

**PELAYANAN SAMSAT TANJAK OLEH UPT PENGELOLAAN
PENDAPATAN PERAWANG DALAM MENINGKATKAN
PELAYANAN PAJAK KEPADA MASYARAKAT PERAWANG**

SKRIPSI

Diajukan sebagai salah satu persyaratan guna memperoleh

Gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP)



OLEH:

VARIZKAYANTI

19042091/2019

DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2023

PENGESAHAN LULUS UJIAN SKRIPSI

Dinyatakan lulus setelah dipertahankan di depan tim penguji Skripsi

Departemen Ilmu Administrasi Negara

Fakultas Ilmu Sosial

Universitas Negeri Padang

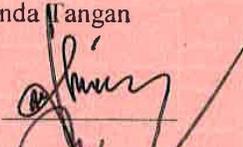
Pada hari Selasa, 7 November 2023 Pukul 13.00 WIB s/d 14.00 WIB

Pelayanan Samsat Tanjak Oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kepada Masyarakat Perawang

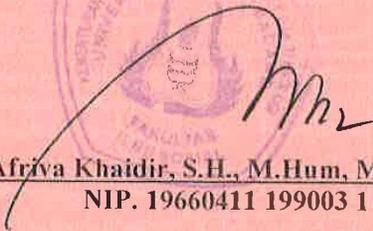
Nama : Varizkayanti
TM/NIM : 2019/19042091
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Padang, 7 November 2023

Tim Penguji :

	Nama	Tanda Tangan
Ketua	: Dr. Lince Magriasti, S.IP., M.Si	1. 
Anggota	: Drs. Syamsir. M.Si., Ph.D	2. 
Anggota	: Prof. Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D	3. 

Mengesahkan
Dekan FIS UNP,


Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D
NIP. 19660411 199003 1 002

PERSETUJUAN UJIAN SKRIPSI

Judul : Pelayanan Samsat Tanjak Oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kepada Masyarakat Perawang

Nama : Varizkayanti

NIM/TM : 19042091/2019

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

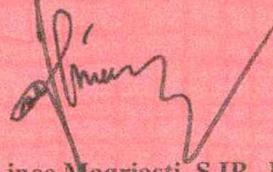
Departemen : Ilmu Administrasi Negara

Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial

Padang, 2 November 2023

Disetujui Oleh

Pembimbing,



Dr. Lince Magriasti, S.IP., M.Si

NIP. 19800112 200604 2 001

SURAT PERNYATAAN TIDAK PLAGIAT

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Varizkayanti
NIM/TM : 19042091/2019
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Departemen : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa skripsi yang berjudul “Pelayanan Samsat Tanjak Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kepada Masyarakat Perawang” adalah benar dan merupakan karya asli saya, kecuali kutipan yang disebutkan sumbernya, apabila ada kesalahan dan kekeliruan dalam skripsi ini, sepenuhnya merupakan tanggung jawab saya sebagai penulisnya.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

Padang, 04 Desember 2023

Saya yang menyatakan,



Varizkayanti

19042091

ABSTRAK

Varizkayanti (19042091): Pelayanan Samsat Tanjak Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kepada Masyarakat Perawang

Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Riau membuat berbagai layanan inovasi, salah satunya adalah SAMSAT TANJAK. SAMSAT TANJAK pertama kali diluncurkan di UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang pada bulan September 2021. Sejak pelaksanaan pelayanan SAMSAT TANJAK tersebut ternyata pelayanan SAMSAT TANJAK masih belum bisa menjangkau seluruh masyarakat Kecamatan Tualang yang disebabkan masih terbatasnya armada dan jumlah petugas SAMSAT TANJAK. Masih adanya wajib pajak yang belum mengetahui informasi tentang layanan yang diberikan oleh SAMSAT TANJAK, mengenai hari pelayanan yang dirasakan masih kurang dan keluhan lainnya seperti masalah jaringan yang terkadang dirasakan oleh wajib pajak. Penelitian ini melihat tentang pelayanan SAMSAT TANJAK di Kecamatan Tualang dan faktor penghambat dan pendukung pelayanan SAMSAT TANJAK tersebut.

Penelitian ini menggunakan teori *service delivery* yang dikemukakan oleh Heskett et al. Ada enam aspek untuk membentuk sistem penyampaian jasa yaitu dukungan sistem informasi, lokasi perusahaan, suasana tempat layanan, tata ruang, manajemen penanganan pelanggan, dan peralatan perusahaan. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian kualitatif semu (*quasi qualitative*). Temuan penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SAMSAT TANJAK oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang di Kecamatan Tualang Kabupaten Siak masih belum optimal. Hal ini dilihat dari bentuk dukungan sistem informasi masih belum optimal yang ditandakan dengan masih banyaknya masyarakat yang bingung tentang SAMSAT TANJAK, lokasi pelayanan SAMSAT TANJAK yang belum konsisten, suasana tempat layanan/dekorasi yang belum memberikan rasa nyaman dan minimnya dekorasi yang digunakan, tata ruang yang belum bisa dilaksanakan secara sepenuhnya karena fasilitas yang digunakan bersifat meminjam dan menumpang sehingga petugas SAMSAT TANJAK tidak memiliki kuasa untuk mengadakan tata ruang di lokasi-lokasi pelayanan SAMSAT TANJAK tersebut, dan peralatan kantor yang digunakan juga belum optimal. Sedangkan faktor penghambat pelayanan SAMSAT TANJAK yaitu partisipasi masyarakat yang masih kurang, kendala jaringan, kendala cuaca buruk, dan terbatasnya penggunaan gedung yang diberikan untuk pelaksanaan SAMSAT TANJAK, sedangkan yang menjadi faktor pendukung adalah teknologi informasi yang digunakan sudah baik serta kualitas sumber daya manusia yang sudah memadai.

Kata Kunci: Pelayanan Pajak, SAMSAT TANJAK, Perawang

KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil'alamin, puji syukur penulis ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunia-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Implementasi Pelayanan Samsat Tanjak Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kepada Masyarakat Perawang” dengan baik, serta shalawat dan salam teruntuk Nabi Muhammad SAW yang telah membawa umat manusia kepada kehidupan yang beradab dan berilmu pengetahuan.

Penulisan skripsi ini penulis susun untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar sarjana pendidikan Strata Satu (S1) di Departemen Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Padang. Penulis menyadari bahwa penulisan skripsi ini tidak akan tersusun dengan baik tanpa ada bantuan dari berbagai pihak, penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. H. Ganefri, M.Pd., Ph.D selaku Rektor Universitas Negeri Padang
2. Bapak Afriva Khaidir, S.H., M.Hum, MAPA, Ph.D selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
3. Ibu Dra. Fitri Eriyanti, M.Pd, Ph.D selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
4. Ibu Dr. Lince Magriasti, S.IP .M.Si selaku Dosen Pembimbing dan Dosen Pembimbing Akademik selama masa perkuliahan yang telah meluangkan waktu, memberikan bimbing, arahan, bantuan serta saran kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

5. Bapak Drs. Syamsir., M.Si., Ph.D selaku penguji I dan Bapak Prof. Aldri Frinaldi, SH., M.Hum., Ph.D selaku penguji II yang telah memberikan kritik beserta saran yang membangun kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
6. Bapak Ibu dosen dan staff Departemen Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang
7. Kepala UPT, Sekretaris Tata Usaha UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang, Petugas Samsat Tanjak dan Masyarakat Kecamatan Tualang yang telah memberikan izin dan membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Teristimewa untuk kedua orang tua saya, Bapak Evarinal dan Ibu Mardawati yang sangat penulis cintai dan sayangi senantiasa mendoakan dan memberikan semangat serta motivasi kepada penulis dengan tulus yang mengiringi perjalanan pendidikan penulis.
9. Kefvin Sukarna terimakasih telah berkontribusi banyak dalam penulisan skripsi ini yang menemani, meluangkan waktu, tenaga dan memberi semangat untuk terus maju dalam meraih apa yang menjadi impian saya.
10. Kepada sahabat penulis yang ikut berkontribusi dan mensupport penulis Dinda Permata Bunda, Ratika Algamar, Febrian Arga Wahyudi, Hendri Tiawarman, dan Muhammad Abdul Husein.
11. Seluruh teman-teman seperjuangan mahasiswa/i Departemen Ilmu Administrasi Negara' 19 Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Padang.

12. Terakhir, diri saya sendiri, Varizkayanti atas segala kerja keras dan semangatnya sehingga tidak pernah menyerah dalam mengerjakan tugas akhir skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kesempurnaan. Oleh karena itu segala kritik, saran dan masukan untuk kesempurnaan skripsi ini akan sangat berguna bagi penulis. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat untuk pengembangan ilmu pengetahuan di masa yang akan datang.

Padang, Oktober 2023

Penulis,

Varizkayanti

Nim;19042091

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI.....	v
DAFTAR TABEL	vii
DAFTAR GAMBAR.....	viii
DAFTAR LAMPIRAN.....	ix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
A. Latar Belakang	1
B. Identifikasi Masalah.....	9
C. Batasan Masalah.....	9
D. Rumusan Masalah	9
E. Tujuan Penelitian	10
F. Manfaat Penelitian	10
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	11
A. Landasan Teori.....	11
1. E-Government	11
2. Pelayanan Pajak	17
3. Service Delivery.....	19
4. Samsat Tanjak	24
B. Kajian Penelitian yang Relevan	27
C. Kerangka Konseptual	31
BAB III METODE PENELITIAN	32
A. Jenis Penelitian.....	32
B. Fokus Penelitian	33
C. Lokasi Penelitian.....	33
D. Informan Penelitian.....	34

E. Jenis dan Sumber, Teknik dan Alat Pengumpulan Data.....	34
F. Uji Keabsahan Data.....	37
G. Teknik Analisis Data.....	38
BAB IV PEMBAHASAN.....	41
A. Temuan Umum.....	41
1. Sejarah Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang	41
2. Visi dan Misi UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang	42
3. Tugas Pokok UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang.....	42
4. Struktur Organisasi.....	45
B. Temuan Khusus.....	47
1. Pelayanan SAMSAT TANJAK UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang	47
2. Faktor Penghambat dan Pendukung Implementasi Pelayanan SAMSAT TANJAK UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang	60
C. Pembahasan.....	66
1. Pelayanan SAMSAT TANJAK	66
2. Faktor Penghambat dan Pendukung Pelayanan SAMSAT TANJAK	75
BAB V PENUTUP	79
A. Kesimpulan.....	79
B. Saran.....	80
DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	85

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1Daftar Nama UPT Pendapatan Daerah Provinsi Riau	2
Tabel 1.2Daftar Nama UP Pendapatan Daerah Provinsi Riau.....	3
Tabel 1.3Jadwal Pelayanan SAMSAT TANJAK UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Perawang Tahun 2022 dan 2023	5
Tabel 1.4 Realisasi Unit Kendaraan Bermotor Yang Membayar PKB Melalui SAMSAT TANJAK Pada UPT Perawang Tahun 2022	7
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	35
Tabel 4.1 Jadwal Pelaksanaan SAMSAT TANJAK Sebelum dan Sesudah Juli 2023	53

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Konseptual	32
Gambar 4.1 Struktur Organisasi.....	48
Gambar 4.2 Spanduk SAMSAT TANJAK	50
Gambar 4.3 Suasana tempat layanan/dekorasi SAMSAT TANJAK	55
Gambar 4.4 STNK Wajib Pajak.....	59
Gambar 4.5 Laptop SAMSAT TANJAK.....	61
Gambar 4.6 Kendaraan Roda Dua SAMSAT TANJAK.....	62
Gambar 4.7 Petugas SAMSAT TANJAK.....	64

LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat izin Penelitian.....	87
Lampiran 2 Pedoman Wawancara	90
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	93

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Di Indonesia, pajak merupakan salah satu sumber utama pendapatan negara. Pajak memiliki peran yang sangat vital dan menjadi semakin diandalkan dalam mendukung proyek-proyek pembangunan dan pengeluaran pemerintah. Oleh karena itu, pemerintah menegaskan kewajiban membayar pajak sebagai bagian dari tanggung jawab dalam membiayai pembangunan nasional guna mencapai tujuan-tujuan negara (Agustina, 2020).

Pajak terdiri dari dua jenis yaitu pajak pusat dan pajak daerah. Dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah pajak daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang bersifat memaksa, tidak mendapat imbalan langsung serta berdasarkan undang-undang. Terdapat lima jenis pajak daerah yang dimiliki provinsi berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP) dan Pajak Rokok. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 pasal 1, yaitu pajak yang menyangkut urusan transportasi dan dipungut oleh pemerintah daerah atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor.

Menurut Jotopurnomo dan Mangongting (2013) Pelayanan pajak merupakan upaya Direktorat Pajak untuk memberikan pelayanan pajak kepada

Wajib Pajak dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Riau membuat berbagai layanan inovasi salah satunya adalah SAMSAT TANJAK.

SAMSAT TANJAK merupakan singkatan dari Samsat antar jemput antar kampung. Selain itu, nama Tanjak juga diambil dari penutup kepala tradisional Melayu khas suku asli Provinsi Riau. Peresmian SAMSAT TANJAK berlangsung pada Rapat Kerja Peningkatan Teknis Kesamsatan di Kota Pekanbaru pada hari Senin (11/11/2019) yang langsung diresmikan oleh Asisten Sekretariat Daerah Provinsi Riau Indrawati Nasution yang mewakili Gubernur Riau, Kapolda Riau Irjen Pol Agung Setya Imam Effendi, Kepala Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Riau Indra Putrayana, pimpinan Jasa Raharja Riau dan DPRD Riau. Daerah Provinsi Riau memiliki 20 kantor UPT yang tersebar di seluruh Provinsi Riau. Hal ini berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 4 Tahun 2022 tentang Perubahan Atas Peraturan Riau Nomor 79 Tahun 2017 Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Berikut daftar nama UPT Pendapatan di Provinsi Riau, yaitu:

Tabel 1.1
Daftar Nama UPT Pendapatan Daerah Provinsi Riau

No	UPT Daerah Provinsi Riau	No	UPT Daerah Provinsi Riau
1.	UPT Pendapatan Pekanbaru Kota	11.	UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hulu
2.	UPT Pendapatan Pekanbaru Selatan	12.	UPT Pendapatan Kabupaten Rokan Hilir

No	UPT Daerah Provinsi Riau	No	UPT Daerah Provinsi Riau
3.	UPT Pendapatan Kabupaten Siak	13.	UPT Pendapatan Kabupaten Bagan Batu
4.	UPT Pendapatan Kabupaten Bengkalis	14.	UPT Pendapatan Kabupaten Indragiri Hulu
5.	UPT Pendapatan Duri	15.	UPT Pendapatan Kabupaten Indragiri Hilir
6.	UPT Pendapatan Kota Dumai	16.	UPT Pendapatan Kepulauan Meranti
7.	UPT Pendapatan Kabupaten Kampar	17.	UPT Pendapatan Kubang
8.	UPT Pendapatan Kabupaten Pelalawan	18.	UPT Pendapatan Perawang
9.	UPT Pendapatan Kuansing	19.	UPT Rumbai
10.	UPT Pendapatan Tapung	20.	UPT Panam

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang 2022

Berdasarkan tabel 1.1 dapat dilihat bahwa daerah Provinsi Riau memiliki 17 kantor UPT yang tersebar di seluruh Provinsi Riau. Salah satu kantor pelayanan tersebut adalah kantor UPT pengelolaan Pendapatan Daerah Perawang. UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Perawang berlokasi di Kecamatan Tualang, Kabupaten Siak. Kecamatan Tualang atau lebih dikenal di masyarakat dengan sebutan “perawang” memiliki luas keseluruhan 373,75KM². Selain kantor UPT, daerah Provinsi Riau juga memiliki kantor UP yang tersebar di seluruh daerah Provinsi Riau yaitu sebagai berikut:

Tabel 1.2
Daftar Nama UP Pendapatan Daerah Provinsi Riau

No.	UP Daerah Provinsi Riau	No.	UP Daerah Provinsi Riau
1.	UP Pendapatan Pekanbaru Utara	14.	UP Pendapatan Kecamatan Pekanbaru Utara
2.	UP Pendapatan Ujung Tanjung	15.	UP Pendapatan Kecamatan Pangkalan Kuras
3.	UP Pendapatan Air Molek	16.	UP Pendapatan Lubuk Dalam

No.	UP Daerah Provinsi Riau	No.	UP Daerah Provinsi Riau
4.	UP Pendapatan Kota Baru Keritang	17.	UP Pendapatan Sei Kijang
5.	UP Pendapatan Ujung Batu	18.	UP Pendapatan Baserah Taluk Kuantan
6.	UP Pendapatan Kecamatan Kandis	19.	UP Pendapatan Pinggir Duri
7.	UP Pendapatan Kecamatan Singingi Hilir	20.	UP Pendapatan Tapung Hilir
8.	UP Pendapatan Kecamatan Kuantan Mudik	21.	UP Pendapatan Kempas
9.	UP Pendapatan Kecamatan Tapung	22.	UP Pendapatan Ukui
10.	UP Pendapatan Kecamatan Tambusai	23.	UP Pendapatan Pujud
11.	UP Pendapatan Kecamatan Kepenuhan	24.	UP Pendapatan Rupat
12.	UP Pendapatan Kecamatan Kateman	25.	UP Pendapatan Keliling
13.	UP Pendapatan Kecamatan Kampar Kiri	26.	UP Pendapatan Belilas

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang 2022

Dari tabel 1.2 dapat dilihat bahwa terdapat 26 kantor UP Pendapatan yang ada diseluruh kabupaten/kota se-Riau. Dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 4 tentang Perubahan Atas Peraturan Gubernur Riau Nomor 79 Tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau padapasal 3 ayat 5 menyebutkan bahwa dalam pelaksanaan kegiatannya UPT dapat dibantu oleh unit pembantu yang ditetapkan dengan keputusan kepala badan. Kemudian Pasal 6 menyebutkan unit pembantu berada dibawah dan bertanggung jawab kepada kepala UPT.

Layanan inovasi SAMSAT TANJAK pertama kali diluncurkan di UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang pada bulan September 2021. Dalam pelaksanaan pelayanan SAMSAT TANJAK tetapberada di bawah tanggung

jawab langsung Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang.SAMSAT TANJAK di UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang dilaksanakan berdasarkan Surat Kepala UPT Perawang Nomor 011/BAPENDA/UPT.11/159 tanggal 30 Agustus 2021 tentang Pemberitahuan Pengoperasian SAMSAT TANJAK.Layanan inovasi SAMSAT TANJAK bertujuan untuk memudahkan masyarakat yang akan membayar pajak tahunan khususnya yang bertempat tinggal jauh dari kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang dan mempersingkat waktu dalam proses pembayaran pajak tahunan. Adapun jadwal pelaksanaan SAMSAT TANJAK adalah sebagai berikut:

Tabel 1.3
Jadwal Pelaksanaan SAMSAT TANJAK
UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Perawang Tahun 2022 dan 2023

No.	HARI	LOKASI 2022	LOKASI 2023
1.	Senin	Tualang	Tualang
2.	Selasa	Maredan Barat	Food Court
3.	Rabu	KPR I	KPR I
4.	Kamis	Bunut	Tualang

Sumber : UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang 2022 dan 2023

Dari tabel 1.3 diketahui bahwa pelayanan SAMSAT TANJAK tahun 2022 dibuka pada hari Senin s/d Kamis pada pukul 09.00 s/d 13.00 WIB dan berada di 4 lokasi yaitu Tualang, Maredan Barat, KPR 1 dan Bunut. Tetapi terjadi perubahan terhadap lokasi pelayanan SAMSAT TANJAK pada tahun 2023 yang sebelumnya lokasi pelayanan SAMSAT TANJAK pada hari Selasa berubah menjadi di kawasan Pabrik Indah Kiat tepatnya di kantin Food

Court dan hari Kamis menjadi Tualang. Hal ini di sampaikan oleh Bapak Mohd. Ari Dwi Wahyudi, S.T (Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang) pada wawancara awal peneliti di lapangan, beliau mengatakan:

“...Pelayanan SAMSAT TANJAK ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam pembayaran pajak terutama kepada masyarakat yang bertempat tinggal jauh dari kantor UPT Perawang. Pelayanan SAMSAT TANJAK ini diharapkan dapat mencakup seluruh masyarakatkecamatan Tualang, tetapi karena masih terbatasnya armada dan jumlah petugas SAMSAT TANJAK tersebut maka dibuatlah penjadwalan sehingga tidak bisa selalu menetap di satu tempat dan di samping memberikan pelayanan kepada masyarakat, di tambah UPT juga diberi tanggung jawab untuk mengejar pendapatan”. (Wawancara, 08 Maret 2023)

Lebih lanjut Ibuk Desi Permatasari, S.E, M.M (Kasi Penetapan dan koordinator lapangan SAMSAT TANJAK), mengatakan:

“...Ketika melaksanakan pelayanan SAMSAT TANJAK di daerah Maredan Barat dan Bunut selama beberapa bulan ternyata sepi peminat dan hasil yang didapat tidak signifikan oleh sebab itu kami mencari lokasi yang lebih produktif. Padahal sebelumnya kami sudah menyebar brosur dan juga meminta kepada pihak RT/RW untuk memberikan informasi mengenai adanya SAMSAT TANJAK di daerah tersebut. Setelah dilakukan pemindahan lokasi khususnya di Tualang di adakan sebanyak 2 kali di karenakan masyarakat cukup antusias dengan kehadiran SAMSAT TANJAK sedangkan di food Court masih sepi peminatkarena masih kurangnya kesadaran masyarkat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (PKB) tahunan.”.(Wawancara, 08 Maret 2023)

Dari wawancara peneliti di atas diketahui bahwa dalam pelaksanaan pelayanan SAMSAT TANJAK masih belum bisa menjangkau seluruh masyarakat Kecamatan Tualang yang disebabkan masih terbatasnya armada dan jumlah petugas untuk layanan SAMSAT TANJAK. Kemudian setelah dilakukan pemindahan lokasi pelayanan SAMSAT TANJAK ternyata masih kurang mendapatkan respon dari masyarakat. Hal ini juga didukung dari data

realisasi unit kendaraan bermotor yang membayar PKB melalui SAMSAT TANJAK di UPT Perawang pada tahun 2022, sebagai berikut:

Tabel 1.4
Realisasi Unit Kendaraan Bermotor Yang Membayar PKB Melalui SAMSAT TANJAK Pada UPT Perawang Tahun 2022

BULAN	UNIT KENDARAAN		TOTAL UNIT KENDARAAN
	RODA 2	RODA 4	
Januari	63	25	88
Februari	83	20	103
Maret	87	24	111
April	67	23	90
Mei	52	24	76
Juni	62	26	88
Juli	47	24	71
Total Januari s/d Juli	461	166	627

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang 2022

Dari data pada tabel 1.4 diketahui bahwa sejak diterapkannya layanan inovasi SAMSAT TANJAK tidak selalu mengalami peningkatan setiap bulannya. Kemudian peneliti juga mewawancarai Wajib Pajak (WP) yang membayar pajak tahunan di SAMSAT TANJAK. Berdasarkan hasil wawancara awal peneliti di lapangan dengan Bapak Sutarno (WP), beliau mengatakan:

“...Rencananya saya datang ke SAMSAT TANJAK ini untuk membayar pajak kendaraan tahunan milik perusahaan jadi mau balik nama jadi pemilik pribadi tetapi setelah saya datang kesini ternyata tidak bisa harus ke kantor Samsat langsung padahal pembayaran pajak tahunan kendaraan ini sudah lewat tempo. Harapan saya semua pelayanan bisa di SAMSAT TANJAK ini jadi saya tidak harus ke kantor SAMSAT lagi”. (Wawancara, 09 Maret 2023)

Sementara persoalan lainnya disampaikan oleh Bapak Gik Tong (WP), bahwa:

“...Dengan adanya SAMSAT TANJAK ini saya rasa cukup membantu dalam pembayaran pajak tahunan, sehingga saya tidak perlu lagi datang ke kantor Samsat, tetapi terkait waktu pelaksanaan SAMSAT TANJAK yang di KPR 1 ini hanya 1 kali seminggu sehingga terkadang saya harus menyediakan waktu tertentu untuk datang ke SAMSAT TANJAK karena jika telah jatuh tempo maka saya harus datang ke kantor untuk membayar pajak motor tahunan. Saya juga sudah beberapa kali membayar di SAMSAT TANJAK tetapi terkadang jaringan nya bermasalah jadi saya harus menunggu lama. Seharusnya disediakan seperti wifi di lokasi ini agar tidak menggunakan jaringan hotspot pribadi petugas yang terkadang terkendala”.(Wawancara, 15 Maret 2023)

Dari hasil wawancara awal peneliti dengan Wajib Pajak juga diketahui bahwa masih kurang optimalnya pelayanan SAMSAT TANJAK dikarenakan masih adanya wajib pajak yang belum mengetahui informasi tentang layanan yang diberikan oleh SAMSAT TANJAK, mengenai hari pelayananyang dirasakan masih sedikit dan keluhan lainnya seperti masalah jaringan yang terkadang di rasakan oleh para wajib pajak. Agar dapat melihat faktor-faktor yang mempengaruhi dan implementasi pelaksanaan SAMSAT TANJAK di Perawang ini, penulis tertarik untuk meneliti permasalahan tersebut dengan judul “Implementasi Pelayanan SAMSAT TANJAK Oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang Dalam Meningkatkan Pelayanan Pajak Kepada Masyarakat Perawang”

B. Identifikasi Masalah

1. Terbatasnya armada dan jumlah petugas SAMSAT TANJAK.
2. Terjadinya penurunan jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT TANJAK.

3. Masyarakat masih belum sepenuhnya mengetahui tentang pelayanan SAMSAT TANJAK.
4. Pelayanan SAMSAT TANJAK yang hanya berlokasi di 3 tempat dalam satu minggu.
5. Jaringan yang terkadang bermasalah.

C. Batasan Masalah

Dari identifikasi masalah di atas agar penelitian ini lebih terarah maka permasalahannya dapat dibatasi pada implementasi layanan SAMSAT TANJAK yang dilakukan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang guna meningkatkan pelayanan pajak pada masyarakat perawang .

D. Rumusan Masalah

Penulis merumuskan permasalahan pada penelitian ini yaitu sebagai berikut:

1. Bagaimana Implementasi pelayanan SAMSAT TANJAK di Perawang?
2. Apa faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan SAMSAT TANJAK?

E. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, berikut tujuan penulisan penelitian ini yaitu:

1. Mengetahui bagaimana implementasi pelayanan SAMSAT TANJAK di Perawang

2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaan pelayanan SAMSAT TANJAK

F. Manfaat Penelitian

Manfaat dari penulisan ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis

Dari segi teoritis, penelitian ini memberikan manfaat untuk memperluas pemahaman, serta berkontribusi pada pengembangan pengetahuan dalam bidang administrasi negara. Hal ini berkaitan dengan mata kuliah Pelayanan Publik..

2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan evaluasi bagi pemerintah atau instansi terkait, khususnya UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.