hilir dalam memberikan layanan melalui peningkatan sarana dan prasana memungkinkan UPT Pendapatan Rokan Hilir melakukan pelayanan lebih optimal. Berkaitan dengan hal ini, sebagaimana penjabaran pada pembahasan sebelumnya terkait pembahasan tanggung jawab pelayanan di atas tentu saja belum ada fasilitas sarana dan prasarana yang disediakan oleh UPT Pendapatan Rokan Hilir.

Orientasi pelayanan hanya terfokus pada pelayanan administrasi pada kantor UPT Pendapatan Rokan Hilir, yaitu pelayanan pemungutan PKB, yang dimulai dari pendataan dan penyerahan persyaratan, verifikasi persyaratan, dan pembayaran serta penyerahan STNK.

4. Efisiensi Pelayanan

Efisiensi pelayanan organisasi pemerintahan menurut (Dwiyanto,

2008:76), adalah perbandingan terbaik anatar *input* dan *output* pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi pelayanan PKB dapat menyediakan *input* pelayanan, seperti sumber daya manusia dan sarana prasarana pelayanan PKB. Demikian pula pada sisi *output* pelayanan, yaitu hasil yang diharapkan, baik itu memberikan produk pelayanan yang berkualitas atau kemudahan dalam pelayanan, terutama dari aspek biaya dan waktu pelayanan, maupun meningkatnya realisasi pajak. Efisiensi pada sisi *input* dipergunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan.

Efisiensi pelayanan berupa input (SDM dan Sarana Prasarana Pelayanan) yang dimiliki UPT Pendapatan Rokan Hilir belum memadai, dimana belum tersedianya Sumber Daya Manusia (SDM) yang ahli dibidang teknologi informasi dalam rangka pemanfaatan era tuntutan teknologi pelayanan, seperti tersedianya *website*, dan teknologi komputerisasi yang menyajikan informasi atau pelayanan secara online.

B. Faktor-Faktor Yang Menghambat Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

1. Pemanfaatan Perkembangan Teknologi Dalam Layanan

UPT Pendapatan Rokan Hilir belum optimal menerapkan pemanfaatan teknologi informasi dalam melakukan edukasi atau sosialisasi terkait informasi dan pelayanan PKB kepada wajib pajak mengenai pentingnya pajak bagi pembangun. Selain itu, UPT Pendapatan Rokan Hilir belum

memadai dalam menyajikan informasi maupun menu penanganan pengaduan, saran, dan masukan sehingga sosialisasi tersebut mencapai sasaran kepada wajib pajak dalam rangka menumbuhkan kesadaran wajib pajak sehingga realisasi PKB dapat meningkat atau realisasi target pajak dapat tercapai.

2 Perilaku Wajib Pajak

Sebagaimana dijelaskan pada Bab I bahwa salah satu permasalahan pelayanan PKB pada kantor UPT Pendapatan Rokan Hilir adalah tidak tercapainya realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang tidak mencapai target yang ditetapkan, dapat terjadi dari konsekuensi adanya sejumlah tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari wajib pajak.

Wajib pajak (PKB) mengaku terkejut dengan razia yang dilaksanakan, dan mengaku belum melihat sosialisasi yang ada di media massa. Namun mereka mengakui kesalahannya dan siap membayar sanksi denda serta pajak pokok kendaraannya.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan peneliti tentang Pelayanan Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, maka dapat disimpulkan hasil penelitian sebagai berikut:

1. Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2015-2017) belum berjalan optimal, dimana akuntabilitas pelayanan PKB pada UPT Pendapatan Rokan Hilir telah sesuai dengan garis

kebijakan yang diatur dalam melalui Peraturan Gubernur Riau Nomor 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Namun responsibilitas dan orientasi pelayanan hanya terfokus pada pelaksanaan tugas administrasi belum tersedianya loket informasi dan penanganan pengaduan, kotak saran/kritik dalam rangka menilai kinerja pelayanan dan kepuasan wajib pajak dalam menerima layanan.

2. Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan publik PKB pada UPT Pendapatan Rokan Hilir, antara lain meliputi sosialisasi yang dilaksanakan oleh UPT Pendapatan Rokan Hilir hanya terfokus melalui pada kantor berupa papan/benar informasi persyaratan PKB, belum mengikuti tuntutan lingkungan berupa pemanfaatan informasi teknologi informasi dan tidak adanya bentuk edukasi kepada masyarakat/ wajib pajak, seperti semacam video tutorial tentang PKB ataupun spanduk/benar yang dipasang dilokasi strategis tengah kota. Faktor lainnya yang mempengaruhi pelayanan publik PKB minimnya sarana prasarana pelayanan, seperti loket informasi maupun penanganan pengaduan, saran, dan masukan dalam mengali/menampung aspirasi wajib pajak terhadap pelayanan. Selain itu, terbatasnya personil/pegawai UPT Pendapatan Rokan Hilir yang bertugas melakukan pelayanan dilapangan, baik

berupa razia dan sosialisasi dalam rangka meningkatkan kesadaran wajib pajak/kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak PKB di Kabupaten Rokan Hilir masih terbatas.

B. Saran

Pelayanan Publik Pajak Kendaraan Bermotor Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir Tahun 2015-2017) bertujuan untuk memberi kemudahan pelayanan dan pencapaian target pajak serta penertiban wajib pajak, antara lain :

1. Dibentuknya petugas/ kelompok kerja tertentu yang bertugas melakukan operasi penindakan/penertiban terhadap kepatuhan wajib pajak dengan tujuan meningkatkan sosialisasi atau kepatuhan wajib pajak.
2. Adanya pengelolaan pengaduan yang baik, berupa loket informasi dan penanganan pengaduan, kotak pengaduan/ angket sesuai standar pelayanan publik guna meningkatkan keberlanjutan pelayanan yang sesuai dengan perubahan lingkungan (tuntutan wajib pajak).
3. Adanya penguatan kesadaran masyarakat dengan meningkatkan sosialisasi, seperti ada videotutorial yang diletakkan pada lokasi strategis tengah kota, dan sosialisasi terkait informasi regulasi maupun prosedur pajak guna mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran PKB serta dapat meningkatkan kesadaran masyarakat akan

kewajiban membayar pajak kendaraan bermotor khususnya roda dua.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Adisasmita. Rahardjo. 2009. *Pembangunan Pedesaan dan Perkotaan*. Yogyakarta. Graha Ilmu.
- Andriani. 2001. *Bunga Rampai Pajak dan Retribusi Daerah*. Yogyakarta. Amus dan Citra Pustaka.
- Boediono. 2003. *Pelayanan Prima Perpajakan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Bohari. 2012. *Pengantar Hukum Pajak*. Jakarta. PT .Rajagrafindo Persada
- Bungin, Burhan. 2007. *Penelitian Kualitatif*. Edisi pertama. Jakarta. Kencana Preneda Media Group.
- Dwiyanto. Agus, dkk. 2006. *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- . 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Mahfud MD. 2000. *Demokrasi dan Konstitusi di Indonesia; Studi Tentang Interaksi Politik dan Kehidupan Ketatanegaraan*. Jakarta. Rineka Cipta.
- Maleong, Lexy J. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif*. Remaja Rosda Karya. Bandung.

- Mardiasmo. 2003. *Perpajakan*. Yogyakarta. Penerbit Andi.
- Miyasto. 2007. *Sistim Perpajakan Nasional Dalam Era Globalisasi*. Semarang. Pidato Pengukuhan Guru Besar Madya Dalam Ilmu Ekonomi.
- Moenir. A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta. Bumi Aksara.
- Napitupulu. Paimin. 2007. *Pelayanan publik dan Customer Satisfaction*. Bandung. Alumni.
- Pasalong, Harbaini. 2010. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Alfabeta.
- Pratikno. dkk. 2004. *Mengelola Dinamika Politik dan Sumberdaya Daerah*. Yogyakarta. S2 PLOD UGM bekerjasama dengan DEP DAGRI.
- Sinambela. Lijan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Setiyono. Budi. 2007. *Pemerintahan dan Manajemen Sektor Publik: Prinsip-Prinsip Manajemen Pengelolaan Negara Terkini*. Semarang: Indonesia. Kalam Nusantara dan Universitas Diponegoro.
- Soeparman. 2005. *Mekanisme Hukum Perpajakan di Indonesia*. Jakarta. Gramedia.
- Sugandi, Yogi Suprayogi. 2011. *Administrasi Publik (Konsep dan Perkembangan Ilmu di Indonesia)*. Bandung. Graha Ilmu.
- Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung. Alfabeta.
- Tangkilisan. H.N. 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta. PT. Grafindo Persada.
- Waluyo & Illyar Wirawan. B. 2003. *Perpajakan Indonesia*. Jakarta. Salemba Empat.
- Peraturan Perundang-Undangan :**
- Undang-Undang Nomor. 32 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah.
- 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 8 Tahun 2012 tentang Petunjuk Pelaksanaan Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi Badan Pendapatan 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

Peraturan Gubernur Riau Nomor 22 Tahun 2016 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Provinsi Riau Tahun 2016.

Peraturan Gubernur Nomor 62 tahun 2015 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Provinsi Riau Tahun 2015.

Peraturan Gubernur Riau Nomor 27 tahun 2016 tentang Pemberian Keringanan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Baik Nama Kendaraan Bermotor Penyerahan II (Kedua) Di Provinsi Riau.

Sumber Lainnya :

Desi Anggraini. 2015. Pelaksanaan Pemungutan Pajak Bumi Dan Bangunan Sektor Perdesaan Dan Perkotaan di Kec. Medang Kampai Kota Dumai (Studi Sebelum Dan Setelah Dikelola Secara Otonom Tahun 2012-2013. Jurusan Ilmu Pemerintahan FISIP Universitas Riau.

Ikhsan Rochmadi. 2016. Kualitas Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan (UP) Pendapatan Tapung Kabupaten Kampar. Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Riau.

Roriansah Panggabean. 2018 .Pelaksanaan *Best Practices* Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua Oleh Badan Pendapatan Provinsi Riau (Studi Kasus Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota). Program Studi Administrasi Publik FISIP Universitas Riau

Revisi Rencana Strategis (Renstra) Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Tahun Tahun 2014 – 2018.