

**PENGARUH KINERJA PEGAWAI DINAS PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU  
TERHADAP PENINGKATAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI UNIT PELAYANAN PEKANBARU BARAT**

Oleh:

**Haryadi**

Mahasiswa Program Pascasarjana, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Riau-Indonesia

**Moris Adidi Yogya**

Dosen Program Pascasarjana, Program Studi Magister Ilmu Pemerintahan  
Universitas Islam Riau-Indonesia

Correspondence Author: moris.adidiy@soc.uir.ac.id

**Abstrak**

Dalam Undang-Undang Dasar 1945, Indonesia adalah negara kesatuan dan kemudian dibangun pula berbagai daerah otonom melalui pasal 18. Pembentukan daerah otonom melalui desentralisasi pada hakikatnya adalah menciptakan efisiensi dan inovasi dalam pemerintahan. Dalam rangka desentralisasi itulah maka daerah-daerah diberi otonomi, yaitu untuk mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah, penyerahan, pelimpahan dan penugasan urusan pemerintahan kepada daerah secara nyata dan bertanggungjawab harus diikuti dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional secara adil, termasuk pertimbangan keuangan antara pemerintah dan pemerintahan daerah. Sebagai daerah otonom penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan tersebut dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan akuntabilitas. Berdasarkan penelitian ini maka diperoleh beberapa kesimpulan seperti berikut ini: 1) Jumlah kendaraan di Provinsi Riau mengalami peningkatan yang cukup tajam dengan rata-rata laju pertumbuhan selama periode 2010-2014 adalah sekitar 26.195 unit mobil pertahun dan sekitar 92,912 unit sepeda motor pertahun. Kontribusi PKB terhadap PAD Provinsi Riau pada rentang tahun 2010- 2014 cukup tinggi dimana pada tahun 2010 sebesar 27%, kemudian mengalami trend penurunan pada tahun 2011 sebesar 25%. Selanjutnya pengaruh dari PKB mengalami peningkatan pada tahun 2012 yaitu sebesar 31%, namun menurun kembali pada tahun 2013 sebesar 29%, dan pada tahun 2014 sebesar 32% yang berarti mengalami peningkatan pada tahun sebelumnya. 2) Selama periode 2010-2014 terdapat sekitar 219.276 sampai dengan 309.215 unit kendaraan bermotor pertahun yang tidak membayar PKB. Pajak yang diperkirakan tidak terpungut berkisar antara sekitar 123 Miliar rupiah sampai dengan 222 Miliar rupiah, dalam kurun waktu 2010 sampai dengan 2014. Selanjutnya saran dalam penelitian ini yaitu sebagai berikut : 1) Diperlukan usaha yang sangat sistematis bagi Pemerintah Daerah Provinsi Riau untuk meningkatkan efektifitas penarikan PKB sehingga potensi pajak yang dimiliki dapat dimaksimalkan kemanfaatannya, serta 2) Perlu adanya perbaikan sistem sehingga dapat menjangkau setiap lapisan masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya, yang menjadikan penerimaan PAD dari sektor pajakan kendaraan bermotor akan maksimum, dengan mengoptimalkan samsat keliling serta penambahan UPT - UP diseluruh Provinsi Riau.

Kata Kunci: Kinerja, Peningkatan Pajak dan Kendaraan Bermotor

## **PENDAHULUAN**

Ketentuan perubahan sebagaimana yang terdapat dalam pasal 23 dimaksudkan untuk mengatur tentang mekanisme APBN yang menuntut akuntabilitas dan transparansi pengelolaan keuangan negara. Karena APBN merupakan salah satu instrument penting untuk kepentingan pembangunan nasional dan nada bagian-bagian yang berkaitan dengan pembangunan daerah, pembahasannya dilakukan dengan memperhatikan pertimbangan DPD. Dengan demikian, muatan APBN merupakan gambaran utuh tentang pelaksanaan dan tanggungjawab pengelolaan keuangan negara yang ditujukan sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

Berlakunya produk hukum mengenai pemerintah daerah tersebut membawa angin segar dalam pelaksanaan desentralisasi. Konsekuensinya pemerintah daerah harus dapat mengatur dan mengurus rumah tangganya sendiri. Pelaksanaan tugas tersebut tidak semudah membalikkan telapak tangan karena salah satunya perlu kemampuan ekonomi yaitu; pertama adalah tentang bagaimana pemerintah daerah dapat menghasilkan finansial untuk menjalankan organisasi termasuk memberdayakan masyarakat, kedua bagaimana pemerintah daerah melihat fungsinya mengembangkan kemampuan ekonomi daerah (Nugroho, 2000 : 109).

Dari uraian yang disampaikan di atas bahwa ciri utama kemampuan suatu daerah adalah terletak pada kemampuan keuangan daerah artinya daerah otonom harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan sendiri. Menurut Kaho (1997 : 124) untuk menjalankan fungsi pemerintahan faktor keuangan merupakan suatu hal yang sangat penting karena hampir tidak ada kegiatan pemerintahan yang tidak membutuhkan biaya. Pemerintah daerah tidak saja menggali sumber-sumber keuangan akan tetapi juga sanggup mengelola dan menggunakan secara value for money dalam rangka penyelenggaraan pemerintah daerah, sehingga ketergantungan kepada bantuan pemerintah pusat harus seminimal mungkin dapat ditekan. Dengan dikurangnya ketergantungan kepada pemerintah pusat maka Pendapatan Asli Daerah (PAD) menjadi sumber keuangan terbesar. Kegiatan ini hendaknya didukung juga oleh kebijakan perimbangan keuangan pemerintah pusat dan daerah sebagai prasyarat dalam sistem pemerintahan negara (Koswara, 2000 : 50).

Pemerintah pada hakikatnya mengemban tiga fungsi utama yakni fungsi distribusi, fungsi stabilisasi dan fungsi alokasi. Fungsi distribusi dan fungsi stabilisasi pada umumnya lebih efektif dan tepat dilaksanakan oleh pemerintah. Sedangkan fungsi alokasi oleh pemerintahan daerah yang lebih mengetahui kebutuhan, kondisi dan situasi masyarakat setempat. Pembagian ketiga fungsi dimaksud sangat penting sebagai landasan dalam penentuan dasar-dasar perimbangan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintah daerah.

Dalam rangka penyelenggaraan otonomi daerah, penyerahan, pelimpahan dan penugasan urusan pemerintahan kepada daerah secara nyata dan bertanggungjawab harus diikuti dengan pengaturan, pembagian, dan pemanfaatan sumber daya nasional secara adil, termasuk pertimbangan keuangan antara pemerintah dan pemerintahan daerah. Sebagai daerah otonom penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan tersebut dilakukan berdasarkan prinsip-prinsip transparansi, partisipasi dan akuntabilitas.

Pendapatan Asli Daerah Provinsi Riau mengalami penurunan dari 45% menjadi 20% dan tahun 2013 menjadi 5%, sedangkan Pajak Daerah juga mengalami penurunan yaitu dari 47% menjadi 22% dan pada tahun 2013 menjadi 4%. Hal ini menjadi fenomena penelitian yang diangkat oleh penulis sehingga dengan memperhatikan ciri tersebut dapat dijelaskan bahwa ada korelasi

antara pajak daerah sebagai pendapatan asli daerah provinsi Riau dengan Kinerja pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Ciri utama yang menunjukkan suatu daerah otonom mampu berotonomi yaitu terletak pada tingkat kemampuan keuangan daerah. Daerah otonomi harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber - sumber keuangan sendiri, mengelola dan menggunakan keuangan yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerahnya. Dengan dilaksanakannya otonomi daerah dan desentralisasi, maka Pemerintahan Daerah harus meningkatkan PAD nya agar daerah bisa lebih mandiri, dan mengurangi ketergantungan pembiayaan dari pusat. Sehingga Pendapatan Asli Daerah khususnya Pajak dan Retribusi harus menjadi bagian sumber keuangan terbesar, yang didukung oleh kebijaksanaan perimbangan keuangan Pusat dan Daerah sebagai persyaratan mendasar dalam sistem pemerintahan Negara.

Pemberlakuan pajak dan retribusi daerah sebagai sumber penerimaan daerah pada dasarnya tidak hanya menjadi urusan pemerintah daerah sebagai pihak yang menetapkan dan memungut pajak dan retribusi daerah, tetapi juga berkaitan dengan masyarakat pada umumnya. Sebagai anggota masyarakat yang menjadi bagian dari daerah setiap orang atau badan-badan yang memenuhi ketentuan yang diatur dalam peraturan pajak daerah maupun yang menikmati jasa yang diberikan oleh pemerintah daerah harus membayar pajak atau retribusi daerah yang terutang. Hal ini menunjukkan pada akhirnya proses pemungutan pajak dan retribusi daerah akan memberikan beban kepada masyarakat. Oleh karena itu, masyarakat perlu memahami ketentuan pajak dan retribusi daerah dengan jelas agar mau kewajibannya dengan penuh tanggung jawab.

## **KERANGKA TEORI**

Kinerja adalah istilah yang populer di dalam manajemen, yang mana istilah kinerja didefinisikan dengan istilah hasil kerja, prestasi kerja dan performance. Menurut The Striber Bantam English Dictionary terbitan Amerika Serikat dan Canada, tahun 1979 (dalam Prawirosentono, 1999:1-2) "to perform" mempunyai beberapa "entries" berikut: (1) to do or Carry out; executive, (2) to discharge or fulfill, as a vow, (3) to party, as a character in a play, (4) to render by the voice or musical instrument, (5) to execute or complete on undertaking, (6) to act a part in a play, (7) to perform music, (8)to do what is expected of person or machine.

Dalam Kamus Bahasa Indonesia dikemukakan arti kinerja sebagai "(1) sesuatu yang dicapai; (2) prestasi yang diperlihatkan; (3) kemampuan kerja". Menurut Fattah (1999:19) kinerja atau prestasi kerja (performance) diartikan sebagai: "ungkapan kemampuan yang didasari oleh pengetahuan, sikap dan keterampilan dan motivasi dalam menghasilkan sesuatu". Sementara menurut Sedarmayanti (2001:50) bahwa: "Kinerja merupakan terjemahan dari performance yang berarti prestasi kerja, pelaksanaan kerja, pencapaian kerja, unjuk kerja atau penampilan kerja".

Kinerja berasal dari kata to perform yang artinya melakukan suatu kegiatan dan menyempurnakan sesuai dengan tanggung jawabnya dengan hasil seperti yang diharapkan. Sementara itu dalam praktek manajemen sumber daya manusia banyak terminologi yang muncul dengan kata kinerja yaitu evaluasi kinerja (performance evaluation), dikenal juga dengan istilah penilaian kinerja (performance appraisal, performance rating, performance assessment, employe evaluation, rating, efficiency rating, service rating) pada dasarnya merupakan proses yang digunakan perusahaan untuk mengevaluasi job performance.

Kinerja pegawai dalam organisasi mengarah kepada kemampuan pegawai dalam melaksanakan keseluruhan tugas-tugas yang menjadi tanggung jawabnya. Tugas-tugas tersebut biasanya berdasarkan indikator-indikator keberhasilan yang sudah ditetapkan. Sebagai hasilnya akan diketahui bahwa seseorang pegawai masuk dalam tingkatan kinerja tertentu.

Kinerja merupakan kombinasi antara kemampuan dan usaha untuk menghasilkan apa yang dikerjakan. Supaya menghasilkan kinerja yang baik seseorang harus memiliki kemampuan, kemauan usaha agar serta setiap kegiatan yang dilaksanakan tidak mengalami hambatan yang berat dalam lingkungannya, Berry dan Houston dalam Kasim, (1993).

Menurut Mahsun (2006), bahwa kinerja merupakan gambaran mengenai tingkat pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan, program, kebijakan dalam mewujudkan sasaran, tujuan, misi, dan visi yang tertuang dalam perencanaan strategi organisasi. Sedangkan Simanjuntak (2005), menyatakan bahwa kinerja adalah tingkatan pencapaian hasil atas pelaksanaan tugas tertentu dalam rangka mewujudkan pencapaian hasil untuk mencapai tujuan perusahaan.

Penilaian kinerja (Performance Appraisal) adalah suatu cara yang dilakukan untuk menilai prestasi kerja seorang pegawai apakah mencapai target pekerjaan yang dibebankan kepadanya. Pelaksanaan penilaian hasil kerja atau kinerja organisasi maupun kinerja individual dilakukan oleh sistem manajemen yang bertugas untuk melakukan penilaian hasil kerja karyawan yang disebut manajemen kinerja. Meskipun kinerja memfokuskan perhatiannya pada prestasi kerja karyawan dan objek pembahasannya sama yaitu prestasi kerja karyawan. Program manajemen kerja yang mempunyai ruang lingkup yang besar dan menjamah semua elemen yang didayagunakan untuk meningkatkan kinerja organisasi.

Menurut Mangkuprawira (2002), bahwa, penilaian kinerja merupakan proses yang dilakukan perusahaan dalam mengevaluasi kinerja pekerjaan seseorang. Apabila hal itu dilakukan dengan benar maka para karyawan, penyelia mereka, departemen sumber daya manusia dan perusahaan akhirnya akan memperoleh keuntungan dengan jaminan bahwa upaya para individu karyawan mampu berkontribusi pada focus strategic perusahaan. Penilaian kinerja meliputi dimensi kinerja karyawan.

Departemen SDM menggunakan informasi yang dikumpulkan melalui penilaian kinerja untuk mengevaluasi keberhasilan kegiatan rekrutmen, seleksi, orientasi penempatan, pelatihan/pengembangan dan kegiatan lainnya. Lebih lanjut Mathis dan Jackson (2002), menguraikan bahwa penilaian kinerja (performance appraisal) adalah proses mengevaluasi seberapa baik karyawan melakukan pekerjaan mereka jika dibandingkan dengan seperangkat standar, dan kemudian mengomunikasikan informasi tersebut kepada karyawan. Penilaian kinerja juga disebut pemeringkatan karyawan, evaluasi karyawan, tinjauan kinerja, evaluasi kinerja, dan penilaian hasil. Penilaian kinerja digunakan secara luas untuk mengelola upah dan gaji, memberikan umpan balik kinerja, dan mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan karyawan individual.

Dengan adanya penilaian kinerja dapat diketahui secara tepat apa yang sedang dihadapi dan target apa yang harus dicapai. Melalui penilaian kinerja dapat disusun rencana, strategi dan menentukan langkah-langkah yang perlu diambil sehubungan dengan pencapaian tujuan karir yang diinginkan. Bagi pihak manajemen, penilaian kinerja sangat membantu dalam mengambil keputusan seperti promosi, pengembangan karir, mutasi, PHK, penyesuaian kompensasi, dan kebutuhan pelatihan.

Kemudian Prawirosentono (1999:2) mengartikan kinerja sebagai, “Hasil kerja yang dapat dicapai oleh seseorang atau kelompok orang dalam suatu organisasi, sesuai dengan wewenang dan tanggung jawab masing-masing dalam rangka upaya mencapai tujuan organisasi bersangkutan secara ilegal, tidak melanggar hukum dan sesuai dengan moral maupun etika”.

Dari pendapat Prawirosentono di atas terungkap bahwa kinerja merupakan hasil kerja atau prestasi kerja seseorang atau organisasi. Berkaitan dengan hal tersebut, Gomes (2003:142) mengatakan bahwa “Kinerja adalah catatan hasil produksi pada fungsi pekerjaan yang spesifik atau aktivitas selama periode waktu tertentu”. Sementara Rivai (2005:14) mengemukakan bahwa: “Kinerja adalah hasil atau tingkat keberhasilan seseorang secara keseluruhan selama periode tertentu di dalam melaksanakan tugas dibandingkan dengan berbagai kemungkinan, seperti standar hasil kerja, target atau sasaran atau kriteria yang telah ditentukan terlebih dahulu dan telah disepakati bersama.”

Untuk mengetahui optimal atau tidaknya suatu kinerja dapat dilihat dari indikator-indikator yang timbul dan yang digunakan untuk mengukur kinerja tersebut. Hal ini sesuai dengan yang diungkapkan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2006: 50-51) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja

1. Produktivitas, bahwa produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Dan pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output.
2. Kualitas layanan, maksudnya bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan sangat penting untuk dipertahankan.
3. Responsivitas, maksudnya bahwa birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program-program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat
4. Responsibilitas, maksudnya bahwa pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implisit.
5. Akuntabilitas, maksudnya bahwa seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dimana para pejabat politik tersebut dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat.

## **METODE PENELITIAN**

Penelitian ini merupakan *ex post facto*, dengan demikian berdasarkan permasalahan data yang diteliti maka metode penelitian yang digunakan adalah Metode Penelitian Kuantitatif yang mana data tidak dikendalikan atau dimanipulasi oleh peneliti, tetapi fakta yang diungkapkan berdasarkan data yang terjadi pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Penelitian akan dilaksanakan di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Alasan memilih lokasi penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Karena penulis tertarik mengamati tentang Pendapatan Daerah Provinsi Riau terutama pendapatan pajak kendaraan bermotor dengan fokus kajian di Unit Pelayanan Pekanbaru Barat;

2. Penduduk yang ada di Unit Pelayanan Pekanbaru Barat merupakan jumlah yang paling banyak di Kota Pekanbaru namun sayangnya tidak berimbang dengan pendapatan pajak kendaraan bermotor yang tinggi;
3. Jumlah sumber daya manusia yang sedikit sehingga kurang maksimal pelayanan kepada masyarakat yang begitu banyak datang melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap harinya di Unit Pelayanan Pekanbaru Barat.

## **PEMBAHASAN**

Untuk mengetahui optimal atau tidaknya suatu kinerja dapat dilihat dari indikator-indikator yang timbul dan yang digunakan untuk mengukur kinerja tersebut terutama dikaitkan dengan peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di Unit Pelayanan Pekanbaru Barat). Dalam analisis ini akan menggunakan 5 indikator yang dikemukakan berdasarkan konsep yang disampaikan oleh Dwiyanto (dalam Pasolong, 2006: 50-51) mengenai indikator yang digunakan untuk mengukur kinerja yaitu sebagai berikut:

### **Produktivitas**

Secara teori dapat dijelaskan bahwa produktivitas tidak hanya mengukur tingkat efisiensi, tetapi juga mengukur efektivitas pelayanan. Dan pada umumnya dipahami sebagai ratio antara input dan output. Bila melihat produktivitas yang dihasilkan oleh aparat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau terhadap Pajak Kendaraan Bermotor yang meraka dapatkan, dapat dilihat dari hasil pencapaian pajak yang diperoleh oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Dinas Pendapatan Daerah. Sebagaimana seperti yang diungkapkan pejabat Dipenda Provinsi Riau Berikut ini:

“Untuk Pajak Kendaraan Bermotor sendiri kita telah melakukan seoptimal mungkin, hal ini dapat dilihat dari penerimaan pajak yang kita peroleh setiap tahunnya, dimana selalu mengalami peningkatan”. Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa dari segi produktivitas, bisa dikatakan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau sudah cukup baik dimana terdapat peningkatan penerimaan pajak Kendaraan Bermotor tiap tahunnya. Jika kita lihat pada tahun 2010, PKB yang diterima oleh Provinsi Riau sebesar Rp. 453.968.499.435. Kemudian meningkat menjadi Rp. 547.180.491.055 pada tahun 2011, selanjutnya pada tahun 2012 Provinsi Riau mendapatkan Rp. 672.275.214.574, pada tahun 2013 pendapatan PAD yang berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor ini sebesar Rp. 729.312.983.234, dan yang terakhir pada tahun 2014 Provinsi Riau mendapatkan Rp. 783.151.422.332.

Selain hal itu target dari pajak kendaraan bermotor yang ditetapkan tiap tahunnya juga selalu tercapai, sebagaimana disampaikan oleh pejabat dai Dinas Pendapatan Daerah Berikut ini: “Dalam hal pencapaian target, kita selalu berupaya untuk setiap target pajak dapat terwujud, ini dibuktikan dari realisasi yang pajak yang kita peroleh selalu memenuhi target yang telah ditetapkan sebelumnya”. Bisa dilihat bahwa realisasi dari PKB mencapai target PKB yang telah ditetapkan sebelumnya, ini memberikan gambaran bahwa dari segi produktivitas, kinerja dari aparat Dipenda sudah berjalan dengan yang semestinya. Artinya dalam penelitian Pengaruh Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau terhadap Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di Unit Pelayanan Pekanbaru Barat) terutama pada indikator produktivitas mengalami peningkatan dari tahun ke tahun dengan demikian berarti kinerja pegawai dinas yang baik dan disiplin juga akan berimpas terhadap meningkatnya pendapatan asli daerah Provinsi Riau.

## **Kualitas Layanan**

Secara teori dapat dijelaskan bahwa kualitas layanan, maksudnya bahwa kualitas dari pelayanan yang diberikan sangat penting untuk dipertahankan. Kualitas layanan merupakan bagian yang tidak terpisahkan dari setiap jenis pelayanan kepada masyarakat. Termasuk dalam pelayanan pajak, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau sudah berupaya untuk melakukan pelayanan optimal bagi masyarakat, dengan meluncurkan program - program yang dapat memudahkan masyarakat. Sebagaimana disampaikan oleh Pejabat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau berikut ini :

“Untuk pelayanan sendiri kita sudah berupaya memberikan yang terbaik, salah satunya dengan mengadakan samsat keliling, ini guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat”. Berdasarkan pernyataan di atas dapat dilihat bahwa upaya untuk meningkatkan pelayanan sudah dilakukan, akan tetapi masih terdapat kendala, dimana program ini hanya sebatas menjangkau ibukota - ibukota kabupaten / kota yang ada di Provinsi Riau ini sudah barang tentu, masih belum memberikan pemacahan bagi masyarakat yang berada di daerah perkebunan. Ini menjadikan optimalisasi terhadap pendapatan pajak kendaraan bermotor masih belum bisa dilaksanakan dengan semestinya.

Dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa Pengaruh Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau terhadap Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di Unit Pelayanan Pekanbaru Barat) terutama pada indikator kualitas layanan perlu menjadi perhatian bagi Pemerintah Provinsi karena, berbagai fasilitas pendukung harus ditingkatkan. Kemudian pelayanan keliling yang diberikan kepada masyarakat harus dimaksimalkan lagi jika perlu dari total seluruh kecamatan yang ada di Riau minimal harus ada pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor disana, dengan harapan tentu dalam rangka peningkatan PAD Provinsi Riau terutama dalam hal peningkatan pajak kendaraan bermotor.

Berbagai fasilitas lainpun perlu menjadi perhatian pemerintah Provinsi, antara lain: ruang tunggu yang nyaman, serta sistem pelayanan yang tertata dan terkelola dengan baik juga mesti harus ditingkatkan. Waktu pelayanan yang jelas juga telah harus menjadi fokus pemerintah Provinsi Riau.

## **Responsivitas**

Secara teori dapat dijelaskan bahwa responsivitas, maksudnya bahwa birokrasi harus memiliki kemampuan untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan serta mengembangkan program- program pelayanan publik sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian di atas bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor sehingga memberikan kontribusi kepada pendapatan asli daerah, sudah dilaksanakan dengan semestinya.

Namun masih terdapat kendala dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat yang berada jauh dari UPT Dinas pendapatan di setiap daerah yang ada di Provinsi Riau, sebagaimana disampaikan oleh pejabat Dipenda Provinsi Riau berikut ini: “Kita masih kesulitan menjangkau masyarakat yang berada di areal perkebunan, karena kebanyakan masyarakat yang menunggak pajak kendaraan mereka berada di kawasan tersebut. Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa masih kurangnya kinerja dari

Dipenda Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada jauh dari pusat pelayanan itu sendiri, sehingga membuat optimalisasi terhadap penerimaan PAD dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor masih belum maksimal. Upaya untuk memperbaiki sudah berupaya dilaksanakan, seperti dengan memberikan pelayanan melalui internet, namun sejauh ini fasilitas ini hanya untuk memberitahu jumlah pajak bagi kendaraan masyarakat, belum menyentuh kepada pelayanan perpanjangan pajak itu sendiri.

Perlu menjadi penilain dan dicari solusi oleh pemerintah Provinsi Riau bagaimana memecahkan permasalahan terutama yang terkait dengan kurangnya kinerja dari Dipenda Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada jauh dari pusat pelayanan itu sendiri, sehingga membuat optimalisasi terhadap penerimaan PAD dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor masih belum maksimal. Kemudian beberapa upaya untuk meningkatkan sistem pelayanan juga perlu dilaksanakan misalnya memberikan pelayanan melalui internet, namun sejauh ini fasilitas ini hanya untuk memberitahu jumlah pajak bagi kendaraan masyarakat, belum menyentuh kepada pelayanan perpanjangan pajak itu sendiri.

Dengan majunya teknologi seperti sekarang juga tidak menutup kemungkinan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa dilakukan secara online, dengan membuat aplikasi yang bisa di install melalui android, BB, Aple serta Smart Phone lainnya. Hal tersebut perlu menjadi program-program pelayanan publik yang harus disusun serta disiapkan oleh Pemerintah Provinsi sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Karena dengan pembayaran yang semakin mudah maka Dengan demikian dapat kita pastikan bahwa Pengaruh Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau terhadap Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi di Unit Pelayanan Pekanbaru Barat) terutama pada indikator responsivitas pasti akan semakin meningkat.

## **Responsibilitas**

Secara teori dapat dijeaskan bahwa responsibilitas maksudnya bahwa pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi baik yang eksplisit maupun yang implisit. Sebagaimana telah dijelaskan pada bagian di atas bahwa pelayanan yang diberikan oleh Dinas Pendapatan Daerah untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor sehingga memberikan kontribusi kepada pendapatan asli daerah, sudah dilaksanakan dengan semestinya.

Berbagai kegiatan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau sudah sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar, sebagaimana disampaikan oleh pejabat Dipenda Provinsi Riau berikut ini: “Dalam rangka pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor terhadap kebijakan yang kami lakukan sudah sesuai dengan mekanisme yang berlaku pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau, hanya saja kadang- kadang beberapa kendala juga terjadi ketika masyarakat lagi padat yang melakukan pengurusan PKB namun ada yang tidak sanggup menunggu dokumennya sehingga pas dia kembali kesokan harinya petugas haru mencari dokumen pada tumpukan dokumen yang cukup padat dan banyak”.

Dari pernyataan di atas dapat kita lihat bahwa Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau telah melakukan berbagai perkerjanya sesuai dengan mekanisme yang ada maksudnya bahwa pelaksanaan kegiatan harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi. Jadi dengan demikian dapat kita simpulkan bahwa Pengaruh Kinerja Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau terhadap Peningkatan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi

di Unit Pelayanan Pekanbaru Barat) terutama pada indikator responsibilitas telah berjalan sesuai dengan apa yang menjadi pedoman dan panduan yang ada di Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

### **Akuntabilitas**

Secara teori dapat dijelaskan bahwa akuntabilitas maksudnya seberapa besar kebijakan dan kegiatan birokrasi tunduk kepada para pejabat politik yang dipilih oleh rakyat, dimana para pejabat politik tersebut dengan sendirinya akan selalu memprioritaskan kepentingan rakyat. Dari indikator akuntabilitas ini dapat dijelaskan bahwa Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau akan selalu memberikan laporan pertanggungjawaban kepada PLT Gubernur, jadi tentu berbagai kebijakan yang dilakukan haruslah berdasarkan izin dari PLT Gubernur Riau tersebut.

Hal tersebut senada dengan hasil wawancara yang penulis lakukan dengan salah seorang pejabat yang bekerja di Dipenda Provinsi Riau, beliau mengatakan sebagai berikut: “Sebagai mana yang saya ketahui bahwa Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau selalu memberikan laporan pertanggungjawaban kepada PLT Gubernur, jadi tentu berbagai kebijakan yang dilakukan haruslah berdasarkan izin dan perintah dari PLT Gubernur Riau”.

Dari pernyataan di atas dapat dilihat bahwa Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau bekerja hanya kepada pedoman dan aturan main yang atau berdasarkan kebijakan yang berlaku di Dinas Pendapatan Provinsi Riau. Dan memang terhadap berbagai kelemahan yang ada perlu menjadi pertimbangan dan pemikiran para pengambil kebijakan sehingga dengan demikian perlu diharapkan agar dimasa yang akan datang Pajak Kendaraan Bermotor menjadi sumber pemasukan yang besar bagi Pendapatan Asli Daerah. Tentu pendapatan yang tinggi tersebut akan seimbang dengan baiknya berbagai infrastruktur daerah, yang nantinya ini akan menjadi fasilitas-fasilitas yang dibisa dirasakan manfaatnya oleh seluruh masyarakat yang ada di Provinsi Riau.

### **KESIMPULAN**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah penulis paparkan sebelumnya, di bawah ini dapat dijabarkan secara singkat semua indikator kinerja tersebut:

- a. Produktivitas, Bila melihat produktivitas yang dihasilkan oleh aparat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau terhadap Pajak Kendaraan Bermotor yang mereka dapatkan, dapat dilihat dari hasil pencapaian pajak yang diperoleh oleh Pemerintah Provinsi Riau melalui Dinas Pendapatan Daerah.
- b. Kualitas Layanan sebagaimana disampaikan oleh Pejabat Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau berikut ini: “Untuk pelayanan sendiri kita sudah berupaya memberikan yang terbaik, salah satunya dengan mengadakan samsat keliling, ini guna mendekatkan pelayanan kepada masyarakat”.
- c. Responsivitas, masih kurangnya kinerja dari Dipenda Provinsi Riau dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yang berada jauh dari pusat pelayanan itu sendiri, sehingga membuat optimalisasi terhadap penerimaan PAD dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor masih belum maksimal.
- d. Responsibilitas, dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau telah melakukan berbagai perkerjanya sesuai dengan mekanisme yang ada maksudnya bahwa pelaksanaan kegiatan

harus dilakukan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar dan kebijakan birokrasi.

- e. Akuntabilitas, Kepala Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau bekerja hanya kepada pedoman dan aturan main yang atau berdasarkan kebijakan yang berlaku di Dinas Pendapatan Provinsi Riau. Dan memang terhadap berbagai kelemahan yang ada perlu menjadi pertimbangan dan pemikiran para pengambil kebijakan sehingga dengan demikian perlu diharapkan agar dimasa yang akan datang Pajak Kendaraan Bermotor menjadi sumber pemasukan yang besar bagi Pendapatan Asli Daerah. Tentu pendapatan yang tinggi tersebut akan seimbang dengan baiknya berbagai infrastruktur daerah, yang nantinya ini akan menjadi fasilitas-fasilitas yang dibisa dirasakan manfaatnya oleh seluruh masyarakat yang ada di Provinsi Riau.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Adiatmojo Dwi Gatot. "Pembangunan Berkelanjutan dengan Optimasi Pemanfaatan Sumber Daya Alam untuk Membangun Perekonomian dengan Basis Pertanian di Kabupaten Musi Banyuasin," Jakarta, 2003
- Ari Budiharjo, 2003. Pengaruh Jumlah Penduduk, PDRB dan Inflasi Terhadap Penerimaan Pajak Bumi dan Bangunan Pada Kabupaten dan Kota Di Propinsi Jawa Tengah, Tesis Pasca Sarjana UNDIP, Tidak Diterbitkan
- Andriani Evi, Handayanti indah Sri. "Pengaruh PDRB dan jumlah penduduk terhadap PAD kab. Merangin." Jambi, jurnal ilmiah universitas balanghari, 2008
- Brata. 2004. "Pengaruh Pendapatan Asli Daerah Terhadap Pertumbuhan Ekonomi". Jakarta
- Daru Kuncoro, 2003. Analisis Kemampuan PAD Kabupaten/Kota di Propinsi Jawa Tengah, Tesis Pasca Sarjana UNDIP, Tidak diterbitkan
- Doni, D., Yogia, M. A., Zainal, Z., Riauan, M. A., Purwati, A. A., & Wedayanti, M. D. (2021). Management of Market Pelita Retribution In Bangko District In Increasing Original Revenue of Rokan Hilir Regency.
- Doni, D., Yogia, M. A., Zainal, M. D. W., Ayu, A., & Purwati, M. L. H. (2021). Effect of Management of Market Levies Management on Trader Satisfaction.
- Elita, 2007. "Penerimaan Penerimaan Pendapatan Asli Daerah" Rajawali
- Ginting, A. H., & Zainal, Z. (2020). Strategi Pemerintah Dalam Pengembangan Objek Wisata Alam Teluk Jering Kabupaten Kampar. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 10(1), 211-219.
- Gunawan, Imam. 2013. "Metodologi Penelitian Kualitatif Teori dan Praktik". PT. Bumi Aksara; Jakarta.
- Haryanto, Dany, dan G. Nugrohadi, Edwi. 2011. *Pengantar Sosiologi Dasar*. PT. Prestasi Pustakaraya: Jakarta.
- Halim, N. A., Rosidi, I., Haris, A., Yesicha, C., & Riauan, M. A. I. Media dan Politik.
- Hidayah, S. M., & Riauan, M. A. I. (2021). Analisis Framing Kebijakan Pemerintah tentang Rencana Pembelajaran Tatap Muka di Media Online CNN Indonesia. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi*, 9(2), 167-184.

Mardiasmo, 2004. "Optimalisasi Belanja modal". Jakarta: Erlangga

- Ndraha, Taliziduhu. 2003. *'' Kybernology (Ilmu Pemerintahan Baru) 1 & 2*. Cetakan pertama, Jakarta- Rineka Cipta.
- Rauf, R., Zainal, Z., & Maulidiah, S. (2020). The Community Participation Dalam Menjaga Kawasan Hutan Di Provinsi Riau. *Kemudi: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 5(01), 60-76.
- Rauf, R., Zainal, Z., Prayuda, R., Rahman, K., & Yuza, A. F. (2020). Civil Society's Participatory Models: a Policy of Preventing Land and Forest Fire in Indonesia. *International Journal of Innovation, Creativity and Change*, 14(3), 1030-1046.
- Riauan, M. A. I., & Sari, G. G. (2018). Konsep Diri Perokok di Universitas Islam Riau. *Medium: Jurnal Ilmiah Fakultas Ilmu Komunikasi*, 6(2), 27-38.
- Riauan, M. A., Sari, G. G., Aslinda, C., & Qurniawati, E. F. (2018). Konstruksi Makna Ketergantungan dalam Perilaku Merokok. *Relasi Negara Industri Dan Masyarakat Dalam Perspektif Komunikasi*, 171.
- Riauan, M. A. I., & Aziz, A. (2019). Professional Gamer: The Meaning on 'Point Blank Online' Play. *Jurnal The Messenger*, 11(1), 18-26.
- Riauan, M. A. I., Sari, G. G., Aziz, A., Prayuda, R., & Sikumbang, A. T. (2020). Refleksi Anomali Makna Perilaku Merokok di Kalangan Dosen Universitas Islam Riau. *Bricolage: Jurnal Magister Ilmu Komunikasi*, 6(02), 207-222.
- Riauan, M. A. I., Aziz, A., Fitri, A., Mulyani, O., & Zainal, Z. (2020). Stereotip Budaya Pada Himpunan Mahasiswa Daerah di Pekanbaru. *Inter Komunika: Jurnal Komunikasi*, 5(1), 43-56.
- Rosyada, Dede Dkk, 2000 *''Demokrasi, Hak Asasi Manusia Dan Masyarakat Madani, ''* (Jakarta: ICCE UIN Syarif Hidayatullah,)
- Satria, A., Yogya, M. A., & Wedayanti, M. D. (2021, January). Strategy of Tourism and Culture Office in Development of Cultural Heritage at Kuantan Singingi Regency. In *INCEESS 2020: Proceedings of the 1st International Conference on Economics Engineering and Social Science, InCEESS 2020, 17-18 July, Bekasi, Indonesia* (p. 282). European Alliance for Innovation.
- Sukendro, G. G., Pandrianto, N., Oktavianti, R., & Sari, W. P. (Eds.). (2022). *Komunikasi Anak Muda untuk Perubahan Sosial*. Gramedia Pustaka Utama. <https://books.google.co.id/books?id=EZZaEAAAQBAJ>(Halim et al., n.d.)
- Trijupitasari, R., & Riauan, M. A. I. (2017). Pola Komunikasi Komisi Penanggulangan AIDS (KPA) Kota Pekanbaru Dalam Mensosialisasikan Bahaya HIV dan AIDS Kepada Penjaja Sex dan Gay. *MEDIUM*, 6(1), 78-86.
- Yogya, T. S. M. A., Wedayanti, A. A. P. M. D., & Zainal, R. P. (2021). Ecological Citizenship Camat and Village Head in Maintaining Peace and Order at Pangkalan Kerinci Sub District Pelalawan Regency.
- Zainal, Z. (2016). Dinamika Kebijakan Pemerintahan Desa Di Indonesia Dari Masa Ke Masa (Studi Tahun 1979-2015). *Jurnal Tapis: Jurnal Teropong Aspirasi Politik Islam*, 12(1), 19-36.

- Zainal, F. N. P. (2021, December). Government Management in Village-Owned Enterprises in Increasing Village Original Income In Kampar District. In *ICLSSE 2021: Proceedings of the 3rd International Conference on Law, Social Sciences, and Education, ICLSSE* (Vol. 9, p. 169).
- Zainal, Z., Rambey, R. R., & Rahman, K. (2021). Governance of Household Waste Management in Pekanbaru City. *MIMBAR: Jurnal Sosial dan Pembangunan*, 37(2).