

IMPLEMENTASI PROGRAM PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI E-SAMSAT RIAU

Oleh : Febrina Widia Asturi

Email : febrinawidia26@gmail.com

Pembimbing : Dr. Mayarni, S.Sos, M.Si

Program Studi Administrasi Publik – Jurusan Ilmu Administrasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Universitas Riau

Kampus Bina Widya, Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5 Simp. Baru, Pekanbaru 28293

Telp/Fax. 0761632777

Abstract

E-Samsat Riau is a service program in motor vehicle tax payment that developed by the Riau Provincial Bapenda, Riau Police, Jasa Raharja and Bank Riau Kepri. The lack of understanding of taxpayers about E-Samsat Riau and requiring the taxpayers to come back to the Samsat office is a phenomenon found in the field. The aim of this study is to find out and analyze the implementation of the motor vehicle tax service program through E-Samsat Riau and to analyze the inhibiting factors of program implementation motor vehicle tax services through E-Samsat Riau. This kind of research is qualitative research with a case study approach. Data collection obtained both primary data and secondary data are collected through interviews, observation and documentation then analyzed, so that conclusions can be drawn from existing research problems. To see the implementation of E-Samsat Riau, seen from three indicators, which are the existence of a program or policy, target groups and elements executor. From the results of the implementation of E-Samsat Riau, it was not too significant both in the acceptance of PAD and the ease of service, this was caused by several inhibiting factors, those are limited budget and facilities and infrastructure.

Keywords: *Riau E-Samsat, motor vehicle tax, Regional Revenue Agencies of Riau*

PENDAHULUAN

Latar Belakang

Untuk memberikan kemudahan dalam pelayanan kepada wajib pajak dan pemilik kendaraan bermotor, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) pemerintah Provinsi Riau menciptakan terobosan inovasi E-Samsat Riau. E-Samsat Riau merupakan sebuah aplikasi berupa layanan jaringan elektronik yang diselenggarakan oleh Tim Pembina Samsat Riau.

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 tahun 2015 Pasal 22 ayat 1 tentang penyelenggaraan Sistem Manunggal Satu Atap dan didukung dengan No. Kpts 28/ii/2016, Kep/75/ii/2016, Kep/3/2016 Tentang Pelaksanaan Samsat Online Se-Provinsi Riau Keputusan Pembina Samsat Provinsi Riau yang menyatakan bahwa peningkatan kualitas pelayanan kantor bersama Samsat salah satunya dapat dilakukan dengan membentuk Samsat Online (E-samsat), yang bertujuan untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan), PNPB (Penerimaan Negara Bukan Pajak), dan Pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile.

Namun berdasarkan data yang didapat, pengguna E-Samsat Riau masih sangat minim bahkan jauh dari pencapaian target yang diharapkan. Berdasarkan observasi yang dilakukan rendahnya pengguna layanan E-Samsat Riau ini dikarenakan masih banyak wajib pajak yang belum mengetahui aplikasi layanan tersebut. Selain itu proses pembayaran yang mengharuskan wajib pajak membayar melalui ATM Bank Riau Kepri kemudian sehingga banyak wajib pajak yang lebih memilih cara konvensional meskipun harus mengantri lebih lama,

proses pembayarannya hanya dapat dilakukan melalui ATM, *teller*, cabang dan gerai Bank Riau Kepri saja, belum terkoordinasi dengan bank lain yang mudah ditemukan sedangkan sistem aplikasi tersebut terjaring untuk seluruh wilayah Riau.

Berdasarkan permasalahan yang diuraikan tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut, yang dituangkan dalam karya ilmiah berbentuk proposal yang berjudul **“Implementasi Program Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat Riau”**.

Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, maka rumusan masalahnya adalah sebagai berikut :

1. Bagaimana implementasi program pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Riau?
2. Apa saja faktor penghambat implementasi program pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Riau?

Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis implementasi program pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Riau.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis faktor penghambat implementasi program pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Riau.

Manfaat Penelitian

Adapun manfaat penelitian ini adalah sebagai berikut :

Secara akademis, penelitian ini diharapkan berguna untuk menambah referensi kepustakaan di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik khususnya Program Studi Ilmu Administrasi Publik, serta menjadi rujukan bagi penulis-penulis berikutnya yang membahas permasalahan yang sama.

1. Secara praktis, penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan masukan dan koreksi bagi pihak berwenang dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau khususnya bidang pelayanan dalam memberikan pelayanan yang memuaskan kepada masyarakat melalui aplikasi E-Samsat Riau.

TINJAUAN PUSTAKA

Konsep Implementasi

Implementasi diartikan sebagai pelaksanaan atau penerapan. Artinya yang dilaksanakan dan diterapkan adalah peraturan yang telah dirancang atau didesain untuk kemudian dijalankan sepenuhnya.

Menurut Hertiarani (2016) implementasi kebijakan merupakan suatu tindak lanjut dari sebuah program atau kebijakan, berupa pelaksanaan atau perwujudan dari yang sudah diprogramkan. Pada tahap ini kita dapat melihat sejauh mana pelaksanaan dari langkah-langkah yang telah dilakukan oleh implementator dalam menerapkan gagasan yang tertulis dalam produk kebijakan yang telah diformulasikan sehingga menjadi serangkaian kegiatan nyata dengan melibatkan semua stakeholders terkait

dalam mewujudkan tujuan atau sasaran kebijakan.

Implementasi menurut Mulyadi dalam Leli (2016), mengacu pada tindakan untuk mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan dalam suatu keputusan. Tindakan ini berusaha untuk mengubah keputusan-keputusan tersebut menjadi pola-pola operasional serta berusaha mencapai perubahan-perubahan besar atau kecil sebagaimana yang telah diputuskan sebelumnya. Implementasi pada hakikatnya juga merupakan upaya pemahaman apa yang seharusnya terjadi setelah program dilaksanakan. Dalam tataran praktis, implementasi adalah proses pelaksanaan keputusan dasar.

Proses tersebut terdiri atas beberapa tahapan yakni:

1. Tahapan pengesahan peraturan perundangan;
2. Pelaksanaan keputusan oleh instansi pelaksana;
3. Kesiediaan kelompok sasaran untuk menjalankan keputusan;
4. Dampak nyata keputusan baik yang dikehendaki maupun tidak;
5. Dampak keputusan sebagaimana yang diharapkan instansi pelaksana;
6. Upaya perbaikan atas kebijakan atau peraturan perundangan;

Pandangan Van Meter dan Van Horn dalam Gita (2019) menjelaskan bahwa implementasi merupakan tindakan oleh individu, pejabat, kelompok badan pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang telah digariskan dalam suatu keputusan tertentu. Badan-badan tersebut melaksanakan pekerjaan-pekerjaan pemerintah yang membawa dampak pada warga negaranya.

Konsep Implementasi Program

Sujianto dalam Silaban (2017) mengatakan bahwa program adalah suatu kompleks dari tujuan-tujuan, kebijakan-

kebijakan, prosedur-prosedur, peraturan-peraturan, pemberian tugas dan langkah-langkah yang harus diambil. Sumber-sumber yang harus dimanfaatkan dan elemen-elemen lain yang diperlukan untuk melaksanakan arah tindakan tertentu.

Tachjan dalam Silaban(2017) mengemukakan ada tiga unsur penting dalam proses implementasi yaitu:

a) Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan.

Program-program yang bersifat operasional adalah program-program yang isinya dengan mudah dapat dipahami dan dilaksanakan oleh pelaksana. Program tersebut tidak hanya berisi mengenai prosedur kerja yang harus ditempuh, dan kejelasan standar yang harus dipedomani. Program tersebut menggambarkan sasaran, kebijakan, prosedur, metode, standar, dan *budget*.

b) Target *group* (kelompok sasaran)

Target *group* (kelompok sasaran) yaitu sekelompok orang atau organisasi dalam masyarakat yang akan menerima barang dan jasa atau yang akan dipengaruhi perilakunya oleh kebijakan. Mereka diharapkan dapat menerima dan menyesuaikan diri terhadap pola-pola interaksi yang ditentukan oleh kebijakan. Adapun sampai seberapa jauh mereka dapat mematuhi atau menyesuaikan diri terhadap kebijakan yang diimplementasikan bergantung kepada kesesuaian isi kebijakan (program) dengan harapan mereka.

c) Unsur pelaksana (Implementor)

Pihak yang terutama mempunyai kewajiban untuk melaksanakan kebijakan atau program adalah unit administratif atau unit birokratik pada setiap pemerintahan. Unit administratif atau yang lebih dikenal dengan pemerintah mempunyai peran

luas yang dalam proses administratif yang berkaitan dengan program yang dijalankan.

Program yang baik adalah program yang didasarkan pada model teoritis yang jelas, yaitu sebelum menentukan masalah sosial yang ingin diatasi dan mulai melakukan intervensi, maka sebelumnya harus ada pemikiran yang serius terhadap bagaimana dan mengapa masalah ini terjadi dan apa yang menjadi motivasi terbaik. Implementasi suatu program merupakan suatu yang kompleks, dikarenakan banyaknya faktor yang saling berpengaruh dalam sebuah sistem yang tidak lepas dari faktor lingkungan yang cenderung selalu berubah.

Wahab dalam Damanik (2016) berpendapat bahwa betapa pun baiknya suatu kebijakan tanpa implementasi maka tidak akan banyak berarti. Implementasi program bukanlah sekedar bersangkut paut dengan mekanisme penjabaran keputusan-keputusan politik ke dalam prosedur rutin lewat saluran-saluran birokrasi, melainkan lebih dari itu, ia menyangkut masalah konflik, keputusan dan siapa yang memperoleh apa dari suatu kebijakan atau program. Oleh sebab itu, tidak berlebihan jika dikatakan implementasi program merupakan aspek yang penting dari keseluruhan proses kebijakan. Ini menunjukkan adanya keterkaitan yang erat antara perumusan dengan implementasi program dalam arti walaupun perumusan dilakukan dengan sempurna namun apabila proses implementasi tidak bekerja sesuai persyaratan, maka program yang semula baik akan menjadi jelek begitu pula sebaliknya.

Konsep Pelayanan Publik

Pelayanan pada dasarnya dapat

didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok orang dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang diperlukan orang lain.

Istilah pelayanan menurut Sinambela dalam Mustofa (2014) berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Pelayanan publik kini telah menjadi isu sentral dalam penciptaan pembangunan di Indonesia. Kep.Menpan No. 63/2003 menjelaskan bahwa Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan peraturan perundang – undangan. Saat ini masyarakat sangat menuntut pelayanan yang baik yang bisa diberikan oleh Negara atau dalam hal ini pemerintah.

Kurniawan dalam Setyawan (2019) menjelaskan bahwa masyarakat setiap waktu selalu menuntut pelayanan publik yang berkualitas dari birokrat, meskipun tuntutan tersebut sering tidak sesuai

dengan harapan karena secara empiris pelayanan publik yang terjadi selama ini bercirikan: berbelit-belit, lambat, mahal, dan melelahkan. Kecendrungan seperti itu terjadi karena masyarakat masih diposisikan sebagai pihak yang melayani bukan yang dilayani.

Shafrudin dalam Ulum (2015) menyatakan pelayanan umum oleh Lembaga Administrasi Negara diartikan sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara/Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dengan demikian dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian Kualitatif bertujuan untuk memahami fenomena yang dialami oleh objek penelitian dengan cara mendeskripsikan melalui pernyataan- pernyataan dengan menggunakan berbagai metode ilmiah.

Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilaksanakan di Kota Pekanbaru dengan lokus Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Jl. Jendral Sudirman No.6 Simpang Tiga, Pekanbaru. Adapun alasan dari pada pemilihan lokasi di kantor Bapenda Provinsi Riau karena Bapenda Provinsi Riau yang memahami betul dengan masalah yang akan diteliti

Informan Penelitian

Adapun yang menjadi informan pada penelitian ini adalah sebagai berikut

1. Kepala Koordinator E-Samsat Riau
2. Kepala Seksi (Kasi) Pendapatan Daerah UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga
3. Bendahara Penerima Pembantu UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga
4. Wajib pajak pengguna program E-Samsat Riau (5 orang)
5. Wajib pajak konvensional (3 orang)

Jenis dan Sumber Data

1. Data Primer

Data primer adalah data yang diperoleh diperoleh dari hasil pengamatan dan wawancara. Data tersebut yang diperoleh langsung dari informan di lokasi penelitian yang menjadi subjek penelitian oleh peneliti, berupa informasi yang relevan dengan masalah-masalah yang sudah dirumuskan dalam penelitian. Data primer dalam penelitian ini diperoleh penulis melalui wawancara secara langsung dengan informan yang berkaitan dengan implementasi program pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Riau.

1. Data Sekunder

Data sekunder merupakan data olahan atau data sumber kedua yang diperoleh dari laporan penelitian terdahulu, jurnal, buku-buku, internet, media massa, dan sumber lain yang relevan dengan penelitian sebagai penunjang sebagai kelengkapan dalam penelitian ini, terdiri dari:

1. Data Rekapitulasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2017-2019

2. Rekapitulasi Penerimaan E-Samsat Riau tahun 2018-2019
3. Ekspose Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau profil UP dan UPT Pelayanan Bapenda Provinsi Riau
 - a. Peraturan Perundang-Undangan yang berlaku, antara lain: Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
 - b. Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 Tahun 2015 pasal 7, tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah
 - c. Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Teknik Pengumpulan Data

Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka penulis menggunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut :

1. Observasi
2. Wawancara
3. Dokumentasi

Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan ketika data dari informan ataupun sumber lainnya telah didapatkan. Dalam membahas tentang analisis data, Huberman dan Miles. mengajukan model analisis data yang disebutnya sebagai model interaktif. Model ini terdiri dari tiga hal utama, yaitu (1) reduksi data; (2) penyajian data; dan (3) penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Implementasi Program Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat Riau

1. Adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan

Berdasarkan hasil wawancara, maka dapat diketahui bahwasanya pada tahap ini program pelayanan E-Samsat Riau harus mencakup pada tujuan, kebijakan, prosedur atau standar pelayanan dan pengendalian atau pengawasan dari program tersebut. Proses pembentukan program pelayanan E-Samsat Riau dikembangkan melalui sistem kerjasama antara tim IT Bapenda Provinsi Riau dan tim IT Bank Riau Kepri yang bertujuan untuk membantu masyarakat melakukan pembayaran pajakkendaraanbermotor tahunan melalui pemanfaatan menggunakan jasa perbankan. Selain membayar melalui *Mobile Banking* dan mesin ATM Bank Riau Kepri, pembayaran juga sudah bisa dilakukan melalui teller di setiap kantor pelayanan BRK.

Setelah 2 tahun diimplementasikan, E-Samsat Riau belum menunjukkan dampak yang signifikan bagi Pendapatan Asli Daerah Provinsi Riau (PAD). Namun hal ini sebenarnya masih dapat dimaklumi karena masih dalam tahap awal pengimplementasian dan penyempurnaan program. Meskipun E-Samsat Riau dilakukan secara sistem elektronik sehingga dapat memangkas waktu dan sistem ini lebih mudah, akurat dan informatif, tentunya terdapat kendala karena tidak selamanya sistem komputer berjalan dengan sempurna. Masih terdapat kendala teknis dalam implementasi program E-Samsat Riau berupa perbaikan pada sistem operasi aplikasi, dimana pada saat penulis mencoba untuk membuka aplikasi E-Samsat Riau, aplikasi ini sedang dalam perbaikan atau *maintenancedan* muncul pesan "koneksi server gagal terhubung. Cek koneksi internet Anda, atau server mungkin sedang dalam perbaikan". Gangguan ini disebabkan karena adanya perbaikan *server* pada program E-Samsat Riau, karena beberapa perubahan pada standar pelayanan E-

Samsat Riau.

2. Target Group atau Kelompok Sasaran

Adapun yang dilakukan pihak Bapenda Provinsi Riau dalam mengenalkan program E-Samsat Riau kepada masyarakat atau wajib pajak adalah melalui media sosial, banner/spanduk, dan melalui radio. Target group yang diharapkan untuk menggunakan E-Samsat adalah 128.272 unit untuk kendaraan roda dua dan 55.657 unit untuk kendaraan roda empat. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan diketahui bahwa pada proses pengenalan program E-Samsat Riau kepada target *group* atau kelompok sasaran masih kurang efektif karena pengenalan program E-Samsat Riau hanya dilakukan melalui media elektronik dan media sosial. Untuk sebuah program pelayanan yang baru diterbitkan dibutuhkan sosialisasi yang ekstra agar program tersebut dapat diketahui oleh semua lapisan masyarakat. Banyak masyarakat yang belum mengetahui bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa dilakukan secara online. masalah lainnya, masyarakat yang sudah mengetahui program E-Samsat Riau, namun tidak memahami bagaimana tata cara pendaftaran, persyaratan yang diperlukan dan pembayarannya dilakukan melalui Bank apa.

Masyarakat atau wajib pajak diharuskan kembali untuk mendatangi kantor Samsat untuk melakukan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan). Hal ini tentunya menjadi pertimbangan bagi wajib pajak yang masih baru akan menggunakan E-Samsat Riau. Namun wajib pajak tidak perlu terburu-buru untuk datang ke Kantor Samsat, karena E-TBPKP (Tanda Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Elektronik) yang didapatkan dari proses pembayaran berlaku selama 1 bulan dan memiliki legitimasi ranmor di jalan.

Berdasarkan hasil penelitian lapangan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) merupakan tugas dan

kewenangan dari pihak Polda Riau bukan tugas dan kewenangan Bapenda Provinsi Riau. Polda Riau merupakan salah satu mitra yang bekerjasama dengan Bapenda Provinsi Riau dalam program pelayanan E-Samsat Riau dan di dalamnya belum ada regulasi yang mengatur bahwa pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan) dapat dilakukan secara elektronik.

3. Unsur Pelaksana atau Implementor

Dalam implementasi program pelayanan E-Samsat Riau implementor atau pelaksananya adalah Tim Pembina Samsat yang terdiri dari Bapenda Provinsi Riau, Jasa Raharja, Bank Riau Kepri dan Polda Riau. Masing-masing implementor memegang tugas dan fungsinya masing-masing. Namun dalam program pelayanan E-Samsat Riau, yang menjalankan sistem operasi dan proses pelayanan E-Samsat Riau adalah Bapenda Provinsi Riau. Selain berperan dalam menerima dan mengelola pembayaran pajak atas kendaraan bermotor yang meliputi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Bapenda Provinsi Riau juga berperan penuh dalam pelaksanaan program pelayanan E-Samsat Riau ini.

Pelayanan E-Samsat Riau melaksanakan tugas secara teknis pada pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) satu tahun dilakukan oleh sistem yang sudah terpola dalam aplikasi E-Samsat Riau, dimana secara teknik menyajikan informasi dengan pola yang terprogram dan data sudah terpusat. Dalam proses implementasi E-Samsat Riau, implementor mempunyai peranan yang cukup penting atas keberhasilan dan kegagalannya. Untuk itu dibutuhkan pelaksana yang tepat dan mempunyai komitmen yang tinggi terhadap keberhasilan E-Samsat Riau. Dengan profesionalisme dan kerjasama yang baik dari ke-3 Tim Pembina Samsat menjadi

kunci utama dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat. Dengan koordinasi yang solid antar Tim Pembina Samsat akan dapat mendorong mereka untuk mengembangkan berbagai upaya demi keberhasilan E-Samsat Riau.

Faktor penghambat implementasi program pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Riau

Implementasi program pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Riau memiliki faktor penghambat. Faktor penghambat tersebut menjadi kendala bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau sehingga dalam pelaksanaan program E-Samsat Riau belum dapat dilaksanakan secara maksimal. Faktor penghambat tersebut datang dari eksternal maupun internal:

Keterbatasan Anggaran

Anggaran (*budget*) merupakan suatu rencana yang disusun secara sistematis, yang meliputi seluruh kegiatan organisasi, yang dinyatakan dalam satuan keuangan (unit moneter), dan berlaku untuk jangka waktu yang akan datang. sumber anggaran untuk program E-Samsat Riau berasal dari anggaran PAD Provinsi Riau. Anggaran tersebut tercatat dalam Rencana Kerja (Renja) Tahunan Bapenda Provinsi Riau, yang mana dalam program pemeliharaan rutin sebesar Rp.40.000.000. Pemeliharaan aplikasi E-Samsat Riau dilakukan agar tidak adanyakerusakan atau gangguan yang disebabkan oleh pihak yang tidak berkepentingan. Pemeliharaan aplikasi tersebut mencakup komponen perangkat lunak (*software*) dan perangkat keras (*hardware*).

Sarana dan Prasarana

Faktor penghambat yang kedua dalam implementasi program pelayanan

pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Riau adalah sarana dan prasarana. Sarana dan prasarana sebagai penunjang untuk mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana, mempercepat proses pelayanan pajak dengan E-Samsat Riau sehingga menciptakan pelayanan yang berkualitas. Sarana yang dimiliki oleh Bapenda Provinsi Riau masih belum cukup memadai. Diantaranya komputer yang digunakan kapasitasnya masih kecil dan kurang canggih untuk pelaksanaan E-Samsat, sehingga untuk menyimpan data yang begitu banyak di Provinsi Riau. Selain itu jaringan dan server yang bermasalah juga menjadi penghambat dalam pelaksanaan E-Samsat, karena jaringan dan servernya sering tiba-tiba berhenti sehingga aplikasi tidak dapat diakses.

PENUTUP

Kesimpulan

1. Implementasi Program Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui E-Samsat Riau sudah dilakukan dan terealisasi, akan tetapi masih belum bisa dijalankan secara maksimal. Karena masih terdapat beberapa kekurangan dalam pelaksanaannya, baik terkait dengan sistem operasi program maupun dari sasaran program. E-Samsat Riau kini belum sepenuhnya memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam membayar pajak tahunan dan belum terlalu signifikan untuk menjadi penyumbang PAD di Provinsi Riau.
2. Faktor penghambat implementasi program pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui E-Samsat Riau yaitu keterbatasan anggaran serta sarana dan prasarana.

Saran

1. Pihak Bapenda Provinsi Riau agar lebih memperhatikan kestabilan *server*

E-Samsat Riau, sehingga tidak ada lagi gangguan *server* yang membuat masyarakat tidak dapat mengakses aplikasi E-Samsat Riau.

2. Perlu adanya kesesuaian anggaran dana oleh pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan E-Samsat Riau.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Anggara, Sahya., dan Sumantri, I. 2016. *Administrasi Pembangunan Teori dan Praktik*. Saebani, B. A (Ed). Bandung: CV Pustaka Setia.
- Emzir. 2018. *Metodologi Penelitian Kualitatif: Analisis Data*. Depok: Rajawali Pers.
- Kasmad, Rulinawaty. 2018. *Studi Implementasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Kedai Aksara.
- Sujianto. 2008. *Implementasi Kebijakan Publik Konsep, Teori dan Praktik*. Pekanbaru: Alaf Riau.
- Suyitno. 2018. *Metode Penelitian Kualitatif Konsep, Prinsip, dan Operasionalnya*. Tanzeh, Ahmad (Ed). Tulung Agung: Akademia Pustaka.
- Tachjan. 2006. *Implementasi Kebijakan Publik*. Bandung: AIPI Bandung.

Skripsi

- Abral, A. P. 2017. Efektivitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan. Universitas Riau.
- Ardianti, Eni. 2017. Implementasi Program Keluarga Harapan dalam Upaya Meningkatkan Kesejahteraan Masyarakat Miskin di Kecamatan Bukit Bestari Kota Tanjung Pinang. Universitas Maritim Raja Alihaji Tanjung Pinang.
- Damanik, Arief Wibawa. 2016. *Implementasi Kebijakan Sistem*

Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pada Kantor Samsat Kota Pematangsiantar. Universitas Sumatera Utara.

Riyani, L. D. 2018. Analisis Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Samsat Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Yogyakarta. STIE Widya Wiwaha Yogyakarta.

Silaban, S. J. 2017. Implementasi Program Adiwiyata di SMP Negeri 20 Pekanbaru. Universitas Riau.

Jurnal

Arief, S., Jumadi., dan Abdullah. 2016. Pengembangan Model Implementasi Kebijakan Program Penanganan Anak Jalanan Untuk Pengentasan Kemiskinan Di Kota Makassar. Seminar Nasional Pendidikan Ilmu-Ilmu Sosial Membentuk Karakter Bangsa Dalam Rangka Daya Saing Global.

Dewi, I. G. A., Laksmi, P. K. W. 2019. Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis, 4(1).

Gita, I., dan Mulyadi, M. 2019. Implementasi Kebijakan Program Pembangunan Partisipatif Berbasis Komunitas (P3BK) di Kecamatan Pondok Melati Kota Bekasi. Jurnal Masalah-Masalah Sosial, 10(1), 61-75.

Kusuma, D., Juliansya, W. F. 2018. Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan

Bermotor Dengan Kepuasan Kualitas Pelayanan Sebagai Variabel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika, 15(2).

Leli, A., Hidayat, K., dan Sulasmiyati, S. 2016. Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung. Jurnal Perpajakan, 9 (1), 1-8.

Mustofa, Z., dan Niswah, F. 2014. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Bojonegoro. Jurnal Ilmu Administrasi Negara UNS, 1-8.

Peraturan

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor.

Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Kep.Menpan Nomor 63/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 4 tahun 2015 pasal 7, tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.