



Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor

Faisal Reza Nasution dan Rudi Salam Sinaga*

Program Studi Kepemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Medan Area, Indonesia

Abstrak

Evaluasi Kinerja Pegawai merupakan suatu bentuk penilaian terhadap hasil kerja atau suatu proses lanjutan setelah mendapatkan hasil dari apa yang dikerjakan berjalan baik atau tidak, yang dikerjakan mencapai apa yang diinginkan atau tidak dan dengan evaluasi kinerja dapat mengambil keputusan untuk kedepannya. Terutama dalam hal Kinerja Pegawai dalam Pelayanan BBN-KB yang selama ini di anggap rumit. Dari latar belakang di atas maka penulis membuat rumusan permasalahan, Bagaimana kinerja pegawai dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan dan apa saja hambatan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor di kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan. Berdasarkan rumusan masalah tersebut, maka dapat diketahui salah satu usaha pegawai kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan melakukan himbauan kepada masyarakat melalui media massa, sedangkan hambatan yang dihadapi adalah kurangnya jumlah pegawai yang ada di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan yang menyebabkan kurang cepat pelayanan dan urusan BBN-KB. Dengan demikian dapat disimpulkan Evaluasi kinerja pegawai kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan sudah cukup maksimal dan baik.

Kata Kunci: Evaluasi; Kinerja Pegawai; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Samsat

Abstract

Employee performance evaluation is a form of assesment of the work or an advanced process after the results of what is done going well or not, that is achieving what is desired or not ang performance evaluation can take decisions for the future. Especially in terms of employee performance in service BBN-KB that had been considered complicated. Of the above background, the author makes the formulation of the problem how the performance of employee in the customs service good vehicle ownership in Pangkalan Brandan UPT SAMSAT Office and what are the barriers in the services of a motorcycle title tranfer fee Pangkalan Brandan SAMSAT UPT Office. Based Formulation of the problem, it can be seen one business office employee SAMSAT UPT Pangkalan Brandan have appealed to the public through the mass media, while the barriers faced is the lack of the number of employees at office SAMSAT in Pangkalan Brandan which cause less rapid and affairs ministry BBN-KB. Thus it can be concluded SAMSAT Office employees performance evaluation maximum Pangkalan Brandan was enough and good.

Keyword: Evaluation; Employee Performance; The Tranfer Tax and Motorcycle Vehicle; SAMSAT.

How to Cite: Nasution, F.R. dan Rudi S.S., (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor Samsat dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 2 (1): 1-17.

*Corresponding author:

E-mail: rudisalamsinagauma@gmail.com

p-ISSN: 2549 1660

PENDAHULUAN

Evaluasi kinerja merupakan suatu bentuk penilaian terhadap hasil kerja atau suatu proses lanjutan setelah mendapatkan hasil dari apa yang dikerjakan berjalan baik atau tidak, yang dikerjakan mencapai apa yang diinginkan atau tidak, dan dengan evaluasi kinerja ini dapat mengambil keputusan untuk kedepannya.

Pada penulisan ini evaluasi kinerja pegawai pada kantor SAMSAT Pangkalan Brandan merupakan obyek utama, Sistem pelayanan birokrasi masa lalu, banyak yang mengatakan tidak sesuai dengan tata kerja. Misalnya pada kantor samsat Pangkalan Brandan dimana banyak pihak yang berkepentingan sering mengeluh karena tidak efisiensinya pelayanan, baik dari segi waktu maupun dari segi lainnya.

Mereka mengeluh karena lamanya proses pembayaran pajak, paling tidak ini akan menghabiskan waktu selama 3-4 jam. Ini terjadi karena mereka menumpukkan arsip masuk dalam kapasitas besar dan tidak segera di proses sehingga berdampak sangat buruk bagi kepuasan konsumen dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor

Peningkatan jumlah masyarakat berbanding lurus dengan peningkatan pembelian kendaraan bermotor yang sangat signifikan, penggunaan kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan sehari-hari yang sangat penting dalam menunjang kegiatan masyarakat. Di daerah Kabupaten dan Kecamatan yang berada jauh dari ibukota provinsi, penggunaan kendaraan bermotor seperti sepeda motor merupakan suatu kebutuhan di karenakan sarana transportasi yang di butuhkan tidak selengkap dan sebanyak seperti ibukota provinsi. Di Kota Pangkalan Brandan, sarana angkutan kota tidak memadai sehingga banyak masyarakat yang menggunakan kendaraan bermotor pribadi untuk melakukan aktifitas nya seperti, bersekolah menggunakan kendaraan bermotor pribadi karena apabila menggunakan transportasi umum tidak menjangkau seluruh bagian kota, bila hendak

berbelanja banyak ibu yang menggunakan kendaraan pribadi untuk berbelanja, para pedagang pun banyak menggunakan kendaraan pribadi untuk berjualan karena bisa menjangkau daerah pinggiran kota.

Pada dasarnya dalam proses pembelian kendaraan bermotor baru, para konsumen tidak susah-susah untuk mengurus surat-surat kelengkapan atas kepemilikan kendaraan bermotor karena yang mengurusinya adalah toko tempat pembelian kendaraan bermotor tersebut. Maka balik nama atas kepemilikan kendaraan bermotor tersebut. Apabila konsumen membeli kendaraan bermotor tersebut akan diurus sendiri oleh konsumen itu sendiri.

Namun dalam kenyataannya, banyak ditemui pemilik kendaraan bermotor yang tidak begitu memperdulikan masalah balik nama kendaraan bermotor dengan berbagai macam alasan antara lain karena dengan tidak melakukan balik nama, tidak ada denda atau sanksi apapun dan juga tidak sedikit pula masyarakat beranggapan bahwa pelayanan dalam mengurus balik nama kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Pangkalan Brandan itu terlalu ribet mengurusnya, membutuhkan biaya banyak untuk pembayaran BBN-KB. Selain itu, jika harus balik nama berarti harus mengeluarkan biaya serta akan berurusan dengan pihak pajak dan polisi.

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai kewenangan dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor adalah kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Diatas Satu Atap). Sistem Administrasi Manunggal Diatas Satu Atap (SAMSAT) atau dalam bahasa Inggris *one roof system* adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. SAMSAT merupakan sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor

Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Dalam hal ini, POLRI memiliki fungsi penerbitan STNK; sedangkan Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor merupakan jenis pajak Provinsi yang di atur berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 tanggal 15 September tahun 2009 tentang Pajak dan Retribusi Daerah yang menurun kepada PERDA Provinsi SUMUT Nomor 1 tanggal 18 februari tahun 2011 tentang pajak daerah dan menurun kepada Peraturan Gubernur Nomor 21 tanggal 8 april 2011 tentang petunjuk pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang berujung pada keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi SUMUT Nomor : 973/4285/Perda/2013 tanggal 24 oktober 2013 tentang petunjuk teknis pelaksanaan pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) di SUMUT Jo : Nomor 973/605/2011 tanggal 27 april 2011. BBN-KB itu dibedakan menjadi 2 macam, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II. BBN-KB I adalah balik nama untuk kendaraan baru, sedangkan BBN-KB II adalah balik nama untuk kendaraan bekas (*second*). Dari tahun ke tahun jumlah penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) ini terkait meningkatnya jumlah pemilik kendaraan bermotor yang dari tahun ke tahun mengalami peningkatan.

Berdasar latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul Evaluasi Kinerja Pegawai dalam Pelayanan Bea Balik Nama

kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan.

METODE PENELITIAN

Metode adalah cara memperoleh data dan menentukan bagaimana data tersebut diperoleh, mengidentifikasi variabel dan menjabarkannya menjadi sub variable. Di dalam pelaksanaan pengumpulan data maupun keterangan yang di perlukan, dalam penelitian ini penulis menggunakan: Penelitian Kepustakaan (*Library Research*) yaitu dengan usaha mempelajari buku-buku, majalah ilmiah, bahan perkuliahan dan literatur atau bahan lainnya yang dianggap relevan dengan masalah peneliti.

Kedua adalah Penelitian Lapangan guna memperoleh data dan informasi, di mana penulis akan terjun ke langsung ke lapangan dengan permasalahan pokok penelitian, dengan jalan Wawancara, yaitu usaha untuk mengetahui permasalahan penelitian terhadap kinerja pegawai dalam pelayanan BBN-KB dengan cara wawancara langsung terhadap objek penelitian. Observasi, merupakan kegiatan secara langsung yang sengaja dan sistematis dengan mengadakan pengamatan langsung di lapangan dan objek-objek alam di sekitar lokasi penelitian.

Menurut Suharsimi Arikunto (2006: 137), "Variabel adalah objek penelitian atau apa yang menjadi suatu perhatian dalam penelitian", maka dari itu didalam penelitian skripsi ini penulis mengemukakan dua Variabel yang sangat menentukan dan saling berhubungan. Kedua variabel tersebut adalah sebagai berikut: Variabel bebas, dalam penelitian ini variabel bebas nya adalah 'Evaluasi Kinerja Pegawai' dengan indikator defenisi operasionalnya adalah Evaluasi yaitu menilai dan mengevaluasi hasil kerja pegawai dan segala faktor pendukung apakah target dan hasil kerja sudah memuaskan atau tidak, dan bagaimana langkah ke depan dalam mengambil keputusan.

Pemberian informasi tentang proses pembayaran pajak, yang pada umumnya kurang memahami proses pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Pelayanan yang terstruktur, yaitu mencanangkan dengan tegas proses pelayanan sesuai dengan struktur yang telah ditentukan, misalnya dalam hal pengantrian nomor urut pembayaran hingga proses pembayaran usai.

Variabel terikat, variabel terikatnya dalam penelitian ini adalah Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor' sebagai indikatornya adalah Efisiensi waktu pelayanan, yaitu memperhitungkan efisiensi waktu pelayanan ketika melakukan proses bea balik nama kendaraan bermotornya. Dan Minat masyarakat yang membayar pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yaitu seberapa besar kemauan atau minat masyarakat untuk membayar pajak BBN-KB, bila sedikit apa yang menyebabkan itu terjadi, dan sebaliknya. Serta Proses efektifitas pelayanan, yaitu seberapa efektif dan puas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pegawai kantor SAMSAT kepada masyarakat. Kontrol Pembayaran, Yaitu masyarakat harus mengetahui dengan jelas berapa pajak BBN-KB yang harus dibayarnya untuk kendaraan yang dimiliki olehnya, serta besar denda bila melakukan transaksi jual beli bila tidak BBN-KB kendaraan nya yang dimilikinya.

Dalam penulisan skripsi ini penulis menggunakan metode penelitian Deskriptif. Menurut Sugiono (2009: 21) bahwa "metode deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang lebih luas" sedangkan menurut Jalaluddin Rakhmat (2000: 35), bahwa "Metode Deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk menggambarkan koneksi dan data serta gejala-gejala yang ada".

Metode penelitian bertujuan untuk pertama, Mengumpulkan informasi aktual secara terperinci yang melukiskan gejala yang ada. Kedua, Mengidentifikasi

masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku. Ketiga, Menentukan apa yang dilakukan orang lain dalam menghadapi masalah yang sama dalam belajar dari pengalaman mereka untuk menetapkan rencana dan keputusan pada waktu yang akan datang.

Metode analisis data ini berpedoman pada wawancara yang dilakukan sewaktu penelitian dilakukan. Temuan dari suatu wawancara yang dilakukan oleh penulis tersebut akan diperbandingkan dengan apa yang dilakukan oleh penulis tersebut akan dibandingkan dengan apa yang telah diteorikan, kemudian dicari kesimpulannya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Evaluasi merupakan salah satu rangkaian kegiatan dalam meningkatkan kualitas suatu lembaga dalam melaksanakan programnya. Fokus evaluasi adalah individu, yaitu prestasi belajar atau kerja yang dicapai kelompok. Melalui evaluasi akan diperoleh informasi tentang apa yang sudah dicapai. Selanjutnya informasi ini digunakan untuk perbaikan dari apakah yang telah dilakukan. Evaluasi sendiri sangat berkaitan erat dengan hasil yang dicapai seseorang, baik dalam hal pekerjaan maupun kehidupan sehari-hari. Kegiatan yang kita lakukan sehari-hari memerlukan evaluasi atau penilaian agar tidak mengulangi kesalahan yang terjadi. karena evaluasi bisa digunakan ukuran untuk menentukan keberhasilan seseorang atau kelompok

Evaluasi menurut Griffin dan Nix (1991: 3) adalah *judgement* terhadap nilai atau implikasi dari hasil pengukuran. Menurut defenisi ini selalu didahului dengan kegiatan pengukuran dan penilaian. Evaluasi menurut Mehrens dan Lelman (1978: 5) dalam buku Ngalim Purwanto (2001: 3) adalah proses dalam perencanaan, memperoleh, dan menyediakan informasi yang sangat diperlukan untuk membuat alternatif-alternatif keputusan.

Berbagai macam pengertian evaluasi menurut para ahli diatas pada dasarnya

merujuk pada satu hal, yakni evaluasi diperlukan untuk menentukan keberhasilan yang telah dicapai. Selain itu evaluasi juga dijadikan sebagai pedoman untuk kelanjutan sebuah program atau kebijakan sebelumnya.

Kinerja dalam organisasi merupakan jawaban dari berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan organisasi yang telah ditetapkan. Para manajer sering tidak memperhatikan kinerja kecuali kondisi organisasi sudah berada dalam kesulitan. Apabila kondisi ini tidak diperbaiki dengan segera dapat berakibat gagalnya pencapaian tujuan organisasi yang bersangkutan. Bila membicarakan tentang kinerja, pada dasarnya berhubungan dengan pencapaian hasil pekerjaan dari seorang pegawai atau sekelompok pegawai yang memiliki kualitas yang baik dan dapat mewujudkan kinerja yang berkualitas. Dengan terlalu sering manajer tidak mengetahui betapa buruknya kinerja telah merosot sehingga perusahaan/instansi menghadapi krisis yang serius. Kesan-kesan buruk organisasi yang mendalam berakibat adanya kinerja yang merosot.

Mink (1993: 76) mengemukakan, "individu yang memiliki kinerja yang tinggi memiliki beberapa karakteristik", yaitu diantaranya, 1) Berorientasi pada prestasi yaitu hasil kerja secara kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang karyawan dalam melaksanakan tugasnya. 2) Memiliki percaya diri yaitu orang yang aktif berperan sebagai pelaku dalam pencapaian tujuan suatu organisasi. 3) Berpengendalian diri yaitu dipengaruhi oleh kemampuan dan keahlian dalam bekerja, serta semangat kerja yang dimiliki oleh seorang pegawai

Kompetensi yaitu kualitas dan kuantitas yang dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugasnya sesuai dengan tanggung jawab yang diberikan kepadanya

Menurut Barry Cushway (www.kinerjapegawai.com), "kinerja adalah menilai bagaimana seseorang telah bekerja dibandingkan dengan target yang

telah ditentukan". Menurut John Whitmore (www.kinerjapegawai.com), "kinerja adalah pelaksanaan fungsi-fungsi yang dituntut dari seseorang, kinerja adalah suatu perbuatan, suatu prestasi, suatu pameran umum ketrampilan".

Maluyu S.P Hasibuan (2001: 34) mengemukakan, "kinerja (Prestasi kerja) adalah suatu hasil kerja yang dicapai seseorang dalam melaksanakan tugas yang dibebankan kepadanya yang didasarkan atas kecakapan, pengalaman dan kesungguhan serta waktu".

Dari definisi kinerja diatas, jelas bahwa kinerja merupakan suatu kondisi yang harus diketahui dan dikonfirmasi kepada pihak tertentu untuk mengetahui tingkat pencapaian hasil yang dihubungkan dengan visi suatu organisasi atau perusahaan, selain itu kinerja juga dimaksudkan untuk mengetahui dampak positif dan negative dari suatu kebijakan operasional, hasil atau taraf kesuksesan yang dicapai seseorang dalam bidang pekerjaannya menurut kriteria tertentu dan dievaluasi oleh orang-orang tertentu terutama atasan pegawai yang bersangkutan.

Sehubungan dengan kinerja yang dikemukakan diatas, maka kinerja pegawai berhubungan erat dengan perusahaan. Setiap perusahaan ingin mempunyai pegawai-pegawai yang baik guna memajukan perusahaan, oleh karena itu tidak heran jika kebanyakan perusahaan mencantumkan standar-standar yang tinggi untuk menerima pegawai yang akan bekerja di perusahaannya.

Kebanyakan standar-standar yang dipakai yakni dalam hal akademik. Jumlah Indeks Prestasi Kumulatif (IPK) merupakan salah satu syarat yang diajukan perusahaan. Selain itu, terdapat juga standar kemampuan yang dimiliki oleh para karyawan. Standar tersebut bertujuan agar perusahaan memiliki orang-orang terpilih yang diharapkan mempunyai kinerja yang baik terhadap tujuan perusahaan atau lembaga yaitu membuat maju dan berkembang pesat.

Kinerja organisasi akan menentukan oleh unsur pegawainya karena itu dalam mengukur kinerja suatu organisasi sebaiknya diukur dalam tampilan kerja dari pegawainya. Seperti yang dikemukakan oleh Agus Dharma (1991: 105) "Kinerja pegawai adalah sesuatu yang dicapai pegawai, prestasi kerja yang diperhatikan oleh pegawai, kemampuan kerja berkaitan dengan penggunaan peralatan kantor".

Pengertian kinerja pegawai itu sendiri yaitu sesuatu yang mempengaruhi seberapa banyak para karyawan memberikan kontribusi dari segi kuantitas dan kualitas *output*, kehadiran karyawan dan lain sebagainya.

Di lain pihak, kinerja pegawai diartikan sebagai gabungan dari kemampuan, usaha, dan kesempatan yang dapat diukur dari akibat yang dihasilkan. Dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai merupakan hasil kerja yang telah dan akan dilakukan oleh seseorang. Untuk memotivasi para pegawai, biasanya setiap perusahaan mengadakan penilaian terhadap kinerja para pegawainya. Penilaian kinerja adalah proses evaluasi seberapa baik pegawai mengerjakan yang dibandingkan dengan satu standar tertentu yang dipakai perusahaan. Selain itu hasil evaluasi dikomunikasikan oleh pegawai tersebut.

Penilaian tersebut biasanya untuk memotivasi para pegawai dalam pekerjaannya. Biasanya penilaian kinerja pegawai ini, diikuti oleh pemberian hadiah bagi pegawai yang berprestasi. Pemberian hadiah tersebut dapat berupa promosi jabatan, kenaikan gaji, paket liburan, dan sebagainya.

Namun penilaian kinerja ini relatif sulit karena yang menjadi objek adalah manusia yang mempunyai kondisi yang tidak sama setiap hari. Selain itu, terdapat hal-hal dari luar (eksternal) yang dapat mempengaruhi kinerja pegawai setiap harinya yaitu: 1) Gaya kepemimpinan yang dapat berpengaruh pada kinerja yang dilakukan pegawai untuk bersama-sama dalam pencapaian tujuan. 2) Saling ketergantungan antara pegawai yang satu

dengan pegawai yang lain dalam penyelesaian suatu pekerjaan. 3) Hubungan atasan-bawahan yang menyebabkan lebih kondusifnya hubungan bilateral dalam organisasi. 4) Kultur yang dibangun. 5) Kemampuan dan ilmu pengetahuan untuk mencapai suatu prestasi kerja. 6) Sistem penilaian kerja yang berlaku.

Sementara pegawai itu sendiri merupakan salah satu orang atau sumber kekayaan yang menjadi aset utama dari suatu organisasi yang menjadi perencana dan pelaku aktif dari setiap aktifitas organisasi tidak akan berjalan sebagaimana mestinya. Pegawai juga memegang peranan aktif dalam menetapkan suatu rencana, sistem, proses, serta tujuan yang ingin dicapai. Mereka mempunyai pikiran, perasaan, keinginan, status dan latar belakang pendidikan, usia, dan jenis kelamin yang heterogen dan dibawa kedalam organisasi perusahaan. Karyawan bukan sebagai mesin uang dan material yang sifatnya pasif serta dapat dikuasai dan diatur sepenuhnya dalam mendukung tercapainya tujuan suatu organisasi. Dengan demikian yang dimaksud dengan pegawai yaitu mereka yang menjual jasanya untuk mendapatkan kompensasi atau yang biasa disebut sebagai gaji dan besarnya telah ditetapkan, oleh karena itu seorang pegawai wajib mengerjakan pekerjaan yang telah dibebankan kepadanya. Pegawai tersebut yang biasa disebut Sumber Daya Manusia (SDM).

Unsur manusia berkembang dari suatu bidang ilmu manajemen yang disebut manajemen sumber daya manusia. Dalam hal ini manajemen yang mengatur unsur manusia ini ada yang menyebutkan sebagai manajemen personalia, administrasi kepegawaian, dan manajemen sumber daya aparatur. Dengan demikian antara ilmu-ilmu tentang manajemen tersebut memiliki persamaan yaitu merupakan ilmu yang mengatur unsur manusia dalam suatu organisasi agar mendukung terwujudnya tujuan, perbedaan nya adalah a) Manajemen SDM

dikaji secara Makro sedangkan manajemen personalia administrasi kepegawaian sumber daya aparatur dikaji secara mikro. b) Manajemen SDM harus menganggap para pegawai merupakan kekayaan utama organisasi maka harus lebih dipelihara keberadaannya dengan lebih baik sesuai dengan kinerja serta jabatan yang dimiliki olehnya, sedangkan manajemen sumber daya aparatur atau manajemen personalia menganggap bahwa karyawan adalah faktor produksi maka harus dimanfaatkan secara produktif. c) Manajemen SDM pendekatannya dilakukan secara lebih modern, sedangkan personalia secara pasif.

Pegawai yang cakap, mampu, dan terampil belum menjamin produktifitas kinerja yang baik, kalau moral kerja dan kedisiplinan rendah. Mereka akan bermanfaat dan dapat mendukung terwujudnya tujuan organisasi bila mereka berkeinginan tinggi untuk berprestasi. Sedangkan pegawai yang kurang mampu, kurang cakap, dan tidak terampil mengakibatkan pekerjaan selesai tidak pada waktunya.

Kualitas dan kuantitas pegawai harus sesuai dengan kebutuhan organisasi yang bersangkutan agar lebih efektif dan efisien menunjang tercapainya tujuan. Penempatan tenaga kerja juga harus sesuai dengan pendidikan dan ketrampilannya. Dengan demikian, gairah kerja dan kedisiplinannya akan lebih baik serta efektif menunjang terwujudnya tujuan perusahaan.

Berdasarkan hal yang telah dikemukakan di atas, penulis menarik kesimpulan bahwa kinerja merupakan kualitas dan kuantitas dari suatu hasil kerja (output) individu maupun kelompok dalam suatu aktifitas tertentu yang diakibatkan oleh kemampuan alami atau kemampuan yang diperoleh dari proses belajar serta keinginan untuk berprestasi.

Menurut Soedaryono dalam bukunya *Tata Laksana kantor*, (2000: 6) pengertian pegawai adalah "Seseorang yang melakukan penghidupannya dengan bekerja dalam kesatuan organisasi, baik

kesatuan kerja pemerintah maupun kesatuan kerja swasta. Dan Menurut Robbins (2006: 10) pengertian pegawai adalah "Orang pribadi yang bekerja pada pemberi kerja, baik sebagai pegawai tetap atau tidak, berdasarkan kesepakatan kerja baik tertulis maupun tidak tertulis, untuk melaksanakan suatu pekerjaan dalam jabatan atau kegiatan tertentu yang ditetapkan oleh pemberi kerja.

Berdasarkan pengertian di atas dapat diambil suatu kesimpulan bahwa pegawai adalah seseorang yang bekerja pada satu kesatuan organisasi, baik sebagai pegawai tetap maupun tidak untuk memenuhi kebutuhannya.

Kendaraan bermotor merupakan semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat yang bergerak. Contoh alat-alat besar dan berat antara lain: Mesin Giling, Buldozer, Loader, forklit, Dumptruck, Traktor dan alat sebagainya.

Pajak kendaraan bermotor merupakan jumlah tarif yang harus dibayarkan oleh wajib pajak guna untuk mendapatkan surat-surat penting kelengkapan kendaraan bermotor, hal ini sebagai salah satu kewajiban yang harus dipenuhi sebagai pemilik kendaraan yang tahu peraturan dan tahu hukum. Pajak kendaraan bermotor tahunan dan pajak kendaraan lima tahunan.

Pajak kendaraan bermotor tahunan yaitu, pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan setiap tahun sekali sesuai dengan masa berlaku kendaraan bermotor tersebut. Bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan ini adalah pengesahan pada Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). Permohonan pengesahan STNK setiap kendaraan bermotor sebagaimana yang dimaksud dalam pasal 179 ayat 2 dengan melengkapi persyaratan a. Tanda

jati diri yang sah + 1 lembar foto copy, b. Surat Pernyataan pemilik kendaraan bermotor bahwa tidak terjadi perubahan identitas pemilik atau spesifikasi teknis ranmor (Surat pernyataan sama dengan formulir SPT PKB/BBN-KB dan SWDKLLJ). c. STNK asli dan fotocopy. d. BPKB asli dan fotocopy. e. Bukti PKB/BBN-KB, SWDKLLJ dan Premi asuransi Jasa Raharja (khusus kendaraan umum) tahun sebelumnya

Pajak kendaraan bermotor lima tahunan yaitu, sama halnya seperti pajak kendaraan bermotor tahunan, akan tetapi didalam pajak kendaraan bermotor lima tahunan ini akan terjadi pergantian plat nomor kendaraan bermotor untuk masa berlaku lima tahun kedepan. Persyaratan pengajuan/pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan adalah dengan melampirkan: a. Tanda jati diri yang sah + 1 lembar foto copy. b. Surat Tanda Nomor Kendaraan yang lama atau surat keterangan yang sah apabila tidak dapat menyerahkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor tersebut. c. Salinan jati diri pemilik kendaraan bermotor setelah menunjukkan aslinya. d. Salinan bukti buku uji kendaraan bermotor yang bersangkutan setelah menunjukkan aslinya. e. Dilakukan cek fisik terhadap kendaraan bermotor tersebut. f. Kalau ada perubahan baik kepemilikan, ganti warna, ganti mesin, rubah bentuk harus dilengkapi dengan BPKB

BBN-KB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat dari perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, warisan atau pemasukan kedalam badan usaha (<http://pajakindonesia.wordpress.com>).

BBN-KB terdiri dari 2 jenis yaitu untuk kendaraan bermotor baru (BBN-KB I) dan untuk kendaraan bermotor bekas/second (BBN-KB II). BBN-KB I merupakan pengalihan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak. BBN-KB II merupakan pengalihan hak milik

kendaraan bermotor bekas (*second*) sebagai akibat perjanjian jual beli kedua pihak.

Pendaftaran BBN-KB mempunyai masa tenggang 30 hari dihitung sejak serah terima barang. Salah satu potensi pendapatan yang perlu dikreasikan adalah BBN-KB kedua dan selanjutnya, meskipun tarif pajaknya 1% (satu persen) dari penetapan harga pasar atau Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). Akan tetapi potensi ini berkaitan dengan perilaku pasar, dimana setiap pembelian kendaraan bermotor belum tentu pada saat yang sama masyarakat akan melakukan aktifitas pendaftaran kepemilikan kendaraan bermotor yang baru dibeli atau dimiliki. Dengan demikian "kreatifitas" kebijakan insentif perpajakan juga menjadi bagian dari upaya mendorong masyarakat untuk segera mendaftarkan kepemilikan kendaraan nya (<http://www.pajakonline.com>)

Pengenaan BBN-KB yang ditetapkan oleh Mendagri (Menteri Dalam Negeri) yang dipertimbangkan oleh Menkeu (Menteri Keuangan). Tarif pajak BBN-KB terbagi dalam sembilan kategori sebagai berikut. (<http://organisasi.org>): a) 10% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan pertama. b) 3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan pertama. c) 1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan pertama. d) 1% untuk kendaraan bermotor pribadi untuk penyerahan selanjutnya. e) 1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan selanjutnya. f) 0,3% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan selanjutnya. g) 0,1% untuk kendaraan bermotor pribadi penyerahan karena warisan. h) 0,1% untuk kendaraan bermotor umum penyerahan karena warisan, i) 0,03% untuk kendaraan bermotor alat-alat besar dan berat penyerahan karena warisan

Dasar pengenaan BBN-KB adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). NJKB ditetapkan berdasarkan harga pasaran umum (HPU) atas sesuatu kendaraan bermotor. Dasar pengenaan

BBN-KB ditetapkan berdasarkan nilai jual kendaraan bermotor. Adapun rumus menghitung BBN-KB adalah $HPU \times \text{Dasar}$ pengenaan pajak. Untuk tahun pembuatan lebih baru, nilai jualnya ditetapkan dengan penambahan 5% setiap tahun dari nilai jual tahun sebelumnya. Untuk tahun pembuatan lebih tua, nilai jualnya ditetapkan berdasarkan nilai jual tahun terakhir dengan penurunan 5% setiap tahun dengan maksimal penurunan 5 tingkat atau disesuaikan dengan HPU yang berlaku

(<http://pajakindonesia.wordpress.com>)

Subjek Pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor, sedangkan wajib pajak BBN-KB adalah orang pribadi atau badan hukum yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.

Pelayanan dapat diartikan sebagai proses pemenuhan kebutuhan melalui aktifitas orang lain secara langsung (H.A.S Moenir, 2000:16-17). Pelayanan juga diartikan perihal atau cara melayani atau kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa (Kamus Besar Bahasa Indonesia 1989: 504). Pengertian pelayanan yang dimaksud dalam hal ini adalah pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat umum atau public untuk mensejahterakan masyarakat.

Pelayanan publik oleh birokrasi publik merupakan salah satu perwujudan dari fungsi aparatur Negara sebagai abdi masyarakat. H.A.S Moenir (2000 : 26) mendefinisikan pelayanan umum sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau kelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Kegiatan pelayanan umum atau publik diarahkan pada terselenggaranya pelayanan untuk memenuhi kepentingan umum atau kepentingan perseorangan melalui cara-cara yang tepat dan memuaskan pihak yang dilayani, supaya pelayanan umum

dapat berhasil dengan baik. Pelaku dapat berbentuk badan atau organisasi yang bertanggung jawab atas terselenggaranya pelayanan dan manusia sebagai pegawai.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 81 tahun 1993 yang kemudian disempurnakan dengan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 mendefinisikan Pelayanan Umum sebagai: "Sebagai bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di pusat, di daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan".

Mengikuti defenisi diatas, Pelayan publik atau pelayan umum dapat didefenisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa public yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah. Hal tersebut dilakukan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan perundang-undangan.

Menurut H.A.S Moenir (2000: 197) agar layanan dapat memuaskan orang atau sekelompok orang yang dilayani, maka petugas harus memenuhi empat persyaratan pokok yang harus dimiliki petugas dalam melaksanakan pelayanan, antara lain: (1) tingkah laku yang sopan (2) cara menyampaikan sesuatu yang berkaitan dengan apa yang sebenarnya diterima oleh orang yang bersangkutan (3) waktu penyampaian yang tepat (4) keramah-tamahan.

Upaya untuk mendefinisikan kualitas dalam suatu organisasi jasa atau pelayanan bukanlah hal yang mudah, karena setiap instansi mendefinisikan kualitas berdasarkan tuntutan dan harapan budaya masyarakat. Oleh karena itu defenisi kualitas berbeda beda satu

dengan yang lainnya. Suatu barang dan jasa dapat dikatakan memenuhi kualitas apabila dapat memenuhi kebutuhan pelanggan atau klien, juga memiliki teknis tertentu yang operasional. Dilihat dari sisi teknis, kualitas adalah tingkat produk barang atau jasa yang memenuhi serangkaian standar yang telah ditetapkan yang berkaitan dengan karakteristik yang dapat menentukan nilai pasar dan unjuk kerja fungsi produk sesuai dengan rancangan. Oleh karena itu tujuan dari kebanyakan pengukuran kualitas adalah untuk menentukan serta mengevaluasi derajat atau tingkat suatu produk barang dan jasa yang mendekati komposisi atau paduan total yang dimaksud.

Goetsch dan Davis (dalam Fandy Tjiptono, 1998 : 4) mendefinisikan kualitas sebagai kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas juga diartikan sebagai tingkat baik buruknya sesuatu dan derajat atau tarif mutu. Pada prinsipnya kualitas pelayanan dibangun atas adanya perbandingan dua faktor utama yaitu persepsi masyarakat atas layanan yang nyata mereka terima (*preserved service*) dengan layanan yang sesungguhnya diinginkan atau diharapkan. Jika kenyataan nya lebih dari yang diharapkan, maka layanan dapat dikatakan memuaskan.

Menurut Surenhchandar, Rajendran dan Anantharaman (dalam Muhammad Muzahid Akbar dan Noorjahan Parvez 2009: 26) lima faktor kualitas pelayanan dari perspektif pelanggan meliputi: *Core service service product* (Inti pelayanan atau produk pelayanan); *Human element of service delivery* (Elemen manusia dalam pengiriman pelayanan); *Systematization of service delivery non human element* (Sistem dari pengiriman pelayanan tanpa manusia); *Tangibles of service* (Bukti fisik pelayanan); *Social Responsibility* (Tanggung jawab sosial)

Faktor-Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan menurut H.A.S Moenir

(2000: 88-123) meliputi enam faktor yaitu: Faktor kesadaran, dapat dirumuskan "suatu proses berfikir melalui metode renungan, pertimbangan, dan perbandingan sehingga menghasilkan keyakinan, ketenangan, ketetapan hati dan keseimbangan dalam jiwanya sebagai pangkal tolak untuk perbuatan dan tindakan yang akan dilakukan kemudian. Sehingga dengan adanya faktor kesadaran dari para pegawai yang memberikan pelayanan diharapkan mereka melaksanakan tugas dengan keikhlasan, kesungguhan dan disiplin.

Faktor aturan adalah perangkat penting dalam segala tindakan dan perbuatan orang. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan, meliputi: Kewenangan erat hubungannya dengan sahnya suatu perbuatan atau tindakan yang diambil, termasuk perbuatan aturan yang akan mengikat berbagai pihak; Pengetahuan dan pengalaman diharapkan ia dapat mempunyai pandangan jauh kedepan sehingga aturan yang dibuat menjangkau waktu yang cukup panjang; Kemampuan bahasa dalam membuat aturan yang dimaksud adalah mampu menggunakan bahasa sederhana dan mudah dimengerti; Pemahaman oleh pelaksana, Petugas pelaksana haruslah memahami terlebih dahulu maksud dan arti aturan itu, sehingga mampu memberikan penjelasan serta pelayanan yang tepat dan cepat; Disiplin pelaksana. Dalam hal ini disiplin waktu dan disiplin kerja atau perbuatan. Disiplin waktu tanpa disertai disiplin kerja tidak ada artinya, dengan kata lain tidak ada hasil sesuai dengan ketentuan Organisasi dan sebaliknya; Faktor Organisasi: Organisasi pelaksanaan yang dimaksud disini adalah mengorganisir fungsi pelayanan baik dalam bentuk struktur maupun mekanismenya yang akan berperan dalam mutu dan kelancaran pelayanan sarana pendukung mekanisme kerja didalam organisasi adalah system, Prosedur dan metode; Faktor Pendapatan: Pendapatan adalah seluruh penerimaan seseorang sebagai imbalan atas tenaganya

dan pikiran yang telah dicurahkan oleh orang lain atau badan/organisasi, baik dalam bentuk uang, maupun fasilitas dalam jangka waktu tertentu; Faktor kemampuan dan ketrampilan: Kemampuan berarti dapat melakukan tugas atau pekerjaan sehingga menghasilkan barang atau jasa sesuai dengan yang diharapkan, sedangkan ketrampilan adalah kemampuan melaksanakan tugas dengan menggunakan anggota badan dan peralatan tersedia; Faktor sarana pelayanan: Sarana pelayanan adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas lain yang berfungsi sebagai alat utama atau pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Fungsi sarana pelayanan antara lain: a) Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan, sehingga dapat menghemat waktu, b) Meningkatkan produktifitas, baik barang dan jasa, c) Kualitas produk yang lebih baik atau terjamin, c) Ketetapan susunan, d) Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan, e) Menimbulkan perasaan puas pada orang-orang yang berkepentingan.

Kualitas pelayan menurut Parasuraman (dalam Fandy Tjiptono 1998: 27) memiliki lima dimensi *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (kehandalan), *Responsive* (ketanggapan), *Assurance* (Jaminan) dan *Emphaty*.

Tangibles atau bukti fisik yaitu kemampuan organisasi dalam menunjang eksistensinya kepada pihak eksternal. Penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik perusahaan dan keadaan lingkungan sekitar adalah bukti nyata dari pelayanan yang diberikan oleh pemberi jasa, yang meliputi fasilitas fisik, perlengkapan, peralatan yang dipergunakan (teknologi) serta penampilan pegawainya.

Reliability atau kehandalan yaitu kemampuan perusahaan untuk memberikan pelayanan sesuai yang dijanjikan secara akurat dan terpercaya. Kehandalan berarti ketepatan waktu pelayanan yang sama untuk semua

pelanggan tanpa kesalahan, sikap yang simpatik dan dengan akurasi yang tinggi.

Responsive atau ketanggapan yaitu kemampuan membantu dan member pelayanan yang cepat dan tepat. Membiarkan masyarakat yang meminta pelayanan tanpa adanya alasan yang jelas menyebabkan persepsi yang negative dalam kualitas pelayanan.

Assurance atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan pegawai perusahaan. Terdiri dari beberapa komponen antara lain komunikasi, kredibilitas, keamanan, kompetisi dan sopan santun

Emphaty yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada para pelanggan dengan berupaya memahami keinginan konsumen.

Berdasarkan uraian di atas, indikator untuk mengukur kualitas pelayanan meliputi dimensi bukti langsung (*Tangibles*), Keandalan (*realibility*), Daya tanggap (*Responsive*), Jaminan (*Assurance*) dan Empati (*Emphaty*),

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sumatra Utara pada awalnya mengelola pengelolaan pajak dan pendapatan daerah dibawah naungan Biro Keuangan pada sekretariat Wilayah 1 Sumatra Utara. Selanjutnya berdasar surat keputusan Gubernur Kepada daerah tingkat 1 Sumatra Utara tentang Susunan dan Tata Cara Sekretariat Wilayah Daerah Tingkat 1 Provinsi Sumatra Utara, maka Biro Keuangan ditingkatkan menjadi Direktorat Keuangan.

Dengan demikian, tentu bagian Pajak Pendapatan Daerah menjadi Sub Direktorat keuangan Pendapatan Daerah Pada Direktorat Keuangan. Dengan terbentuknya SK Gubernur Kepala Daerah tingkat 1 Sumatra Utara pada tanggal 21 maret 1975, maka Sub Direktorat Keuangan Pendapatan Daerah ditingkatkan menjadi Direktorat Pendapatan Daerah. Pada tanggal 1 september 1975, keluarlah surat Menteri Dalam Negeri No. KUPD 3/12/43 tentang pembentukan Dinas Pendapatan Daerah

Tingkat II, yang sebelumnya dibawah naungan Direktorat Pendapatan Daerah, yang namanya diubah menjadi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara.

Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara berdasarkan Surat keputusan Gubernur Kepala Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara tanggal 31 maret 1976 No. 143/II/GSU dengan persetujuan Dewan Perwakilan Daerah Sumatera Utara(DPRDSU). Pembentukan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat 1 Sumatera Utara No.4 1976.

Dalam upaya meningkatkan pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pengembangan organisasi Dinas Pendapatan Daerah Tingkat 1 dengan membentuk cabang-cabang dinas. Dinas Pendapatan Daerah Tingkat 1 Provinsi Sumatera Utara terdapat di Kabupaten/Kotamadya tingkat II di Provinsi Sumatera Utara. Berdasarkan Keputusan Menteri Dalam Negeri KUPD 7/7/39-26 pada tanggal 31 maret 1978, dibentuklah cabang Dinas Pendapatan Provinsi Sumastra Utara diseluruh Kabupaten/Kotamadya Tingkat II di Sumatera Utara

Kemudian berdasarkan Surat Menteri Dalam Negeri No.061/2734/S tanggal 22 November 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka terhitung sejak tanggal keluarnya surat tersebut, maka nama Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara diubah menjadi "Dinas Pendapatan Provinsi". Cabang Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara diubah menjadi "Cabang Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara".

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor, maka pemerintah membentuk penyelenggaraan sistem baru kendaraan bermotor yang disebut " SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP" atau selanjutnya disingkat menjadi SAMSAT.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah gabungan dari tiga instansi yang mempunyai objek dana kendaraan bermotor yang berdomisili di Sumatera Utara. Ketiga Instansi tersebut adalah : a) Kepolisian Daerah Sumatera Utara yaitu DITLANTAS POLDASU, b) Pemerintah Daerah Sumatera Utara yaitu Dinas Pendapatan Sumatera Utara (DISPENDASU), c) Departemen Keuangan yaitu PT. JASA Raharja Cabang Utama Medan.

Pembentukan SAMSAT ini bertujuan untuk : a) Meningkatkan Pendapatan Daerah Sumatera Utara melalui pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), khususnya didaerah Sumatera Utara, b) Meningkatkan Pendapatan Daerah Sumatera Utara melalui penerimaan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan penerimaan dari sektor Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).

Dalam pengembangan dan optimalisasi pelayanan yang lebih luas kepada wajib pajak, Dinas Pendapatan Daerah Sumatera Utara sampai saat ini telah membentuk 33 cabang daerah (kabupaten/kota) di wilayah Provinsi Sumatera Utara yang tertera pada tabel 1,

NO	Nama Kantor UPT SAMSAT	Lokasi
1	Samsat Medan Utara	Kota Medan
2	Samsat Medan Selatan	Kota Medan
3	Samsat Binjai	Kota Binjai
4	Samsat Stabat	Kabupaten Langkat
5	Samsat Pangkalan Brandan	Kabupaten Langkat
6	Samsat Lubuk Pakam	Kabupaten Deli Serdang
7	Samsat Sei Rampah	Kabupaten Serdang Begadai
8	Samsat Tebing Tinggi	Kota Tebing Tinggi

9	Samsat Pematang Siantar	Kota Pematang Siantar
10	Samsat Perdagangan	Kabupaten Simalungun
11	Samsat Lima Puluh	Kabupaten Batu Bara
12	Samsat Kisaran	Kabupaten Asahan
13	Samsat Tanjung Balai	Kota Tanjung Balai
14	Samsat Aek Kanopan	Kabupaten Labuhan Batu Utara
15	Samsat Rantau Prapat	Kabupaten Labuhan Batu
16	Samsat Kota Pinang	Kabupaten Lab. Batu Selatan
17	Samsat Kabanjahe	Kabupaten Karo
18	Samsat Sidikalang	Kabupaten Dairi
19	Samsat Salak	Kabupaten Pakpak Barat
20	Samsat Balige	Kabupaten Toba Samosir
21	Samsat Pangururan	Kabupaten Samosir
22	Samsat Dolok Sanggul	Kabupaten Humbang Hasundutan
23	Samsat Tarutung	Kabupaten Tapanuli Utara
24	Samsat Sibolga	Kota Sibolga
25	Samsat Tapanuli Tengah	Kabupaten Tapanuli Tengah
26	Samsat Barus	Kabupaten Tapanuli Tengah
27	Samsat Padang Sidempuan	Kota Padang Sidempuan
28	Samsat Tapanuli Selatan	Kabupaten Tapanuli Selatan
29	Samsat Gunung Tua	Kabupaten Padang Lawas Utara
30	Samsat Sibuhuan	Kabupaten Padang Lawas
31	Samsat Penyabungan	Kabupaten Mandailing Natal
32	Samsat Natal	Kabupaten Mandailing Natal
33	Samsat Gunung Sitoli	Kota Gunung Sitoli
34	Samsat Teluk Dalam	Kabupaten Nias Selatan

Sumber Data : Samsat UPT Pangkalan Brandan / DISPENDASU

Dan deskripsi untuk SAMSAT UPT Pangkalan Brandan Adalah sebelum terbentuk nya SAMSAT UPT Pangkalan Brandan, Pelayanan pembayaran PKB dan BBN-KB dilakukan pada UPT Stabat. Namun dalam rangka pendekatan pelayanan kepada masyarakat dibentuklah SAMSAT pembantu Pangkalan Brandan yang pada saat itu merupakan pemekaran dari SAMSAT UPT Stabat.

Berdasarkan Peraturan Gubernur No.44 tahun 2010 tanggal 16 juni 2010, status SAMSAT pembantu Pangkalan Brandan ditingkatkan menjadi SAMSAT yang defenitif (berdiri sendiri) yaitu menjadi SAMSAT Pangkalan Brandan. Yang dimana wilayah kerjanya adalah sebagian kecamatan yang berada di Kabupaten Langkat yaitu: a) Kecamatan Gebang, b) Kecamatan Babalan, c) Kecamatan Brandan Barat, d) Kecamatan Sei Lapan, e) Kecamatan Pangkalan Susu, f) Kecamatan Besitang, g) Kecamatan Pematang Jaya.

Di dalam suatu Organisasi haruslah ada sturktur Organisasinya, karena organisasi merupakan tempat atau wadah berkumpulnya orang-orang yang saling bekerja sama dalam mencapai suatu tujuan organisasi. Dengan adanya struktur Organisasi akan terlihat pembagian-pembagian kerja, hubungan kerja antara atasan dan bawahan, dan lain sebagainya.

Pelaksanaan sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam rangka memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat (wajib pajak) khususnya dalam kepengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). SAMSAT merupakan suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalaam satu gedung, dengan menerapkan beberapa prinsip pelayanan umum yaitu : kesederhanaan, kejelasan, kepastian, waktu, akurasi, keamanan, tanggung

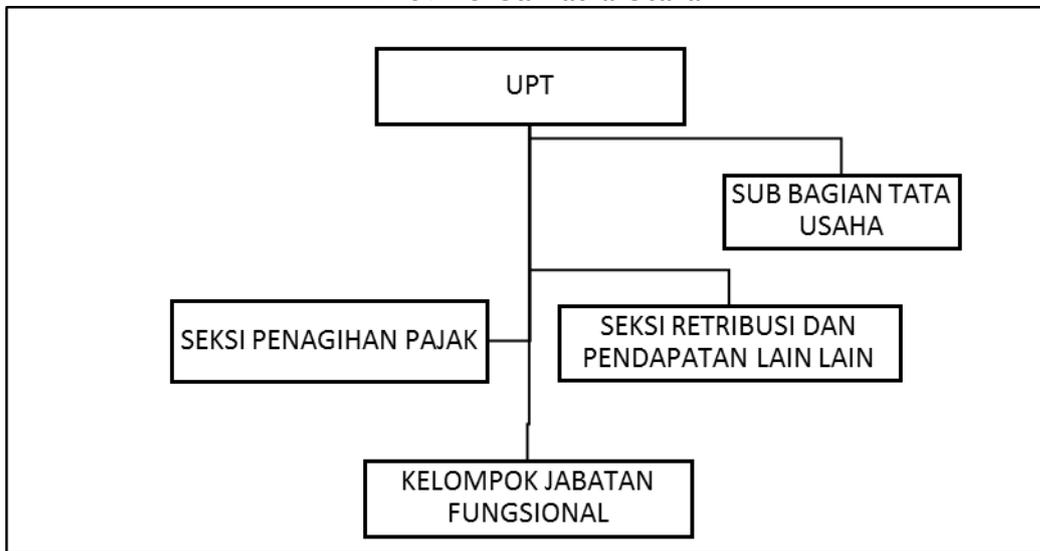
jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan, keramahan dan kenyamanan.

Kegiatan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap ini dilaksanakan oleh suatu kantor yang didalamnya terdapat organisasi pemerintah yang melibatkan beberapa unsur yang terkait didalam pengelolaannya, yaitu: Pihak kepolisian Negara Indonesia (POLRI) yang mempunyai fungsi dan wewenang dibidang registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor; Pemerintah Daerah dalam hal ini Dinas Pendapatn Daerah

(DISPENDA) dibidang pemungutan pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); PT. Jasa Raharja (Persero) yang berwenang dibidang penyampaian sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas (SWDKLLJ)

Struktur Organisasi UPT Pangkalan Brandan sebagaimana tertuang dalam Peraturan Gubernur No. 44 tahun 2010 tentang struktur Organisasi, Tugas, Fungsi dan uraian tugas Unit Pelaksana Teknis pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatra Utara:

Gambar 1. Bagan Organisasi Unit Pelaksana Teknis Pada Dinas Pendapatan Provinsi Sumatra Utara



Sumber Data: SAMSAT UPT Pangkalan Brandan/DISPENDASU

Adapun usaha-usaha yang dilakukan pegawai kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan dalam meningkatkan Pembayaran BBN-KB di Provinsi Sumatra Utara yang khususnya di Pangkalan Brandan adalah sebagai berikut: a) Melakukan himbauan kepada masyarakat melalui Media massa, media cetak, maupun media elektronik. Media cetak bisa berupa brosur, spanduk, rekalm, pengumuman, surat edaran dan sebagainya; b) Melakukan razia kendaraan bermotor oleh pihak DITLANTAS POLSEK Pangkalan Brandan yang dilakukan secara rutin dan dadakan; c) Melakukan kerja sama yang baik dan berkesinambungan

antara Dinas Pendapatan Sumatera Utara, Kepolisian Daerah Sumatra Utara dan PT Jasa Raharja, khususnya untuk pembayaran BBN-KB; d) Memaksimalkan pelayanan kepada masyarakat yang didukung dengan prasarana kegiatan antara lain: 1) Memberikan nomor urut pendaftaran, guna tertibnya pelayanan pembayaran; 2) Menyediakan sarana mengatur keluar masuk nya wajib pajak agar tetap tertib; 3) Menyediakan papan informasi guyna memberikan informasi kepada wajib pajak tentang status proses pendaftaran; 4) Menetapkan batas waktu proses penyelesaian pembayaran BBN-KB; 5) Menyediakan papan informasi yang

berisikan danah lokasi kantor, mekanisme dan prosedur pelayanan, besarnya biaya dan informasi lainnya; 6) Tersedia pusat informasi yang dapat memberikan informasi kepada wajib pajak; 7) Mengusulkan penambahan jumlah komputer sehingga diharapkan dengan bertambahnya unit komputer akan dapat mempermudah dan mempercepat proses pelayanan; 8) Pengembangan SDM dengan mengirim dan mengikutsertakan pegawai untuk dilatih dan dididik guna meningkatkan pengetahuan dan ketrampilannya, sehingga diharapkan akan berguna dalam pelaksanaan pekerjaan dan pelayanan terhadap wajib pajak.

Indikator yang digunakan untuk mengukur kualitas pelayanan BBN-KB di *Tangibles* (bukti nyata), *Responsives* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan) dan *Empaty* (empati)

Indikator *Tangibles* atau bukti fisik dalam kaitannya dengan pelayan BBN-KB di kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan sudah cukup memadai. Hal ini dibuktikan dengan tersedianya sarana dan prasarana pelayanan sebagaimana dikemukakan diatas. Ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan BBN-KB di kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan dari persepsi wajib pajak dikatakan sudah cukup memadai. Hal yang sama juga disampaikan oleh salah satu petugas dibagian penyerahan STNK yang mengemukakan sebagai berikut: "Saya rasa fasilitas pendukung pelayanan disini sementara sudah cukup, apabila pembangunan gedung yang baru sudah selesai, maka saya rasa fasilitas pun akan banyak yang di perbaharui". (Wawancara 05 Oktober 2013)

Indikator *Reliability* atau kehandalan para pegawai di kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan dalam memberikan pelayanan sudah cukup akurat dan memuaskan. Hal ini dapat dilihat dari cara petugas dalam melayani wajib pajak yang diarahkan sesuai dengan prosedur pelayanan yang ada. Wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB terlebih dahulu harus melakukan cek fisik

kendaraan bermotor, kemudian ke bagian pengambilan formulir pendaftaran, dilanjutkan kepada bagian penetapan, ke bagian kasir dan terakhir ke bagian pengambilan STNK.

Standar waktu pelayanan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang ditetapkan yaitu 50 menit. Kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan telah merancang prosedur pelayanan BBN-KB ini seringkas mungkin untuk memudahkan para wajib pajak dalam mengurusnya. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh salah satu petugas di bagian penyerahan STNK yang mengungkapkan sebagai berikut: "Para petugas disini sudah profesional di dalam melaksanakan tugasnya, karena mereka sudah terbiasa melakukannya setiap hari". (Wawancara 05 Oktober 2013)

Hal senada juga diungkapkan oleh salah satu wajib pajak yang ditemui di lokasi penelitian: "Saya rasa kehandalan petugas disini dalam memberikan pelayanan kepada wajib pajak sudah cukup memuaskan, itu dapat dilihat dari kinerja para petugas di setiap bagian yang saya rasa begitu cekatan". (wawancara 05 Oktober 2013)

Indikator *Responsives* atau daya tanggap petugas SAMSAT UPT Pangkalan Brandan dalam membantu dan memberikan pelayanan kepada para wajib pajak sudah cukup cepat dan tepat. Hal ini dapat dilihat dari kesigapan para petugas di SAMSAT dalam melayani para wajib pajak di setiap loket pelayanan yang ada. Petugas akan merespon hal-hal yang ditanyakan wajib pajak, dan memberi penjelasan serta pengarahan terkait dengan pertanyaan yang diajukan.

Indikator *Assurance* atau jaminan petugas SAMSAT UPT Pangkalan Brandan sudah baik. Hal ini dapat dilihat dari pengetahuan, kesopanan, dan kemampuan petugas SAMSAT yang cukup baik dalam memberikan pelayanan kepada para wajib pajak. Pengetahuan para petugas SAMSAT dapat dilihat dari kemampuan petugas dalam menjawab semua kesulitan-kesulitan yang dihadapi oleh wajib pajak

dengan baik dan tetap berpedoman pada norma kesopanan.

Indikator *Empathy* petugas di SAMSAT UPT Pangkalan Brandan sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari perhatian yang tulus yang diberikan oleh pegawai kepada para wajib pajak dengan berupaya memahami keinginan wajib demi kelancaran pelayanan BBN-KB. Dengan demikian empati dalam pelayanan sudah dilakukan atau di terapkan oleh para pegawai di SAMSAT UPT Pangkalan Brandan.

Pelayanan BBN-KB di kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan tidak terlepas dari berbagai hambatan dalam pelaksanaannya, beberapa hambatan yang ditemui terutama yang berkaitan dengan kelengkapan berkas dan gangguan teknis untuk peralatan elektronik. Hambatan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor SAMSAT UPT Pangkalan Brandan meliputi tiga hal yaitu aspek administratif, teknis, dan SDM. Aspek administratif disebabkan oleh kelalaian para wajib pajak itu sendiri. Kelengkapan berkas menjadi hal pokok yang harus dipenuhi oleh wajib pajak dalam melakukan pengurusan BBN-KB. Apabila salah satu berkas persyaratan kurang, maka proses pelayanan akan terganggu dan wajib pajak harus segera melengkapinya terlebih dahulu. Hal tersebut akan menghambat proses pelayanan.

Aspek teknis meliputi gangguan pada alat pengeras suara dan alat pemanggilan nomor urut digital. Apabila kedua alat tersebut mengalami gangguan, maka mau tidak mau petugas harus melakukan proses pelayanan dengan pemanggilan manual dengan suara dari mulut langsung. Hal ini menyebabkan wajib pajak kurang mendengarnya, sehingga menjadi keributan dan penumpukkan berkas. Aspek SDM adalah hambatan yang disebabkan adanya beberapa pegawai SAMSAT UPT pangkalan Pangkalan Brandan dari kepolisian yang masih dibebani oleh tugas lain diluar SAMSAT. Dengan mempunyai tugas lain diluar SAMSAT, pegawai

tersebut akan meninggalkan tugas di SAMSAT, meskipun kadang-kadang hanya beberapa jam, namun menyebabkan proses pelayanan menjadi terganggu.

SIMPULAN

Mekanisme pengenaan Bea Balik Nama kendaraan Bermotor (BBN-KB) di Samsat UPT Pangkalan Brandan sudah berjalan dengan cukup baik dan memberikan pelayanan yang baik juga, hal ini dapat dilihat dari berbagai pendapat yang tercantum pada bagian pembahasan.

Pelayanan BBN-KB terbagi menjadi dua, yaitu BBN-KB I dan BBN-KB II, dimana BBN-KB I adalah merupakan layanan balik nama kendaraan bermotor untuk kendaraan baru sedang BBN-KB II adalah layanan balik nama kendaraan bermotor bekas yang berpindah tangan atau tukar kepemilikan, nah inilah yang menjadi fokus dari penulis. Standar waktu pelayanan yang dibutuhkan dalam pelayanan BBN-KB di Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan kurang lebih 50 menit. Hal pokok yang sangat mempengaruhi kelancaran kegiatan pelayanan adalah mengenai prosedur pelayanan, persyaratan-persyaratan kelengkapan dalam kepengurusan BBN-KB, sarana dan prasana pendukung pelayanan. Di Samsat UPT Pangkalan Brandan cukup memuaskan dan sesuai dengan yang diharapkan

Dari aspek tampilan, Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan Dinilai sudah cukup baik dan untuk memperbaiki segala bentuk pelayanan dan meningkatkan kinerja pegawai dalam pelayanan, gedung baru Samsat UPT Pangkalan Brandan sedang dalam tahap Pembangunan. Penampilan Pegawai yang rapi serta perilaku pegawai yang ramah dan sopan. Di samping itu, keberadaan Kantor Samsat UPT Pangkalan Brandan juga mudah dijangkau oleh wajib pajak dengan angkutan umum maupun kendaraan pribadi.

DAFTAR PUSTAKA

- Arikunto, *Prosedur Penelitian*, Jakarta: Rineka Cipta, 2002.
- Badudu J.S., dan Zain Z.M., *Kamus Umum Bahasa Indonesia*, Jakarta, Pustaka Sinar Harapan, 1994.
- Bagus, L., *Kamus Filsafat*, Jakarta: Gramedia, 1996.
- Budiyanto, *Dasar-Dasar Ilmu Tata Negara*, (Jakarta: Erlangga, 2000).
- Efridawati, M. Arif N., (2013). Studi Kebijakan Pelayanan Izin Mendirikan Bangunan, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 1 (1): 27-37
- Hamzah, A., *Kamus Hukum*, Cet. Ke-1 (Jakarta: Ghalia Indonesia, 1986).
- Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI)*, Eksistensi, Badan Pengembangan dan Pembinaan, Balai Pustaka: Jakarta, April 2013.
- Kartono, K., *Pemimpin dan Kepemimpinan*, Jakarta: PT. Grafindo Persada, 1999.
- Miles, *Analisis Data Kualitatif*, Jakarta: Universitas Indonesia, 1992.
- Moeleong, L.J., *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Rosdakarya, Bandung, 1990, 2000.
- Muhammad A, dan Usman T., (2013). Evaluasi Kinerja Pemerintah Desa Bandar Tengah Kecamatan Bandar Khalifah Kabupaten Serdang Bedagai, *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*, 1 (2): 98-111.
- Musa, M dan Titi Nurfitri, *Metode Penelitian*, CV. Fajar Agung, Jakarta, 1998.
- Nazir, M., *Metode Penelitian*, Jakarta: Ghalia Indonesia, 2005.
- Poerwadarminta, W.J.S., *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Jakarta: PN. Balai Pustaka, 2003.
- Subekti dan R. Tjitrosoedibio, *Kamus Hukum*, Cet. Ke-4 (Jakarta: Pradnya Paramita: 1979).
- Suradinata, E, *Pendidikan Kewarganegaraan*, Jakarta, PT. Gramedia Pustaka Utama, 2001.
- Syafiie, I.K., *Sistem Pemerintahan Indonesia*, Jakarta, Rineka Cipta, 2002.
- Syahraji, Irwan N., (2013). Sistem Administrasi Pelayanan E-KTP di Kecamatan Bebesen Kabupaten Aceh tengah, *Jurnal Administrasi Publik Universitas Medan Area*, 1 (1): 16-20
- Tim Penyusun, *Kamus Besar Bahasa Indonesia*, Cet. Ke-2 (Jakarta: Balai Pustaka, 1989).
- Tofler, A., dalam Nurcholis Madjid, *Tradisi Islam, Pengawasan dan Fungsinya dalam Pembangunan Indonesia*, (Jakarta: Paramadina, 1997).
- Tutik, T.T., *Pokok-pokok Hukum Tata Negara*, Jakarta: Prestasi Pustaka, 2006.
- Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 1 Tahun 2013 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kabupaten Deli Serdang Nomor 5 Tahun 2007 tentang Pembentukan Organisasi Tata Kerja Perangkat Daerah Kabupaten Deli Serdang, Pasal 153.
- Perubahan Kedua Undang-Undang Dasar 1945 tentang Pemerintahan Daerah.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 19 tahun 2008 pada Bab V tentang Susunan Organisasi.
- Undang-Undang Nomor 12 Tahun 2008 Pasal 13 ayat (1) huruf c (tentang Perubahan Kedua atas Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah).
- Undang-Undang Nomor 22 Tahun 1948 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2013 tentang Pemerintahan Daerah.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2004 tentang Sistem Perencanaan Pembangunan Nasional.
- Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 Pasal 14 tentang Pemerintahan Daerah.