

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI SAMSAT MEDAN UTARA  
(STUDI PAJAK KENDARAAN RODA DUA)**

**SKRIPSI**

**OLEH:**

**MUHAMMAD TAUFIQ**

**178510057**



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

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/5/23

Access From ([repository.uma.ac.id](https://repository.uma.ac.id))5/5/23

**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI SAMSAT MEDAN UTARA  
(STUDI PAJAK KENDARAAN RODA DUA)**

**SKRIPSI**

**Diajukan sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh  
Gelar Sarjana di Fakultas Ilmu Sosial dan Politik  
Universitas Medan Area**

**Oleh:**

**MUHAMMAD TAUFIQ**

**178510057**

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

**MEDAN**

**2023**

**UNIVERSITAS MEDAN AREA**

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/5/23

Access From (repository.uma.ac.id)5/5/23

## LEMBAR PENGESAHAN

Judul Skripsi : Analisis Kinerja Pegawai Dalam pelayanan administrasi pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Medan Utara (Studi Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua)

Nama : Muhammad Taufiq

NPM : 178510057

Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Disetujui Oleh  
Komisi Pembimbing



Dr. Adam MAP  
Pembimbing I



Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP  
Pembimbing II



Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M. SI  
Dekan



Wulandari, S.ST, M.Si  
Ka. Prodi

Tanggal Lulus : 22 Desember 2022

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Document Accepted 5/5/23

Access From (repository.uma.ac.id)5/5/23

## HALAMAN PERNYATAAN

Saya menyatakan bahwa skripsi yang saya susun, sebagai syarat memperoleh gelar sarjana merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Adapun bagian-bagian tertentu dalam penulisan skripsi ini yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas sesuai dengan norma, kaidah, dan etika penulisan ilmiah. Saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya peroleh dan sanksi-sanksi lainnya dengan peraturan yang berlaku, apabila di kemudian hari ditemukan adanya plagiat dalam skripsi ini



Medan, 22 Desember 2022



Muhammad Taufiq  
178510057



**HALAMAN PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI  
SKRIPSI UNTUK KEPENTINGAN AKADEMIS**

---

---

Sebagai sivitas akademik Universitas Medan Area, saya yang bertanda tangan dibawah ini

Nama : Muhammad Taufiq

NPM : 178510057

Program Studi : Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Jenis

Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Medan Area **Hak Bebas Royalti Noneksklusif (*Non-exclusive Royalty-free Right*)** atas karya ilmiah saya yang berjudul : Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Medan Utara (Studi Pajak Kendaraan Roda Dua). Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan). Dengan Hak Bebas Royalti ini Universitas Medan Area berhak menyimpan, mengalih media/format-kan, mengelola dalam bentuk data (data base), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta. Demikian pernyataan ini saya buat

Medan, 22 Desember 2022

Penulis



Muhammad Taufiq  
178510057

## RIWAYAT HIDUP

Penulis bernama Muhammad Taufiq, lahir di Kota Medan 13 Maret 1981 dari ayah alm. Drs. Suwito dan ibu Lely Farida Lubis. Penulis merupakan putra ke dua dari dua bersaudara.

Pada Tahun 2000 penulis lulus dari SMA Amir Hamzah dan pada tahun 2017 terdaftar sebagai Mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.

Penulis melaksanakan prakter kerja lapangan di Samsat Medan Utara.



**ANALISIS KINERJA PEGAWAI DALAM PELAYANAN  
ADMINISTRASI PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
DI SAMSAT MEDAN UTARA  
(STUDI PAJAK KENDARAAN RODA DUA)**

**MUHAMMAD TAUFIQ**

**178510057**

**ABSTRAK**

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara dan untuk mengetahui faktor penghambat/kendala kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan menggunakan analisis Teori Kinerja Menurut Agus Dwiyanto (2006) yaitu produktifitas, kualitas layanan, responsivitas, tanggungjawab, akuntabilitas. Hasil penelitian ini dapat disimpulkan bahwa kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara sudah berjalan dengan baik namun masih ada berbagai permasalahan dan hambatan yang dihadapi. Faktor penghambat atau kendala yang dihadapi yaitu pelayanan terhadap masyarakat masih belum maksimal, Kedisiplinan pegawai masih kurang, sumber daya manusia masih rendah, Jaringan internet. Adapun saran penulis dalam penelitian ini adalah agar pegawai samsat medan utara melakukan pelayanan secara maksimal tanpa membedakan masyarakat yang mengurus pajak dan untuk jam pelayanan lebih dipercepat.

**Kata kunci: Analisis, Kinerja, pegawai**

**PERFORMANCE ANALYSIS OF EMPLOYEES IN  
THE SERVICE OF MOTOR VEHICLE TAX  
ADMINISTRASION OF THE SAMSAT  
NORTHERN ERRAIN (A TWO-WHEELED TAX STUDY)**

**MUHAMMAD TAUFIQ**

**178510057**

**ABSTRACT**

*The purpose of study was to determine employee performance in improving the quality of two-wheeled motor vehicle tax administration services at the North Medan Samsat office and to determine the inhibiting factor/constraints on employee performance in improving the quality of two-wheeled motor vehicle tax administration services at the north medan samsat office. This study uses a qualitative descriptive method using analysis of performance theory according to Agus Dwiyanto (2006) namely productivity, service quality, responsiveness, responsibility, accountability. The results of this study can be concluded that the performance of employees in improving the quality of tax administration services specifically for two-wheeled motor vehicles at the north medan samsat office has not gone well due to various problems and obstacles faced. Inhibiting factors or obstacles faced are service to the community is still not optimal, employee discipline is still lacking, human resources are still low, internet network. The suggestion in this study is that the North Medan Samsat employees carry out health services to the maximum without discriminating between people who take care of taxes and speed up service hours.*

**Key Word : Analysis, performance, Employee**

## KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis panjatkan kepada Tuhan Yang Maha atas segala berkat dan kasih karunia-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan penyusunan skripsi ini dengan baik, Adapun judul dari penelitian ini ialah “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Medan Utara (Studi Pajak Kendaraan Roda Dua)”. Skripsi ini disusun untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan pendidikan program strata (S-1) Program Studi Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik di Universitas Medan Area. Penulis menyadari kelemahan serta keterbatasan yang ada, sehingga dalam menyelesaikan skripsi ini mendapat banyak bantuan dari berbagai pihak. Dalam kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terimakasih kepada:

1. Ketua Yayasan H. Agus Salim Siregar Universitas Medan Area
2. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan M.Eng, M.Sc selaku Rektor Universitas Medan Area.
3. Ibu Dr. Effiati Juliana Hasibuan, M.SI selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.
4. Ibu Dr. Novita Wulandari, S.ST, M.Si selaku Kaprodi Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.
5. Bapak Dr. Adam, MAP selaku pembimbing I yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam skripsi ini, terimakasih atas saran yang telah diberikan selama bimbingan.
6. Ibu Evi Yunita Kurniaty, S.Sos, M.IP selaku pembimbing II yang telah membimbing dan memberikan masukan dalam skripsi ini, terimakasih atas masukan dan saran yang telah diberikan selama bimbingan.



7. Ibu Riri Rezeki Hariani S.Sos, MAP selaku Sekretaris dalam penulisan skripsi ini
8. Kepada kedua Orang tua saya beserta keluarga terimakasih atas doa, dukungan
9. Kepada semua dosen dan semua pegawai Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan Area.
10. Kepada semua teman seperjuangan saya khususnya prodi ilmu pemerintahan terimakasih atas informasi dan saran yang diberikan.

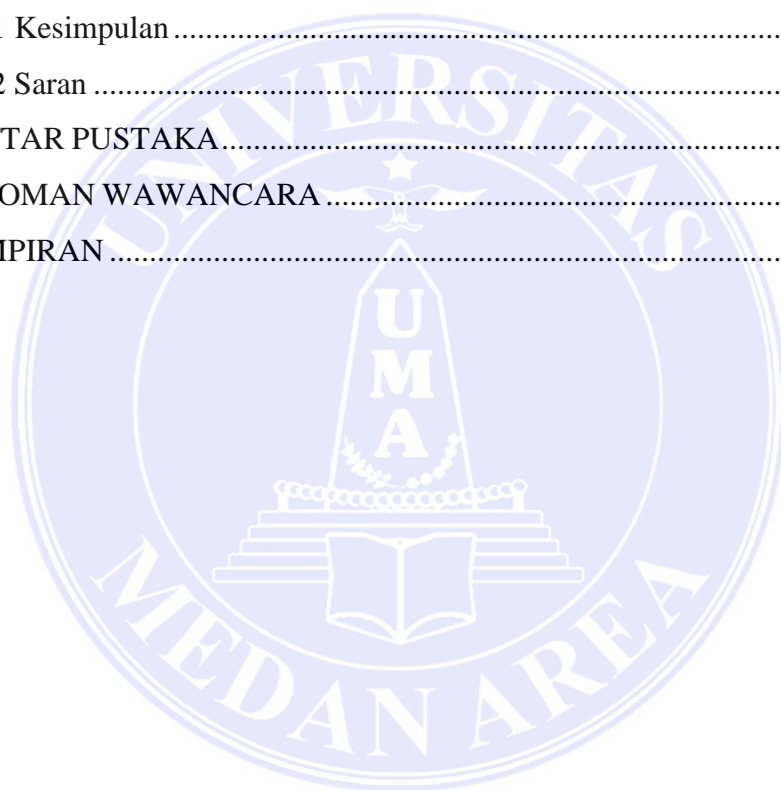




## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	<b>i</b>
<b>ABSTRACT</b> .....	<b>i</b>
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	<b>ii</b>
<b>DAFTAR ISI</b> .....	<b>iii</b>
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	<b>vi</b>
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	<b>vi</b>
<b>BAB I</b> .....	<b>1</b>
<b>PENDAHULUAN</b> .....	<b>1</b>
1.1 Latar Belakang.....	1
1.2 Rumusan Masalah.....	4
1.3 Tujuan Penelitian .....	4
1.4 Manfaat Penelitian .....	4
<b>BAB II</b> .....	<b>6</b>
<b>TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	<b>6</b>
2.1 Pengertian Analisis .....	6
2.2 Pengertian Kinerja .....	6
2.3 Sumber Daya Manusia.....	14
2.4 Pelayanan Publik.....	16
2.5 Pengertian Pajak .....	18
2.6 Pelayanan Admistrasi Pajak Kendaraan Bermotor .....	21
2.7. Penelitian Terdahulu .....	22
2.8 Kerangka Berpikir.....	24
<b>BAB III</b> .....	<b>25</b>
<b>METODE PENELITIAN</b> .....	<b>25</b>
3.1 Jenis Penelitian, Lokasi Dan Waktu Penelitian.....	25
3.2 Informan Penelitian.....	26
3.3 Fokus Penelitian.....	27

3.4 Tehnik Pengumpulan Data.....	27
3.5 Metode Analisis Data.....	29
3.6 Konsep Operasional .....	29
BAB IV.....	31
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....	31
4.1 Hasil Penelitian .....	31
4.2 Pembahasan .....	37
BAB V .....	56
KESIMPULAN DAN SARAN .....	56
5.1 Kesimpulan .....	56
5.2 Saran .....	57
DAFTAR PUSTAKA.....	58
PEDOMAN WAWANCARA .....	60
LAMPIRAN .....	61



## DAFTAR TABEL

Tabel 2.8 Penelitian Terdahulu .....	28
Tabel 3.1 Jadwal dan waktu penelitian .....	31



## DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.8 Bagan Kerangka Berpikir.....	29
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	41



## BAB I

### PENDAHULUAN

#### 1.1 Latar Belakang

Menghadapi tantangan sumber daya manusia dalam perubahan lingkungan dan perkembangan teknologi yang sangat luar biasa saat ini telah membutuhkan perubahan yang sangat besar dan mempengaruhi berbagai aspek kehidupan masyarakat diseluruh dunia. Perubahan tersebut juga sangat mempengaruhi kemampuan suatu organisasi untuk bersaing dan mempertahankan keberadaannya. Sumber daya manusia merupakan orang-orang yang bekerja dilingkungan organisasi pemerintahan maupun swasta yang disebut sebagai pegawai, karyawan, personel, pimpinan atau pekerja, tenaga kerja, buruh, yang berhubungan dengan perencanaan sumber daya manusia dan memanfaatkan tenaga kerja secara lebih efektif dan efisien, yang dapat disebabkan oleh tantangan yang dihadapi organisasi, ketersediaan pegawai secara internal dan eksternal, peningkatan karir dalam aspek pengembangan sumber daya manusia, kepuasan kerja dan motivasi kerja. Dalam era globalisasi dan seiring kemajuan zaman sebagai suatu instansi pemerintahan yang melayani masyarakat, instansi dituntut agar dapat menyesuaikan diri dengan lingkungan dan perkembangan-perkembangan yang terjadi serta terus melakukan perubahan-perubahan. Tercapainya tujuan organisasi sangat ditentukan dari kinerja pegawai dalam menjalankan tugas.

Kinerja adalah mendeskripsikan tentang tahap pencapaian pelaksanaan suatu kegiatan dalam sebuah organisasi. Pegawai ialah keahlian yang begitu dibutuhkan karena pegawai merupakan salah satu unsur yang secara kelembagaan menjadi bagian dari tata kelola pemerintahan untuk menyelesaikan kewajiban utama dan fungsinya dalam pemerintahan, pembangunan dan pelayanan masyarakat. Kinerja

pegawai adalah salah satu faktor yang dapat mengubah kemajuan organisasi. Semakin meningkat kinerja pegawai maka harapan organisasi semakin mudah dicapai, begitu pula sebaliknya yang terjadi apabila kinerja pegawai rendah atau tidak baik maka kegiatan yang telah direncanakan tidak dapat berjalan dengan baik dan organisasi sulit untuk mencapai target yang telah ditetapkan sebelumnya.

Mengingat fungsi utama pemerintah adalah melayani masyarakat maka pemerintah perlu terus berorientasi pada kepuasan publik yang dilayani. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standard pelayanan dan dipublikasikan jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dikabulkan dalam pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan dalam rangka meningkatkan kinerja. Untuk memberikan pelayanan yang maksimal kepada warga kota medan membayar pajak kendaraan bermotor salah satu institusi yang ditugaskan pemerintah adalah SAMSAT Medan Utara.

Samsat Medan Utara adalah kantor pemerintahan yang membantu pemerintah Kota Medan dalam memberikan pelayanan di bidang urusan pajak PKB yang berada dibawah kordinasi Pemerintah Provinsi Sumatera Utara. Dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah Kantor SAMSAT Medan Utara sudah berjalan, namun kenyataannya terlihat pada suatu kasus penerapan standar pelayanan publik yang diterapkan selama ini masih ada beberapa menuai kritikan dan keluhan yang dirasakan masyarakat.



Berdasarkan hasil observasi awal yang dilakukan penulis yaitu dengan mewawancarai salah seorang masyarakat (Ibu Lusiana Harahap) yang rutin membayar pajak kendaraan bermotor seriap tahunnya mengatakan bahwa Ibu Lusiana merasa kurang puas dengan pelayanan yang diberikan oleh pegawai yang ada di SAMSAT Medan Utara. Di beberapa unit kerja Kantor SAMSAT masih sering terjadi pelayanan birokrasi yang panjang. Penggunaan kendaraan bermotor sekarang ini tidak hanya sebagai sarana transportasi tapi juga suatu kebutuhan sehari-hari. Salah satunya adalah aplikasi online yang banyak digunakan dikalangan masyarakat yaitu ojek online sebagai sarana transportasi dan menjadi pekerjaan pemberi layanan antar jemput sehingga dapat dikatakan adanya kemungkinan peningkatan daya beli dan penggunaan kendaraan bermotor oleh masyarakat semakin meningkat sehingga pengunjung pengurusan pajak ke Kantor Samsat Utara Juga semakin banyak. Adapun masalah yang sering dirasakan oleh masyarakat dalam pengurusan PKB Pajak kendaraan bermotor khususnya roda 2 yaitu Pelayanan terhadap masyarakat belum maksimal, Kedisiplinan pegawai masih kurang, Sumber daya manusia, jaringan internet. Permasalahan yang terjadi ini membuat masyarakat belum merasakan pelayanan yang baik.

Berdasarkan permasalahan diatas diperlukan kajian melalui penelitian. Oleh karenaitu penulis membuat penelitian dengan judul : **“Analisis Kinerja Pegawai Dalam Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Medan Utara (StudiPajak Kendaraan Roda Dua)”**.

## 1.2 Rumusan Masalah

Dari latar belakang masalah yang telah dipaparkan sebelumnya di atas, ada hal yang menarik untuk dibahas dan diteliti lebih lanjut, adapun rumusan masalah yang peneliti bahas sebagai berikut:

1. Bagaimana kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara
2. Apa saja faktor penghambat/kendala kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara.

## 1.3 Tujuan Penelitian

Dalam penelitian yang dilakukan tentu mempunyai sasaran yang hendak dicapai atau apa yang menjadi tujuan penelitian jelas diketahui sebelumnya. Adapun yang menjadi tujuan dari penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara
2. Untuk mengetahui apa saja faktor penghambat/kendala kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara.

## 1.4 Manfaat Penelitian

Dalam penelitian tentu diharapkan mampu memberi manfaat bagi berbagai pihak.

Adapun manfaat penelitian ini sebagai berikut:

- a. Manfaat Teoritis

1. Diharapkan dapat bermanfaat untuk mengembangkan kemampuan penulis berdasarkan kajian yang telah diperoleh dari ilmu pemerintahan khususnya kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara
  2. Sebagai syarat akhir untuk mendapatkan gelar sarjana Strata Satu (S1).
  3. Menjadi masukan secara langsung bagi perpustakaan jurusan Ilmu Pemerintahan Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik Universitas Medan
- b. Manfaat Praktis
1. Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pengalaman nyata dibidang ilmu tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara
  2. Penelitian ini diharapkan bermanfaat untuk memberikan masukan kepada kantor SAMAT terlebih dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor.

## BAB II

### TINJAUAN PUSTAKA

#### 2.1 Pengertian Analisis

Analisis bersal dari bahasa inggris yaitu analyzis yang artinya mengupas, menguraikan, mengulas, dan membahas. Analisis merupakan proses mengurai suatu hal menjadi berbagai unsur yang terpisah untuk memahami sifat, hubungan, dan peranan masing-masing unsur. Dalam linguistik analisa atau analisis adalah kajian yang dilaksanakan terhadap sebuah bahasa guna meneliti struktur bahasa secara mendalam.

Steers, 1985 (dalam Dwiyanto 2005) Analisis secara umum sering juga disebut pembagian. Analisis atau pembagian berarti pemecah belahan atau penguraian bagian dari keseluruhan yang selalu berhubungan dan satu keseluruhan adalah terdiri dari atas bagian-bagian. Pengertian analisis menurut Gunawan (Wiradi 2016:12) adalah aktivitas yang memuat sejumlah kegiatan misalnya kesempatan, hambatan yang terjadi dan kebutuhan yang diinginkan sehingga dapat diusulkan perbaikan-perbaikannya. Adapun pengertian analisis menurut Indra Muda (2017:28) adalah suatu perbuatan untuk memahami secara cermat suatu objek sehingga mengetahui keadaan yang sebenarnya. Berdasarkan pengertian diatas peneliti dapat disimpulkan bahwa analisis merupakan suatu kegiatan yang dilakukan untuk memecahkan, mengetahui keadaan yang sebenarnya dalam suatu masalah.

#### 2.2 Pengertian Kinerja

Kinerja adalah sebuah kata dalam bahasa Indonesia yang berasal dari kata dasar “kerja”. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia kinerja yaitu suatu yang

dicapai prestasi yang diperlihatkan, serta kemampuan kerja. Selanjutnya menurut Harianja (2003:1995) mengemukakan kinerja adalah hasil kerja yang dicapai oleh pegawai atau perilaku yang ditampilkan sesuai dengan perannya dalam organisasi. Dalam praktiknya sebagai organisasi publik maka kinerja pemerintahan dapat diketahui dan diukur melalui pelaksanaan fungsi, tugas dan tanggungjawab aparatur Negara dalam melayani masyarakat. Apakah pemerintah sudah melaksanakan fungsi, tugas dan tanggungjawabnya akan terlihat melalui sikap serta penilaian masyarakat terhadap institusi pemerintahan tersebut. Jadi kualitas pelayanan merupakan gambaran dari produktifitas aparat pemerintahan. Kinerja pegawai merupakan suatu hal yang sangat penting dalam organisasi dalam mencapai tujuannya sehingga berbagai kegiatan harus dilakukan organisasi tersebut untuk meningkatkannya kinerjanya.

Menurut Agus Dwiyanto (2002:59) kinerja adalah kepuasan masyarakat terhadap layanan dapat dijadikan sebagai indikator kinerja birokrasi publik. Sementara itu, indikator kinerja digunakan untuk kegiatan yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diperhatikan. Indikator kinerja juga mengajurkan sudut pandang prospektif (harapan kedepan) dari pada retrospektif (melihat kebelakang). Hal ini dapat memperlihatkan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobservasi.

### **2.2.1 Indikator Mengukur Kinerja Pegawai**

Indikator kinerja performance indicators terkadang dipergunakan secara bergantian dengan ukuran kinerja (performance measures). Sementara itu, indikator kinerja digunakan untuk kegiatan yang hanya dapat ditetapkan secara lebih kualitatif atas dasar perilaku yang dapat diperhatikan. Indikator kinerja juga

mengajukan sudut pandang prospektif (harapan kedepan) dari pada retrospektif (melihat kebelakang). Hal ini dapat memperlihatkan jalan pada aspek kinerja yang perlu diobservasi.

Adapun indikator yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Agus Dwiyanto 2006 (dalam Rahma, 2019:14) adalah sebagai berikut :

### 1. Produktivitas

Konsep produktivitas tidak hanya mengukur tingkat kemampuan, tetapi juga efektivitas pelayanan. Produktivitas pada dasarnya dapat dipahami sebagai rasio antara input dan output. Konsep produktivitas dirasa terlalu sedikit dan kemudian General Accounting Office (GAO) mencoba mengembangkan satu ukuran produktivitas yang lebih luas dengan memasukkan seberapa besar pelayanan public untuk dimiliki hasil yang diinginkan sebagai salah satu indikator kinerja penting. Dimensi dari indikator produktivitas ialah efektivitas yang menuju pada pencapaian untuk kerja yang lebih maksimal dan efiseinsi serta berkaitan dengan upaya membandingkan input (masukan) dengan bagaimana pekerjaan tersebut terlaksana.

### 2. Kualitas Layanan

Kualitas layanan cenderung menjadi sangat berguna dalam menjelaskan kinerja organisasi pelayanan publik. Kepuasan masyarakat dapat menjadi parameter untuk menilai kinerja organisasi publik. Banyak pandangan negatif yang dibuat mengenai organisasi publik muncul karena ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang dapat diterima dari organisasi publik. Adapun dimensi dari kualitas layanan ini adalah ketepatan waktu pelayanan, akurasi layanan, kesopanan atau keramahan dan tanggung jawab.



### 3. Responsivitas

Responsivitas merupakan kemampuan organisasi dalam mengetahui kebutuhan instansi atau masyarakat, membuat agenda dan prioritas pelayanan, dan mengembangkan kegiatan pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat. Responsivitas dimasukkan sebagai salah satu indikator kinerja organisasi publik karena responsivitas secara langsung menggambarkan kemampuan organisasi publik dalam menjalankan misi dan tujuannya, terutama dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Responsivitas yang rendah dapat ditunjukkan dengan tidak satu arah antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Hal tersebut lebih menunjukkan kegagalan organisasi dalam mewujudkan misi dan tujuan organisasi publik. Organisasi publik memiliki responsivitas rendah dengan sendirinya memiliki kinerja yang jelek pula. Dimensi dari responsivitas adalah daya tanggap, kecepatan pelayanan, kecermatan melayani, dan ketepatan dalam melayani.

### 4. Responsibilitas

Responsibilitas merupakan salah satu konsep yang menjalankan pelaksanaan kegiatan organisasi publik dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar adengan kebijakan organisasi, baik yang eksplisit maupun implisit. Oleh sebab itu, responsibilitas bisa saja pada waktu ketika berbenturan dengan responsivitas. Dimensi dari responsibilitas adalah daya tanggap, produktif, ketepatan waktu, dan disiplin kerja.

### 5. Akuntabilitas

Akuntabilitas menunjuk pada seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik tunduk kepada para stakeholder-nya yang dipilih oleh oleh

rakyat. Kinerja pada tingkat organisasi berkaitan dengan usaha mewujudkan visi organisasi, dimana visi organisasi merupakan arah yang menentukan kemana organisasi akan dibawa dan apa yang akan dicapai oleh organisasi untuk masa depan. Suatu kegiatan organisasi publik memiliki akuntabilitas yang tinggi kalau kegiatan itu dianggap benar dan sesuai dengan nilai dan norma yang berkembang pada masyarakat.

Menurut (Kasmir 2016:189) ada beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi kinerja baik hasil maupun perilaku kerja adalah sebagai berikut:

1. Kemampuan dan keahlian Merupakan kemampuan atau keahlian yang dimiliki setiap individu dalam melakukan suatu pekerjaan. Semakin memiliki kemampuan dan keahlian maka dapat menyelesaikan pekerjaannya secara benar, sesuai dengan yang telah ditetapkan. Artinya pegawai yang memiliki kemampuan dan keahlian yang lebih baik, maka akan memberikan kinerja baik pula, demikian pula sebaliknya bagi pegawai yang tidak memiliki kemampuan untuk menyelesaikan pekerjaannya secara benar, maka akan memberikan hasil yang kurang baik pula, yang pada akhirnya akan menunjukkan kinerja yang kurang baik. Dengan demikian kemampuan dan keahlian akan mempengaruhi kinerja seseorang.
2. Pengetahuan Maksudnya adalah pengetahuan tentang pekerjaan seseorang yang memiliki pengetahuan tentang pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan secara baik akan memberikan hasil pekerjaan yang baik, demikian pula sebaliknya. Artinya dengan mengetahui pengetahuan tentang pekerjaan akan memudahkan seseorang untuk melakukan pekerjaan, demikian pula sebaliknya jika pegawai kurang memiliki pengetahuan tentang pekerjaannya.
3. Rancangan kerja merupakan rancangan pekerjaan yang akan memudahkan

pegawai dalam mencapai tujuannya. Artinya jika suatu pekerjaan memiliki rancanganyang baik, maka akan memudahkan untuk menjalankan pekerjaan tersebut secara tepat dan benar. Sebaliknya jika suatu pekerjaan tidak memiliki rancangan pekerjaan yang baik maka akan sulit untuk menyelesaikan pekerjaan diciptakan untuk memudahkan pegawai dalam melakukan pekerjaannya. Dengan demikian, rancangan pekerjaan akan mampu meningkatkan kinerja pegawai.

4. Kepribadian Yaitu kepribadian seseorang atau karakter yang dimiliki seseorang. Setiap memiliki kepribadian atau karakter yang berbeda satu sama lainnya. Seseorang yang memiliki kepribadian atau karakter yang baik, akan dapat melakukan pekerjaan secara sungguh-sungguh penuh tanggung jawab sehingga hasil pekerjaannya juga baik. Demikian pula sebaliknya bagi pegawai yang memiliki kepribadian atau karakter yang buruk, akan bekerja secara tidak sungguh dan kurang bertanggung jawab dan pada akhirnya hasil pekerjaannya pun kurang baik dan tentu saja hal ini akan memengaruhi kinerja yang ikut buruk pula. Artinya bahwa kepribadian atau karakter akan mempengaruhi kinerja.
5. Motivasi Kerja merupakan dorongan bagi seseorang untuk melakukan pekerjaan. Jika pegawai memiliki dorongan yang kuat dari dalam dirinya atau dorongan dari luar dirinya (misalnya dari pihak organisasi), maka pegawai akan terdorong untuk melakukan sesuatu dengan baik. Pada akhirnya dorongan baik dalam maupun dari luar diri seseorang akan menghasilkan kinerja yang baik, demikian pula sebaliknya jika pegawai tidak terdorong untuk melakukan pekerjaannya maka hasilnya akan menurunkan kinerja pegawai itu sendiri. Dengan demikian dapat dikatakan bahwa motivasi memengaruhi kinerja seseorang. Makin termotivasi seseorang untuk

melakukan sesuatu pekerjaan maka kinerjanya akan meningkat, demikian pula sebaliknya makin tidak termotivasi seorang untuk melakukan pekerjaannya, maka kinerjanya akan turun.

6. Kepemimpinan Merupakan perilaku seorang pemimpin dalam mengatur, mengelola dan memerintah bawahannya untuk mengerjakan sesuatu tugas dan tanggung jawab yang diberikannya. Sebagai contoh perilaku pemimpin yang menyenangkan, mengayomi, mendidik dan membimbing tentu akan membuat bawahan senang dengan mengikuti apa yang diperintahkan oleh atasannya. Hal ini tentu dapat meningkatkan kinerja bawahannya. Demikian pula jika perilaku pemimpin yang tidak menyenangkan, tidak mengayomi, tidak mendidik dan tidak membimbing akan menurunkan kinerja bawahannya. Gaya kepemimpinan merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya suatu sikap seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter. Dalam pelaksanaannya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya. Misalnya untuk organisasi tertentu dibutuhkan gaya demokrasi atau otoriter, dengan alasan tertentu pula. Gaya kepemimpinan atau sikap pemimpin ini dapat mempengaruhi sikap karyawan.
7. Budaya organisasi merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota anggota suatu organisasi.
8. Gaya Kepemimpinan Merupakan gaya atau sikap seorang pemimpin dalam menghadapi atau memerintahkan bawahannya. Sebagai contoh gaya suatu sikap

seorang pemimpin yang demokratis tentu berbeda dengan gaya pemimpin yang otoriter. Dalam pelaksanaannya gaya kepemimpinan ini dapat diterapkan sesuai dengan kondisi organisasinya. Misalnya untuk organisasi tertentu dibutuhkan gaya demokrasi atau otoriter, dengan alasan tertentu pula. Gaya kepemimpinan atau sikap pemimpin ini dapat mempengaruhi sikap karyawan.

9. Budaya Organisasi Merupakan kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma yang berlaku dan dimiliki oleh suatu organisasi. Kebiasaan-kebiasaan atau norma-norma ini mengatur hal-hal yang berlaku dan diterima secara umum serta harus dipatuhi oleh segenap anggota anggota suatu organisasi. Kepatuhan anggota organisasi mengikuti kebiasaan atau norma ini akan mempengaruhi kinerja seseorang atau kinerja organisasi. Demikian pula jika tidak mematuhi kebiasaan atau norma- norma maka akan menurunkan kinerja. Dengan demikian budaya organisasi mempengaruhi kinerja karyawan.
10. Kepuasan Kerja Merupakan perasaan senang atau gembira, atau perasaan suka seseorang sebelum dan setelah melakukan suatu pekerjaan. Jika bawahan merasa senang, gembira dan suka untuk bekerja, maka hasil pekerjaannya pun akan berhasil baik. Demikian pula jika seseorang tidak senang, tidak gembira dan tidak suka atas pekerjaannya, maka akan ikut mempengaruhi hasil kerja bawahan.
11. Loyalitas Merupakan kesetiaan bawahan untuk tetap bekerja dan membela organisasi dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus berkerja sungguh-sungguh sekalipun organisasinya dalam kondisi yang kurang baik. Loyalitas Merupakan kesetiaan bawahan untuk tetap bekerja dan membela organisasi dimana tempatnya bekerja. Kesetiaan ini ditunjukkan dengan terus berkerja sungguh-sungguh sekalipun organisasinya dalam kondisi yang kurang



baik. Pegawai yang setia juga dapat dikatakan pegawai tidak membocorkan apa yang menjadi rahasia organisasi kepada pihak yang lain.

12. Komitmen Merupakan kepatuhan pegawai untuk menjalankan kebijakan atau peraturan organisasi dalam bekerja. Komitmen juga diartikan kepatuhan pegawai kepada janji-janji yang telah dibuatnya. Atau dengan kata lain komitmen merupakan kepatuhan untuk menjalankan kesepakatan yang telah dibuat. Dengan mematuhi janji atau kesepakatan tersebut membuatnya berusaha untuk bekerja dengan baik dan merasa bersalah jika tidak dapat menepati janji atau kesepakatan yang telah dibuatnya akan mempengaruhi kinerjanya. Jadi komitmen dapat mempengaruhi kinerja seseorang.
13. Disiplin Kerja Merupakan usaha karyawan untuk menjalankan aktivitas kerjanya secara sungguh-sungguh. Disiplin kerja dalam hal ini dapat berupa waktu, misalnya masuk kerja selalu tepat waktu. Kemudian disiplin dalam mengerjakan apa yang diperintahkan kepadanya sesuai dengan perintah yang harus dikerjakan. Pegawai yang disiplin akan mempengaruhi kinerjanya. Jadi untuk meningkatkan kinerja pegawai perlu memperhatikan faktor-faktor penyebab seperti yang telah dikemukakan di atas secara keseluruhan.

### **2.3 Sumber Daya Manusia**

Menurut Sonny Sumarsono dalam (Siagian Sondang 2008) Sumber Daya Manusia atau human resources mengandung dua pengertian: pertama, adalah usaha kerja atau jasanya dapat diberikan dalam proses produksi. Dalam hal SDM mencerminkan kualitas usaha yang diberikan oleh seseorang dalam waktu tertentu untuk menentukan barang dan jasa. Pengertian kedua, SDM menyangkut manusia yang mampu bekerja untuk memberikan jasa atau usaha



kerja tersebut, mampu bekerja artinya mampu melakukan kegiatan yang mempunyai kegiatan ekonomis, yaitu bahwa kegiatan tersebut menghasilkan barang atau jasa untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

### 2.3.1 Aparatur Negara

Dalam pengertian mengenai Pegawai Negeri Sipil tidak terlepas dari undang-undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara dimana pada undang-undang tersebut masyarakat baik pegawai negeri sipil maupun pejabat pemerintah dengan perjanjian kerja diberikan kesempatan untuk menduduki jabatan suatu instansi pemerintah. Dalam Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2014 tentang Aparatur Sipil Negarajuga di jelaskan sebagai berikut:

1. Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disingkat ASN Merupakan profesi bagi Negara Sipil dan pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang bekerja pada instansi pemerintahan
2. Pegawai Aparatur Sipil Negara yang selanjutnya disebut ASN adlah pegawai pemerintah dengan perjanjian kerja yang diangkat oleh pejabat Pembina kepegawaian dan diserahi tugas dan suatu jabatan pemerintah atau siserahi tugas Negara lainnya dan digaji berdasarkan perundang- undangan.
3. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya disingkat dengan PNS adalah warga negara Indonesia yang memenuhi syarat-syarat tertentu, diangkat sebagai pegawai ASN secara tetap oelh pejabat Pembina kepegawaian untuk menduduki jabatan pemerintah.
4. Pegawai Negeri Sipil yang selanjutnya di singkat PNS adalah warga Negara Indonesia yang memenuhi syarat tertentu, yang diangkat berdasarkan perjanjian kerja jangka waktu tertentu.

## 2.4 Pelayanan Publik

Untuk memberikan pelayanan yang baik kepada masyarakat, maka setiap penyelenggara pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Dengan demikian, standar pelayanan merupakan unsur yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan penerima pelayanan.

Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 tahun 2004 bahwa, standar pelayanan sekurang-kurangnya meliputi:

1. Prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan yang dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan termasuk pengaduan.

2. Waktu penyelesaian.

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

3. Biaya pelayanan.

Biaya/tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam mekanisme pemberian pelayanan.

4. Produk pelayanan.

Pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana.

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan.

Kompetensi pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan.

Dengan adanya penetapan standar pelayanan yang demikian, maka setiap masyarakat yang berurusan dengan suatu instansi seperti Kantor Samsat, akan dapat mengetahui secara jelas persyaratan apa yang dibutuhkan untuk menyelesaikan urusannya demikian juga dengan lama waktu penyelesaian dan besar biaya yang harus dikeluarkannya. Dengan adanya ketentuan tersebut dapat memberikan kejelasan tentang pengutipan biaya-biaya yang dibutuhkan untuk itu. Oleh karena itu, pemerintah sebagai pengambil kebijakan harus peka dengan keluhan masyarakat sehingga sistem pelayanan mendapat pembaharuan menuju terwujudnya pelayanan prima.

Carl Friedrich dalam Budi Winarno (2002:16) mengemukakan, “kebijakan sebagai suatu arah tindakan yang diusulkan oleh seseorang kelompok atau pemerintah dalam suatu lingkungan tertentu, yang memberikan hambatan-hambatan dan kesempatan-kesempatan terhadap kebijakan yang diusulkan untuk menggunakan dan mengatasi dalam rangka mencapai suatu tujuan atau merealisasikan suatu sasaran atau suatu maksud tertentu”. Pengambilan kebijakan harus mengarah kepada pokok masalahnya sehingga keputusan yang ditetapkan memberikan kepuasan dan kepentingan bagi semua pihak. Kebijakan publik pada umumnya dapat ditinjau dari dua prespektif yaitu dari prespektif analisis dan evaluasi kebijakan dan dari prespektif mekanisme kebijakan. Prespektif pertama analisis dan evaluasi kebijakan itu sendiri mengandung dua hal yaitu analisis kebijakan dan analisis. Dalam analisis kebijakan diharapkan akan ditemukannya alternative-alternatif yang tepat dan sesuai, sehingga mampu mengatasi

permasalahan yang sedang dihadapi sehingga tujuan yang diinginkan dapat tercapai. Hal ini baik bukan saja dilihat dari faktor personil, melainkan pula dari efektivitas organisasi pemerintahan itu sendiri dalam rangka melaksanakan kebijakan itu, seperti, bagaimana pengorganisasiannya, struktur organisasi bersangkutan, pengalokasian dana yang tersedia adalah mutlak.

## 2.5 Pengertian Pajak

Menurut UU Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum Tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh pribadi/badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak menurut Prof. Dr. P. J. A. Andriani adalah iuran masyarakat pada negara (yang sifatnya dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan umum(undang-undang) dengan tidak dapat prestasi kembali yang dapat ditunjukkan secara langsung dan yang digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas-tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan pajak. Berdasarkan pengertian pajak di atas dapat ditarik beberapa kesimpulan bahwa :

1. Pajak dipungut oleh pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah
2. Pajak dipungut berdasarkan undang-undang
3. Tidak adanya jasa timbal balik langsung dari Negara
4. Dapat dipaksakan

Pajak merupakan pungutan yang dibebankan kepada rakyat oleh pemerintah yang selanjutnya akan dimanfaatkan untuk kepentingan rakyat itu sendiri. Dengan

pajak maka seluruh rakyat akan dapat merasakan manfaat dari pada pembangunan. Dalam pengertian pajak ada beberapa unsur didalamnya yaitu pungutan yang bersifat memaksa, balas jasanya tidak secara langsung dan pungutan dilakukan oleh pemerintah. Menurut R. Santoso Brotodiharjo (1991:2) menyatakan pajak adalah iuran kepada Negara yang dapat dipaksakan yang tertuang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapatkan prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum yang berhubungan dengan tugas-tugas Negara untuk penyelenggaraan pemerintah.

Dari pengertian pajak yang dikemukakan diatas jelas bahwa pajak merupakan iuran dari rakyat ke kas Negara yang berhak memungut pajak hanyalah Negara dan iuran tersebut diberikan berupa uang dan bukan barang. Pungutan pajak dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang mana timbal balik dari Negara kepada wajib pajak tidak secara langsung diraskan namu pembayaran pajak tersebut digunakan pemerintah untuk membiayai runah tangga Negara yaitu pengeluaran-pengeluaran yang bermanfaat bagi masyarakat.

Dengan demikian apabila dilihat dari pengertian pajak maka pajak memiliki 2 fungsi yaitu:

1. Fungsi Budgeter (penerimaan) yaitu pajak merupakan sumber dana sebagai alat untuk memasukkan uang ke kas Negara sebanyak-banyaknya dan digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum pemerintah baik yang bersifat rutin maupun untuk pembangunan.
2. Fungsi regular (mengatur) yaitu pajak sebagai alat untuk mengatur kebijakan



bidang sosial dan dalam menentukan politik perekonomian dengan sasaran untuk mencapai tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan.

Sehubungan dengan pengertian pajak dan fungsi yang dikemukakan diatas maka pajak kendaraan bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak yang pemungutannya diserahkan kepada pemerintah daerah. Pemasukan yang diperoleh daerah dari pemungutan pajak kendaraan bermotor tersebut akan dimasukkan ke kas daerah yang penggunaannya dapat dilakukan oleh Gubernur bersama-sama dengan DPRD di daerah yang bersangkutan.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu sektor yang sangat potensial untuk mendukung penerimaan asli daerah pada setiap daerah yang mana pemungutan dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilakukansatu kali dalam satu tahun sedangkan penggantian plat kendaraan bermotor teersebut dilakukan satu kali dalam lima tahun. Dengan demikian untuk menarik minat pemilik kendaraan agar semakin tertarik untuk membayar pajak kendaraan bermotornya, Pemerintah daerah melalui SAMSAT Keliling. Dengan system pelayanan yang demikian diharapkan masyarakat akan memilikikesadaran yang lebih tinggi untuk membayar pajak kendaraan bermotornya sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap penerimaan daerah.

Pada uraian terdahulu dikemukakan bahwa Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dikenakan kepada pemilik kendaraan. Dalam pasal 179 ayat 2 Undang-Undang Nomor 14 1992 disebutkan bahwa Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) berlaku selama 5 (lima) tahun, dimna setiap tahun akan diadakan pengesahan kembali akan tetapi tidak diganti.



## 2.6 Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor

Dalam rangka mewujudkan tata pemerintahan yang baik (good governance) kualitas pelayanan aparatur pemerintah disemua sector public harus ditingkatkan sesuai dengan Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dan peraturan menteri Negara pendayagunaan Aparatur Negara No. PER/20/M.PAN/04/2006 tentang pedoman umum penyelenggara pelayanan publik. Terselenggaranya pelayanan publik yang prima dapat memenuhi kebutuhan masyarakat untuk memperoleh pelayanan yang cepat, tepat, sederhana, dan transparan yang merupakan tanggung jawab bersama antara pemerintah dan guna terwujudnya masyarakat dalam bentuk komitmen penyelenggara pelayanan untuk memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat.

Berkaitan deengan hal tersebut diatas Kantor Samsat Medan Utara senantiasa berupaya meningkatkan kinerja pelayanan secara optimal dengan menyusun standar operasional pelayanan public sebagai jaminan dan kepastian dalam penyelenggaraan pelayanan.

### 1. Maksud Dan Tujuan

Maksud disusunnya standar operasional pelayanan (SOP) pada Kantor Samsat Medan Utara adalah untuk memberikan kepastian hukum kepada masyarakat dan adapun tujuannya adalah

- a. Memberikan kepastian tentang kewajiban, hak dan tanggung jawab seluruh pihak yang terkait dalam penyelenggaraan.
- b. Mewujudkan sistem penyelenggaraan pelayanan public yang sesuai dengan dengan asas-asas umum pemerintahan yang baik di kantor samsat medan utara.

- c. Mewujudkan partisipasi dan keikutsertaan masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik sesuai dengan mekanisme yang berlaku
- d. Memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat.

## 2. Jenis Pelayanan

Jenis pelayanan administrasi pajak kendaraan pada Kantor Samsat Medan Utara meliputi:

- a. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK)
- b. Tanda Nomor Kendaraan Bermotor
- c. Tanda Coba Kendaraan Bermotor
- d. Surat Tanda Coba Kendaraan Bermotor (STCK)
- e. Pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.  
(BBNKB)
- f. Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ)

Berdasarkan penjelasan di atas, pada dasarnya Tugas pokok Pemerintah adalah memberikan pelayanan yang tepat, cepat dan transparan kepada masyarakat. Pelayanan publik merupakan hal yang penting bagi masyarakat dalam pelaksanaan atau prosedur dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kantor SAMSAT Medan Utara.

### 2.7. Penelitian Terdahulu

Di dalam penelitian tentu sangat mengacu kepada penelitian terdahulu yang dapat dijadikan acuan berupa teori-teori atau temuan melalui hasil penelitian sebelumnya untuk dijadikan sebagai data pendukung dan sumber pembanding dengan penelitian yang sedang penulis lakukan dan juga dapat mengetahui

perbedaannya. Adapun penelitian terdahulu penulis antara lain

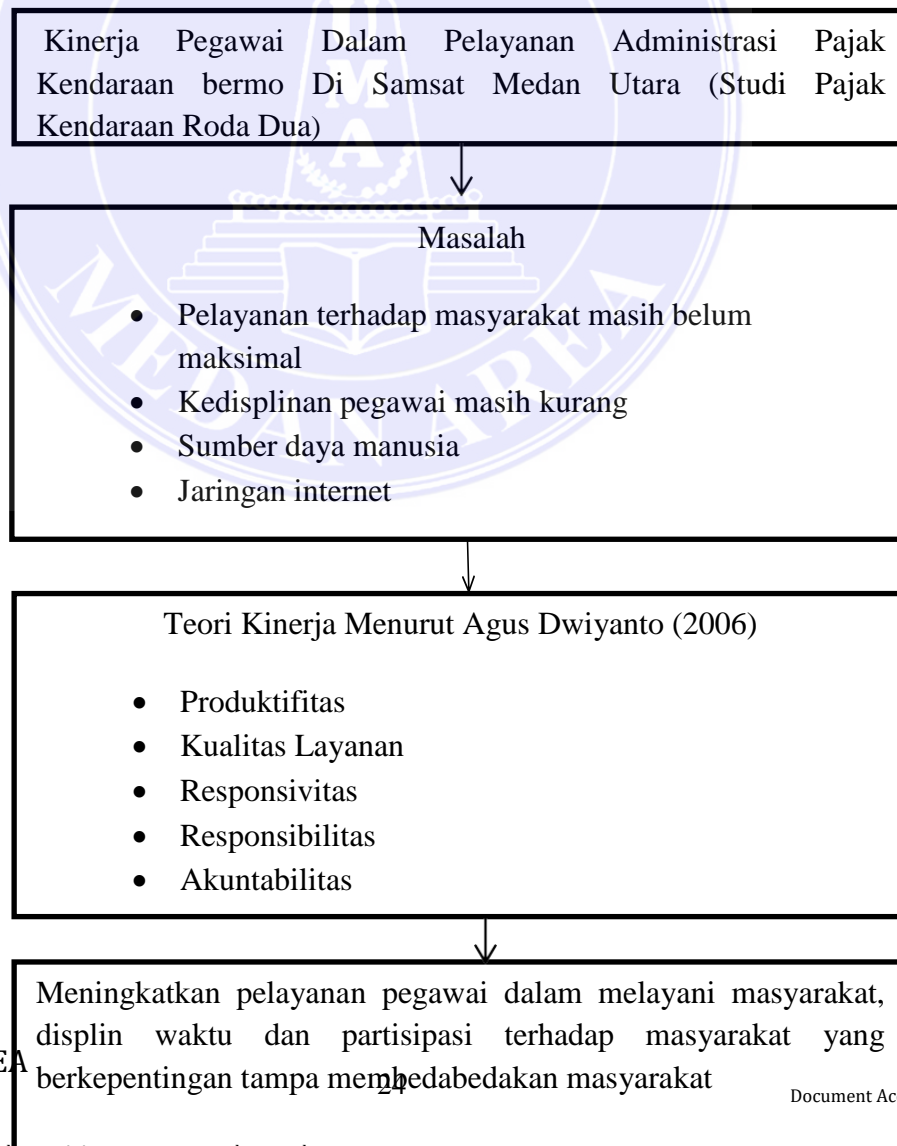
**Tabel 2.8**  
Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti	Judul Penelitaian Terdahulu	Hasil Penelitian Terdahulu
1.	A.Irfandi (2018)	“Analisis Kinerja Pegawai UPT Samsat Dalam Memberikan Pelayanan Publik Di Kota Makasar”	Penelitian yang dilakukan di Kota Makasar menyimpulkan bahwakinerja pegawai di Kantor UPTD SAMSAT sudah sangat baik. Dari beberapa wawancara peneliti dengan masyarakat menunjukkan ada kepuasan masyarakat atas kinerja pegawai kantor UPTD Samsat Kota Makassar dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat
2	Deni Pranata (2015)	“Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru Tampan Dalam Melayani Wajib Pajak”	Kinerja Pegawai Kantor Pelayanan Pajak (KPP) Pratama Pekanbaru dalam melayani wajib pajak tergolong kedalam kinerja yang baik, terutama kinerja dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.
3	Sandi Tambojang (2012)	Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan”	Ditentukan oleh tingkat kedisiplinan aparat dalam melayani kepentingan masyarakat. Adanya disiplin kerja yang baik dan memberikan kepuasan bagi masyarakat penggunaan jasa pelayanan.
4	Dirk Malaga 2013	“Analisis Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur”	kinerja badan kepegawaian daerah atau BKD kabupaten kutai timur kinerja pegawainya sudah cukup baik dalam hal ini terlihat dari hasil pekerjaan yang rapi kerana telah didukung sarana dan prsarana yang memadai namun dilihat dari ketepatan waktu kerja masih kurang disiplin, inisiatif pegawai sudah cukup baik
5	Cliff M (2015)	“Analisis Kinerja Aparatur Sipil Dalam Pelayanan Publik Di Kelurahan Talikuran Kecamatan Kawangkoan Utara”	Sikap mental dan perilaku aparat kelurahan sudah baik, kemampuan dan semangat kerja menunjukkan pertanggungjawaban melayani masyarakat.

## 2.8 Kerangka Berpikir

Didalam penelitian ini dikembangkan suatu kerangka berpikir dengan tujuan untuk mempermudah penulis dalam melakukan penelitian. Melalui kerangka berpikir dapat menjelaskan bagaimana sebuah penelitian dilakukan di awal, proses pelaksanaan, hingga akhir. Dalam penelitian ini yang menjadi fokus utama peneliti yaitu “Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pajak Khusus Kendaraan Bermotor Roda Dua (Studi Kasus Samsat Medan Utara). Untuk dapat melihat dan menggambarkan bagaimana kerangka berpikir serta mengetahui hubungan atau alur pemikiran peneliti maka dapat digambarkan.

**Gambar 2.8 Kerangka Berpikir**



## **BAB III**

### **METODE PENELITIAN**

#### **3.1 Jenis Penelitian, Lokasi Dan Waktu Penelitian**

##### **3.1.1 Jenis Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan jenis deskriptif artinya data yang dianalisis berbentuk deskriptif dan tidak berupa angka-angka seperti halnya seperti penelitian kuantitatif. Adapun tujuan dari penelitian deskriptif adalah mengidentifikasi masalah atau memeriksa kondisi dan praktek yang berlaku secara sistematis (Moleong, 2001:5). Penelitian kualitatif juga bertujuan untuk memperoleh gambaran seutuhnya mengenai suatu hal menurut pandangan manusia yang diteliti. Instrumen yang digunakan berbentuk observasi, wawancara dan komunikasi. Setelah data diperoleh dan dikumpulkan dari hasil penelitian kepustakaan dan penelitian lapangan, selanjutnya data tersebut dianalisis secara mendalam dalam bentuk deskriptif yaitu memaparkan tentang hal-hal yang dilakukan tanpa manipulasi data informasi yang ada.

##### **3.1.2 Lokasi Dan Waktu Penelitian**

###### **1. Lokasi Penelitian**

Berdasarkan judul yang diangkat maka lokasi penelitian yang dilakukan penulis adalah Kantor Samsat Medan Utara, Jln Putri Hijau No.14, Kesawan, Kecamatan Medan Baru, Kota Medan, Sumatera Utara

## 2. Waktu Penelitian Tabel

Jadwal Dan Waktu Penelitian

No	Kegiatan	2021			2022		
		September-Okt	Nov	Desember	Jan-Feb	Juli	Desember
1	Penyusunan dan bimbingan Proposal						
2	Seminar Proposal						
3	Pengambilan Data Survei						
4	Pengumpulan Data						
5	Seminar Hasil						
6	Penyelesaian dan Bimbingan Skripsi						
7	Pengajuan Sidang Meja Hijau						
8	Sidang Meja Hijau						

### 3.2 Informan Penelitian

Informan adalah orang-orang yang dipilih oleh penulis untuk menjadi sumber data atau informasi yang sesuai dengan permasalahan yang sedang diteliti..

Informan dalam penelitian ini terdiri dari:

Adapun informan yang digunakan penulis dalam penelitian ini yaitu :

- a. Informan kunci penulis dalam melakukan penelitian adalah Kepala UPT Samsat Medan Utara Kota Medan Bapak Indra Utama, SH.MH
- b. Informan utama penulis dalam penelitian ini adalah Kepala Unit PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Bapak Sofian Romi Wandy, SAP. KTU PKB Bapak Dessy Anthoni SP,MM, selanjutnya pemandu Bapak Hasyim Lubis, SH.
- c. Informan tambahan penulis dalam melakukan penelitian ini adalah Masyarakat



yang mengurus wajib pajak kendaraan bermotor sebanyak 5 Orang yaitu

1. Bapak Soni
2. Bapak Chandra
3. Bapak Kardono
4. Bapak Hermanto
5. Ibu Lusiana

### 3.3 Fokus Penelitian

Untuk memudahkan penelitian maka fokus penelitian mengenai Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pajak Kendaraan Bermotor ( Studi Kasus Samsat Medan Utara) akan berfokus kepada teori Teori Kinerja Menurut Dwiyanto (2006) yang terdiri dari beberapa indikator antara lain:

- Produktifitas
- Kualitas Layanan
- Responsivitas
- Responsibilitas
- Akuntabilitas

### 3.4 Tehnik Pengumpulan Data

Untuk mendapatkan data atau informasi yang dibutuhkan dalam penelitian ini maka diperlukan suatu tehnik pengumpulan data.

Dalam hal ini tehnik pengumpulan data yang dilakukan adalah sebagai berikut:

1. Tehnik pengumpulan data primer

Tehnik pengumpulan data primer yaitu pengumpulan data yang diperoleh secara langsung pada saat melakukan penelitian di lapangan. Tehnik pengumpulan data primer antara lain:

a. Wawancara

Wawancara adalah percakapan atau Tanya jawab langsung kepada masyarakat yang diarahkan dengan tujuan tertentu. Teknik yang digunakan adalah metode interview dimana peneliti mengajukan pertanyaan-pertanyaan yang telah dipersiapkan kemudian langsung dijawab oleh masyarakat, pegawai atau informan yang akan diberi pertanyaan.

b. Obsevasi

Pengamatan secara langsung yang dilakukan peneliti di lokasi penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dari subjek penelitian secara langsung yang digunakan untuk mendapatkan data tentang

“Analisis Kinerja Pegawai Dalam Meningkatkan Pelayanan Administrasi Pajak Khusus Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Samsat Medan Utara)”.

2. Teknik Pengumpulan data sekunder

Teknik pengumpulan data sekunder adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan melalui pengumpulan bahan-bahan kepustakaan, arsip dan dokumen yang mendukung data primer

c. Dokumentasi

Cara mendapatkan data dengan mempelajari dan mencatat buku-buku, arsip- arsip atau dokumen lain yang berhubungan dengan analisis kinerja pegawai dalam pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor.

d. Studi Kepustakaan

Studi kepustakaan yaitu teknik pengumpulan data yang diperoleh dari buku, karya ilmiah, dan pendapat ahli yang berkopetensi, serta memiliki relevansi dengan masalah yang diteliti.

### 3.5 Metode Analisis Data

Analisis data diartikan sebagai upaya mengelola data menjadi informasi sehingga karakteristik atau sifat-sifat data tersebut dapat dengan mudah dipahami dan bermanfaat untuk menjawab masalah-masalah yang berkaitan dengan kegiatan penelitian. Metode deskriptif kualitatif menurut analisis data yang dilakukan terus menerus selama penelitian. Penelitian menggunakan analisis data model data modek siklus yang dikembangkan oleh Miles dan Huberman (1995:35) dalam buku metode penelitian kualitatif.

Adapun langkah-langkah untuk menganalisis data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Reduksi data

Reduksi data adalah penyederhanaan, penggolongan, dan membuang yang tidak perlu data sedemikian rupa sehingga data tersebut dapat menghasilkan informasi yang bermakna dan memudahkan dalam penarikan kesimpulan

2. Penyajian data

Penyajian data adalah proses mencari serta menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan dan bahan-bahan lainnya sehingga mudah dipahami orang lain.

3. Kesimpulan

Setelah data disajikan maka dilakukan kesimpulan data atau verifikasi.

Dalam pengambilan keputusan atau verifikasi membuat kesimpulan sementara dari semula belum jelas menjadi lebih terperinci.

### 3.6 Konsep Operasional

Konsep operasional adalah suatu yang memiliki sifat abstrak atau sebuah alat penelitian karena salah satu proses pengumpulan data. Hasil kerja secara

kualitaas yang dapat dicapai oleh seorang pegawai dalam melaksanakan tugas pokok dan fungsinya sebagai pegawai sesuai dengan tanggung jawab yang dibebankan atau yang diberikan kepadanya. Pelayanan pada dasarnya merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain pada hakikatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya mungkin juga tidak diartikan dengan suatu produksi fisik.

Yang menjadi konsep operasional dalam penelitian ini yaitu :

- a. Produktivitas adalah suatu ukuran yang menyatakan bagaimana baiknya sumber daya di atur dan di dimanfaatkan untuk mencapai hasil yang optimal dan dapat di gunakan sebagai tolak ukur keberhasilan dalam mencapai suatu tujuan.
- b. Kualitas layanan adalah suatu prestasi atau pencapaian dalam pelayanan terhadap masyarakat bertujuan untuk memberikan pelayanan yang baik terhadap masyarakat.
- c. Responsivitas adalah kemampuan birokrasi untuk mengenal kebutuhan masyarakat serta mengembangkan program-program sesuai dengan kebutuhan dan aspirasi masyarakat.
- d. Responsibilitas adalah kewajiban atau moral dalam menyelesaikan tugas dan kepercayaan yang telah di berikan oleh atasan.
- e. Akuntabilitas adalah sebuah konsep pertanggungjawaban atas tugas dan tanggungjawab.

## BAB V

### KESIMPULAN DAN SARAN

#### 5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara dapat diambil kesimpulan:

1. Bahwa Kinerja pegawai di Kantor SAMSAT MEDAN UTARA berdasarkan Produktivitas atau kualitas pelayanan pegawai sudah baik para pegawai sudah memprioritaskan pekerjaan dengan menjalankan pekerjaannya berdasarkan SOP yang berlaku yang diberikan kepala pimpinan samsat medan utara dan sudah melayani masyarakat secara baik. Pelayanan yang diberikan pegawai samsat medan utara sudah jauh lebih baik dari tahun-tahun sebelumnya. kinerja pegawainya sudah baik dalam hal ini terlihat dari hasil pekerjaan yang rapi dan berdasarkan jawaban yang di berikan oleh imforman kerana telah didukungsarana dan prsarana yang memadai. Para pegawai telah mengarahkan apabila masyarakatnya kebingungan bagaimana jalur untuk pembayaran pajak dan masyarakat tidak perlu mengantri panjang untuk menunggu pembayaran pajak.
2. Faktor penghambat atau kendala yang dihadapi dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara:
  - a. Kedisiplinan pegawai masih kurang
  - b. Sumber daya manusia masih rendah
  - c. Jaringan internet

## 5.2 Saran

Dari hasil penelitian dan pembahasan tentang kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor Samsat Medan Utara penulis memberikan saran sebagai berikut: Diharapkan pegawai samsat medan utara melakukan pelayanan secara maksimal tanpa membedakan masyarakat yang mengurus pajak dan untuk jam pelayanan lebih dipercepat

1. Diharapkan kepada kepala pimpinan samsat utara agar lebih memperhatikan pendidikan pegawainya agar memiliki pengetahuan yang lebih mantap terlebih dalam pelayanan administrasi pajak.
2. Diharapkan kepada pimpinan samsat medan utara agar lebih memperhatikan masalah-masalah kecil yang membuat proses pelayanan terhadap masyarakat seperti masalah jaringan internet yang kerap memperlambat proses pelayanan



## DAFTAR PUSTAKA

### Buku

- Afrizal. (2016). *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada
- Badriyah, M. (2017). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Pustaka Setia
- Bangun, W. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Penerbit Erlangga
- Mulyadi D. (2018). *Administrasi publik untuk pelayanan publik*. Bandung: penerbit Alfabeta
- Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif Teori Dan Praktik*. Jakarta: Bumi Aksara
- Handoko, T. H. (2009). *Manajemen*. Yogyakarta: BPFY Yogyakarta
- Hasibuan, M. S. P. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Priyono. (2010). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Surabaya: Zifatama
- Publisher Siagian, S. P. (2011). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- \_\_\_\_\_. (2013). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, L. P. (2016). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sujarweni, V. W. (2014). *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press
- Sugiyono. (2014). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta
- \_\_\_\_\_. (2015). *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Yani, H. M. (2012). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Jakarta: Mitra WacanaMedia
- Yuniarsih, dkk. (2008). *Manajemen Sumber Daya Manusia*. Bandung: Alfabeta
- Hardiyansyah M. Si, (2012). *System Administrasi Dan Manajemen Sumberdaya Manusia*. Bogor : Ghalia Indonesia.

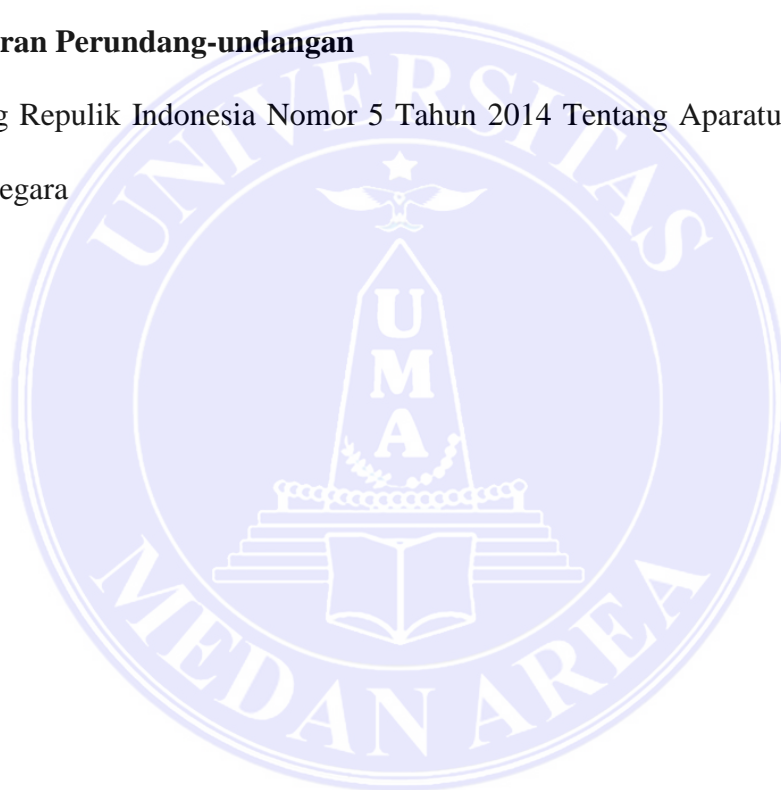
### **Skripsi Dan Jurnal**

Dirk M. K. (2013). Kinerja Pegawai Negeri Sipil (PNS) Di Kantor Badan Kepegawaian Daerah Kabupaten Kutai Timur. Skripsi Universitas Mulawarman. Kalimantan Timur

Sandy T. (2012). Kinerja Aparatur Sipil Negara Dalam Pelayanan Publik Di Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Kabupaten Minahasa Selatan. Skripsi Universitas Sam Ratulangi. Sulawesi Utara

### **Peraturan Perundang-undangan**

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Aparatur Sipil Negara



## PEDOMAN WAWANCARA

### Daftar Pertanyaan

1. Bagaimana Produktivitas kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor samasat medan utara?
2. Seperti apa Kualitas layanan kinerja pegawai dalam meningkatkan pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor samasat medan utara?
3. Bagaimana responsivitas pegawai Samsat Medan Utara dalam melayani administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor samasat medan utara?
4. Bagaimana Responsibilitas Kinerja Pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor samasat medan utara?
5. Bagaimana Akuntabilitas Kinerja Pegawai meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor samasat medan utara?
6. Apa saja hambatan dari pada kinerja pegawai dalam meningkatkan kualitas pelayanan administrasi pajak kendaraan bermotor khusus roda dua di Kantor samasat medan utara?

## LAMPIRAN



Kantor Samsat Medan Utara



Dokumentasi penelitian setelah wawancara dengan informan kunci yaitu Bapak KepalaKUPB Bapak Indra Utama, SH, MH





Dokumentasi penelitian setelah wawancara dengan informan utama bersama Pegawai kepala unit PKBBapak Sofian romi wandy, SAP.



Dokumentasi penelitian setelah wawancara dengan informan utama bersama kepala KTUbapak Desay Anthoni Desay, SP, MM





Dokumentasi penelitian setelah wawancara dengan informan utama bersama Pemandu Bapak Hasyim Lubis, SH.



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu Bapak Candra yang merupakan wajib pajak





Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu Hermanto



Dokumentasi peneliti setelah wawancara dengan informan tambahan masyarakat yaitu Bapak Kardono



Dokumentasi peneliti dengan informan tambahan yaitu Bapak Kardono