

**LAPORAN KEGIATAN
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**ANALISA SISTEM PENGOLAHAN DATA PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT
PUTRI HIJAU MEDAN**

Oleh :

SUSI FLORIDA SEBAYANG

NIM : 178510014



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

M E D A N

2 0 2 0

**LAPORAN KEGIATAN
KULIAH KERJA LAPANGAN**

**ANALISA SISTEM PENGOLAHAN DATA PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR PADA SAMSAT
PUTRI HIJAU MEDAN**

Oleh :

SUSI FLORIDA SEBAYANG

NIM : 178510014



**PROGRAM STUDI ILMU PEMERINTAHAN
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

M E D A N

2 0 2 0

LEMBAR PENGESAHAN KULIAH KERJA LAPANGAN (KKL)

Nama : Susi Florida br Sebayang
NPM : 178510014
Program Studi : Ilmu Pemerintahan

Laporan Kuliah Kerja Lapangan ini saya buat dengan sejujurnya dan telah diterima oleh Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik.

Mahasiswa

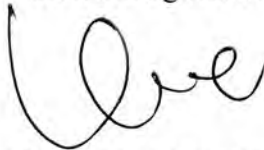
Dosen Pembimbing

(Susi Florida br Sebayang)



(Guntur Khayangan Sitompul.S.Sos,M.IP)

Ketua Program Studi,



(Evy Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP)

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran dan rahmat ALLAH SWT. Telah mempermudah dan melancarkan pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dan dapat menyelesaikan laporan KKL dengan tujuan memenuhi mata kuliah KKL di semester VI dengan syarat dalam menyelesaikan pendidikan program S1 pada jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Politik di Universitas Medan Area.

Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini yang berjudul “ **Sistem Pengolahan Data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Samsat Medan Utara** “ di susun berdasarkan apa yang penulis lakukan di kantor Samsat Medan Utara di Ruang Pajak Kendaraan Bermotor. Dalam mengerjakan dan menyelesaikan laporan ini, penulis mendapatkan kesulitan, namun atas kerja sama di segala pihak laporan dapat diselesaikan dengan baik laporan ini.

Dan penulis juga mengucapkan trimakasih atas bantuan dan kerja sama segala pihak dalam mengerjakan laporan ini, pada kesempatan ini saya mengucapkan terimakasih kepada orangtua saya yang selalu mendoakan dan mendukung saya , serta ucapan terimakasih kepada teman-teman yang sudah menyemangati dalam mengerjakan laporan KKL ini baik secara langsung maupun tidak langsung dan ucapan terimakasih kepada :

1. Bapak Prof. Dr. Dadang Ramdan, M.Eng, M.sc. selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Bapak Dr. Heri Kusmanto selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Medan Area.
3. Ibu Evy Yunita Kurniaty, S.Sos,M.IP selaku ketua jurusan Program Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Unoversitas Medan Area.
4. Bapak Guntur Khayangan Sitompul, S.Sos,M.IP selaku Dosen Pembimbing Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yang telah memberi pengarahan sehingga penulis dapat menyelesaikan Laporan KKL ini.

5. Bapak Dermawan SH sebagai pembimbing saya di Kantor Samsat Medan Utara
6. Seluruh staf dan karyawan di Kantor Samsat Medan Utara yang telah memeberikan bantuan dan arahan terhadap penulis selama melakukan Kulih Kerja Lapangan (KKL).

Penulis menyadari bahwa Laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini masih banyak kekurangan. Untuk itu penulis mengharapkan kritik dan saran guna penyempurnaan laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini. Semoga laporan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) ini menjadi lebih sempurna dan bermanfaat bagi penulis dan siapa saja yang membacanya.

Medan , 12 agustus 2020

Penulis

(Susi Florida Sebayang)

DAFTAR ISI

LEMBARAN PENGESAHAN	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	iv
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1.Latar Belakang.....	1
1.2. Ruang Lingkup KKL	5
1.3.Rumusan Masalah.....	5
1.4. Tujuan Penelitian	6
1.5. Kontribusi Penelitian	6
1.6. Definisi Konsep	6
1.7. Definisi Oprasional	7
1.8. Metode Penelitian	8
BAB II GAMBARAN UMUM LOKASI KKL	11
2.1 Sejarah Kantor Samsat Medan Utara.....	11
2.2 Pelayanan Publik.....	17
BAB III PELAKSANAAN KKL	19
3.1 Bentuk Pelaksanaan	19
3.2 Prosedur KKL	19
3.3 Kendala KKL dan Pemecahannya	21
BAB IV PEMBAHASAN	24
4.1 Gambaran Umum.....	24
4.2 Sikap Petugas Pelayanan Samsat	31

BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	35
5.1 Kesimpulan	35
5.2 Saran.....	36
DAFTAR PUSTAKA.....	37
LAMPIRAN.....	38

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Salah satu program studi yang dapat mengembangkan wawasan, ketrampilan dan kecekatan mahasiswa untuk memasuki dunia kerja adalah dengan melakukan Kuliah Kerja Lapangan (KKL). Mahasiswa akan belajar mengembangkan diri sendiri dengan bersosialisasi terhadap lingkungan kerja dan orang sekitar di tempat KKL diharapkan mahasiswa akan mampu mempraktekkan apa yang sudah didapat dari bangku perkuliahan. Seperti yang kita lihat pendidikan masih terbatas untuk melakukan pembelajaran secara praktik agar dapat memahami dan mencegah permasalahan di dunia kerja maka mahasiswa tentunya perlu pelatihan secara langsung di instansi atau lembaga lembaga sesuai dengan jurusan yang ditempuh.

Kuliah Kerja Lapangan (KKL) Universitas Medan Area merupakan agenda rutin yang dilaksanakan setiap tahunnya khususnya bagi mahasiswa yang sedang menempuh tingkat akhir di semester VI Jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Isipol, dan tentunya setiap mahasiswa diwajibkan untuk melaksanakan serta membuat laporan Kuliah Kerja Lapangan. Selain pengalaman yang didapat sangat bermanfaat bagi para mahasiswa, Kuliah Kerja Lapangan itu sendiri mejadi tolak ukur bagi Univesitas Medan Area dalam melihat etos kerja yang dimiliki oleh setiap mahasiswa. Yang mempersiapkan tenaga ahli dan terampil yang diharapkan dapat terjun langsung ke dunia kerja, maka sangat perlunya untuk melaksanakan Kuliah Kerja Lapangan.

Oleh karena itu, penulis berkesempatan untuk Kuliah Kerja Lapangan di Kantor Samsat Medan Utara Jalan Putri Hijau No.14 Medan. Alasan penulis melaksanakan program Kuliah Kerja Lapangan di instansi ini, tentunya penulis berharap mendapatkan ilmu secara langsung mengenai praktek kerja. Sehingga penulis mendapatkan banyak pengalaman berharga yang bisa diambil dari lingkungan tempat Kuliah Kerja Lapangan di Samsat Medan Utara. Kantor Bersama Samsat Medan Utara yang berada didalam ruang lingkup wilayah

Provinsi Sumatra Utara sebagai salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Dalam menjalankan sistem pelayanan publik maka organisasi pelayan publik harus mengacu pada UU No 25 tahun 2009 dalam pelaksanaan pelayan tersebut agar dapat menjalankan dengan baik maka hal ini harus dilakukan agar setiap kegiatan yang mengarah pada pelayanan atau pelaksanaan publik dapat berjalan dengan harus disesuaikan dengan peraturan Perundang-Undangan Negara Republik Indonesia. Yang dimaksud dengan ruang lingkup publik menurut UU pelayan publik adalah setiap menjalankan kegiatan tersebut harus mencakup pada bidang barang publik dan jasa publik serta terdapat pelayanan Administrasi yang telah di atur dalam UU Pelayanan Publik. Ruang lingkungannya terdiri dari pendidikan, pengajaran, pekerjaan dan usaha, tempat tinggal, komunikasi dan informasi, lingkungan hidup, kesehatan, jaminan sosial, energi, perbankan, perhubungan, sumber daya alam, pariwisata, dan sektor strategis lainnya. Sampai saat ini potret mengenai pelayanan publik yang masih dalam katagori rendah yang menjadi salah satu latar belakang lahirnya UU No 25 tahun 2009.

Selain mengacu pada UU No 25 tahun 2009, kita juga bisa menggunakan Surat Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 yang berisi tentang Pedoman Penyelenggaraan Pelayanan Publik dalam menjalankan kebijakan pelayanan publik. Surat Keputusan berisi pedoman yang harus diikuti instansi penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan pelayanan secara prima. Termasuk Sistem Administrasi manunggal di bawah satu atap (Samsat) sebagai salah satu sistem administrasi pelayanan publik yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat proses administrasi pelayanan kepentingan masyarakat serta kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung juga dituntut untuk meningkatkan kinerja pelayanannya.

Dengan hadirnya Samsat ini diharapkan akan mempermudah masyarakat atau Penyelenggaraan lainnya dalam proses membuat administrasinya sehingga tidak menambah beban bagi masyarakat. Dengan demikian penyelenggaran pelayanan harus dapat meningkatkan kualitas kinerja dalam pelayanan terhadap masyarakat. Motto samsat sebagaimana tercantum di balik bukti pembayaran

UNIVERSITAS MEDAN AREA
PNB, BBNKB, dan SWDKLLJ (notice pajak) yang berbunyi "Profesional kerjaku

dan Kepuasan masyarakat tujuanku” Merupakan salah satu upaya dari samsat untuk mendapatkan legitimasi, dan kepercayaan publik, serta dijadikan motivasi dalam peningkatan pelayanan. Wujud dari inovasi pelayanan Samsat di Medan Utara.

Didalam setiap kelembagaan baik dalam kelembagaan pemerintahan maupun swasta memiliki struktur organisasi, begitu juga di Samsat Medan Utara. Memiliki struktur organisasi akan mempermudah pelayanan bagi masyarakat dalam melakukan proses pendataan kendaraan. Didalam Samsat Medan Utara, struktur organisasi UPT Samsat Medan Utara Putri Hijau menerapkan sistem lini dan staf. System organisasinya dipimpin oleh seorang kepala UPT (Unit Pelayanan Teknis) , dibantu oleh sub Bagian Tata Usaha. Selain itu juga UPT SAMSAT Medan Utara terdiri dari 5 seksi yaitu:

1. Seksi air bawah tanah (ABT)/ Air permukaan umum (APU)
2. Seksi pajak kendaraan bermotor (PKB)/ BBN-KB
3. Seksi peendapaatan lain-lain (PPL)
4. Seksi retribusi
5. Seksi pajak angkutan diatas air PA3 bea balik nama angkutan diatas air BBNa3

Dalam melaksanakan pelayanan, Samsat Medan Utara telah berhasil menjalankan UU tersebut semua ini dibuktikan dengan respon yang cukup baik dan cepat apabila masyarakat memproses kendaraan bermotornya. Keberhasilan pelayanan dengan respon yang baik tapi tidak didukung dengan fasilitas tempat yang baik , bagus dan rapi. Pengelolaan Gedung bisa dibilang tidak cukup memadai dari segi parkir dan didalam gedungnya. Aktivitas Samsat Medan Utara dimulai pada jam 09.00 sampai dengan 15.00 sore dalam melayani masyarakat untuk mengurus surat-surat kendaraan bermotor. Pelayana public yang dilaksanakan oleh Samsat Medan Utara tidak hanya pada lokasi gedung samsat mereka juga membuka pelayanan pada system SAMSAT Keliling dengan menggunakan Bus Keliling sebanyak 3 unit. Dengan system pelayanan SAMSAT Keliling ini diharapkan akan mempermudah masyarakat dalam mengurus dan memperpanjang surat kendaraan bermotornya dan mempermudah masyarakat yang memiliki lokasi yang jauh dapat terjangkau. Pada beberapa tempat.

UPT/ SAMSAT Medan Utara juga mengoprasikan sistem drive true dalam melakukan pembayaran pajak tanpa turun dari kendaraan. UPT/ SAMSAT Medan Utara juga mengadakan Layanan Samsat Corner yang berada di jalan Gatot Subroto No 30, Sekip, Kec. Medan Petisah dan lain lain yang terdapat di Kota Medan telah menjawab tantangan masyarakat dalam layanan publik bagi Polri, Dipenda, Jasa Raharja sekaligus memberikan pilihan layanan mudah, cepat, murah yang diinginkan oleh wajib pajak. Tidak khusus untuk melayani pembayaran pajak kendaraan wilayah Kota Medan saja.

Masyarakat juga dipermudah dalam memproses perpanjangan pajak kendaraan bermotor dimana Samsat kota Medan Utara telah memberlakukan Samsat Link (online) untuk memperpanjang pajak kendaraan bermotor. Yang hanya dilakukan oleh masyarakat yaitu dengan menunjukkan STNK, BPKB dan KTP, wajib pajak langsung dapat membayar pajak tahunan dan pengesahan STNK dan pelayanannya cukup cepat. Keberhasilan kemajuan yang telah dicapai oleh Samsat Medan Utara dalam pelayanan tidak didukung oleh tempat, seperti gedung yang layak atau rapi, dimana masih terdapatnya kerumunan masa pada satu titik yang membuat suasana gedung menjadi tidak rapi, pengelolaan tempat bisa dibilang tidak memadai. Pelayanan perpanjangan ataupun membuat pajak baru dimulai pada jam 10.00 hingga jam 16.30. Bertitik tolak dari realita di atas, pembaharuan pelayanan strategi dan pola yang mengarah ke efektif, efisien, dan non diskriminasi dengan memanfaatkan teknologi informasi merupakan penyelenggaraan pelayanan samsat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.2 Ruang Lingkup KKL

Dalam pelaksanaan praktek kerja lapangan dalam pelaksanaannya dilakukan di Kantor Samsat Medan Utara. Yang ditempatkan pada bagian Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK yang berarti tanda bukti bahwa kendaraan tersebut sudah menjadi milik yang sesuai dengan identitas kepemilikan.

Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ini yang berarti kalau sudah suatu kendaraan di jalan umum itu pemilik mempunyai kewajiban untuk membayar pajaknya dan Bila Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) itu bisa dilakukan pemilik kendaraan yang sesuai dengan identitas awal bila suatu saat kendaraan perubahan nama pemilik misalnya kendaraan tersebut diperjual belikan, diwariskan dan pindah alamat atau mutasi, sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) itu seperti apabila suatu saat kendaraan tersebut mengalami kecelakaan lalu lintas pemilik akan mendapatkan dana asuransi untuk pemilik kendaraan tersebut.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor pada wilayah Samsat Medan Utara?
2. Bagaimana pendapat masyarakat dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online dengan pembayaran secara manual ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Agar mengetahui bagaimana efektivitas penyelenggaraan pelayanan kendaraan bermotor wilayah Samsat Medan Utara ?
2. Agar mengetahui bagaimana pendapat masyarakat dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) secara online dengan pembayaran manual ?

1.5 Kontribusi Penelitian

A. Manfaat Teoritis

1. Memberikan kemudahan masyarakat dalam mengurus berkas berkendara lalu lintas dan untuk memperkaya ilmu pengetahuan berkaitan dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Sebagai bahan informasi dalam rangka menambah wawasan tentang pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Medan Utara.

B. Manfaat Praktis

1. Sebagai bahan pertimbangan bagi Samsat dalam meningkatkan kinerja yang berorientasi pada pelayanan publik.
2. Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi pemikiran yang diharapkan dapat bermanfaat bagi pengembangan.

1.6 Definisi Konsep

1. Efektivitas

Efektivitas pelayanan Samsat Medan Utara adalah bagaimana suatu pelayanan yang berhubungan dengan tujuan dan akan mendapatkan hasil yang efektif, dalam suatu pekerjaan suatu kelompok atau individu tersebut.

2. Sistem administrasi manunggal di bawah satu atap (Samsat)

Samsat merupakan singkatan dari sistem administrasi manunggal di bawah satu atap, artinya suatu sistem administrasi yang diselenggarakan dalam satu gedung dengan tujuan untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan kepada masyarakat. Samsat yang dimaksud dalam penelitian ini adalah Samsat Medan Utara yang bergerak dalam bidang pelayanan kendaraan bermotor, seperti Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Tanda Nomor Kendaraan Bermotor, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor, dan dana wajib kecelakaan (asuransi).

3. Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Pembayaran pajak kendaraan Bermotor atau sering disebut dengan PKB adalah tempt proses pelayanan kendaraan bermotor baru yang terdapat dari

kepolisian terlebih dahulu dan memprosesnya atau membuat berkas kendaraan bermotor yang baru pada bagian itu.

4. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah pelayanan dimana masyarakat membutuhkan dalam suatu bidang pelayanan dalam bidang barang, jasa dan administrasi yang disediakan pelayanan publik.

1.7. Definisi Operasional

Dari hasil penelitian menurut rumusan masalah dan tujuan. Definisi operasional adalah terdapat pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

1. Pelaksanaan tugas, yaitu pekerja yang melakukan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan menyelesaikan masalah yang dibutuhkan masyarakat mengenai pajak berkas dan kendala dalam kendaraan lalu lintas.
2. Profesionalisme kepolisian unsur utama peningkatan efektivitas pelayanan, artinya petugas ditetapkan secara formal berdasarkan surat keputusan dari pejabat yang berwenang. Petugas yang memberikan pelayanan dengan menyelesaikan kendala dalam berkendara harus mendapatkan sikap positif dari masyarakat atau penerima pelayanan.
3. Prosedur pelayanan kepolisian artinya, pegawai atau pemberi pelayanan mempunyai bagian bagian dalam pelayanan dalam melakukan pelayanan menyelesaikan kendaraan bermotor.

1.8. Metode Penelitian

Metode penelitian adalah langkah yang dilakukan penulis untuk mengumpulkan suatu data dan informasi untuk melengkapi suatu penelitian, metode penelitian ini bisa dibedakan dalam spesifik dalam memperoleh data.

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah dalam penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif, dengan alasan agar dapat menggali informasi yang mendalam mengenai objek yang diteliti. Metode deskriptif bertujuan untuk memberikan gambaran tentang bagaimana dengan suatu kantor dalam pelayanan

dan keefektifitasan dalam menjalankan suatu pekerjaan dalam bidang pelayanan. Pendekatan kualitatif menurut Bogdan dan Taylor (1975:5) dalam buku Moleong adalah prosedur penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang perlu diamati. Sedangkan menurut (Denzin dan Lincoln 1987) dalam buku Moleong juga menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada.

2. Teknik Pengambilan Data

Dalam rangka pengambilan data, peneliti melaksanakan 3 tahap untuk mendapatkan data akurat :

- a. Dalam memasuki lokasi penelitian, hal ini peneliti harus mampu beradaptasi di lokasi penelitian. Kemampuan tersebut dapat mempermudah peneliti dalam mengumpulkan data.
- b. etika berada di lokasi penelitian, dalam hal ini peneliti harus memahami situasi dan kondisi yang sedang terjadi di lokasi penelitian.
- c. Mengumpulkan data, adalah hal terpenting dalam melakukan penelitian, karena peneliti harus mengumpulkan data-data yang dibutuhkan sesuai dengan fokus penelitian.

Adapun teknik yang digunakan dalam melakukan penelitian yaitu:

- a. Wawancara adalah suatu pencarian atau pengumpulan data dengan mengajukan pertanyaan secara langsung oleh peneliti (pewawancara) untuk pengumpul data, dan jawaban-jawaban responden dicatat atau direkam dengan alat perekam (tape recorder). Wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan itu dilakukan oleh dua pihak, yaitu pewawancara (interviewer) yang mengajukan pertanyaan dan terwawancara (interviewee) yang memberikan jawaban atas pertanyaan itu .
- b. Observasi Secara luas, observasi atau pengamatan berarti setiap kegiatan untuk melakukan pengukuran. Akan tetapi, observasi atau pengamatan disini diartikan lebih sempit, yaitu pengamatan dengan menggunakan indera penglihatan yang berarti tidak mengajukan

pertanyaan-pertanyaan. Dalam menggunakan metode observasi, cara yang paling efektif adalah melengkapinya dengan format atau blangko pengamatan sebagai instrumen. Format yang disusun berisi item-item tentang kejadian atau tingkah laku yang digambarkan akan terjadi.

- c. Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang tidak langsung ditujukan kepada subjek penelitian. Dokumen yang diteliti dapat berupa berbagai macam, bisa dengan variabel yang berupa surat kabar, buku, catatan

3. Subjek Penelitian

Subjek penelitian adalah peneliti yang sudah menetapkan narasumber informan yang dapat menyelesaikan peneliti dengan sebaik-baiknya dalam menjalankan pengumpulan data (informasi) yang bersangkutan dengan pelayanan administrasi. Narasumber yang didapat:

- a. Koordinator bagian di ruangan pembayaran pajak kendaraan baru (R.PKB)
- b. Pegawai Samsat bagian pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB)
- c. Kepolisian dibagian pelayanan

d. Masyarakat

4. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian yang mendapatkan informasi berada di Jalan Putri Hijau No. 14 Samsat Medan Utara Kota Medan. Alasan mengapa mengambil di Samsat Medan Utara untuk memenuhi mata kuliah dari kampus Kuliah Kerja Lapangan (KKL) dan menambah wawasan mengenai bagaimana Samsat tersebut.

5. Sumber Data

a. Data Primer

Data diman peneliti langsung mendapat dari pegawai Samsat tersebut, dengan jelas dan bisa dilihat dari pandangan sendiri bagaimana kinerja Samsat tersebut.

b. Data Sekunder

Data sekunder adalah data sebagai pendukung dan pelengkap suatu peneliti yang didapat peneliti dari internet, buku refrensi yang jelas dan dokumen dokumen resmi. Dan penelitian ini disertai masyarakat umum dalam mendapatkan informasi yang bersangkutan dengan bagaiman pelayanan di Samsat Medan

BAB II

GAMBARAN UMUM LOKASI KULIAH KERJA LAPANGAN

2.1. Sejarah Kantor Samsat Medan Utara

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah salah satu instansi pemerintah yang bergerak di bidang pelayanan publik. Dalam pelayanan tersebut melayani setiap wajib pajak atau mengenai kendaraan lalu lintas. Dengan berlakunya Undang-Undang nomor 14 Tahun 1992 tentang Lalu Lintas dan Angkutan, maka sejak tanggal 17 September 1993 pelaksanaan kegiatan SAMSAT disesuaikan dengan isi Undang-Undang tersebut. Dalam Pasal 179 ayat 2 Undang-Undang Nomor 14 tahun 1992 disebutkan, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) berlaku selama 5 (lima) tahun, dimana setiap tahun akan diadakan pengesahan kembali akan tetapi tidak diganti. Pengesahan dilakukan oleh POLRI jika wajib pajak telah membayar PKB dan SWDKLLJ yang dilaksanakan secara manual tetapi sudah menggunakan komputer dalam mengisi data dan administrasi kendaraan bermotor pada setiap SAMSAT.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau sering disingkat SAMSAT adalah tempat pelayanan administrasi untuk kepentingan masyarakat dalam mengurus berkas (dokumen) kendaraan baik itu kereta, mobil, fuso dan tronton sekalipun. Pada awalnya Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara dalam mengurus pengelolaan pajak dan pendapatan daerah di bawah Biro Keuangan pada Sekretariat Wilayah Tingkat I Sumatera Utara. Dan berdasarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 102/II/GSU tanggal 6 Maret 1973 tentang Susunan Organisasi dan Tata Cara Kerja Sekretariat Daerah Provinsi Sumatera Utara maka Biro Keuangan ditingkatkan menjadi Direktorat Keuangan.

Dengan demikian, terdapat perubahan dalam pendapatan pajak daerah yang awalnya bernama bagian Pajak Pendapatan Daerah berubah menjadi Sub Direktorat Keuangan Pendapatan Daerah. Dengan diterbitkannya Surat Keputusan (SK) Gubernur Sumatera Utara tanggal 21 Maret 1975 Nomor 137/II/GSU, maka terhitung sejak 1 April 1975 Sub Direktorat Pendapatan Daerah ditingkatkan menjadi Direktorat Pendapatan Daerah. Pada tanggal 1 September 1975 Nomor

KUPD 3/12/43 tentang pembentukan Dinas Pendapatan Daerah tingkat II di seluruh Indonesia, maka dengan demikian Direktorat Pendapatan Daerah berubah menjadi Dinas Pendapatan Daerah. Perubahan nama agar dapat meningkatkan pelaksanaan tugas serta pelayanan kepada masyarakat, maka diperlukan pengembangan organisasi Dinas Pendapatan Daerah dengan membentuk cabang dinas.

Pada tanggal 31 Maret 1978 Pemerintah Daerah Sumatera Utara membentuk Cabang Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Tingkat I diseluruh Kabupaten/Kotamadya tingkat II di Sumatera Utara. Semula pembentukannya berdasarkan Surat Keputusan (SK) Gubernur Kepala Daerah Tingkat I Sumatera Utara Nomor 143/II/GSU, yang kemudian ditetapkan dengan peraturan daerah provinsi Sumatera Utara Nomor 4 Tahun 1967, yang mulai diberlakukan 31 Maret 1976 setelah Otonomi Daerah.

Berdasarkan Surat edaran Menteri Dalam Negeri Nomor 061/2743/S tanggal 22 November 1999 tentang Pemerintah Daerah, maka terhitung sejak tanggal keluarnya surat edaran tersebut sebutan Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara telah berubah menjadi Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara. Dan Cabang Dinas Pendapatan Daerah Tingkat I Sumatera Utara merubah menjadi Cabang Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara.

Sumatera Utara merupakan provinsi terbesar ke lima yang memiliki wilayah yang cukup luas. Luasnya wilayah Sumatera Utara membawa dampak pada luasnya wilayah pengelolalan pajak di Provinsi Sumatera Utara yang membuat tidak effiensiya dalam menjalankan pengelolaan pajak daerah. Maka pemerintah daerah Sumatera Utara pada tanggal 1 September 1975 dalam rangka efisiensi dan efektivitas pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya, dan secara bertahap membentuk pengembangan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD), Corner, dan Gerai atau yang sebelumnya disebut cabang dinas, cabang dinas salah satu nya yaitu kantor Samsat Putri Hijau Medan. Dinas tersebut bekerjasama dengan Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT jasa Raharja untuk mempermudah msyarakat dalam mengurus berkas yang bersangkutan dengan kendaraan lalu lintas,

Kegiatan Samsat Medan Utara terletak di Jalan Putri Hijau No. 14 Medan dimulai dari jam 09.00-14.30 WIB setiap hari Senin-Kamis dan di hari Jumat,Sabtu dimulai dari jam 09.00-12.00 WIB dihari Minggu dan libur nasional Samsat Medan Utara tutup. Pada saat ini dengan situasi wabah virus corona maka Samsat Kota Medan memberlakukan pembatasan jam kerja, walau diberlakukannya pembatasan jam kerja, Samsat kota Medan tetapi menjalankan pelayanannya seperti biasa. Yang berebeda dari biasanya hanya menambahkan protocol Kesehatan, dimana masyarakat yang akan melakukan aktivitas di Gedung Samsat maka mereka harus menerapkan sistem kesehatan yang berlaku seperti menggunakan masker, cek suhu tubuh sebelum masuk ruangan sedangkan untuk gedungnya sendiri diberlakukan penyemprotan disinfektan di setiap ruang dan melakukam jaga jarak, dan di gedung tersebut menyediakan tempat pencuci tangan untuk sraf dan wajib pajak yang datang. Adapun seksi di UPT Samsat Medan Utara beserta pengertiannya sebagai berikut :

A. Seksi air bawah tanah (ABT)/ Air permukaan umum (APU)

Seksi air bawah tanah (ABT)/ Air permukaan umum (APU) dimana meliputi pengurusan penggalian air bawah tanah yang di setujui oleh Bupati/Walikota dan yang bekerja sama dengan Pemerintah Daerah, seksi tersebut yang mengurus pajak penggalian Air Bawah Tanah. Seksi air bawah tanah (ABT) atau APU mempunyai tugas penyusunan dan melakukan perencanaan, pelaksanaan kontribusi serta persiapan operasi dan pemeliharaan kontribusi air baku dan air tanah. Pelaksanaan bergandengan dengan barang dan jasa. Dan bertanggung jawab atas perencanaan di atas koordinatonya.

B. Seksi pajak kendaraan bermotor (PKB)/ BBN-KB

PKB dan BBN-KB Baru adalah Proses pelayanan yang meliputi kendaraan bermotor baru, kendaraan bermotor yang berasal dari Kepolisian Republik Indonesia, kendaraan bermotor yang berasal dari lelang negara, kendaraan bermotor Corps Diplomatic/Corp Consulat, kendaraan bermotor badan/lembaga internasional, kendaraan bermotor berdasarkan putusan pengadilan dan kendaraan bermotor yang berasal dari luar daerah. PKB dan BBN-KB Perpanjangan adalah
UNIVERSITAS MEDAN AREA
Proses pelayanan yang meliputi pengesahan surat tanda nomor kendaraan setiap

tahun, perpanjangan surat tanda nomor kendaraan setiap 5 (lima) tahun dan mutasi data kendaraan bermotor (tukar nama, pindah ke luar daerah, pindah alamat, rubah bentuk, ganti mesin, ganti warna, ganti nomor kendaraan dan tukar nama yang berasal dari kendaraan bermotor perorangan dinas milik negara). Di PKB tersebut ada juga susunan organisasi dalam pelayanan dalam berkendara dan mempunyai tugas dan fungsi masing masing yaitu :

a. Kepala Unit

Kepala unit adalah memimpin dan mengkoordinasi pelaksanaan tugas di bagian PKB BBN-KB, Tugas dan Fungsinya yaitu:

1. Menyelenggarakan pembinaan, bimbingan, arahan dan penegakan disiplin pegawai pada lingkungan UPTD.
2. Menjaga sikap dan prilaku bagi kenyamanan dan keamanan setiap pegawai selaku sebagai kepala unit
3. Menyusun agenda perencanaan dan program kegiatan UPTD. KEPALA UPT KASUBAG TATA USAHA KASI PPL KASI PA3BBNA3 KASI RETRIBUSI KASI ABTAPU KASI PKB

b. Sub bagian Tata Usaha

Sub bagian Tata Usaha yaitu satuan staf pelaksanaan unit PKB dan BBN-KB dalam pelaksanaan pelayanan PKB dan BBN-KB. Sub bagian Tata Usaha dipimpin oleh Subbagian yang berkedudukan di bawah Kepala Unit.

Tugas dan Fungsinya :

1. Melaksanakan pembinaan, bimbingan dan arahan kepada pegawai pada lingkup Sub Bagian Tata Usaha dalam pelayanan PKB dan BBN-KB
2. Melaksanakan pengumpulan bahan data dibidang penatausahaan.
3. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan dan program kerja Sub Bagian Tata Usaha.
4. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan peralatan UPT, sesuai dengan ketentuan perundang-undangan.
5. Melaksanakan kegiatan ketatausahaan, pembinaan, pemeliharaan, penataan, dan pengendalian surat masuk, surat keluar dan kearsipan.

6. Memproleh dan mempertanggung jawabkan pelaksanaan Sub bagian Tata Usaha.

c. Seksi Penetapan Kendaraan Bermotor Baru

Seksi tersebut ialah merupakan satuan pelayanan PKB dan BBN-KB dan pelaksana pelayanan pajak kendaraan baru, yang dipimpin oleh Kepala Seksi dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit.

Tugas dan Fungsinya :

1. Melaksanakan pengumpulan bahan dan dibidang potensi pajak pada wilayah kerja.
2. Melaksanakan penetapan, penagihan, penerimaan wajib pajak
3. Melaksanakan pemrosesan usul pengajuan keberatan dari wajib pajak
4. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pajak kendaraan bermotorm bea balik nama kendaraan di atas air, sesuai ketentuan yang diterapkan.
5. Melaksanakan pembuatan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pajak, pengambilan dan pemanfaatan ABTAPU dan PKB-KB sesuai ketentuan yang diterapkan.
6. Melaksanakan penyusunan rencana kebutuhan dan program seksi penagihan pajak.
7. Melaksanakan evaluasi terhadap pelaksanaan kegiatan yang dilaksanakan.

d. Seksi Penetapan Kendaraan Bermotor Perpanjangan

Seksi Penetapan Kendaraan Bermotor Perpanjang merupakan satuan kerja unit pelayanan PKB dan BBN-KB dan pelaksanaan pelayanan kendaraan perpanjangan, yang dipimpin oleh kepala seksi yang dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit.

1. Melaksanakan pengumpulan bahan data di bidang potensi retribusi dan pendapatan lain-lain.
2. Melaksanakan penetapan, penagihan, penerimaan wajib retribusi pajak dan pendapatan lain-lain.
3. Melaksanakan pemrosesan usul pengajuan keberatan dari wajib retribusi.
4. Melaksanakan pembuatan dan penyusunan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda pendapatan lain-lain sesuai dengan ketentuan yang ditetapkan.
5. Melaksanakan pembuatan daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda retribusi.

e. Seksi Penagihan

Seksi Penagihan merupakan Satuan Kerja Lini Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB dalam pelaksanaan penagihan PKB dan BBN-KB. Seksi Penagihan dipimpin oleh seorang Kepala Seksi yang berkedudukan di bawah dan bertanggung jawab kepada Kepala Unit. Seksi Penagihan mempunyai tugas :

1. Menyusun bahan Rencana Kerja dan Anggaran (RKA) dan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB sesuai dengan lingkup tugasnya;
2. melaksanakan Dokumen Pelaksanaan Anggaran (DPA) Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB sesuai dengan lingkup tugasnya;
3. melaksanakan penagihan piutang PKB dan BBN-KB yang belum perpanjangan atau daftar ulang;
4. melaporkan dan mempertanggungjawabkan pelaksanaan tugas dan fungsi Seksi Penagihan.

f. Subkelompok Jabatan Fungsional

Subkelompok Jabatan Fungsional merupakan Unit Pelayanan PKB dan BBN-KB dapat mempunyai Subkelompok Jabatan Fungsional. Pejabat Fungsional melaksanakan tugas dalam Susunan Organisasi Struktural Unit Pelayanan PKB dan

C. Seksi Pendapatan Lain-lain (PLL)

Seksi pendapatan lain-lain merupakan yang memberi data dan informasi mengenai upaya peningkatan pendapatan daerah provinsi Sumatra Utara dan berfungsi untuk menyusun pembukuan dan pelaporan redistribusi hasil pajak dan bukan pajak dan mengolah PAD melaporkannya kepada UPT.

D. Seksi Restribusi

Seksi Restribusi tersebut merupakan yang mengurus urusan pemerintah daerah berdasarkan asas otonomi dan tugas pembantuan dibidang Pendapatan Daerah atau dalam penyelenggaraan pembinaan, pengawasan pengelolaan unit pelaksana teknik (UPT) dinas.

E. Seksi Pajak Angkutan di Atas Air (PA3)/Bea Balik Nama Angkutan di Atas Air (BBNA3). Ka. UPT Kasubag Tata Usaha

Seksi tersebut menulis dan menyimpan data sesuai dengan bidang masing masing di kantor SAMSAT, mereka juga yang mengurus pembukuan pemasukan yang ditentukan oleh inventaris kantor.

2.2. Pelayanan Publik

Di dalam pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Untuk itu, diperlukan konsepsi sistem pelayanan publik yang berisi nilai, persepsi, dan acuan perilaku yang mampu mewujudkan hak asasi manusia sebagaimana diamanatkan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 dapat diterapkan sehingga masyarakat memperoleh pelayanan sesuai dengan harapan dan cita-cita tujuan nasional. Dengan mempertimbangkan hal di atas, diperlukan undang-undang tentang pelayanan publik.

Pelayanan Publik adalah pelayanan administrasii dimana layanan (melayani) tersebut dibuat sesuai dengan peraturan UU, dan pelayanan tersebut sesuai kebutuhan yang diperlukan masyarakat terhadap suatau organisasi atau instansi yang menyediakan barang/jasa dan pelayanan administrasi. Tujuan pelayanan administrasi tersebut melayani masyarakat dalam penyelenggaran di pemerintahan pusat, daerah, dan lingkungan badan usahaa milik negara contohnya dalam mengurus SIM dan STNK .

Dalam pelayanan publik juga mempunyai standart pelayanan sebagai jaminan bagi penerimaan pelayanan, pelayanan publik wajib ditaati oleh pemberi atau penerima layanaan. Standart pelayanan publik yang terdapat pada UU No.25 tahun 2009 (pasal 21) meliputi dasar hukum sebagai dasar pelayanan tersebut terbentuknya dalam peraturan undang undang, persyaratan yang harus dipenuhi secara teknis maupun secara administratif, sistem dan mekanisme prosedur

mempunyai dasar peraturan bagi pemberi ataupun penerima layanan, jangka waktu dan biaya juga ditetapkan dalam menjalankan pelayanan publik.

Kompetensi oleh pelaksanaan juga harus diperhatikan meliputi pengetahuan, keahlian, ketrampilan dan pengalaman. Pengalaman dan pengawasan juga perlu ada dalam pelayanan publik yang disesuaikan dengan beban kerjanya. Jaminan keamanan dalam memberi rasa aman pada penerima layanan dan sejauh mana pelayanan bisa dilaksanakan.

Adapun tujuan undang-undang tentang pelayanan publik adalah :

- a. Terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, dan kewenangan seluruh pihak yang terkait dengan penyelenggaraan pelayanan publik.
- b. Terwujudnya sistem penyelenggaraan pelayanan publik yang layak sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik.
- c. Terpenuhinya penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan peraturan perundang-undangan dan
- d. Terwujudnya perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.

BAB III

PELAKSANAAN KULIAH KERJA LAPANGAN (KKL)

3.1 Bentuk Pelaksanaan KKL

Pelaksanaan Kuliah Kerja Lapangan (KKL) yaitu suatu pembelajaran yang diluar dari sistem akademik diman kita akan belajar bagaimana dunia pekerjaan yang harus beradaptasi dengan orang orang baru. Mata kuliah tersebut yang berada di jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Isipol pada semester VI yang merupakan syarat kelulusan mahasiswa. KKL merupakan matakuliah yang mampu meningkatkan potensi dan mengembangkan wawasan mahasiswa agar dapat merasakan dan mengetahui bagaimana sebetulnya dunia kerja dan akan melahirkan sumber daya manusia dari pengalaman yang sangat berharga tersebut.

Kegiatan kuliah kerja lapangan (KKL) di lakukan di kantor Samsat Medan Utara. Penulis memulai KKL tersebut mulai tanggal 13 juli s/d 12 agustus 2020 memberi banyak pengalaman yang sangat bermanfaat bagi penulis bagaimana dunia kerja yang sesungguhnya, diman penulis ditempatkan di bagian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adapun yang kegiatan yang dilakukan setiap harinya dalam berlangsungnya magang sebagai berikut :

1. Mengentri Data Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
2. Mengentri Data Surat Keterangan Pajak Daerah (SKPD)
3. Menggandeng Data Surat Kendaraan Baru (PKB)
4. Progresif Data Surat Kendaraan Baru (PKB)
5. Setempel Berkas

3.2 Prosedur Kuliah Kerja Lapangan

Dalam melaksanakan kegiatan suatu perusahaan atau instansi terdapat beberapa prosedur yang ditetapkan dan disetujui dalam suatu perusahaan tersebut yang harus dijalankan dengan baik seluruh staf kerja yang berada di perusahaan tersebut. Prosedur kerja yang dilakukan penulis selama proses Kuliah Kerja Lapangan berlangsung sebagai berikut :

1. Mengentri Data Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

Mengentri SKPD adalah memasukkan data surat ketetapan pajak daerah ke file yang sudah dibuat sebelumnya di komputer, dimana penulis hanya membuka dan mengetik data SKPD tersebut dan penulis mengentri berkas mobil secara berurutan menurut tanggal dan waktu yang telah ditetapkan di biro Keuangan Samsat Medan Utara.

2. Menggandeng Data Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)

Menggandeng data surat SKPD yaitu penulis menggandeng data yang sudah di print oleh staf (mahasiswa yang KKL) di ruangan tersebut yang berisi seperti No kendaraan, nama, type/model, jenis ,dan tahun pembuatan kendaraan. Penulis harus memperhatikan dan menyesuaikan Nama, nomor kendaraan dan jenis kendaraan yang bersangkutan harus sesuai dengan berkas yang akan mau di gandeng.

3. Menggandeng Data Surat Kendaraan Baru

Menggandeng data surat kendaraan baru yaitu dimana penulis harus memperhatikan nama, nomor kendaraan yang sesuai dengan berkas yang sudah dikirim dari kepolisian saat penulis menggandeng data tersebut ke berkas. Berkas tersebut diproses melalui kepolisian dan kepolisian akan mengirim ke ruangan PKB (pajak kendaraan baru) agar ditindak lanjuti dan akan langsung dikerjakan oleh staf/pegawai di ruangan tersebut, staf/pegawai akan langsung memasukkan data yang didapat dari kepolisian ke komputer seperti Nama, Nomor kendaraan, Type/model, Jenis kendaraan dan tahun pembuatannya dan mengeprint data tersebut itu yang dinamakan Draf, Draf ialah diman data awal wajib pajak di input. Dan setelah di print penulis dan mahasiswa yang sedang KKL ditempat tersebut akan mengerjakan menggandeng data surat kendaraan tersebut.

4. Progresif Data Surat Kendaraan Baru

Progresif data surat kendaraan baru yaitu dimana data ahir dari wajib pajak akan tertera di dalam berkas tersebut. Setelah mengentri data awal (draf) bagian progresif akan muncul secara otomatis mengenai berapa kendaraan wajib pajak selama ini atau di progresif akan muncul apabila yang mempunyai kendaraan

melakukan penggantian nama kepemilikan dan nomor kendaraan, di progresif akan tertera semua data tersebut. Dan setelah adanya progresif akan bisa ditindak lanjuti ke tahap berikutnya dengan data tersebut harus sesuai dengan data yang bersangkutan. apabila ada keganjalan akan di kembalikan ke awal lagi

5. Stempel Berkas

Stempel berkas adalah dimana penulis stempel berkas kendaraan baru sebelum menginput data kendaraan baru tersebut, baik mobil ataupun motor. Baru akan di cetak draf dan menggandeng setelah itu lanjut ke progresif dan selanjutnya di tangani oleh biro jasa. Dimana penulis melakukan kegiatan stempel Berkas baik Sepeda Motor maupun mobil dan harus sesuai tanggal dan waktu yang telah di tetapkan oleh UPT. Samsat Medan Utara.

3.3 Kendala Kerja Dan Pemecahannya

1. Kendala yang dihadapi

Pada awal pelaksanaan kuliah kerja lapangan, penulis masih merasa asing dengan bagaimana situasi di sekitar dengan lingkungan kerja baru bagi penulis. Penulis harus memahami bagaimana pekerjaan yang ada dengan fasilitas yang kurang mendukung terhadap pekerjaan. Seperti kursi yang kurang atau sebagian tidak layak pakai karena sudah goyang dan per kursinya tidak bagus lagi yang memengaruhi konsentrasi mencatat dan menggandeng berkas, pekerjaan ini menuntut kita bekerja harus duduk dan heker alat untuk menggandeng juga kadang lengket (keras untuk mengheker) Proses merekap pemakaian dan peralatan alat tulis kantor yang masih membutuhkan proses panjang dan belum dipermudah penyelesaiannya. Dan disaat mau masuk ke kantor Samsat tersebut ada 2 pintu gerbang untuk masuk ke dalam kantor, satu gerbang khusus pegawai/staf Samsat Medan Utara dengan penjaganya kepolisian Samsat dan satunya lagi Untuk wajib pajak dan yang mau mengurus kendaraan bermotor di kantor tersebut petugas di gerbang tersebut sering bergantian kadang kepolisian dan kadang pegawai Dispenda. Penulis hari pertama masih masuk masuk di gerbang khusus wajib pajak, masih seperti biasa mengantri dan cek suhu tubuh.

Hari kedua penulis masuk di gerbang khusus star/pegawai penulis masih baik baik saja masuk dengan lancar. Dan hari ketiga penulis sudah merasa gerbang khusus

staf lah yang dilewati setiap hari, karena penulis masuk dan bekerja di ruangan kalau masuk di gerbang khusus wajib pajak penulis harus menunggu antrian panjang pengecekan suhu dan pertanyaan ada urusan apa datang ke Samsat menurut penulis itu proses yang sangat lama.

Dan sampai hari ketujuh penulis masih baik baik saja masuk dari gerbang itu sampai hari pertama di minggu kedua penulis izin makan siang siang keluar dari kantor Samsat tersebut dan pulanginya ditanya oleh bapak polisi yang berada di gerbang khusus staf saya menjawab, saya mahasiswa yang sedang menjalankan KKL di kantor tersebut bagian R.PKB dan dia langsung menjawab mulai besok yang KKL juga ikut ngantri di gerbang khusus wajib pajak, dan penulis mengikuti aturan dari bapak polisi. Besoknya penulis masuk dari gerbang khusus wajib pajak dengan mengantri lama dan setelah ditanya mau kemana penulis menjawab mahasiswa yang KKL dan ada salah satu Ibu polwan mengomentari pakaian saya pada hari itu saya tidak memakai pakaian hitam putih tetapi masih kemeja.

Sebelumnya saya menanyakan ke pengawas KKL bahwa pakaian tidak menjadi patokan asalkan sopan dan rapi. Tetapi ibu polwan langsung berkata mulai besok kamu KKL harus pakai hitam putih dan ditanya beberapa pertanyaan yang menurut saya tidak penting. Dan setelah itu penulis tidak di cek suhu lagi langsung diperbolehkan masuk.

Setelah itu didalam pencarian data penulis sangat kesulitan mencari data yang dibutuhkan, mewawancarai pegawai Samsat bagian PKB dan kepolisian sangat terbatas yang diutarakan. Dan bagian tata usaha hanya memberikan contoh laporan mahasiswa yang tahun lalu untuk memperjelas datanya.

2. Upaya pemecahan masalah

Penulis berusaha menyesuaikan diri terhadap lingkungan kerja baru dan orang di sekitar yang baru yang berada di Kantor Samsat Medan Utara khususnya di bagian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan tidak malu bertanya pada saat ada pekerjaan yang tidak dimengerti. Berusaha bertanya dan mencari tahu apabila ada pekerjaan yang belum diketahui di ruangan PKB tersebut, berusaha melaksanakan dengan teliti agar tidak salah dalam menggandeng berkas dan mengentri data dengan menyesuaikan tanggal, nama, dan nomor kendaraan sesuai

dengan berkas awal yang ditetapkan oleh UPT Samsat Medan Utara dibagian Biro Keuangan.

Pemecahan masalah yang sering diberi pertanyaan yang pada saat masuk ke kantor Samsat Medan Utara penulis mengikuti arahan dari ibu bapak polisi yang sering menegur dengan pertanyaan yang sama dengan orang yang sama. Namun alangkah baiknya ibu/bapak polisi beri kami kenyamanan selaku ibu/bapak polisi yang sebagai aparatur nega yang terkenal dengan senjata dan kekejaman beri kami sedikit senyuman dalam menegur. Kepolisian juga memang mempunyai tanggung jawab besar di dalam kantor tersebut dalam menjaga keamanan di lingkungan gendung mungkin itu salah satu penyebab kepolisian selalu berbicara dengan tegas dan harus menerima informasi secara jelas dan lengkap.

BAB IV

PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum

Hasil penelitian dan mekanisme dalam laporan kuliah kerja lapangan (KKL) ini berupa pembahasan mengenai Analisa Sistem Pengelolaan Data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pada Samsat Medan Utara Jalan Putri Hijau no 14 Medan. Lokasi ini sangat strategis untuk memberikan pelayanan kepada publik yang berurusan dengan Pajak Kendaraan Bermotor yang dapat dijangkau dengan mudah dari segala arah di Kota Medan. Sehubungan dengan pembentukan Dinas Pendapatan Daerah, maka untuk meningkatkan penerimaan daerah di bidang pemungutan pajak Kendaraan Bermotor dibentuklah UPT di lingkungan Dinas Pendapatan daerah. Pada tahun 1978 dibentuk KUPT/SAMSAT Dinas Pendapatan Provinsi Sumatera Utara Medan Utara. Dengan keberadaan UPT ini, maka pemilik kendaraan bermotor yang hendak mengurus surat-surat kendaraannya dapat mendatangi UPT ini baik yang menyangkut dengan pengurusan SIM, PKB, Balik Nama Kendaraan maupun mutasi kendaraan.

Analisa sistem pengolahan data Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) ialah dimana suatu penelitian akan menginformasikan mengenai pembayaran PKB dan tujuannya penulis ingin mengetahui apa itu PKB dan bagaimana proses pembayarannya.

A. Profil Lokasi Kuliah Kerja Lapangan

Penelitian ini dilakukan di Samsat Medan Utara Jalan Putri Hijau No. 14 Medan, kantor ini merupakan tempat dimana mengurus berkas kendaraan seperti mengurus SIM, PKB, Balik Nama Kendaraan maupun mutasi kendaraan, STNK, mengurus berkas lainnya yang bersangkutan dengan kendaraan lalu lintas. Di kantor Samsat Medan Utara yang terbagi 5 seksi yaitu :

- a. Seksi Air Bawah Tanah (ABT)/ Air Permukaan Umum (APU)
- b. Seksi Pajak Kendaraan Bermotor PKB Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor BBN-KB,
- c. Seksi Pendapatan Lain-lain (PLL),
- d. Seksi Retribusi, dan

e. Seksi Pajak Angkutan di Atas Air PA3Bea Balik Nama Angkutan di Atas Air BBNA3.

Kelima seksi ini mempunyai tugas dan fungsi masing masing dengan satu tujuan untuk mempermudah pengurusan berkas suatu kendaraan agar bisa beroperasi di jalan lalu lintas. Tujuan kelima seksi tersebut untuk melayani dengan baik dan benar dalam pembuatan berkas kendaraan. Pelayanan di Samsat seperti :

1. Mengurus SIM (Surat Izin Mengemudi)

Surat Izin Mengemudi (SIM) adalah suatu surat pertanda bahwa yang sudah memiliki surat tersebut sudah memenuhi syarat administrasi dengan memberi identitas kepada polri bahwa layak diberi SIM karena sehat secara jasmani dan rohani. Setiap pengemudi yang mempunyai SIM harus sesuai kendaraan dengan identitasnya di SIM tersebut. Dan SIM juga terbagi atas beberapa jenis, pada awalnya jenis SIM hanya ada SIM A, B dan C saja, sebelum kemudian diberlakukan aturan baru dengan dibuat SIM D dengan golongan D2 untuk penyandang cacat (disabilitas) roda empat, lalu golongan SIM C dibagi menjadi tiga menurut kapasitas mesin yang digunakan yaitu C, C1 dan C2. Memproleh SIM mempunyai persyaratan yang terdapat pada Pasal 77 ayat (3) dalam UU No. 22 Tahun 2009 menyebutkan bahwa "Untuk mendapatkan Surat Izin Mengemudi, calon Pengemudi harus memiliki kompetensi mengemudi yang dapat diperoleh melalui pendidikan dan pelatihan atau belajar sendiri." Lembaga pendidikan dan pelatihan tersebut harus mendapatkan izin dan terakreditasi oleh Pemerintah.

2. Mengurus Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Setiap orang yang mempunyai kendaraan akan dikenakan pajak atas kepemilikan kendaraan tersebut menurut Peraturan Daerah No. 2 Tahun 2015 tentang Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kendaraan yang dikecualikan dalam pembayaran pajak adalah Kereta api, Kendaraan bermotor yang digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara, Kendaraan bermotor yang dimiliki/dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan

pajak dari Pemerintah. Kendaraan bermotor yang dimiliki/dikuasai oleh pabrikan atau importir yang disediakan untuk keperluan pameran dan tidak untuk dijual.

Dasar pengenaan PKB adalah hasil perkalian dari 2 unsur pokok yaitu dengan Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB). Bobot mencerminkan tingkat kerusakan jalan atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan Kendaraan Bermotor secara relatif. Dasar pengenaan pajak khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum (alat berat dan besar, kendaraan air) adalah Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB).

Dalam pembayaran pajak juga terbagi atas 2 bagian yaitu pajak tahunan dan pajak perlima tahun. Pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan itu adalah dimana yang mempunyai kendaraan harus membayar pajak setiap tahunnya, sedangkan yang dinamakan pembayaran pajak kendaraan perlima tahun pemilik kendaraan rutin membayar 5 tahun dengan ditandainya dari palt nomor kendaraan dan STNK. Khusus yang membayar pajak lima tahun harus datang langsung ke Samsat dikarenakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang perlima tahun belum bisa dibayar melalui e-Samsat. Dalam pemabayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) bisa dilakkan melalui aplikasi E-Samsat khusus untuk pembayaran pajak setiap 1 tahun sekali, pengendara bisa melihat secara online Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung dengan mengunduh aplikasi sebelum melakukan pembayaran. Cara Membayar Pajak Kendaraan Bermotor via *Online* menggunakan situs web maupun aplikasi e-SAMSAT, keduanya memiliki cara yang sama mudahnya. Tidak perlu menyiapkan dokumen-dokumen ketika melakukan pengecekan dan pembayaran PKB secara *online*. Caranya sebagai berikut :

- Buka situs web SAMSAT atau aplikasi SAMSAT sesuai dengan wilayah kendaraan terdaftar.
- Masukkan nomor polisi (nomor pelat) dan kode pengaman, siapkan juga NIK jika diperlukan.
- Jika sudah muncul informasi mengenai jumlah pengenaan PKB kamu, lanjutkan dengan dengan membayar tagihan pajak kamu melalui transfer

- Jangan lupa simpan struk pembayaran pajak kamu (jika membayar lewat ATM atau Teller Bank).

Membayar PKB secara *online* mendatangkan banyak keuntungan, seperti:

- Fiturnya sangat sederhana dan mudah digunakan.
- Prosedur dan pelayanannya bisa diakses kapan pun dan di mana pun.
- Metode pembayarannya rata-rata sudah mendukung Bank Transfer yang bekerja sama dengan aplikasi e-SAMSAT melalui ATM, m-Banking, maupun i-Banking.
- Pembayaran jauh lebih cepat dan tepat waktu.
- Lebih aman karena memberikan perlindungan keamanan dan kepastian hukum.
- Lebih efisien karena wajib pajak tidak perlu antre dan mempersiapkan banyak dokumen, serta hadir di kantor SAMSAT.

Sedangkan secara manual pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Tahunan. Pembayaran PKB ini dilakukan sekaligus memperpanjang masa STNK. Adapun dokumen yang harus kamu bawa sebagai syarat untuk melengkapi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dibayarkan setiap tahun, seperti:

- Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dan fotokopi.
- Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli dan fotokopi.
- Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP) asli dan fotokopi.
- Untuk memperpanjang kendaraan dinas (perusahaan), persiapkan fotokopi domisili perusahaan, NPWP perusahaan, SIUP perusahaan, dan TDP perusahaan.
- Surat Kuasa, apabila orang lain yang mengurus pembayarannya.
- Tidak lupa membawa uang sejumlah nominal Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sesuai dengan perhitungannya.

Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Lima Tahunan dilakukan sekaligus memperpanjang masa STNK dan mengganti pelat nomor baru kendaraan. Syarat dokumennya hampir sama dengan PKB tahunan, hanya saja

terdapat tambahan pemeriksaan (cek fisik) mesin kendaraan. Berikut adalah dokumen yang harus kamu bawa ke SAMSAT saat membayar PKB lima tahunan:

- Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli dan fotokopi.
- Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB) asli dan fotokopi
- Kartu Tanda Penduduk (KTP/E-KTP) asli dan fotokopi.
- Untuk memperpanjang kendaraan dinas (perusahaan), persiapkan fotokopi domisili perusahaan, NPWP perusahaan, SIUP perusahaan, dan TDP perusahaan.
- Surat Kuasa, apabila orang lain yang mengurus pembayarannya.
- Formulir permohonan untuk cek fisik kendaraan dan nominal pembauaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

Pembayaran secara manual juga tidak kalah bagus bagi yang mempunyai banyak waktu untuk datang ke Samsatnya langsung dan memenuhi syarat dokumen yang sudah ditentukan. Samsat juga mempunyai beberapa jenis pelayanan bagi masyarakat, yang membutuhkan mengenai kendaraan. Pelayanannya sebagai berikut: **Samsat induk atau Samsat utama** ini merupakan layanan paling pertama dimana masih menggunakan sistem konvensional. Artinya, masyarakat harus datang ke Samsat Medan Utara kemudian harus masuk loket-loket yang sudah disediakan oleh petugas di kantor Samsat tersebut, bukan pukul 09.00-14.30

Pada hari senin-kamis sedangkan jumat-sabtu bukan pukul 09.00-12.00 dan dihari minggu tutup. ada dua loket, loket pendaftaran dan verifikasi dan loket pembayaran dan penyerahan. Layanan ini masih terbilang menyulitkan masyarakat. Pasalnya, wajib pajak harus mengisi formulir secara manual, memfotocopy berkas, mengantri di loket dan melakukan pembayaran secara tunai. Adapun jenis-jenis administrasi pelayanan yang bisa dilayani di Samsat Induk yaitu: Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pengesahan STNK tahunan (Penul 1 tahun), Registrasi Kendaraan dan Perubahan Nomor Polisi 5 tahunan (Penul 5 tahun), Proses Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Kendaraan Baru (BBN 1), Proses ganti kepemilikan kendaraan bermotor (BBN 2), Proses Mutasi Kendaraan Bermotor baik dari luar (mutasi masuk) maupun yang akan ke luar (mutasi keluar), Pencetakan Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban

Pembayaran (TBPKP) / bukti pembayaran PKB setelah melakukan pembayaran di E-Samsat, Pencetakan STNK duplikat karena kehilangan STNK yang lama.

Samsat Drive THRU adalah pelayanan dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan cukup melakukan proses pendaftaran dan membayar dari atas kendaraan. Pemilik kendaraan cukup menyiapkan dokumen seperti BPKB, STNK, dan KTP asli tanpa harus repot fotokopi, saat pembayaran tidak boleh orang lain atau diwakilkan. Setelah itu langsung bergeser ke loket dua untuk pembayaran dan pengambilan dokumen baru. Layanan yang bisa dilakukan di Samsat Drive Thru yaitu perpanjangan Stnk dan pembayaran pajak kendaraan baik mobil dan kereta. Waktu pengurusan juga tidak lama sekitar 5-10 menit Samsat Drive THRU ini berlokasi di kantor bank sumut jln. lamam bonjol no.18 medan dan jl.wiliam iskandar komplek MMTC buka pukul 09.00-14.00 hari senin-kamis dan pukul 09.00-12.00 pada hari jumat dan sabtu di hari minggu dan libur nasional kantor tutup.

Samsat Keliling adalah layanan Samsat yang langsung bersentuhan dengan masyarakat atau sistem jemput bola. Dengan menggunakan mobil Samsat yang akan diletakkan di lokasi strategis seperti pasar, badan instansi yang membutuhkan pelayanan pembayaran pajak secara kolektif, atau tempat keramaian. Pelayanan yang bisa dilakukan di Samsat Keliling yaitu perpanjangan STNK, perpanjangan pajak kendaraan dan pembuatan SIM. SIM A untuk mobil dan SIM C untuk motor buka pukul 09.00-14.00 pada hari senin-kamis dan 09.00-12.00 pada hari jumat dan sabtu

Gerai Samsat pelayanan Samsat yang berada di tempat pelayanan publik atau tempat berkumpulnya masyarakat seperti pusat perbelanjaan atau mall, gerai Samsat buka pukul 10.00-20.00 pada hari senin-jumat sedangkan hari sabtu dan minggu buka pukul 10.00-19.00 gerai Samsat tersebut berada di sun plaza parkir lanantai G, plaza medan fair lanantai III, dan di centre point blok D.17 depan inul vista. Samsat Kecamatan adalah pelayanan Samsat yang dikembangkan di kecamatan-kecamatan. E-Samsat dan Samsat online adalah pola atau metode terbaru di mana masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan Samsat untuk pembayaran pajak tahunan ini khusus untuk pajak tahunan pembayaran bisa dilakukan melalui ATM atau e-banking namun Samsat tersebut belum banyak

yang mengetahuinya dan bagi yang sudah mengetahuinya merasa kurang efektif karena hanya bisa pembayaran, berkas atau dokumen tetap diambil ke kantor Samsat tersebut dan itu menjadikan 2 kali kerja bagi masyarakat. Pelayanan yang bisa dilakukan di samsat online tersebut pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), pengesahan STNK tahunan.

Samsat Digital adalah terobosan terbaru dari Ditlantas Polda Metro Jaya yang baru diluncurkan pada Senin (26/3/2018). Layanan ini adalah pelayanan yang sudah menggunakan sistem elektronik atau digital dari proses pendaftaran hingga penerimaan surat kelengkapan kendaraan bermotor sesuai permohonan. Samsat Digital ini adalah objek dari Samsat Induk dimana pelayanan ini adalah pelayanan yang harus masyarakat datang ke Samsat prosesnya sama dengan Samsat utama tetapi yang tadinya konvensional di mana masih harus mengisi formulir secara manual kemudian masih harus membawa Fotokopi diganti atau dirubah dengan digitalisasi, Samsat tersebut belum diberlakukan di Sumatra Utara khususnya di Medan. Cara ini sangat memudahkan bagi masyarakat wajib pajak dalam mengurus surat kendaraan. Hanya dibutuhkan waktu kurang lebih 15 menit dari mulai entry data hingga penyerahan surat sesuai permohonan. Meski menggunakan sistem digital tetapi wajib pajak tetap diwajibkan membawa surat kendaraan asli dan identitas asli serta bukti uji kir untuk ganti STNK. Pembayaran pun sudah bisa dilakukan dengan nontunai dari semua bank. Samsat Digital baru ada di Jakarta Selatan atau Polda Metro Jaya. Kendati demikian, seluruh warga DKI Jakarta bisa menggunakan layanan ini. Sementara selain warga DKI Jakarta saat ini belum bisa menggunakan layanan ini.

3. Balik Nama Kendaraan atau Mutasi Kendaraan

Balik nama kendaraan atau mutasi kendaraan adalah dimana pemilik kendaraan akan pindah tempat tinggal/ alamat yang masih satu kec atau mengganti nama pemilik lain atau diwariskan kepada seseorang itu dilakukan Balik Nama kendaraan sedangkan Mutasi Kendaraan akan dilakukan apabila pemilik kendaraan pindah kota. Sebelum mulai mengurus mutasi dan balik nama untuk mobil atau motor yang baru saja kamu beli, ada syarat-syarat dan dokumen

yang harus kamu siapkan. Syarat yang dibutuhkan adalah:

- BPKB asli dan fotocopy atau salinannya
- STNK asli beserta salinannya juga
- KTP asli milik kamu beserta salinannya, bukan KTP pemilik sebelumnya
- Kuitansi pembelian motor/mobil dan salinannya.

4. STNK (Surat tanda Nomor Kendaraan).

STNK adalah dimana surat tanda bukti kendaraan pemilik kendaraan yang sesuai dengan identitas pemilik dan dilakukan dengan melakukan administrasi di kantor Samsat. STNK berisi identitas kepemilikan nomor polisi, nama pemilik, alamat pemilik) dan identitas kendaraan bermotor (merk/tipe, jenis/model, tahun pembuatan, tahun perakitan, isi silinder, warna, nomor rangka/NIK, nomor mesin, nomor BPKB, warna TNKB, bahan bakar, kode lokasi, dsb). Nomor polisi dan masa berlaku yang tertera dalam STNK kemudian dicetak pada plat nomor untuk dipasang pada kendaraan bermotor bersangkutan. Masa berlaku STNK adalah 5 tahun, dan setiap perpanjangan STNK, kendaraan diharuskan untuk cek fisik, yakni pengecekan nomor rangka dan nomor mesin kendaraan yang dikeluarkan Satuan Lalu Lintas Polri.

4.2 Sikap Petugas Pelayanan Samsat

Sikap petugas pelayanan Samsat Medan Utara terhadap wajib pajak sangat berpengaruh terhadap pelayanannya. Petugas Samsat Medan Utara sangat baik namun kurangnya mengikuti senyum dalam menyapa atau berbicara kepada wajib pajak. Disitu sebagai orang awam wajib pajak akan mempunyai banyak persepsi terhadap pelayanan di Samsat Medan Utara. Namun ada persepsi mengatakan pelayanan seperti itu dikarenakan bukan sedikit yang dilayani setiap harinya.

1. Sikap Petugas penyelenggara Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor

Pada saat ini sudah banyaknya masyarakat yang kritis dalam mendapatkan pelayanan publik yang dapat diperaya dan terjamin hasil pelayanannya. Disitu laah pelayanan publik mampu mengoreksi diri dan memperbaiki dalam pelayanan. pajak daerah merupakan salah satu sumber pendapatan daerah yang penting guna membiayai pelaksanaan pembangunan daerah. Wajib Pajak dalam membayar pajak juga ingin tidak merasakan imbalance secara langsung, maka wajar bila dalam proses pemungutan pajak diimbangi dengan pelayanan yang memuaskan.

Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Utara dapat ditinjau dari penerapan/pelaksanaan indikator-indikator pelayanan publik dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Utara. Penilaian terhadap indikatornya sebagai berikut:

Efektivitas Suatu organisasi dapat dinilai efektif jika mampu mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan, baik dalam bentuk target, sasaran jangka panjang maupun misi organisasi yang juga mengacu pada visi organisasi. Penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Utara dilakukan berlandaskan pada visi, misi, dan komitmen dalam memberikan pelayanan kepada pengguna layanan (wajib pajak) untuk mendapatkan pelayanan yang efektif. Berikut adalah visi dan misi SAMSAT Medan Utara: terwujudnya pelayanan yang berkualitas dan memuaskan dalam pelayanannya berbasisi teknologi dan Pelayanan secara profesional.

Perwujudan dari visi tersebut dapat diketahui dari sudah adanya pembagian tugas kerja dan kewenangan yang dilakukan SAMSAT Medan Utara. Jadi petugas pelayanan memiliki kemampuan dan keahlian sesuai dengan loket-loket yang telah ditetapkan. Untuk loket registrasi dan identifikasi serta penerbitan STNK dikelola oleh pihak DITLANTAS, untuk loket pelayanan yang menangani besaran biaya pajak yang harus dibayar wajib pajak dikelola oleh Kantor Pelayanan Pajak Samsat Medan Utara dan untuk penetapan sumbangan Jasa Raharja dikelola oleh petuga dari PT Jasa Raharja. Terdapat lima hal dalam misi SAMSAT Medan Utara adalah sebagai berikut: Pertama meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, kedua meningkatkan keamanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, ketiga meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (APD), keempat meningkatkan Kualitas Sumber Daya Manusi. kelima menyediakan sarana dan prasarana untuk mewujudkan pelayanan berkualitas.

SAMSAT Medan Utara juga menggunakan panduan manual mutu sebagai standar pelayanan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Hal tersebut dilakukan dengan adanya koordinasi antar pihak Polri, dan PT. Jasa Raharja. Koordinasi yang dilakukan agar menghindari kesalahan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Untuk menilai apakah SAMSAT dapat dikatakan efektif atau tidak juga dapat diketahui dari adanya evaluasi terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor. Evaluasi telah dilakukan melalui pertemuan-pertemuan antar

tiga instansi meskipun tidak secara rutin dilakukan namun pelayanan dapat berjalan dengan baik. Untuk mencapai visi misinya yaitu meningkatkan perbaikan sumber daya, melakukan pelatihan/bimbingan teknis (bimtek) secara berkala sesuai dengan ketentuan panduan manual mutu. Perbaikan fasilitas pelayanan dan perluasan jaringan pelayanan juga telah dilakukan dengan penambahan SAMSAT cabang dan gerai gerai Samsat atapun Samsat keliling yang sudah beroperasi baik pada saat ini.

Partisipasi Masyarakat Hambatan lain yang dirasakan oleh SAMSAT dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor adalah kurang tersampainya informasi tentang pelayanan dan pajak kendaraan bermotor dengan baik. Sehingga wajib pajak masih sering bingung untuk mengurus pajak kendaraan bermotornya padahal alur mekanisme sudah ada. Akibat ketidaktahuan informasi pelayanan banyak masyarakat yang menggunakan jasa calo dalam mengurus pajak kendaraan bermotornya. Serta dari sisi eksternal lain masih kurangnya partisipasi masyarakat/wajib pajak untuk menciptakan pelayanan yang bersih dan berjalan sesuai ketentuan.

Banyaknya calo yang tersebar dilingkungan SAMSAT Medan Utara merupakan salah satu akibat dari masih adanya wajib pajak yang tidak ingin mengurus pajak kendaraan bermotor mengikuti prosedur yang ada. Meskipun begitu, bukan sepenuhnya keberadaan calo merupakan akibat dari masyarakat sendiri. Pihak SAMSAT Medan Utara juga turut dalam masih banyaknya calo yang ada di lingkungan mereka. Jumlah calo yang tidak sedikit dan justru dapat meningkat seharusnya dapat lebih ditekan untuk dapat mengurangi jumlahnya.

Calo Calo merupakan salah satu hambatan dari luar/eksternal yang turut mengganggu jalannya pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Utara. Jumlah calo yang semakin bertambah mengganggu kenyamanan wajib pajak yang akan mengakses pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Medan Utara. Dengan adanya calo maka juga akan tercipta kecemburuan pelayanan yang dirasakan oleh wajib pajak. karena biasanya calo dapat mengakses pelayanan lebih cepat dari pada wajib pajak yang lainnya.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1. Kesimpulan

Dalam pelaksanaan KKL pada semester ini saya mendapat pengalaman baru terutama dalam dunia kerja. Pengalaman ini telah membuka pemikiran saya bahwa dalam dunia kerja tidak hanya membutuhkan kepintaran, nilai saja tapi juga dibutuhkan semangat, ketekunan dan kejujuran juga menjadi modal utama untuk mencapai kerja yang baik. Selama pelaksanaan KKL saya telah banyak melihat bagaimana kinerja yang dilakukan oleh para pegawai sampai kepala Samsat dari tata cara pelaksanaan penerimaan berkas, pengimputan berkas, sampai ke pembayaran pajak kendaraan. Selain menerima kendaraan bermotor baru, Samsat kota Medan Putri Hijau juga melayani perpanjangan surat kendaraan bermotor. Dalam hal melayani perpanjangan kendaraan bermotor, Samsat Kota Medan membuka program pelayanan melalui *Drive thru* yang ditempatkan di lokasi-lokasi yang dapat dengan mudah dijangkau oleh masyarakat. Hal ini dilakukan agar masyarakat yang memiliki aktivitas yang banyak tidak lagi harus datang ke kantor Samsat dalam mengurus surat-surat kendaraan bermotornya.

Selain itu juga Samsat kota Medan juga melakukan pembaharuan dalam menginput data, yang biasanya menggunakan sistem manual yang memakan waktu Panjang berubah menggunakan sistem *online* jadi masyarakat tidak perlu lagi menggunakan panduan manual dalam penginputan. Walaupun sistem online telah diterapkan untuk masyarakat, tapi dalam pelaksanaannya untuk kepolisian mereka masih menggunakan sistem manual dalam pencocokan nama, hal ini tidak efisien dan bisa menghambat dalam percepatan waktu penyelesaian surat-surat kendaraan bermotor.

Keberhasilan dalam perubahan kinerja dari sistem manual ke sistem online tidak didukung dari keterbukaan akses informasi, disini mahasiswa sangat susah untuk mendapatkan data mengenai bagaiman kinerja Samsat itu dan program-program apa saja yang telah dicapai, ketidak bukaan informasi bisa menjadi citra buruk bagi Samsat itu sendiri, bisa menjadi kepercayaan yang telah tumbuh menjadi hancur dibalangan masyarakat terutama bagi para mahasiswa yang melakukan KKL dilokasi tersebut. Seharusnya di alam demokrasi saat ini

informasi-informasi yang ingin di cari tidaklah dibatas-batasi, Samsat kota Medan harus bisa membuka akses tersebut agar masyarakat bisa mengetahui kinerja dari kepolisian terutama Samsat Kota Medan, bagi mahasiswa sendiri bisa dengan mudah dan cepat dalam melakukan KKI nya informasi yang terbuka memudahkan mahasiswa untuk melakukan penulisan hasil KKL.

Selain internal dari kepolisian, Samsat kota Medan terutama Samsat Putri Hijau harus memperhatikan lingkungan eksternal. Lokasi yang Gedung yang kecil, tempat parkir yang tidak luas yang membuat kondisi di lapangan menjadi tidak bagus, selain itu juga harus ditertibkan calo-calo yang masih banyak berada di lokasi tersebut. Banyak calo ini harus menjadi perhatian khusus oleh pihak kepolisian karena di zaman yang serba keterbukaan ini masih adanya calon, kenapa calo-calo ini tidak bisa di hapus yang menyebabkan pemasukan pendapat daerah tidak masuk secara 100 persen ke kas daerah. Hal -hal seperti ini bisa membuat masyarakat tidak tertarik untuk mengurus sendiri kendaraan bermotornya.

Kinerja-kinerja perubahan yang dilakuakn oelh Samsat Putri Hijau harus kita akui mulai ada perubahan nya terutama pada pelayanan publiknya, walaupun tidak semua perubahan itu terlaksanakan masih ada yang harus dibenahi agar kedepannya Samsat Putri Hijau bisa menjadi lebih baik. Selain itu juga perubahan yang Ada pada saat ini, harus juga diperhatikan oleh Kapolri ataupun Kapolda Sumatera Utara agar memperhatikan para pegawai Samsatnya didalam hal apapun agar kinerja mereka menjadi meningkat dan dapat menaikkan tingkat kehidupan keluarga. Kinerja yang tidak baik bisa juga dilatarbelakangi oleh tidak ada perhatian dari atasan.

Adapun beberapa hal yang menjadi kesimpulan saya selama melakukan pelaksanaan KKL di Samsat Kota Medan yang terletak di Putri Hijau diperoleh penulis dari kajian dan pengolahan data maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan KKL penulis cukup mendapat pengalaman di dunia kerja dan bermanfaat untuk menciptakan sumber daya manusia yang berkualitas.
2. Pelayanan Samsat Medan Utara cukup baik dalam melayani wajib pajak untuk mengurus bekas atau dokumen kendaraan. Samsat Medan Utara

- juga sudah banyak menyediakan pelayanan cepat untuk mengurus dan membayar pajak kendaraan, seperti adanya gerai Samsat, Samsat keliling dan *drive thru* jadi masyarakat tidak harus ke pusat Samsat.
3. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Mengenai Sistem dan Prosedur PKB saat ini didasarkan pada dasar hukum yang jelas dan kuat sehingga harus dipatuhi oleh masyarakat dan pihak yang terkait.
 4. Pembayaran pajak secara online pada saat ini cukup membantu kepada wajib pajak untuk pembayaran pajak pertahunnya namun tidak untuk yang per 5 tahun. Itupun kurang efektif dikarenakan pengerjaan pembayaran sudah dianggap dua kali dan memakan banyak waktu karena pembayaran dilakukan di ATM dan mengurus berkasnya tetap langsung ke kantor Samsat Medan Utara
 5. Dan dalam pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor sering adanya calo, calo tersebut membuat pengguna wajib pajak akan terbiasa dengan tidak mengikuti prosedur pembayaran pajak kendaraan di Samsat Medan Utara.

5.2. Saran

Sebagai penutup penulis memberikan saran, semoga bermanfaat dalam peningkatan pelayanan Samsat Medan Utara.

1. Dalam menjalankan KKL penulis mendapatkan banyak pengalaman namun penulis kesulitan wawancara mengenai Samsat Medan Utara tentang bagaimana pelayanan disana.
2. Pelayanan Samsat Medan Utara pada saat ini cukup baik dan sudah memiliki pelayanan cepat. Samsat sudah membuka beberapa gerai Samsat dan Samsat keliling untuk mempermudah wajib pajak untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan. Namun alangkah baiknya kegiatan dalam pelayanan tersebut mendapatkan pengawasan khusus agar prosedur yang sudah ditentukan pemerintah berjalan dengan baik.
3. Sebaiknya dalam pembuatan pelayanan baru pegawai/staf meningkatkan bersedian-sasi kepada wajib pajak agar mereka mengetahuinya informasi

tersebut dan cara untuk menggunakannya, seperti e-Samsat (Samsat *online*) tidak banyak wajib pajak mengetahuinya dan kurang efektifnya karena hanya bisa membayar pajak 1 tahun dan pengurusan berkas juga masih tetap datang ke kantor pusat. namun untuk pembayaran pajak per 5 tahun tidak berlaku di e-Samsat.

4. Penulis melihat Samsat Digital yang sudah ada di Samsat Polda Metro Jaya, menurut penulis itu lebih efektif. Mudah mudahan di Samsat Medan Utara akan ada Samsat Digital

DAFTAR PUSTAKA

- <https://ntmcpolri.info/penjelasan-lengkap-fungsi-dari-7-jenis-pelayanan-Samsat/>
- <http://ortax.org/ortax/?mod=aturan&page=show&id=14951>
- UU No 25 Tahun 2009 pasal 1, tentang Pelayanan publik, Hal: 1
- <https://docplayer.info/46000508-Bab-ii-profil-instansi-a-sejarah-singkat-upt-medan-utara-dinas-pendapatan-daerah-provinsi.html>
- https://www.dipen.dajatim.go.id/?page_id=1472



PEMERINTAH PROVINSI SUMATERA UTARA
BADAN PENGELOLAAN PAJAK DAN RETRIBUSI DAERAH
UPT PPD MEDAN UTARA
Jalan Putri Hijau No.14 Telp. 4159471
MEDAN - (20111)

Medan, Juli 2020

Nomor : 973/410 C/UPT/PPD/MU/2020
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Izin Kuliah Kerja Lapangan
(KKL)

Kepada Yth :

Bapak / Ibu Dekan Universitas Medan
Area Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Di_
Medan

Sehubungan dengan Surat dari Universitas Medan Area dengan Nomor: 453 / FIS.0/05.2/ VII/2020 pada tanggal 10 Juli 2020 atas Permohonan Izin PKL, maka dengan ini kami beritahukan bahwa Mahasiswa Atas nama berikut ini :

NO	NAMA	NPM	JURUSAN
1.	SUSI FLORIDA BR SEBAYANG	178510014	ILMU PEMERINTAHAN
2.	FERY AFRIANDI SIHITE	178510032	ILMU PEMERINTAHAN
3.	MUHAMMAD TAUFIQ	178510057	ILMU PEMERINTAHAN

Sehubungan dengan hal tersebut Kami menyetujui bahwa Mahasiswa tersebut melakukan Izin Kuliah Kerja Lapangan (KKL), pada kantor Badan Pengelolaan Pajak Dan Retribusi Daerah UPT PPD Medan Utara yang diperlukan Mahasiswa sebagai syarat untuk menyelesaikan pendidikan.

Demikian disampaikan, dan diucapkan terima kasih.

A.n KEPALA UPT PPD BPPRD-SU
MEDAN UTARA
KASUBBAG TATA USAHA



H. IBRAHIM ICHSAN HARAHAP, S.Sos
PENATA TK.I
NIP. 196711161990031004

UNIVERSITAS MEDAN AREA