

**STUDI EVALUASI PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
DI BAWAH SATU ATAP ONLINE DI KANTOR SAMSAT
PEKANBARU SELATAN**

Oleh

Ari Fardina dan Yusri Munaf

Mahasiswa dan Dosen Program Studi Ilmu Pemerintahan Fisipol UIR

Abstract

The research on to evaluation about implementation of one stop service online system about to certificate of motor vehicles and motor vehicle tax services and more barrier factors in implemented. The indicators value include is procedure, finishing time limited, tarif/cost services, product, facilities and competention. Type of research at one stop service south Pekanbaru office is descriptive surveys that questioner list priority as instrument taking data to analisis empiris condition and obyectivity in the location research. Two have population group and sample is 101 empower birocrate and civilitization that uncountable about 300/days to visited one stop service south Pekanbaru office. The civilization on the research is subject of tax that want to certificate of motor vehicles and motor vehicle tax services. Totality sample of two population group is 50 and 200 used proportionate stratified random sampling. Data on research is primer data by questioner list and interviews and secunder data used observation technics, and such analisis data used frecuece of table instruments. Conclution from research on Evaluation Studies Samsat Online System at one stop service south Pekanbaru Office is interval range "good enough". Barrier factors intern is throuble computer, throuble internet connectivity, and uncoordination works intuitions one stop service that not synergy between institute policy. Barrier factors extern is form administrative is not completed, and the custumer is unknown to Samsat online sytem. The recomedation is that first, make to practice procedure online system and bangking online system to pay tax.

Key words: Evaluation, Services, System Administration, and Online

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Tujuan dibentuknya negara menurut para ahli sangat beragam, ada yang berorientasi kekuasaan, kemakmuran negara (*etatisme*), dan kemakmuran orang-seorang atau individu (Kansil, 2000;19). Akan tetapi bila ditarik satu garis lurus, maka terdapat persamaan pendapat, bahwa negara dibentuk untuk tujuan memberikan perlindungan (keamanan dan kedamaian) kepada warga negaranya, memberikan

jaminan kebebasan dan ketertiban untuk mencapai kemakmuran bagi rakyatnya, dan memberikan jaminan keadilan bagi setiap warga negaranya.

Secara teoretis, hal-hal yang membuat sistem pemerintahan daerah lebih efektif dan efisien adalah birokrasi pemerintah daerah lebih sederhana daripada pemerintah pusat dan dari segi pelayanan publik pemerintah daerah lebih dekat dengan masyarakat, sehingga lebih mudah, murah dan cepat. Selain itu segala

permasalahan di daerah, penyelesaiannya akan lebih mudah dan cepat dilakukan oleh pemerintah daerah. Pemerintah daerah dapat membuat perencanaan, strategi dan memutuskan sendiri untuk mengatur hal-hal yang berhubungan dengan pelayanan publik sesuai dengan tuntutan masyarakat setempat.

Substansi pelayanan publik selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang atau instansi tertentu untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Pelayanan publik ini menjadi semakin penting karena senantiasa berhubungan dengan khalayak ramai yang memiliki keaneka ragam kepentingan dan tujuan. Apapun bentuk organisasi pelayanannya, maka yang terpenting adalah bagaimana memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingannya. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah pada dasarnya merupakan hubungan timbal-balik yang menjadikan pelayanan publik sebagai sarana bagi pemerintah untuk mendapatkan dana dari masyarakat yang kemudian dipergunakan lagi untuk membiayai program-program pemerintah di dalam menjalankan ketiga fungsi pemerintah yaitu sebagai pelayan masyarakat (*public service function*), pengelola pembangunan (*development function*), dan memberikan perlindungan (*protection function*).

Langkah awal yang perlu dijalankan pemerintah daerah agar pelayanan publik lebih optimal adalah mulai melaksanakan pembenahan struktur organisasi pelayanan menuju struktur yang lebih desentralistik, inovatif, fleksibel dan responsif, serta memperbaiki sistem dan prosedur kerja yang lebih efektif dan efisien. Kebijakan pemerintah daerah harus mendorong terjalannya komunikasi yang baik antara masyarakat dengan pemerintah daerah, sehingga masyarakat dapat berpartisipasi memberikan masukan-masukan yang

bersifat konstruktif, inovatif dan implementatif.

Salah satu birokrasi pelayanan publik di Provinsi Riau adalah kantor Samsat yang saat ini memiliki 17 unit Kantor Bersama Samsat dan 15 unit kantor Samsat Pembantu yang tersebar di 11 Kabupaten/Kota di Provinsi Riau serta 1 (satu) Samsat keliling. Secara defenisi, Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (*One line operation under one roof operation*) atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *One Roof System*. Samsat merupakan sistem administrasi yang dirancang untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu kantor pelayanan guna mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan. Secara teknis Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri (Satlantas), Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ).

Secara tata pemerintahan, Samsat adalah sebuah kebijakan yang dibuat oleh pemerintah, dalam hal ini adalah kebijakan yang dibuat oleh Menteri Dalam Negeri, Menteri Keuangan dan Kepala Kepolisian Republik Indonesia. Kebijakan ini secara universal dilaksanakan oleh setiap Provinsi di seluruh Indonesia sehingga merupakan kebijakan yang seragam. Kebijakan ini selanjutnya ditindaklanjuti oleh Gubernur dengan membuat Peraturan Daerah yang nantinya ditindaklanjuti pelaksanaannya oleh Samsat. Salah satu Kantor Bersama Samsat di Provinsi Riau adalah Samsat Pekanbaru Selatan yang melayani lima wilayah administrasi kecamatan di kota Pekanbaru, antara lain Kecamatan Bukit Raya, Marpoyan Damai, Tenayan Raya,

Tampan, dan Payung Sekaki. Samsat Pekanbaru Selatan dibentuk pada tahun 2005 dan merupakan pecahan dari Samsat Pekanbaru Kota yang selanjutnya hanya melayani wilayah kecamatan Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai, Rumbai Pesisir, Lima Puluh dan Sail.

Untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada Wajib Pajak dan pemilik kendaraan bermotor, Samsat Pekanbaru Selatan telah melakukan perubahan-perubahan atau inovasi yang dianggap perlu. Pada permulaan Samsat dibentuk, sistem pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor masih menggunakan mesin tik atau manual. Selanjutnya seiring dengan perkembangan teknologi, maka sistem pelayanan Samsat menerapkan komputersisasi dengan menggunakan aplikasi terapan yang disesuaikan dengan kebutuhan Samsat, artinya kemajuan teknologi masih bertujuan memudahkan cara kerja pelayanan Samsat. Perkembangan teknologi yang makin canggih dan tuntutan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang cepat dan tanpa batas ruang dan waktu, mengharuskan Samsat memiliki sistem pelayanan yang canggih, yang dikenal dengan nama *Samsat On-Line*. Sistem *Samsat On-Line* ini bertujuan untuk

memberikan pelayanan yang cepat, akurat, mudah dan murah kepada masyarakat, terutama dalam pengurusan STNK, PKB, BBNKB, BPKB dan SWDKLLJ.

Sejak awal tahun 2012, Samsat Pekanbaru Selatan telah menerapkan pelayanan Samsat online guna memudahkan wajib pajak dalam melakukan pengurusan STNK dan surat kendaraan bermotor lainnya, pembayaran PKB, BBNKB dan SWDKLLJ. Untuk saat ini yang terhubung secara *online* adalah antara Samsat Pekanbaru Selatan dan Samsat Pekanbaru Kota saja. Oleh karena itu, obyek pajak yang beralamat di wilayah pelayanan Samsat Pekanbaru Kota dapat diurus dan dibayar melalui Samsat Pekanbaru Selatan dan sebaliknya. Sedangkan antara Samsat Pekanbaru Selatan dengan Samsat di kota/kabupaten belum terhubung secara *online*, sehingga belum dapat diurus dan dibayar melalui Samsat Pekanbaru Selatan. Pengembangan jaringan Samsat online ini secara bertahap akan mencakup seluruh kantor Samsat di Provinsi Riau. Secara umum perbedaan sistem manual dengan sistem online yang diterapkan di Samsat Pekanbaru Selatan secara ringkas dapat diuraikan sebagai berikut:

Tabel I.1.
Perbedaan Sistem Manual dan Sistem Online di Samsat Pekanbaru Selatan

No	Indikator	Sistem Manual	Sistem Online
1	Pendaftaran	Pendaftaran hanya dapat dilakukan di unit Samsat Pekanbaru Selatan. Produknya adalah formulir manual Surat Pendaftaran PKB dan Surat Pendaftaran STNK	Pendaftaran di Samsat Pekanbaru Selatan dan di seluruh unit Samsat yang beroperasi di kota Pekanbaru, antara lain Samsat Pekanbaru Kota, Samsat Pekanbaru Utara, Samsat Pekanbaru Barat dan Samsat Keliling. Produknya adalah formulir Surat Pendaftaran PKB dan Surat Pendaftaran STNK.
2	Prosedur	Sesuai Pedoman Umum Tata Laksana Samsat (Inbers).	Tetap berdasarkan Pedoman Umum Tata Laksana Samsat (Inbers).
3	Persyaratan	- Sesuai Pedoman Umum Tata Laksana Samsat. - Kartu identitas pemilik (KTP, KK, SIM, Paspor)	Kartu identitas pemilik (KTP, KK, SIM, Paspor) harus menunjukkan kartu identitas asli dan melampirkan fotokopinya, dan pada

		cukup fotokopi.	saat ini harus menunjukkan e-KTP. Identitas pemilik di KTP dan di STNK harus sama, jika alamat berubah harus ganti / merubah BPKB.
4	Pembayaran	Pembayaran dilakukan di Samsat Pekanbaru Selatan secara manual. Produknya adalah SKPD yang mencantumkan rincian besar jumlah PKB, BBNKB dan SWDKLLJ.	Pembayaran dapat dilakukan secara manual di Samsat Pekanbaru Selatan dan di unit-unit Samsat yang berada di kota Pekanbaru, seperti Samsat Pekanbaru Kota, Samsat Pekanbaru Utara, Samsat Pekanbaru Barat dan Samsat Keliling. Selanjutnya dari unit-unit tersebut terhubung secara online dengan Samsat Pekanbaru Selatan. Produknya adalah SKPD yang mencantumkan rincian besar jumlah PKB, BBNKB dan SWDKLLJ.
5	Waktu pelayanan	Penyelesaian 1-14 hari kerja berdasarkan Standar Mutu Pelayanan.	Prinsip pelayanan 1 hari kerja, penyelesaian dalam hitungan di bawah 45 menit berdasarkan Standar Operasional dan Prosedur (SOP) pelayanan.
6	Biaya pelayanan	<ul style="list-style-type: none"> - Tarif PKB/BBNKB sesuai Permendagri - Tarif STNK ditetapkan Kepolisian. - Biaya formulir dan pendaftaran - Biaya pendaftaran STNK - SKPD sebagai bukti bayar PKB/BBNKB dan SWDKLLJ. - Sejak tahun 2011 tidak ada bukti bayar STNK/BPKB (tidak dicantumkan biayanya di SKPD) 	<ul style="list-style-type: none"> - Tarif PKB/BBNKB sesuai Permendagri - Tarif STNK ditetapkan Kepolisian. - Formulir gratis - Pendaftaran PKB / BBNKB gratis - Biaya pendaftaran STNK. - SKPD sebagai bukti bayar PKB/BBNKB dan SWDKLLJ - Sejak penerapan samsat online memang sudah tidak ada bukti bayar STNK/ BPKB dan sudah memang tidak dicantumkan lagi berapa besar biayanya di dalam SKPD
7	Layanan pengaduan	<ul style="list-style-type: none"> - Tidak ada unit pengaduan - Prosedur berbelit-belit - Waktu penyelesaian terhadap pengaduan yang masuk tidak pasti 	<ul style="list-style-type: none"> - Terdapat Unit Pengaduan yang dapat langsung menangani keberatan ataupun komplain dari wajib pajak. - Terdapat standar waktu penyelesaian penanganan dan penyelesaian atas pengaduan yang masuk

Sumber: Samsat Pekanbaru Selatan, 2013.

Penerapan Samsat Online di satu sisi memberi peluang terhadap peningkatan penerimaan daerah dari sektor PKB dan BBNKB serta penerimaan pusat dari sektor Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP) dalam bentuk biaya STNK dan BPKB, karena beberapa unit pelayanan yang terhubung secara online, sehingga pembayaran dapat dilakukan pada setiap unit yang memiliki koneksi dengan Samsat Pekanbaru Selatan, seperti Samsat Pekanbaru Kota, Samsat Pekanbaru Utara dan Samsat Pekanbaru Barat, ataupun melalui Samsat Keliling. Namun di sisi lain juga dapat menghambat penerimaan daerah

karena setelah penerapan samsat online, pihak kepolisian justru menerapkan secara ketat persyaratan pendaftaran, dimana harus ada identitas asli (KTP, KK, SIM atau Paspor) sesuai nama yang tertera di STNK, dan surat kuasa kalau diurus bukan oleh pemilik yang namanya tertera di STNK, sehingga bagi pendaftar yang tidak memenuhi persyaratan tersebut tidak bisa membayar pajak. Berikut disajikan perbandingan penerimaan PKB dan BBNKB di Samsat Pekanbaru Selatan pada keadaan sebelum dan sesudah diterapkannya Samsat Online.

Tabel I.2.
Penerimaan Pendapatan Asli Daerah dari PKB dan BBNKB di Samsat Pekanbaru Selatan Sebelum dan Sesudah Penerapan Samsat Online

Tahun / Jenis PAD	Sebelum Samsat Online		Sesudah Samsat Online	
	2010	2011	2012	2013
PKB	210,816,000,	220,896,000,	243,648,000,	253,440,000,
BBNKB	52,704,000,	55,224,000,	60,912,000,	63,360,000,
Jumlah	263,520,000,	276,120,000,	304,560,000,	316,800,000,

Sumber: UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan, 2014.

Adapun standar pelayanan di kantor Samsat Pekanbaru Selatan dalam bentuk prosedur, persyaratan pelayanan dan waktu

penyelesaian serta ketentuan biaya pelayanan disajikan pada Tabel I.3. berikut ini:

Tabel I.3.
Prosedur, Persyaratan, Waktu Penyelesaian dan Biaya Pelayanan PKB, BBNKB dan STNK di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan

Prosedur	Persyaratan	Waktu Penyelesaian	Biaya Pelayanan
<ul style="list-style-type: none"> • Mengisi formulir SPPKB • Mendaftarkan kendaraan pada loket pendaftaran • Membayar biaya pajak kendaraan bermotor pada loket pembayaran • Penyerahan STNK/SKPD 	<p>1. Pendaftaran Baru</p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi identitas (KTP) pemilik • Faktur Pembelian pabrik • Sertifikat uji tipe, tanda bukti lulus uji tipe atau buku tanda bukti lulus uji berkala, Sertifikat NIK (VIN) dan tanda penaftaran tipe. • Kendaraan bermotor 	1-7 hari kerja	Peraturan Pemerintah dan Peraturan Menteri Dalam Negeri

	<p>yang mengalami perubahan bentuk harus melampirkan surat keterangan dari perusahaan karoseri yang mendapat ijin</p> <ul style="list-style-type: none"> • Surat keterangan bagi angkutan umum yang telah memenuhi persyaratan. • Bukti pemeriksaan fisik kendaraan bermotor. 		
	<p>2. <u>Perpanjangan/ Pengesahan</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Fotokopi identitas (KTP) pemilik sesuai tertera di STNK • Fotokopi BPKB 	1-3 hari kerja	Peraturan Pemerintah dan Permendagri
	<p>3. <u>Mutasi (Balik Nama)</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi Formulir SPPKB • Identitas pemohon/ Pemilik yang sah • STNK dan BPKB asli • Kwitansi pembelian yang sah • Bukti Pelunasan (SKPD yang telah divalidasi) tahun terakhir • Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor 	1-14 hari kerja	Peraturan Pemerintah dan Permendagri
	<p>4. <u>Pindah kota/provinsi</u></p> <ul style="list-style-type: none"> • Mengisi formulir SPPKB. • Identitas pemohon/ Pemilik yang sah • Surat Keterangan Pindah sebagai pengganti STNK • BPKB asli • Surat Keterangan Fiskal Antar Daerah. • Kwitansi pembelian yang sah (untuk ganti 	1-14 hari kerja	Peraturan Pemerintah dan Permendagri

	pemilik) • Bukti hasil pemeriksaan fisik kendaraan bermotor		
--	--	--	--

Sumber: Kantor Samsat Pekanbaru Selatan, 2013.

Meskipun standar pelayanan telah diterapkan, namun pelayanan Samsat di Pekanbaru Selatan masih tetap dikeluhkan wajib pajak (masyarakat). Keluhan yang sering terdengar dari pelanggan adalah sikap petugas yang sering cuek, kurang respek dalam melayani, menimbulkan kesan kurang profesional dalam menjalankan tugas pelayanan.

Persepsi masyarakat terhadap Samsat Online pada saat ini perlu pula diluruskan, karena istilah *online* sering dipersepsikan sebuah layanan yang dapat diakses melalui jaringan internet dari komputer atau alat komunikasi lain seperti handphone. Namun, kenyataannya pada saat ini pelayanan melalui sistem Samsat Online di Samsat Pekanbaru Selatan belum menyentuh layanan yang dapat diakses publik melalui internet disebabkan aplikasi Samsat online yang dipergunakan masih bersifat terbatas untuk jaringan kerja internal. Jaringan *online* yang dipersiapkan baru hanya bersifat *online* data antara tiga instansi inti di Samsat, yaitu UPT Pekanbaru Selatan (Dinas Pendapatan), Satlantas (Kepolisian Daerah Riau) dan Jasa Raharja. Penggunaan istilah Samsat Online menjadi sebuah dilema dalam pelayanan publik di Samsat Pekanbaru Selatan, di satu sisi masyarakat menuntut pelayanan yang dapat diakses melalui internet dan pembayarannya dapat dilakukan secara *banking online*, sehingga dapat dibayar melalui ATM, *credit card*, pada bank-bank yang memiliki kerja sama dengan Samsat. Berdasarkan informasi perencanaan umum pelayanan Samsat Pekanbaru Selatan, pada tahun 2013 sedang dilaksanakan pematangan program layanan Samsat Online, sehingga pelayanan Samsat Online baru dapat diakses publik pada tahun 2014.

B. Tujuan Penelitian

1. Mengevaluasi pelaksanaan pelayanan melalui Samsat *online* dalam pelayanan STNK dan PKB di Samsat Pekanbaru Selatan.
2. Mengevaluasi faktor-faktor yang menjadi hambatan dalam pelaksanaan pelayanan melalui Samsat online dalam pelayanan STNK dan PKB di Samsat Pekanbaru Selatan.

C. Kegunaan Penelitian

1. Melalui kegiatan penelitian ini penulis dapat menambah wawasan dan menjadi pembelajaran bagi penulis terhadap penerapan pelayanan sistem online, khususnya pelayanan STNK dan PKB.
2. Informasi yang diperoleh dari penelitian dapat menjadi pertimbangan dalam pengambilan keputusan/kebijaksanaan untuk mendorong peningkatan pelayanan STNK dan PKB di Samsat Pekanbaru Selatan.
3. Hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai referensi dan masukan bagi penelitian-penelitian yang akan dilakukan selanjutnya.

STUDI KEPUSTAKAAN

A. Konsep Pemerintahan

Pemerintah secara umum dalam bahasa Inggris diistilahkan dengan *government* yaitu lembaga beserta aparaturnya yang mempunyai tanggung jawab untuk mengurus negara dan menjalankan kehendak rakyat, kecenderungannya lebih tertuju kepada lembaga eksekutif (*executive heavy*). "Pemerintah" atau "pemerintahan", adalah dua kata yang berasal dari suku kata

“perintah” yang berarti sesuatu yang harus dilaksanakan. Pemerintah dalam arti paling dasar didefinisikan sebagai sekumpulan orang yang memiliki mandat yang absah dari rakyat untuk menjalankan wewenang-wewenangnya dalam urusan-urusan pemerintahan. Defenisi ini menunjukkan gambaran adanya hubungan “kontrak sosial” antara rakyat sebagai pemberi mandat dan pemerintah sebagai pelaksana mandat.

Osborne dan Gaebler (2001) di dalam bukunya *Mewirauahakan Birokrasi (Reinventing Government)* menawarkan sepuluh prinsip pemerintahan, yang dapat menjadi pertimbangan bagi pemerintah, yaitu:

- 1) Pemerintahan katalis, mengarahkan ketimbang mengayuh. Pemerintahan diibaratkan sebuah perahu, peran Pemerintah bisa sebagai pengemudi yang mengarahkan jalannya perahu atau sebagai pendayung yang mengayuh untuk membuat perahu bergerak (Osborne dan Gaebler, 2001:29).
- (2) Pemerintah milik masyarakat, memberi wewenang ketimbang melayani. Apabila masyarakat diberi wewenang untuk memecahkan masalah mereka sendiri, mereka akan berfungsi lebih baik ketimbang masyarakat yang tergantung kepada jasa yang diberikan oleh pihak luar. (Osborne dan Gaebler, 2001:57, 50).
- (3) Pemerintahan yang kompetitif, menyuntikkan persaingan ke dalam pemberian pelayanan. Osborne dan Gaebler menjelaskan keuntungan yang paling nyata dari kompetisi adalah efisiensi yang lebih besar, mendatangkan banyak uang. (Osborne dan Gaebler, 2001:89, 94). Kompetisi memaksa monopoli pemerintah

atau swasta untuk merespon segala kebutuhan pelanggannya (Osborne dan Gaebler, 2001:95), kompetisi menghargai inovasi, monopoli melumpuhkannya dan kompetisi membangkitkan harga diri dan semangat juang pegawai negeri ((Osborne dan Gaebler, 2001:97, 98).

- (4) Pemerintahan yang digerakkan oleh misi, mengubah organisasi yang digerakkan oleh peraturan. Organisasi yang digerakkan oleh misi lebih efisien, lebih efektif, lebih inovatif, lebih fleksibel dan mempunyai semangat yang lebih tinggi ketimbang organisasi yang digerakkan oleh peraturan (Osborne dan Gaebler, 2001:127,134).
- (5) Pemerintah yang berorientasi hasil, membiayai hasil bukan masukan Membuat tolok ukur untuk tiap-tiap kemajuan, memberi penghargaan kepada para manejer berdasarkan tingkat keberhasilannya (Osborne dan Gaebler, 2001:159, 162, 167).
- (6) Pemerintahan berorientasi pelanggan, memenuhi kebutuhan pelanggan, bukan birokrasi (Osborne dan Gaebler, 2001: 191). Menempatkan pelanggan di kursi pengemudi, yaitu menempatkan sumberdaya di tangan pelanggan dan membiarkan mereka memilih yang terbaik (Osborne dan Gaebler, 2001:203).
- (7) Pemerintahan wirausaha, menghasilkan ketimbang membelanjakan (Osborne dan Gaebler, 2001:223). Menghasilkan uang melalui pembebanan biaya dan membelanjakan untuk menabung, investasi untuk

- mendapatkan uang (Osborne dan Gaebler, 2001:231, 234).
- (8) Pemerintahan antisipatif, mencegah daripada mengobati (Osborne dan Gaebler, 2001:249). Ernst Schumacher mengungkapkan: “Mencegah penyakit lebih mudah dan lebih murah ketimbang mengobatinya. Mencegah kejahatan lebih mudah dan lebih murah ketimbang menghadapinya” (Osborne dan Gaebler, 2001:255).
- (9) Pemerintahan desentralisasi, dari hirarkie menuju partisipasi dan tim kerja. (Osborne dan Gaebler, 2001:281). Lembaga yang terdesentralisasi jauh lebih fleksibel, dapat memberi respon lebih cepat terhadap lingkungan dan kebutuhan pelanggan yang berubah, lebih efektif, lebih inovatif dan menghasilkan semangat kerja yang lebih tinggi, lebih komitmen dan lebih besar produktivitas (Osborne dan Gaebler, 2001:283-284).
- (10) Pemerintahan berorientasi pasar, mendongkrak perubahan melalui pasar (Osborne dan Gaebler, 2001:311). Mekanisme pasar mempunyai banyak keunggulan dibandingkan mekanisme administrative, yaitu lebih kompetitif, mendukung pelanggan untuk membuat pilihan, mengaitkan sumberdaya secara langsung kepada hasil dan member respon terhadap perubahan yang cepat dengan segera (Osborne dan Gaebler, 2001:315).

Putra dan Saiful (2001:19) memandang secara umum ada tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pelayan masyarakat (*public*

service function), fungsi pembangunan (*development function*), dan fungsi perlindungan (*protection function*). Di antara ketiga fungsi tersebut, yang bersentuhan langsung secara fisik dengan masyarakat secara *face to face* adalah fungsi pelayanan yang sering diistilahkan dengan pelayanan publik (*public service*).

Fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat merupakan fungsi yang sangat penting dan selalu menjadi tolok ukur bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah. Kontrol masyarakat terhadap kinerja pemerintah bertujuan agar pemerintah tanggap terhadap keluhan masyarakat sehingga secara terus-menerus dan sistematis selalu memperbaiki dan meningkatkan pelayanan untuk menciptakan kondisi pelayanan yang memberikan kepuasan kepada masyarakat. Berkenaan dengan fungsi pemerintah sebagai *public service*, Ryas Rasyid dalam Kaho (1998:189) menegaskan: “Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat. Ia tidak diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan setiap anggota masyarakat mengembangkan kemampuan dan kreativitasnya demi mencapai tujuan bersama”.

Birokrasi di dalam menyelenggarakan tugas pemerintahan dan pembangunan (termasuk di dalamnya penyelenggaraan pelayanan publik) diberi kesan adanya proses panjang dan berbelit-belit apabila masyarakat menyelesaikan urusannya berkaitan dengan pelayanan aparatur pemerintahan. Akibatnya, birokrasi selalu mendapatkan citra negatif yang tidak menguntungkan bagi perkembangan birokrasi itu sendiri (khususnya dalam hal pelayanan publik).

Dari pandangan tersebut diatas, dapat disimpulkan bahwa organisasi birokrasi yang mampu memberikan pelayanan publik secara efektif dan efisien kepada masyarakat, salah satunya jika strukturnya lebih terdesentralisasi daripada tersentralisasi. Sebab, dengan struktur yang

terdesentralisasi diharapkan akan lebih mudah mengantisipasi kebutuhan dan kepentingan yang diperlukan oleh masyarakat, sehingga dengan cepat birokrasi dapat menyediakan pelayanannya sesuai yang diharapkan masyarakat pelanggannya. Sedangkan dalam konteks persyaratan budaya organisasi birokrasi, perlu dipersiapkan tenaga kerja atau aparat yang benar-benar memiliki kemampuan (*capability*), memiliki loyalitas kepentingan (*competency*), dan memiliki keterkaitan kepentingan (*consistency* atau *coherency*).

B. Kebijakan Publik

Istilah kebijaksanaan publik adalah terjemahan istilah bahasa Inggris "*public policy*". *Public policy* selain diterjemahkan menjadi kebijaksanaan publik ada juga yang menterjemahkan menjadi kebijaksanaan negara atau kebijaksanaan pemerintah. Kebijakan (*policy*) merupakan sebuah instrumen pemerintahan, bukan saja dalam arti *government* yang hanya menyangkut aparatur negara, melainkan pula *governance* yang menyentuh berbagai bentuk kelembagaan, baik swasta, dunia usaha maupun masyarakat madani (*civil society*).

Kebijakan publik adalah keputusan yang dibuat oleh yang berwenang untuk mengatasi masalah publik, sehingga diharapkan tujuan organisasi dapat dicapai dengan baik. Inti dari suatu kebijakan mencakup keputusan-keputusan atau pilihan-pilihan tindakan yang secara langsung mengatur pengelolaan dan pendistribusian sumberdaya alam, finansial, dan manusia demi kepentingan publik, yakni rakyat banyak, penduduk, masyarakat atau warga negara. Menurut Hogwood dan Gunn dalam Rizal (2007, 7) menyatakan sebagai berikut: Kebijakan merupakan hasil dari adanya sinergi kepentingan-kepentingan yang mewakili sistem politik suatu negara. Pada hakekatnya kebijakan adalah seperangkat tindakan pemerintah yang didesain untuk mencapai hasil-hasil tertentu, tetapi kebijakan bukan

dikonotasikan hanya sebagai domain pemerintah saja.

Jatnodiprojo (2008:8) menyatakan definisi kebijakan sebagai berikut: Kebijakan adalah ketetapan ataupun ketentuan-ketentuan yang diterbitkan oleh pejabat dari instansi yang berwenang, yang bersifat pedoman, pegangan, petunjuk, bimbingan untuk mewujudkan suatu kesepahaman dan kecocokan tentang tindakan, langkah-langkah dan cara-cara yang harus ditempuh serta sumber-sumber dan waktu yang harus dipergunakan, dalam rangka melaksanakan rangkaian kegiatan dari sekelompok manusia yang terorganisasi sehingga terjadi dan terpelihara dinamika gerak langkah yang terpadu, searah dan seirama bagi tercapainya tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan. Selanjutnya Dwidjowijoto (2003:4) secara sederhana merumuskan definisi kebijakan publik adalah segala sesuatu yang dikerjakan dan yang tidak dikerjakan oleh pemerintah. Menggunakan kata "segala sesuatu" menurutnya karena kebijakan publik berkenaan dengan setiap aturan main dalam kehidupan bersama, baik yang berkenaan dengan hubungan antar warga maupun antara warga dengan pemerintah. Istilah "dikerjakan" yang dipakai, karena istilah "kerja" sudah merangkum proses "pra" dan "paska", yaitu bagaimana pekerjaan tersebut dirumuskan, diterapkan dan dinilai hasilnya. Istilah kerja adalah istilah yang bersifat aktif dan memaksa, karena kata kuncinya adalah keputusan. Kenapa "dikerjakan" dan "tidak dikerjakan", karena sama-sama keputusan.

Ciri-ciri utama kebijakan publik adalah suatu peraturan atau ketentuan yang diharapkan dapat mengatasi masalah publik. Cochran dan Malone dalam Nurchamid (2009:15) mengemukakan "*public policy is the study of governments decision and actions designed to deal with matter of public concern*". Sedangkan Plester and Steward (2000) dalam Nurchamid (2009:16) menyatakan ciri utama kebijakan publik adalah "*formulated, implemented, and evaluated*". Oleh Dwidjowijoto

(2003:4) diartikan bahwa cirri utama kebijakan publik adalah adanya perumusan kebijakan, implementasi kebijakan dan evaluasi kebijakan.

C. Evaluasi

Evaluasi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia (Suharso, 2005:136) diartikan sebagai menentukan nilai. Dalam Kamus Besar Balai Pustaka (1989:238) disebutkan evaluasi adalah "penilaian". Pada prinsipnya tipe evaluasi kebijakan sangat bervariasi tergantung dari tujuan dan level yang akan dicapai. Dari segi waktu evaluasi, ada yang menggolongkan menjadi evaluasi preventif kebijakan dan evaluasi sumatif kebijakan. Implementasi mulai berlangsung pada tahap penyusunan program.

Menurut Lembaga Administrasi Negara (2004:240), dikemukakan sebagai berikut: Evaluasi dapat dibagi ke dalam dua bagian besar, misalnya: evaluasi formatif dan evaluasi sumatif. Evaluasi formatif dapat meliputi evaluasi yang dilakukan sebelum program berjalan, atau sedang dalam pelaksanaan, atau setelah program selesai dan dapat diteliti hasil dan dampaknya. Evaluasi formatif, adalah evaluasi yang dilakukan untuk beberapa periode/tahun sehingga memerlukan pengumpulan data *time series* untuk beberapa tahun yang dievaluasi.

Kosasih (2004:3) mengemukakan bahwa evaluasi bertujuan agar dapat diketahui dengan pasti apakah pencapaian hasil, kemajuan dan kendala yang dijumpai dalam pelaksanaan misi dapat dinilai dan dipelajari guna perbaikan pelaksanaan program/kegiatan di masa yang akan datang.

D. Pelayanan Publik

Fokus utama kebijakan publik dalam negara modern adalah pelayanan publik, yang merupakan segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh negara untuk mempertahankan atau meningkatkan kualitas kehidupan orang

banyak. Untuk menyediakan pelayanan yang *cepat, mudah dan terjangkau* diperlukan peningkatan manajemen pelayanan. Ini menyangkut perbaikan; prosedur, personil, organisasi dan *policy* atau kebijakan. Keempatnya menjadi bagian-bagian yang tidak terpisahkan. Kebijakan yang telah disahkan merupakan produk keputusan yang mengikat bagi orang banyak pada tataran strategis atau bersifat umum yang dibuat oleh pemegang otoritas, selanjutnya kebijakan akan dilaksanakan oleh administrasi yang dijalankan oleh birokrasi pemerintah.

Sedarmayanti (2000:198) menyebutkan pelayanan adalah hak masyarakat dan merupakan tanggung jawab guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Dari konsep Sedarmayanti di atas, dapat dirumuskan bahwa ada hak yang dimiliki masyarakat untuk mendapat pelayanan terus menerus, secara efisien dan membayar dengan harga pantas. Selanjutnya hak tersebut harus terwujud dengan tersedianya pelayanan kepada semua lapisan masyarakat dan dapat dituntut dengan paksa untuk dilaksanakan. Sebaliknya pemberi pelayanan umum diberi kewenangan menjual jasa dengan mempergunakan sarana milik umum.

Pengertian pelayanan publik berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 adalah: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan Kepmenpan Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, standar pelayanan publik terdiri dari;

a. Prosedur pelayanan

Standar prosedur pelayanan meliputi untuk birokrasi pemberi layanan maupun untuk penerima pelayanan, termasuk prosedur layanan pengaduan.

b. Waktu Penyelesaian

Harus ditetapkan standar waktu penyelesaian pelayanan yang pasti sejak

- saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.
- c. Biaya Pelayanan

Harus ditetapkan standar biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan. Hendaknya setiap kenaikan tarif/biaya pelayanan diikuti dengan peningkatan kualitas pelayanan.
 - d. Produk Pelayanan

Harus ditetapkan standar produk (hasil) pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
 - e. Sarana dan Prasarana

Harus ditetapkan standar sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.
 - f. Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

Perlu ditetapkan standar kompetensi petugas pemberi pelayanan berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Menurut Mahmudi (2005;208) prinsip pelayanan yang diberlakukan sebagai bagian dari kebijakan publik paling sedikit harus mengandung prinsip-prinsip pelayanan sebagai berikut;

 - a. Kesederhanaan Prosedur

Prosedur pelayanan hendaknya mudah dan tidak berbelit-belit.
 - b. Kejelasan

Kejelasan dalam hal persyaratan teknis kebijakan dan pelayanan publik, unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan, persoalan, sengketa, atau tuntutan dalam pelaksanaan pelayanan serta rincian biaya pelayanan dan tata cara pembayarannya..
 - c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Dalam hal ini harus ada kejelasan berapa lama proses pelayanan diselesaikan.
 - d. Akurasi produk pelayanan

- Produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus akurat, benar, tepat dan sah.
- e. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi informasi dan komunikasi.
 - f. Keamanan

Proses dan produk pelayanan memberikan rasa aman dan kepastian hukum. Tidak boleh terjadi intimidasi atau tekanan kepada masyarakat dalam pemberian pelayanan.
 - g. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
 - h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
 - i. Kedisiplinan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan sepenuh hati (ikhlas).
 - j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah, dan sebagainya.

E. Sistem Pelayanan

Inovasi pelayanan publik memiliki tujuan untuk meningkatkan kinerja/performance aparat dari birokrasi Pemerintah Daerah. Menurut Islamy (2000;4) secara kelembagaan yang perlu ditingkatkan antara lain menyangkut struktur, sistem dan prosedur, kepemimpinan, koordinasi, manajemen

partisipasi, hubungannya dengan klien, efisiensi dan efektivitas, serta akuntabilitas dan tanggung jawabnya. Sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu.

Menurut Indrajit dalam Anwar (2001;22) sistem didefinisikan sebagai kumpulan-kumpulan dari komponen-komponen yang dimiliki ada keterkaitan antara satu dengan lainnya. Menurut Jogianto dalam Mahmudi (2005;221) sistem adalah kumpulan dari elemen-elemen yang berinteraksi untuk mencapai suatu tujuan tertentu. Sistem ini menggambarkan suatu kejadian-kejadian dan kesatuan yang nyata adalah suatu objek nyata, seperti tempat, benda, dan orang-orang yang betul-betul ada dan terjadi. Pengertian sistem menurut pendapat Murdick (1991;27) dalam Muhammad (2000;83) sebagai berikut; Sistem adalah seperangkat elemen yang membentuk kumpulan atau prosedur-prosedur/bagan-bagan pengolahan yang mencari suatu tujuan bagian atau tujuan bersama dengan mengoperasikan data dan/atau barang pada waktu rujukan tertentu untuk menghasilkan informasi, barang dan/atau barang.

Gerald (1981;5) mendefinisikan sistem adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur yang saling berhubungan, berkumpul bersama-sama untuk melakukan suatu kegiatan atau untuk menyelesaikan suatu sasaran yang tertentu. Davis (1991;45) dalam Muhammad (2000;84) berpendapat sebagai berikut: Sistem secara fisik adalah kumpulan dari elemen-elemen yang beroperasi bersama-sama untuk menyelesaikan suatu sasaran. Suatu sistem terdiri dari sejumlah komponen yang saling berinteraksi, yang artinya saling bekerja sama membentuk satu kesatuan. Komponen-komponen atau elemen-elemen dapat berupa suatu subsistem atau bagian-bagian dari sistem. Setiap sistem tidak peduli betapapun kecilnya, selalu mengandung komponen-

komponen atau subsistem-subsistem yang bersifat saling menunjang.

Berdasarkan teori-teori di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu jaringan kerja dari prosedur-prosedur pelayanan yang saling berhubungan menjadi satu kesatuan kerja yang dikoordinasikan oleh birokrasi pemerintah untuk memberikan kegiatan pelayanan prima kepada masyarakat. Menurut Bambang Sunggono (2000;149-153) implementasi kebijakan mempunyai beberapa hambatan, yaitu;

a. Isi kebijakan.

Pertama, implementasi kebijakan gagal karena masih samarnya isi kebijakan, maksudnya apa yang menjadi tujuan tidak cukup terperinci, sarana-sarana dan penerapan prioritas, atau program-program kebijakan terlalu umum atau sama sekali tidak ada.

Kedua, karena kurangnya ketetapan intern maupun ekstern dari kebijakan yang akan dilaksanakan.

Ketiga, kebijakan yang akan diimplementasikan dapat juga menunjukkan adanya kekurangan-kekurangan yang sangat berarti.

Keempat, penyebab lain dari timbulnya kegagalan implementasi suatu kebijakan dapat terjadi karena kekurangan-kekurangan yang menyangkut sumber daya-sumber daya pembantu, misalnya yang menyangkut waktu, biaya/dana dan tenaga manusia.

b. Informasi.

Implementasi kebijakan mengasumsikan bahwa para pemegang peran yang terlibat langsung mempunyai informasi yang perlu atau sangat berkaitan untuk dapat memainkan perannya dengan baik. Informasi ini justru tidak ada, misalnya akibat adanya gangguan komunikasi.

c. Dukungan.

Pelaksanaan suatu kebijakan akan sangat sulit apabila

padapengimplementasiannya tidak cukup dukungan untuk pelaksanaankebijakan tersebut.

d. Pembagian potensi.

Sebab musabab yang berkaitan dengan gagalnya implementasi suatukebijakan juga ditentukan aspek pembagian potensi diantara parapelaku yang terlibat dalam implementasi.Dalam hal ini berkaitan dengan diferensiasi tugas dan wewenang organisasi pelaksana. Struktur organisasi pelaksanaan dapat menimbulkan masalah-masalah apabila pembagian wewenang dan tanggung jawab kurang disesuaikan dengan pembagian tugas atau ditandai oleh adanya pembatasan-pembatasan yang kurang jelas.

Suatu kebijakan akan menjadi efektif apabila dilaksanakan dan mempunyai manfaat positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia sebagai anggota masyarakat harus sesuai denganapa yang diinginkan oleh pemerintah atau masyarakat. Sehingga apabila perilaku atau perbuatan mereka tidak sesuai dengan keinginan pemerintah atau masyarakat, maka suatu kebijakan tidaklah efektif.

METODE PENELITIAN

A. Tipe Penelitian

Tipe penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif menurut Aditya (2009;1) adalah penelitian yang dimaksudkan untuk menjelaskan fenomena atau karakteristik individual, situasi atau kelompok tertentu secara akurat.

Pendekatan kualitatif adalah suatu proses penelitian dan pemahaman yang berdasarkan pada metodologi yang menyelidiki suatu fenomena dan masalah manusia. Creswell (1998;15) menyatakan pada pendekatan ini, peneliti membuat suatu gambaran kompleks, meneliti kata-kata, laporan terinci dari pandangan responden, dan melakukan studi pada situasi yang alami. Bogdan dan Taylor (Moleong, 2007;3) mengemukakan bahwa metodologi kualitatif merupakan prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis maupun lisan dari orang-orang dan perilaku yang diamati.

B. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan Jalan Jenderal Sudirman Nomor 6 Simpang Tiga Pekanbaru.

C. Populasi dan Sampel

Populasi adalah wilayah generalisasi berupa subjek atau objek yang diteliti untuk dipelajari dan diambil kesimpulan. Sedangkan sampel adalah sebagian dari populasi yang diteliti. Dengan kata lain, sampel merupakan sebagian atau bertindak sebagai perwakilan dari populasi sehingga hasil penelitian yang berhasil diperoleh dari sampel dapat digeneralisasikan pada populasi.

Populasi penelitian terdiri dari dua unsur, yaitu aparatur pelayanan (SDM) di Kantor Samsat Pekanbaru Selatan dan Wajib Pajak. Aparatur Samsat terdiri dari pegawai Dinas Pendapatan Provinsi Riau, staf Kepolisian Daerah Riau dan staf Jasa Raharja Wilayah Riau. Identifikasi populasi dari unsur aparatur Samsat disajikan pada Tabel III.1. berikut;

Tabel III.1.
Identifikasi Unsur dan Jumlah Populasi Penelitian dari Unsur Aparatur Samsat Berdasarkan Kelompok Umur dan Pendidikan

No	Unsur	Kelompok Umur	Pendidikan			
			SLTA	S1	S2	Jumlah
1	Dinas Pendapatan	21 – 30	13	11	0	24
		31 – 40	12	14	2	28
		41 – 50	5	2	0	7
		> 50	2	2	0	4
Jumlah (A)			32	29	2	63
2	Kepolisian	21 – 30	9	2	0	11
		31 – 40	7	0	0	7
		41 – 50	3	2	0	5
		> 50	1	0	0	1
Jumlah (B)			20	4	0	24
3	Jasa Raharja	21 – 30	2	0	0	2
		31 – 40	3	1	0	4
		41 – 50	4	3	0	7
		> 50	1	0	0	1
Jumlah (C)			10	4	0	14
Total (A + B + C)			62	37	2	101

Sumber data; Data Olahan dari Samsat Pekanbaru Selatan, 2013

D. Jenis dan Sumber Data

Jenis data yang dipergunakan dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis, yaitu;

- a. Data kuantitatif, yaitu data-data dalam bentuk angka yang diberi penjelasan secara naratif.
- b. Data kualitatif, yaitu data-data dalam bentuk bukan angka yang diberi penjelasan dalam bentuk angka.

Sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini diperoleh dari dua macam sumber, yaitu;

- a. Data primer, merupakan data yang diperoleh dari sumber pertama, baik individu atau perseorangan, seperti hasil wawancara atau tanya jawab.
- b. Data sekunder, merupakan data primer yang telah diolah lebih lanjut dan disajikan dalam bentuk tabel atau diagram, yaitu data yang diperoleh dalam bentuk dokumen, laporan dan hasil kuesioner.

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini diperoleh dengan 3 (tiga) cara, yaitu;

- a. Observasi langsung terhadap obyek penelitian, meliputi tentang pelaksanaan standar pelayanan Samsat Online di kantor Samsat Pekanbaru Selatan.
- c. Wawancara, yaitu dengan melakukan tanya-jawab langsung dengan Koordinator Samsat Pekanbaru Selatan.
- d. Kuesioner, yaitu distribusi kuesioner kepada PNS dan Wajib Pajak yang ditetapkan sebagai responden yang berisi pertanyaan-pertanyaan dengan pilihan kriteriapernyataan yang tersedia.

PEMBAHASAN

A. Evaluasi Pelayanan Samsat Online di Samsat Pekanbaru Selatan

Evaluasi kebijakan sering dipahami hanya sebagai evaluasi atas implementasinya saja, meskipun sebenarnya evaluasi kebijakan mempunyai tiga lingkup makna, yaitu evaluasi

perumusan kebijakan, evaluasi implementasi kebijakan dan evaluasi lingkungan kebijakan. Ketiga komponen ini menjadi penentu berhasil tidaknya tujuan, sasaran dan hasil (*output* dan *outcome*) yang diharapkan. Evaluasi penting dilakukan untuk memperoleh informasi yang dibutuhkan, valid dan dapat dipercaya mengenai kinerja kebijakan khususnya pada implementasi kebijakan. Evaluasi implementasi kebijakan dibagi tiga menurut *timing* evaluasi, yaitu sebelum dilaksanakan (*summatif*), pada waktu dilaksanakan (proses) dan setelah dilaksanakan (konsekwensi). Implementasi kebijakan dalam penelitian ini mengandung arti pelaksanaan dan pengendalian arah tindakan kebijakan sampai tercapainya hasil kebijakan tersebut.

Evaluasi yang dikaitkan dengan penelitian ini berkaitan erat dengan analisis studi kasus, yaitu implementasi sistem samsat online dalam pelayanan publik di Samsat Pekanbaru Selatan. Edward III, George C (1978:295-305) berpendapat ada empat variabel dengan indikator-indikator yang dipergunakan sebagai sesuatu yang dapat diukur atau diteliti untuk mewakili empat variabel, yaitu:

1. Prosedur

Prosedur pelayanan adalah proses yang harus dilalui oleh wajib pajak/pemohon untuk mendapatkan pelayanan Samsat, yaitu berupa urutan prosedur dari loket pelayanan yang satu ke loket pelayanan yang lain, misalnya dari Loket Pendaftaran dan Penetapan ke Loket Pembayaran dan penyerahan. Prosedur harus jelas dan transparan, artinya berlaku untuk semua wajib pajak / pemohon, tidak ada diskriminasi, semua wajib pajak (pemohon) diperlakukan sama oleh petugas, tanpa memandang keluarga, kawan, sama-sama sekantor, atau kondisi hubungan pribadi maupun bisnis.

Prosedur kerja untuk petugas pelayanan (pegawai Samsat) dapat dilihat dari adanya urutan pekerjaan dari satu petugas ke petugas lain, misalnya dari petugas penerima pendaftaran ke petugas verifikasi, kemudian diteruskan ke petugas penetapan pajak, lalu selanjutnya ke petugas penerima pembayaran, dan seterusnya, sampai hasil pelayanan diserahkan kepada wajib pajak (pemohon). Setiap petugas memiliki tanggungjawab penuh terhadap tugas yang menjadi pekerjaannya di dalam melayani wajib pajak (pemohon), baik dari disiplin menjalankan tugas pekerjaan, maupun disiplin kehadiran, serta penuh tanggungjawab dalam melayani masyarakat.

a. Birokrasi pelayanan

Birokrasi pelayanan merupakan cerminan dari struktur organisasi, apabila struktur organisasinya banyak atau panjang, maka biasanya birokrasinya juga panjang, sebaliknya apabila struktur organisasinya ringkas, maka birokrasinya juga ringkas, dalam arti mengedepankan efisiensi, misalnya efisiensi waktu, efisiensi biaya, dan efisiensi dalam pekerjaan. Semakin ringkas birokrasi pelayanan, menunjukkan adanya transparansi dalam pelayanan, sedangkan birokrasi yang panjang memberi peluang munculnya ketidaktransparanan dan diskriminasi dalam pelayanan,

seluruh responden sependapat bahwa diperlukan prosedur pelayanan untuk menjaga keamanan surat-surat kendaraan. Melalui prosedur tersebut akan diketahui bahwa kendaraan tersebut sah kepemilikannya, demikian pula apabila kendaraan tersebut bermasalah dalam kepemilikannya, seperti kendaraan curian, hasil penggelapan, dan sebagainya, sehinggaantisipasi dari pihak yang berwenang justru akan memberikan kenyamanan dan kepastian hukum bagi pemilik kendaraan. Namun, pada umumnya responden juga sepakat bahwa tidak boleh ada tumpang tindih kewenangan, seperti pemaksaan kepada pemohon harus

memenuhi persyaratan pengesahan STNK sebagai syarat untuk melakukan pelunasan pembayaran PKB/BBNKB.

Berdasarkan kriteria pengukuran terhadap birokrasi prosedur, pelayanan akan dikategorikan baik apabila 63%-100% dari responden memberikan pernyataan bahwa variabel operasional birokrasi pelayanan memenuhi kriteria, dan dikategorikan cukup baik apabila hanya 34%-62% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional birokrasi pelayanan memenuhi kriteria, serta dikategorikan kurang baik apabila hanya 0%-33% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional birokrasi pelayanan memenuhi kriteria. Maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persentase tanggapan responden terhadap prosedur pelayanan yang tertinggi adalah terhadap kriteria jawaban B atau cukup baik, yaitu 40,50%, yang jika dilihat dari interval kriteria pengukuran berada pada interval 34%-62%, sehingga secara keseluruhan tanggapan responden terhadap prosedur pelayanan Samsat online di Samsat Pekanbaru Selatan adalah cukup baik.

b. Layanan pengaduan

Layanan Pengaduan di Samsat Pekanbaru Selatan adalah unit tugas yang menangani seluruh pengaduan dari wajib pajak yang kurang puas dengan pelayanan di bidang kesamsatan. Prosedur pengaduan dimulai dari proses penerimaan pengaduan, tindak lanjut atas pengaduan, pertimbangan atau rekomendasi langkah penyelesaian dari unit tugas pengaduan kepada pimpinan, disposisi persetujuan pimpinan dan penyampaian penyelesaian kepada wajib pajak.

Pengaduan dari wajib pajak dapat dilakukan secara langsung dan tidak langsung. Pengaduan secara langsung adalah wajib pajak mendatangi unit tugas pengaduan, artinya dalam bentuk face to face, selanjutnya petugas akan menerima dan mencatat pengaduan tersebut berikut bukti-bukti atau data-data pendukung yang diberikan oleh wajib pajak. Wajib pajak

akan diberikan tanda terima pengaduan dan pemberitahuan waktu penyelesaian. Pengaduan tidak langsung adalah wajib pajak menyampaikan pengaduan tertulis melalui kotak kritik dan saran yang tersedia di setiap loket pelayanan.

Untuk unit informasi dan pengaduan, telah ditugaskan tiga orang pegawai yang menangani bidang tersebut, masing-masing dari Dipenda, Kepolisian dan Jasaraharja. Selanjutnya pengaduan akan diproses dengan target penyelesaian satu hari kerja. Selain itu juga disediakan kotak pengaduan yang ditempatkan di ruang tunggu pelayanan. Wajib pajak dapat memberikan saran, kritik ataupun mengadukan permasalahannya dengan menuliskannya di kertas dan memasukkan ke kotak pengaduan. Kotak pengaduan terbuat dari kaca tembus pandang, sehingga apabila ada pengaduan yang masuk segera terlihat dan diambil oleh petugas.

seluruh responden sependapat bahwa diperlukan prosedur layanan pengaduan, meskipun secara administratif. Pada umumnya responden juga sepakat bahwa harus ada SOP yang baku sebagai landasar atau pedoman kerja bagi petugas layanan pengaduan, sehingga ada kepastian pelayanan kepada wajib pajak (pemohon). Selanjutnya, berdasarkan kriteria pengukuran, layanan pengaduan akan dikategorikan baik apabila 63%-100% dari responden memberikan pernyataan bahwa variabel operasional prosedur layanan pengaduan memenuhi kriteria, dan dikategorikan cukup baik apabila hanya 34%-62% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional prosedur layanan pengaduan memenuhi kriteria, serta dikategorikan kurang baik apabila hanya 0%-33% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional prosedur layanan pengaduan memenuhi kriteria. maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persentase rata-rata tanggapan responden terhadap prosedur pelayanan yang tertinggi adalah terhadap kriteria

jawaban B atau cukup baik, yaitu 47,13%, yang jika dilihat dari interval kriteria pengukuran berada pada interval 34%-62%, sehingga secara keseluruhan tanggapan responden terhadap prosedur layanan pengaduan Samsat online di Samsat Pekanbaru Selatan adalah cukup baik.

2. Waktu penyelesaian pelayanan

Waktu penyelesaian adalah standar waktu yang ditetapkan oleh Samsat untuk menuntaskan pelayanan kepada wajib pajak (pemohon), mulai dari penyerahan berkas pendaftaran dari wajib pajak kepada Petugas Samsat sampai dengan penyerahan produk layanan (STNK dan SKPD) dari Petugas Samsat kepada Wajib Pajak. Waktu penyelesaian untuk setiap bentuk pelayanan tidak sama, semua di atur dalam Standar Pelayanan Minimal (SPM) yang dapat diperoleh melalui layanan informasi yang tersedia di kantor Samsat. Misalnya untuk pengesahan tahunan STNK dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan standar waktunya adalah maksimal 45 menit, terdiri dari proses pendaftaran dan verifikasi, penetapan biaya (PKB/BBNKB, SWDKLLJ dan STNK), selanjutnya diadministrasikan, validasi PKB dan STNK, terakhir penyerahan kepada wajib pajak / pemohon. Sedangkan untuk Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang produknya ada tiga, yaitu SKPD, STNK dan BPKB. Standar waktu penyelesaian BPKB maksimal 14 (empat belas) hari di kantor Satlantas Kota Pekanbaru yang letaknya berjarak sekitar 12 km dari Samsat Pekanbaru Selatan. Setelah didaftarkan di Samsat, maka STNK dan SKPD selesai dalam waktu maksimal 45 menit.

Berdasarkan kriteria pengukuran terhadap waktu pelayanan akan dikategorikan baik apabila 63%-100% dari responden memberikan pernyataan bahwa variabel operasional waktu pelayanan memenuhi kriteria, dan dikategorikan cukup baik apabila hanya 34%-62% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional waktu pelayanan memenuhi kriteria, serta

dikategorikan kurang baik apabila hanya 0%-33% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional waktu pelayanan memenuhi kriteria. maka dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persentase rata-rata tanggapan responden terhadap waktu pelayanan yang tertinggi adalah terhadap kriteria jawaban B atau cukup baik, yaitu 43,25%, yang jika dilihat dari interval kriteria pengukuran berada pada interval 34%-62%, sehingga secara keseluruhan tanggapan responden terhadap waktu pelayanan Samsat online di Samsat Pekanbaru Selatan adalah cukup baik.

3. Tarif / Biaya

Berdasarkan wawancara pada tanggal 9 Januari 2014 dengan Koordinator Samsat Pekanbaru Selatan dapat dijelaskan bahwa penerimaan daerah yang menyangkut kewenangan Pemerintah Daerah seperti tarif PKB dan BBNKB ditetapkan berdasarkan Undang-Undang tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Peraturan Pemerintah tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, yang selanjutnya diaturlagi dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri yang pelaksanaannya di daerah diatur oleh Peraturan Daerah dan/atau Peraturan Gubernur. Sedangkan untuk Penerimaan Negara Bukan Pajak yang menyangkut kewenangan kepolisian, seperti biaya blanko BPKB, STNK, SCTL, TNKB, dan mutasi diatur oleh Undang-Undang tentang Penerimaan Negara Bukan Pajak pada Kepolisian, yang diatur pelaksanaannya oleh Peraturan Kepala Kepolisian RI (Perkapolri).

Sedangkan Penerimaan Negara Bukan Pajak yang menyangkut kewenangan Departemen Keuangan seperti SWDKLLJ JasaRaharja, diatur oleh Undang-undang Nomor 33 tahun 1964 tentang Dana Pertanggung Jawaban Wajib Kecelakaan Penumpang; dan Undang-Undang Nomor 34 tahun 1964 tentang Dana Kecelakaan Lalu Lintas Kecelakaan, yang kemudian dijabarkan melalui Peraturan Menteri Keuangan yang

pelaksanaannya diatur melalui Keputusan Direksi PT. Jasa Raharja. Seluruh penerimaan negara tersebut, baik yang menjadi kewenangan Pemerintah Daerah, Kepolisian dan Jasaraharja, dicantumkan dalam Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) dan ketiga pimpinan Pembina Samsat Provinsi wajib membubuhkan tandatangannya di SKPD tersebut, yaitu Kepala Dipenda, Dirlantas, dan Kepala Cabang Jasa Raharja.

Berdasarkan kriteria pengukuran terhadap tarif pelayanan akan dikategorikan baik apabila 63%-100% dari responden memberikan pernyataan bahwa variabel operasional tarif pelayanan memenuhi kriteria, dan dikategorikan cukup baik apabila hanya 34%-62% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional tarif pelayanan memenuhi kriteria, serta dikategorikan kurang baik apabila hanya 0%-33% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional tarif pelayanan memenuhi kriteria. Dari kriteria pengukuran di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persentase rata-rata tanggapan responden terhadap waktu pelayanan yang tertinggi adalah terhadap kriteria jawaban B atau cukup baik, yaitu 42,83%, yang jika dilihat dari interval kriteria pengukuran berada pada interval 34%-62%, sehingga secara keseluruhan tanggapan responden terhadap tarif pelayanan Samsat online di Samsat Pekanbaru Selatan adalah cukup baik.

4. Produk layanan

Produk layanan atau yang dihasilkan dalam pelayanan Samsat berupa, yaitu:

- a. Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
- b. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK)
- c. Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK)
- d. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB)
- e. Premiasuransi / SWDKLLJ JasaRaharja.

Berdasarkan kriteria pengukuran, produk layanan dikategorikan baik apabila

63%-100% dari responden memberikan pernyataan bahwa variabel operasional produk layanan memenuhi kriteria, dan dikategorikan cukup baik apabila hanya 34%-62% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional produk layanan memenuhi kriteria, serta dikategorikan kurang baik apabila hanya 0%-33% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional produk layanan memenuhi kriteria. Dari kriteria pengukuran di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persentase rata-rata tanggapan responden terhadap produk pelayanan yang tertinggi adalah terhadap kriteria jawaban B atau cukup baik, yaitu 47,13%, yang jika dilihat dari interval kriteria pengukuran berada pada interval 34%-62%, sehingga secara keseluruhan tanggapan responden terhadap produk layanan Samsat online di Samsat Pekanbaru Selatan adalah cukup baik.

5. Sarana dan prasarana

Prasarana dan prasarana merupakan fasilitas yang diadakan oleh Samsat, baik bersifat administrasi maupun fisik. Fasilitas administrasi bisa berupa peralatan kerja, alat tulis kantor, blanko-blanko, meja kursi, dan sebagainya, sedangkan fasilitas fisik dalam bentuk ruangan atau gedung, kendaraan operasional, halaman parkir, WC, dan lain-lain. Fasilitas tersebut diadakan untuk memberikan kenyamanan dan rasa aman bagi pegawai maupun wajib pajak, sehingga pegawai akan mudah lebih konsentrasi dalam bekerja dan wajib pajak tidak gelisah selama menunggu pelayanan.

Kantor Samsat terdiri dari ruang tunggu yang cukup luas dan bisa menampung 50-100 orang wajib pajak sekaligus sesuai jumlah kursi yang tersedia. Dengan sistem pelayanan yang cepat didukung oleh sistem komputerisasi dan keterampilan petugas secara teknis dalam memberikan respon yang cepat, tanggap dan terampil, merupakan salah satu keuntungan dalam memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak. Sarana lainnya

adalah tersedianya kamar mandi/toilet yang bersih, dan areal parkir yang cukup luas.

Berdasarkan kriteria pengukuran, fasilitas kebersihan dikategorikan baik apabila 63%-100% dari responden memberikan pernyataan bahwa variabel operasional fasilitas kebersihan memenuhi kriteria, dan dikategorikan cukup baik apabila hanya 34%-62% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional fasilitas kebersihan memenuhi kriteria, serta dikategorikan kurang baik apabila hanya 0%-33% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional fasilitas kebersihan memenuhi kriteria. Dari kriteria pengukuran di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persentase rata-rata tanggapan responden terhadap fasilitas kebersihan yang tertinggi adalah terhadap kriteria jawaban B atau cukup baik, yaitu 50,13%, yang jika dilihat dari interval kriteria pengukuran berada pada interval 34%-62%, sehingga secara keseluruhan tanggapan responden terhadap fasilitas kebersihan di Samsat Pekanbaru Selatan adalah cukup baik.

6. Kompetensi aparatur

Kompetensi bermakna kepada kemampuan bekerja sesuai dengan bidang tugas dan tanggungjawab yang diberikan kepada pegawai tersebut. Kemampuan bekerja didukung oleh pengetahuan terhadap orientasi tugas pekerjaan yang menjadi tanggungjawab pegawai tersebut. Adanya pengetahuan akan meningkatkan keahlian pegawai untuk menguasai sepenuhnya pekerjaan yang menjadi tugas dan tanggungjawabnya. Akan tetapi dibutuhkan keterampilan dalam bekerja, baik terampil dalam mempergunakan peralatan kerja, maupun terampil dalam mengatasi persoalan atau permasalahan yang muncul ketika bekerja melayani wajib pajak/pemohon. Segala kemampuan tersebut harus menjadikan petugas untuk bekerja lebih baik, cepat tanggap, santun dan ramah dalam melayani wajib pajak.

Berdasarkan kriteria pengukuran, kompetensi aparatur dikategorikan baik

apabila 63%-100% dari responden memberikan pernyataan bahwa variabel operasional kompetensi aparatur memenuhi kriteria, dan dikategorikan cukup baik apabila hanya 34%-62% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional kompetensi aparatur memenuhi kriteria, serta dikategorikan kurang baik apabila hanya 0%-33% dari responden yang memberikan pernyataan bahwa variabel operasional kompetensi aparatur memenuhi kriteria. Dari kriteria pengukuran di atas dapat disimpulkan bahwa secara keseluruhan persentase rata-rata tanggapan responden terhadap kompetensi aparatur yang tertinggi adalah terhadap kriteria jawaban B atau cukup baik, yaitu 51%, yang jika dilihat dari interval kriteria pengukuran berada pada interval 34%-62%, sehingga secara keseluruhan tanggapan responden terhadap kompetensi aparatur Samsat online di Samsat Pekanbaru Selatan adalah cukup baik.

B. Faktor-Faktor Penghambat dalam Pelaksanaan Samsat Online di Samsat Pekanbaru Selatan

1. Hambatan Internal

- Rusaknya Komputer yang dipakai dalam pengoperasian sistem pembayaran secara *On-Line*. Adanya kerusakan ini sangat mengganggu kelancaran proses pelayanan dikarenakan petugas harus memperbaiki kerusakan tersebut agar pelayanan bisa diteruskan.
- Adanya *trouble* jaringan *On-Line*
- Permasalahan yang sering timbul adalah adanya gangguan jaringan. Saat jaringan tidak *connect* untuk akses internet, maka sistem *On-Line* tidak dapat dijalankan. Gangguan jaringan ini bisa terjadi dikarenakan beberapa faktor, baik dari *server* maupun faktor alam antara lain cuaca. Saat adanya gangguan jaringan seperti ini, kegiatan pelayanan terpaksa dihentikan,

menunggu hingga jaringan *connect* lagi.

- Koordinasi internal Kantor Bersama SAMSAT Pekanbaru Selatan kurang sinergis
- Koordinasi yang terbentuk selama ini tidak sinergis dan sistematis, karena setiap bagian polisi dan staf-staf lain bersikap pasif, disamping itu tidak adanya *job description* serta pembagian tugas tugas dan kewenangan yang jelas di setiap bagian. Meskipun sebenarnya pada dasarnya sudah ada pembagian tugas yang jelas berdasarkan instansi di Samsat, namun pada kenyataannya tidak demikian, ada kepolisian terlalu mencampuri wewenang dipenda untuk memungut PKB/BBNKB.

2. Hambatan Eksternal

- Persyaratan pelayanan
Sering kali WP datang ke Samsat tanpa membawa syarat-syarat (STNK, BPKB, KTP beserta fotokopi) yang lengkap. Hal ini sangat merugikan WP karena WP harus mengambil syarat-syarat tersebut kemudian datang kembali untuk melakukan pengurusan.
- Ketidak cukupan uang dalam pembayaran PKB
WP sering tidak menyadari bahwa keterlambatan membayar pajak, meskipun hanya satu hari dikenakan denda keterlambatan. Kenaikan tarif SWDKLLJ yang cukup tinggi tanpa sosialisasi yang cukup dari Jasa Raharja juga menjadi salah satu penyebab adanya masalah kekurangan biaya pembayaran PKB oleh WP.
- Kurangnya pemahaman WP terhadap adanya penerapan sistem *On-Line*
- Masalah kurangnya pemahaman ini dikarenakan kurangnya sosialisasi dari Samsat mengenai adanya penerapan sistem yang baru yaitu secara *On-Line*, dimana WP yang berdomisili di Pekanbaru Kota dapat melakukan mengurus STNK dan pembayaran PKB di Pekanbaru Selatan, demikian sebaliknya.

PENUTUP

A. Kesimpulan

1. Secara umum dapat disimpulkan bahwa pelayanan Samsat sebelum dan setelah penerapan sistem online tidak ada perbedaan dalam prosedur, waktu penyelesaian, tarif pelayanan, produk layanan, pengelolaan pengaduan, sarana dan prasarana, serta kompetensi aparatur. Persepsi responden terhadap pelaksanaan pelayanan publik melalui sistem Samsat Online di kantor Samsat Pekanbaru Selatan dengan indikator prosedur pelayanan, layan pengaduan, waktu pelayanan, tarif pelayanan, produk layanan, sarana dan prasaran serta kompetensi aparatur, rata-rata cukup baik (B) dan berada pada kisaran 34%-62%, dimana menurut teknik pengukuran dikriteriakan cukup baik.
2. Faktor hambatan terdiri dari hambatan internal dan eksternal. Faktor internal yaitu, kerusakan komputer, *trouble* jaringan koneksi internet, dan masalah koordinasi internal yang kurang sinergis antara kepolisian dan dipenda. Faktor eksternal yaitu, persyaratan yang kurang lengkap, dan kurang pemahannya wajib pajak dengan sistem online.

B. Saran

1. Harus ada perbedaan antara sistem terdahul dengan sistem online sekarang dalam hal prosedur dan waktu penyelesaian. Untuk itu perlu dibuat prosedur yang praktis, sesuai dengan prinsip online, yaitu dapat menggunakan internet, sehingga bisa mendaftar melalui internet serta membayar menggunakan *banking online system*.
2. Perlu dikoordinasi tugas yang jelas antara ketiga instansi Samsat, agar tidak terjadi tumpang tindih kewenangan, tumpang tindih prosedur dan persyaratan, yang merugikan masyarakat wajib pajak (pemohon).
3. Disarankan kepada pimpinan samsat untuk melakukan sosoalisasi bahwa sistem online tidak sama dengan manual,

dan sitem online bukan yang dapat di akses melalui dengan internet.

DAFTAR KEPUSTAKAAN

Buku

- Amstrong, Michael, 2000, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, Alih Bahasa; Sofyan dan Haryanto. Jakarta, Elex Media Komputindo.
- Anonim, 2004:14-6, *Rencana Pembangunan Jangka Menengah Nasional (RPJMN-RI) tahun 2004–2009*. Jakarta: Bappenas-RI.
- Anonim, 2012. *Pengertian Sistem dan Analisis Sistem. Modul 1*. Makassar, Universitas Hasanuddin Press.
- Anonim, 2006. *Buku Pedoman Penulisan Usulan Penelitian (UP), Laporan Hasil Penelitian (Skripsi), Laporan Kertas Kerja Mahasiswa (LKKM). Edisi Revisi*. Pekanbaru, Badan Penerbit FISIPOL Universitas Islam Riau.
- Arifin, Anwar, 2002. *Ilmu Komunikasi, Sebuah Pengantar Ringkas*, Jakarta, Rajawali Press.
- Budiardjo, Miriam, 2004. *Dasar-Dasar Ilmu Politik*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Burch, J.G., 1992. *System, Analysis, Design, and Implementation*, Boyd & Fraser Publishing Company.
- Busroh, Abu Daud, 2002. *Ilmu Negara*. Jakarta, Bumi Aksara.
- Dunn, William N (Penyunting Muhadjir Darwin) 2000. *Pengantar Analisis Kebijakan Publik*. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho, 2003. *Kebijakan Publik: Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: Elex Media Komputerindo.
- Dwiyanto, Agus, 2002, *Reformasi Birokrasi Publik di Indonesia*. Yogyakarta, Pusat Studi Kependudukan dan Kebijakan Universitas Gajah Mada.
- Edward III, George C dan Ira Sharkansky, 1984, *The Policy Predicament – Making and Implementing Public Policy*. San Fransisco ;W.H Freeman and Company.
- Edward III, George C (edited), 1984, *Public Policy Implementing*, Jai Press Inc, London-England.
- Goldhaber, Gerald M, 2000. *Organizational Communication (Organisasi Komunikasi)*. Terjemahan: Sri Lestari dkk. Yogyakarta, Gajah Mada University Press.
- Islamy, Muhammad Irfan, 2000. *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Kansil, C.S.T, 2000. *Latihan Ujian Ilmu Negara*. Jakarta, Sinar Grafika.
- Kosasih, Husein Drs. H. (2004) *Teknik Pengukuran Dan Evaluasi Kinerja Satuan Organisasi/Kerja di Lingkungan Departemen Agama*, Modul Diklat AKIP/LAKIP, Jakarta: Badan Litbang dan Diklat Keagamaan Pusdiklat Administrasi, Departemen Agama RI.
- Kuncoro, Wahyu, 2006. *Studi Evaluasi Pelayanan Publik Dan Kualitas Pelayanan Di Rumah Sakit Umum Dr. Soetomo*. Semarang: Universitas Diponegoro.
- Kusnardi, Mohammad dan Bintang R, Saragih, 2000. *Ilmu Negara*. Jakarta, Gaya Media Pratama.
- LANRI, 2004, *Modul Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah*, Jakarta: LAN;
- Mahmudi, 2005, *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Jakarta: Gramedia Pustaka Utama
- Moenir, H.A.S, 2002. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta, Bina Aksara.
- Muhammad, Arni, 2000. *Komunikasi Organisasi*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Nurchamid, Tafsir, 2009. *Evaluasi Kebijakan*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Osborne, David dan Ted Gaebler, 2000. *Mewirusahaakan Birokrasi; Reinventing Government*. Jakarta, Pustaka Binaman Pressindo.

- Pamudji, S, 2000, *Profesionalisme Aparatur Negara dalam Meningkatkan Pelayanan Publik*, Bahan Ajar. Jakarta: Institut Ilmu Pemerintahan.
- Putra, Fadillah dan Saiful Arif. 2000. *Kapitalisme Birokrasi; Kritik Reinventing Government Osborne – Gaebler*. Yogyakarta, LkiS bekerjasama dengan PUSPEK Avrroes Malang.
- Quade, E.S. 1984. *Analysis For Public Decisions*, Elsevier Science Publishers, New York.
- Rizal, Ahmad, 2007. *Strategi Kebijakan untuk Mendorong Kinerja Sektor Kelautan*. Fakultas Perikanan dan Ilmu Kelautan Universitas Padjadjaran, Bandung.
- Soetopo, 2001, *Kebijaksanaan publik dan Implementasi*, Jakarta: LAN-RI.
- Solichin, Abdul Wahab, 2001. *Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan*, Jakarta, Bumi Aksara.
- Suharso, dan Ana Retnoningsih 2005, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cetakan Pertama, Semarang: Widya Karya.
- Sunggono, Bambang, 2000, *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*, Jakarta, Sinar Grafika.
- Suryabrata, Sumadi, 2005. *Metode Penelitian*. Jakarta, Raja Grafindo Persada.
- Suryono, Agus. 2002. *Budaya Birokrasi Pelayanan Publik..* Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Syamsi, Ibnu, 2000. *Sistem dan Prosedur Kerja*. Jakarta, Bina Aksara.
- Umar, Husein, 2005. *Riset Sumber Daya Manusia Dalam Organisasi*. Jakarta, Gramedia Pustaka Utama.
- Utomo, Warsito, 2003. *Dinamika Administrasi Publik; Analisis Empiris Seputar Isu-isu Kontemporer dalam Administrasi Publik*. Yogyakarta, Pustaka Pelajar.
- Wibawa, Samodra. 2004. *Kebijakan Publik*, Jakarta, Intermedia.
- Widodo, Joko, 2001. *Good Governance. Telaah dari Dimensi Akuntabilitas dan Kontrol Birokrasi pada Era Desentralisasi dan Otonomi Daerah*. Insan Cendekia, Surabaya.
- Winarno, Budi. 2002. *Teori dan Proses Kebijakan Publik*, Yogyakarta, Media Pressindo..

Dokumentasi

- Anonim, 2009. *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik*.
- Anonim, 2004. *Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Perubahan Atas Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1999 tentang Pemerintah Daerah*.
- Anonim, 2003. *Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Republik Indonesia Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Anonim, 2006. *Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor INS/03/M/X/1999, Nomor 29 Tahun 1999 dan Nomor 6/IMK.014/1999 tanggal 11 Oktober 1999 tentang Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap*.
- Anonim, 2006. *Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktorat Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah, dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor Skep/06/X/1999;973-1228 dan Skep/02/X/1999 tanggal 15 Oktober 1999 tentang Pedoman Umum Tata Laksana Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap dalam Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Coba Nomor Kendaraan Bermotor, dan*

- Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan..*
- Anonim, 2006. *Kumpulan Peraturan Pedoman Kesamsatan*. Pekanbaru: Dinas Pendapatan Provinsi Riau.
- Tim Pembina Samsat Pusat, 2000. *Surat Keputusan Nomor Juklak/06/XI/2000; 973-556; Juklak/05/XI/2000 tanggal 20 Nopember 2000 tentang Pedoman Komputerisasi dan Kearsipan di Kantor Bersama Samsat*. Pekanbaru, Dipenda Riau.
- Anonim, 2012. *Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah*. Pekanbaru: Dinas Pendapatan Provinsi Riau.