

**TATA KELOLA KELEMBAGAAN DALAM PELAYANAN
PEMBAYARAN PAJAK DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN
BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SAMSAT (SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP) KABUPATEN PASAMAN
TAHUN 2016-2017**

Oleh : Rezy Agmadya Harika

Rezy.agmadya21@gmail.com

Pembimbing : Drs. Erman M, M. Si

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

As an organization engaged in the field of public services, especially registration and identification of motorized vehicles, payment of motor vehicle tax and donations of compulsory traffic accidents and office roads with Samsat also need to be monitored and controlled in order to always provide excellent service to the community as service users. Therefore researchers want to see institutional governance in the service of paying tax and transfer fees for motorized vehicles in the Pasaman District Samsat Office. The formulation of the problem from this study is how is institutional governance in the service of paying tax and transfer fees for motorized vehicles in the Joint Office of SAMSAT (One Roof Single Administration System) of Pasaman Regency in 2016-2017? and what factors are hindering institutional governance in the payment services for motor vehicle tax and transfer fees in the Joint Office of SAMSAT (One Roof Single Administration System) of Pasaman Regency in 2016-2017?. This study uses a qualitative research approach with a type of descriptive research. Data collection techniques used were interviews and documentation. Data analysis is limited to data processing techniques or facts obtained by developing categories that are relevant to the purpose of research and interpretation by referring to appropriate theories. The results showed that governance in the Pasaman regency samsat office was well-run, but there were only a number of obstacles, namely the use of information and communication technology that was not optimal, community participation was still lacking, work units were interrelated, and the image of the community in samsat it is convoluted and takes a long time.

Keywords: Governance, Services, Vehicle Taxes

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan yang baik dapat dinilai dari aspek pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk pelayanan yang diberikan birokrasi atau pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009, pelayanan publik diartikan sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik yang profesional masih menjadi sebuah isu yang kerap muncul, ini artinya pelayanan publik tidak hanya berfokus pada efektivitas maupun efisiensi, tetapi pelayanan publik yang tidak memihak pada suatu kelompok. Perubahan perilaku budaya dari pelaku seorang penguasa menjadi perilaku pelayanan, atau dari perilaku berkuasa menjadi perilaku melayani. Hal ini menjadi tujuan dari reformasi pelayanan publik untuk menerapkan *Clean Government* atau *Good Governance*. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai organisasi yang selalu berhadapan dengan publik, sudah seharusnya organisasi publik melayani dengan sebaik-baiknya dan mencapai kepuasan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik yang dilaksanakan oleh unit pelayanan Kantor bersama SAMSAT ini terdapat 3 unit yaitu:

1. Dinas Pendapatan Daerah

2. Kepolisian Daerah

3. Jasa Raharja

Ketiga unit kerja ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik secara prima kepada masyarakat, tugas dan fungsi setiap unit tersebut diatur dalam Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yaitu :

1. Pelayanan pembayaran pajak atas kendaraan bermotor oleh Dispenda yang meliputi :

- a) Pajak Kendaraan Bermotor.
- b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

2. Pelayanan Regident Motor oleh Kepolisian, Pelayanan tersebut meliputi :

- a) Registrasi kendaraan bermotor baru
- b) Registrasi perubahan identitas kendaraan bermotor dan pemilik
- c) Registrasi perpanjangan kendaraan bermotor
- d) Registrasi pengesahan kendaraan bermotor
- e) Pemblokiran dokumen Regident kendaraan bermotor
- f) Penggantian dokumen Regident kendaraan bermotor
- g) Penghapusan nomor registrasi kendaraan bermotor

3. Pelayanan Pembayaran SWDKLLAJ oleh Jasa Raharja yang meliputi :

- a) Menerima dan mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) yang merupakan sumbangan tahunan yang wajib dibayar

oleh pemilik kendaraan bermotor sebagai dana untuk pertanggungan wajib kecelakaan lalu lintas jalan.

- b) Dana Pertanggungan Wajib Kecelakaan Penumpang (DPWKP) merupakan dana yang terhimpun dari iuran-iuran, terkecuali jumlah yang akan ditetapkan oleh Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan dibidang keuangan untuk pembayaran ganti rugi akibat kecelakaan penumpang angkutan umum.¹

Sebagai organisasi yang bergerak dalam bidang pelayanan publik khususnya registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan jalan kantor Bersama Samsat juga perlu diawasi dan dikendalikan penyelenggaraannya agar selalu memberikan pelayanan prima kepada masyarakat sebagai pengguna jasa layanan.

Berdasarkan Latar belakang yang telah diuraikan, terdapat masalah-masalah yang terjadi pada tata kelola kelembagaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan an bea balik nama kendaraan bermotor di Kabupaten Pasaman sebagai berikut :

1. Penegakkan hukum yang kurang tegas bagi wajib pajak yang tidak mendaftar ulang kendaraan bermotornya.
2. Banyaknya keluhan masyarakat terkait ketepatan waktu, contohnya dalam pembuatan plat kendaraan bermotor.

Jika pemerintah berkeinginan untuk meningkatkan penerimaan pajak dalam rangka meningkatkan kesejahteraan masyarakat, maka pemerintah tersebut perlu memperbaiki tata kelola (*governance*) dalam menjalankan pemerintahannya.

Berdasarkan hal yang telah diuraikan diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian berjudul **“Tata Kelola Kelembagaan Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Pasaman tahun 2016-2017.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan fenomena-fenomena dalam latar belakang yang telah dituliskan di atas, maka pertanyaan yang muncul dalam penelitian ini disusun sebagai berikut :

1. Bagaimana tata kelola kelembagaan dalam pelayanan pembayaran pajak dan bea balik nama kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Pasaman tahun 2016-2017?
2. Faktor-faktor apa saja yang menghambat tata kelola kelembagaan dalam pelayanan pembayaran pajak dan bea balik nama kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Pasaman tahun 2016-2017?

1.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

1. Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui tata kelola kelembagaan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan

¹ Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

bermotor di Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Pasaman terhadap pengelolaan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBN-KB) dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahun 2016-2017.

- b. Untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang menghambat tata kelola kelembagaan dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Pasaman terhadap pengelolaan Pajak dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB dan BBN-KB) dan partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor tahun 2016-2017.

2. Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Sebagai salah satu bahan perbandingan dari studi lebih lanjut dalam peningkatan dan pengembangan ilmu pengetahuan di bidang ilmu pemerintahan, khususnya yang berkaitan dengan standar pelayanan minimal.

b. Manfaat Praktis

Sebagai salah satu masukan untuk meningkatkan kinerja SKPD serta kualitas kerja aparat pemerintahan daerah dalam memberikan pelayanan publik kepada wajib pajak/masyarakat.

1.4 Tinjauan Pustaka

Tinjauan Teori

a. Tata Kelola

<i>World Bank</i>	<i>Bank</i>
mendefinisikan	<i>Good</i>
<i>Governance</i> sebagai	“suatu

penyelenggaraan manajemen pembangunan yang solid dan bertanggung jawab serta sejalan dengan prinsip demokrasi dan pasar yang efisien, penghindaran salah alokasi dana investasi, dan pencegahan korupsi baik secara politik maupun administratif, menjalankan disiplin anggaran serta penciptaan *legal and political framework* bagi tumbuhnya aktivitas usaha”, (Mardiasmo, 2004: 24).²

Menurut **United Nation Development Program (UNDP : 1997)** terdapat beberapa prinsip-prinsip *Good Governance* meliputi :

1) Partisipasi

Partisipasi adalah hak suara yang sama untuk setiap masyarakat dalam proses pengambilan keputusan, baik secara langsung, maupun melalui lembaga perwakilan sesuai dengan kepentingan dan aspirasinya masing-masing.

2) Aturan hukum

Aturan hukum adalah kerangka aturan hukum dan perundang-undangan harus berkeadilan, ditegakkan dan dipatuhi secara utuh, terutama aturan hukum tentang hak asasi manusia.

3) Transparansi

Transparansi adalah proses keterbukaan untuk menyampaikan aktivitas yang dilakukan sehingga

² Delly Mustafa. *Birokrasi Pemerintahan*. Alfabeta: Bandung, 2013.

pihak luar dapat mengawasi dan memperhatikan aktivitas tersebut.

- 4) Daya tangkap
Daya tangkap adalah setiap institusi dan prosesnya harus diarahkan pada upaya untuk melayani berbagai pihak yang berkepentingan (*stakeholders*).
- 5) Berorientasi Konsensus
Berorientasi konsensus adalah berorientasi pada kepentingan masyarakat yang luas.
- 6) Berkeadilan
Berkeadilan adalah setiap masyarakat memiliki kesempatan yang sama untuk memperoleh kesejahteraan dan keadilan.
- 7) Efektifitas dan Efisiensi
Efektifitas dan Efisiensi adalah pengelolaan sumber daya publik dilakukan secara berdaya guna (efisien) dan berhasil guna (efektif).
- 8) Akuntabilitas
Akuntabilitas adalah mekanisme tanggung-gugat antara pembuat kebijakan dengan *stakeholder* yang dilayani.
- 9) Visi strategis
Visi strategis adalah penyelenggara pemerintahan dan masyarakat harus memiliki visi jauh ke depan.

b. Pelayanan

Menurut **Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004**, standar pelayanan meliputi :

- a) Prosedur Pelayanan
Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan

penerima pelayanan termasuk pengaduan.

- b) Waktu Penyelesaian
Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c) Biaya Pelayanan
Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d) Produk Pelayanan
Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
- e) Sarana dan Prasarana
Penyediaan sarana dan Prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
- f) Kompetensi petugas pemberi pelayanan.
Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Tata Kelola Kelembagaan Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pasaman Terhadap Pengelolaan Pajak Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB Dan BBN-KB) Tahun 2016-2017.

Tata Kelola Kelembagaan Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pasaman Terhadap Pengelolaan Pajak Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB Dan BBN-KB) Tahun 2016-2017

menurut prinsip-prinsip *Good Governance* adalah :

a) Akuntabilitas

Pelaksanaan prinsip akuntabilitas di Kantor SAMSAT Kabupaten Pasaman diupayakan untuk dilaksanakan dengan baik karena adanya tugas dan tanggungjawab yang diberikan untuk pengelolaan kinerja kantor Samsat agar dapat terlaksana secara efektif, serta adanya sistem pemantauan kinerja penyelegara pemerintah dan pengawasan dari kepala kantor Samsat atas kinerja karyawan.

b) Transparansi

Bentuk transparansi yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Pasaman dalam pelayanannya kepada masyarakat adalah dalam bidang pelaporan. Samsat telah membuka situs resmi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor agar supaya masyarakat dapat secara langsung mengetahui kejelasan dan perincian pembayarannya

c) Penegakan Hukum

Penegakan hukum di Kantor SAMSAT Kabupaten Pasaman masih harus lebih dibenahi karena masih banyak wajib pajak yang tidak mendaftar ulang kendaraan bermotornya. Beberapa masyarakat berasumsi bahwa penegakkan hukum yang kurang tegas menjadi salah satu faktor masyarakat malas membayar pajak kendaraan bermotor.

d) Kesetaraan

Pada prinsip kesetaraan sudah baik dengan memberikan perlakuan yang sama atau tidak membedakan status sosial, serta suku dari masyarakat telah dilakukan oleh aparatur Kantor SAMSAT hal ini terlihat dari respon baik dari masyarakat

dalam menerima pelayanan serta diterimanya segala saran dan ritik dari masyarakat melalui kotak saran yang telah disediakan oleh pihak SAMSAT.

e) Daya Tanggap

Respon yang diberikan pihak SAMSAT untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hanya saja masih ada beberapa aparatur yang terlihat tidak ramah saat memberikan pelayanan.

f) Efektivitas dan Efisiensi

Pelaksanaan prinsip efektifitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Pasaman telah diterapkan dengan baik.

3.2 Koordinasi kelembagaan (Kepolisian Daerah, Dispenda dan Jasa Raharja) di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman.

Sumber daya manusia merupakan faktor penting dalam mendukung pelayanan publik, dalam hal ini yaitu sumber daya yang berkualitas dimana terdapat kerjasama dan koordinasi yang baik di dalamnya.

Pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kabupaten Pasaman dimulai dengan melakukan koordinasi melalui komunikasi antara tiga instansi yang ada di SAMSAT yaitu Kepolisian Daerah, Dispenda dan PT Jasa Raharja. Komunikasi terkait penyelenggaraan pelayanan dilakukan setiap hari sebelum, selama dan sesudah pelayanan berakhir sehingga dalam memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor dapat berjalan baik.

Peningkatan pelayanan publik khususnya pelayanan

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor sudah menjadi komitmen Tim Pembina Samsat Kabupaten Pasaman. Banyak langkah dan cara peningkatan pelayanan tersebut dilakukan. Salah satu aktivitas rutin yang dilakukan adalah penyelenggaraan Rapat Koordinasi Tim Pembina Samsat Kabupaten Pasaman.

Tujuan dilakukan rapat koordinasi adalah untuk melakukan evaluasi pelaksanaan operasional Samsat Kabupaten Pasaman dan menyepakati beberapa rencana pengembangan dan peningkatan kualitas pelayanan Samsat Kabupaten Pasaman. Upaya peningkatan melalui pelayanan tersebut setiap tahun selalu dilakukan dengan meluncurkan fitur layanan baru yang memudahkan masyarakat melaksanakan kewajiban membayar pajak antara lain : Samsat Keliling, Samsat Nagari dan Samsat *Anywhere*. Saat ini juga telah dikembangkan dan sudah tersedia informasi Pajak Kendaraan Bermotor dalam 3 (tiga) variant yang semakin memudahkan masyarakat mengetahui jumlah nominal pajak dan denda pajak serta tanggal jatuh tempo pajak. Dalam rangka peningkatan pelayanan kasir di kantor Samsat Kabupaten Pasaman, Pada tahun 2015 Pemerintah Daerah Kabupaten Pasaman telah melakukan kerjasama dengan Bank Nagari untuk penempatan teller. Sedangkan inovasi yang dioperasikan pada bulan Desember 2016 adalah pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui ATM Bank Nagari.

3.3 Faktor-Faktor Yang Menghambat Tata Kelola Kelembagaan Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pasaman Terhadap Pengelolaan Pajak Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB Dan BBN-KB) Tahun 2016-2017

Adapun faktor-faktor yang menghambat tata kelola pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman adalah:

- a) Sistem menjadi pusat ketergantungan dalam menjalankan pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman. Sistem yang di maksud di sini adalah jaringan yang disediakan oleh Telkom dan menghubungkan 3 instansi yang terdapat di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan Jasa Raharja.
- b) Pergantian kepala UPT pendapatan Kabupaten Pasaman atau Samsat Kabupaten Pasaman membuat perubahan seperti fasilitas, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
- c) Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman kurang maksimal.
- d) Partisipasi masyarakat masih kurang. Partisipasi disini maksudnya adalah kesadaran wajib pajak kendaraan

bermotor di Samsat Kabupaten Pasaman.

- e) Semua unit kerja di samsat saling berkaitan satu sama lain, dan di kantor samsat sendiri terdapat 2 (dua) loket, apabila petugas disalah satu unit tidak ada maka wajib pajak tidak bisa melanjutkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor ke loket selanjutnya.
- f) Image masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan di samsat berbelit-belit dan memakan waktu lama, padahal proses tersebut hanya memakan waktu 5-10 menit jika semua persyaratan sudah dilengkapi.

Upaya Samsat Kabupaten Pasaman dalam menghadapi hambatan tata kelola pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pasaman adalah :

- 1) Penerapan Sosialisasi
Sosialisasi dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Samsat Kabupaten Pasaman diantaranya adalah :
 - a) Media massa
Media massa disini dapat berupa radio yang memiliki fungsi pemberian informasi tentang sosialisasi Samsat Keliling Kabupaten Pasaman secara mudahan cepat, karena melalui media tersebut akan dengan mudah diketahui dan dipahami masyarakat dalam menerima pelayanan.
 - b) Keliling ke nagari-nagari serta kecamatan-kecamatan
Sosialisasi disini langsung terjun ke nagari-nagari serta kecamatan-kecamatan agar mudah diketahui oleh

masyarakat khususnya yang berada di pelosok.

- 2) Peningkatan Sumber Daya Manusia
Ada beberapa hal yang dilakukan Samsat Kabupaten Pasaman untuk meningkatkan SDM yaitu :

- a) Pelaksanaan pelatihan
Pelatihan dilakukan kepada para petugas sebelum ditempatkan di lapangan maupun ditempatkan di lapangan. Pelatihan yang dilakukan sebelum ditempatkan di lapangan dilakukan agar petugas dibekali kemampuan dalam pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Sedangkan pelatihan yang dilakukan setelah ditempatkan di lapangan dimaksudkan agar petugas mampu menjaga dan meningkatkan kualitas pelayanannya.

- b) Penerapan etika pelayanan
Etika pelayanan ini mencakup tata cara petugas dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat maupun aturan-aturan yang berkaitan dengan tugas dan tanggungjawab petugas kepada Samsat Bersama Kabupaten Pasaman. Dalam memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, petugas harus bersikap baik, ramah, sopan, santun, dan sabar. Hal ini membuat wajib pajak/masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang telah diberikan.

- 3) Peningkatan Sarana dan Prasarana
Peningkatan sarana dan prasarana untuk meningkatkan pelayanan samsat adalah sebagai berikut :

- a) Penambahan peralatan

Peralatan tersebut berupa laptop/PC, mesin cetak (*printer*), jaringan atau satelit, kursi tunggu untuk wajib pajak, penyejuk ruangan (AC/kipas angin).

- 1) Penambahan kendaraan untuk pelayanan Samsat Keliling
Penambahan mobil ini salah satu cara yang efektif untuk meningkatkan pelayanan, karena dengan adanya tambahan mobil, maka akan lebih banyak tempat atau titik-titik yang bisa dijangkau oleh masyarakat/wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa harus menunggu jadwal untuk didatangi oleh mobil samsat keliling.
- 4) Penerimaan Keluhan Langsung dari Masyarakat
Dalam hal ini masyarakat/wajib pajak dapat menyampaikan keluhan secara langsung kepada petugas yang sedang berjaga. Dan petugas pun dengan senang hati menerima keluhan dari masyarakat/wajib pajak tersebut. Keluhan dari masyarakat/wajib pajak tersebut digunakan sebagai acuan dasar dalam evaluasi proses pelayanan akan lebih lagi dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan samsat di Kabupaten Pasaman.
- 5) Pengambilan Keputusan yang Tepat
Pengambilan keputusan sangat dibutuhkan untuk memperbaiki ataupun meningkatkan pelayanan di Samsat Kabupaten Pasaman. Pengambilan keputusan ini biasanya dilakukan ketika rapat evaluasi yang dilakukan dua kali sebulan yang dipimpin oleh Tim Pembina Samsat. Dalam pengambilan keputusan juga mempertimbangkan usulan dari anggota rapat ataupun personil yang

melayani wajib pajak secara langsung dan dengan memperhatikan usul atau keluhan dari masyarakat/wajib pajak.

Upaya samsat menghadapi wajib pajak yang malas untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Pasaman yaitu :

- 1) Mendekatkan pelayanan dengan cara melakukan samsat keliling di 4(empat) titik yaitu di Pasar Panti, Pasar Kauman, Rao, Pos Lantas Ladang Panjang dan Pasar Kumpulan. Upaya ini dilakukan untuk mendekatkan diri dengan masyarakat, sehingga masyarakat diharapkan terbantu dengan adanya samsat keliling.
- 2) Mengadakan Samsat Nagari di Nagari Padang Gelugur yang akan dilaksanakan di Kantor Wali Nagari dan dibuka pada hari kerja. Maksud dan tujuan dari dilaksanakannya samsat nagari adalah untuk mensosialisasikan program peningkatan pelayanan kepada masyarakat, dimana masyarakat nagari yang mempunyai tempat tinggal jauh dari kantor samsat, bisa membayar pajak tahunan atau pengesahan STNK kendaraannya hanya di Kantor Wali Nagari
- 3) Razia gabungan yang diadakan oleh Samsat Kabupaten Pasaman terhadap masyarakat yang tidak membayar pajak atau tidak mendaftarkan ulang kendaraan bermotor mereka. Razia gabungan tersebut bertujuan untuk membangun kesadaran pengguna kendaraan bermotor di wilayah Kabupaten Pasaman agar patuh membayar pajak kendaraan bermotor mereka. Dalam razia gabungan tersebut pihak Samsat Kabupaten Pasaman juga menyiapkan mobil pembayaran

pajak Samsat Keliling yang sudah disiagakan di lokasi razia, sehingga bagi pengendara yang kedapatan jatuh tempo pajaknya bisa langsung membayar di lokasi razia.

PENUTUP

Kesimpulan

Tata Kelola Kelembagaan Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Pasaman Terhadap Pengelolaan Pajak Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (PKB Dan BBN-KB) Tahun 2016-2017 menurut prinsip-prinsip *Good Governance* adalah :

1. Pelaksanaan prinsip akuntabilitas pada pertanggungjawaban atas waktu, kejelasan biaya, pengelolaan biaya, informasi pelayanan serta biaya administrasi pada proses pelayanan pembayaran pajak juga sudah disampaikan dengan jelas dan sesuai dengan peraturan pemerintah.
2. Kantor Samsat Kabupaten Pasaman melaksanakan proses kegiatan pelayanannya dengan transparan agar dapat membantu proses pelayanan dan kepercayaan dari masyarakat.
3. Penegakan hukum di Kantor SAMSAT Kabupaten Pasaman masih harus lebih dibenahi karena masih banyak wajib pajak yang tidak mendaftar ulang kendaraan bermotornya.
4. Prinsip kesetaraan di Kantor Samsat sudah baik dengan memberikan perlakuan yang sama atau tidak membedakan status sosial.
5. Respon yang diberikan pihak SAMSAT untuk masyarakat dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik, hanya saja

masih ada beberapa aparaturnya yang terlihat tidak ramah saat memberikan pelayanan.

6. Pelaksanaan prinsip efektivitas dan efisiensi dalam pelayanan publik di Kantor SAMSAT Kabupaten Pasaman telah diterapkan dengan baik.

Berdasarkan hasil penelitian dilapangan penulis menemukan berbagai macam hambatan-hambatan yang dapat menghalangi keberhasilan tata kelola dari pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman, sehingga penulis menyimpulkan bahwa faktor-faktor yang menghambat tata kelola pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman adalah:

1. Sistem menjadi pusat ketergantungan dalam menjalankan pelayanan pembayaran pajak kendaraan di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman. Sistem yang dimaksud di sini adalah jaringan yang disediakan oleh Telkom dan menghubungkan 3 instansi yang terdapat di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman yaitu Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian, dan Jasa Raharja.
2. Pergantian kepala UPTD pendapatan Kabupaten Pasaman atau Samsat Kabupaten Pasaman membuat perubahan seperti fasilitas, sarana dan prasarana dalam memberikan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
3. Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dalam memberikan informasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pasaman kurang maksimal.

4. Partisipasi masyarakat masih kurang. Partisipasi disini maksudnya adalah kesadaran wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pasaman.
5. Semua unit kerja di samsat saling berkaitan satu sama lain, dan di kantor samsat sendiri terdapat 2 (dua) loket, apabila petugas disalah satu unit tidak ada maka wajib pajak tidak bisa melanjutkan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor ke loket selanjutnya.
6. Image masyarakat yang menganggap bahwa pelayanan di samsat berbelit-belit dan memakan waktu lama, padahal proses tersebut hanya memakan waktu 5-10 menit jika semua persyaratan sudah dilengkapi.

4.2 Saran-saran

Berdasarkan hasil penelitian dan pengamatan penulis di lapangan maka diberikan saran-saran sebagai berikut :

- 1) Dalam rangka menciptakan pelayanan yang prima dan memuaskan wajib pajak, Samsat Kabupaten Pasaman perlu melakukan rapat koordinasi rutin/berkala agar dapat dilakukan evaluasi secara berkala guna melakukan perbaikan pelayanan yang diberikan dari waktu ke waktu.
- 2) Samsat Kabupaten Pasaman disarankan untuk meningkatkan aspek kehandalan pegawai yang secara langsung berhadapan dengan wajib pajak, dengan cara mengikut sertakan para pegawai dalam berbagai pendidikan dan pelatihan, baik yang berkenaan dengan masalah pelayanan publik dan pengembangan kepribadian.

- 3) Dinas Pendapatan Daerah melalui UPTD Kantor Samsat Kabupaten Pasaman harus lebih gencar dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial dan media cetak.
- 4) Samsat Kabupaten Pasaman disarankan untuk mengoptimalkan pengaduan yang ada di Samsat, yaitu menyediakan kertas atau lembar yang berisi pengaduan dan saran-saran kepada Samsat, sehingga apabila apa pegawai yang tidak memberikan pelayanan dengan baik atau tidak berempati kepada masyarakat maka segera dilakukan langkah perbaikan sesuai dengan tuntutan wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Andrianto Nico. 2007. *Transparansi dan Akuntabilitas Publik Melalui E-Government*. Bayumedia Publishing. Malang
- Danu Eko Agustinova, *Memahami metode penelitian kualitatif*, (Yogyakarta: Calpulis, 2015), 10
- Delly Mustafa. *Birokrasi Pemerintahan*. Alfabeta: Bandung. 2013.
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Tata Pemerintahan dan Otonomi Daerah*, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan UGM. Yogyakarta
- Dwiyanto, Agus, dkk. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Gajah Mada Press, Yogyakarta. 2006.
- Mukarom Zaenal, dan Muhibudin Wijaya Laksana, 2016. *Membangun Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia

Muqodim. 2000. *Perpajakan*.
Yogyakarta: Uii Press dan
Ekonesia

Rewansyah Asmawi, 2010. *Reformasi
Birokrasi Dalam Rangka Good
Governance*. CV. Yusiantanas
Prima. Jakarta

Sedarmayanti, *Good Governance
(Pemerintahan yang Baik)
Dalam Rangka Otonomi
Daerah*, Bandung: PT. Mandar
Maju, 2003, Hal. 3)

Siahaan, Marihot P. 2006. *Pajak
Daerah dan Retribusi Daerah*.
Jakarta: PT. Bumi Aksara

Jurnal

Muhammad Amirul Haq Muis, 2014.
“Analisis Implementasi *Good
Governance* dalam Pelayanan
Publik di Kecamatan
Panakukkang Kota Makasar”,
Vol. 7, Nomor. 2.

Neneng Siti Maryam, “Mewujudkan
Good Governance melalui
Pelayanan Publik”, Vol. 06,
Nomor. 1

Skripsi

T. Jeani Rizki. “*Kebijakan Pemerintah
Daerah Kabupaten Kampar
Dalam Tata Kelola PNS di
Kabupaten Kampar Tahun
2016*”. (Pekanbaru : Universitas
Riau).

Peraturan Perundang-undangan

Undang-Undang No. 30 Tahun 2014
tentang Administrasi
Pemerintahan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009
tentang Pelayanan Publik.

Peraturan Presiden Republik Indonesia
Nomor 5 Tahun 2015 tentang
Penyelenggaraan Sistem
Administrasi Manunggal Satu
Atap Kendaraan Bermotor.

Peraturan Kepala Kepolisian Negara
Republik Indonesia Nomor 5
Tahun 2012 tentang Registrasi

dan Identifikasi Kendaraan
Bermotor.