

**EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM  
MENINGKATKAN PARTISIPASI MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN  
BERMOTOR PADA UP. TD MEDAN UTARA**

**Disusun oleh:**

**YONA RAHMA DANI NASUTION**

**NPM: 1303100127**

**Pogram studi Ilmu Administrasi Negara**

**Konsentrasi Administrasi pembangunan**



**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**

**MEDAN**

**2017**

## BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

*Bismillahirrohmanirrohim*

Telah selesai diberikan bimbingan dalam penulisan skripsi sehingga naskah skripsi ini telah memenuhi syarat dan dapat disetujui untuk dipertahankan dalam ujian skripsi oleh :

Nama Mahasiswa : YONA RAHMA DANI NASUTION  
N P M : 1303100127  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Judul Skripsi : EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM  
MENINGKATKAN PARTISIPASI MEMBAYAR PAJAK  
KENDARAAN BERMOTOR PADA UP. TD MEDAN UTARA

Medan, 22 April 2017

PEMBIMBING I

PEMBIMBING II



**NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd**



**SYAFRUDDIN, S.Sos, MH**

DISETUJUI OLEH :

KETUA JURUSAN,



**NALIL KHAIRIAH, S.IP., M.Pd**

DEKAN.



**Drs. TASRIF SYAM, M.Si**

## BERITA ACARA PENGESAHAN

*Bismillahirrohmanirrohim*

Skripsi ini telah dipertahankan di depan Tim Penguji Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara oleh :

Nama Mahasiswa : YONA RAHMA DANI NASUTION  
N P M : 1303100127  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Pada Hari, tanggal : Sabtu, 22 April 2017  
Waktu : 08.30 s.d. Selesai

### TIM PENGUJI

PENGUJI I : Drs. TASRIF SYAM, M.Si (.....)  
PENGUJI II : AFFAN AL-QUDDUS, S.Sos (.....)  
PENGUJI III : NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd (.....)  
PENGUJI IV : SYAFRUDDIN, S.Sos, MH (.....)

### PANITIA UJIAN

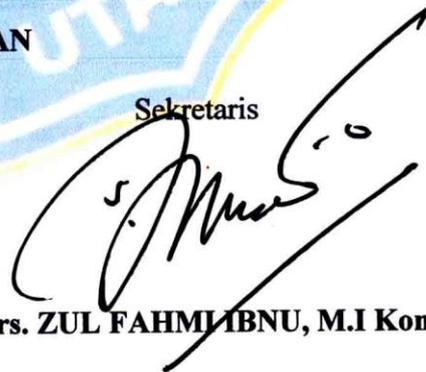
Ketua



Drs. TASRIF SYAM., M.Si

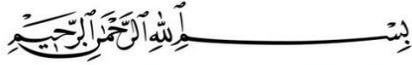


Sekretaris



Drs. ZUL FAHMI IBNU, M.I Kom

## PERNYATAAN



Dengan ini saya YONA RAHMA DANI NASUTION dengan NPM 1303100127 menyatakan bahwa :

1. Saya menyadari bahwa memalsukan karya ilmiah dalam segala bentuk dilarang oleh undang-undang, termasuk pembuatan karya ilmiah oleh orang lain dengan suatu imbalan, memplagiat atau menjiplak serta mengambil karya orang lain adalah tindakan kejahatan yang harus dihukum menurut undang-undang.
2. Bahwa skripsi ini adalah hasil karya dan tulisan saya sendiri, bukan karya orang lain atau karya plagiat serta karya jiplakan dari karya orang lain.
3. Bahwa didalam skripsi ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh kesarjanaaan disuatu perguruan tinggi, dan sepanjang sepengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dalam naskah dan disebut dalam daftar pustaka.

Bila kemudian hari terbukti saya tidak benar, saya bersedia tanpa mengajukan banding menerima sanksi berupa :

1. Skripsi saya ini beserta nilai-nilai ujian saya dibatalkan.
2. Pencabutan kembali gelar sarjana yang telah saya peroleh.
3. Pembatalan dan penarikan pemberian ijaza sarjana dan transkrip nilai yang saya terima.

Medan, 04 April 2017

Yang menyatakan

**YONA RAHMA DANI NASUTION**

## DAFTAR ISI

|                              |            |
|------------------------------|------------|
| <b>ABSTRAK .....</b>         | <b>i</b>   |
| <b>KATA PENGANTAR.....</b>   | <b>iii</b> |
| <b>DAFTAR ISI.....</b>       | <b>vii</b> |
| <b>DAFTAR TABEL .....</b>    | <b>x</b>   |
| <b>DAFTAR GAMBAR.....</b>    | <b>xi</b>  |
| <b>DAFTAR LAMPIRAN .....</b> | <b>xxi</b> |

### **BAB I PENDAHULUAN**

|                                 |   |
|---------------------------------|---|
| A. Latar Belakang Masalah ..... | 1 |
| B. Perumusan Masalah.....       | 6 |
| C. Tujuan Penelitian.....       | 7 |
| D. Manfaat Penelitian.....      | 7 |
| E. SISTEMATIKA PENULISAN .....  | 8 |

### **BAB II URAIAN TEORITIS**

|   |    |
|---|----|
| A. Efektivitas.....                           | 11 |
| 1. Pengertian Efektivitas .....               | 11 |
| 2. Ukuran Efektivitas.....                    | 12 |
| 3. Faktor Yang Mempengaruhi Efektivitas ..... | 14 |
| 4. Pengertian Efektivitas Kerja.....          | 15 |
| B. Program SAMSAT Keliling .....              | 12 |
| 1. Konsep Program.....                        | 17 |
| 2. Program Samsat Keliling .....              | 18 |
| C. Partisipasi .....                          | 19 |
| 1. Pengertian Partisipasi .....               | 19 |
| 2. Prasyarat Partisipasi .....                | 20 |
| 3. Manfaat Partisipasi .....                  | 21 |
| 4. Manfaat Partisipasi.....                   | 21 |

|  |    |
|--|----|
| 5. Cara Meningkatkan Partisipasi.....    | 23 |
| D. Pajak Kendaraan Bermotor .....        | 24 |
| 1. Pengertian Pajak.....                 | 24 |
| 2. Pajak Kendaraan Bermotor .....        | 25 |
| 3. Objek Pajak Kendaraan Bermotor .....  | 27 |
| 4. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor ..... | 28 |

### **BAB III METODE PENELITIAN**

|                                      |    |
|--------------------------------------|----|
| A. Jenis Penelitian.....             | 29 |
| B. Kerangka Konsep .....             | 30 |
| C. Definisi Konsep.....              | 30 |
| D. Kategorisasi.....                 | 31 |
| E. Narasumber .....                  | 33 |
| F. Teknik Pengumpulan Data.....      | 34 |
| G. Teknik Analisis Data.....         | 35 |
| H. Lokasi dan Waktu Penelitian ..... | 36 |
| I. Deskripsi Lokasi Penelitian.....  | 39 |

### **BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

|                                    |    |
|------------------------------------|----|
| A. Penyajian Data.....             | 44 |
| 1. Deskripsi Data Narasumber ..... | 44 |
| 2. Deskripsi Data Wawancara.....   | 48 |
| 3. Pembahasan.....                 | 56 |

### **BAB V PENUTUP**

|                   |    |
|-------------------|----|
| A. Simpulan ..... | 64 |
| B. Saran.....     | 66 |

### **DAFTAR PUSTAKA**

### **LAMPIRAN**

## **ABSTRAK**

### **EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UP. TD MEDAN UTARA**

**YONA RAHMA DANI NASUTION**

**1303100127**

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan wadah yang melaksanakan tugas secara bersama dari 3 (tiga) instansi yaitu Menteri Keuangan, Menteri Hukum dan HAM dan satu lagi Menteri Dalam Negeri.

Tujuan Penelitian ini adalah untuk melihat dan menggambarkan efektivitas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT ) Keliling dan pelayanannya kepada masyarakat dan juga untuk mengetahui kendala-kendala dalam efektivitas Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT ) Keliling pada UP.TD. Medan Utara.

Adapun Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pengolahan data menggunakan analisis kualitatif. Dengan teknik pengumpulan data dengan analisis wawancara.

Kesimpulan yang diperoleh dari penelitian ini adalah Program SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara secara umum telah terlaksana dengan efektif dan sesuai dengan standart pelayanan yang ditetapkan melalui UU No.25 Tahun 2005 tentang pelaksanaan SAMSAT Keliling dilaksanakan dengan jumlah pelaksanaan yang mencukupi dan prosedur yang memudahkan masyarakat dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, serta sikap petugas yang ramah dan sopan kepada wajib pajak selain masyarakat juga diberikan kemudahan dalam bentuk biaya tanpa tambahan biaya apapun, akan tetapi masih ada beberapa hal yang masih belum dapat dikatakan cukup baik, hal ini dikarenakan masyarakat harus menunggu lama kedatangan layanan bus SAMSAT Keliling karena waktu tiba yang lebih lama dari waktu yang seharusnya, selain itu masyarakat juga tidak merasakan ada nya fasilitas yang lengkap untuk kenyamanan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti tidak adanya tenda dan jumlah loket yang hanya berjumlah 1 loket sehingga ada beberapa proses untuk wajib pajak untuk kembali menuju loket yang sama pada waktu yang berbeda.

## KATA PENGANTAR



*Alhamdulillahirabbil'alamin* , puji syukur kehadirat Allah Shubhanallah wa taala atas segala rahmatNYA sehingga skripsi ini dapat tersusun hingga selesai. Salam dan syalawat tercurah kepada Nabi Muhammad shallallahu alaihi wasallam beserta keluarganya, para sahabatnya dan pengikutnya hingga akhir zaman.

Skripsi adalah syarat wajib bagi mahasiswa untuk menyelesaikan pendidikan sarjananya di Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara. Skripsi ini berisi efektivitas program samsat keliling dalam meningkatkan pasrtisipasi membayar pajak kendaraan bermotor pada UP. TD Medan Utara. Hambatan dan kesulitan yang dihadapi dalam penyusunan skripsi ini telah dilewati sebagai suatu tantangan yang seharusnya dijalani, disamping sebagai pemenuhan kewajiban yang semestinya dilaksanakan.

Dalam kesempatan ini, peneliti mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada banyak pihak yang telah membantu dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, peneliti menyadari sepenuhnya bahwa skripsi ini tidak akan mungkin terselesaikan tanpa doa, usaha, bimbingan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada :

1. Terimakasih kepada Allah Shubhanallah wa taala yang telah memberikan nikmat dan segala yang terbaik kepada peneliti dalam menyelesaikan skripsi ini.
2. Kedua orang tua penulis, Ayah Aman Sholeh S.Pd dan mama Ratna Sari Dewi tercinta, keluarga tersayang yang telah memberikan segala

kasih sayangnya kepada penulis berupa besarnya perhatian, pengorbanan, bimbingan serta doa yang tulus terhadap peneliti, sehingga penulis termotivasi dalam menyelesaikan pembuatan skripsi.

3. Adik penulis Rayendra Nasution dan Ade Meilani Nasution yang selalu perhatian dan mendukung kegiatan penulis.
4. Bapak Dr. Agussani, M.AP selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
5. Bapak Drs. Tasrif Syam, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
6. Bapak Drs. Zulfahmi, M.I.Kom selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
7. Ibu Nalil Khairiah S. IP, M.Pd selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara
8. Bapak Ananda Mahardika S.Sos M.Ap selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara.
9. Ibu Nalil Khairiah S. IP, M.Pd selaku Dosen Pembimbing I yang selalu membimbing, mendidik, mendukung, memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
10. Bapak Syafruddin S. Sos, M. H selaku Dosen Pembimbing II yang selalu membimbing dan memberikan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini.
11. Bapak-ibu Dosen dan Biro Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara yang selalu memberikan masukan kepada peneliti.

12. Semua keluarga dan narasumber yang banyak membantu dalam pembuatan skripsi ini.
13. Pegawai SAMSAT medan utara yang memberikan izin kepada peneliti sehingga memudahkan dalam pembuatan skripsi.
14. Untuk Aris Munandar Siregar yang telah memberikan motivasi dan dukungan dalam pembuatan tugas akhir.
15. Teman-teman peneliti PK IMM FISIP UMSU aji, ilham, laila, juliandi, nurmalia, rizky humairah, susi dan seluruh kader stambuk 2013 yang memberikan dukungan yang tak terhingga kepada penulis.
16. Adik-adik PK IMM FISIP UMSU angkatan 2014-2016 yang telah memberikan dorongan dalam penyelesaian tugas akhir ini.
17. Kepada pegawai Arinatha Cafe suryani, hotmauli, fitry, ijam, younaen, dan seluruhnya yang tidak bisa disebutkan semuanya, terimakasih untuk semangatnya dan fasilitas dalam pembuatan skripsi ini.

Akhir kata penulis mengucapkan terimakasih yang tak terhingga kepada orang-orang yang tidak dapat disampaikan disini. Semoga dukungan yang anda berikan kelak akan terbalaskan dimasa depan yang cerah kemudian.

Penulis juga meminta maaf atas semua kekurangan dan kesalahan yang ada selama penulisan skripsi ini, semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi pembaca.

Medan, 04 April 2017

Penulis

Yona Rahma Dani Nasution

## DAFTAR TABEL

|  | Halaman |
|--|---------|
| Tabel IV.I Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin .....           | 46      |
| Tabel IV.II Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan ..... | 47      |
| Tabel IV.III Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan .....         | 48      |

## DAFTAR GAMBAR

|  | Halaman |
|--|---------|
| Gambar 1 Kerangka Konsep .....                                 | 30      |
| Gambar 2 Susunan Organisasi Dinas Pendapatan Medan Utara ..... | 40      |

## DAFTAR LAMPIRAN

- Lampiran I : Daftar Pedoman Wawancara
- Lampiran II : Wawancara Penelitian
- Lampiran III : SK-1 Permohonan Persetujuan Judul Skripsi
- Lampiran IV : SK-2 Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing
- Lampiran V : SK-3 Permohonan Seminar Proposal Skripsi
- Lampiran VI : SK-4 Undangan Seminar Proposal
- Lampiran VII :SK-5 Berita Acara Bimbingan Skripsi
- Lampiran VIII: Surat Izin Penelitian Mahasiswa
- Lampiran XI : Surat Izin Penelitian Dinas Dukcapil Asahan

# **BAB 1**

## **PENDAHULUAN**

### **A. Latar Belakang Masalah**

Pelayanan publik merupakan hak warga negara dan negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945. Akan tetapi pada faktanya pelayanan publik yang baik masih menjadi angan-angan masyarakat, dimana dalam kemajuan kebudayaan modern bersamaan dengan banyaknya tuntutan masyarakat saat ini yang patut dipenuhi oleh pemerintah yakni dengan kualitas pelayanan yang lebih baik. Praktek penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia dewasa ini masih penuh dengan ketidakpastian biaya, waktu dan cara pelayanan.

Mengurus pelayanan publik ibarat memasuki hutan belantara yang penuh dengan ketidakpastian. Waktu dan biaya pelayanan tidak pernah jelas bagi para pengguna pelayanan. Hal ini terjadi karena prosedur pelayanan tidak pernah mengatur kewajiban dari penyelenggara pelayanan dan hak dari warga sebagai pengguna. Prosedur cenderung hanya mengatur kewajibanwarga ketika berhadapan dengan unit pelayanan. Ketidakpastian yang sangat tinggi mendorong warga untuk membayar pungutan liar kepada petugas agar kepastian pelayanan bisa segera diperoleh. Ketidakpastian bisa juga mendorong warga memilih menggunakan biro jasa untuk menyelesaikan pelayanannya daripada menyelesaikan sendiri.

Pemerintah Sumatera Utara dalam hal ini Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara merespon positif dan menganggap suatu tantangan yang harus ditangani secara serius pada pasca otonomi daerah dengan memberikan pelayanan yang semakin baik pada masyarakat dan disesuaikan dengan perundang-undangan UU No. 25 tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik maka dibentuklah Samsat Keliling di Unit Pelayanan Teknis (UPT) Dispendasu Medan Utara sebagai institusi yang khusus bertugas memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ.

Dalam operasionalisasinya secara koordinatif dilakukan oleh tiga instansi yaitu pihak Dinas Pendapatan Provinsi di bidang pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), POLRI yang mempunyai fungsi dan kewenangan.

Proses pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada dasarnya merupakan proses yang sangat rumit dan kompleks. Dimana setiap wajib pajak harus melewati banyak pintu loket untuk menyelesaikan pelayanannya dan membutuhkan waktu yang cukup lama. Proses ini apabila dilakukan secara manual atau semi elektronik dapat dipastikan tidak akan mampu dilaksanakan oleh semua petugas SAMSAT khususnya di UP.TD Medan Utara. Oleh karena itu sistem yang ada terus dikembangkan dengan menggunakan teknologi yang lebih modern.

Pengembangan pelayanan SAMSAT berbasis teknologi informasi sudah sejak lama dikembangkan. Pengembangan teknologi yang terjadi pada Kantor

UP.TD Medan Utara ini juga dalam rangka untuk meningkatkan pelayanan guna untuk adanya peningkatan partisipasi bagi setiap wajib pajak Kendaraan Bermotor. Dimana pada saat ini semua masyarakat dari semua kalangan baik masyarakat kalangan atas hingga masyarakat kalangan bawah yang menginginkan suatu pelayanan publik yang mudah, cepat, dan tidak berbelit-belit. Dalam memulai peningkatan pelayanan yang memberikan kemudahan kepada wajib pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan memanfaatkan teknologi informasi sebagai pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) adalah dengan membuat jaringan online pada setiap Kantor Bersama SAMSAT.

Dengan adanya layanan jaringan online pada setiap Kantor Bersama SAMSAT ini dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak karena akan mempermudah wajib pajak dalam hal pengurusan perpanjangan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dapat dibayarkan diluar daerah asal sesuai di STNK.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang besar sehingga digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat. Prof.Dr.PJA.Adriani (2012) pajak adalah iuran pada negara yang dapat dipaksakan yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan peraturan dengan tidak dapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas pemerintah.

Dari sekian banyak pajak daerah salah satu jenis pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah Pajak Kendaraan Bermotor. Seperti yang telah diatur di Pasal 1 ayat (12) Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 defenisi pajak kendaraan bermotor sebagai berikut: “Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan Bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu bagian dari Pajak Provinsi. Di Sumatera Utara Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) didasarkan pada Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemungutan Pajak Kendaraan bermotor dilaksanakan oleh Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pendapatan Provinsi melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), yang tersebar diseluruh wilayah Sumatera Utara.

Membayar pajak kendaraan bermotor merupakan pekerjaan rutin tahunan bagi para pemilik kendaraan bermotor. Orang yang dikenakan pemungutan pajak disebut wajib pajak. Wajib Pajak merupakan orang pribadi atau badan yang

memiliki kendaraan bermotor. Jika wajib pajak merupakan badan/lembaga maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa hukum badan tersebut. Dalam menjalankan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor, wajib pajak harus mengetahui dengan jelas mekanisme pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, serta memerlukan sarana administrasi yang jelas untuk menyampaikan serta memenuhi kewajiban tersebut.

Berdasarkan pengamatan yang dilakukan oleh penulis, dalam pelaksanaan pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Utara, saat ini masih banyak wajib pajak yang kurang tahu atau sedikit pengetahuannya mengenai mekanisme dalam pelaksanaan pembayaran pajak dan menganggap bahwa pelaksanaan pembayaran pajak yang dilakukan pada kantor SAMSAT terkesan sulit dan ribet, sehingga membuat para wajib pajak terkadang malas untuk membayar pajaknya sendiri ke kantor SAMSAT.

Karena hal tersebut tidak sedikit wajib pajak yang akhirnya menggunakan jasa calo untuk melakukan pembayaran pajak, padahal biaya yang dikeluarkan untuk membayar jasa calo tersebut tidaklah sedikit tergantung permintaan para calo. Sebenarnya pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan pada kantor SAMSAT tidak begitu sulit bagi yang sudah terbiasa membayar pajak sendiri tapi bagi yang baru mencoba membayar pajak kendaraan bermotor sendiri pasti berpikir, apa yang harus dibawa, gimana urutan dan caranya. Hal pertama yang harus dilakukan jika ingin membayar pajak kendaraan bermotor adalah melengkapi syarat-syarat yang diperlukan seperti KTP asli,

BPKB (Buku Pemilik Kendaraan Bermotor) asli, STNK Asli, foto kopi masing-masing satu (KTP, BPKB, dan STNK).

Adanya samsat keliling ini di UPT Dispendasu Medan Utara merupakan salah satu cara pemerintah untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat sebagai wajib pajak dalam membayar pajak. Adapun pelayanan samsat keliling tersebut tidak memakan waktu yang lama, dan biaya yang dikeluarkan sesuai dengan ketentuan yang telah ditentukan oleh unit tersebut dan pelayanan samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara tersebut tidak adanya biaya tambahan, hal tersebut dikarenakan bahwa pelayanan samsat keliling tersebut tidak dapat diwakilkan didalam proses pengurusannya, oleh sebab itu para calo tidak dapat beraksi pada pelayanan samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara tersebut. Pelayanan samsat keliling berlangsung sesuai dengan wilayah-wilayah yang telah ditetapkan.

Bertitik tolak dari uraian diatas ini menarik penulis untuk melakukan penelitian mengenai “Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada UP. TD Medan Utara”.

## **B. Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang masalah yang telah diuraikan dapat dirumuskan masalah dalam penelitian ini sebagai berikut : Bagaimana Efektivitas Program Samsat Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Pada UP TD Medan Utara.

## **C. Tujuan dan Manfaat Penelitian**

### **Tujuan Penelitian**

Adapun yang menjadi tujuan dalam penelitian ini adalah: Untuk Mengetahui Bagaimana Program Samsat Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Pada UP TD Medan Utara.

### **Manfaat Penelitian**

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat, sebagai berikut:

- a. Secara Akademis untuk dapat menambah wawasan ilmu pengetahuan dibidang ilmu pemerintahan khususnya jurusan ilmu administrasi negara.
- b. Secara Teoritis untuk mengembangkan wawasan keilmuan dan kemampuan berfikir penulis melalui sebuah karya ilmiah.
- c. Secara praktis penelitian ini diharapkan bisa menjadi masukan dan tolak ukur dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat di medan utara.

## **D. Sistematika Penulisan**

### **BAB I : PENDAHULUAN**

Bab ini menjelaskantentang latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan dan manfaat penelitian, dan sistematika penulisan.

### **BAB II : URAIAN TEORITIS**

Bab ini berisikan Uraian teoritis yang menguraikan tentang pengertian efektivitas, ukuran efektivitas, faktor-faktor efektivitas,

program samsat keliling, partisipasi, dan tentang pajak kendaraan bermotor.

**BAB III : METODELOGI PENELITIAN**

Bab ini berisikan Persiapan Dan Pelaksanaan Penelitian Yang Menguraikan Tentang Metode Penelitian, Teknik Pengumpulan Data, Teknik Analisa Data, Defenisi Konsep, kategorisasi, narasumber dan deskripsi lokasi penelitian.

**BAB IV : ANALISIS DATA HASIL PENELITIAN**

Bab ini memuat hasil data yang diperoleh dari lapangan dan atau berupa dokumen-dokumen yang akan dianalisis sehingga peneliti dapat memberikan interpretasi atas permasalahan yang akan diteliti.

**BAB V : PENUTUPAN**

Bab ini menerangkan tentang kesimpulan dari hasil penelitian dan saran-saran yang telah diteliti.

## **BAB II**

### **URAIAN TEORITIS**

Masyarakat adalah makhluk yang hidup berkelompok dan mempunyai hubungan antara sesama manusia maupun dengan lingkungan, oleh karena itu manusia dan lingkungan sering dijadikan sebagai objek penelitian. Dalam penelitian ilmiah diperlukan suatu landasan berfikir untuk memudahkan dalam memecahkan masalah. Landasan berfikir itu terangkum dalam sebuah landasan teori, kerangka teori merupakan unsur penelitian yang besar perannya dalam penelitian karena dengan unsur ilmu inilah peneliti mencoba menerangkan fenomena sosial atau fenomena alami yang timbul dilingkungan masyarakat yang menjadi pusat perhatian dan menjadi fokus permasalahan yang nantinya akan dibahas.

Menurut Namawi (2005:39) fenomena – fenomena dijabarkan dalam uraian – uraian teori yang memudahkan untuk memahami pengertian dan fenomena – fenomena tersebut. Uraian teoritis berisikan teori – teori yang berkaitan dengan permasalahan yang akan dibahas. Untuk itu, perlu disusun kerangka teori yang memuat pokok – pokok pikiran yang menggambarkan dari sudut mana masalah penelitian akan disoroti pelaksanaan penelitian membutuhkan kerangka teori sebagai pedoman dasar berfikir dan berfungsi untuk mendukung analisis variabel – variabel yang diteliti.

Menurut Namawi (2005:40) sebelum melakukan penelitian yang lebih lanjut, seorang peneliti perlu menyusun kerangka teori sebagai landasan untuk

menggambarkan dari segi mana peneliti menyurut masalah yang telah dipilihnya dan harus segera dicari penyelesaiannya.

Penyelesaian haruslah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, berdasarkan hal di atas dan didasarkan atas objek penelitian yang akan diteliti maka peneliti menyimpulkan bahwa kerangka teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

## **A. Efektivitas**

### **1. Pengertian Efektivitas**

Kata efektivitas berasal dari bahasa Inggris yang berarti berhasil atau sesuatu yang dilakukan berhasil dengan baik. Kamus ilmiah populer mendefinisikan efektivitas sebagai ketetapan penggunaan, hasil guna atau menunjang tujuan.

Efektivitas merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan. Efektivas merupakan suatu keadaan tercapainya tujuan yang diharapkan atau dikehendaki melalui penyelesaian pekerjaan sesuai dengan rencana yang telah ditentukan. Adapun pengertian efektivitas menurut para ahli diantaranya adalah sebagai berikut:

Siagian (2001:24) memberikan defenisi efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara langsung tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankan. Efektivitas menunjukkan keberhasilan

dari segi terlaksana tidaknya sarana yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin menuju sasaran, berarti makin tinggi efektivitasnya. Efektivitas kerja dikatakan tercapai apabila telah memenuhi kriteria empat hal di atas yaitu, mulai dari dana, mutu, waktu dan tata cara yang dijalankan.

Ningrat (2002:16) mengatakan bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan manajemen.

Sedangkan Sigit (2003:2) mengatakan bahwa efektivitas merupakan kemampuan untuk meraih tujuan dengan memanfaatkan sarana dan prasarana yang tepat untuk mencapai tujuan tersebut.

Dari pendapat yang dikemukakan di atas, maka dapat disimpulkan bahwa efektivitas merupakan suatu taraf sejauh mana peningkatan kesejahteraan manusia dengan adanya program tertentu, karena kesejahteraan manusia merupakan tujuan dari pembangunan.

## **2. Ukuran Efektivitas**

Mengukur efektivitas organisasi bukanlah suatu hal yang sangat sederhana, karena efektivitas dapat dikaji dari berbagai sudut pandang dan tergantung dari siapa yang menilai serta menginterferensiasikannya. Bila dipandang dari sudut produktivitas, maka seorang manajer produksi memberikan pemahaman bahwa efektivitas berarti kualitas dan kuantitas (output) barang dan jasa.

Tingkat efektivitas juga dapat diukur dengan membandingkan antara rencana yang telah ditentukan dengan hasil nyata yang telah diwujudkan.

Namun, jika hasil usaha atau hasil kerja dan tindakan yang dilakukan tidak tepat sehingga menyebabkan tujuan tidak tercapai atau sasaran yang diharapkan, maka hal itu dikatakan tidak efektif.

Menurut Siagian (2001:24) kriteria dan ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak adalah sebagai berikut: Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal itu dimaksudkan agar karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi dapat tercapai: (1) penjelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran. Sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi; (2) proses analisis dan keputusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan – tujuan dengan usaha – usaha pelaksanaan kegiatan operasional; (3) perencanaan yang matang, pada hakekatnya berarti memutuskan sekarang apa yang dikerjakan organisasi dimasa depan; (4) penyusunan yang tepat suatu rencana yang baik masih perlu dijabarkan program – program pelaksanaan yang tepat. Sebab apabila tidak, para pelaksanaan akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja; (5) tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia mungkin disediakan oleh organisasi; (6) pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimanapun baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuan dan sasaannya.

Karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuannya; (7) sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik, mengingat sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Dari definisi pengukur tingkat efektivitas yang telah dikemukakan di atas, pada penelitian ini peneliti menggunakan teori pengukuran efektivitas yang dikemukakan oleh Siagian yaitu: kejelasan tujuan, kejelasan strategi, pencapaian tujuan, proses analisis dan keputusan kebijakan yang mantap, perencanaan yang matang, penyusunan program yang tepat, tersedianya sarana dan prasarana kerja, pelaksanaan yang efektif dan efisien. Dalam hal ini adalah efektivitas pelaksanaan program sistem informasi administrasi kependudukan (siak) dalam meningkatkan tertib administrasi masyarakat didinas kependudukan dan catatan sipil kabupaten asahan.

### **3. Faktor yang Mempengaruhi Efektivitas**

Gie (2001:29), mengatakan bahwa faktor – faktor yang mempengaruhi efektivitas antara lain: (1) waktu: ketepatan waktu dalam menyelesaikan suatu pekerjaan merupakan faktor utama, semakin lama tugas dibebankan itu dikerjakan, maka semakin banyak tugas lain menyusul dan hal ini akan memperkecil tingkat efektivitas kerja karena memakan waktu yang tidak sedikit; (2) tugas: bawahan harus diberitahukan maksud dan pentingnya tugas – tugas yang didelegasikan kepada mereka; (3) produktivitas: seorang pegawai mempunyai produktivitas yang tinggi dalam bekerja tentunya akan dapat menghasilkan efektivitas kerja yang baik, demikian pula sebaliknya; (4) motivasi:

pimpinan dapat mendorong bawahannya melalui perhatian pada kebutuhan dan tujuan mereka yang sensitif. Semakin termotivasi pegawai untuk bekerja secara positif semakin baik pula kinerja yang dihasilkan; (5) evaluasi kerja: pimpinan memberikan dorongan, bantuan dalam informasi kepada bawahannya, harus melaksanakan dengan baik atau tidak; (6) pengawasan: dengan adanya pengawasan maka kinerja pegawai dapat terpantau hal ini dapat memperkecil resiko dalam pelaksanaan tugas; (7) lingkungan tempat tinggal: lingkungan tempat kerja adalah menyangkut tata ruang, cahaya alam dan pengaruh suara yang mempengaruhi konsentrasi seorang pegawai dalam bekerja; (8) perlengkapan dan fasilitas: suatu sarana dan peralatan yang disediakan oleh pimpinan dalam bekerja seseorang dalam mencapai tujuan atau hasil yang diharapkan.

Dari uraian di atas, dapat disimpulkan bahwasannya proses efektivitas dapat berjalan efektif apabila kemampuan untuk memilih tujuan tepat dan terarah sehingga kegiatan dapat berjalan relatif singkat. msuatu pelaksanaan kerja tersebut diproses mendekati kepada unsur – unsur dari apa yang dimaksudkan dalam defenisi efektivitas itu sendiri.

#### **4. Pengertian Efektivitas Kerja**

Menurut Siagian (1997 : 151), mengatakan efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat waktu yang telah ditetapkan, artinya pelaksanaan suatu pekerjaan dinilai baik atau tidak tergantung penyelesaian kerja tersebut, bagaimana menyelesaikan dan berapa biaya yang dikeluarkan itu. Siagian (2003:151), juga mengatakan bahwa efektivitas kerja merupakan penyelesaian pekerjaan tepat waktunya yang telah ditetapkan.

Gie (2000 : 23) menyatakan sebuah efektifitas kerja adalah suatu keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau kehendak kalau seseorang melakukan suatu perbuatan dengan maksud tertentu, sebagaimana yang dikehendakinya.

Sedangkan Komaruddin (2000:126), bahwa efektivitas adalah suatu keadaan yang menunjukkan tingkat keberhasilan kegiatan manajemen dalam mencapai tujuan menejer, artinya manajemen yang efektif tidak selalu harus disertai efisiensi yang maksimum.

Moekijat (1995:53), mengatakan bahwa dalam suatu pelaksanaan dalam bekerja dapat dikatakan efektif jika dilihat dengan: (1) pelaksanaan kerja tepat waktu adalah bahwa setiap individu dalam bekerja adalah selesai tepat waktu yang ditentukan oleh pimpinan organisasi yang bersangkutan: (2) meningkatkan jumlah kerja adalah bertambahnya jumlah hasil dari pekerjaan yang telah diselesaikan pada waktunya yang sama dibandingkan dengan waktu sebelumnya: (3) meningkatkan kualitas kerja dalam mutu dan hasil yang dikerjakan lebih baik dari hasil yang sebelumnya; (4) semangat kerja adalah bekerja lebih giat sehingga pekerjaan diharapkan dapat diselesaikan lebih cepat dan dengan baik.

Dari beberapa uraian teori yang dikemukakan oleh para ahli di atas, jelaslah bahwa efektivitas kerja merupakan suatu keadaan keberhasilan yang baik dan benar dan merupakan unsur pokok untuk mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditentukan didalam setiap organisasi, kegiatan ataupun program. Disebut efektif apabila tercapai tujuan ataupun sasaran seperti yang telah ditentukan.

## **B. Program Samsat Keliling**

### **1. Konsep Program**

Program adalah unsur pertama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Didalam program dibuat beberapa aspek yaitu mengenai tujuan kegiatan yang akan dicapai, kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui, perkiraan anggaran yang dibutuhkan serta diperlukannya strategi pelaksanaan.

Melalui program maka segala bentuk rencana akan lebih terorganisir dan lebih mudah untuk mengoperasionalkan. Hal ini sesuai dengan pengertian program yang diuraikan oleh Jones ( 1996:295 ) adalah cara yang disahkan untuk mencapai tujuan. Beberapa karakteristik tertentu yang dapat membantu seseorang untuk mengidentifikasi suatu aktivitas sebagai program atau tidak yaitu :

- a) Program cenderung membutuhkan staf, misalnya untuk melaksanakan atau sebagai pelaku program.
- b) Program biasanya memiliki anggaran tersendiri, program terkadang biasanya juga diidentifikasi melalui anggaran.
- c) Program memiliki identitas sendiri, yang bila berjalan secara efektif dapat diakui oleh public.

Program adalah unsur utama yang harus ada demi terciptanya suatu kegiatan. Didalam program di buat beberapa aspek, disebutkan bahwa dalam setiap program dijelaskan mengenai

1. Tujuan kegiatan yang akan dicapai.
2. Kegiatan yang diambil dalam mencapai tujuan.

3. Aturan yang harus dipegang dan prosedur yang harus dilalui
4. Perkiraan anggaran yang dibutuhkan
5. Strategi pelaksanaan.

Berdasarkan pemahaman diatas, maka penulis menyimpulkan program adalah suatu kegiatan dalam organisasi yang melibatkan sekelompok orang dan melihat anggaran.

## **2. Program Samsat Keliling**

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pendapatan daerah bahwa, Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu pajak provinsi yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah. Samsat Keliling adalah suatu strategi pelayanan dan merupakan pelayanan baru yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran, pengesahan STNK/membayar pajak kendaraan bermotor melalui bus pelayanan yang beroperasi. Samsat Keliling merupakan upaya memenuhi tuntutan public terkait dengan peningkatan kualitas dan kuantitas pelayanan serta dinamika perkembangan masyarakat. Keberadaan SAMSAT Keliling ini, dalam kepadatan aktivitas, pengguna jasa bisa melakukan perpanjangan STNK dengan lebih santai dan rileks, cukup membawa Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD), STNK Kendaraan dan KTP asli, dengan catatan, nama pemilik kendaraan dan KTP sama dan hanya memakan waktu 5 menit, dibandingkan dengan dikantor SAMSAT yang dinilai pelayanannya sangat rumit dari loket satu ke loket yang lainnya.

Tujuan dari pelayanan SAMSAT Keliling adalah untuk mendekatkan dan memudahkan pelayanan Kepada pengguna jasa STNK, terutama yang memiliki tingkat kesibukan yang tinggi, sehingga tidak dapat datang mengurus kekantor bersama SAMSAT.

### **C. Pengertian Partisipasi**

Kata Partisipasi berasal dari bahasa inggris yaitu "*Participation*", *Take A Part*, artinya peran serta atau ambil bagian atau kegiatan bersama-sama dengan orang lain. Partisipasi merupakan keterlibatan mental atau pikiran dan emosi perasaan sumbangan dalam usaha mencapai tujuan serta turut bertanggung jawab terhadap usaha yang bersangkutan .

Mikkelsen (1999: 35), mengatakan bahwa partisipasi adalah suatu proses yang aktif, mengandung arti bahwa orang atau kelompok yang terkait, mengambil inisiatif dan menggunakan kebebasannya untuk melakukan suatu hal.

Tilaar (1997:237) mengatakan berpartisipasi adalah masyarakat yang produktif, sadar hukum, dan bertekad untuk mandiri. Sedangkan Soetrisno (1995: 287), mengatakan bahwa partisipasi yang berlaku dikalangan lingkungan aparat perencanaan dan pelaksanaan pembangunan adalah kemauan rakyat untuk mendukung secara mutlak program-program pemerintahan yang dirancang dan ditentukan tujuannya oleh pemerintah.

Beliau juga berpendapat bahwa partisipasi adalah kerja sama antar rakyat dan pemerintahan dalam merencanakan, melaksanakan, melestarikan dan mengembangkan hasil pembangunan. Keuntungan bila peran serta masyarakat diterapkan, maka berbagai keuntungan dapat tercapai antara lain adalah

kelancaran pelaksanaan berbagai kegiatan dalam penelitian, perencanaan, penentuan kebijakan. Selanjutnya masyarakat akan bersikap lebih simpatik terhadap program pembangunan yang akan diprioritaskan dalam kegiatan musrebang.

Dengan demikian dapat dipahami bahwa kemauan rakyat, keikutsertaan rakyat dalam membuat suatu kebijakan atau program-program adalah modal utama keberhasilan dalam mengembangkan hasil pembangunan. Apabila dua hal tersebut bisa terjalin dengan baik pula. Dengan demikian pembangunan benar-benar dirasakan masyarakat. Sampai sejauh ini banyak para ahli mengemukakan definisi partisipasi sebagai keterlibatan individu sampai bermacam-macam tingkatan didalam sistem.

Maka partisipasi merupakan keterlibatan diri, mental, pikiran dan emosi atau perasaan seseorang di dalam situasi kelompok yang mendorongnya untuk memberikan sumbangan kepada pemerintah atau kelompok lain dalam usaha mencapai tujuan serta turut bertanggung jawab terhadap usaha yang bersangkutan. Demikian juga yang berpartisipasi merupakan hal yang penting bagi kepemimpinan yang efektif, partisipatif mengandung potensi luar biasa untuk membina kerja tim, tetapi sukar dipraktekkan dan dapat gagal apabila tidak diterapkan yang baik. Apabila partisipasi dilakukan dengan baik, dua hasil yang terbaik adalah perubahan dan keterkaitan terhadap tujuan yang mendorong timbulnya prestasi lebih baik.

### **1. Prasyarat Partisipasi**

Keberhasilan partisipasi menurut Nitisemito (1982 : 62), yang berkaitan dengan seberapa baik terpenuhinya prasyarat tertentu. Adalah prasyarat utama

yang dimaksud adalah sebagai berikut : 1) Harus ada waktu untuk berpartisipasi sebelum diperlukan tindakan, partisipasi hampir tidak tetap dalam situasi darurat ; 2) Kemungkinan masalah seyogyanya lebih dari keinginan, sebagai contoh, bawahan tidak boleh memboroskan begitu banyak untuk berpartisipasi sehingga, mengabaikan pekerjaan mereka ; 3) bidang garapan partisipasi haruslah relevan dan menarik bagi masyarakat ; 4) Para peserta hendaknya memiliki kemampuan seperti, kecerdasan dan pengetahuan teknis untuk berpartisipasi ; 5) Para peserta harus meningkatkan atau berkomunikasi timbal balik untuk berbicara dengan bahasa lain untuk dapat bertukar gagasan.

## **2. Manfaat Partisipasi**

1. Memberikan landasan yang lebih baik untuk pembuatan kebijakan publik.
2. Memastikan adanya implementasi yang lebih efektif karena warga mengetahui dan terlibat dalam pembuat kebijakan publik.
3. Meningkatkan kepercayaan warga kepada eksekutif dan legislatif.
4. Efisiensi sumber daya, sebab dengan keterlibatan masyarakat dalam pembuatan kebijakan publik, maka sumber daya yang digunakan dalam sosialisasi kebijakan publik dapat dihemat.

## **3. Bentuk Partisipasi/Corak Partisipasi**

Partisipasi dalam masyarakat memiliki beberapa bentuk atau corak, menurut Kuromotomo (1992/111) bentuk partisipasi sebenarnya beraneka ragam, bukan sekedar berkumpulnya masyarakat di satu tempat tertentu untuk mendengarkan penjelasan mengenai program-program yang akan direncanakan.

Secara umum corak partisipasi warga negara dibedakan menjadi empat (4) macam :

- a) Partisipasi dalam pemilihan (*Electiral Participation*). Ini merupakan corak partisipasi yang paling mudah dilihat karena biasanya bersifat rasional. Aktifitas Partisipasi masa dalam hal ini ditujukan untuk memilih wakil-wakil rakyat, mengangkat pemimpin atau menerapkan ideologi pembangunan tertentu. Oleh sebab itu aktifitas yang dilakukan antara lain kegiatan-kegiatan dalam partai, kampanye, mengisi kotak suara, propaganda atau menyumbangkan uang pribadi untuk kegiatan faksi tertentu disamping itu partisipasi dapat mengambil bentuk ke ikutsertaan warga negara dalam voting melalui koran, selebaran atau media massa lainnya.
- b) Partisipasi kelompok (*group participation*) merupakan warga negara bergabung dalam kelompok-kelompok tertentu untuk menyuarakan aspirasi mereka. Kelompok-kelompok itu mungkin terdiri dari orang-orang yang bekerjasama ingin memerangi kemiskinan, mengadakan penyelewengan administratif kepada lembaga-lembaga kerakyatan, atau sekedar membela kepentingan-kepentingan sekelompok individu yang sama. Jika di antar pejabat dan kelompok-kelompok partisipan dapat terbina saling pengertian, kelompok-kelompok ini dapat dimanfaatkan sebagai sarana penengah (*intermediary medium*) antara pejabat dan warga negara. Ia sekaligus dapat berfungsi sebagai saluran mengkomunikasikan kepentingan warga negara dengan pejabat-pejabat yang berkompeten.

c) Kontak antara warga negara dengan pemerintah ( Citizen-Government Contacting). Merupakan Proses komunikasi dapar terjalin antara warga masyarakat dengan pemerintahannya dengan cara menulis surat, menelepon, atau pertemuan secara pribadi. Kontak lain juga bisa berlangsung dalam pertemuan-pertemuan mulai tingkat desa hingga rapat akbar yang melibatkan seluruh warga di sebuah kota, tau lokarya dan konferensi yang membahas masalah-masalah khusus. Untuk mengetahui kadar partisipasi warga negara, aparatur pemerintah mungkin mengadakan survey mengenai opini publik atas kebijakan tertentu.

#### **4. Cara Meningkatkan Partisipasi**

Di depan telah dijelaskan bahwa cara untuk meningkatkan partisipasi adalah dengan jelas mengikut sertakan bawahannya. Terutama dalam proses pengambilan keputusan maupun dalam hal pembuatan perencanaan.

Meskipun demikian sebenarnya cara meningkatkan partisipasi tidak hanya sekedar demikian , tetapi masih banyak cara-cara lain yang dapat dilakukan. Cara yang paling baik sudah tentu dapat ditetapkan disini sebab segala sesuatu tergantung situasi dan kondisi masing-masing.

Adapun cara meningkatkan partisipasi menurut Nitisemito (1982:262), adalah sebagai berikut : 1) Mengikut sertakan mereka secara langsung dalam proses pengambilan keputusan dan perencanaan ; 2) Menjelaskan tentang maksud tujuan keputusan dan perencanaan yang akan dikeluarkan ; 3) Meminta tanggapan dan saran tentang keputusan dan perencanaan yang akan dikeluarkan ; 4) meminta informasi tentang segala sesuatu dari mereka dalam usaha membuat

keputusan dan perencanaan ; 5) Memberikan kesempatan untuk ikut serta memiliki saham ; 6) Meningkatkan pendelegasian wewenang.

Apa yang dikemukakan tersebut hanyalah sebagaian cara-cara untuk meningkatkan partisipasi, sebab masih banyak cara-cara lain untuk dapat meningkatkan partisipasi yang tidak dapat disebutkan satu persatu sebab cara yang tepat bagi instansi atau perusahaan belum tentu cocok untuk instansi atau perusahaan yang lain.

#### **D. Pajak Kendaraan Bermotor**

##### **1. Pengertian Pajak**

Sebelum membahas lebih jauh mengenai Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB) lebih jauh, kita harus mengetahui defenisi pajak. Adapun pengertian pajak ialah :

Defenisi Pajak menurut Prof. Dr. Rochmat, SH pajak adalah iuran rakyat kepada kas Negara berdasarkan undang-undang dengan tidak mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dalam hal individual, maksudnya adalah untuk membiayai pengeluaran pemerintah.

Sedangkkn defenisi pajak berdasarkan Undang-Undang No. 28 tahun 2009 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi dan badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Secara umum pajak adalah pungutan oleh pejabat pajak kepada wajib pajak tanpa tegegenprestasi secara langsung dan bersifat memaksa sehingga penagihannya dapat dipaksakan. Sebenarnya pajak adalah pungutan yang bersifat memaksa sebagaimana tersirat dalam pasal 23A UUD 1945. Pajak dipungut oleh pejabat pajak sebagai pihak yang mewakili negara tanpa tergegenprestasi secara langsung terhadap wajib pajak. Sifat yang dimiliki oleh pajak adalah memaksa yang terjelma dari aspek penagihannya dengan acaman berupa sanksi administrasi maupun sanksi kepidanaan.

## **2. Pajak Kendaraan Bermotor**

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih, beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat dan digerakkan oleh peralatan listrik, berupa motor atau peralatan lain yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat besar yang bergerak dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Jadi Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di atas air.

Adapun dasar hukum pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor ialah sebagai berikut :

1. Peraturan pemerintah No. 65 tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
2. Peraturan Daerah Provinsi Sumatera Utara No. 1 tahun 2011 tentang Pajak Kendaraan Bermotor.

3. Undang-Undang No. 22 tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.
4. Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan retribusi Daerah.
5. Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi No. 7 tahun 2010 tentang Pedomanan Penilaian Kinerja Unit pelayanan Publik.
6. Peraturan Menteri Dalam Negeri No 23 Tahun 2011 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
7. Peraturan Daerah Nomor 1 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Sumatera Utara.
8. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 26 tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Tata Cara Pembetulan, Pengurangan, Ketetapan Pajak dan Pengurangan, Penghapusan Sanksi Administrasi Pajak serta Penghapusan Piutang Pajak Kadaluarsa Atas Pajak Daerah.
9. Peraturan Gubernur Sumatera Utara Nomor 11 Tahun 2012 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kedaraan Bermotor Tahun 2012.

### **3. Objek Pajak Kendaraan Bermotor**

Objek Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor. Termasuk dalam objek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor yang

digunakan disemua jenis jalan darat, antara lain : dikawasan bandara, pelabuhan laut, perkebunan, kehutanan, pertanian, pertambangan, industri, perdagangan dan sarana olahraga dan rekreasi. Yang termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan disemua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 sampai dengan GT 7.

Dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor adalah :

- a. Kereta api
- b. Kendaraan Bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan Pertahanan dan Keamanan Negara
- c. Kendaraan Bermotor yang dimiliki dan dikuasai oleh kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asa timbal balik dan lembaga-lembaga intrnasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah.
- d. Pabrikan atau Importir Kendaraan Bermotor Baru yang tersedia untuk diperlukan dalam lalu lintas biasa.
- e. Turis Asing yang berada di daerah untuk jangka waktu n=60 hari.
- f. Kendaraan pemadam kebakaran.
- g. Kendaraan bermotor yang disegel atau disita oleh negara.

#### **4. Subjek Pajak Kendaraan Bermotor**

Secara terminologi yang disebut subjek pajak bagi pajak daerah adalah orang pribadi atau badan yang dapat dikenakan pajak daerah. Berkaitan dengan pajak kendaraan bermotor, maka subjek pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan menguasai kendaraan bermotor.

Yang bertanggung jawab pembayaran atas pembayaran pajak adalah :

- a. Wajib pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.
- b. Dalam hal wajib pajak badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

## **BAB III**

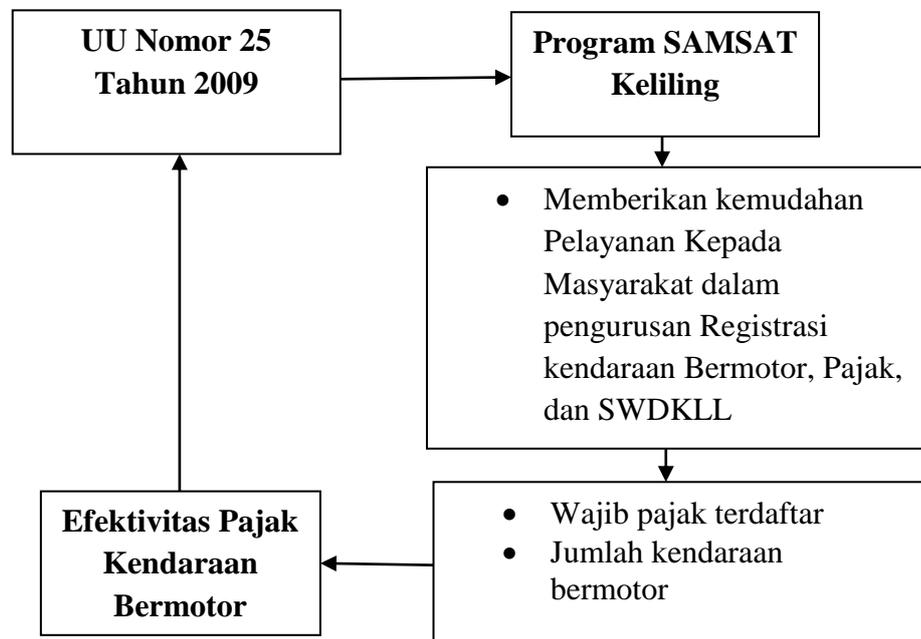
### **METODE PENELITIAN**

#### **1. Metode Penelitian**

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pengolahan datanya menggunakan analisis kualitatif. Metode deskriptif adalah untuk mengklasifikasikan data guna memecahkan masalah dengan mengumpulkan data, dan mengklasifikasikan serta menginterpretasikan berdasarkan fakta empirik yang ada dilapangan.

Analisis kualitatif yaitu mengolah data mengenai efektivitas program SAMSAT keliling dalam meningkatkan partisipasi membayar pajak kendaraan bermotor dengan cara menyaring informasi yang ada di UP. TD Medan Utara kemudian menghubungkannya serta menabulasikannya melalui teknik analisis kualitatif dengan teknik pengumpulan data primer dan data sekunder. Maka analisis kualitatif merupakan penelitian yang dilakukan pada kemampuan nalar peneliti dalam menghubungkan data, fakta dan informasi yang diperoleh dari peneliti itu sendiri.

## 2. Kerangka Konsep



Gambar 2.1

## 3. Defenisi Konsep

Defenisi konseptual menguraikan beberapa istilah atau konsep yang terkait pada penelitian yang dilakukan sebagai berikut :

- a) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public. Pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- b) SAMSAT Keliling yaitu pelayanan baru yang memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor untuk dapat melakukan pendaftaran,

pengesahan STNK/membayar pajak kendaraan bermotor melalui bus pelayanan yang beroperasi.

- c) Efektivitas Pajak Kendaraan Bermotor adalah salah satu pajak provinsi yang memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah. Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) didasarkan pada Undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pemungutan Pajak Kendaraan bermotor dilaksanakan oleh Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) Pelayanan Pendapatan Provinsi melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT),
- d) Wajib Pajak adalah menurut pasal 4 ayat (2) UU Nomor 28 Tahun 2009 adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor.

#### **4. Kategorisasi**

Kategorisasi dalam penelitian “Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Beromotor Pada UP. TD Medan Utara” adalah sebagai berikut :

1. Adanya ketepatan sasaran program pada SAMSAT Keliling Medan Utara.
2. Adanya Prosedur Pelayanan Tahapan/prosedur pada samsat keliling di UPT Dispendasu Medan Utara sudah sangat mudah dan masyarakat/wajib pajak sudah mendapatkan pelayanan yang prosesnya sangat mudah. Hal tersebut dapat dilihat ketika wajib pajak cukup membawa KTP asli, STNK asli, BPKB asli saja dan mengisi formulir pendaftaran.
3. Adanya kemudahan pelayanan kepada masyarakat guna untuk proses pelayanan yang mudah dan cepat.

4. Adanya Kejelasan Petugas yaitu keberadaan petugas dan kepastian petugas yang memberikan pelayanan sudah pasti ada, petugas yang terdapat di samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara sudah bekerja sesuai bagiannya masing-masing. Petugas samsat keliling UPT Medan Utara tersebut sudah menanggungjawab wewenang masing-masing.
5. Ketepatan Waktu, yaitu suatu kegiatan dikatakan efektif apabila penyelesaian atau tercapai tujuan sesuai dengan waktu yang telah ditentukan.
6. Adanya sarana dan prasarana kepada petugas maupun masyarakat agar kinerja lebih baik dan efisien.

## **5. Narasumber**

Narasumber adalah orang yang memberikan informasi yang diperlukan oleh peneliti dan berkompeten atau menguasai informasi yang diberikan. Untuk menentukan narasumber yang menjadi informan dalam penelitian ini dipilih sejumlah narasumber dengan pertimbangan tertentu yang dipandang dapat memberikan data secara maksimal, adapun narasumber dalam penelitian ini adalah orang-orang yang terlibat dengan membayar pajak kendaraan bermotor terdiri dari :

- 1) Kassubag Tata Usaha Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara: Ibrahim Ictisan Harahap S.Sos
- 2) Kepala Kordinator Samsat Keliling Medan Utara: Sahrial S.Sos
- 3) Pegawai Dinas Pendapatan Daerah : Asril Nasution S.E
- 4) Masyarakat yang telah membantu sebanyak 4 orang, yaitu :

- a. Syawaluddin
- b. Sri Wahyuni
- c. Rosmalina
- d. Dolly Simanjuntak

## **6. Teknik Pengumpulan Data**

Menurut Ali (1997) teknik pengumpulan data yang tepat untuk mendapatkan data kualitatif pada umumnya berbeda dengan pengumpulan data melalui data kuantitatif. Pengumpulan data atau informasi mengenai masalah efektivitas program SAMSAT keliling dalam meningkatkan partisipasi membayar pajak dan yang menjadi kendala dalam penelitian ini digunakan beberapa cara antara lain :

### **a. Data Primer**

Yakni pengumpulan data yang dilakukan secara langsung pada lokasi penelitian atau objek yang diteliti untuk mempermudah dan memperoleh data yang diperlukan. Data yang diperoleh ini disebut data primer yang dilakukan dengan cara sebagai berikut :

- 1) Wawancara, yakni teknik memperoleh data dengan cara tanya jawab langsung untuk memperoleh keterangan dari informan atau narasumber yang berperan dalam masalah yang diteliti.

### **b. Data Sekunder**

Penelitian dengan pengumpulan data ini peneliti mempelajari buku-buku atau referensi, dokumen-dokumen maupun catatan-catatan tertulis yang berkenaan

dengan masalah yang diteliti. Data yang diperoleh merupakan data sekunder dan digunakan sebagai pendukung dalam analisa data yaitu sebagai berikut :

- 1) Dokumentasi, yakni teknik memperoleh data dengan menghimpun dan menganalisis dokumen-dokumen, baik dokumen tertulis, gambar maupun elektronik. Dokumen yang telah diperoleh kemudian dianalisis, dibandingkan dan dipadukan membentuk satu hasil kajian yang sistematis, padu dan utuh.

## **7. Teknik Analisis Data**

Analisis data menurut Patton dan Moloeng (2012:208) mengatakan bahwa teknik analisis data yang dipergunakan adalah teknik analisa data kualitatif yaitu dengan menyajikan data yang dimulai dengan menelaah data yang tersedia dari berbagai sumber data yang terkumpul mempelajari data, menelaah, menyusunnya dalam satuan-satuan yang kemudian dikategorikan pada tahap berikutnya dan memeriksa keabsahan data serta menafsirkannya dengan analisis sesuai dengan kemampuan daya nalar peneliti untuk membuat kesimpulan peneliti. Penggunaan metode tersebut dengan pertimbangan bahwa penelitian ini berusaha untuk menggambarkan bagaimana efektivitas program SAMSAT keliling dalam meningkatkan partisipasi membayar pajak kendaraan bermotor pada UP. TD Medan Utara.

Sebelum menganalisis data-data yang diperoleh di UP. TD Medan Utara, terlebih dahulu peneliti harus mengklasifikasikan data yang ada sesuai jenisnya sehingga didapatkan data yang benar-benar lengkap sesuai dengan tujuan dan

fokus penelitian, kemudian data tersebut ditabulasikan sehingga akan memudahkan didalam pengolah dan menganalisanya.

## **8. Deskripsi Lokasi Penelitian**

### **a. Sejarah umum UPT. SAMSAT medan utara / dinas pendapatan provinsi sumatera utara**

Dinas pendapatan daerah sumatera utara pada awalnya mengurus pengelolaan pajak dan pendapatan daerah dibawah naungan Biro keuangan pada sekretariat wilayah tingkat 1 sumatera utara. Selanjutnya berdasarkan surat keputusan gubernur kepala daerah tingkat 1 provinsi sumatera utara, maka biro keuangan ditingkatkan menjadi direktorat keuangan.

Dengan demikian, tentu bagian pajak pendapatan Daerah menjadi sub Direktorat keuangan pendapatan daerah pada direktorat keuangan. Dengan terbentuknya surat keputusan gubernur kepala daerah sumatera utara pada tanggal 21 maret 1975 No. 137/II/GSU, maka sub direktorat keuangan pendapatan daerah ditingkatkan menjadi direktorat pendapatan daerah. Pada tanggal 1 september 19975, keluarlah surat menteri dalam negeri nomor KUPD 3/12/43 tentang pembentukan dinas pendapatan daerah tingkat I dan dinas pendapattn daerah tingkat II, yang sebelumnya dibawah naungan direktorat pendapatan daerah yang namanya diubah menjadi dinas pendapatan provinsi sumatera utara. Pembentukan dinas pendapatan daerah tingkat I sumatera utara berdasarkan surat keputusan gubernur kepala daerah tingkat I sumatera utara tanggal 31 maret 1976 nomor 143/II/GSU dengan persetujuan dewan perwakilan daerah sumatera utara.

Pembentukan dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera Utara nomor 4 tahun 1976.

Dalam upaya meningkatkan pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pengembangan organisasi dinas pendapatan daerah tingkat I dengan membentuk cabang-cabang dinas. Dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera Utara terdapat di kabupaten/ kota madya tingkat II di Sumatera Utara. Berdasarkan keputusan menteri dalam negeri KUPD 7/7/39-26 pada tanggal 31 maret 1978, dibentuklah cabang dinas pendapatan daerah provinsi Sumatera Utara diseluruh kabupaten/ kotamadya tingkat II di Sumatera Utara.

Kemudian berdasarkan Surat Menteri Dalam Negeri No. 061/2743/S tanggal 22 November 1999 tentang Pemerintahan daerah, maka terhitung sejak tanggal keluarnya surat tersebut, nama dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera Utara diubah menjadi Dinas Pendapatan Provinsi. Cabang dinas pendapatan daerah tingkat I Sumatera Utara diubah juga menjadi cabang dinas pendapatan provinsi Sumatera Utara. Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor, maka pemerintah membentuk penyelenggaraan sistem baru pendaftaran kendaraan bermotor yang disebut sistem administrasi manunggal satu atap atau selanjutnya di singkat menjadi SAMSAT.

Sistem administrasi Manunggal satu atap terdiri atas gabungan empat instansi yang mempunyai objek dana kendaraan bermotor yang berdomisili di Sumatera Utara. Keempat instansi tersebut adalah :

1. Pemerintah daerah Sumatera Utara yaitu dinas pendapatan daerah Sumatera Utara ( DISPENDASU )

2. Kepolisian daerah sumatera utara yaitu DITLANTAS POLDASU.
3. Departemen keuangan yaitu PT. Jasa Raharja Cabang Utama Medan.
4. Bank Sumut.

Tujuan Pembentukan SAMSAT Keliling ialah :

1. Untuk meningkatkan pendapatn daerah sumatera utara melalui pemungutan pajak kendaraan bermotor dan penerimaan bea balik nama kendaraan bermotor, khususnya didaerah sumatera utara.
2. Untuk meningkatkan pendapatan daerah sumatera utara melalui penerimaan dari sektor pajak kendaraan bermotor dan penerimaan sektor bea balik nama kendaraan bermotor.
3. Meningkatkan penerimaan asuransi kerugian kecelakaan jasa raharja cabang utama medan yang merupakan aparat departemen keungan sumatera utara.
4. Sebagai usaha meyeragamkan tindakan, ketertiban, kelancaraan, dan pengadaan administrasi kendaraan bermotor.

Dalam pengembangan an optimalisasi pelayanan yang lebih luas kepada wajib pajak, dinas pendapata daerah sumatera utara sampai saat ini telah membentuk 14 cabang daerah di wilayah provinsi sumatera utara.

**b. Struktur Organisasi UPT. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Medan Utara**

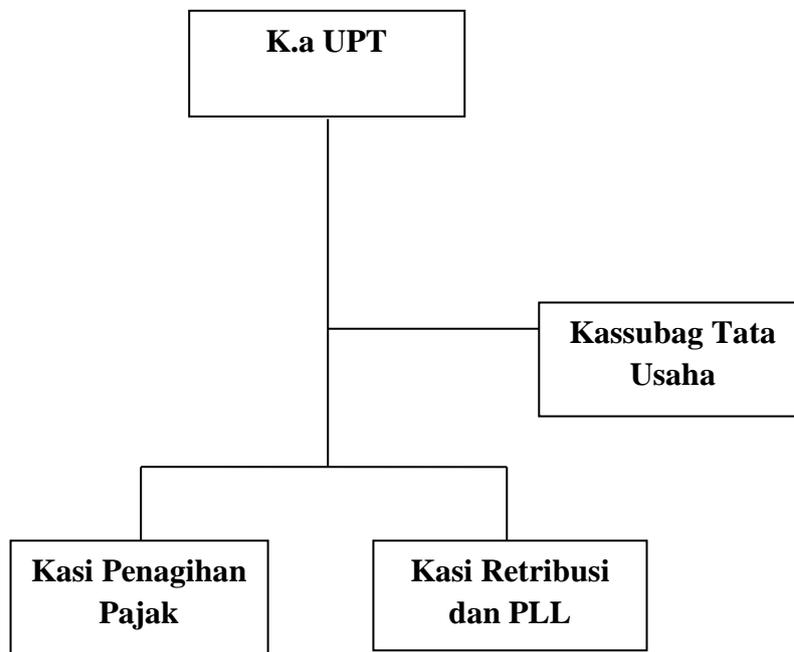
Struktur organisasi dapat diartikan sebagai serangkaian hubungan antara idividu-individu dalam suatu kelompok. Struktur ini kemudian digambarkan dalam badan organisasi atau diagram. Diagram ini akan memperlihatkan garis-

garis besar hubungan antara fungsi-fungsi dalam organisasi, arus tanggung jawab dan wewenang. Dalam pengertian luas dapat diartikan bahwa struktur organisasi itu tergantung pada tugas-tugas yang dilaksanakan dan wewenang yang dipergunakan oleh individu-individu dari kelompok dalam mencapai tujuan yang telah ditentukan.

Kantor UPT Medan Utara menerapkan struktur lini dan staf. UPT Medan Utara dipimpin oleh seorang Kepala UPT, dibantu oleh Sub Bagian Tata Usaha. Kepala UPT secara operasional bertanggung jawab kepada Kepala Dinas Pendapatan Daerah. UPT Medan Utara terdiri dari 5 seksi, yaitu Seksi pajak kendaraan bermotor, Seksi retribusi dan Pendapatan lain-lain ( PLL ).

Struktur organisasi UPT medan utara dapat dilihat dibawah ini.

#### **STRUKTUR ORGANISASI UPT. SAMSAT MEDAN UTARA**



**Gambar : 1.2**

**Sumber : UPT. Medan Utara tahun 2017**

### **c. Uraian Tugas Pokok dan Fungsi**

#### **1. Kepala Unit pelaksana teknis**

Tugas dan Fungsi :

1.1 Melaksanakan koordinasi, kerjasama dengan pihak terkait, pembinaan pengendalian teknis dan evaluasi penggalan potensi, pemberdayaan potensidan pemungutan Sumber pendapatan daerah sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

1.2 Pelaksanaan tugas lain yang diberikan oleh kepala dinas dan wakil kepala dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya masing-masing.

1.3 Menyempurnakan konsep standar-standar pendapatan potensi, pengadministrasian dan pengutipan dan pelaporan hasil PKB, PKDA, pajak ABT/APU, retribusi dan Pendapatan lain-lain.

#### **2. Seksi Sub Bagian Tata Usaha**

Tugas dan Fungsi :

2.1 Menyimpan surat-surat yang berhubungan dengan bidang tugas Sub Bagian Tata Usaha dan surat-surat dari seksi lainnya yang telah selesai diproses.

2.2 Mencatat dalam pembukuan pemasukan yang telah ditentukan inventaris dan Alat Tulis Kantor (ATK).

#### **3. Seksi Penagihan Pajak**

Tugas dan Fungsi :

3.1 Menghubungi penunggak Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan surat.

3.2 Membuat Laporan pembayaran penunggakan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dengan surat.

3.3 Melaksanakan tugas lainnya yang diberikan oleh Kepala Unit Sesuai dengan bidangnya.

#### 4. Seksi Retribusi dan Pendapatan Lain-lain ( PLL )

##### Tugas dan Fungsi

4.1. Dan tata administrasi retribusi, sosialisasi standar yang ditetapkan serta penetapan target retribusi.

4.2. Mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala, sesuai dengan bidangnya.

4.3. Menerima laporan bulanan dari seksi yang mengelola penagihan pajak kepada unit pelaksanaan teknis.

4.4. Menerima, menyalrkan dan mempertanggungjawabkan SPT dan Materai Leges jalur SAMSAT.

4.5. Menyelenggarakan koordinasi dan optimalisasi pendapatan lain-lain dan setoran laba Badan Usaha Milik Negara.

#### **d. Visi, Misi, Motto, Strategi, dan Komitmen UPT Samsat Medan Utara**

1. Visi UPT samsat medan utara ialah: “terwujudnya pelayanan yang berorientasi good governance dan berbasis teknologi”.

2. Misi UPT samsat medan utara ialah:

2.1 meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

- 2.2 Meningkatkan keamanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor.
  - 2.3 Meningkatkan pendapatan asli daerah.
  - 2.4 Meningkatkan kualitas sumber daya manusia
  - 2.5 Menyediakan sarana dan prasarana untuk mendukung terwujudnya pelayanan berkualitas.
3. Motto UPT samsat medan utara ialah : “profesional kerjaku dan kepuasan masyarakat tujuanku.
  4. Strategi UPT samsat medan utara ialah:
    - 4.1 Peningkatan pelayanan kepada masyarakat:
      - a. Menyederhanakan sistem dan prosedur.
      - b. Menerapkan pelayanan prima cara konsisten.
      - c. Sosialisasi yang berkesinambungan
      - d. Menindaklanjuti setiap keluhan masyarakat.
    - 4.2 Meningkatkan keamanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor :
      - a. Meningkatkan pelayanan pengarsipan dan keamanan data kendaraan bermotor.
      - b. Meningkatkan teknologi dalam pengarsipan dan kendaraan bermotor.
      - c. Tertib pemungutan, tertib pembukuan dan tertib laporan.
    - 4.3 Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan penerimaan negara.
      - a. Melaksanakan pemungutan secara efektif dan efisien.

b. Tertib pemungutan, tertib pembukuan dan tertib laporan.

4.4 Meningkatkan Sumber Daya Manusia:

a. Meningkatkan disiplin dan etos kerja.

b. Meningkatkan Kompetensi.

c. Meningkatkan kesejahteraan.

5. Komitmen UPT. Samsat Medan Utara :

5.1 Secara terus menerus memperbaiki dan mengembangkan sistem manajemen mutu.

5.2 Kepuasan masyarakat merupakan tujuan pelayanan.

## **BAB IV**

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

#### **A. Penyajian Data**

Bab ini membahas dan menyajikan data yang telah diperoleh dari hasil penelitian dilapangan melalui pendekatan kualitatif yaitu data yang diperoleh dengan cara tanya jawab atau wawancara dengan narasumber sehingga memberikan gambaran yang jelas dan kemudian dapat ditarik suatu kesimpulan.

Berdasarkan data yang telah diperoleh peneliti dilapangan melalui wawancara secara langsung oleh beberapa pegawai di SAMSAT Keliling UP. TD Medan Utara serta beberapa sumber data berupa dokumen, arsip dan referensi lainnya terkait dengan efektivitas program samsat keliling dalam meningkatkan partisipasi membayar pajak kendaraan bermotor pada UP. TD Medan Utara.

#### **1. Deskripsi Data Narasumber**

Berdasarkan data yang telah dikumpulkan melalui wawancara terhadap narasumber, selanjutnya dapat diperoleh data – data yang berhubungan erat dengan karakteristik narasumber menurut karakter jenis kelamin, tingkat pendidikan dan jabatan ataupun pekerjaannya. Selain itu data primer penelitian berupa jawaban - jawaban atas pertanyaan yang diajukan kepada narasumber terkait dengan efektivitas program samsat keliling dalam meningkatkan partisipasi membayar pajak kendaraan bermotor pada UP. TD Medan Utaradan juga akan dianalisis secara objektif dan mendalam sebagai bentuk hasil dan pembahasan penelitian.

Karakteristik dan jawaban para narasumber penelitian yang digunakan sebagai sumber pengumpul data penelitian ini selanjutnya disajikan secara sistematis sebagaimana penjelasan – penjelasan yang akan diuraikan pada ulasa – ulasan berikut ini.

#### **a. Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin**

Berdasarkan jenis kelamin, narasumber dikelompokkan menjadi dua kelompok yaitu narasumber laki – laki dan perempuan pada tabel IV.I sebagai berikut.

**Tabel IV.I**  
**Distribusi Narasumber Menurut Jenis Kelamin**

| No     | Jenis Kelamin | Frekuensi | Persentase |
|--------|---------------|-----------|------------|
| 1      | Laki- Laki    | 5 orang   | 60%        |
| 2      | Perempuan     | 2 orang   | 40%        |
| Jumlah |               | 10 orang  | 100%       |

Sumber: Data Angket Tahun 2017

Berdasarkan Tabel IV.I di atas dapat kita lihat bahwa narasumber berasal dari laki-laki dengan frekuensi 5 dan presentase sebesar 60% sedangkan untuk narasumber perempuan frekuensi 2 dan presentase 40%. Berdasarkan tabel di atas dapat disimpulkan bahwa narasumber yang laki-laki lebih dominan dibandingkan dengan narasumber perempuan.

#### **b. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pendidikan**

Berdasarkan dari tingkat pendidikan, Narasumber dikelompokkan menjadi 2 klasifikasi didalam dunia pendidikan yaitu, tingkat SMA dan S1 Pada tabel IV.II ini berikut disajikan presentasi untuk masing – masing dari kategori tersebut.

**Tabel IV.II**  
**Distribusi Narasumber Berdasarkan Tingkat Pendidikan**

| No     | Tingkat Pendidikan | Frekuensi | Persentasi |
|--------|--------------------|-----------|------------|
| 1      | SMA                | 3         | 40%        |
| 2      | S1                 | 4         | 60%        |
| Jumlah |                    | 10 Orang  | 100%       |

Sumber: Data Angket Tahun 2017

Berdasarkan Tabel IV.II diatas dapat kita lihat bahwa mayoritas narasumber berpendidikan strata 1 dengan frekuensi 4 orang presentase 60 %, sedangkan tingkat pendidikan SMA dengan frekuensi 3 dan presentasi 40%.

**c. Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan**

Setiap orang memiliki pekerjaan yang berbeda-beda dan tidak terkecuali dengan pekerjaan narasumber, berdasarkan distribusi pekerjaan narasumber maka akan dikelompokkan menjadi 3 Kategori yaitu Pegawai Negeri Sipil (PNS), Ibu Rumah Tangga (IRT) dan Wiraswasta. Pada Tabel IV.3 akan dijelaskan frekuensi untuk masing-masing kategori sebagai berikut :

**Tabel IV.III**  
**Distribusi Narasumber Berdasarkan Pekerjaan**

| No     | Pekerjaan        | Frekuensi | Persentasi |
|--------|------------------|-----------|------------|
| 1      | PNS              | 4         | 57,1%      |
| 2      | Ibu Rumah Tangga | 2         | 28,6 %     |
| 3      | Wiraswasta       | 1         | 14,3%      |
| Jumlah |                  |           | 100%       |

Sumber: Data Angket Tahun 2017

Berdasarkan Tabel IV.III diatas dapat dilihat bahwa narasumber mempunyai pekerjaan sebagai Pegawai Negeri Sipil (PNS) ada 4 orang dengan presentasi sebesar 57,1% Ibu Rumah Tangga (IRT) ada sebanyak 2 orang dengan

presentase sebesar 28,6% dan yang memiliki pekerjaan sebagai wiraswasta ada 1 orang dengan presentasi 14,3%. Berdasarkan tabel diatas dapat disimpulkan bahwa narasumber yang memiliki pekerjaan PNS lebih dominan dibandingkan yang mempunyai pekerjaan Ibu Rumah Tangga dan Wiraswasta.

## **2. Deskripsi Data Wawancara**

### **a. Ketepatan Sasaran Program SAMSAT Keliling Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Menentukan tujuan dan sasaran adalah tindakan awal dari pembuatan rencana agar ketika dilaksanakan bisa mengarah sejalan dengan sasaran yang telah direncanakan sebelumnya. Tujuan merupakan cita-cita yang hendak diraih oleh suatu organisasi dimasa depan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan bapak Ibrahim Ictisan Harahap S.Sos selaku Kassubag Dispenda, beliau mengatakan bahwa dalam mempermudah wajib pajak pemerintah menyediakan fasilitas Samsat keliling untuk mempermudah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajaknya. Jadi masyarakat tidak perlu jauh-jauh untuk pergi ke Samsat medan Utara. Dalam hal ini Samsat keliling telah mencapai keefektifannya dan ke tepat sarannya dalam proses pembayaran pajak. Disini juga Samsat keliling juga telah mendapatkan ISO. Tetapi terkadang juga pegawai melakukan kelalaian sehingga dalam Samsat Keliling ini diperlukan pengawasan yang ketat. Dan terkadang sering terjadi Jaringan satelit kita yang menghubungkan data ke pusat error atau rusak sehingga dalam hal ini perlu ada perbaikan-perbaikan dalam Samsat keliling ini.\

Menurut Bapak Syahril selaku kepala Kordinator Samsat keliling bahwa agar masyarakat mau dan punya keinginan untuk membayar pajak pemerintah sendiri yang mendekatkan diri kemasyarakat, dalam hal ini dengan adanya Samsat keliling, tetapi sebenarnya bukan hanya Samsat Keliling tetapi ada juga Samsat Corner dan Sistem E-billing. Tetapi sejauh ini program Samsat keliling tepat sasaran dikarenakan setiap harinya antusias masyarakat cukup banyak dalam mengurus pajak kendaraannya. Tetapi sering terjadinya gangguan pada satelit Samsat keliling membuat masyarakat tidak dapat melakukan pembayaran pajaknya atau membuat masyarakat menunggu lama. Demikian juga yang dikatan bapak Asril selaku Pegawai Samsat keliling bahwa pemerintah sudah sepantasnya melakukan hal-hal proses administrasi terutama dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, contohnya saja bus Samsat Keliling, Samsat keliling ini telah mencapai sasarannya, dimana sasarannya untuk mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran pajaknya.

Sedangkan bapak Dolly Simanjuntak dan ibu Rosmalina sebagai Wajib pajak mengatakan bahwa dengan adanya bus Samsat Keliling ini mempermudah mereka yang sibuk atau yang tidak mempunyai waktu banyak dalam proses pembayaran pajaknya. Tetapi masih banyak masyarakat awam yang belum mengetahui Samsat Keliling ini karena masih kurangnya sosialisasi pemerintah dalam hal memberitahukan tentang Samsat keliling ini. Harusnya pemerintah menginformasikan melalui media sosial tentang Samsat Keliling ini.

Hasil wawancara dengan masyarakat lainnya bapak Syawaluddin dan ibu Sri wahyuni bahwa mereka merasa senang dengan adanya Samsat Keliling ini,

bagi mereka Samsat keliling ini sangat mempermudah wajib pajak dalam melakukan proses pembayaran pajaknya. Tidak perlu repot atau tidak perlu berpergian jauh untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

#### **b. Prosedur Pelayanan/Kemudahan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Tahapan/prosedur pada samsat keliling di UPT Dispendasu Medan Utara sudah sangat mudah dan masyarakat/wajib pajak sudah mendapatkan pelayanan yang prosesnya sangat mudah tanpa berbelit-belit. Hal tersebut dapat dilihat ketika wajib pajak cukup membawa KTP asli, STNK asli, BPKB asli saja dan mengisi formulir pendaftaran. Kemudian, wajib pajak mendaftarkan kepada petugas samsat keliling, adapun yang bertugas menangani pendaftaran adalah petugas dari kepolisian.

Kemudian, setelah data tersebut di entry setelah itu dilakukan penetapan besarnya PKB/BBN-KB dan tentang penetapan SWDKLLJ kemudian data tersebut dikoreksi kembali terlebih dahulu agar tidak terjadi kesalahan. Setelah itu, wajib pajak membayar sesuai dengan SKPD dan SKPD tersebut dibubuhi validasi tersebut kepada wajib pajak, kemudian wajib pajak melakukan pembayaran pada kasir yang terdapat pada samsat keliling adapun kasir tersebut adalah petugas dari bank sumut. Kemudian, setelah itu petugas memanggil wajib pajak lewat mic atau toa untuk menyerahkan STNK yang sudah disahkan tersebut di loket penyerahan.

Prosedur yang tidak bertele-tele tersebut membuat persepsi negatif masyarakat /wajib pajak terhadap pelayanan publik yaitu khususnya dalam hal

pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sudah sedikit berubah dikarenakan adanya samsat keliling pada UPT Dispendasu Medan Utara.

Pada dasarnya program Samsat Keliling harus lebih kendaraan bermotornya. Maka dari itu kemudahan pelayanan sangat diperlukan untuk mencapai suatu keberhasilan sesuai dengan tujuan yang dimaksud.

Hasil wawancara dengan bapak Ibrahim selaku Kassubag mengatakan pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat sudah cukup handal dan bertanggung jawab, dilihat dari proses pembayarannya yang tidak ribet dan sangat cepat. Sehingga tanggapan masyarakat begitu baik dengan Samsat Keliling ini, apalagi jika ada sesuatu hal yang kurang baik di proses pelayanannya maka masyarakat dapat melakukan pengaduan di tempat pengaduan masyarakat di samsat Medan Utara. Kemudian dengan adanya hal seperti itu pegawai Samsat keliling bersikap ramah-tamah kepada masyarakat dalam proses pelayanannya.

Begitu juga dengan hasil wawancara dengan bapak syahrial selaku kepala kordinator Samsat Keliling Medan Utara bahwa proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah menggunakan sistem online sehingga semua data masyarakat bisa diakses, masyarakat hanya perlu membawa KTP dan STNK saja.

Bapak Asril selaku pegawai Samsat Keliling dan bapak Dolly simanjuntak selaku masyarakat juga mengatakan bahwa masyarakat tidak perlu mengisi formulir apapun itu. Cukup datang ke Samsat Keliling, antri di Loker Pendaftaran berikan STNK dan KTP setelah itu lakukan pembayaran dan tinggal tunggu bukti pembayaran Pajak kendaraan bermotornya. Penjelasan dari pegawai tentang prosedur pelayanannya cukup jelas, dimana apapun yang ditanyakan kepada

pegawai tentang pembayaran pajak maka pegawai akan mengarahkan kita dengan apa yang harus kita lakukan.

Begitu juga yang disampaikan oleh ibu Rosmalina selaku Ibu Rumah Tangga bahwa seperti Samsat Keliling inilah yang sangat di nantikan oleh masyarakat pada umumnya, kemudahan dalam pelayanan membuat masyarakat senang serta keramahan pegawai semakin membuat masyarakat puas dengan Samsat Keliling ini.

Hasil wawancara dengan bapak syawaluddin dan ibu sri wahyuni selaku masyarakat mengatakan bahwa di Samsat Keliling tidak perlu mengantri panjang dan tidak perlu melakukan proses administrasi yang banyak. Begitu juga hanya ada tiga loket yang harus dilalui, jadi tidak ribet dalam pelaksanaannya. Begitu juga sama halnya dengan pegawai, pegawai samsat keliling sangat sopan dan ramah kepada masyarakat atau kepada wajib pajak, padahal kita yang butuh mereka tetapi mereka yang begitu baik dan sabar dalam mengerjakan urusan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **c. Ketepatan Waktu Pelayanan Dalam Proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor**

Dalam melaksanakan program samsat keliling ketepatan waktu sangat diperlukan, adapun pengertian ketepatan waktu adalah pelaksanaan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang ditentukan.

Hasil wawancara dengan bapak Ibrahim selaku Kassubag Dispenda beliau mengatakan bahwa proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor

untuk pengesahan hanya memakan waktu 5 menit saja, tetapi jika antrian panjang atau banyaknya masyarakat yang saat itu mengurus maka proses akan lebih lama. Dengan adanya samsat keliling ini masyarakat tidak perlu jauh-jauh pergi ke SAMSAT Medan Utara untuk melakukan pembayaran pajaknya, karena itu masyarakat yang tidak mempunyai waktu banyak dan tidak suka menunggu samsat keliling ini sangat tepat untuk mereka. Apalagi dalam beberapa tahun ini terjadi peningkatan pembayar pajak kendaraan bermotor, ini semakin membuat keefektifan samsat keliling.

Bapak syahrial selaku kordinator samsat keliling dan bapak asril selaku pegawai mengatakan sama bahwa proses pelayanan dapat dikerjakan dalam waktu 5-15 menit tergantung jika jaringan tidak rusak dan tidak adanya perbedaan dari nama serta alamat yang dicantumkan. Samsat keliling ini juga setiap dua hari sekali berpindah tempat dan untuk samsat medan utara sendiri mempunyai dua armada bus samsat keliling yang setiap hari secara berotasi berkeliling medan. Sehingga masyarakat mempunyai waktu yang lebih efisien, serta peningkatan pembayaran wajib pajak kendaraan bermotor terlihat meningkat, dilihat dari setiap harinya samsat keliling padat di datangi wajib pajak.

Berbeda dengan yang disampaikan oleh bapak Dolly Simanjuntak selaku wajib pajak bahwa pengurusan pembayaran pajak bisa hampir 1 jam, itu semua terkadang saja terjadi, tergantung dengan apa kebutuhan kita sendiri. Tetapi samsat keliling ini sangat mengefisienkan waktu, tidak ada waktu yang terbuang dengan sia-sia jika membayar pajak kendaraan bermotor dilakukan di samsat keliling, tetapi sudah adanya samsat keliling ada juga sebagian masyarakat yang

masih belum mau membayar pajak karena ada masyarakat yang masih tidak percaya dengan aparaturnegara ini. Sehingga mereka masih takut atau malas membayar pajaknya.

Menurut narasumber dari masyarakat yaitu ibu Rosmalina, bapak Syawaluddin dan ibu Sri Wahyuni bahwa samsat keliling telah membuat masyarakat ingat dan sadar dalam membayar pajak kendaraan bermotornya. Dimana pemerintah telah memberikan fasilitas yang lebih mudah untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta di samsat keliling tidak perlu menunggu waktu yang lama dalam proses pelayanannya.

#### **d. Sarana dan Prasarana Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Dalam pelaksanaan program samsat keliling sarana dan prasarana sangat diperlukan agar kegiatan yang dilakukan dapat berjalan dengan baik. Adapun sarana adalah segala sesuatu yang digunakan sebagai alat dan prasarana yaitu segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses seperti tempat untuk mengantri masyarakat yang melakukan proses pembayaran pajaknya.

Dari hasil wawancara dengan bapak Ibrahim Ictisan Harahap S.Sos selaku Kepala Kassubag Dispenda pada hari Rabu beliau mengatakan bahwa program samsat keliling tidak ada masalah untuk kelengkapan sarana dalam proses membayar pajak kendaraan bermotor, contohnya adanya komputer, adanya printer, adanya mesin scanning dan sebagainya. Tetapi prasarana untuk wajib pajak atau untuk masyarakat terasa kurang, dikarenakan banyak nya masyarakat

yang mengeluh tidak adanya tempat duduk untuk mengantri dan disini sarana dan prasarana memang belum terlengkapi atau dengan kata lain belum efektif.

Begitu pula hasil wawancara dengan bapak Syahril S.Sos selaku kepala koordinator samsat keliling Medan Utara bahwa sarana dan prasarana untuk pegawai atau untuk kelancaran pembayaran pajak sudah terlengkapi tetapi sarana dan prasarana untuk masyarakat yang tidak ada, samsat keliling hanya bisa memasang tenda untuk masyarakat berteduh dan memberikan minuman gelas untuk wajib pajak. Sekarang ini kami melakukan perbaikan-perbaikan yang disarankan wajib pajak, terutama mengusahakan memfasilitasi apa yang diminta oleh wajib pajak.

Dari hasil wawancara dengan bapak Asril Nasution selaku pegawai samsat keliling yang melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor maka beliau mengatakan bahwa samsat keliling ini berupa bus, dan setiap harinya berpindah-pindah lokasi, sehingga tidak ada sarana dan prasarana yang bisa dapat diberikan ke masyarakat, lagipula pengurusan pembayaran pajak tidak memakan waktu yang banyak.

Sedangkan hasil wawancara dengan bapak Dolly dan ibu Rosmalina selaku wajib pajak, mereka mengatakan bahwa samsat keliling ini terlihat sederhana saja, hanya sebuah bus biasa yang berkapasitas kecil. Sehingga tidak ada fasilitas yang diberikan kepada wajib pajak, terlihat wajib pajak ketika mengantri atau sedang menunggu proses terlihat berdiri atau duduk di sembarang tempat. Ini semua yang membuat masyarakat terlihat capek padahal proses pelayanannya mudah. Harusnya pemerintah lebih memberikan fasilitas kepada wajib pajak.

Sama halnya dengan yang dikatakan bapak syawaluddin dan ibu Sri Wahyuni selaku juga wajib pajak, mereka mengatakan bahwa sarana dan prasarana dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor belum efektif, ini dikarenakan kurangnya fasilitas yang diberikan pegawai atau dispenda kepada wajib pajak. Setidaknya masyarakat tidak duduk atau berdiri di trotoar sampai proses pembayarannya selesai.

### **3. Pembahasan**

#### **a. Adanya Ketepatan Sasaran Program Samsat Keliling Yang Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor**

Dari aspek ketepatan sasaran pelaksanaan program samsat keliling dapat dikatakan efektif karena program samsat keliling adalah program yang dibutuhkan masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Masyarakat banyak yang mengatakan bahwa program samsat keliling tepat pada sasaran, terlihat dari setiap hari samsat keliling terlihat ramai didatangi oleh wajib pajak. Hal ini didasarkan pada ukuran mengenai pencapaian tujuan efektif atau tidak, sebagaimana dikatakan oleh S.P Siagian (2002:24) yakni :

- 1) Kejelasan tujuan yang hendak dicapai, hal ini dimaksudkan agar karyawan dalam pelaksanaan tugas mencapai sasaran yang terarah dan tujuan organisasi tercapai.
- 2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, telah diketahui bahwa strategi adalah “pada jalan” yang diikuti dalam melakukan berbagai upaya dalam mencapai sasaran, sasaran yang ditentukan agar para implementer tidak tersesat dalam pencapaian tujuan organisasi.

- 3) Proses analisis dan keputusan kebijakan yang mantap, berkaitan dengan tujuan yang hendak dicapai dan strategi yang telah ditetapkan. Artinya kebijakan harus mampu menjembatani tujuan-tujuan dengan usaha-usaha kegiatan operasional.
- 4) Penyusunan program yang tepat suatu rencana yang baik masih dijabarkan dalam program-program pelaksanaan yang tepat. Sebab bila tidak, para pelaksana akan kurang memiliki pedoman bertindak dan bekerja.
- 5) Tersedianya sarana dan prasarana kerja, salah satu indikator efektivitas organisasi adalah kemampuan bekerja secara produktif. Dengan sarana dan prasarana yang tersedia dan mungkin disediakan oleh organisasi.
- 6) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, bagaimana baiknya suatu program apabila tidak dilaksanakan secara efektif dan efisien maka organisasi tersebut tidak akan mencapai tujuan dan sasarannya, karena dengan pelaksanaan organisasi semakin didekatkan pada tujuan.
- 7) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik mengingatkan sifat manusia yang tidak sempurna maka efektivitas organisasi menuntut terdapatnya sistem pengawasan dan pengendalian.

Sesuai dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan public. Pelayanan public merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam pelaksanaannya ketepatan program samsat keliling ini berjalan dengan efektif

serta tepat pada sasaran. Ketepatan yang dimaksud adalah meningkatnya partisipasi masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor pertahunnya.

Seperti terlihat pada table IV.IV dibawah ini

**TABEL IV.IV**

| UPTD                    | Bulan/2017 | Kendaraan | Pokok         | Denda      | Jumlah        |
|-------------------------|------------|-----------|---------------|------------|---------------|
| Medan<br>Utara<br>Bus I | Januari    | 1,995     | 1.198.405.680 | 18.363.182 | 1.216.768.862 |
|                         | Februari   | 3902      | 2.428.078.220 | 51.262.456 | 2.479.340.676 |
|                         | Maret      | 1529      | 974,917,623   | 14.053.193 | 988.970.816   |

Sumber : UP. TD Medan Utara Bus I tahun 2017

Dapat disimpulkan bahwa partisipasi membayar pajak kendaraan bermotor pada bulan januari ke bulan februari terjadi peningkatan pembayar pajak yang cukup signifikan sedangkan pada bulan maret terjadi penurunan kembali.

#### **b. Prosedur Pelayanan atau Kemudahan Pelayanan Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan bermotor**

Pelaksanaan program samsat keliling untuk meningkatkan partisipasi membayar pajak kendaraan bermotor berjalan maksimal karena penyelesaian pengurusan pajak kendaraan bermotor hanya menghabiskan waktu lebih kurang dari 30 menit. Sehingga wajib pajak tidak perlu menunggu lama-lama dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ada peran lain yang belum lengkap seperti Prasarana yang belum lengkap dan informasi yang diberikan pegawai belum merata. Sebagaimana yang dilakukan para narasumber.

Kondisi demikian dikemukakan beberapa karakteristik kualitas pelayanan menurut Nasir dalam Tjandra, dkk (2005) sebagai berikut :

1. Ketepatan waktu pelayanan.

2. Akseibilitas dan kemudahan untuk mendapatkan jasa meliputi lokasi, keterjangkauan waktu operasi (waktu pelayanan yang cukup memadai), keberadaan pegawai pada saat konsumen memerlukan jasa publik).
3. Akurasi pendampingan/pelayanan jasa yang diberikan.
4. Sikap sopan santun karyawan yang memberikan pelayanan.
5. Kecukupan informasi yang diseminasikan kepada pengguna potensial.
6. Kondisi dan keamanan fasilitas yang digunakan oleh konsumen
7. Kepuasan konsumen terhadap karakteristik atau aspek-aspek tertentu dari jasa publik yang diberikan.
8. Kepuasan konsumen terhadap jasa publik secara keseluruhan

Kemudian dalam upaya meningkatkan kualitas pelayanan, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara menetapkan Keputusan Nomor KEP/25/M-PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah. Dalam Pedoman ini, selain dimaksudkan sebagai acuan untuk mengetahui tingkat kinerja masing-masing unit pelayanan instansi pemerintah, juga diharapkan dapat memberikan kesempatan kepada masyarakat untuk menilai secara objektif dan periodik terhadap perkembangan kinerja unit pelayanan.

Berdasarkan teori diatas dapat disimpulkan bahwa, pelaksanaan program samsat keliling dalam meningkatkan partisipasi masyarakat sepenuhnya masyarakat puas dengan pelayanan dan kemudahan yang diberikan samsat keliling dalam mengurus pajak kendaraan bermotor. Dimana masyarakat tidak perlu membuang waktu yang banyak untuk mengurus pajak kendaraan mereka.

Serta keramahan pegawai membuat wajib pajak merasa puas dengan pelayanannya. Walaupun terkadang jika jaringan satelit rusak atau mesin mati proses pelayanan menjadi lama.

### **c. Ketepatan Waktu Pelayanan Program Samsat Keliling**

Pelaksanaan program samsat keliling dapat dikatakan efektif, hal ini dikarenakan ketepatan waktu di dalam menyelesaikan proses pelayanan pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pegawai dengan cepat dan sigap dalam mengurus pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga dalam waktu 15-30 menit proses pembayaran pajak kendaraan bermotor selesai. Tapi itu semua tergantung dari jaringan satelit yang menghubungkan ke kantor pusat samsat Medan Utara dan tergantung dari urusan masing-masing wajib pajak.

Pemerintah atau Dispenda membuat program samsat keliling ditujukan untuk keefektifan pembayaran pajak kendaraan bermotor, itu dikarenakan untuk mempermudah wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Seperti yang dilakukan oleh para narasumber.

Sedangkan efektifitas kerja dikatakan tercapai apabila memenuhi kriteria sebagai berikut :

- a) Sumber daya, dana, sarana dan prasarana yang digunakan sudah ditentukan dan dibatasi.
- b) Jumlah mutu barang dan jasa yang harus dihasilkan sudah ditentukan.
- c) Batas waktu untuk menghasilkan barang atau jasa tersebut sudah ditentukan.

- d) Tata cara yang harus ditempuh untuk menyelesaikan tugas sudah dirumuskan.

Dalam perumusan serta pelaksanaan program samsat keliling, pemerintah maupun pemerintah daerah sudah membantu masyarakat atau wajib pajak dalam mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya. Hal tersebut membuat semakin meningkatnya partisipasi masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

#### **d. Sarana dan Prasarana Dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak kendaraan Bermotor**

Didalam suatu kegiatan ataupun program sarana dan prasarana merupakan salah satu bagian yang paling penting untuk menentukan keberhasilan dari suatu kegiatan yang telah dilakukan dan juga mengetahui apakah program tersebut tersebut sudah berjalan efektif atau belum. Hal ini sesuai dengan pendapat yang dikemukakan oleh Siagian (2001:24) yang menjelaskan bahwa efektivitas yaitu pemanfaatan sumber daya, sarana dan prasarana dalam jumlah tertentu yang secara sadar ditetapkan sebelumnya untuk menghasilkan sejumlah barang atau jasa kegiatan yang dijalankannya. Efektivitas menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sarana yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran berarti tingkat keefektifitasnya semakin tinggi.

Aspek sarana dan prasarana dalam mendukung program samsat keliling sebenarnya sangat penting di dalam program ini, fasilitas harus diberikan kepada wajib pajak agar wajib pajak semakin nyaman dengan pelayanan samsat keliling, sarana dan prasarana untuk wajib pajak yang harus diberikan misalnya tempat

duduk atau tempat menunggu yang lebih layak. Di samping itu, sarana dan prasarana untuk pegawai sendiri sudah terlengkapi semuanya, mulai dari computer, printer, mesin scan dan sebagainya.

Berdasarkan hasil wawancara dengan para pegawai dispenda yang mempunyai program samsat keliling dan masyarakat sebagai wajib pajak mengatakan sarana dan prasarana dalam mendukung program samsat keliling tidak tersedia. Masyarakat atau wajib pajak masih belum mendapatkan fasilitas apapun, yang ada hanya tenda, sedangkan tempat untuk menunggu harus menunggu di sembarang tempat. Tidak ada fasilitas bangku untuk wajib pajak duduk dengan nyaman.

## **BAB V**

### **PENUTUP**

#### **A. Kesimpulan**

Dari uraian data dan analisis dapatlah ditarik kesimpulan yang merupakan hasil dari penelitian ini diantaranya adalah Persepsi negatif masyarakat/wajib pajak yang buruk terhadap pelayanan publik karena sering sulit, memakan waktu yang lama, memakai calo dan harus mengeluarkan biaya-biaya tambahan dan juga tidak sesuai dengan standar pelayanan publik mulai bergeser ke persepsi yang positif, dikarenakan telah diluncurkannya samsat keliling di UPT Dispendasu Medan Utara. Karena samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara sudah hampir memenuhi harapan masyarakat, karena pada samsat UPT Dispendasu Medan Utara ini hampir sesuai dengan standar pelayanan publik UPT Dispendasu Medan Utara tidak sepenuhnya menurut Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 dan mengevaluasi kinerja pelaksana tercermin dalam Keputusan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor KEP/25/M-PAN/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, kemudian samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara harus selalu melakukan evaluasi terhadap pelayanan samsat keliling agar tercipta pelayanan publik yang sesuai dengan harapan masyarakat/wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara bahwa petugas samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara sudah profesional dalam tugas dan telah melaksanakan tugasnya semaksimal mungkin dan sebaik mungkin. Kemudian masyarakat/wajib

pajak bahwa samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara sudah hampir sesuai dengan harapan masyarakat/wajib pajak dalam pelaksanaannya, dan berbeda dengan persepsi masyarakat selama ini yang selalu berpersepsi negatif dengan pelayanan publik. Pelayanan publik samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara tidak berbelit-belit, tidak memakan waktu yang lama, tidak ada biaya-biaya tambahan dan tidak adanya calo, karena didalam pengurusan PKB melalui samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara tidak bisa diwakilkan, tetapi masyarakat/wajib pajak harus mengurus sendiri.

Namun, sebagian masyarakat/wajib pajak merasa samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara masih memiliki kekurangan. Karena, pada samsat keliling UPT Medan Utara produk layanannya hanya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pengesahan STNK saja akan lebih baik lagi jika produk layanannya ditambah lagi. Masyarakat/wajib pajak berharap agar samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara menambah jumlah armada bus samsat keliling tersebut, kemudian lebih mensosialisasi lagi tentang jadwal pelaksanaan samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara dan juga disediakan kursi-kursi yang dapat digunakan wajib pajak untuk duduk ketika menunggu namanya dipanggil dan juga tidak adanya kotak saran yang berfungsi sebagai masukan terhadap pelayanan publik pada samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara dan mesin genset yang terdapat pada samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara hanya ada 1 mesin genset saja jadi jika terjadi kendala pada mesin genset maka proses pelayanan samsat keliling harus dihentikan sejenak dan itu membuat masyarakat/wajib pajak harus menunggu lama.

## **B. Saran**

Dari kesimpulan diatas, maka peneliti mengemukakan saran-saran yaitu samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara dapat menyesuaikan pelayanannya sesuai dengan standar pelayanan publik UPT Dispendasu Medan Utara belum sepenuhnya sesuai dengan standar pelayanan publik Undang Undang Pelayanan Publik Nomor 25 tahun 2009 dan juga samsat keliling UPT Dispendasu harus sering mengevaluasi kinerja pelaksana samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara agar samsat keliling Medan Utara dapat terus memperbaiki kualitas pelayanan publiknya kepada masyarakat/wajib pajak.

Kemudian, Samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara dapat menambah armada bus samsat kelilingnya, produk layanannya dan lebih mensosialisasikan lagi jadwal pelayanan samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara kepada masyarakat/wajib pajak. Kemudian, samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara dapat menyediakan kotak saran yang berfungsi sebagai tempat/wadah masyarakat/wajib pajak untuk dapat memberikan masukan kepada samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara dan juga dapat menyediakan mesin genset cadangan.

## DAFTAR PUSTAKA

### A. BUKU

- Amsyah, Zulkifli. 2003. *Manajemen Sistem Informasi*, PT. Gramedia Pustaka Utama : Jakarta
- Arikunto, Suharsimi, 1998. *Prosedur penelitian Suatu Praktek*, Rineka Cipta, Jakarta
- Siagian, Sondang P. 2004, *Administrasi Pembangunan*, Gunung Agung, Jakarta
- Arbie, E. 2000, *Pengantar Sistem Informasi Manajemen*, Edisi 7 Jilid 1, Jakarta
- Handayani, Soewarno. 2002, *Pengantar Studi Ilmu Administrasi dan Manajemen*, Haji Masagung: Jakarta
- Dwiyanto, Agus, dkk. 2008, *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Cetakan Ketiga, Gajah Mada University press: Yogyakarta.
- Ibrahim Indrawijaya, Adam. 2010. *Teori, Perilaku dan Budaya Organisasi*. PT.Refika Aditama : Bandung
- Martani, Lubis. 1987. *Teori Organisasi*, Ghalia Indonesia : Bandung
- Moleong, Lexcy J. 2012. *Metode penelitian Kualitatif*, PT Remaja Rosdakarya : Bandung.
- Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan*. Erlangga: Jakarta
- Pabundu, Mohammad. 2006. *Budaya Organisasi dan Peningkatan Kinerja Perusahaan*. PT. Bumi Aksara: Jakarta
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta: Bandung
- Rahardjo, Adisasmita, 2011. *Manajemen Pemerintah Daerah*, Graha Ilmu: Yogyakarta
- Soetopo, Hendyat. 2010. *Perilaku Organisasi*. Rosda: Bandung
- Siagian, Sondang P, 2007. *Efektivitas Organisasi*, PT Sinar Harapan : Jakarta.

Siahaan, Marihot P. 2013. *Pajak Daerah & Retribusi Daerah*. Rajawali Pers:  
Jakarta

Sugiyono, 2010, *Metode Penelitian Administrasi*, Alfabeta : Bandung.

Thoha, Miftha, 2011, *Organisasi Konsep Dasar dan Aplikasinya*, PT Raja  
Grafindo Persada : Jakarta.

## **B. Undang-Undang**

Republik Indonesia. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 tentang *Pajak  
Daerah dan Retribusi Daerah*.

Peraturan Presiden nomor 5 Tahun 2015 Tentang *Pajak*

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang *Pendapatan Daerah*

## **DAFTAR RIWAYAT HIDUP**

Nama : YONA RAHMA DANI NASUTION  
Tempat/Tgl.Lahir : Merbau / 27 Desember 1995  
Jenis Kelamin : Perempuan  
Agama/Bangsa : Islam/Indonesia  
Alamat : Jalan Alfalah Raya No 10A Glugur Darat, Medan Timur.  
Anak ke : 1(Pertama) dari 3 (Tiga) Bersaudara  
Nama Orang Tua  
Ayah : AMAN SHOLEH NASUTION S.pd  
Ibu : RATNA SARI DEWI HASIBUAN  
Alamat : Jalan Besar Merbau Kec. Merbau Kabupaten Labuhanbatu  
Utara

### Riwayat Pendidikan

1. Tamat SDN 112241 Tahun 2007, Berijazah
2. Tamat SMPN 1 Merbau Tahun 2010, Berijazah
3. Tamat SMAN 1 Merbau Tahun 2013, Berijazah
4. Kuliah pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara 2013 sampai sekarang

Demikian daftar riwayat ini diperbuat dengan sebenarnya.

**Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi  
Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara**

Nama : Ibrahim Ictisan Harahap S.Sos

Jenis kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : S1 ( Strata 1 )

Jabatan : Kasubag Tata Usaha

1. KETEPATAN SASARAN PROGRAM

- a. Menurut Bapak / Ibu apa yang sudah dilakukan SAMSAT Medan Utara dalam mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya ?

Jawab : “Dalam rangka meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor, SAMSAT menggunakan sistem kejar bola kepada masyarakat. Maksudnya disini adalah SAMSAT menyediakan fasilitas SAMSAT keliling. Sehingga dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, masyarakat tidak harus ke kantor SAMSAT saja, tetapi masyarakat dapat datang langsung ke SAMSAT keliling. mengenai SAMSAT keliling, SAMSAT Medan Utara memiliki 2 armada SAMSAT keliling yang diperuntukkan untuk kecamatan-kecamatan yang sulit terjangkau.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah Pelayanan program Samsat Keliling pada UP.TD Medan Utara telah tepat sasaran ?

Jawab : “Ya, SAMSAT sudah dapat bekerja dengan efektif serta tepat sasaran. Jika dihitung dengan kecepatan penyelesaian, SAMSAT sudah dapat menyelesaikan dengan waktu yang cepat. Keefektifan ini sudah terbukti karena SAMSAT sudah mendapatkan ISO. Tetapi dalam prosesnya diperluakn pengawasan yang ketat untuk memperoleh hasil terbaik yang ingin dicapai. Akan tetapi sering juga pegawai melakukan kelalaian, dalam hal inilah diperlukan pengawasan yang ketat agar dalam proses penyelesaian pembayaran pajak tidak tertunda dan dapat berlangsung secara efektif.”

- c. Menurut Bapak / Ibu apa saja hambatan yang terjadi di UP.TD Medan Utara dalam mencapai ketepatan sasaran program SAMSAT Keliling ?

Jawab : sejauh ini hambatan yaang terjadi dalam mencapai sasaran program tersebut karena bus kita yang masih sedikit, dan karena ini sistem online sering terjadi gangguan jaringan atau jaringan rusak.

## 2. PROSEDUR PELAYANAN / KEMUDAHAN PELAYANAN

- a. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana kemudahan Prosedur Pelayanan dalam membayar pajak kendaraan beromotor yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

Jawab : kemudahan dari pelayanan samsat keliling di UPT Dispendasu Medan Utara dilihat dari pelayanan samsat keliling di UPT Medan Utara dirasakan sudah cukup *Reliability* (handal) dalam

memberikan pelayanan terhadap wajib pajak. Kemudian, personel samsat keliling sudah lebih *responsive* (bertanggung jawab) didalam memberikan pelayanannya. Personel samsat keliling di UPT Dispendasu Medan Utara tidak memberikan pelayanan yang berbelit-belit malah pelayanan yang diberikan oleh pelayanan samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara sangat cepat lebih kurang waktu proses pelayanan samsat keliling di UPT Dispendasu Medan Utara memakan waktu 15 menit.

- b. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ? ya jelas sesuai, karena Respon yang diberikan masyarakat sudah baik. Masyarakat yang datang mengatakan bahwa proses menyelesaikan tergolong cepat. Ada juga mesin penghitung respon di SAMSAT dimana masyarakat dapat merespon tingkat kepuasan selama melakukan pembayaran di SAMSAT Medan Selatan. Kemudian ada juga tempat pengaduan dan informasi yang mempermudah masyarakat. Dalam proses pengaduan, pengaduan akan diproses langsung dan dilihat dimana letak kesalahan yang menyebabkan lambatnya penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berkaitan dengan respon masyarakat, sampai saat ini kebanyakan dari masyarakat yang memberi respon menyatakan bahwa mereka merasa puas dengan pelayanan yang ada di SAMSAT.

- c. Menurut Bapak/Ibu Bagaimanakah informasi yang disampaikan pegawai mengenai proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?

Jawab : Personel samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara dirasakan sudah bersikap sopan dan ramah ketika memberikan pelayanan terhadap wajib pajak, dan samsat keliling sudah melakukan sosialisasi jadwal samsat keliling pada tempat-tempat yang mudah diakses oleh masyarakat sebagai wajib pajak, seperti menempelkan brosur-brosur mengenai samsat keliling pada kantor kecamatan, dan membuat spanduk-spanduk mengenai samsat keliling.

### 3. KETEPATAN WAKTU PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu Bagaimana ketepatan durasi waktu penyelesaian layanan petugas dalam melayani pembayaran dari wajib pajak ?

Jawab : Berkaitan dengan proses waktu penyelesaian, kalau proses pengesahan itu memerlukan waktu 5 menit saja. Tapi waktu 5 menit ini adalah waktu yang digunakan untuk menyelesaikan pengesahan pajak. lain lagi dengan antrian, biasanya yang menyebabkan lamanya penyelesaian pajak kendaraan bermotor berlangsung adalah karena lamanya proses antriannya. Kemudian untuk BBN, memerlukan waktu 2 hari dimana diperlukan waktu untuk mencetak ulang STNK dan plat nomor kendaraan yang baru.”

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah dengan adanya program Samsat Keliling wajib pajak merasa lebih mudah membayar pajaknya ?

Jawab : sudah jelas lebih mempermudah masyarakat jadi masyarakat yang sibuk, yang tidak mempunyai waktu banyak dapat membayar pajaknya lebih mudah. Tanpa harus pergi jauh ke SAMSAT.

- c. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan program Samsat Keliling telah meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak ?

Jawab : Ya, terjadi peningkatan jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Di kantor SAMSAT sendiri, bisa dilayani sampai 400 orang per hari, sedangkan di SAMSAT keliling bisa melayani 75 orang per harinya untuk setiap busnya. Karena SAMSAT Medan Utara memiliki 2 armada bus SAMSAT, jadi totalnya ada 150 berkas setiap harinya yang ditangani oleh bus SAMSAT keliling.

#### 4. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program samsat keliling ini sudah terlengkapi ?

Jawab : peralatan atau perlengkapan pada samsat keliling UPT Dispendasu Medan Utara dirasakan oleh masyarakat sebagai wajib pajak merasakan kurang.

- b. Menurut bapak/ibu apa saja sarana dan prasarana yang belum terlengkapi dalam pelaksanaan program samsat keliling ?

Jawab : kekurangan tersebut yang dirasakan oleh wajib pajak yaitu tidak adanya kursi untuk menunggu antrian samsat keliling. Adapun kursi tersebut khusus disediakan untuk wajib pajak yang sudah lansia ataupun memiliki kekurangan harus berdiri mengantri. Kemudian mesin genset yang tersedia cuma ada 1 mesin genset. Jadi jika mesin genset rusak maka untuk sementara samsat keliling UPT Medan Utara tidak dapat beroperasi.

- c. Menurut bapak/ibu sarana dan prasarana yang sudah ada dalam pelaksanaan program samsat keliling apakah sudah efektif ?

Jawab : pastinya belum efektif, karena kita kan bus jadi tidak bisa memberikan sarana maupun prasarana kepada pembayar pajak, hanya tenda untuk masyarakat berteduh dari cuaca.

**Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi  
Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara**

Nama : Sahrial S.Sos

Jenis Kelamin : Laki-laki

Pendidikan : S.Sos

Jabatan : Kepala Kordinator Samsat Keliling Medan Utara

1. KETEPATAN SASARAN PROGRAM

- a. Menurut Bapak / Ibu apa yang sudah dilakukan SAMSAT Medan Utara dalam mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya ?

Jawab : Peningkatan pajak kendaraan bermotor diupayakan dengan cara mendekatkan diri ke masyarakat melalui pengadaan SAMSAT keliling dan SAMSAT corner sehingga masyarakat dapat lebih mudah dan cepat dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang mereka miliki.”

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah Pelayanan program Samsat Keliling pada UP.TD Medan Utara telah tepat sasaran ?

Jawab : hampir tepat sasaran, semua kembali kepada masyarakat. Kalau menurut saya tepat sasaran, karena dilihat dari antusias masyarakat setiap hari yang memadati samsat keliling.

- c. Menurut Bapak / Ibu apa saja hambatan yang terjadi di UP.TD Medan Utara dalam mencapai ketepatan sasaran program SAMSAT Keliling ?

Jawab : hambatannya Sistem online pembayaran (satelite) seringkali ada gangguan. Menurut pengamatan penulis dilapangan seringkali saat masyarakat atau pemohon melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terjadi gangguan pada sistem online atau pada satelite, sehingga mengganggu kelancaran pelayanan. Dan Masih kurangnya sosialisasi mengenai jadwal layanan Samsat Keliling, sehingga masyarakat yang mau mengurus pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor masih banyak yang belum mengetahui bahwa di wilayahnya ada layanan Samsat Keliling. Sehingga banyak diantara mereka masih tetap ke Kantor Samsat medan utara.

## 2. PROSEDUR PELAYANAN / KEMUDAHAN PELAYANAN

- a. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana kemudahan Prosedur Pelayanan dalam membayar pajak kendaraan beromotor yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

Jawab : tata cara pembayaran pajak bermotor saat ini menggunakan computer system, dari mulai entry data sampai pada mencetak tanda bukti pembayaran telah menggunakan computer system. Jadi dalam hal pemanggilan data dapat dilakukan dengan lebih cepat. Kemudian sekarang, untuk

pengesahan sudah pake sistem scan, sehingga masyarakat tidak perlu repot-repot fotocopy KT P, STNK, dan buku hitam asli. Sistem scan ini dilakukan agar masyarakat mengurus pajaknya sendiri. Hal ini dilakukan untuk menghindari adanya calo, sehingga masyarakat tidak dirugikan karena adanya calo, masyarakat juga tidak harus membayar lebih banyak dari nilai yang telah ditetapkan dan dapat menyelesaikan pembayaran tepat waktu. Kemudian untuk mengetahui urutan-urutan tata cara pembayarannya, dapat langsung di lihat SAMSAT Medan Selatan.

- b. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?

Jawab : sesuai, tetapi terkadang ada masyarakat yang ingin mengurus berkas-berkas tetapi tidak dapat dilakukan di samsat keliling. Pertama-tama masyarakat itu puas terhadap pelayanan, tetapi ada juga masyarakat yang tidak puas karena selalu menginginkan pelayanan yang lebih baik itu, kita akan menuju kesana. Tingkat kepuasan masyarakat dapat dilihat dari mesin penghitung kepuasan pelangga, selain itu dapat juga dilihat dari banyaknya masyarakat yang melakukan pembayaran pajak secara langsung.”

- c. Menurut Bapak/Ibu Bagaimanakah infomasi yang disampaikan pegawai mengenai proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?

Jawab : petugas pelayanan Samsat Keliling ini sangat mampu dalam menjalankan tugasnya karena petugasnya sudah siap dan sabar serta simpatik dalam membantu pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### 3. KETEPATAN WAKTU PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu Bagaimana ketepatan durasi waktu penyelesaian layanan petugas dalam melayani pembayaran dari wajib pajak ?

Jawab : "Dengan adanya sistem satu loket ini, kita sudah menetapkan standart, standartnya itu kita butuhkan paling lambat kalau tidak ada masalah atau kelainan dari nama atau alamatnya berbeda maksimal waktu yang dibutuhkan 15 menit, namun bisa juga 5 menit.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah dengan adanya program Samsat Keliling wajib pajak merasa lebih mudah membayar pajaknya ?

Jawab : jauh lebih mudah, karena mereka tidak perlu mengantri panjang di samsat medan utara. Waktu menjadi lebih efisien.

- c. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan program Samsat Keliling telah meningkatkan kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak ?

Jawab : iYa, Meningkatnya jumlah pembayaran pajak sudah ditarget dari jumlah wajib pajak yang datang setiap harinya dan bus dilihat juga dari peningkatan masyarakat yang membayar pajak secara langsung.

### 4. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

a. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program samsat keliling ini sudah terlengkapi ?

Jawab : untuk sarana dan prasaran kami akui memang belum terlengkapi, sejauh ini kami pun masih belum bisa menyediakan sarana dan prasarana yang diminta oleh masyarakat, kami akan melakukan perbaikan.

b. Menurut bapak/ibu apa saja sarana dan prasarana yang belum terlengkapi dalam pelaksanaan program samsat keliling ?

Jawab : sarana yang tidak terlengkapi tidak adanya tempat duduk untuk masyarakat, jadi masyarakat masih banyak yg berdiri atau duduk di sembarang tempat.

c. Menurut bapak/ibu sarana dan prasarana yang sudah ada dalam pelaksanaan program samsat keliling apakah sudah efektif ?

Jawab : paling tidak kami menyediakan minuman gelas untuk masyarakat serta tenda untuk masyarakat agar tak kepanasan maupun kehujanan saat sedang mengantri.

**Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi  
Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara**

Nama : Dolly Simanjuntak

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : S1 (strata-1)

Jabatan : PNS

**1. KETEPATAN SASARAN PROGRAM**

- a. Menurut Bapak / Ibu apa yang sudah dilakukan SAMSAT Medan Utara dalam mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya ?

Jawab : dengan membuat bus keliling yang mempermudah kami sebagai masyarakat yang tidak punya waktu banyak untuk pergi ke SAMSAT.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah Pelayanan program Samsat Keliling pada UP.TD Medan Utara telah tepat sasaran ?

Jawab : telah tepat sasaran karena banyaknya masyarakat yang berbondong-bondong datang ke bus yang disediakan oleh samsat, ini jelas sangat mempermudah.

- c. Menurut Bapak / Ibu apa saja hambatan yang terjadi di UP.TD Medan Utara dalam mencapai ketepatan sasaran program SAMSAT Keliling ?

Jawab : masih kurangnya sosialisasi yang dilakukan SAMSAT kepada masyarakat, sepengetahuan saya selama ini masyarakat mendapatkan informasi dari mulut ke mulut, harusnya samsat bisa memanfaatkan media sosial dalam memberikan informasi kepada masyarakat.

## 2. PROSEDUR PELAYANAN / KEMUDAHAN PELAYANAN

- a. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana kemudahan Prosedur Pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

Jawab : seperti masyarakat umumnya bagi masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor tinggal datang kasih STNK dan KTP lalu bayar kepada pegawai, jadi kendala yang berarti itu tidak ada, paling hanya mengantri saja.

- b. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?

Jawab : tergantung ya, karena kan masyarakat berbeda-beda pandangan dan kebutuhannya. Ada yang mau cepat saja, ada yang merasa puas. Dan kalo saya sendiri puas dengan pelayanan yang diberikan.

- c. Menurut Bapak/Ibu Bagaimanakah informasi yang disampaikan pegawai mengenai proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?

Jawab : sangat jelas, karna kan tujuan pegawai untuk memberi tahu atau menjelaskan kepada masyarakat.

### 3. KETEPATAN WAKTU PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu Bagaimana ketepatan durasi waktu penyelesaian layanan petugas dalam melayanani pembayaran dari wajib pajak ?

Jawab : tergantung, karnakan tergantung kebutuhan kita sebagai masyarakat, tapi selama saya mengurus itu waktunya 1 jam gitulah.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah dengan adanya program Samsat Keliling wajib pajak merasa lebih mudah membayar pajaknya ?

Jawab : iya, karena bisa mengefisienkan waktu, apalagi seperti saya pekerja guru yang tidak punya waktu banyak.

- c. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan program Samsat Keliling telah meningkatkan keasadaran wajib pajak dalam membayar pajak ?

Jawab : tergantung ya, karena kalau masyarakatnya sadar akan pajak pasti mereka mau membayarnya, tapi kalau masyarakatnya itu yang susah, sudah diberikan kemudahan tapi tetap malas.

### 4. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program samsat keliling ini sudah terlengkapi ?

Jawab : kalau dibilang terlengkapi itu belum, karena saya lihat apa adanya, saya berharap kepada pemerintah untuk menyediakan tempat.

- b. Menurut bapak/ibu apa saja sarana dan prasarana yang belum terlengkapi dalam pelaksanaan program samsat keliling ?

Jawab : seperti tempat duduk ya, atau dibuat ruang tunggu yang pantas.

- c. Menurut bapak/ibu sarana dan prasarana yang sudah ada dalam pelaksanaan program samsat keliling apakah sudah efektif ?

Jawab : kalau dibilang efektif ya sudah karena dilihat dari antusias warga yang mendaftar.

**Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi  
Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara**

Nama : Rosmalina

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA

Jabatan : Ibu Rumah Tangga

**1. KETEPATAN SASARAN PROGRAM**

- a. Menurut Bapak / Ibu apa yang sudah dilakukan SAMSAT Medan Utara dalam mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya ?

Jawab : Ya beginilah membuat samsat keliling, inikan sudah sangat membantu.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah Pelayanan program Samsat Keliling pada UP.TD Medan Utara telah tepat sasaran ?

Jawab : ya untuk kalangan kami masyarakat ya sangat tepat, membantu sekali samsat keliling ini. Saya pribadi jadi rajin membayar pajak.

- c. Menurut Bapak / Ibu apa saja hambatan yang terjadi di UP.TD Medan Utara dalam mencapai ketepatan sasaran program SAMSAT Keliling ?

Jawab : hambatannya saya kurang tau, karena selama saya membayar pajak belum ada kekurangan.

## 2. PROSEDUR PELAYANAN / KEMUDAHAN PELAYANAN

- a. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana kemudahan Prosedur Pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

Jawab : kemudahannya tidak perlu fotocopy apapun, Cuma bawa STNK sama KTP asli saja, jadi tidak ribet.

- b. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?

Jawab : bisa dikatakan sesuai. Karena seperti samsat keliling ini yang sangat diharapkan masyarakat, saya pun dulu malas membayar pajak karena males mengantrinya.

- c. Menurut Bapak/Ibu Bagaimanakah informasi yang disampaikan pegawai mengenai proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?

Jawab : untuk informasi jelas karna kita bisa menanyakan apapun ke pegawai samsat, dan mereka pun menjawab dengan ramah apapun informasi yang ingin kita ketahui masalah pembayaran pajak.

## 3. KETEPATAN WAKTU PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu Bagaimana ketepatan durasi waktu penyelesaian layanan petugas dalam melayani pembayaran dari wajib pajak ?

Jawab : bisa dibilang tepat, nanti pegawai bilang tunggu 30 menit ya buk, tapi kadang bisa lebih cepat bisa lebih lama. Tergantung berapa banyak yang mengurus.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah dengan adanya program Samsat Keliling wajib pajak merasa lebih mudah membayar pajaknya ?

Jawab : mudah sekali, saya tidak perlu lama-lama menyiapkan urusan saya.

- c. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan program Samsat Keliling telah meningkatkan keasadaran wajib pajak dalam membayar pajak ?

Jawab : tergantung orang-orangnya. Saya sendiri sadar untuk membayar pajak ini, apalagi lebih dipermudah begini.

#### 4. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program samsat keliling ini sudah terlengkapi ?

Jawab : belum terlengkapi semuanya lah, karena kami ngantri masih berdiri dan duduk di kereta-kereta. Paling yang terlengkapi lahan parkir kereta, tenda tempat berteduh, beginilah.

- b. Menurut bapak/ibu apa saja sarana dan prasarana yang belum terlengkapi dalam pelaksanaan program samsat keliling ?

Jawab : kursi untuk duduk saja sih, walaupun cuma menunggu 30-60 menit cuma untuk kami yng sudah tua begini capek juga.

- c. Menurut bapak/ibu sarana dan prasarana yang sudah ada dalam pelaksanaan program samsat keliling apakah sudah efektif ?

Jawab : tentu belum lah, kan tadi banyak fasilitas belum terlengkapi.

**Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi  
Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara**

Nama : Syawaluddin

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Pendidikan : SMA

Pekerjaan : Wiraswasta

**1. KETEPATAN SASARAN PROGRAM**

- a. Menurut Bapak / Ibu apa yang sudah dilakukan SAMSAT Medan Utara dalam mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya ?

Jawab : yang saya tau ya ini ada nya samsat keliling. Ini mempermudah.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah Pelayanan program Samsat Keliling pada UP.TD Medan Utara telah tepat sasaran ?

Jawab : tepat sasaranlah, ibaratkan samsat keliling ini merakyat, terjun langsung kemasyarakat.

- c. Menurut Bapak / Ibu apa saja hambatan yang terjadi di UP.TD Medan Utara dalam mencapai ketepatan sasaran program SAMSAT Keliling ?

Jawab : hambatannya tidak ada, Cuma dengan adanya samsat keliling ini lebih memudahkan masyarakat dalam mengurus pajak motor.

## 2. PROSEDUR PELAYANAN / KEMUDAHAN PELAYANAN

- a. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana kemudahan Prosedur Pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

Jawab : oh, kemudahannya tinggal datangi samsat keliling terus daftar keloket pendaftaran, bayar sudah tinggal tunggu panggilan dari pihak samsat.

- b. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?

Jawab : sudah, karena pelayanannya sangat cepat dan tepat kepada masyarakat.

- c. Menurut Bapak/Ibu Bagaimanakah informasi yang disampaikan pegawai mengenai proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?

Jawab : sangat jelas sebab tidak menunggu lama dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### 3. KETEPATAN WAKTU PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu Bagaimana ketepatan durasi waktu penyelesaian layanan petugas dalam melayanani pembayaran dari wajib pajak ?

Jawab : tepat waktu, Cuma butuh 10 menit menunggu selesai urusan.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah dengan adanya program Samsat Keliling wajib pajak merasa lebih mudah membayar pajaknya ?

Jawab : sangat mudah, karena lokasi mereka berpindah-pindah, jadi lebih memudahkan masyarakat untuk mendatangi pihak samsat keliling.

- c. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan program Samsat Keliling telah meningkatkan keasadaran wajib pajak dalam membayar pajak ?

Jawab : iya, karena mereka sistem keliling, jadi masyarakat pun pasti melihat kendaraan samsat keliling tersebut

### 4. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program samsat keliling ini sudah terlengkapi ?

Jawab : belum, contohnya kita hanya menunggu diatas trotoar jalan.

- b. Menurut bapak/ibu apa saja sarana dan prasarana yang belum terlengkapi dalam pelaksanaan program samsat keliling ?

Jawab : seperti kursi aja sih.

c. Menurut bapak/ibu sarana dan prasarana yang sudah ada dalam pelaksanaan program samsat keliling apakah sudah efektif ?

Jawab : belum, karena belum ada fasilitas yang diberikan oleh samsat keliling bagi masyarakat.

**Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi  
Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada UP. TD Medan Utara**

Nama : Sri Wahyuni

Jenis Kelamin : Perempuan

Pendidikan : SMA

Jabatan : Ibu Rumah Tangga

**1. KETEPATAN SASARAN PROGRAM**

- a. Menurut Bapak / Ibu apa yang sudah dilakukan SAMSAT Medan Utara dalam mempermudah wajib pajak melakukan pembayaran pajaknya ?

Jawab : sejauh ini yang saya ketahui samsat telah melakukan banyak hal, yang saya tau ada samsat keliling dan samsat corner.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah Pelayanan program Samsat Keliling pada UP.TD Medan Utara telah tepat sasaran ?

Jawab : menurut saya tepat ya, kalau tidak tepat tidak bakalan ada program, dan pasti program-program tersebut sudah dibubar.

- c. Menurut Bapak / Ibu apa saja hambatan yang terjadi di UP.TD Medan Utara dalam mencapai ketepatan sasaran program SAMSAT Keliling ?

Jawab : saya kurang paham masalah itu, tapi yang sering saya alami petugas sering berkata jaringan rusak, jadi proses pembayaran pajak tidak dapat dilakukan sementara.

## 2. PROSEDUR PELAYANAN / KEMUDAHAN PELAYANAN

- a. Menurut Bapak/Ibu Bagaimana kemudahan Prosedur Pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor yang diberikan oleh pegawai kepada masyarakat ?

Jawab : kemudahannya untuk di samsat keliling kita tidak perlu mengantri panjang dan tidak harus melalui banyak loket-loket.

- b. Menurut Bapak/Ibu Apakah pelayanan yang diberikan sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat ?

Jawab : menurut saya pribadi sesuai ya, karena saya sendiri tidak perlu repot-repot jauh pergi ke samsat medan utara, lebih baik di samsat keliling tidak jauh dari rumah saya.

- c. Menurut Bapak/Ibu Bagaimanakah informasi yang disampaikan pegawai mengenai proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ?

Jawab : untuk mengenai informasi terkadang kurang jelas, waktu buka dan tutup samsat keliling saja tidak jelas. Kadang mereka membuka satu loket kadang 3 loket.

### 3. KETEPATAN WAKTU PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu Bagaimana ketepatan durasi waktu penyelesaian layanan petugas dalam melayanani pembayaran dari wajib pajak ?

Jawab : sejauh yang saya alami paling cepat 30 menit waktu penyelesaiannya, itu tergantung ya.

- b. Menurut Bapak / Ibu apakah dengan adanya program Samsat Keliling wajib pajak merasa lebih mudah membayar pajaknya ?

Jawab : lebih mudahlah. Saya tidak perlu repot-repot ke samsat sana yang jauh. Dan waktu saya lebih efisien.

- c. Menurut Bapak / Ibu apakah pelaksanaan program Samsat Keliling telah meningkatkan keasadaran wajib pajak dalam membayar pajak ?

Jawab : sepertinya iya, karena setiap hari saya lihat samsat keliling ramai terus,

### 4. SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN

- a. Menurut bapak/ibu apakah sarana dan prasarana dalam pelaksanaan program samsat keliling ini sudah terlengkapi ?

Jawab : tidak terlengkapi, lihat sajalah bangku tempat duduk saja tidak ada. Inilah kekurangan dalam samsat keliling.

- b. Menurut bapak/ibu apa saja sarana dan prasarana yang belum terlengkapi dalam pelaksanaan program samsat keliling ?

Jawab : itulah bangku tidak ada, Cuma tempat berteduh yang ada.

c. Menurut bapak/ibu sarana dan prasarana yang sudah ada dalam pelaksanaan program samsat keliling apakah sudah efektif ?

Jawab : ya belum lah, karenakan sarana prasarananya banyak tidak terlengkapi.



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**PERMOHONAN PERSETUJUAN  
JUDUL SKRIPSI**

Sk-1

da Yth.  
k Ketua Jurusan .JAH.....  
UMSU

Medan, 16 November .....2016.

*Assalamu'alaikum wr. wb.*

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Politik-UMSU :

Nama lengkap : Yona Rahma Dani Masution  
N P M : 1.30.3.10.0.127  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
Tabungan sks : 1.3.3. sks, IP Kumulatif 3.38

jukan permohonan persetujuan judul skripsi :

| Judul yang diusulkan   | Persetujuan |
|--|-------------|
| kegiatan Program SAMSAT Keliling dalam Meningkatkan Partisipasi Pembarajar Pajak Kendaraan pada PJP Medan Utara  | 28          |
| strategi SAMSAT dalam Meningkatkan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Sesuai Target yang Tetapkan Dinas Pendapatan <del>Asli</del> Daerah Kota Medan |             |
| kegiatan Dinas Kebudayaan dan Pariwisata dalam Meningkatkan pendapatan Asli Daerah Kabupaten Labuhanbau Utara  |             |

ersama permohonan ini saya lampirkan :

- bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
- Kemajuan Akademik Mahasiswa (DKAM) yang disahkan oleh Dekan.
- bukti lunas uang SPP tahap berjalan;\*)

mikianlah permohonan saya, atas pemeriksaan dan persetujuan Bapak, saya ucapkan  
th. Wassalam.

asi Ketua Jurusan :  
kepada Dekan untuk  
judul dan pembimbing.

16 November .....2016

Ketua,

hairiah S.P.M. (B)

an setelah judul ditandasetujui oleh Ketua Jurusan.

Pemohon,

(Yona Rahma Dani.....)

Pemb I. Walid Khairiah

U. Syafiq



Cerdas & Terpercaya

Surat ini agar disebutkan tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Muchtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

**SURAT PENETAPAN JUDUL SKRIPSI  
DAN PEMBIMBING**  
**Nomor : 436 /SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2016**

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara berdasarkan Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2003 dan Rekomendasi Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara tertanggal **16 November 2016** dengan ini menetapkan judul skripsi dan pembimbing penulisan untuk mahasiswa sebagai berikut :

Nama mahasiswa : **YONA RAHMA DANI NASUTION**  
N P M : 1303100127  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh ) Tahun Akademik 2016/2017  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING  
DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI  
MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
PADA UP TD MEDAN UTARA.**

Pembimbing I : Nalil Khairiah., S.IP., M.Pd.

Pembimbing II : Syafruddin., S.Sos., M.H.

Dengan demikian telah diizinkan menulis skripsi, dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Penulisan skripsi harus memenuhi prosedur dan tahapan yang berpedoman kepada ketentuan sebagaimana tertuang di dalam Surat Keputusan Dekan FISIP UMSU Nomor 1 Tahun 2015 tanggal 13 Muharram 1437 H / 26 Oktober 2015 M.
2. Penetapan judul skripsi dan pembimbing ini dan naskah skripsi dinyatakan batal apabila tidak selesai sebelum masa kadaluarsa atau bertentangan dengan peraturan yang berlaku.

**Masa kadaluarsa tanggal 16 November 2017**

Ditetapkan di Medan,  
Pada Tanggal, 06 Rabiul Awal 1438 H  
06 Desember 2016 M

Dekan  
  
**Drs. Tasrif Syam., M.Si.**

tembusan :

1. Ketua P.s. Ilmu Administrasi Negara
2. Pembimbing I dan II ybs. Di Medan;



MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI MUHAMMADIYAH  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website : <http://www.umsu.ac.id> E-mail : rektor@umsu.ac.id

Bankir : Bank Syariah Mandiri, Bank Eukopin, Bank Mandiri, Bank BNI 1946, Bank Sumut

Sk-3

PERMOHONAN  
 SEMINAR PROPOSAL SKRIPSI

Kepada Yth.

Medan, 18 Januari 2017

Bapak Dekan FISIP UMSU

di

Medan.

Assalamu'alaikum wr. wb.

Dengan hormat, saya yang bertanda tangan di bawah ini mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UMSU :

Nama lengkap : Yona Rahma Dani Nasution  
 N P M : 1303100127  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

mengajukan permohonan mengikuti seminar proposal skripsi yang ditetapkan dengan Surat Penetapan Judul Skripsi dan Pembimbing No. 436/SK/II.3-AU/UMSU-03/F/2017, tanggal 16 Mei 2017 dengan judul sebagai berikut :

Efektivitas Program SAMSAT dalam Meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Pada U.R.T.D. Medan Utara

Bersama permohonan ini turut saya lampirkan foto copy :

1. Surat Penetapan Judul Skripsi (SK-1);
2. Surat Penetapan Pembimbing (SK-2);
3. DKAM yang telah disahkan;
4. Kartu Hasil Studi Semester 1 s/d terakhir;
5. Tanda bukti lunas beban SPP tahap berjalan;
6. Tanda bukti lunas biaya seminar proposal skripsi;
7. Proposal skripsi yang telah disahkan oleh kedua pembimbing (rangkap 5).

Demikianlah permohonan saya untuk pengurusan selanjutnya. Atas perhatian Bapak saya ucapkan terima kasih. Wassalam.

Menyetujui :

Pembimbing I

(Naili Khayriah, S.Pd., M.Pd.)

Pemohon,

(Yona Rahma Dani Nasution)

Pembimbing II

(S. Tabrizudin, S.Sos., M.H.)

Program studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Hari, Tanggal : Rabu, 25 Januari 2017  
 Waktu : 14.00 s/d. selesai  
 Tempat : LAB. FISIP UMSU  
 Pemimpin Seminar : Nalil Khairiah, S.IP, M.Pd

| No. | Nama Mahasiswa Penyaji   | Nomor Pokok Mahasiswa | Dosen Penanggap                | Pembimbing   | Judul Proposal Skripsi  |
|-----|--------------------------|-----------------------|--------------------------------|--|---|
| 11  | YONA RAHMA DANI NASUTION | 1303100127            | 1 A. HIDAYAH DLT, Drs, H, M.Si | 1 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd<br>2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH      | EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UP. TD MEDAN UTARA  |
| 12  | RIKA TRI SUSANTI         | 1303100152            | 1 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH        | 1 IDA MARTINELLY, SH, MM<br>2 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd     | IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN MENTERI KESEHATAN REPUBLIK INDONESIA NOMOR 75 TAHUN 2014 TENTANG PUSAT KESEHATAN MASYARAKAT DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS KECAMATAN MEDAN TEMBUNG |
| 13  | GHINNA DESYANDINI        | 1303100053            | 1 ARIFIN SALEH, Dr, M.SP       | 1 DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si<br>2 ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M. | IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 25 TAHUN 2009 TENTANG PELAYANAN PUBLIK DALAM RANGKA PENINGKATAN PENGURUSAN PELAYANAN E-KTP DI KECAMATAN PEMATANG RAYA KABUPATEN SIMALUNGUN                           |
| 14  |                          |                       |                                |  |   |
| 15  |                          |                       |                                |  |   |



Medan, 21 R. Akhir 1438 H  
 20 Januari 2017 M

Dekan,

Drs. Tasrif Syam, M.Si



Sk-5

BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Yona Rahma Dani Masukon

NPM : 1303100127

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Judul Skripsi : Efektivitas program samsat Keliling dalam Meningkatkan partisipasi Membayar pajak Kendaraan Bermotor pada Up. TD Medan Utara.

| No. | Tanggal    | Kegiatan Advis/Bimbingan   | Paraf Pembimbing |
|-----|------------|--|------------------|
| 1.  | 06/02/17   | Perbaiki latar belakang - Kategorisasi.  |                  |
| 2.  | 19/02/17   | Rapikan sistematika penulisan<br>Rapikan penulisan BAB III                               |                  |
| 3.  | 01/03/17   | Perbaiki ABSTRAK anda<br>- Metode/teori Metode/teori penelitian<br>- Pendahuluan kurangi |                  |
| 4.  | 08/03/17   | Perbaiki cara penulisan BAB IV   |                  |
| 5.  | 21/03/17   | Perbaiki Daftar isi  |                  |
| 6.  | 04/04/17   | Tambahkan data Bercasat Penemuan PKB   |                  |
| 7.  | 05/04/17   | Perbaiki abstrak, BAB IV hasil penelitian dan Pembahasan                                 |                  |
| 8.  | 12/04/17   | Perbaiki BAB V (kesimpulan)  |                  |
| 9.  | 17/04/2017 | Alle Skripsi diujikan  |                  |

Medan, .....20.....

Dekan,

Ketua Jurusan,

Pembimbing ke : ...I.

Drs. Tasrif Syam M.Si

(Naili Khairian S.P., M.Pd)

(Naili Khairian S.P., M.Pd)



# UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA

## FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Kapten Mukhtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 66224567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474  
 Website : <http://www.umsu.ac.id> Email : [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

klasifikasi  
 surat ini agar disebutkan  
 halnya

Sk-5

### BERITA ACARA BIMBINGAN SKRIPSI

Nama lengkap : Yona Rahma Dani Masuhon  
 NPM : 1303100127  
 Jurusan : Ilmu Administrasi Negara  
 Judul Skripsi : ~~Peraturan~~ Efektivitas Program SAMSAT Keliling dalam  
 meningkatkan Partisipasi Membayar Pajak Kendaraan Bermotor pada UPTD Medan Utara

| No. | Tanggal | Kegiatan Advis/Bimbingan   | Paraf Pembimbing |
|-----|---------|--|------------------|
| 1.  | 14.1.17 | - Perbaiki yg sbnr bnda pada skema<br>blakang<br>- Tujuan penelitian harus sinkron dgn<br>rumusan masalah<br>- Perbaiki uraian latar belakang uraian masalah |                  |
| 2.  | 20.1.17 | - Perbaiki kerangka<br>- sempurnakan uraian konsep   |                  |
| 3.  | 28.1.17 | - glr struktur organisasi perlu<br>disempurnakan<br>- Perbaiki defnisi masalah perlu<br>diperbaiki   |                  |
| 4.  | 10.2.17 | - Perbaiki cara pengisian bab. II<br>yang salah gambarnya.   |                  |
| 5.  | 18.2.17 | - uraian konsep Perbaiki masalah<br>- lakukan penelitian awal penelitian<br>ke lapangan  |                  |
| 6.  | 28.2.17 | - wawancara dgn responden harus<br>jelas. hari, tgl dan jam berapa   |                  |
| 7.  | 20.3.17 | - Perbaiki masalah pada abstrak  |                  |
| 8.  | 13.4.17 | ACC Pemb. II<br>skripsi siap utk diujikan<br>dlm sidang skripsi reguler  |                  |

Medan, .....13.....04.....20.....17.

Dekan,

Ketua Jurusan,

Pembimbing ke : 2..



Dasar & Terpercaya

Surat ini agar disebutkan  
tanggalnya

**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jalan Kapten Mochtar Basri No. 3 Medan 20238 Telp. (061) 6624567 - (061) 6610450 Ext. 200-201 Fax. (061) 6625474

Website: <http://www.umsu.ac.id> E-mail: [rektor@umsu.ac.id](mailto:rektor@umsu.ac.id)

Nomor : 436 / KET/II.3-AU/UMSU-03/F/2017  
Lampiran : --  
Hal : **Mohon Diberikan izin  
Penelitian Mahasiswa**

Medan, 27 Jumadil Awal 1438 H  
24 Februari 2017 M

Kepada : **Yth. Kepala Samsat  
Keliling UP. TD  
Medan Utara**

di-  
Tempat

*Assalamu 'alaikum wr. wb.*

Untuk memperoleh data penulisan skripsi dalam rangka penyelesaian program studi jenjang Strata Satu (S1), kami mohon kiranya Bapak/Ibu berkenan memberikan izin penelitian kepada mahasiswa kami :

Nama mahasiswa : **YONA RAHMA DANI NASUTION**  
N P M : 1303100127  
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
Semester : VII (Tujuh) Tahun Akademik 2016 / 2017  
Judul Skripsi : **EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING  
DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MEMBAYAR  
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UP. TD  
MEDAN UTARA.**

Demikianlah kami sampaikan, atas perhatian dan kerjasama yang baik diucapkan terima kasih. Nashrun minallah, wassalamu 'alaikum wr. wb.

Dekan



**Drs. Fasih Syam., M.Si.**



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA  
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
UPT MEDAN UTARA

Jalan Putri Hijau No. 14 Telp. 4159471  
MEDAN - (20111)

Medan , 21 Maret 2017

Nomor : 973/287-B/UPT/MU/2017

Sifat : BIASA

Lampiran :

Perihal : IJIN PENELITIAN

Kepada Yth :

DEKAN FAKULTAS ILMU  
ADMINISTRASI NEGARA  
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH  
SUMATERA UTARA  
Di

MEDAN

1. Sehubungan dengan surat DEKAN FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI NEGARA UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA Nomor : 436/KE1/IL.3-AU/UMSU-03/F/2017 tanggal 24 Februari 2017 perihal Permohonan Penelitian dengan ini kami beritahukan bahwa Siswa :

| NO | NAMA                     | NIM        | JURUSAN                  |
|----|--------------------------|------------|--------------------------|
| 1  | Yona Rahma Dani Nasution | 1303100127 | Ilmu Administrasi Negara |

Dapat melaksanakan Penelitian pada Kantor UPT. DISPENDASU Medan Utara yang tujuannya untuk memantapkan kemampuan dan memberikan pengalaman kepada siswa mengenai situasi kerja lapangan sekaligus sebagai Penyelarasan Kurikulum

2. Demikian kami sampaikan dan atas kerjasamanya diucapkan terima kasih.

An.KEPALA UPT BADAN PENGELOLAAN  
PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH  
PROVINSI SUMATERA UTARA  
MEDAN UTARA

KANJUNGAN USAHA

IBRAHIM ICHISAN HARAHAP S.Sos  
PEMBINA.TK.I

NIP. 19611161990031004.-





**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI**  
**UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH SUMATERA UTARA**  
**PERPUSTAKAAN**

Alamat : Jalan Kapten Mukhtar Basri No.3 Telp. 6624567 –Ext. 113 Medan 20238

Bila menjawab surat ini, agar disebutkan nomor dan tanggalnya.

**SURAT KETERANGAN**

Nomor: 2578/KET/II.3/UMSU-P/F/2017



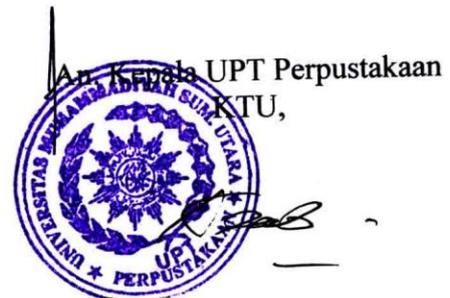
Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara dengan ini menerangkan bahwa :

N a m a : **Yona Rahma Dani Nasution**  
N P M : 1303100127  
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara

adalah benar telah menyelesaikan segala urusan yang berhubungan dengan Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.

Demikian surat keterangan ini diperbuat untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Medan, 10 Rajab 1438.H  
07 April 2017.M.



T. Syahbakar Umri, SE



**UNDANGAN/PANGGILAN UJIAN SKRIPSI**

Nomor : 120 /UND/II.3-AU/UMSU-03/F/2017

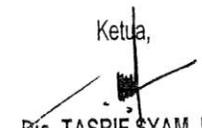
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara  
 Hari, Tanggal : Sabtu, 22 April 2017  
 Waktu : 08,00 s.d. selesai  
 Tempat : Ruang LAB. FISIP UMSU

| No. | Nama Mahasiswa           | Nomor Pokok Mahasiswa | Penguji   |  | Judul Skripsi  |
|-----|--------------------------|-----------------------|---|--|--|
|     |                          |                       | Utama   | Pendamping/Pembimbing  |  |
| 6   | GHINNA DESYANDINI        | 1303100053            | 1 R. KUSNADI, Drs, M.AP<br>2 AFFAN ALQUDDUS, S.Sos      | 1 DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si<br>2 ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP | IMPLEMENTASI KEBIJAKAN UNDANG-UNDANG NOMOR 24 TAHUN 2013 TENTANG ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM RANGKA PENGURUSAN PELAYANAN E-KTP DI KANTOR DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL PEMATANG RAYA KABUPATEN SIMALUNGUN |
| 7   | NIZA SYAHPUTRA           | 1303100063            | 1 DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si<br>2 RAFDINAL, S.Sos, M.AP  | 1 MOHD. YUSRI ISFA, Dr, M.Si<br>2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH        | IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH NOMOR 9 TAHUN 2011 TENTANG IZIN MENDIRIKAN BANGUNAN DALAM RANGKA PENERTIBAN BANGUNAN PADA DINAS TATA RUANG PERUMAHAN DAN PEMUKIMAN KOTA BINJAI                               |
| 8   | ASRIYANDI                | 1303100071            | 1 MOHD. YUSRI ISFA, Dr, M.Si<br>2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH | 1 A. HIDAYAH DLT, Drs, H, M.Si<br>2 MARLINANG SIBUEA, M.Pd     | PENGARUH MOTIVASI PIMPINAN TERHADAP EFEKTIVITAS KERJA PEGAWAI DI KANTOR CAMAT NIBONG KABUPATEN ACEH UTARA  |
| 9   | TIFANY SASKIA FARADIBHA  | 1303100084            | 1 DEDI AMRIZAL, S.Sos, M.Si<br>2 MARLINANG SIBUEA, M.Pd | 1 IDA MARTINELLY, SH, MM<br>2 ANANDA MAHARDIKA, S.Sos, M.SP    | IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PERATURAN DAERAH KOTA PEMATANG SIANTAR NOMOR 5 TAHUN 2011 TENTANG RETRIBUSI DAERAH DALAM RANGKA PENGELOLAAN RETRIBUSI PELAYANAN KESEHATAN DI PUSKESMAS SINGOSARI KOTA PEMATANG SIANTAR        |
| 10  | YONA RAHMA DANI NASUTION | 1303100127            | 1 TASRIF SYAM, Drs, M.Si<br>2 AFFAN ALQUDDUS, S.Sos     | 1 NALIL KHAIRIAH, S.IP, M.Pd<br>2 SYAFRUDDIN, S.Sos, MH        | EFEKTIVITAS PROGRAM SAMSAT KELILING DALAM MENINGKATKAN PARTISIPASI MEMBAYAR PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UP. TD MEDAN UTARA   |

Notulis Sidang :

1.

Disetujui oleh  
 Rector  
 Rector I  
  
 Dr. MUHAMMAD ARIFIN, SH, M.Hum

Ketua,  
  
 Dr. TASRIF SYAM, M.Si

Medan, 21 Rajab 1438 H  
 18 April 2017 M

Panitia Ujian  


Sekretaris  
