

TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER (TAPM)

**IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENINGKATAN
PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB)
DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (BBNKB)
PADA LINTAS DAERAH**

(Study Kasus: Kantor Bersama Samsat Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan)



**TAPM Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh
Gelar Magister Sains Dalam Ilmu Administrasi
Bidang Minat Administrasi Publik**

Disusun Oleh :

LISMA DENI

NIM: 018873868

**PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS TERBUKA
JAKARTA
2014**

ABSTRAK

Implementasi Kebijakan Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Pada Lintas Daerah (Study Kasus : Kantor Bersama Samsat Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan)

Lisma Deni

Universitas Terbuka

Kata kunci : Strategi, pajak, kantor bersama Samsat.

Dari beberapa jenis pajak yang dipungut oleh daerah, penerimaan pajak yang memberikan kontribusi cukup besar dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Aceh adalah jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Khusus untuk Kabupaten Aceh Selatan sendiri masih memiliki peluang potensi penerimaan sektor PKB dan BBNKB yang sangat besar dengan melihat sisi geografisnya. Sebagai daerah perbatasan yang berbatasan langsung dengan Provinsi Sumatra Utara (Sumut) peneliti melihat masih terdapat banyak objek PKB yang belum tergarap secara optimal, antara lain kendaraan bermotor yang masih menggunakan Nomor Polisi (Nopol) luar atau plat bukan BL-T yang lalu lalang di jalan raya dan kepemilikan kendaraan tersebut adalah warga masyarakat Aceh Selatan.

Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana pelaksanaan pemungutan PKB dan BBNKB pada Kantor Samsat Tapaktuan dan tingkat penerimaan PKB dan BBNKB. Juga untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan PKB dan BBNKB pada Kantor Samsat Tapaktuan.

Kerangka pikir atau model analisis yang akan dilakukan dalam mengkaji strategi peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB di Kabupaten Aceh Selatan adalah melalui analisa SWOT terhadap upaya peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kondisi realisasi penerimaan PKB dan BBNKB pada kantor SAMSAT Tapaktuan Aceh Selatan masih cukup berpeluang untuk ditingkatkan secara signifikan, proporsional dan realistis pada tahun-tahun mendatang. Hal ini didasari pada realita di lapangan bahwa lalu lalang kendaraan roda 4 non BL masih sangat dominan, sehingga dari mutasi kendaraan non BL masih punya peluang yang cukup besar untuk menambah obyek PKB, selain dari mutasi kendaraan luar maka sisi tunggakan PKB juga masih bisa diperkecil.

ABSTRACT

The Implementation of Policy of Vehicle Tax (PKB) Enhancement and Vehicle Shifting Customs (BBNKB) On Inter Region Territory (Case Study On Jointly Administration Office (Samsat) of Tapaktuan of South Aceh Regency)

Lisma Deni

Universitas Terbuka

Keywords : Strategy, tax, Taxation Board.

From several kinds of local tax that collected by the local government, the one that give a huge contribution in increasing The Local Tax (PAD) in Aceh is the Vehicles Tax (PKB). As for the Regency of South Aceh itself, it still has a large tax-revenue opportunities from the PKB n BBNKB sectors, if we look geographically. As the boundary area which is located side by side with North Sumatera (Sumut), the observer believes that it still so many Tax's object which is not absorbed optimally. As we look at the main road, most of the Vehicles that belong to the South Aceh people still use a foreign registration number (Nopol).

This observation is made to acknowledge the process of tax-collection and the revenue level of PKB and BBNKB at Taxation Board of South Aceh

The frameworks or analysis model that will be used to assess the revenue level of PKB and BBNKB in South Aceh is by SWOT analysis to the revenue enhancement effort of PKB and BBNKB.

The result of this observation showed that it still has a big opportunity to increase the tax revenue significantly, proportionally, and realistically in years ahead if we look at the report of tax-revenue realization of PKB and BBNKB. It is based on the reality on field that most of the Vehicles in South Aceh still use non-Aceh registration number. In conclusion, we still able to increase the Object of PKB from shifting the registration number, and we also able to decrease the liability of PKB.

UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK

PERNYATAAN

TAPM yang berjudul **Implementasi Kebijakan Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Pada Lintas Daerah (Study Kasus : Kantor Bersama Samsat Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan)**, adalah hasil karya saya sendiri, dan seluruh sumber yang di kutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar. Apabila di kemudian hari ternyata di temukan penjiplakan (plagiat), maka saya bersedia menerima sanksi akademik.

Banda Aceh, 23 Agustus 2014
Yang Menyatakan




(LISMA DENI)
NIM. 018873868

**LEMBAR PERSETUJUAN TUGAS AKHIR PROGRAM MAGISTER
(TAPM)**

JUDUL TAPM : IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENINGKATAN
PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (PKB) DAN BEA BALIK NAMA
KENDARAAN BERMOTOR (BBNKB) PADA
LINTAS DAERAH.
(Study Kasus : Kantor Bersama Samsat Tapaktuan
Kabupaten Aceh Selatan)

NAMA : LISMA DENI
NIM : 018873868
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik

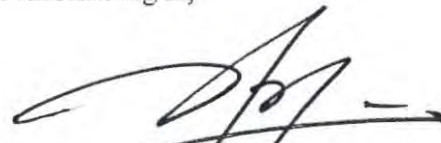
Menyetujui :

Pembimbing I,



Dr. Saiful Usman, M.Si
NIP. 19760614 200112 1 002

Pembimbing II,



Dr. Iskandar A. Gani, SH,M.Hum
NIP.19660616 199102 1 001

Mengetahui :

Kabid ISIP Bidang Minat MAP,



Florentina Ratih Wulandari, SIP., M.Si
NIP. 19710609 199802 2 001



Direktur PPs UT,

Suciati, M.Sc., Ph.D
NIP. 19520213 198503 2 001

**UNIVERSITAS TERBUKA
PROGRAM PASCASARJANA
PROGRAM MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK**

PENGESAHAN

NAMA : **LISMA DENI**
NIM : 018873868
PROGRAM STUDI : Magister Administrasi Publik
JUDUL TAPM : Implementasi Kebijakan Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) Pada Lintas Daerah (Study Kasus : Kantor Bersama Samsat Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan)

Telah dipertahankan dihadapan Panitia Penguji Tugas Akhir Program Magister (TAPM) Administrasi Publik Program Pascasarjana Universitas Terbuka Pada :

Hari/Tanggal : Sabtu/ 23 Agustus 2014
Waktu : 09.15-11.15

Dan telah dinyatakan **LULUS**

Panitia Penguji TAPM

Ketua Komisi Penguji : **Drs. Enang Rusyana, M.Pd** :
NIP. 19631021 198803 1 003

Penguji Ahli : **Prof. Dr. Sam'un Jaja Raharja, M.Si** :
NIP. 19630828 199001 1 001

Pembimbing I : **Dr. Saiful Usman, M.Si** :
NIP. 197606142001121002

Pembimbing II : **Dr. Iskandar A. Gani, SH, M.Hum** :
NIP. 19660616 199102 1 001

KATA PENGANTAR

Puji syukur saya panjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas berkat rahmat-Nya, saya dapat menyelesaikan penulisan TAPM (tesis) ini. Penulisan TAPM ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk mencapai gelar Magister Sains Program Pascasarjana Universitas Terbuka.

Saya menyadari bahwa, tanpa bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak, dari mulai proses perkuliahan sampai pada tahap penulisan dan penyusunan, sangatlah sulit bagi saya untuk menyelesaikan TAPM ini. Oleh karena itu, saya mengucapkan terima kasih yang setinggi-tingginya kepada :

1. Yang terhormat Ketua Kelompok belajar Program MAP UPBJJ UT. Banda Aceh, Bunda Mariana yang telah memberikan berbagai bantuan dalam rangka kelancaran proses tutorial sampai penyelesaian Tugas Akhir Program Magister (TAPM).
2. Seluruh dosen dan staf pada Universitas Terbuka;
3. Kepala Unit Pelaksana Tekhnis Daerah (UPTD) VII Kabupaten Aceh Selatan;
4. Suami, Teuku Zen yang telah memberi segalanya dalam penyelesaian tesis ini;
5. Ananda tercinta, Cut Putroe yang rela mengorbankan waktu kebersamaannya bagi suksesnya penyusunan tesis ini;
6. Kedua orang tua dan saudara yang selalu mendukung dan mendoakan kesuksesan penulis;
7. Rekan-rekan Universitas Terbuka dan seluruh teman di Bidang Perbendaharaan yang telah memberikan warna bagi penulis dalam penyusunan tesis ini;

Akhir kata, saya berharap Tuhan Yang Maha Esa berkenan membalas kebaikan semua pihak yang telah membantu. Semoga TAPM ini ,e,bawa manfaat bagi pengembangan ilmu khususnya bagi ilmu Administrasi dan manajemen sumberdaya manusia.

Jakarta, Juni 2014
Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
Abstrak	i
Lembar Persetujuan	ii
Lembar Pengesahan	iii
Pernyataan	iv
Kata Pengantar	v
Daftar Isi	vi
Daftar Gambar	vii
Daftar Tabel	viii
Daftar Lampiran	ix
 BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Perumusan Masalah	9
C. Tujuan Penelitian	9
D. Kegunaan Penelitian	10
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Pajak dan Dasar Hukumnya	13
B. Konsep Kebijakan Publik	19
C. Implementasi Kebijakan Publik	24
D. Manajemen Strategis Meningkatkan Pajak	29
E. Menilai Kekuatan, Kelemahan, Peluang dan Ancaman (SWOT)	31
F. Kerangka Berpikir	33
G. Definisi Operasional	37
 BAB III METODOLOGI PENELITIAN	
A. Desain Penelitian	38
B. Pemilihan Informan	40
C. Instrumen Penelitian	41
D. Prosedur Pengumpulan Data	41

E. Metode Analisis Data	43
-------------------------------	----

BAB IV TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

1. Gambaran Umum dan Lokasi Penelitian	47
2. Struktur Organisasi dan Tata Kerja Samsat Tapaktuan	57
3. Mekanisme Pelayanan Kantor Samsat	68
4. Mekanisme Pengelolaan PKB	75
5. Mekanisme Pengelolaan BBNKB	83
6. Kondisi Kendaraan Bermotor Bukan BL	85
7. Perkembangan Realisasi Penerimaan PKB dan BBNKB Tahun 2008 s/d 2012	87

B. Pembahasan

1. SWOT Analisis	95
2. Isu-Isu Strategis	102
3. Implementasi Manajemen Strategis	105

BAB V PENUTUP

A. Kesimpulan	122
B. Saran	124

DAFTAR PUSTAKA	127
-----------------------------	-----

LAMPIRAN	-
-----------------------	---

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2.1 Kerangka Berpikir	33
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Wilayah VII	62
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Seksi Pungutan	66
Gambar 4.3 Proses Administrasi Kantor Samsat	69
Gambar 4.4 Siklus Pelayanan Kantor Samsat Tapaktuan	70

Universitas Terbuka

DAFTAR TABEL

Tabel 4.1 Kondisi Jalan Dalam Kabupaten aceh Selatan tahun 2012-----	51
Tabel 4.2 Jumlah PNS Seksi Pungutan/Samsat?UPTD VII DPKA tahun 2013 -----	72
Tabel 4.3 Jumlah Pegawai UPTD VII DPKA Tahun 2013 -----	73
Tabel 4.4 Jumlah Ranmor Bukan BL ynag Mendaftar pada Satlantas Tapaktuan-----	86
Tabel 4.5 Realisasi Penerimaan PKB dan Denda PKB Tahun 2008/2012-----	87
Tabel 4.6 Realisasi Penerimaan BBNKB dan Denda BBNKB tahun 2008/2012-----	88
Tabel 4.7 Swot Analysis-----	99
Tabel 4.8 Hasil Test Litmust Untuk Isu-Isu Strategis Kantor Samsat Tapaktuan -----	104

Universitas Terbuka

DAFTAR LAMPIRAN

1. Lampiran I Pedoman Wawancara
2. Lampiran II Kutipan Hasil wawancara
3. Lampiran III Kuisisioner Penelitian
4. Lampiran IV Litmust Test
5. Lampiran V Surat Permintaan Data Untuk Keperluan Tesis dari Universitas Terbuka
6. Lampiran V Surat Keterangan Pengumpulan Data Tesis dari Kepala UPTD VII

Universitas Terbuka

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Program pembangunan yang berbasis pada peningkatan taraf hidup masyarakat akan berjalan dengan baik serta dapat diwujudkan secara signifikan apabila didukung dengan dana yang cukup dan memadai. Apabila dana tidak tersedia sebagaimana mestinya maka program pembangunan tidak akan terwujud dengan sempurna. Peningkatan realisasi penerimaan pemerintah daerah dan peningkatan taraf perekonomian masyarakat adalah umpama dua sisi mata uang yang saling menunjang, tanpa sisi yang satu maka sisi satunya lagi akan tidak berfungsi. Untuk menyeimbangkan dua hal tersebut maka diperlukan upaya menjemput dan memanfaatkan setiap peluang yang ada untuk meningkatkan penerimaan daerah provinsi sehingga sinergisitas upaya peningkatan penerimaan daerah tersebut benar-benar dapat efektif dan efisien serta optimal.

Sejalan dengan pelaksanaan otonomi daerah yang didasari oleh lahirnya Undang-undang Nomor 32 Tahun 2004, berusaha mencoba meletakkan kembali arti penting otonomi daerah menurut yang diamanatkan oleh undang-undang tersebut, yaitu bahwa otonomi daerah adalah kewenangan daerah otonom untuk mengatur dan mengurus kepentingan masyarakat setempat menurut prakarsa sendiri berdasarkan aspirasi masyarakat sesuai dengan peraturan perundangan. Penyelenggaraan otonomi daerah menuntut adanya kesiapan sumber daya dan sumber dana, responsibilitas serta akuntabilitas dari tiap-tiap daerah. Sejalan dengan itu penyelenggaraan pemerintah daerah didukung adanya perimbangan

keuangan antar Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah yang disesuaikan dengan potensi dan kebutuhan daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Daerah antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Otonomi yang diberikan kepada daerah Kabupaten dan Kota dilaksanakan dengan memberikan kewenangan yang seluas-luasnya, nyata dan bertanggung jawab kepada pemerintah daerah secara proposional. Dalam mengurus dan mengatur rumah tangga sendiri, sudah barang tentu daerah memerlukan biaya yang cukup besar guna membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di daerah. Sejalan dengan maksud tersebut Koswara (2000 : 5) menyatakan bahwa daerah otonom harus memiliki kewenangan dan kemampuan untuk menggali sumber-sumber keuangan sendiri, mengelola dan menggunakan keuangan sendiri yang cukup memadai untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan daerah. Hal ini berarti bahwa ketergantungan kepada bantuan pusat harus seminimal mungkin, sehingga pendapatan asli daerah harus menjadi bagian sumber keuangan terbesar, yang didukung kebijakan perimbangan keuangan pusat dan daerah sebagai prasyarat mendasar dalam sistem pemerintahan negara.

Menurut Kaho (1997:252) penyelenggaraan otonomi daerah yang benar-benar sehat akan tercapai bila sumber utama keuangan daerah berasal dari pendapatan asli daerah. Maka itu daerah dipacu untuk menggali potensi sumber-sumber keuangan asli daerah. Tak terkecuali dengan Pemerintah Aceh yang juga membutuhkan dana sangat besar untuk membangun kembali daerahnya berupa

sarana dan prasarana dalam berbagai sektor pembangunan sebab terjadi stagnasi pembangunan dalam satu dekade yang lalu sebagai akibat konflik bersenjata yang berkepanjangan yang melanda Aceh dan ekses hancurnya fisik dan ekonomi Aceh akibat tsunami yang menerpa pusat kota Aceh dan beberapa kabupaten/kota yang begitu dahsyat dan membutuhkan waktu serta dana yang cukup untuk merehab rekon Aceh agar bisa eksis dalam berkehidupan berbangsa dan bernegara dalam ikatan negara kesatuan Republik Indonesia. Salah satu upaya untuk penggalangan dana daerah yang sangat potensial adalah melalui peningkatan penerimaan pajak daerah.

Jenis Pajak daerah yang diatur dalam Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah yang termasuk ke dalam pajak Provinsi adalah sebagai berikut :

- a. Pajak Kendaraan Bermotor (PKB),
- b. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB),
- c. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB);
- d. Pajak Air Permukaan, dan
- g. Pajak Rokok.

Disebutkan juga pada pasal 94 UU No 28 Tahun 2009, bahwa Penerimaan Pajak Provinsi sebagian diperuntukan bagi Daerah Kabupaten / Kota diwilayah Provinsi yang bersangkutan dengan ketentuan sebagai berikut ;

1. Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor diserahkan kepada kabupaten / kota sebesar 30% (tiga puluh persen);

2. Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, hasilnya sebesar 70 % (Tujuh puluh persen) diserahkan ke Kabupaten / Kota.
3. Pajak Air Permukaan, hasilnya sebesar 50 % (lima puluh persen) diserahkan kepada Kabupaten / Kota.
4. Hasil penerimaan pajak rokok diserahkan kepada kabupaten/kota sebesar 70% (tujuh puluh persen)

Dari jenis – jenis pajak daerah tersebut diatas, penerimaan yang memberikan kontribusi cukup besar dalam rangka meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Aceh adalah jenis pungutan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Khusus untuk Kabupaten Aceh Selatan sendiri masih memiliki peluang potensi penerimaan sektor PKB dan BBNKB yang sangat besar dengan melihat sisi geografisnya. Sebagai daerah perbatasan yang berbatasan langsung dengan Provinsi Sumatra Utara (Sumut) peneliti melihat masih terdapat banyak objek PKB yang belum tergarap secara optimal, antara lain kendaraan bermotor yang masih menggunakan Nomor Polisi (Nopol) luar atau plat non BL-T yang lalu lalang di jalan raya dan kepemilikan kendaraan tersebut adalah warga masyarakat Aceh Selatan. Untuk meningkatkan kontribusi PKB dan BBNKB terhadap realisasi PAD Aceh agar bisa mencapai titik optimal perlu ditempuh dengan upaya intensifikasi dan ekstensifikasi operasionalisasi pengelolaan pungutan PKB dan BBNKB.

Sisi intensifikasi dapat ditempuh dengan menumbuhkan kesadaran masyarakat membayar pajak dan juga regulasi yang memudahkan masyarakat

menyelesaikan kewajibannya, sementara sisi ekstensifikasi pungutan PKB dan BBNKB dapat ditempuh melalui sosialisasi dan peningkatan pemahaman masyarakat tentang pentingnya keikutsertaan mereka dalam menunjang pembangunan daerah melalui mutasi kendaraan yang dimiliki kedalam Nopol lokal, yang harus pula diikuti dengan kemudahan dalam pelayanannya. Upaya ekstensifikasi PKB dan BBNKB sangat penting untuk dioptimalkan dengan melibatkan aparatur Pemerintah Kabupaten Aceh Selatan melalui keikutsertaan Pemerintah Kabupaten Aceh Selatan dalam upaya sosialisasi ke dalam masyarakat, sebab peningkatan realisasi penerimaan PKB dan BBNKB akan membawa dampak secara signifikan terhadap peningkatan penerimaan PAD Aceh. juga sekaligus sebagai upaya peningkatan penerimaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD) Kabupaten Aceh Selatan melalui bagi hasil pajak dengan Pemerintah Provinsi Aceh, dimana hasil penerimaan PKB dan BBNKB diserahkan kepada Kabupaten/Kota sebesar 30%, sesuai Pasal 94 Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah.

Sisi ekstensifikasi penerimaan PKB dan BBNKB juga dapat diupayakan melalui peningkatan dan pengetatan razia lapangan terhadap kendaraan bermotor nopol non BL yang kepemilikan kendaraan tersebut absah dimiliki oleh masyarkat penduduk Kabupaten Aceh Selatan. Untuk itu perlu upaya yang serius dan konkrit serta bersinergi untuk merevitalisasi salah satu sumber penerimaan bersama antara Pemerintah Aceh dengan Pemerintah Kabupaten Aceh Selatan

lewat sektor PKB dan BBN-KB, dimana 30% dari realisasinya dikembalikan menjadi penerimaan daerah Kabupaten Aceh Selatan lewat bagi hasil pajak.

Berdasarkan data yang dihimpun oleh Badan Pusat Statistik Aceh dalam buku Aceh Selatan dalam Angka diketahui PAD Kabupaten Aceh Selatan pada tahun 2011 hanya mampu direalisasikan sebesar Rp.18,5 Milyar, sementara belanja pemerintah kabupaten pada tahun yang sama mencapai Rp.545 Milyar, dengan demikian kontribusi PAD terhadap APBD kabupaten Aceh Selatan adalah hanya sebesar 3,30%, masih sangat kurang untuk mendukung dana pembangunan daerah bila merujuk pada acuan otonomi daerah.

Untuk itu perlu upaya yang serius dan konkrit serta bersinergi untuk merevitalisasi salah satu sumber penerimaan bersama antara pemerintah Aceh dengan pemerintah kabupaten Aceh Selatan lewat sektor PKB dan BBN-KB, dimana 30% dari realisasinya dikembalikan menjadi penerimaan daerah Kabupaten Aceh Selatan lewat bagi hasil pajak.

Berdasarkan hasil razia lapangan yang telah dilakukan sebagai agenda tahunan SAMSAT TAPAKTUAN pada tahun 2011 diperoleh data bahwa kepemilikan kendaraan roda empat (4) Nopol non BL yang terjaring dan membuat pernyataan adalah sebanyak 680 unit dalam 3 hari pelaksanaan razia lapangan, apabila dalam satu tahun anggaran dilaksanakan hanya 3 hari razia dijaring sebanyak itu kendaraan Nopol non BL, maka diperkirakan masih banyak kendaraan Roda 4 yang dimiliki oleh masyarakat Kabupaten Aceh Selatan yang masih menggunakan Nopol non BL. Fenomena ini membuat daerah sangat

dirugikan, sebab lalu lalang kendaraan tersebut menggunakan akses dan sarana daerah, sementara PKB kendaraan tersebut mengalir ke daerah luar. Jumlah taksiran sementara kerugian daerah akibat pembayaran PKB ke daerah luar bisa mencapai 2 milyar lebih tiap tahun. Angka ini berdasarkan hasil razia lapangan dan data laporan kendaraan bermotor yang melapor pada kepala satuan polisi lalu lintas Polres Kabupaten Aceh Selatan.

Upaya-upaya untuk menumbuhkan kesadaran bagi pemilik kendaraan bermotor agar membayar PKB tepat waktu dan bagi warga masyarakat yang masih memiliki kendaraan dengan Nopol non BL agar segera memutasikan kenderaannya menjadi Nopol Aceh (BL) seri T perlu terus disosialisasikan sebab hal ini mempunyai makna yang cukup strategis dan berkolerasi secara langsung terhadap peningkatan penerimaan PKB dan BBN-KB dan dalam hal ini kolaborasi yang sinergis antara Pemerintah Provinsi dengan Pemerintah Kabupaten Aceh Selatan perlu ditindakembangkan sehingga masyarakat pemilik kendaraan bermotor benar-benar merasa terlibat aktif dalam pembangunan daerah lewat kesadaran mereka membayar PKB dan BBN-KB yang menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya.

Sementara kesadaran masyarakat dalam membayar PKB lokal sudah menunjukkan tingkat yang relatif cukup bagus, hal ini dapat diketahui dengan tingkat tunggakan pembayaran PKB tiap tahun yang relatif kecil. Namun tingkat kesadaran untuk memutasikan kendaraan Nopol non BL menjadi BL terlihat masih belum menggembirakan, hal ini ditandai dengan masih tingginya masyarakat yang memakai mobil dengan Nopol non BL dalam lingkungan

masyarakat dan bahkan pejabat. Tingkat kesadaran masyarakat dalam melakukan pembayaran PKB nopol Aceh (lokal) dan memutasikan kendaraan miliknya dari Nopol luar menjadi Nopol Aceh berkolerasi secara langsung terhadap peningkatan penerimaan PKB. Pada sisi lain tingkat pelayanan pada KB SAMSAT serta pungutan-pungutan yang tidak perlu harus dihilangkan, hal ini dapat membawa pengaruh terhadap animo masyarakat dalam membayar kewajibannya dan dengan demikian akan terjadi peningkatan terhadap besaran realisasi penerimaan setiap tahunnya secara kontinyu dan konkrit.

Berdasarkan uraian di atas didapat gambaran bahwa daerah kabupaten Aceh Selatan masih dimungkinkan untuk upaya peningkatan realisasi penerimaan PKB dan BBNKB disebabkan karena masih banyaknya kendaraan non BL yang dimiliki oleh masyarakat Aceh Selatan, maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian mengenai : **“IMPLEMENTASI KEBIJAKAN PENINGKATAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (PKB) DAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR (BBNKB) PADA LINTAS DAERAH (STUDY KASUS : KANTOR BERSAMA SAMSAT TAPAKTUAN KABUPATEN ACEH SELATAN)”**

Lokasi pelaksanaan penelitian diarahkan pada Kantor Berasama (KB) SAMSAT Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan, karena daerah ini berada pada titik terjauh dari Ibukota Provinsi Aceh serta berdekatan dengan garis perbatasan Provinsi Sumatera Utara, sehingga berbagai karakter tentang kepemilikan PKB dan BBNKB dan lain sebagainya dapat direkam dan diangkat untuk diketahui dan dicarikan solusinya. Ruang lingkup penelitian secara fokus adalah pada KB

SAMSAT Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan dan dengan tidak mengabaikan pengambilan data-data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder pada kantor induk Dinas Pengelolaan Keuangan dan Kekayaan Aceh (DPPKA) di Banda Aceh serta pada KB SAMSAT Banda Aceh selaku tempat pembayaran pertama PKB dan BBNKB terhadap kepemilikan kendaraan baru.

B. Perumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah, maka perumusan masalah dalam penelitian ini diajukan dengan pertanyaan sebagai berikut :

1. Bagaimana pelaksanaan Pemungutan PKB dan BBNKB yang dilakukan oleh KB Samsat Tapaktuan dan tingkat penerimaan PKB dan BBNKB.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan PKB dan BBNKB pada KB Samsat Tapaktuan.
3. Strategi peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB pada KB Samsat Tapaktuan.

C. Tujuan Penelitian.

1. Mengetahui bagaimana pelaksanaan Pemungutan PKB dan BBNKB pada Kantor Samsat Tapaktuan dan tingkat penerimaan PKB dan BBNKB.

2. Mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi penerimaan PKB dan BBNKB pada Kantor Samsat Tapaktuan.
3. Mengetahui bagaimana pelaksanaan kebijakan dan upaya peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB pada Kantor Samsat Tapaktuan.

D. Kegunaan Penelitian

1. Kegunaan teoritis, diharapkan hasil penelitian ini dapat memperkaya kepustakaan ilmiah dan juga diharapkan bermanfaat untuk pengembangan teori administrasi, terutama dalam upaya mencari formulasi untuk peningkatan realisasi penerimaan PAD bagi kemajuan pembangunan daerah terutama di provinsi Aceh dan kabupaten Aceh Selatan.
2. Kegunaan praktis, untuk mencapai hasil maksimal pada tataran penetapan kebijakan dan output yang positif pada tataran implementasi di lapangan yaitu antara lain :

- Kepala Dinas :

Dapat menjadi acuan dalam menyusun dan memprogramkan regulasi yang mendukung terciptanya kelancaran pembayaran PKB/BBN-KB dan proses mutasi kendaraan bermotor. Pada sisi lain dapat meminimalisir kendala dalam mengejar target penerimaan PKB/BBN-KB.

- Kepala UPTD VII dan Kasie Pungutan Tapaktuan.

Dapat menjadi acuan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, sehingga dapat menggugah kesadaran masyarakat dalam menunaikan kewajibannya membayar PKB dan BBN-KB dan segera memutasikan kendaraan bermotor nopol non T ke dalam nopol T.

Universitas Terbuka

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Pajak dan Dasar Hukumnya

Fenomena belum maksimalnya pengelolaan pungutan PKB dan BBNKB di daerah Aceh khususnya di Kabupaten Aceh Selatan merupakan permasalahan tersendiri bagi dinas terkait untuk dapat meningkatkan penerimaan daerah melalui sektor tersebut. Belum optimalnya pengelolaan tersebut dapat dianggap sebagai suatu kelemahan yang perlu dipikirkan bersama cara terbaiknya.

Di Indonesia sendiri masih banyak daerah yang menggantungkan sumber utama pendapatan daerahnya kepada transfer dari pemerintah pusat (Kuncoro, 1995: 6-7). Ini disebabkan karena daerah tidak maksimal dalam mengelola potensi PAD sendiri. Hal ini diperkuat dengan fakta bahwa hanya 38,8 persen penerimaan propinsi-propinsi di Indonesia berasal dari PAD sehingga menimbulkan ketergantungan keuangan daerah kepada pemerintah pusat sangat tinggi (Nazara, 1997: 23).

Menurut Rocmat Soemitro (1992 : 69) pajak adalah gejala masyarakat, artinya pajak hanya ada dalam masyarakat. Masyarakat adalah kumpulan manusia yang pada suatu waktu berkumpul untuk tujuan tertentu. Masyarakat terdiri dari individu. Tiap individu mempunyai hidup sendiri dan kepentingan sendiri, yang dapat dibedakan dari hidup masyarakat dan kepentingan masyarakat. Namun individu tidak mungkin hidup tanpa adanya masyarakat. Negara adalah masyarakat yang memiliki tujuan tertentu, kelangsungan hidup negara adalah juga

berarti kelangsungan hidup dan kepentingan masyarakat. Untuk kelangsungan hidup masing-masing diperlukan biaya. Biaya hidup individu menjadi beban dari individu yang bersangkutan, sedangkan biaya hidup negara adalah untuk kelangsungan hidup alat – alat negara, administrasi negara, lembaga - lembaga negara, dan seterusnya yang harus dibiayai dari penghasilan negara Erly Suandy (2002:7).

Penghasilan negara adalah berasal dari rakyatnya melalui pungutan pajak dan atau dari hasil kekayaan alam yang ada dalam negara itu. Dua sumber tersebut merupakan sumber yang sangat penting bagi penerimaan negara, dan penghasilan tersebut juga digunakan untuk membiayai kepentingan umum yang pada akhirnya juga mencakup kepentingan pribadi individu seperti kesehatan masyarakat, pendidikan, kesejahteraan, dan lain sebagainya. Jadi dimana ada kepentingan masyarakat disitu akan timbul pungutan pajak sehingga dapat dikatakan bahwa pajak adalah senyawa dengan kepentingan umum.

Pungutan Pajak mengurangi penghasilan /kekayaan individu, tetapi sebaliknya merupakan penghasilan masyarakat yang kemudian dikembalikan lagi kepada masyarakat melalui pengeluaran - pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunanyang akhirnya kembali lagi kepada seluruh masyarakat, yang bermanfaat bagi rakyat, baik yang membayar pajak maupun yang tidak membayar pajak.

Menurut Rochmat Soemitro (1992) menyatakan bahwa definisi pajak sebagai berikut : “Pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang – Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tidak mendapat jasa timbal

balik (kontra prestasi), yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk pengeluaran umum”). Dan penjelasannya sebagai berikut : “Dapat dipaksakan” artinya : bila utang pajak tidak dibayar, utang itu dapat ditagih dengan menggunakan kekerasan, seperti surat paksa dan sita, dan juga penyanderaan, terhadap pembayaran pajak.

Miyasto (1997 : 2) menyatakan dari pajak inilah negara membiayai kegiatan-kegiatan administrasi pemerintahan, angkatan perang dan pembangunan serta dapat dipergunakan sebagai instrumen penting untuk membangun keunggulan-keunggulan strategi suatu bangsa dibandingkan dengan bangsa lain.

Erly Suandi (2002 : 9) berpendapat : Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasar norma – norma hukum guna menutup biaya produksi barang – barang dan jasa - jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum. Menurut Miyasto (1997:7) secara historis pajak sudah lama menjadi bagian yang menyatu dalam kehidupan suatu bangsa. Adam Smith, David Ricardo, John Stuart Mill dan Thomas Malthus, berpendapat bahwa pajak sudah menjadi bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan suatu Negara.

Pajak daerah menurut Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2000 adalah iuran wajib yang dilakukan oleh orang pribadi atau badan kepada Daerah, tanpa imbalan langsung yang seimbang, yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku, yang digunakan untuk membiayai penyelenggaraan Pemerintahan Daerah dan Pembangunan Daerah.

Sedangkan pengertian pajak oleh Waluyo (2009 : 2) yaitu; pajak adalah iuran kepada Negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan, dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara yang menyelenggarakan pemerintahan.

Dari beberapa pengertian tentang definisi Pajak sebagaimana tersebut diatas dapat disimpulkan bahwa pajak merupakan :

- a. Iuran atau kontribusi (di dalam Undang – Undang lebih ditekankan pada istilah “peran serta”) yang dapat dipaksakan berdasarkan peraturan yang berakibat adanya sanksi.
- b. Yang dipungut oleh Pemerintah Pusat; Pemerintah Daerah Provinsi ; Pemerintah Daerah Kabupaten / Kota, yang tidak mendapatkan imbalan secara langsung.
- c. Yang oleh Pemerintah Pusat; Pemerintah Daerah Provinsi ataupun Pemerintah Kabupaten/Kota : dipergunakan untuk membiayai pengeluaran dalam penyelenggaraan negara / pemerintahan.

Upaya pemerintah untuk meningkatkan penerimaan pajak salah satunya melalui reformasi perpajakan dengan perubahan sistem perpajakan yaitu dari sistem official assesment, menjadi sistem self assesment. Perubahan sistem perpajakan diikuti dengan penyempurnaan administrasi perpajakan melalui perubahan struktur organisasi melalui reorganisasi, harus terus dilakukan secara berkesinambungan.

Dengan harapan dapat meningkatkan kinerja yang dapat diukur berdasarkan produktivitas, responsivitas dan akuntabilitas. Sasaran Administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak (Toshiyuki). : Target Akhir administrasi perpajakan adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, bahwa dalam sistem self assesment aktifitas utama administrasi perpajakan adalah untuk mengawasi kepatuhan dan meyakinkan bahwa wajib pajak menjalankan kewajiban perpajakannya sesuai dengan ketentuan yang berlaku dalam hal pendaftaran wajib pajak, penilaian, menjalankan prosedur pemungutan, pelaporan penghindaran dan penggelapan pajak.

Menurut Bird dan Jantscher dalam Chaizi Nasuha (2004: 8-9) terdapat hubungan antara administrasi perpajakan dengan kepatuhan wajib pajak yang dapat memperkecil angka ketidak patuhan. Bukan hanya melihat dari aspek peningkatan penerimaan saja.

Administrasi pajak yang baik pada dasarnya tidak mampu mengumpulkan penerimaan pajak sebesar-besarnya. Administrasi perpajakan yang mudah ditagih, seperti gaji pegawai, tetapi tidak mampu untuk menagih pajak dari perusahaan-perusahaan dan profesional, jadi penerimaan pajak bukan merupakan ukuran yang tepat atas efektivitas administrasi perpajakan. Pengukuran lebih akurat untuk mengetahui efektivitas administrasi perpajakan adalah berapa besarnya jurang kepatuhan, yaitu selisih antara penerimaan pajak yang sesungguhnya dengan penerimaan pajak potensial dengan tingkat kepatuhan dari masing-masing sektor perpajakan.

Kepatuhan wajib pajak dipengaruhi oleh banyak faktor antara lain: Pelayanan Publik, kebijakan dan keuangan publik, penawaran tenaga kerja, jenis pekerjaan, bentuk organisasi, moral wajib pajak, tarif pajak, demografi (jenis kelamin dan umur), kondisi sosial masyarakat, penegakan hukum (audit dan penalti), kompleksitas dan amnesti pajak. Administrasi perpajakan yang lemah, baik yang menyangkut aspek struktur organisasi, prosedur organisasi, strategi organisasi maupun budaya organisasi dapat menyebabkan akuntabilitas organisasi dan tingkat kepatuhan wajib pajak rendah dan ini berdampak juga pada rendahnya kinerja perpajakan.

Kinerja merupakan tingkat pencapaian tujuan organisasi. Kinerja bagi tiap organisasi sangat penting terutama penilaian ukuran keberhasilan suatu organisasi dalam batas waktu tertentu. Atmosudirdjo (1997:11) menyatakan bahwa kinerja dapat berarti prestasi kerja, prestasi penyelenggaraan sesuatu.

Lima indikator untuk mengukur kinerja sektor publik, produktifitas, kualitas pelayanan, responsivitas, responibilitas, dan akunbilitas.

- a. Produktivitas adalah ukuran seberapa pelayanan publik itu menghasilkan yang diharapkan, dari segi efisiensi dan efektivitas.
- b. Kualitas pelayanan adalah ukuran-ukuran citra yang diakui masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan yaitu masyarakat merasa puas atau tidak puas.
- c. Responsivitas adalah ukuran kemampuan organisasi untuk mengenali kebutuhan masyarakat, menyusun agenda dan prioritas pelayanan publik sesuai kebutuhan dan aspirasi masyarakat.

- d. Responsibilitas adalah ukuran apakah pelaksanaan kegiatan sesuai dengan prinsip-prinsip administrasi yang benar.
- e. Akuntabilitas adalah ukuran seberapa besar kebijakan dan kegiatan organisasi publik dapat dipertanggungjawabkan kepada rakyat atau konsisten dengan kehendak rakyat.

B. Konsep Kebijakan Publik

Kebijakan merupakan salah satu produk pemerintah dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kebijakan ditetapkan agar tugas pelayanan yang diberikan lebih terarah, serta mempunyai aturan dan tujuan yang jelas. Dunn (1994:58) menyampaikan bahwa “ masalah yang harus dihadapi pemerintah adalah masalah publik, yaitu nilai kebutuhan atau peluang yang tak terwujudkan meskipun bisa diidentifikasi tetapi hanya mungkin dicapai lewat tindakan publik”. Sehingga dapat disimpulkan bahwa, usaha untuk merumuskan suatu kebijakan terutama bila kebijakan tersebut berbentuk peraturan daerah bukanlah suatu proses yang sederhana dan mudah.

Pengertian kebijakan publik menurut Santoso (1988:5) adalah serangkaian keputusan yang dibuat oleh pemerintah untuk mencapai suatu tujuan tertentu, termasuk petunjuk-petunjuk yang diperlukan untuk mencapai tujuan tersebut yang dibuat dalam bentuk peraturan-peraturan atau dekrit-dekrit yang dikeluarkan oleh pemerintah. Sebuah kebijakan sudah seharusnya dapat tersusun dengan baik dan terarah, Tjokroamidjojo (1991 : 116) menyebutkan beberapa faktor yang dapat turut memperbaiki kualitas suatu kebijakan yaitu : 1) Jangan didasarkan pada selera seketika (*whims*) tetapi harus melalui proses yang rasional berdasarkan akal sehat; 2) Penyempurnaan informasi dan sistem informasi bagi analisa dan

pembentukan kebijakan; 3) Dikembangkan *unfited approach* dalam perumusan kebijakan; 4) Peka terhadap kebutuhan obyektif masyarakat. Parker dalam Sunggono (1994:22) dalam artikelnya yang berjudul “*Policy and Administration*” membuat suatu daftar tentang berbagai definisi mengenai kebijaksanaan publik. Salah satu definisi yang dirujuknya dijelaskan bahwa :

“A particular objective, or course of action, wich a government adopts at a given period in relation to some subject or in response to some crisis”.

Kebijaksanaan publik adalah suatu tujuan tertentu, atau serangkaian prinsip, atau tindakan, yang dilakukan oleh suatu pemerintah pada periode tertentu dalam hubungannya dengan beberapa subyek atau sebagai tanggapan terhadap berbagai krisis).

Berdasarkan pengertian di atas terkandung maksud bahwa suatu kebijakan itu lahir karena terdapat krisis yang memerlukan penyelesaian yang diwujudkan dalam bentuk tindakan pemerintah untuk mengatasinya. Jika sebuah kebijakan dilihat sebagai suatu proses maka pusat perhatian akan tertuju pada siklus kebijakan, yang pada umumnya meliputi tahapan formulasi, implementasi dan evaluasi kebijakan (Parsons, 1997).

Salah satu tahap dalam proses kebijakan publik adalah tahap implementasi kebijakan publik. Pendapat Jones (1991;296) menyebutkan “ implementasi kebijakan publik adalah suatu kegiatan yang dimaksudkan untuk mengoperasikan sebuah program”. Maka dapat disimpulkan bahwa implementasi kebijakan publik adalah aktivitas penyelesaian atau pelaksanaan suatu kebijakan publik yang telah

ditetapkan/disetujui dengan penggunaan saran atau alat untuk mencapai tujuan kebijakan.

Lebih lanjut, Syukur dalam Sumaryadi (2005:79) mengemukakan adanya tiga unsur penting dalam proses implementasi yaitu (1) adanya program atau kebijakan yang dilaksanakan (2) target group, yaitu kelompok masyarakat yang menjadi sasaran dan diharapkan akan menerima manfaat dari program, perubahan atau peningkatan (3) unsur pelaksana (implementator) baik organisasi atau perorangan untuk bertanggung jawab dalam memperoleh pelaksanaan dan pengawasan dari proses implementasi tersebut. Adapun unsur pelaksana atau implementator yang bertanggung jawab terhadap keberhasilan program adalah aparat birokrasi pemerintahan secara berjenjang mulai dari aparat birokrasi pada tingkat desa/kelurahan, kecamatan, kabupaten/kota, provinsi hingga tingkat nasional. Dengan demikian, keberadaan birokrasi pemerintahan merupakan salah satu unsur penting dalam implementasi.

Berdasarkan ringkasan ini diketahui bahwa implementasi kebijakan adalah suatu aktivitas atau kegiatan dalam rangka mewujudkan atau merealisasikan kebijakan yang telah ditetapkan sebelumnya yang dilakukan oleh organisasi birokrasi pemerintahan atau badan pelaksana lain melalui proses administrasi dan manajemen dengan memanfaatkan segala sumber daya yang tersedia untuk mencapai tujuan tertentu. Dengan demikian peran organisasi badan pelaksana (birokrasi) besar sekali peranannya dalam tahap implementasi ini.

Daniel Mazmanian dan Paul Sabatier dalam Wahab (1997:75) memperkenalkan model implementasi kebijakan kerangka analisis implementasi

sebagai salah satu model implementasi kebijakan yang tepat dan operasional. Menurut mereka, analisis implementasi kebijakan adalah mengidentifikasi variabel-variabel yang mempengaruhi tercapainya tujuan-tujuan formula pada keseluruhan proses implementasi. Ada tiga kategori variable dimaksud, yaitu : 1) mudah tidaknya masalah yang akan digarap dan dikendalikan. 2) kemampuan kebijakan untuk menstrukturkan secara tepat proses implementasi dan 3) pengaruh langsung pelbagai variabel politik terhadap keseimbangan dukungan bagi tujuan yang dimuat dalam kebijakan dimaksud. Ketiga variabel itu sebagai *independent variable* yang dibedakan dari tahap-tahap implementasi yang harus dilalui sebagai variabel tergantung. Dalam hubungan antar variable ini setiap tahap akan berpengaruh terhadap tahap yang lain.

Organisasi sebagai pelaksana dalam proses pengimplementasian kebijakan publik merupakan salah satu faktor penting karena pada dasarnya merujuk pada sistem birokrasi pemerintah. Kedudukan birokrasi memang sangat strategis dalam proses implementasi kebijakan publik.

Seperti dikemukakan oleh Thompson dalam Thoha (1993:51) setelah kebijakan publik dirumuskan dan ditetapkan, maka dibutuhkan adanya suatu sistem untuk mengimplementasikannya, yaitu birokrasi. Melalui birokrasi dapat diselenggarakan berbagai variasi tindakan yang luas, membicarakan dan menyelenggarakan petunjuk, menyelenggarakan pendanaan, menjabarkan informasi, menganalisis masalah, membantu dan mempermudah personil, membuat unit-unit operasional, dan lain-lain. Sebagai suatu konsep, birokrasi

adalah suatu system organisasi. Oleh karena itu birokrasi merupakan institusi yang memiliki struktur, prosedur dan anggota dengan ciri spesifik.

Struktur adalah pola atau cara organisasi mengatur sumber daya untuk kegiatan-kegiatan kearah tujuan. Beberapa komponen struktur organisasi diantaranya formulasi, besarnya organisasi dan ukuran unit kerja (Steers, 1980:67).

Selain birokrasi pemerintah, keberadaan masyarakat sebagai obyek atau kelompok sasaran (*target group*) dari kebijakan tersebut juga membawa peranan penting dalam proses implementasi kebijakan. Dukungan masyarakat sebagai kelompok sasaran kebijakan sangat diperlukan dalam proses implementasi sebuah kebijakan publik. Melalui dukungan masyarakat akan mempermudah atau memperlancar implementasi kebijakan publik. Bentuk dukungan dimaksud dapat berupa kesediaan untuk menerima dan ikut serta secara aktif dalam implementasi kebijakan publik tersebut. Adanya dukungan masyarakat sangat dipengaruhi beberapa faktor seperti tingkat respek terhadap otoritas pemerintah, kesadaran dan keyakinan, system nilai, kepentingan pribadi, sanksi hukum dan masalah waktu Anderson dala Islamy (s1988:6). Jika berbagai faktor itu positif, dalam arti baik, maka tingkat dukungan masyarakat akan tinggi, begitu pula sebaliknya. Beberapa faktor yang menjadi keberhasilan implementasi kebijakan yang satu diantaranya adalah kepuasan target group. Kepuasan target group akan berpengaruh dan dipengaruhi oleh sikap kesediaan mereka menerima dan berpartisipasi dalam implementasi kebijakan tersebut.

Berdasarkan uraian mengenai konsep implementasi kebijakan publik diatas dapat disimpulkan bahwa imlementasi kebijakan publik merupakan salah satu tahapan dari proses kebijakan publik (*public policy process*) yang bersifat sangat penting untuk diperhatikan oleh pembuat keputusan. Bersifat sangat penting disini karena bagaimanapun baiknya suatu kebijakan apabila tidak dipersiapkan dan direncanakan secara baik dalam implementasinya, maka tujuan kebijakan tidak akan bisa diwujudkan. Demikian juga sebaliknya, bagaimanapun baiknya persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan, apabila tidak turumkan dengan baik maka tujuan kebijakan juga tidak bisa diwujudkan.

Sebagai suatu proses, implelementasi melibatkan sejumlah sumber sebagai sarana penunjangnya seperti dana, sumber daya manusia dan kemampuan organisasional baik pemerintah maupun swasta.

Menurut Widodo (2007:88) "pelaksanaan kebijakan merupakan suatu kegiatan untuk menimbulkan hasil (*outputs*), dampak (*outcomes*), dan manfaat (*benefit*) yang dapat dinikmati oleh sekelompok sasaran (*target groups*)".

C. Implementasi Kebijakan Publik

Implementasi merupakan salah satu tahap dalam proses kebijakan publik. Biasanya implementasi dilaksanakan setelah sebuah kebijakan dirumuskan dengan tujuan yang jelas. Implementasi adalah suatu rangkaian aktifitas dalam rangka menghantarkan kebijakan kepada masyarakat sehingga kebijakan tersebut dapat membawa hasil sebagaimana yang diharapkan (Afan Gaffar, 2009: 295).

Menurut Riant Nugroho Dwijowijoto (2004:158-160) untuk mengimplementasikan kebijakan publik, maka ada dua pilihan langkah yang ada, yaitu langsung mengimplementasikan dalam bentuk program-program atau melalui formulasi kebijakan derivatif atau turunan dari kebijakan tersebut. Kebijakan publik dalam bentuk undang-undang atau Peraturan Daerah adalah jenis kebijakan yang memerlukan kebijakan publik penjelas atau sering diistilahkan sebagai peraturan pelaksanaan. Kebijakan publik yang bisa langsung dioperasionalkan antara lain Keputusan Presiden, Instruksi Presiden, Keputusan Menteri, Keputusan Kepala Daerah, Keputusan Kepala Dinas, dan lain-lain.

Abdul Wahab (2008) menjelaskan makna implementasi ini dengan mengatakan bahwa: memahami apa yang senyatanya terjadi sesudah suatu program dinyatakan berlaku atau dirumuskan merupakan fokus perhatian implementasi kebijakan, yakni kejadian-kejadian dan kegiatan-kegiatan yang timbul sesudah disahkannya pedoman-pedoman kebijakan Negara, yang mencakup baik usaha-usaha untuk mengadministrasikannya maupun untuk menimbulkan akibat/dampak nyata pada masyarakat atau kejadian-kejadian.

Pengertian implementasi di atas apabila dikaitkan dengan kebijakan adalah bahwa sebenarnya kebijakan itu tidak hanya dirumuskan lalu dibuat dalam suatu bentuk positif seperti undang-undang dan kemudian ditiadakan dan tidak dilaksanakan atau diimplementasikan, tetapi sebuah kebijakan harus dilaksanakan atau diimplementasikan agar mempunyai dampak atau tujuan yang diinginkan.

Implementasi kebijakan merupakan suatu upaya untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu dengan sarana-sarana tertentu dan dalam urutan waktu tertentu

Menurut Teori Implementasi Kebijakan George Edward III) yang dikutip oleh Budi winarno (2004) faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan adalah komunikasi. Ada tiga hal penting yang dibahas dalam proses komunikasi kebijakan, yakni transmisi, konsistensi, dan kejelasan (clarity).

Faktor pertama yang mendukung implementasi kebijakan adalah transmisi. Seorang pejabat yang mengimplementasikan keputusan harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya telah dikeluarkan.

Faktor kedua yang mendukung implementasi kebijakan adalah kejelasan, yaitu bahwa petunjuk-petunjuk pelaksanaan kebijakan tidak hanya harus diterima oleh para pelaksana kebijakan, tetapi komunikasi tersebut harus jelas.

Faktor ketiga yang mendukung implementasi kebijakan adalah konsistensi, yaitu jika implementasi kebijakan ingin berlangsung efektif, maka perintah-perintah pelaksanaan harus konsisten dan jelas.

Budi winarno (2002:126-151) menjelaskan sumber-sumber penting yang mendukung implementasi kebijakan meliputi :

- a. Staf yang memadai serta keahlian-keahlian yang baik untuk melaksanakan tugas-tugas mereka, wewenang dan fasilitas-fasilitas yang dapat menunjang pelaksanaan pelayanan publik.
- b. Kecendrungan atau tingkah laku dari para pelaksana yang mempunyai konsekuensi penting bagi implementasi kebijakan yang efektif.
- c. Struktur birokrasi yang paling sering bahkan secara keseluruhan menjadi pelaksana kebijakan, baik itu struktur pemerintah dan juga organisasi swasta.

Menurut Teori Implementasi Kebijakan Van Meter dan Horn yang dikutip oleh Budi Winarno, faktor-faktor yang mendukung implementasi kebijakan yaitu :

- a. Ukuran dan tujuan kebijakan dimana dalam implementasi tujuan dan sasaran suatu program yang akan dilaksanakan harus diidentifikasi dan diukur karena implementasi tidak dapat berhasil atau mengalami kegagalan bila tujuan-tujuan itu tidak dipertimbangkan.
- b. Sumber kebijakan yang dimaksud adalah mencakup dana atau perangsang lain yang mendorong dan memperlancar implementasi yang efektif.
- c. Komunikasi antar organisasi dan kegiatan pelaksanaan implementasi dapat berjalan efektif bila disertai dengan ketepatan komunikasi antar para pelaksana.
- d. Karakteristik badan pelaksana hal ini erat kaitannya dengan struktur birokrasi. Struktur birokrasi yang baik akan mempengaruhi keberhasilan suatu implementasi kebijakan.
- e. Kondisi ekonomi, sosial dan politik juga dapat mempengaruhi badan pelaksana dalam pencapaian implementasi kebijakan publik.

Kebijakan yang dibuat oleh pemerintah tidak hanya ditujukan dan dilaksanakan untuk intern pemerintah saja, akan tetapi ditujukan dan harus dilaksanakan pula oleh seluruh masyarakat yang berada di lingkungannya.

Menurut James Anderson yang dikutip oleh Bambang Sunggono (1994), masyarakat mengetahui dan melaksanakan suatu kebijakan publik dikarenakan :

- a. Respek anggota masyarakat terhadap otoritas dan keputusan badan pemerintah,
- b. Adanya kesadaran untuk menerima kebijakan,

- c. Adanya keyakinan bahwa kebijakan itu dibuat secara sah, konstitusional dan dibuat oleh para pejabat pemerintah yang berwenang melalui prosedur yang ditetapkan,
- d. Sikap menerima dan melaksanakan kebijakan publik karena kebijakan itu lebih sesuai dengan kepentingan pribadi,
- e. Adanya sanksi-sanksi tertentu yang akan dikenakan apabila tidak melaksanakan suatu kebijakan.

Suatu kebijakan publik akan menjadi efektif apabila dilaksanakan dan mempunyai manfaat positif bagi anggota-anggota masyarakat. Dengan kata lain, tindakan atau perbuatan manusia sebagai anggota masyarakat harus sesuai dengan apa yang diinginkan oleh pemerintah atau negara. Sehingga apabila perilaku atau perbuatan mereka tidak sesuai dengan keinginan pemerintah atau negara, maka suatu kebijakan publik tidaklah efektif (Bambang Sunggono, 1994:158)

Adapun unsur-unsur yang harus dipenuhi agar suatu kebijakan Dapat terlaksana dengan baik menurut Bambang Sunggono yaitu :

- a. Peraturan hukum ataupun kebijakan itu sendiri, di mana terdapat kemungkinan adanya ketidakcocokan-ketidakcocokan antara kebijakan-kebijakan dengan hukum yang tidak tertulis atau kebiasaan yang berlaku dalam masyarakat.
- b. Mentalitas petugas yang menerapkan hukum atau kebijakan. Para petugas hukum (secara formal) yang mencakup hakim, jaksa, polisi, dan sebagainya harus memiliki mental yang baik dalam melaksanakan (menerapkan) suatu peraturan perundang-undangan atau kebijakan. Sebab apabila terjadi yang

sebaliknya, maka akan terjadi gangguan-gangguan atau hambatan-hambatan dalam melaksanakan kebijakan/peraturan hukum.

- c. Fasilitas, yang diharapkan untuk mendukung pelaksanaan suatu peraturan hukum. Apabila suatu peraturan perundang-undangan ingin terlaksana dengan baik, harus pula ditunjang oleh fasilitas-fasilitas yang memadai agar tidak menimbulkan gangguan-gangguan atau hambatan-hambatan dalam pelaksanaannya.
- d. Warga masyarakat sebagai obyek, dalam hal ini diperlukan adanya kesadaran hukum masyarakat, kepatuhan hukum, dan perilaku wargamasyarakat seperti yang dikehendaki oleh peraturan perundangundangan.

D. Manajemen Strategis Meningkatkan Pajak

Suatu organisasi memerlukan kemampuan untuk mengadakan perubahan baik pada tataran perencanaan maupun manajemen secara tepat. Maka kemampuan untuk senantiasa melakukan evaluasi terhadap kemampuan dan kelemahan internal menjadi prasarat bagi organisasi untuk tetap strategis (Bryson, 1995:3).

Blakely (1989:44) menyampaikan kebijakan perpajakan selalu menjadi komponen utama dari kebijakan pembangunan ekonomi. Sektor utama yang memiliki kontribusi terbesar terhadap kemampuan keuangan daerah secara umum adalah sektor pajak daerah dan redistribusi daerah.

Upaya untuk dapat meningkatkan pendapatan melalui sektor pajak dapat ditempuh melalui dua bagian, yaitu upaya intensifikasi dan eksentifikasi.

a. Upaya Intensifikasi

Yaitu dengan memanfaatkan sumber-sumber yang telah ada untuk lebih di dayagunakan. Menurut Soemitro (1988:77), sistem intensifikasi pajak dapat dilaksanakan ke dalam hal-hal berikut ini :

- 1) Intensifikasi perundang-undangan
- 2) Meningkatkan kepastian hukum
- 3) Mengintensifikasikan peraturan pelaksanaan
- 4) Meningkatkan mutu aparatur
- 5) Meningkatkan fungsi dan menyesuaikan organ/struktur
- 6) Perpajakan sesuai dengan kebutuhan dan perkembangan teknologi
- 7) Memberantas pemalsuan pajak/retribusi
- 8) Meningkatkan pengawasan terhadap pelaksanaan dan pematuhan peraturan perpajakan/retribusi dan melakukan pengawasan melekat.

b. Upaya Eksentifikasi

Eksentifikasi merupakan suatu kondisi yang menekankan pada upaya penjangkauan sesuatu secara lebih luas daripada yang telah ada. Sedangkan eksentifikasi pajak/retribusi menurut Soemitro (1988:384) adalah :

- 1) Penambahan pajak/retribusi baru dengan menemukan wajib obyek pajak/retribusi baru,
- 2) Menciptakan pajak-pajak/retribusi baru, atau memperluas ruang lingkup pajak yang ada.

E. Menilai Kekuatan, Kelemahan, Peluang, dan Ancaman (SWOT)

Untuk merespon secara efektif perubahan dalam lingkungannya, suatu organisasi harus terus mencermati lingkungan eksternal dan internalnya selain itu mereka juga harus menafsirkan apa yang dilihat. Maka dari itu tujuan dalam proses perencanaan strategis adalah menyediakan informasi tentang kekuatan dan kelemahan *internal* organisasi sehubungan dengan peluang dan ancaman *eksternal* yang dihadapinya.

Sebuah organisasi perlu mendata segala peluang dan ancaman eksternal maupun kekuatan dan kelemahan internal. Dengan urutan yang berbeda, daftar ini merupakan analisis SWOT klasik, alat perencanaan strategis yang populer.

Penilaian lingkungan internal dan eksternal yang efektif seharusnya memberikan manfaat kepada organisasi. Wechsler dan Backoff (1987) menyarankan bahwa setiap organisasi harus mengelola ketegangan di antara kapasitas dan tujuannya, sehubungan dengan peluang dan ancaman yang dihadapinya. Analisis SWOT memperjelas sifat ketegangan ini dengan cara menjajarkan dua dimensi pokok, baik (kekuatan dan peluang) dan buruk (kelemahan dan ancaman), masa kini (kekuatan dan kelemahan) dan masa datang (peluang dan ancaman) (R. W Backoff, (1985).

Kekuatan dan kecendrungan biasanya dipecah menjadi empat kategori yaitu : politik dan ekonomi, social dan teknologi.

Selanjutnya menilai lingkungan internal organisasi guna mengidentifikasi kekuatan dan kelemahannya, aspek-aspek yang membantu atau merintangai pencapaian misi organisasi dan pemenuhan mandatnya. Membuat daftar

kekuatan, kelemahan, peluang dan ancaman saja tidak cukup. Daftar itu harus dibahas, dianalisis, dibandingkan dan dipertentangkan secara cermat, dengan kata lain “analisis SWOT” harus dikerjakan. (Jhon, M. Bryson, 2007 : 149).

Salah satu ciri menarik dari sebagian besar analisis SWOT adalah bahwa kekuatan dan kelemahan, serta peluang dan ancaman, terkadang merupakan cermin dari citra yang satu dengan yang lain. Misalnya, kekuatan terbesar suatu organisasi bisa jadi juga merupakan kelemahan terbesar dari organisasi tersebut.

Tehnik analisis matrik SWOT merupakan tahap awal dalam menemukan isu strategis yang nantinya digunakan bagi penemuan strategi peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB.

Stength (kekuatan) merupakan hal hal yang dapat menjadi kekuatan, yang dimiliki oleh perusahaan, biasanya berujud sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan/organisasi, baik sumber daya maupun sumber daya lainnya. Termasuk di dalamnya tenaga kerja, goodwill, modal, mesin dan sebagainya. Kekuatan ini dapat dieksploitasi untuk meminimumkan ancaman ataupun menghilangkan dampak yang diakibatkan oleh ancaman lingkungan. Kekuatan ini dapat di dalam kontrol untuk kepentingan atau pengembangan perusahaan. Kekuatan ini bersumber dari dalam organisasi sehingga dapat direncanakan maupun dijadwalkan.

Weakness (kelemahan) merupakan segala sesuatu yang menjadi kelemahan atau kendala-kendala yang menyebabkan organisasi sulit untuk berkembang atau meningkatkan kinerja. Kelemahan ini dapat menjadi variable yang sama dengan kekuatan yang dimiliki oleh organisasi. Misalnya tenaga kerja

yang tidak terampil, tidak cukup modal usaha, dan kapasitas mesin yang tidak memadai.

Opportunity (Peluang) merupakan kesempatan bagi perusahaan untuk berkembang. Peluang yang ada tersedia di lingkungan organisasi dan umumnya tidak biasa disediakan oleh organisasi. Organisasi hanya menyesuaikan diri dengan kesempatan yang muncul. Peluang merupakan factor lingkungan yang menjadi pendorong bagi suatu organisasi untuk berkembang.

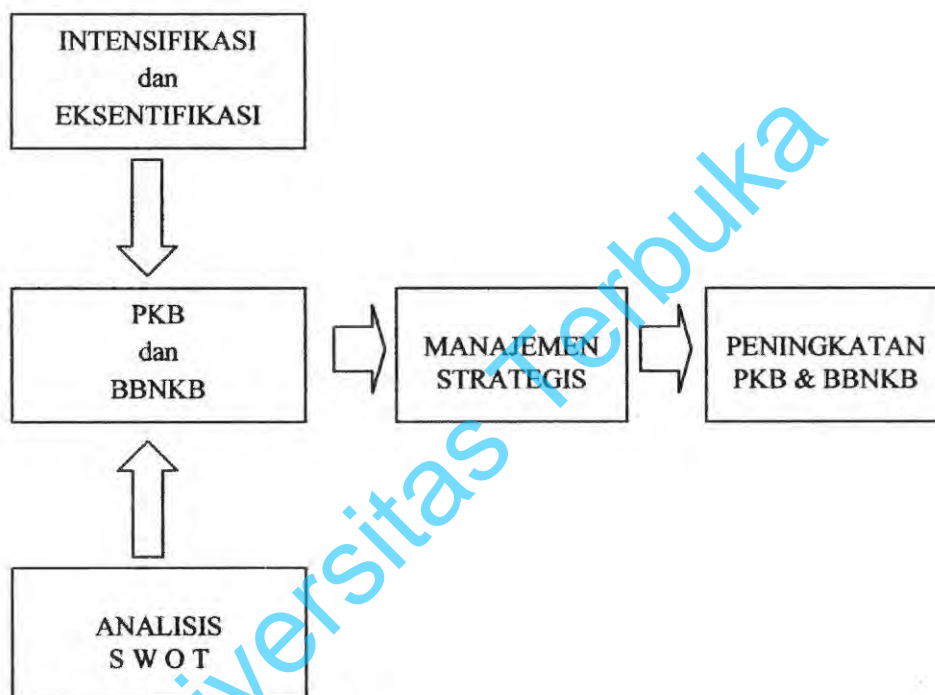
Threat (ancaman) adalah situasi yang dapat mengurangi kemampuan organisasi untuk melindungi dan memperbaiki kedudukan kompetitifnya. Ancaman merupakan variable yang tidak dapat diciptakan oleh organisasi.

Langkah pertama yang dilakukan dalam analisa SWOT adalah dengan mengidentifikasi faktor-faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, serta melihat peluang dan ancaman dalam kegiatan yang ada, setelah didapat hasil analisis tersebut. Hasil dari interaksi antara faktor internal dan faktor eksternal tersebut adalah isu-isu strategis yang kemudian akan diberikan penilaian dengan menggunakan Litmus Test guna menentukan skala prioritas terhadap isu-isu yang

harus ditangani. Litmus test berguna untuk mengembangkan beberapa ukuran tentang bagaimana strategisnya isu tersebut. Tst Litmus digunakan oleh Hannepin Country untuk menyaring isu-isu strategis. Isu yang benar-benar strategis adalah isu yang memiliki skor tinggi pada semua dimensi, sedangkan isu yang operasional adalah isu dengan skor rendah dalam semua dimensi. (Bryson 2007;185).

F. Kerangka Berpikir

Berdasarkan tinjauan teoritis tersebut, dapat dibuat kerangka berpikir atau model analisis yang akan dilakukan dalam mengkaji strategi peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB di Kabupaten Aceh Selatan. Strategi tersebut dapat dirumuskan melalui analisa SWOT terhadap upaya peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB. Skema dapat dilihat pada matrik di bawah ini :



Sumber : Analisa Peneliti (2013)

Gambar. 2.1 Kerangka Berpikir Penelitian

Peneliti berkeyakinan apabila pengelolaan Pungutan PKB dan BBNKB dapat dilaksanakan dengan baik dan professional melalui ditemukannya manajemen yang efektif dan efisien dapat meningkatkan penerimaan PKB dan BBNKB.

Kerangka pikir pada Gambar 2.1 di atas dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Sisi intensifikasi dapat dilakukan dengan upaya menumbuhkan kesadaran masyarakat dan juga melalui upaya regulasi yang mempermudah masyarakat dalam menyelesaikan kewajibannya.
- 2) Sisi eksentifikasi dapat dilakukan dengan upaya sosialisasi dan peningkatan pemahaman masyarakat tentang pentingnya keikutsertaan masyarakat dalam menunjang pembangunan daerah melalui mutasi kendaraan yang dimiliki kedalam Nopol lokal, yang harus pula diikuti dengan kemudahan dalam pelayanannya.
- 3) Teknik analisis matrik SWOT merupakan tahap awal dalam menemukan isu strategis yang nantinya digunakan bagi penemuan strategi peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB di kantor Samsat Tapaktuan.

Diagram matrik SWOT dapat digambarkan pada gambar berikut ini :

EKSTERNAL	KEKUATAN (S)	KELEMAHAN (W)
INTERNAL	Identifikasi Kekuatan	Identifikasi Kelemahan
PELUANG (O)	STRATEGI (SO) Menggunakan Kekuatan Untuk Menangkap Peluang	STRATEGI (WO) Mengatasi Kelemahan dengan Mengambil Kesempatan
ANCAMAN (T)	STRATEGI (ST) Menggunakan Kekuatan Untuk Menghindari Ancaman	STRATEGI (SO) Meminimalkan Kelemahan dengan Menghindari Ancaman

Sumber : .Bryson, Jhon. M.(2007)

Gambar. 2.2. Analisis SWOT

Beberapa alternative strategi yang dihasilkan dari matrik SWOT ini adalah sebagai berikut :

1. Strategi SO (Strenght Oppurtunity Strategy), yaitu strategi yang digunakan untuk mendapat keuantungan dari peluang yang ada di lingkungan eksternal.
2. Strategi WO (Weekness Oppurtunity Strategy), yaitu strategi untuk memperbaiki kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang dari lingkungan luar.
3. Strategi ST (Threat Treath Strategy), yaitu strategi yang menggunakan kekuatan yang dimiliki untuk menghindari ancaman yang datang dari lingkungan luar.
4. Strategi WT (Weekness Threat Strategy), yaitu strategi yang digunakan dengan memperkecil kelemahan internal dan menghindari ancaman yang datang dari lingkungan luar.

Hasil dari interaksi antara faktor internal dan faktor eksternal tersebut adalah isu-isu strategis yang kemudian akan diberikan penilaian dengan menggunakan Litmus Test guna menentukan skala priotitas terhadap isu-isu yang harus ditangani. Dari hasil penilaian terhadap isu-isu tersebut, maka dapat ditentukan strategi-strategi yang akan ditetapkan guna memecahkan isu-isu tersebut.

F. Definisi Operasional

Definisi operasional adalah unsur penelitian yang memberitahukan bagaimana cara mengukur suatu variabel, ini merupakan suatu petunjuk pelaksana bagaimana caranya mengukur suatu variabel. Pada penelitian ini ada beberapa variable yang akan diteliti antara lain :

1. Analisa Internal

Faktor-faktor yang terdiri dari kekuatan dan kelemahan yang mempengaruhi penerimaan PKB dan BBNKB.

2. Analisa Eksternal

Faktor-faktor yang terdiri dari peluang dan ancaman yang mempengaruhi penerimaan PKB dan BBNKB.

3. Strategi

Tindakan yang diambil untuk melakukan sesuatu terkait dengan peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB dengan melihat faktor internal dan eksternal.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Desain Penelitian

Penelitian ini dilakukan pada Unit Pelaksana Teknis Daerah Wilayah VII (UPTD VII) Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh di Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan selama 10 (sepuluh) bulan dimulai bulan Oktober 2013 sampai dengan Agustus 2014 dengan tujuan untuk menganalisa strategi peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB pada Kb Samsat Tapaktuan.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Mengacu pada pengertian penelitian kualitatif, Bogdan dan Biklen (1982) memberikan ciri khusus : 1) Penelitian kualitatif dilakukan pada latar alamiah sebagai sumber langsung dan peneliti merupakan instrument kunci, 2) bersifat deskriptif yaitu menggambarkan situasi tertentu atau data yang dikumpulkan berbentuk kata-kata atau gambar-gambar dari angka-angka, 3) lebih memperhatikan proses dari pada hasil atau produk semata, 4) makna merupakan hal yang esensial bagi penelitian kualitatif.

Menurut Sugiono (1998:6) penelitian deskriptif adalah penelitian yang dilakukan terhadap variabel mandiri, yaitu tanpa menghubungkan atau membandingkan dengan variabel yang lain.

Menurut H.B. Sutopo (2002), penelitian kualitatif menekankan pada makna dan lebih memfokuskan pada data kualitas dengan analisa kualitatifnya. Terhadap data kuantitas, penelitian kualitatif tetap memandang sebagai kuantitas dan harus diolah dalam pola pikir kuantitatif (dengan hitungan angka), sama

sekali tidak dipaksa untuk dianalisa secara kuantitatif. Penelitian kualitatif lebih mementingkan makna, tidak ditentukan oleh kualitasnya tetapi lebih ditentukan oleh proses terjadinya jumlah (dalam bentuk angka) dan cara memandang atau perspektifnya.

Berdasarkan teori tersebut di atas maka desain penelitian yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian ini adalah dengan menggunakan metode pendekatan kualitatif, artinya data yang dianalisis dan hasilnya berbentuk deskripsi fenomena, tidak berupa angka-angka atau koefisien tentang hubungan antar variable.

Dalam hal ini peneliti bertindak sebagai instrumen sekaligus pengumpul data dan fungsinya sebagai pendukung tugas penelitian sebagai instrumen. Dengan demikian kehadiran peneliti diketahui statusnya sebagai peneliti oleh subyek penelitian. Metode penelitian menggunakan metode deskriptif sedang teknik pengumpulan data yaitu dengan observasi maupun questioner dan wawancara.

Data yang dapat dikumpulkan yaitu data primer yang diperoleh langsung dari lokasi penelitian yaitu wawancara dengan Kepala UPTD VII dan data sekunder yang diperoleh dari intern instansi yang bersangkutan.

1. Fokus Penelitian

Fokus penelitian diarahkan untuk mengetahui dan mendeskripsikan bagaimana strategi peningkatan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Tapaktuan, serta mengetahui dan mendeskripsikan faktor-faktor yang

mempengaruhi peningkatan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Tapaktuan .

2. Lokasi Penelitian

Lokasi pelaksanaan penelitian diarahkan pada Kb Samsat Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan, karena daerah ini berada pada titik terjauh dari Ibukota Provinsi Aceh serta berdekatan dengan garis perbatasan Provinsi Sumatera Utara, sehingga berbagai karakter tentang kepemilikan PKB dan BBNKB dan lain sebagainya dapat direkam dan diangkat untuk diketahui dan dicarikan solusinya. Ruang lingkup penelitian secara fokus adalah pada KB SAMSAT Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan dan dengan tidak mengabaikan pengambilan data-data yang diperlukan baik data primer maupun data sekunder pada kantor induk DPKA di Banda Aceh serta pada KB Samsat Banda Aceh selaku tempat pembayaran pertama PKB dan BBNKB terhadap kepemilikan kendaraan baru.

B. Pemilihan Informan

Subjek dari penelitian ini adalah seluruh pihak yang terkait dengan proses penerimaan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama Samsat Tapaktuan. yaitu terdiri dari :

1. Pihak DPKKA yaitu Kepala UPTD VII Samsat Tapaktuan dan pegawai berjumlah 8 orang.
2. Pihak Satlantas. Kanit Reg Ident Samsat Tapaktuan berjumlah 1 orang.

3. Pihak Jasa Raharja, yaitu petugas Jasa Raharja pada Samsat Tapaktuan yang mewakili Kepala Jasa Raharja berjumlah 1 orang.
4. Masyarakat Umum berjumlah 20 orang, yang diambil secara acak. Pemilihan informan sebanyak 20 orang ini dimaksudkan untuk menyederhanakan penelitian, kemudian pemilihan sampel secara acak agar sedemikian rupa diupayakan seluruh elemen masyarakat umum tersebut dapat terwakili.

C. Instrumen Penelitian

Dalam penelitian kualitatif ini instrumen yang digunakan adalah :

1. Pedoman wawancara
2. Quistioner
3. Lembar pengamatan
4. Laporan realisasi penerimaan PKB dan BBNKB tahun 2008 s/d 2012

D. Prosedur Pengumpulan Data

Metode pengumpulan data yang di gunakan dalam penelitian ini peneliti meliputi :

1. Dokumentasi :

Dokumen pada penelitian ini berupa laporan yang terkait dengan realisasi penerimaan PKB dan BBNKB. Juga berupa data yang terdapat pada Data Statistik, beserta data terkait lainnya. Dokumentasi/ Kepustakaan dilakukan untuk memperoleh data – data skunder dengan mempergunakan sejumlah dokumen resmi yang ada kaitannya dengan penelitian seperti : Perundang – undangan, Jurnal, Laporan Bulanan, Koran, Majalah dan bahan lainnya.

2. Wawancara,

Wawancara dilakukan untuk memperoleh data primer dengan sistem purposive. Data primer adalah data yang diambil langsung dari informan atau key informan. Data yang diperoleh melalui wawancara dicatat, direduksi dan dikategorikan untuk selanjutnya diverifikasi untuk dianalisis. Sedangkan metode wawancara yang digunakan adalah wawancara mendalam (*in-depth interview*), Wawancara dilakukan kepada Kepala UPTD VII Samsat Tapaktuan untuk memperdalam data-data yang terkait langsung dengan pelaksanaan kegiatan sebelumnya, dan untuk merespon berbagai pendapat tentang kebijakan yang akan datang.

3. Observasi,

merupakan upaya memperoleh data primer, yaitu merupakan teknik pengumpulan informasi melalui pengamatan pada saat proses penelitian sedang

berjalan. Observasi dalam penelitian ini meliputi data tentang kecenderungan warga Aceh Selatan untuk memiliki kendaraan Nopol bukan BL-T.

4. Kuisisioner

Kuisisioner ini dilakukan untuk mendapatkan penilaian terhadap indikator-indikator yang telah ditetapkan sebelumnya. Indikator ini merupakan faktor internal dan eksternal. Hasil dari Kuisisioner ini diperlukan untuk melakukan penilaian dalam analisis SWOT.

E. Metode Analisis Data

Sesuai dengan metode penelitian dan teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, maka untuk menganalisa data yang telah dikumpulkan dari lapangan, teknik yang digunakan adalah analisis deskriptif.

Melalui teknik ini, digambarkan seluruh data atau fakta yang diperoleh dengan mengembangkan kategori-kategori yang relevan dengan tujuan penelitian dan penafsiran terhadap hasil analisis deskriptif dengan berpedoman pada teori-teori yang sesuai.

Penyajian data dalam penelitian ini dilakukan melalui table-tabel yang bertitik tolak pada pemahaman konsepsi serta pandangan atas teori yang terkait sehingga mudah dipahami oleh pembaca.

Analisis dalam penelitian ini menggunakan analisis SWOT. Analisa ini akan memetakan isu atau faktor-faktor internal (kekuatan dan kelemahan) dan faktor eksternal (peluang dan ancaman) yang mempengaruhi penerimaan PKB dan BBNKB, serta mencari strategi pemecahan dalam pengambilan keputusan dalam

upaya peningkatan PKB dan BBNKB. Lalu dengan menggunakan matrik SWOT dapat diketahui isu strategis yang perlu dikembangkan di masa yang akan datang dalam upaya peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB.

Tehnik analisis matrik SWOT merupakan tahap awal dalam menemukan isu strategis yang nantinya digunakan bagi penemuan strategi peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB.

Stength (kekuatan) merupakan hal hal yang dapat menjadi kekuatan, yang dimiliki oleh perusahaan, biasanya berujud sumber daya yang dimiliki oleh perusahaan/organisasi, baik sumber daya maupun sumber daya lainnya. Termasuk di dalamnya tenaga kerja, goodwill, modal, mesin dan sebagainya. Kekuatan ini dapat dieksploitasi untuk meminimumkan ancaman ataupun menghilangkan dampak yang diakibatkan oleh ancaman lingkungan. Kekuatan ini dapat di dalam kontrol untuk kepentingan atau pengembangan perusahaan. Kekuatan ini bersumber dari dari dalam organisasi sehingga dapat direncanakan maupun dijadwalkan.

Weakness (kelemahan) merupakan segala sesuatu yang menjadi kelemahan atau kendala-kendala yang menyebabkan organisasi sulit untuk berkembang atau meningkatkan kinerja. Kelemahan ini dapat menjadi variable yang sama dengan kekuatan yang dimiliki oleh organisasi. Misalnya tenaga kerja yang tidak terampil, tidak cukup modal usaha, dan kapasitas mesin yang tidak memadai.

Opportunity (Peluang) merupakan kesempatan bagi perusahaan untuk berkembang. Peluang yang ada tersedia di lingkungan organisasi dan umumnya tidak biasa disediakan oleh organisasi. Organisasi hanya menyesuaikan diri

dengan kesempatan yang muncul. Peluang merupakan factor lingkungan yang menjadi pendorong bagi suatu organisasi untuk berkembang.

Threat (ancaman) adalah situasi yang dapat mengurangi kemampuan organisasi untuk melindungi dan memperbaiki kedudukan kompetitifnya. Ancaman merupakan variable yang tidak dapat diciptakan oleh organisasi.

Langkah pertama yang dilakukan dalam analisa SWOT adalah dengan mengidentifikasi faktor-faktor kekuatan dan kelemahan yang dimiliki, serta melihat peluang dan ancaman dalam kegiatan yang ada, setelah didapat hasil analisis tersebut. Hasil dari interaksi antara faktor internal dan faktor eksternal tersebut adalah isu-isu strategis yang kemudian akan diberikan penilaian dengan menggunakan *Litmus Test* guna menentukan skala prioritas terhadap isu-isu yang harus ditangani. Litmus test berguna untuk mengembangkan beberapa ukuran tentang bagaimana strategisnya isu tersebut. Tst Litmus digunakan oleh Hannepin Country untuk menyaring isu-isu strategis. Isu yang benar-benar strategis adalah isu yang memiliki skor tinggi pada semua dimensi, sedangkan isu yang operasional adalah isu dengan skor rendah dalam semua dimensi. (Bryson 2007;185).

Untuk membantu proses pengukuran tingkat kestrategisan suatu isu, maka dibuat klasifikasi dan pemberian nilai bobot untuk masing-masing jawaban dengan kriteria sebagai berikut :

1. Jawaban yang sifatnya strategis diberikan nilai bobot 3.
2. Jawaban yang sifatnya moderat diberikan nilai bobot 2.
3. Jawaban yang sifatnya operasional diberikan nilai bobot 1.

Dari hasil penilaian terhadap isu-isu tersebut, maka dapat ditentukan strategi-strategi yang akan ditetapkan guna memecahkan isu-isu tersebut.

Universitas Terbuka

BAB IV

TEMUAN DAN PEMBAHASAN

A. Temuan

1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

a. Kondisi Geografis

Pengukuhan Aceh Selatan sebagai kabupaten baru ditandai dengan dicantumkan dalam Ketetapan Gubernur Soematra Oetara No. 5/GSO/Oe/49 dan P.P.P. UU No. 5 Tahun 1950. Selanjutnya sebagai Kabupaten Otonom dikukuhkan dengan UU RI No. 7/Drt/1956 dan dalam UU No. 24 Tahun 1956 tentang Pembentukan Propinsi Daerah Istimewa Aceh. Akan tetapi pengakuan secara administratif sudah ada semenjak pembentukan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah (DPRD) Aceh Selatan sesuai Ketetapan Gubernur Sumatera No. 102 tanggal 17 Mei 1946 yang kemudian disusul Penetapan Residen Aceh No. 3 tanggal 10 Desember 1946 yang mana pada saat itu wilayahnya termasuk Kabupaten Singkil, Aceh Barat Daya dan kota Subulussalam.

Kabupaten Aceh Selatan pada saat itu memiliki 3 daerah kewedanaan, Blangpidie, Bakongan dan Singkil, kemudian pada tanggal 10 April 2002 dua daerah kewedanaan dimekarkan sesuai dengan Undang Undang RI Nomor 4 tahun 2002, yaitu: Kabupaten Aceh Barat Daya dengan ibukotanya Blangpidie dan Kabupaten Aceh Singkil dengan ibu kotanya Singkil, sehingga Daerah Kabupaten Aceh Selatan menjadi 3 kabupaten termasuk

kabupaten induk. Daerah kewedanaan Bakongan sampai dengan saat ini belum mendapat persetujuan untuk dimekarkan menjadi Kabupaten baru, sehingga dengan telah dihilangkan daerah kewedanaan maka Bakongan kembali ke status kecamatan, sebagai bukti bahwa daerah tersebut pernah berstatus sebagai kewedanaan adalah masih adanya kantor kejaksaan dan masih beroperasi sampai dengan sekarang ini.

Berdasarkan geografis Kabupaten Aceh Selatan berada pada posisi $02^{\circ}22'36''$ - $04^{\circ}06'00''$ LU dan $90^{\circ}35'40''$ - $96^{\circ}35'34''$ BT. Meliputi wilayah seluas 4.005 km^2 atau sekitar 7% dari total seluruh luas Provinsi Aceh yang dalam luas daerah tersebut terdapat populasi penduduk sebanyak 207.025 jiwa, mendiami daerah pemukiman yang diapit oleh gunung atau bukit barisan dan juga laut yang berhadapan langsung dengan Samudera Indonesia dengan kepadatan rata-rata adalah 51,69 orang per km^2 .

Perkembangan jumlah penduduk Kabupaten Aceh Selatan dari tahun ke tahun semakin meningkat. Hal tersebut dapat ditunjukkan oleh pertumbuhan penduduk yang bertambah positif. Menurut Badan Pusat Statistik, jumlah penduduk Kabupaten Aceh Selatan pada tahun 2008 mencapai 210.215 jiwa. Angka ini terus meningkat sampai pada tahun 2009 mencapai 212.589 jiwa, dengan penambahan pertahun sebesar 2.374 jiwa.

Kabupaten Aceh Selatan terletak di sebelah barat bagian selatan Provinsi Aceh memiliki panjang garis pantai lebih kurang 171 km sejak dari Kecamatan Labuhanhaji Barat sampai dengan Kecamatan Trumon, terdiri atas 18 kecamatan dengan jumlah desa 248 buah. Dari 18 kecamatan yang

ada di Kabupaten Aceh Selatan hanya 5 kecamatan yang tidak memiliki garis pantai, dengan demikian ada 13 kecamatan berbatasan langsung dengan bibir Samudera Hindia. Meskipun Kabupaten Aceh Selatan berbatasan langsung dengan Samudera Hindia namun bila ditinjau letak desa, maka sebagian besar desa di Kabupaten Aceh Selatan merupakan desa bukan pesisir yang jumlahnya mencapai 166 desa, sedangkan desa pesisir atau desa yang memiliki garis pantai dalam Kabupaten Aceh Selatan berjumlah hanya 82 desa.

Berikut ini adalah batasan-batasan Kabupaten Aceh Selatan yang berdampingan dengan beberapa kabupaten, yaitu :

- 1) Ke arah Barat : Kabupaten Aceh Barat Daya,
- 2) Ke arah Timur : Kabupaten Aceh Singkil dan Kota Subulussalam,
- 3) Ke arah Utara : Kabupaten Aceh Tenggara,
- 4) Ke arah Selatan : Samudera Hindia.

Suhu udara di Aceh Selatan berkisar antara 28-34°C, daerah atau tempat yang letaknya berdekatan dengan pantai mempunyai suhu udara yang relatif tinggi dari pada daerah yang berdekatan atau berada di kaki gunung. Tingkat curah hujan di Aceh Selatan berkisar antara 200-370 mm/tahun. Bila ditilik tentang kondisi angin, maka kecepatan angin di Aceh Selatan berkisar antara 90-140 knot. Sedangkan bila dilihat kondisi topografi maka wilayah Kabupaten Aceh Selatan terdiri dari dataran rendah, bergelombang, berbukit, hingga pegunungan dengan tingkat kemiringan sangat curam/terjal. Sebagian besar jenis tanah di Kabupaten Aceh Selatan adalah podzolik merah kuning

seluas 161,022 hektar, selain jenis podzolik, juga terdapat jenis tanah regosol, namun hanya sebagian kecil, yakni 5,213 hektar.

b. Potensi Jalan dalam Kabupaten Aceh Selatan

Jalan merupakan urat nadi perekonomian utama masyarakat dalam suatu komunitas penduduk. Sarana jalan yang bagus dapat mendorong lajunya ekonomi masyarakat setempat, karena pergerakan dan perpindahan barang dan orang dari suatu tempat ketempat lain dapat dijangkau dalam waktu yang singkat, sehingga komoditas barang-barang hasil pertanian bisa cepat sampai di tempat yang dituju. Pada sisi lain bagusnya kondisi dan pertumbuhan jalan dapat pula mendorong pertumbuhan jumlah kendaraan dalam masyarakat, dengan pertumbuhan kendaraan yang signifikan maka akan dicapai pula peningkatan penerimaan daerah melalui pajak kendaraan bermotor.

Kondisi jalan yang ada di dalam Kabupaten Aceh Selatan dapat dikatakan *relative* sudah sangat baik untuk tipe jalan Negara, untuk jalan Provinsi dan Kabupaten masih harus tingkatkan lagi, sehingga dapat mencapai yang di harapkan dan diinginkan oleh masyarakat. Untuk lebih jelasnya bagaimana kondisi jalan dalam kabupaten Aceh Selatan dapat di lihat dalam table berikut ini.

Tabel 4.1 Kondisi Jalan Dalam Kabupaten Aceh Selatan Tahun 2012

NO	Jenis Jalan	Baik	Sedang	Rusak	Total (Km)
1	Negara	105,70	23,97	0,00	129,67
2	Provinsi	7,31	10,00	0,00	17,31
3	Kabupaten	148,00	560,05	215,65	923,7
	Total	291,7	594,02	215,65	1.070,68

Sumber : Direktorat Perimbangan Keuangan Provinsi Aceh, 2012.

e. Mata Pecaharian Dominan

Dengan latar geografis, demografis dan sosiologis yang demikian, maka bila kita menilik sektor mata pencaharian penduduk dalam Kabupaten Aceh Selatan lebih banyak bergerak dalam sektor perikanan, terutama perikanan laut sebab garis pantainya cukup panjang, kemudian sektor pertanian, terutama tanaman palawija dan sektor perkebunan dalam hal ini lebih dominan perkebunan rakyat.

Kabupaten Aceh Selatan memiliki potensi ekonomi yang lumayan besar dan bagus untuk bias dikembangkan dalam rangka meningkatkan taraf hidup masyarakat. Sektor-sektor yang memiliki potensi bagus tersebut antara lain :

1) Sektor Pertambangan

Pertambangan memiliki potensi yang luar biasa disepanjang wilayah kabupaten Aceh Selatan, terutama segi pertambangan emas rakyat dan

pertambangan biji besi. Sektor pertambangan emas rakyat tersebar di beberapa kecamatan, akan tetapi yang terbesar terdapat di kecamatan Sawang dan kecamatan Kluet Tengah. Perkembangan tambang emas rakyat ini dikelola secara bebas oleh beberapa pemilik modal, akan tetapi masih jauh dari pembinaan pemerintah daerah, sehingga dikawatirkan akan berdampak pada lingkungan dan ekosistem nantinya.

Sektor pertambangan biji besi yang dikelola oleh PT Pinang Sejati Utama diekspor secara berkala ke cina dalam bentuk bahan mentah. Pertambangan dengan model ini mengurangi nilai tambah kepada daerah dan peluang kerja bagi angkatan kerja daerah.

2) Sektor Pariwisata

Kepariwisata di kabupaten Aceh Selatan belum digarap dan dikembangkan secara optimal, sector ini belum mendapat perhatian serius dari pemerintah daerah setempat. Hal ini dapat kita lihat dari situs-situs sejarah yang ada tidak disentuh secara optimal, hal-hal yang menyangkut dengan peluang pariwisata belum diprogres secara signifikan.

Industri pariwisata tidak berjalan sebagaimana di tempat-tempat yang sudah dikembangkan dan ditangani oleh sentuhan pemerintah, terlihat salah satu tonggak industry pariwisata berupa hotel belum menunjukkan tingkat pertumbuhan yang menggembirakan, kamar-kamar hotel masih banyak yang kosong dalam keseharian, mingguan dan bulanannya.

3) Sektor Perikanan, Perkebunan dan Pertanian

Sejalan dengan garis pantai daerah Aceh Selatan yang cukup panjang, lebih dari 171 Km, maka sector perikanan laut memiliki potensi yang luar biasa bila dikelola dan dikembangkan dengan baik, sejauh ini perkembangan sektor perikanan masih dikelola secara tradisional dan semi modern, dengan demikian dapat dikatakan masih jauh dari optimal, sehingga potensi laut daerah ini juga masih sering dimasuki oleh nelayan-nelayan luar yang sudah menggunakan alat tangkap yang modern.

Disamping perikanan laut, Aceh Selatan masih memungkinkan untuk dikembangkan perikanan darat, dengan sebaran daerah yang memanjang dan lahan yang beragam dapat dikembangkan jenis-jenis ikan payau dan ikan tawar lainnya. Kondisi perikanan darat sejauh ini juga belum dikembangkan secara maksimal dan proporsional.

Bidang usaha ini pada dasarnya merupakan bidang usaha yang cukup potensial dikembangkan, berdasarkan angka statistik yang tersaji dalam buku Aceh Selatan dalam angka terefleksi bahwa pengembangan dan pengelolaan serta budi daya bidang perikanan, baik perikanan laut maupun perikanan air tawar belum dilakukan pengembangan secara optimal, professional dan proporsional.

Belum ditanganinya pengembangan bidang perikanan secara maksimal, terarah dan terakumulasi dan bersinergi membuat seolah bidang ini tidak mampu menunjang perekonomian rakyat, padahal kebutuhan ikan dunia semakin melonjak dari tahun ke tahun, bila sektor ini ditangani

dengan baik serta terencana secara matang maka peluang ekspor dapat diisi dan peluang kesempatan untuk tenaga kerja terbuka secara besar pula.

Perkebunan merupakan sektor yang cukup potensial untuk dibenahi dan dikembangkan lebih berdaya guna dan berhasil guna, sebab disamping lahan yang memang masih luas untuk perkebunan dari tanaman minyak atsiri, juga struktur tanah dalam wilayah aceh selatan yang sangat cocok untuk tanaman tersebut, terutama nilam, serei wangi, dan lainnya.

Keseriusan pemerintah daerah dalam mengembangkan sektor perkebunan di daerah ini terasa masih kurang. Padahal bila sektor perkebunan dikembangkan akan mampu menyerap banyak tenaga kerja, berdasarkan data statistik Aceh Selatan dalam angka tahun 2011, sektor perkebunan mampu menyerap tenaga kerja sebesar 56.285 orang. Apabila pembenahan sector perkebunan diperhatikan dan dioptimalkan maka pada giliran berikutnya produktifitas hasil tanaman perkebunan rakyat tersebut benar-benar dapat menunjang perekonomian rakyat dan sekaligus peningkatan penerimaan daerah ke dalam APBD.

Kekuatan sektor perkebunan terutama yang berbasis ekspor telah menunjukkan ketahanan yang luar biasa dalam menghadapi krisis moneter yang melanda dunia dan juga Indonesia pada era tahun 1998 yang lalu. Ketika itu daerah Aceh Selatan menunjukkan eksistensi terhadap ketahanan dari resesi dunia antara lain dapat dilihat dengan tetap tingginya pembelian kendaraan baru oleh para petani nilam yang saat itu harga jualnya mencapai 1,5 juta

perkilogram, dimana pada saat yang sama di daerah lain di Aceh menunjukkan tingkat penjualan kendaraan bermotor terutama roda dua yang turun dan lesu.

Pada sisi lain bidang pertanian juga menunjukkan kondisi yang hampir sama, yaitu belum mendapat sentuhan yang maksimal dari pemerintah daerah dalam penanganan dan pengelolaannya, hal ini dapat dilihat masih banyaknya lahan-lahan tidur dari tahun ke tahun yang tidak membawa nilai ekonomis bagi pemilik dan daerahnya.

Sektor perkebunan rakyat, perikanan air laut dan air tawar serta bidang pertanian merupakan sektor-sektor yang langsung berhubungan dengan masyarakat dalam kesehariannya dan belum tergarap secara maksimal untuk mendukung peningkatan kesejahteraan masyarakat nelayan, petani dan pemilik lahan. Salah satu hal yang sangat penting untuk diperhitungkan adalah bahwa kedua sektor ini menyerap tenaga kerja yang cukup besar, sesuai dengan geografis kabupaten Aceh Selatan. Apabila tercipta kolaborasi dan sinergi yang kuat serta padu antara masyarakat petani dan pemerintah kabupaten Aceh Selatan serta berbasis pada perencanaan yang futuristik, matang dan berkesinambungan dapat menghasilkan output yang positif dan pasti terhadap pengembangan dan pertumbuhan ekonomi masyarakat kabupaten Aceh Selatan.

Agar pencapai ini dapat terlaksana maka hal pertama yang dibutuhkan para petani adalah dana dan bibit unggul serta bantuan penanganan hama, sehingga hasil yang dicapai dalam pengelolaan sektor perkebunan, perikanan

dan pertanian dapat lebih maksimal dan program kerja pemerintah kabupaten aceh selatan dapat berdayaguna dan berhasil guna secara maksimal pula.

Dengan terjadinya siklus peningkatan ekonomi dan taraf hidup dalam masyarakat, maka sudah pasti masyarakat dapat memilih dan membeli kendaraan baru bagi kebutuhan sarana hidup mereka. Kepemilikan kendaraan baru akan berdampak secara positif dan signifikan pula terhadap peningkatan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dengan demikian muara peningkatan berikutnya sebagai dampak positif dari kepemilikan kendaraan baru yang bertambah di tengah kehidupan masyarakat adalah terjadinya peningkatan penerimaan dan atau realisasi Pendapatan Asli Aceh (PAA) dan juga peningkatan Bagi Hasil Pajak antara pemerintah Provinsi Aceh dengan pemerintah kabupaten Aceh Selatan melalui sektor PKB dan BBNKB. Apabila sinergisitas ini dapat berjalan dengan baik, maka proses pembangunan daerah baik pada level pemerintah provinsi maupun pemerintah kabupaten dapat berjalan dengan baik, normal dan optimal.

Program pembangunan yang berbasis pada peningkatan taraf hidup masyarakat akan berjalan dengan baik dan dapat diwujudkan secara signifikan apabila didukung dengan dana yang cukup dan memadai, apabila dana tidak tersedia maka program pembangunan tidak akan terwujud dengan sempurna.

Peningkatan realisasi penerimaan pemerintah daerah dan peningkatan taraf perekonomian masyarakat adalah umpama dua sisi mata uang yang saling menunjang, tanpa sisi yang satu maka sisi satunya lagi akan tidak berfungsi.

Untuk menyeimbangkan dua hal tersebut maka diperlukan upaya menjemput dan memanfaatkan setiap peluang yang ada untuk meningkatkan penerimaan daerah baik provinsi maupun kabupaten, sehingga sinergisitas upaya peningkatan penerimaan daerah tersebut benar-benar dapat efektif dan efisien serta optimal.

Dengan berlandaskan historis di atas maka pada tempatnya sektor perikanan, pertanian dan perkebunan rakyat harus mendapat perhatian ekstra oleh pemerintah daerah, agar dapat mengangkat perekonomian rakyat banyak yang pada gilirannya akan membuat masyarakat mampu memiliki kendaraan bermotor yang bagus dan mampu pula membayar kewajiban mereka berupa Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) yang akan bermuara pada peningkatan penerimaan pajak daerah, baik itu peningkatan Pendapatan Asli Aceh (PAA) maupun pendapatan kabupaten Aceh Selatan melalui bagi hasil pajak antara pemerintah provinsi Aceh dengan pemerintah kabupaten Aceh Selatan.

2. Struktur Organisasi UPTD/Seksi dan Tata Kerja Samsat Tapaktuan.

Sebagaimana diatur dalam pasal 157 Undang-Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintah Daerah menyebutkan bahwa Sumber Pendapatan Daerah terdiri atas :

- 1) Pendapatan asli daerah yang selanjutnya disebut PAD, yaitu :
 - a) hasil pajak daerah;
 - b) hasil retribusi daerah;

- c) hasil pengelolaan kekayaan daerah yang dipisahkan; dan
 - d) lain-lain PAD yang sah;
- 2) dana perimbangan; dan
 - 3) lain-lain pendapatan daerah yang sah.

Pajak sebagai sumber pendapatan terbagi atas dua bahagian, yaitu :

- 1) Pajak yang diserahkan Pemerintah kepada Daerah untuk dikelolanya sebagai Sumber Pendapatan Daerah.
- 2) Pajak yang diatur sendiri oleh Daerah atas sumber pendapatan yang berhasil digali oleh Daerah di wilayahnya. Sebagai contoh jenis pajak ini adalah Pajak Izin Menangkap Ikan (Peraturan Daerah Nomor 3 Tahun 1972).

Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh selaku instansi yang diberi tugas untuk mengelola seluruh pendapatan daerah dihadapkan kepada tantangan untuk dapat mengelola sumber pendapatan tersebut secara maksimal. Dalam pemungutan dari sumber-sumber pendapatan tersebut, Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh sebagai instansi pemungut pendapatan daerah, maka pemungutannya dilakukan secara langsung kepada masyarakat wajib pajak melalui 8 (delapan) Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) dan 21 Seksi Pungutan yang tersebar di 23 Kabupaten/Kota yang ada di wilayah Aceh.

Sejalan dengan pembentukan UPTD dan jajaran Seksi Pungutan dibawahnya maka sekaligus diserahkan pula sumber-sumber pendapatan

daerah menjadi tugas dan kewenangannya dalam pengelolaan pungutannya.

Adapun sumber pendapatan yang menjadi tugas dan kewenangannya dari UPTD dan atau Seksi Pungutan adalah :

- 1) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) diatur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.
- 2) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diatur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2003 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.
- 3) Pajak Pengambilan dan Pemanfaatan Air Bawah Tanah dan Air Permukaan, diatur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2002.
- 4) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB).
- 5) Pajak Alat-alat Berat dan Alat-Alat Besar.
- 6) Pajak Kendaraan Diatas Air diatur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 4 Tahun 2003 tentang Pajak Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air, sedangkan Bea Balik Nama Kendaraan Diatas Air diatur berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 2003 tentang Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor dan Kendaraan di Atas Air.

Sehubungan dengan lokus dan fokus penelitian ini, penulis hanya akan menjelaskan kebenaran sub sektor pajak daerah yang berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan

Bermotor (BBN-KB), dengan sistim pengelolaan penerimaannya dilakukan dalam sistem administrasi manunggal satu atap (Samsat).

Samsat merupakan singkatan dari “ Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap” adalah gabungan dari 3 (tiga) Instansi yang mempunyai tugas dan fungsi yang berbeda tetapi mempunyai Objek data yang sama yaitu kendaraan bermotor yang berdomisili di daerah Provinsi Aceh atau dalam Kabupaten/Kota sesuai dengan alamat pemiliknya. Berdirinya kantor bersama SAMSAT merupakan tindak lanjut dari Surat Keputusan Bersama 3 (tiga) Menteri (Menhankam, Menteri Keuangan, Menteri Dalam Negeri) yang membentuk kerjasama dengan sistem baru yang disebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dengan tujuan sebagai berikut :

- 1) Sebagai salah satu upaya untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang berdomosili di daerah Kabupaten/Kota dalam Provinsi Aceh.
- 2) Meningkatkan pendapatan daerah Aceh melalui penerimaan dari sektor PKB dan penerimaan dari sektor BBN-KB.
- 3) Meningkatkan penerimaan Asuransi Kerugian Kecelakaan Jasa Raharja Perwakilan Cabang Meulaboh.
- 4) Sebagai usaha menyeragamkan tindakan, ketertiban dan kelancaran, dan pengadaan administrasi kendaraan bermotor.

Pembayaran PKB dan BBNKB diselenggarakan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat bersamaan dengan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dan pembayaran SWDKLL (Pasal 67 Ayat (1)

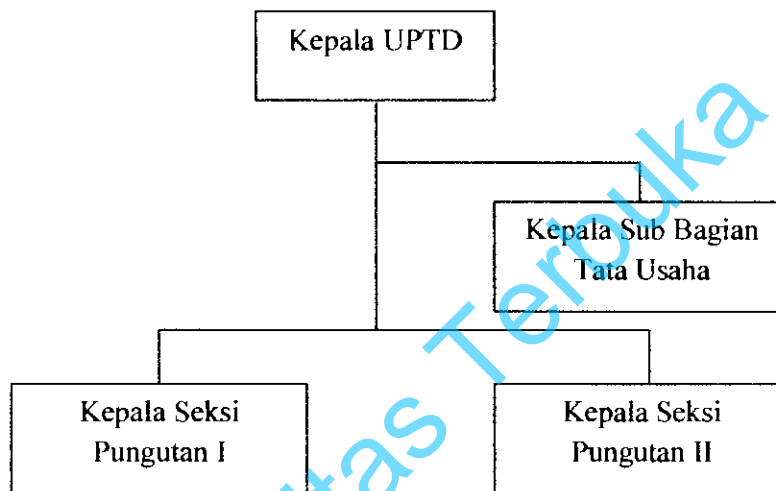
Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan dan Jalan). Sarana dan prasarana penyelenggaraan SAMSAT disediakan oleh Pemerintah Daerah (Pasal 67 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan dan Jalan), sedangkan mekanisme penyelenggaraan SAMSAT dikoordinasikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia (Pasal 67 Ayat (3) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan dan Jalan). Pelaksanaan SAMSAT diarahkan untuk menjamin kelancaran pelayanan administrasi tentang lalu lintas dan angkutan jalan yang meliputi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor serta pembayaran PKB/BBNKB dan SWDKLL.

Pelaksanaan pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Kantor bersama SAMSAT, terdiri atas 3 (tiga) unit yang saling terkait. Yaitu :

- 1) Pihak pemerintah daerah dalam hal ini dilaksanakan oleh UPTD VII dan Seksi Pungutan DPKA untuk pengurusan PKB dan BBNKB.
- 2) Dirlantas Polda Aceh c/q Satuan Lalu Lintas untuk pengurusan STNK
- 3) PT. Jasa Raharja (Persero) bertugas menyelesaikan administrasi pembayaran SWDKLLJ dan premi asuransi, pemeriksaan premi asuransi Jasa Raharja.

Ketiga unit ini sama-sama bertujuan memberikan pelayanan publik kepada masyarakat wajib pajak yang memiliki kendaraan bermotor. Pemerintah Aceh dalam memberikan pelayanan bertujuan untuk meningkatkan penerimaan daerah yang diperlukan bagi keperluan dana pembangunan yang berasal dari sumber-sumber PAD.

KB. SAMSAT Kabupaten Aceh Selatan adalah unit yang berada di bawah lingkup wilayah kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah Wilayah VII (UPTD VII) yang merupakan salah satu dari 21 KB. SAMSAT yang tersebar di ibukota Kabupaten/Kota dalam Provinsi Aceh. Susunan organisasi dan tata kerja pada UPTD VII adalah sebagai berikut :



Sumber : Kantor UPTD Wilayah VII DPKA Tahun 2013

Gambar 41. Struktur Organisasi UPTD Wilayah VII

Susunan organisasi dan tata kerja dinas ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

- 1) Kepala Unit Pelaksana Teknis Daerah Wilayah VII (Ka. UPTD VII) adalah pejabat structural dengan eselonering III.a, yang bertugas sebagai kepala kantor sekaligus juga sebagai penanggung jawab pada kantor Samsat, seluruh kegiatan yang dikelola dan dipimpin tunduk dan bertanggung jawab terhadap Kepala Dinas yang berada di kantor induk Banda Aceh yaitu Kepala Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh.

Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) dalam hal ini adalah UPTD Wilayah VII juga berperan sebagai Kepala Seksi Pungutan pada KB.SAMSAT Tapaktuan yaitu melakukan proses pengadministrasian dan pengutipan PKB.

Untuk menyelenggarakan seluruh rangkaian tugas, Kepala Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) mempunyai fungsi :

- a) Menyempurnakan dan menyusun konsep standar-standar pendataan potensi, pengadministrasian dan pengutipan dan pelaporan hasil pengutipan PKB/BBNKB.
- b) Menyelenggarakan optimalisasi potensi pengadministrasian dan pengutipan dan pelaporan hasil pengutipan PKB/BBNKB sesuai dengan standar yang ditetapkan.
- c) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala Dinas sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- d) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala Dinas.

Dalam hal pelaksanaan pemungutan maka Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Melakukan pendaftaran dan penetapan, penagihan dan pelaporan pendapatan daerah.
- b. Melakukan penatausahaan pemungutan pendapatan daerah.
- c. Memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2. Kepala Sub Bagian Tata Usaha

Kepala sub bagian tata usaha disingkat Kasubbag TU dan sering lebih disingkatkan lagi dengan KTU adalah pejabat eselon IV yang bertugas membantu Ka. UPTD dalam hal ketatausahaan. Kepala Sub Bagian Tata Usaha mempunyai tugas sebagai berikut :

- a) Menyusun dan menyampaikan rencana kebutuhan Keuangan, Personil dan Peralatan Ketatausahaan pada UPTD, sesuai standar yang ditetapkan
- b) Menyelenggarakan pengolahan Keuangan, Personil, Peralatan, dan Ketatausahaan UPTD sesuai yang ditetapkan.
- c) Menghimpun bahan atau data dari seksi lainnya dalam lingkup UPTD untuk pembukuan dan pelaporan hasil pengutipan PKB/BBNKB dan Pendapatan Lain-lain sesuai dengan standar yang ditetapkan
- d) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTD sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.
- e) Menyampaikan pertimbangan dan masukan kepada Kepala UPTD sesuai dengan bidang tugas dan fungsinya.

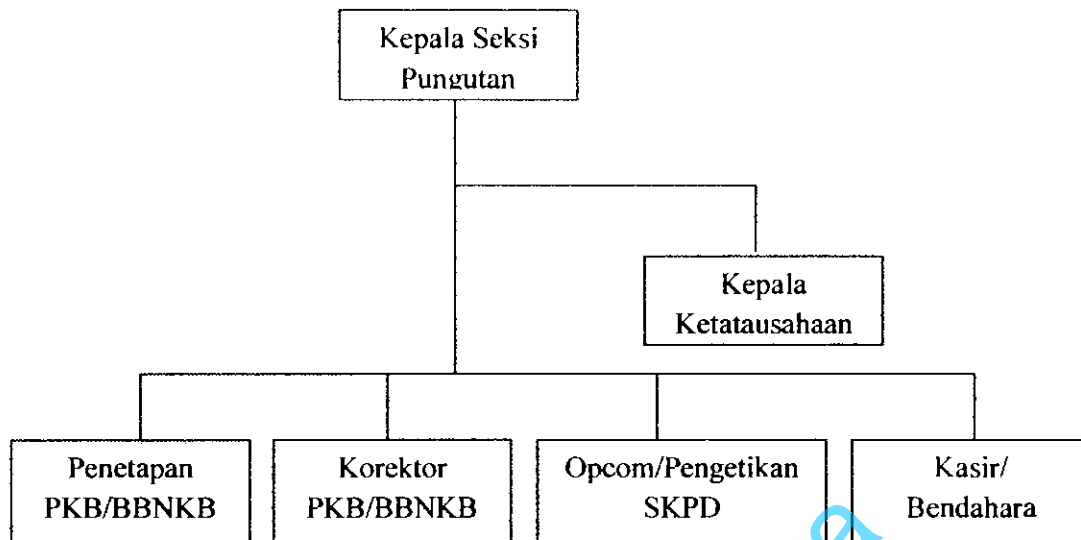
3. Kepala Seksi Pungutan

Kepala Seksi Pungutan sering disingkat KSP adalah pejabat eselon IV sebagai pembantu Ka. UPTD yang bertugas sebagai pemungut PKB/BBNKB dan bertempat kedudukan pada kantor Samsat terjauh dari kantor UPTD. KSP membawahi beberapa orang staf dengan tupoksi

masing-masing untuk melayani para wajib pajak dalam menyelesaikan kewajibannya untuk membayar PKB/BBNKB dan beberapa pelayanan terkait lainnya. Kepala Seksi Pungutan mempunyai tugas sebagai berikut:

- a) Melaksanakan pendataan pendapatan dan potensi PKB/BBNKB, selanjutnya melakukan penetapan dan penagihan, menerima dan memproses usul/pengajuan keberatan dari wajib pajak, membuat daftar jumlah tagihan, tunggakan dan denda PKB/BBN-KB sesuai dengan standar dan ketentuan yang telah ditetapkan.
- b) Melaksanakan tugas lain yang diberikan oleh Kepala UPTD sesuai dengan tugas dan fungsinya.
- c) Mempertanggung jawabkan pelaksanaan tugasnya kepada Kepala UPTD sesuai dengan bidang dan tugasnya.
- d) Memberikan masukan dan pertimbangan yang diperlukan kepada Kepala UPTD sesuai dengan bidang dan fungsinya.

Sebagai Kepala Seksi Pungutan yang tidak terpisahkan dan bertugas pada kantor Samsat terjauh dari UPTD, KSP memiliki struktur organisasi tersendiri sebagai berikut :



Sumber : Kantor UPTD Wilayah VII DPKA tahun 2013

Gambar 4.2 Struktur Organisasi Kantor Seksi Pungutan

Susunan organisasi dan tata kerja pada Seksi Pungutan ini dapat dijelaskan sebagai berikut :

1. Kepala Seksi Pungutan.

Tugas Pokok dan fungsi seorang Kepala Seksi Pungutan adalah melakukan perencanaan internal, pengkoordinasian serta pengawasan dan pembinaan terhadap berjalannya fungsi pelayanan pada kantor Samsat.

2. Penetapan

Tugas pokok dan fungsi seorang petugas penetapan adalah melakukan rangkaian kegiatan berupa penelitian dokumen Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) tahun berlalu, kelengkapan dokumen pendukung lain berupa KTP pemilik, kemudian memasukkan Nomor Polisi kendaraan tersebut kedalam entri data dan selanjutnya print out penetapan PKB dan BBN-KB atas kendaraan tersebut.

3. Korektor

Tugas pokok dan fungsi seorang petugas Corektor adalah memeriksa hasil print out dari petugas penetapan dan meneliti keabsahan penetapan PKB dan BBN-KB berdasarkan dukungan dokumen yang sah dan juga meneliti kesesuaian penetapan jumlah pokok BBN-KB/PKB beserta Denda.

4. Operator Komputer

Tugas Pokok dan fungsi seorang petugas computer adalah melaksanakan pengetikan dan input data PKB dan BBN-KB sesuai dengan absah dokumen penetapan yang telah divalidasi oleh petugas korektor. Tugas lainnya secara harian adalah melakukan print out buku harian sebagai akumulasi dari seluruh penerimaan pada hari yang bersangkutan.

5. Kasir

Tugas Pokok dan Fungsi seorang petugas Kasir adalah melakukan penelitian dari besaran nilai PKB dan BBN-KB dan Denda yang tertera dalam print out penetapan yang telah diabsah oleh korektor, kemudian memanggil wajib pajak atau pemilik kendaraan untuk melakukan pembayaran sesuai dengan nilai uang yang tercetak pada print out dan menerima pembayaran dari wajib pajak, memilah uang kedalam jenisnya dan menyimpan untuk diserahkan kepada Bendahara Penerimaan Pembantu pada masa akhir jam kantor.

6. Bendahara Penerimaan Pembantu

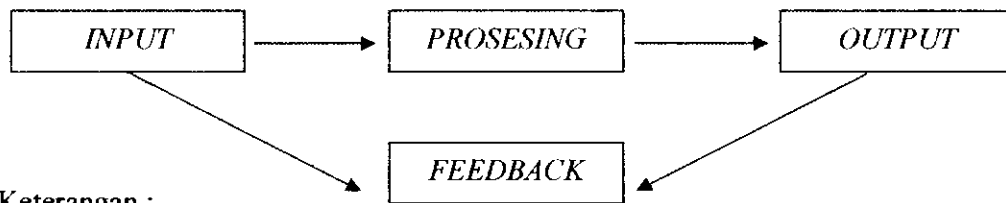
Tugas Pokok dan Fungsi seorang Bendahara Penerimaan Pembantu adalah Menyiapkan Surat Tanda Setoran (STS) sesuai dengan print out buku harian dan Surat Tanda Bukti Setoran Bank Aceh, selanjutnya menerima setoran

PKB/BBN-KB dan Denda dari Kasir untuk selanjutnya diserahkan kepada petugas Bank Aceh yang akan menjemput pada akhir jam dinas hari berjalan pada tiap hari kerja. STS yang telah ditandatangani oleh Teller Bank dan Tanda Bukti Setoran dari Bank Aceh yang telah divalidasi pada perangkat computer yang online diserahkan kepada Kepala Seksi Pungutan dan atau Kepala UPTD untuk diparaf dan ditanda tangani, sebagai bukti telah diperiksa kebenarannya. Selanjutnya Bendahara bertugas mengisi Buku Kas Umum (BKU) dan membuat laporan penerimaan mingguan dan laporan penerimaan bulanan untuk dikirim ke dinas induk.

3. Mekanisme Pelayanan Kantor Samsat Tapaktuan

Pelayanan yang diberikan dan dilaksanakan pada Kantor Bersama SAMSAT adalah melayani wajib pajak yang menyelesaikan dokumen kendaraan bermotor berupa penyelesaian STNK, SKPD, Fiskal antar daerah, SWDKLLJ dan BLOKIR STNK/SKPD.

Sistem proses penyelesaian data dokumen kendaraan bermotor bila diilustrasikan dengan gambar adalah berupa *input*, proses dan *output* serta *feedback* yang mengacu pada prosesing administrasi yang baik adalah sebagai berikut :



Keterangan :

Input : SKPD, STNK, BPKB, KTP, Fiskal.

Proses : pegawai, manajemen, equipment, system.

Output : *printOut* SKPD, validasi/STNK, fiskal, BPKB.

Sumber : *Data AnalisaPenulis (2013)*

Gambar 4.3 Proses Administrasi pada kantor Samsat

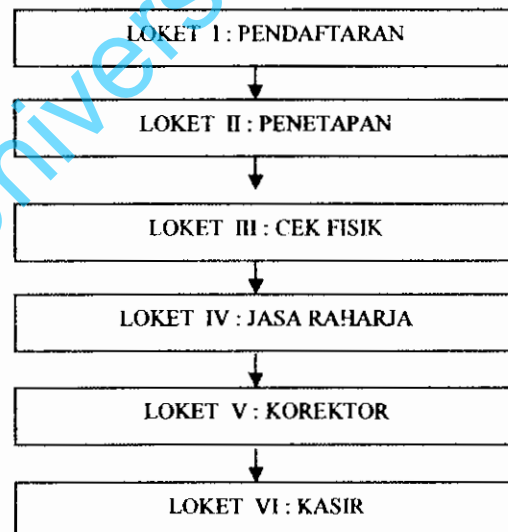
Berdasarkan peraturan yang ada di Indonesia, setiap pemilik kendaraan bermotor wajib membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) setiap tahun dan wajib memperpanjang STNK setiap 5 tahun. Pajak tahunan sengaja disatukan dengan proses pengesahan STNK tahunan dengan tujuan agar masyarakat membayar pajak saat pengesahan STNK dan atau melakukan pengesahan STNK saat membayar pajak.

Pergerakan penyelesaian dokumen kendaraan bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT sesuai dengan ketentuan yang telah diatur dalam Surat Keputusan Bersama yaitu dengan sistem ban berjalan. Wajib Pajak memulai kegiatannya dalam pengurusan penyelesaian dokumen kendaraan bermotor adalah dengan mendaftar pada loket 1, mengambil formulir dan mengisi sesuai dengan kondisi data ril kendaraan yang tercetak pada STNK dan SKPD, setelah itu dilanjutkan pada loket 2 untuk mendapatkan penetapan besaran nilai PKB dan atau BBNKB yang dikenakan, selesai dilanjutkan pada loket ke 3 untuk mendapatkan pengesahan keotentikan nomor Polisi, rangka, mesin dan identitas

kendaraan lainnya, setelah itu masuk ke loket 4 untuk mendapatkan penetapan besaran nilai Ansuransi Jasa Raharja, setelah itu masuk ke loket 5 untuk

Pengesahan keotentikan penetapan PKB/BBNKB dan Jasa Raharja, setelah itu masuk ke loket 6 untuk pembayaran jumlah nilai PKB/BBNKB dan Jasa Raharja pada kasir, setelah pembayaran baru dilakukan validasi agar data masuk ke komputer, setelah data masuk ke server induk computer barulah SKPD dapat di cetak. Setelah siap cetak SKPD masuk ke petugas corektor untuk recheck dan paraf, selanjutnya ke ruang Kepala Seksi Pungutan atau yang ditunjuk untuk recheck terakhir dan paraf, setelah itu baru masuk ke loket 6 untuk dipanggil pemilik dan penyerahan dokumen.

Di bawah ini disajikan siklus pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT, sesuai dengan ketentuan Surat Keputusan Bersama Gubernur, Kapolda dan Kepala Cabang Jasa Raharja sebagai berikut :



Sumber : UPTD Wilayah VII DPKKA

Gambar 4.4 Siklus Pelayanan pada Kantor Samsat Tapaktuan

Skema diatas adalah ketentuan baku yang harus dianut dan dilaksanakan pada Kantor Bersama SAMSAT dalam Daerah Provinsi Aceh.

Berdasarkan Surat Keputusan Kapolri Skep No. Pol. : Skep/1320/VIII/1998 tentang kualitas pelayanan Samsat sebagai berikut :

- Loker I : 3 menit
- Loker II : 5 menit
- Loker III : 6 menit
- Loker IV : 4 menit
- Loker V : 4 menit

Jika dihitung total waktu yang diperlukan dari Loker I sampai dengan Loker V memerlukan 22 menit, seandainya perpindahan dari satu loker ke loker lainnya diperlukan waktu seluruhnya sekitar 60 menit, berarti total waktu yang diperlukan dalam berurusan di Kantor Bersama Samsat berdasarkan Skep Kapolri tersebut, seharusnya dapat diselesaikan dalam waktu paling lama 2 jam.

Kondisi kepegawaian pada kantor UPTD Wilayah VII bila merujuk pada kebutuhan personil maka masih dirasakan sangat kurang, idealnya untuk memenuhi bidang-bidang tugas yang ada di dalamnya minimal harus ada 5 personil, sehingga dari kondisi yang ada sekarang pada kantor UPTD masih kurang minimal dua orang staf, yaitu staf yang menangani bidang umum dan staf yang menangani bidang laporan keuangan dan kepegawaian.

Jumlah personil yang terdapat di UPTD dan Seksi Pungutan dan sekaligus juga berada pada Kantor Bersama Samsat Tapaktuan adalah sebagai berikut :

Tabel 4.2 Jumlah PNS Seksi Pungutan/SAMSAT/UPTD VII DPKA Tahun 2013

NO	JABATAN	JUMLAH
1	Kepala UPTD	1 Orang
2	Kepala Sub Bag Tata Usaha (Plt)	1 Orang
3	Kepala Seksi Pungutan	-
4	Staf UPTD	2 Orang
5	Staf Seksi Pungutan	4 Orang

Sumber : UPTD Wilayah VII DPKA Tahun 2013

Pada kantor SAMSAT Tapaktuan juga masih terjadi kurang personil untuk mendukung tugas-tugas kesamsatan, idealnya sebuah kantor SAMSAT dari unit PKB dan BBN-KB memiliki paling kurang 6 orang staf, sebab proses administrasi pada kantor SAMSAT adalah dengan model ban berjalan, sehingga masing-masing staf harus selalu siap melayani di tempat pada posnya masing-masing agar tidak terjadi kemacetan proses penyelesaian dokumen Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Tabel 4.3 Jumlah Pegawai UPTD VII DPKA Tahun 2013 Menurut Pangkat dan Golongan

NO	NAMA	JABATAN	PANGKAT/GOL	MASA KERJA	PENDIDIKAN
1	Drs. Zayana, M. Si	Ka. UPTD	Pembina Tk I/ IV/b	32 Tahun	Pasca Sarjana
2	Nasri	Kasubag TU	Penata Muda Tk I/ III/b	32 Tahun	SMA
3	Bahtiar	Bend. Rutin	Pengatur Muda / II/b	22 Tahun	SMA
4	Eva Yuliana, SE	Opcom	Penata Muda / III/a	12 Tahun	Sarjana
5	Henra Surizal	Opcom	Penata Muda / III/a	8 Tahun	Sarjana
6	Ridwan	Penetapan	Pengatur Muda / II/b	22 Tahun	SMA
7	Rahmad Yulizar	Bend Penerimaan	Pengatur Muda / II/b	22 Tahun	SMA
8	Rusni	Kasir	Pengatur Muda / II/b	11 Tahun	SMA
9	Windra Rianto	Satpam	Honoror	7 Tahun	SMA

Sumber : UPTD Wilayah VII DPKA tahun 2013

Table di atas menunjukkan keseluruhan pegawai yang ada pada kantor UPTD dan SAMSAT Tapaktuan, dari gambaran kondisi pegawai tersebut di atas dapat diketahui bahwa terjadi dispariasi yang sangat jauh dari sudut kepangkatan pegawai, dimana ada kesenjangan antar golongan kepegawaian yang pada sisi manajemen kurang baik, dimana pangkat tertinggi adalah Golongan IV/b dan Golongan dibawahnya adalah Golongan III/b dan III/a setelah itu turun lompat lagi k golongan II/b.

Berdasarkan kondisi tersebut maka tenaga operasional pada kantor SAMSAT Tapaktuan masih kurang 2 orang staf, yaitu untuk petugas penetapan dan petugas pengelola arsip. Sistem proses penyelesaian PKB dan BBNKB pada

kantor SAMSAT dilakukan dengan cara membuka sekat antara kantor UPTD dengan kantor SAMSAT, sehingga tidak terlihat ada perbedaan antara kepala dan staf pada kantor UPTD dengan Kepala dan Staf pada Kantor SAMSAT.

Seyogyanya Kepala UPTD adalah bertugas mengawasi proses pelaksanaan dan pengawasan terhadap Personil, Pembiayaan, Perlengkapan dan Dokumen(P3D) terhadap personil Dinas Pendapatan pada 3 (tiga) unit SAMSAT di 3 (tiga) Kabupaten yang ada dalam jajaran wilayah kerja UPTD-VII dimaksud. Dengan Kepala UPTD juga berfungsi sebagai Kepala Unit PKB dan BBN-KB pada kantor SAMSAT Tapaktuan, maka akan mempengaruhi tugas pengawasan dan pembinaan yang diemban terhadap kedua SAMSAT terjauh.

Untuk mengantisipasi agar semangat kerja dan kinerja pegawai dapat terpelihara dengan baik, maka hal-hal yang cukup penting harus diperhatikan adalah pertama, mengisi personil yang sesuai dari sisi pangkat yang dibutuhkan agar tidak terjadi jarak yang jauh dari sisi lompatan kesenjangan kepangkatan, sebab hal ini akan berpengaruh pada link komando yang tidak berjalan dengan baik; langkah kedua, adalah segera mengisi kekurangan staf agar tugas-tugas pokok dapat diselesaikan dengan baik dan tepat waktu; dan langkah ketiga, adalah membuat revisi terhadap regulasi ulang yang telah menetapkan tugas-tugas Kepala UPTD merangkap Kepala Unit PKB dan BBN-KB. Hal ini ditujukan agar pelaksanaan tugas Kepala UPTD dapat optimal.

4. Mekanisme Pengelolaan PKB

PKB diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. PKB merupakan salah satu jenis pajak daerah yang cukup signifikan dalam menopang pendapatan daerah. Sehingga sangat menarik untuk dicermati tentang apa, bagaimana agar PKB dapat memberikan kontribusi yang optimal terhadap pendapatan daerah.

a. Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)

Dalam Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah. Dijelaskan bahwa PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Objek PKB adalah kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Kendaraan bermotor didefinisikan oleh Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 sebagai semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen, serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air. Termasuk dalam pengertian kendaraan bermotor adalah kendaraan bermotor beroda beserta gandengannya, yang dioperasikan di semua jenis jalan darat dan kendaraan bermotor yang dioperasikan di air dengan ukuran isi kotor GT 5 (lima *Gross Tonnage*) sampai dengan GT 7 (tujuh *Gross Tonnage*).

Dikecualikan dari pengertian kendaraan bermotor adalah:

- 1) kereta api;
- 2) kendaraan bermotor yang semata-mata digunakan untuk keperluan pertahanan dan keamanan negara;
- 3) kendaraan bermotor yang dimiliki dan/atau dikuasai kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing dengan asas timbal balik dan lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari Pemerintah; dan
- 4) objek Pajak lainnya yang ditetapkan dalam Peraturan Daerah.

Dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 dibedakan antara Subjek Pajak dan Wajib Pajak. Subjek Pajak adalah orang pribadi atau Badan yang dapat dikenakan Pajak. Subjek PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor.

Sementara itu, Wajib Pajak (WP) adalah orang pribadi atau Badan, meliputi pembayar pajak, pemotong pajak, dan pemungut pajak, yang mempunyai hak dan kewajiban perpajakan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah. Sayangnya, pengertian WP ini tidak konsisten dengan pengertian WP untuk PKB, karena pengertiannya lebih sempit. Wajib PKB adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor, sehingga pengertiannya justru sama dengan Subjek PKB. Dalam hal WP badan, kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa badan tersebut.

PKB dikenakan untuk masa pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut dihitung mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor. Pembayaran tersebut dilakukan

sekaligus di muka. Namun demikian, untuk PKB yang karena keadaan kahar (*force majeure*) masa pajaknya tidak sampai 12 (dua belas) bulan, dapat dilakukan restitusi atas pajak yang sudah dibayar untuk porsi masa pajak yang belum dilalui. Penghitungan dasar pengenaan PKB/BBNKB dinyatakan dalam suatu tabel yang ditetapkan dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri setelah mendapat pertimbangan dari Menteri Keuangan. Penghitungan dasar pengenaan PKBN/BBNKB tersebut ditinjau kembali setiap tahun.

b. Dasar Pengenaan PKB

Dasar pengenaan PKB adalah hasil perkalian dari 2 (dua) unsur pokok yaitu Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan bobot yang mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. NJKB ditentukan berdasarkan Harga Pasaran Umum (HPU) atas suatu kendaraan bermotor, yaitu harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang akurat. HPU yang digunakan adalah HPU pada minggu pertama bulan Desember Tahun Pajak sebelumnya. Dalam hal HPU suatu kendaraan bermotor tidak diketahui, nilai jual kendaraan bermotor dapat ditentukan berdasarkan sebagian atau seluruh faktor-faktor:

- 1) harga kendaraan bermotor dengan isi silinder dan/atau satuan tenaga yang sama;
- 2) penggunaan kendaraan bermotor untuk umum atau pribadi;
- 3) harga kendaraan bermotor dengan merek kendaraan bermotor yang sama;

- 4) harga kendaraan bermotor dengan tahun pembuatan kendaraan bermotor yang sama;
- 5) harga kendaraan bermotor dengan pembuat kendaraan bermotor;
- 6) harga kendaraan bermotor dengan kendaraan bermotor sejenis; dan
- 7) harga kendaraan bermotor berdasarkan dokumen Pemberitahuan Impor Barang (PIB).

c. Bobot

Bobot mencerminkan secara relatif tingkat kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan akibat penggunaan kendaraan bermotor. Bobot dinyatakan dalam koefisien yang nilainya 1 (satu) atau lebih besar dari 1 (satu), dengan pengertian sebagai berikut :

- 1) koefisien sama dengan 1 (satu) berarti kerusakan jalan dan/atau pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap masih dalam batas toleransi; dan
- 2) koefisien lebih besar dari 1 (satu) berarti penggunaan kendaraan bermotor tersebut dianggap melewati batas toleransi.

Bobot dihitung berdasarkan faktor-faktor:

- 1) tekanan gardan, yang dibedakan atas dasar jumlah sumbu/as, roda, dan berat kendaraan bermotor;
- 2) jenis bahan bakar kendaraan bermotor yang dibedakan menurut solar, bensin, gas, listrik, tenaga surya, atau jenis bahan bakar lainnya; dan

- 3) jenis, penggunaan, tahun pembuatan, dan ciri-ciri mesin kendaraan bermotor yang dibedakan berdasarkan jenis mesin 2 tak atau 4 tak, dan isi silinder.

Khusus untuk kendaraan bermotor yang digunakan di luar jalan umum, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar serta kendaraan di atas air, dasar pengenaan PKB adalah nilai jual kendaraan bermotor. Tarif PKB ditetapkan dengan Peraturan Daerah dan dibedakan atas kendaraan pribadi, kendaraan untuk kepentingan umum, dan alat-alat berat.

- 1) Untuk kendaraan pribadi, kepemilikannya didasarkan atas nama dan/atau alamat yang sama. Tarif PKB untuk kendaraan pribadi ditetapkan sebagai berikut :

- a) untuk kepemilikan kendaraan bermotor pertama, paling rendah sebesar 1% (satu persen) dan paling tinggi sebesar 2% (dua persen);
- b) untuk kepemilikan kendaraan bermotor kedua dan seterusnya, tarif dapat ditetapkan secara progresif paling rendah sebesar 2% (dua persen) dan paling tinggi sebesar 10% (sepuluh persen).

- 2) Untuk kendaraan kepentingan umum meliputi angkutan umum, ambulans, pemadam kebakaran, sosial keagamaan, lembaga sosial dan keagamaan, Pemerintah/TNI/POLRI, Pemerintah Daerah, dan kendaraan lain yang ditetapkan dengan Peraturan Daerah, tarif PKB ditetapkan paling rendah sebesar 0,5% (nol koma lima persen) dan paling tinggi sebesar 1% (satu persen).

- 3) Untuk alat-alat berat dan alat alat besar, tarif PKB ditetapkan paling rendah sebesar 0,1% (nol koma satu persen) dan paling tinggi sebesar 0,2% (nol koma dua persen).

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 memberikan kewenangan kepada pemerintah daerah untuk menerapkan tarif pajak progresif untuk kepemilikan kendaraan kedua dan seterusnya. Pajak progresif diterapkan untuk berbagai tujuan:

- 1) Menciptakan rasa keadilan

Agar terciptanya rasa keadilan dalam kehidupan masyarakat, hal ini sesuai dengan salah satu konsideran Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, yaitu kebijakan pajak daerah dan retribusi daerah dilaksanakan berdasarkan prinsip demokrasi, pemerataan dan keadilan, peran serta masyarakat, dan akuntabilitas dengan memperhatikan potensi daerah. Dengan penerapan pajak progresif, maka orang yang lebih mampu membeli atau memiliki kendaraan akan membayar PKB lebih tinggi dari pada orang lain.

- 2) Meningkatkan Penerimaan PAA

Untuk meningkatkan PAA, pengenaan dan penerapan pajak progresif dianggap lebih tepat dibandingkan dengan pengenaan pajak tinggi untuk mobil yang sudah tua atau berumur lebih dari lima tahun, karena akan menyulitkan masyarakat yang baru mampu membeli mobil bekas. Selain itu, pengenaan pajak yang tinggi terhadap mobil tua juga tidak

mudah dilakukan, sebab tidak hanya ditujukan untuk perseorangan, tetapi juga untuk perusahaan. Misalnya saja, masih banyak angkutan umum yang sudah tua tetapi masih dioperasikan.

3. Mewujudkan tertib administrasi

Tujuan pengenaan pajak progresif dari sudut lain adalah agar terciptanya tertib administrasi, nama yang tercantum dalam STNK/BPKB dan dalam SKPD adalah benar-benar pemilik yang sah dan belum berpindah tangan. Dengan tertib administrasi tersebut, polisi bisa cepat menghubungi keluarga korban apabila ada kecelakaan lalu lintas karena ada kepastian identitas yang valid terhadap pemilik kendaraan bermotor. Tertib administrasi lainnya adalah terdapatnya kesesuaian data antara kendaraan dengan identitas pemilik pada saat atau masa kepemilikan kendaraan.

4. Mengurangi tingkat kemacetan di daerah perkotaan

Penerapan Pajak progresif juga diharapkan dapat mengurangi tingkat kemacetan di kota-kota besar, sebab pertumbuhan kendaraan pribadi begitu pesat dari tahun ke tahun, sehingga titik beratnya ditujukan kepada kendaraan pribadi. Penerapan tarif progresif berbeda antara provinsi dan dibatasi untuk kendaraan pribadi tertentu. Penerapan pajak progresif di provinsi Jawa Timur, berlaku atas kendaraan bermotor pribadi roda 4 (empat) dan kendaraan bermotor roda 2 (dua) dengan isi silinder 250 cc ke atas. Provinsi Nusa Tenggara Barat, bahkan tidak diberlakukan tarif progresif.

Untuk dapat menerapkan pajak progresif dibutuhkan tersediannya database SAMSAT yang akurat dan valid untuk mengantisipasi kepemilikan kendaraan bermotor atas nama dan alamat yang sama. Dengan penerapan pajak progresif, maka peran serta masyarakat sangat diharapkan, ketika menjual kendaraan lama, seharusnya sekalian dengan melakukan mutasi nama, sebab apabila ini tidak dilakukan maka ketika yang bersangkutan membeli kendaraan akan terkena dengan pemberlakuan pajak progresif terhadap kendaraan barunya, cara lain juga dapat dilakukan dengan membuat laporan ke Samsat asal bahwa kendaraan dengan nopol tertentu yang sudah dijual bukan kendaraan atas tanggungannya lagi, sehingga perlu diblokir sehingga ketika pemilik baru hendak menyelesaikan dokumen dapat dilakukan pemutasian pada saat itu.

Namun demikian, hal ini akan berakibat masyarakat yang membeli kendaraan bekas melalui lembaga pembiayaan (*leasing*) kesulitan mengurus pajaknya karena sudah diblokir dan jika balik nama BPKB-nya masih menjadi agunan.

Besaran pokok PKB yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif dengan dasar pengenaan pajak. PKB yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat kendaraan bermotor terdaftar dan dilakukan bersamaan dengan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) bermotor. Untuk pemungutan pajak tahun berikutnya dilakukan di kas daerah atau bank yang ditunjuk oleh Kepala Daerah.

Pembayaran PKB diselenggarakan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Samsat bersamaan dengan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, dan pembayaran SWDKLL. Sarana dan prasarana penyelenggaraan Samsat

disediakan oleh Pemerintah Daerah, sedangkan mekanisme penyelenggaraan SAMSAT dikoordinasikan oleh Kepolisian Negara Republik Indonesia. Pelaksanaan Samsat diarahkan untuk menjamin kelancaran pelayanan administrasi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang meliputi registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dan Pembayaran PKB/BBNKB serta SWDKLL.

5. Mekanisme Pengelolaan BBNKB

Berdasarkan UU No 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan dan Jalan Bea Balik Nama Kendaraan, yang selanjutnya disingkat BBNKB, adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha. Objek Pajak BBNKB adalah penyerahan kepemilikan kendaraan bermotor.

Subjek Pajak BBNKB menurut pasal 10 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan dan Jalan adalah orang pribadi atau Badan yang dapat menerima penyerahan kendaraan bermotor. Dalam pasal 10 Ayat (2) Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan dan Jalan. Dijelaskan bahwa wajib Pajak BBNKB adalah orang pribadi atau badan yang menerima penyerahan kendaraan bermotor.

Dasar pengenaan BBNKB adalah NJKB, yaitu HPU atas suatu kendaraan bermotor. HPU adalah harga rata-rata yang diperoleh dari berbagai sumber data yang sesuai dengan BBNKB yang terutang, yang dipungut di wilayah daerah tempat kendaraan bermotor terdaftar. Menurut Pasal 13 Ayat (2) Undang-

Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan dan Jalan, BBNKB yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat kendaraan bermotor terdaftar. Pembayaran BBNKB dilakukan pada saat pendaftaran.

Wajib Pajak atas BBNKB wajib mendaftarkan penyerahan kendaraan bermotor dalam jangka waktu paling lambat 30 (tiga puluh) hari kerja sejak saat penyerahan. Orang pribadi atau Badan yang menyerahkan Kendaraan Bermotor diwajibkan untuk melaporkan secara tertulis penyerahan tersebut kepada gubernur atau pejabat yang ditunjuk dalam jangka waktu 30 (tiga puluh) hari kerja sejak saat penyerahan. Laporan tersebut paling sedikit berisi :

- a. nama dan alamat orang pribadi atau Badan yang menerima penyerahan;
- b. tanggal, bulan, dan tahun penyerahan;
- c. nomor polisi kendaraan bermotor;
- d. lampiran fotokopi Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor; dan
- e. khusus untuk kendaraan di air ditambahkan pas dan nomor pas kapal.

Dengan adanya laporan dari pemilik lama atas terjadinya mutasi hak terhadap kendaraan miliknya pada saat penyerahan hak terjadi dapat mempermudah pihak dinas terkait dan SAMSAT dalam menata dokumen kendaraan yang telah dialihnamakan atau dialihhakkan. Pada sisi lain pemilik lama akan terbebas dengan segala hal yang menyangkut dengan hukum atas operasional kendaraan tersebut.

6. Kondisi Kendaraan Bermotor Non BL

Problema kendaraan non BL yang dimiliki oleh masyarakat Aceh Selatan secara detil dan ril belum dapat dipastikan, hal ini disebabkan tidak semua kendaraan *second* yang dibeli dari luar daerah yang melakukan pendaftaran atau izin melapor pada Satuan Lantas Polres Aceh Selatan. Kenyataan di Lapangan secara kasat mata bahwa kendaraan bukan seri BL terutama R4 masih mendominasi lalu lintas kendaraan bermotor di jalan dalam lingkup Kabupaten Aceh Selatan.

Dari hasil observasi di lapangan didapatkan data bahwa kondisi kendaraan bukan BL yang melakukan pendaftaran sebanyak 950 unit dalam tahun 2012 belum proporsional, hanya masyarakat yang malas bermain umpet-umpetan atau masyarakat yang tergolong taat aturan yang melakukan pendaftaran izin menetap sementara, selebihnya masih banyak yang belum mengindahkan hal tersebut.

Kondisi masih tingginya dominasi kendaraan bukan BL dengan Nopol BK dan B dari kendaraan *second* yang dibeli oleh masyarakat Aceh Selatan dari luar daerah, disebabkan tingginya mutasi perjalanan pemilik kendaraan yang masuk katagori masyarakat kelas menengah ke atas Medan Sumatra Utara, dengan tujuan belanja dan rekreasi dan lain sebagainya.

Di bawah ini ditampilkan table tentang kendaraan Non BL yang melakukan pendaftaran atau izin lapor ke Satuan Lantas Polres Aceh Selatan tahun 2012, sebagai berikut :

Tabel 4.4 Jumlah Ranmor bukan BL yang Mendaftar pada Satlantas Tapaktuan

Tahun	Bulan	Jumlah
2012	Januari	25
	Pebruari	30
	Maret	23
	April	23
	Mei	23
	Juni	17
	Juli	24
	Agustus	17
	September	18
	Oktober	25
	Nopember	12
	Desember	22
	Total.....	259

Sumber : Satuan Lantans Polres Aceh Selatan, 2013

Dari hasil observasi di lapangan didapatkan data bahwa kondisi kendaraan Non BL yang melakukan pendaftaran sebanyak 259 unit dalam tahun 2012 belum proporsional, hanya masyarakat yang malas bermain umpet-umpetan atau masyarakat yang tergolong taat aturan yang melakukan pendaftaran izin menetap sementara, selebihnya masih banyak yang belum mengindahkan hal tersebut.

7. Perkembangan Realisasi Penerimaan PKB dan BBNKB tahun 2008-2012

Untuk mengetahui tingkat perkembangan dan pertumbuhan realisasi penerimaan PKB dan BBN-KB dalam 5 tahun terakhir, dapat dilihat dalam tabel dibawah ini :

Tabel 4.5 Realisasi Penerimaan PKB dan Denda PKB tahun 2008/2012

TAHUN	UNIT	PKB	UNIT	DENDA	PKB+DENDA
2008	11.123	2.046.931.545	3.105	214.980.565	2.261.912.110
2009	13.206	2.622.382.575	3.681	280.603.860	2.902.986.435
2010	14.367	3.070.441.850	3.939	321.258.375	3.391.700.225
2011	15.933	3.685.621.993	4.528	405.205.793	4.090.827.786
2012	16.948	4.264.131.013	4.639	440.892.754	4.705.023.767
JUMLAH	71.577	15.689.508.976	19.892	1.662.941.347	17.352.450.323

Sumber : UPTD VII DPKA, 2013

Tabel di atas menunjukkan perkembangan pertumbuhan unit kendaraan yang cukup signifikan dari tahun ketahun berikutnya dengan rata-rata kenaikan dan pertumbuhan 1000 unit dalam setahun. Sementara pertumbuhan angka realisasi penerimaan sedikit agak berbeda dengan pertumbuhan unit, angka realisasi penerimaan agak sedikit menurun pada tahun 2010, sementara pada tahun sebelum dan sesudahnya menunjukkan angka rata-rata 600.000.000,00 pertahun. Sedangkan untuk objek denda PKB menunjukkan angka yang semakin meningkat dari tahun ketahun berikutnya, demikian juga dengan realisasi

penerimaan denda PKB juga menunjukkan angka yang semakin meningkat sesuai dengan jumlah obyeknya. Kondisi meningkatnya obyek dan realisasi denda PKB disamping akibat adanya peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun juga menunjukkan angka kesadaran wajib pajak yang mengendur.

Tabel 4.6 Realisasi Penerimaan BBNKB dan Denda BBNKB tahun 2008/2012

TAHUN	UNIT	BBNKB	UNIT	DENDA	BBNKB+DENDA
2008	992	207.312.625	125	12.400.000	219.713.425
2009	1.130	200.373.900	80	6.655.330	207.029.230
2010	1.204	204.374.800	42	7.191.200	211.566.000
2011	1.133	220.249.500	62	13.625.550	233.875.050
2012	1.013	316.225.250	31	15.558.700	331.783.950
JUMLAH	5.472	1.148.536.075	340	55.430.780	1.203.967.655

Sumber : UPTD Wilayah VII, 2013

Perkembangan realisasi penerimaan BBNKB menunjukkan angka yang semakin meningkat, sementara perkembangan obyek BBNKB terjadi fluktuasi dalam lima tahun tersebut, sedangkan unit obyek denda BBNKB menunjukkan angka yang semakin menurun dan realisasi penerimaan obyek BBNKB mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun dalam 5 tahun terakhir tersebut.

Agar dapat diketahui secara lebih rinci tentang uraian dari kedua tabel di atas sesuai dengan data laporan tahunan Kantor UPTD Wilayah VII DPKKA dapat diketahui bahwa realisasi penerimaan PKB sampai dengan akhir bulan Desember tahun 2012, yaitu penerimaan murni KB. SAMSAT Tapaktuan adalah

sebesar Rp.4.264.131.013,00 dengan jumlah kendaraan dari semua jenis adalah sebanyak 16.948 unit sementara realisasi PKB tahun sebelumnya yang dapat dicapai adalah sebesar Rp.3.685.621.993,0000 dengan jumlah kendaraan dari semua jenis sebanyak 15.933 unit, berdasarkan kondisi tersebut maka ada peningkatan realisasi penerimaan sebesar Rp.578.509.020,00 atau 13,56% dan kenaikan objek penerimaan sebesar 1.015 unit atau 5,98%.

Sementara itu realisasi penerimaan BBN-KB tahun 2012 pada KB.SAMSAT Tapaktuan adalah sebesar Rp.316.225.250,00 dengan jumlah kendaraan bermotor yang melakukan mutasi baik dari luar maupun dari dalam daerah sebesar 1.013 unit, dan realisasi BBN-KB pada tahun 2011 adalah sebesar Rp.220.249.500,00 dengan realisasi jumlah mutasi kendaraan sebesar 1.133 unit, dengan demikian realisasi BBN-KB terjadi peningkatan sebesar Rp.95.975.750,00 atau 30,35% dan jumlah unit minus 120 unit.

Realisasi objek kendaraan bermotor dari sector mutasi bisa terjadi minus antara tahun 2012 dengan 2011 sebesar 120 unit, akan tetapi realisasi penerimaan meningkat sebesar 30,35%, hal ini disebabkan objek yang dimutasi dalam tahun 2012 lebih banyak kendaraan roda 4 dibandingkan dalam tahun 2011.

Regulasi kebijakan peningkatan penerimaan PKB Provinsi Aceh perlu terus diciptakan dan diupayakan agar sasaran peningkatan penerimaan PAD setiap tahun dapat dicapai sesuai dengan potensi objek yang ada dalam masing-masing kabupaten. Bila dilihat dari keadaan ril di lapangan bahwa kendaraan pribadi yang lalu lalang di jalan besar dalam kabupaten aceh selatan memang masih didominasi oleh kendaraan bermotor roda dua atau lebih di kenal dengan

sepeda bermotor (sepmor) diikuti oleh kendaraan pribadi roda empat. Jumlah kendaraan roda empat pribadi yang lalu lalang di jalan raya tidak semua kendaraan ber nopol lokal (nopol BL dengan seri T), sebagiannya masih terlihat nopol luar yang didominasi oleh kendaraan dari Sumatera Utara (BK).

Berdasarkan hasil razia lapangan yang telah dilakukan sebagai agenda tahunan dan pada tahun 2011 diperoleh data bahwa kepemilikan kendaraan roda 4 (empat) Nomor Polisi Non BL yang terjaring dan membuat pernyataan adalah sebanyak 680 unit dalam 3 hari pelaksanaan razia lapangan, apabila dalam satu tahun anggaran dilaksanakan hanya 3 hari razia dapat dijaring kendaraan Nopol Non BL sebanyak itu, maka diperkirakan bahwa masih banyak kendaraan Roda 4 yang dimiliki oleh masyarakat kabupaten aceh selatan yang masih menggunakan NOPOL Luar. Kondisi ini membuat daerah rugi, sebab lalu lalang kendaraan tersebut menggunakan akses dan sarana daerah, sementara PKB kendaraan tersebut mengalir ke daerah luar. Jumlah taksiran sementara kerugian daerah akibat pembayaran PKB ke daerah luar bisa mencapai 2 Milyar lebih.

Upaya-upaya untuk menumbuhkan kesadaran bagi pemilik kendaraan bermotor agar membayar PKB tepat waktu dan bagi warga masyarakat yang masih memiliki kendaraan dengan NOPOL non BL agar segera memutasikan kenderaannya menjadi NOPOL Aceh (BL) seri T perlu terus disosialisasikan. Untuk mencapai kondisi ideal tersebut maka kolaborasi yang sinergis antara pemerintah provinsi dengan pemerintah kabupaten perlu ditindakkembangkan sehingga dapat melahirkan kebijakan yang bias menggugah pemilik kendaraan, dengan demikian masyarakat pemilik kendaraan bermotor benar-benar merasa

terlibat aktif dalam pembangunan daerah lewat kesadaran mereka membayar PKB dan BBN-KB yang menjadi kewajiban dan tanggung jawabnya.

Untuk menggairahkan kembali pembayaran PKB yang tidak aktif atau sudah lama menunggak pembayarannya, maka pemerintah aceh telah menerbitkan regulasi yang berkaitan dengan kemudahan dan keentengan membayar PKB terhadap kendaraan yang telah lama menunggak yaitu dengan terbitnya Peraturan Gubernur Aceh No.22 Tahun 2013, pasal 1a ayat 1 :”Terhadap kendaraan bermotor dengan NOPOL BL yang tidak atau belum melunasi PKB sampai dengan 1 Januari 2012 diberikan keringanan berupa pembebasan kewajiban pembayaran PKB”

Dengan masa pelayanan pemberian keringanan dimulai tanggal 20 Mei 2013 dan berakhir pada tanggal 30 Juli 2013.

Dalam upaya menjemput bola sekaligus sebagai salah satu upaya ekstensifikasi PKB, maka pada tahun yang sama Pemerintah Aceh telah menelurkan regulasi kembarnya dari regulasi PKB lokal yaitu memberikan kesempatan kepada pemilik kendaraan bermotor Nomor Polisi Non BL berupa pembebasan BBN-KB tangan kedua dan seterusnya dari NOPOL Luar yang memutasikan kendaraannya menjadi NOPOL Aceh (BL) sejak tanggal 20 Mei 2013 sampai dengan 31 Oktober 2013 melalui Peraturan Gubernur Aceh Nomor 21 Tahun 2013, Pasal 1 : “Terhadap Kendaraan Bermotor Luar Provinsi Aceh (Non BL) yang beroperasi dalam wilayah Aceh diberikan pembebasan pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Kedua dan seterusnya”

Yang terbaru adalah dengan terbitnya Keputusan Gubernur Aceh Nomor : 973/616/2014 Tanggal 25 agustus 2014, tentang Pembentukan Tim Intensifikasi Pajak Kendaraan Bermotor Alat Berat dan Alat Besar Serta Pajak Air Permukaan Tahun Anggaran 2014.

Dalam pengamatan penulis, animo masyarakat untuk menggunakan dan memanfaatkan kedua regulasi tersebut relatif cukup tinggi, terutama regulasi yang membebaskan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Dengan tingginya tingkat partisipasi masyarakat memanfaatkan peluang pemutihan BBN-KB, maka diharapkan jumlah obyek PKB pada tahun mendatang menjadi bertambah, meskipun pada satu sisi realisasi BBN-KB pada tahun ini dari mutasi kendaraan bermotor dari luar daerah selama 6 bulan adalah nol, akan tetapi akan berdampak pada peningkatan penerimaan PKB pada tahun ini dan tahun-tahun berikutnya, dan inilah yang penulis maksud dengan ekstensifikasi obyek PKB, sehingga dengan bertambahnya jumlah kendaraan di Aceh terutama di Kabupaten Aceh Selatan maka realisasi penerimaan Sektor PKB pada SAMSAT Aceh Selatan akan terus meningkat pada tahun mendatang. Kepatuhan dan kesadaran masyarakat untuk melakukan memutasikan kendaraan miliknya dari NOPOL luar menjadi NOPOL Aceh Selatan perlu terus disosialisasikan sebab hal ini mempunyai makna yang cukup strategis dan berkolerasi secara langsung terhadap peningkatan penerimaan PKB dan BBN-KB.

Sementara kesadaran masyarakat dalam membayar PKB lokal sudah menunjukkan tingkat yang cukup bagus, hal ini dapat diketahui dengan tingkat tunggakan pembayaran PKB tiap tahun yang relatif sudah baik. Namun tingkat

kesadaran untuk memutasikan kendaraan NOPOL Non BL menjadi BL terlihat masih belum menggembirakan, hal ini ditandai dengan masih tingginya masyarakat yang memakai mobil dengan NOPOL Non BL dalam lingkungan masyarakat dan bahkan pejabat.

Upaya peningkatan penerimaan PKB/BBNKB juga dipengaruhi oleh beberapa faktor antara lain lain tingkat pelayanan pada KB.SAMSAT Tapak tuan harus tetap dipelihara dan ditingkatkan serta pungutan-pungutan yang tidak perlu dapat dihilangkan, hal ini dapat berpengaruh terhadap animo masyarakat membayar kewajibannya dan dengan kondisi demikian akan terjadi peningkatan terhadap besaran realisasi penerimaan setiap tahunnya.

Fenomena masih tingginya kepemilikan kendaraan bermotor dengan NOPOL non Aceh (BL) dalam masyarakat Aceh, terutama masyarakat Aceh Selatan dan tingkat kesadaran wajib pajak dalam membayar PKB yang belum optimal sangat mempengaruhi laju peningkatan realisasi penerimaan PAA dari sektor PKB dan BBN-KB.

Berdasarkan kondisi ril yang telah disebutkan di atas menjadi atensi tersendiri dan menggugah penulis untuk mengangkat hal tersebut kedalam sebuah tesis untuk dapat ditindaklanjuti pelaksanaan penelitian sehingga buah dan hasil analisis yang diperoleh dapat dijadikan acuan untuk dimplementasikan dalam kebijakan lebih lanjut agar dapat menghasilkan peningkatan realisasi penerimaan PAA yang proporsional, akuntabel dan rasional.

B. Pembahasan

Kondisi realisasi penerimaan PKB dan BBNKB pada kantor SAMSAT Tapaktuan Aceh Selatan masih cukup berpeluang untuk ditingkatkan secara signifikan, proporsional dan realistis pada tahun-tahun mendatang. Hal ini didasari pada realita di lapangan bahwa lalu lalang kendaraan roda 4 non BL masih sangat dominan, sehingga dari mutasi kendaraan non BL masih punya peluang yang cukup besar untuk menambah obyek PKB, selain dari mutasi kendaraan luar maka sisi tunggakan PKB juga masih bisa diperkecil, sebab umumnya tunggakan terjadi diawali dengan keterlambatan membayar PKB tahunan, sehingga apabila keterlambatan itu dibiarkan dan melewati lebih dari 1 (satu) masa pajak, maka terjadilah apa yang disebut tunggakan pokok PKB.

Faktor lain yang ikut mengambil andil dalam terjadinya keterlambatan pembayaran oleh wajib pajak adalah jarak tempuh yang jauh dari lokasi wajib PKB ke kantor SAMSAT, sehingga beberapa faktor ikutan lain akan ikut mengisi dan memperparah kondisi ini seperti kemalasan dengan jarak tempuh yang jauh dan keadaan cuaca pada saat hendak datang ke kantor SAMSAT Tapaktuan.

Untuk dapat mengetahui secara benar, ilmiah dan dapat dipertanggungjawabkan maka perlu dilakukan analisa ilmiah agar akar masalahnya dapat dibongkar dan diperoleh solusi yang tepat. Salah satu upaya ilmiah yang digunakan untuk membedah permasalahan di KB.SAMSAT Tapaktuan adalah dengan menggunakan SWOT analisis.

1. SWOT Analisis

Berdasarkan pengamatan dan hasil wawancara di lapangan, telah diurut dan didapatkan beberapa kondisi internal dan eksternal, penggunaan Analisis SWOT dalam operasional manajemen adalah untuk mengetahui segala potensi yang menyangkut dengan kekuatan dan kelemahan pada tataran internal dan dari sisi eksternal berupa peluang dan ancaman terhadap visi dan misi organisasi KB. Samsat tepatnya upaya atau misi untuk meningkatkan penerimaan PKB dan BBNKB.

Dalam memetakan isu strategis dengan menggunakan analisis SWOT (*Strenght, Weekness, Opportunity, Treath*), dapat diketahui struktur serta tingkat strategis dari ke empat faktor tersebut, Menurut Bryson (1995:84) ada dua hal pokok yang harus diperhatikan, yaitu :

- a. pertama, menilai lingkungan internal guna mengidentifikasi kekuatan dan kelemahan organisasi, tiga kategori utama yang dapat membantu adalah sumber daya manusia (*input*), strategi sekarang (proses) dan kinerja (*output*) dan menilai lingkungan eksternal dengan tiga kategori penting yang mungkin dipantau, kekuatan dan kecenderungan klien, pelanggan atau peimhayar serta pesaing dan kolaborator yang aktual dan potensial.
- b. kedua, melakukan analisis yang cermat dengan menggabungkan faktor-faktor di atas untuk mengidentifikasi isu-isu strategis yang perlu dikembangkan organisasi. Sehingga akan ditemukan strategi efektif yang dapat dikembangkan oleh organisasi dengan membangun kekuatan dan mengambil

keuntungan dari peluang seraya meminimalkan atau mengatasi kelemahan dan ancaman.

Dengan matrik SWOT ini dapat diketahui isu atau faktor-faktor strategis yang perlu dikembangkan dimasa yang akan datang dalam pengembangan/ peningkatan pendapatan PKB dan BBNKB. Teknik analisis matrik SWOT merupakan tahap awal dalam menemukan isu strategis yang nantinya digunakan bagi penemuan strategi peningkatan pendapatan PKB dan BBNKB di kantor Samsat Tapaktuan. Analisis SWOT memiliki dua kutub yang saling menunjang dan saling memperlemah bila tidak dapat dikelola dengan tepat dan benar, kedua kutub tersebut dapat diuraikan sebagai berikut :

a. Analisa Internal

Dalam analisa internal terdapat 2 (dua) rumusan baku yaitu Kekuatan dan Kelemahan yang terkandung dalam KB.SAMSAT Tapaktuan, hasil identifikasinya adalah sebagai berikut :

1. Strength (Kekuatan)

- a) Masa kerja pegawai relatif lebih 20 tahun dan kekompakan unit dispenda bagus.
- b) Sanksi Disiplin internal tegas
- c) Equipment komputerisasi kantor cukup memadai
- d) Petugas menguasai tupoksi dan mampu berbicara dalam 3 bahasa/daerah lokal.
- e) Komplain dilayani dengan cepat
- f) Adanya pelayanan Doleansi/pengampunan sebagian denda Pajak

- g) Tersedianya Kotak Saran untuk penyampaian keluhan dan saran
- h) Adanya Upah Pungut dibagi secara berkala atas prestasi capai target.
- i) SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) siap dalam 1 hari, Didukung dengan 1 mesin genset yang representatif.

2. Weakness (kelemahan)

- a) Jumlah pegawai masih kurang bila dikaitkan dengan beban tugas.
- b) Pendidikan dan pelatihan pegawai relatif masih rendah.
- c) Penguasaan IT oleh setiap petugas belum proporsional
- d) Kondisi Fisik Kantor kurang bagus.
- e) Ruang Tunggu masih di teras kantor
- f) Belum adanya baju seragam khusus dan Badge pengenalan petugas
- g) Tidak adanya tempat parkir khusus wajib pajak
- h) Belum tersedianya Mushalla dan ruang kantin yang representatif.
- i) Ruang arsip kurang representative

b. Analisa eksternal

Dalam analisa eksternal juga terdapat dua kondisi, yaitu Peluang dan Ancaman terhadap KB.SAMSAT, dengan identifikasi adalah sebagai berikut :

1. Peluang (Opportunity)

- a) Kolaborasi internal SAMSAT cukup baik
- b) Adanya razia/gabungan ranmor
- c) Adanya regulasi PKB/BBN-KB secara berkala.

- d) Panjang Jalan Negara dalam Kabas lebih dari 170 KM dengan Kualitas cukup baik
- e) Masyarakat tergolong taat bayar pajak
- f) Tersebar nya Dealer kendaraan resmi roda 2 di beberapa titik dalam kabas
- g) Adanya kemudahan dalam kucuran kredit di Bank Aceh, membuat jumlah kepemilikan ranmor dalam keluarga meningkat.

2. Ancaman (Threat)

- a) Kantor SAMSAT terletak di ibukota Kabupaten, sementara jarak tempuh ke kantor SAMSAT dari kecamatan terujung mencapai 100 km lebih.
- b) Wilayah Kabas dekat dengan perbatasan Sumatera Utara sehingga kepemilikan ranmor R4 non BL masih relatif tinggi
- c) Masih adanya calo dalam penyelesaian PKB/BBN-KB
- d) Masih tinggi kepemilikan Ranmor tidak sesuai dengan data diri akibat dari pembelian ranmor second antar daerah local yang belum dimutasi.
- e) Tingkat pembekalan teknis pegawai dari Dinas induk masih rendah

Tabel matrik SWOT analisis dapat digambarkan pada bagan berikut ini :

Tabel 4.7 SWOT ANALYSIS

<p style="text-align: center;">EKSTERNAL</p> <p style="text-align: center;">INTERNAL</p>	<p style="text-align: center;">Opportunities</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kolaborasi internal SAMSAT cukup baik. 2. Adanya jadwal razia gabungan secara tahunan. 3. Adanya regulasi PKB/BBNKB secara berkala. 4. Panjang jalan negara dalam Kabupaten Aceh Selatan (Kabas) lebih dari 170 km dengan kualitas cukup baik. 5. Masyarakat tergolong taat bayar pajak. 6. Tersebar nya dealer kendaraan resmi roda dua di beberapa titik dalam Kabas 7. Leasing kendaraan roda dua ada di beberapa Kecamatan dan tersebar nya bengkel resmi dan tidak resmi secara luas. 8. Adanya kemudahan dalam kucuran kredit di Bank Aceh membuat jumlah kepemilikan kendaraan bermotor dalam keluarga meningkat 	<p style="text-align: center;">Treats</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kantor SAMSAT terletak di Ibu Kota Kabupaten yang jarak tempuh ke Kantor Samsat dari Kecamatan terjung mencapai lebih 100 km. 2. Wilayah Kabas dekat dengan perbatasan Sumatera Utara sehingga kepemilikan ranmor R4 non BL masih relative tinggi dan regulasi pemutihan BBNKB tahun 2013 belum dimanfaatkan maksimal. 3. Masih adanya calo dalam penyelesaian PKB/BBNKB. 4. Masih tinggi kepemilikan ranmor tidak sesuai dengan data diri akibat dari pembelian ranmor second antar daerah lokal yang belum melakukan mutasi. 5. Tingkat pembekalan teknis pegawai yang diberikan Dinas Induk masih rendah.
<p style="text-align: center;">Strengths</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Masa kerja pegawai relative lebih dari 20 tahun dan kekompakan unit dispenda bagus. 2. Sanksi disiplin internal tegas. 3. Perlengkapan komputer kantor cukup memadai. 4. Petugas menguasai tupoksi dan mampu memberikan penjelasan yang terkait dengan Samsat secara baik. 5. Petugas mampu berbahasa dalam 3 bahasa daerah lokal. 6. Keluhan wajib pajak dilayani dengan cepat. 7. Tersedia kotak saran untuk menyampaikan keluhan dan saran. 8. Adanya upah pungut dibagi secara berkala atas prestasi capai target. 9. SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) siap dalam 1 hari. 10. Didukung dengan 1 mesian genset yang representative. 	<p style="text-align: center;">Strategi SO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Peningkatan kolaborasi internal harus lebih padu untuk keutuhan team. 2. Penegakan disiplin untuk optimalisasi pelayanan. 3. Tingkat pelayanan kepada wajib pajak. 4. Optimalkan pelaksanaan razia ranmor lapangan agar mutasi ke BL seri T meningkat. 5. Optimalkan perawatan komputerisasi dan mesin kantor. 	<p style="text-align: center;">Strategi ST</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Sosialisasikan tentang pentingnya arti mutasi kendaraan ke BL seri T. 2. Pengadaan Samsat keliling untuk atasi calo dan jarak tempuh yang jauh ke Samsat. 3. Sosialisasikan tentang adanya doleansi PKB.
<p style="text-align: center;">Weaknesses</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Jumlah pegawai masih kurang bila dikaitkan dengan beban tugas. 2. Pendidikan dan pelatihan pegawai relative masih rendah. 3. Penguasaan IT oleh setiap petugas belum proposional. 4. Ruang tunggu masih di teras kantor. 5. Kondisi fisik kantor masih belum bagus. 6. Belum adanya baju seragam khusus dan badge pengenalan petugas belum dialokasikan. 7. Tidak adanya tempat parkir khusus wajib pajak. 8. Belum tersedianya mushalla dan kantin yang representatif. 9. Ruang arsip kurang representative. 	<p style="text-align: center;">Strategi WO</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Menyediakan mushalla dan kantin yang repentatif. 2. Menyampaikan usulan tambahan pegawai dan atau tenaga kontrak. 3. Melakukan pembenahana fisik kantor agar asri dan nyaman. 4. Penambahan dan pembenahan ruang tunggu wajib pajak. 5. Pengadaan baju dan badge khusus Samsat. 	<p style="text-align: center;">Strategi WT</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Upayakan peningkatan ketrampilan teknis pegawai. 2. Perketat syarat pembayaran agar melampirkan KTP.

Dari tabel SWOT tersebut diatas, telah dikembangkan 4 (empat) macam strategi dari hasil silang antara internal dan eksternal, dari item kekuatan dengan peluang melahirkan 5 SO (Strength+Opportunity); kekuatan dengan ancaman melahirkan 3 ST (Strength + Threat); dan antara kelemahan dengan peluang melahirkan 5 WO (Weakness + Opportunity); kelemahan dengan ancaman melahirkan 2 WT (Weakness + Threats).

Strategi-strategi tersebut adalah merupakan manifestasi dari kolaborasi item SWOT yang dapat diartikulasikan sebagai berikut :

- 1) Strategi SO (strength opportunity strategy) adalah strategi yang digunakan untuk mendapatkan keuntungan dari kekuatan yang ada di lingkungan internal dan peluang yang ada di lingkungan eksternal, didapat 5 (lima) strategi sebagai berikut :
 - a) Peningkatan kolaborasi internal harus lebih padu untuk keutuhan team
 - b) Penegakan disiplin untuk optimalisasi pelayanan
 - c) Tingkatkan pelayanan kepada wajib pajak
 - d) Optimalkan pelaksanaan razia ranmor lapangan agar mutasi meningkat
 - e) Optimalkan perawatan komputerisasi dan mesin kantor

- 2) Strategi WO (weakness opportunity strategy) yaitu strategi yang digunakan untuk memperbaiki kelemahan internal dengan memanfaatkan peluang dari lingkungan eksternal, diperoleh 5 (lima) strategi, yaitu :
 - a) Menyediakan mushalla dan kantin yang representatif
 - b) Menyampaikan Usul tambahan pegawai dan atau tenaga kontrak

- c) Melakukan pembenahan fisik kantor agar asri dan nyaman
 - d) Penambahan dan pembenahan ruang tunggu wajib pajak
 - e) Pengadaan baju dan badge khusus samsat
- 3) Strategi ST (strength threat strategy) yaitu strategi yang digunakan untuk memanfaatkan kekuatan internal dalam upaya menghindari atau meminimalisir ancaman dari lingkungan eksternal, didapat 3 (tiga) Strategi sebagai berikut :
- a) Sosialisasikan tentang pentingnya arti mutasi kendaraan ke BL seri T
 - b) Pengadaan samsat keliling untuk atasi calo dan jarak tempuh ke samsat
 - c) Sosialisasikan tentang adanya doleansi PKB
- 4) Strategi WT (weakness threat strategy) yaitu strategi yang digunakan dengan memperkecil kelemahan internal dan menghindari ancaman yang datang dari lingkungan eksternal, diperoleh 2 (dua) item strategi sebagai berikut :
- a) Upayakan peningkatan ketrampilan teknis pegawai (W1, W2, W3 + T5)
 - b) Perketat syarat pembayaran agar melampirkan KTP (W3 + T4)

Hasil dari interaksi antara faktor internal dan faktor eksternal di lingkungan organisasi SAMSAT Tapaktuan adalah isu-isu strategis yang kemudian akan diberikan penilaian dengan menggunakan Litmus Test guna menentukan skala prioritas terhadap isu-isu yang harus ditangani. Dari hasil

penilaian terhadap isu-isu tersebut, maka dapat ditentukan strategi-strategi yang akan ditetapkan guna memecahkan isu-isu dimaksud.

2. Isu-isu strategis

Berdasarkan 4 model isu strategi diatas, maka dapat dibuat tabulasi dan sebaran dari isu-isu strategis tersebut, sebagai berikut :

- a. Peningkatan Kolaborasi internal harus lebih padu untuk keutuhan team
- b. Penegakan disiplin untuk optimalisasi pelayanan
- c. Tingkatkan pelayanan kepada wajib pajak
- d. Optimalkan pelaksanaan razia ranmor lapangan agar mutasi meningkat.
- e. Optimalkan perawatan komputerisasi dan mesin kantor
- f. Menyediakan mushalla dan kantin yang representatif
- g. Menyampaikan Usul tambahan pegawai dan atau tenaga kontrak
- h. Melakukan pembenahi fisik kantor agar asri dan nyaman.
- i. Penambahan dan pembenahan ruang tunggu wajib pajak.
- j. Pengadaan baju dan badge khusus samsat.
- k. Sosialisasikan tentang pentingnya arti mutasi kendaraan ke BL seri T
- l. Pengadaan samsat keliling untuk atasi ealo dan jarak tempuh ke samsat
- m. Sosialisasikan adanya doleansi/pengampunan sebagian denda PKB.
- n. Upayakan peningkatan ketrampilan teknis pegawai.
- o. Perketat syarat pembayaran agar melampirkan KTP.

Dari 15 (lima belas) item isu strategis tersebut diatas, maka selanjutnya dimasukkan kedalam litmus test (**lihat lampiran**) untuk dapat diketahui dari keseluruhan isu tersebut yang mana yang mendapat skoring tertinggi. Skor yang paling tinggi menunjukkan tingkat isu tersebut adalah paling urgen untuk tindak lanjuti dengan kebijakan manajemen lebih lanjut sehingga realisasi penerimaan PKB dan BBNKB akan dapat dicapai secara maksimal. Hasil litmust test dibuat scoring untuk mendapatkan jumlahnya, sebagai berikut :

Universitas Terbuka

**Tabel 4.8 Hasil Test Litmus Untuk Isu-Isu Strategis Kantor
Samsat Tapaktuan Dalam Rangka Peningkatan
Penerimaan PKB dan BBNKB**

No Isu Strategis	S C O R E															Jumlah
	1	2	3	4	5	6	7	8	9	10	11	12	13	14	15	
1	1	3	1	2	3	2	1	2	1	2	1	2	2	3	1	27
2	2	3	3	1	2	2	1	2	1	2	3	2	2	1	2	29
3	2	3	2	3	3	3	2	1	2	2	3	2	3	3	3	37
4	3	3	2	1	3	2	2	3	1	1	2	3	3	3	2	34
5	1	2	2	1	1	2	1	1	1	3	2	1	2	1	2	23
6	1	2	2	1	2	2	1	1	3	1	3	3	2	1	2	27
7	3	2	2	3	1	3	2	1	1	2	3	3	3	1	2	32
8	3	3	3	1	1	2	1	1	3	1	3	3	2	1	2	30
9	2	1	2	1	1	3	1	1	3	1	3	3	2	1	2	27
10	3	2	1	1	3	3	2	1	1	1	2	3	2	3	2	30
11	3	3	3	1	1	2	3	1	1	1	3	2	3	1	1	29
12	2	3	2	3	3	2	1	1	1	2	3	3	2	1	2	31
13	3	3	3	1	2	2	1	1	3	3	2	3	2	3	3	35
14	1	1	1	2	2	3	3	1	1	2	3	2	2	1	2	27
15	2	3	2	2	2	2	3	1	1	2	3	1	3	1	2	31

Sumber : Data diolah

Berdasarkan table di atas diperoleh jumlah nilai atau skor terendah dengan nilai 23 dan tertinggi 37. Untuk mencari isu paling strategis dari 15 (lima

belas) isu strategis yang sudah diskoring, maka didapatkan 6 (enam) isu paling strategis yang harus segera dicari solusi penyelesaiannya, Keenam isu strategis tersebut adalah :

a. Tingkat pelayanan kepada wajib pajak

(score : 37)

b. Pengadaan Samsat keliling

(score : 35)

c. Optimalisasi intensitas razia ranmor

(score : 34)

d. Penambahan jumlah pegawai

(score : 32)

e. Peningkatan ketrampilan teknis pegawai

(score : 31)

f. Memperketat dokumen pembayaran

(score : 31)

3. Implementasi manajemen strategis

Untuk dapat dioperasionalkan 6 (enam) issue-isue strategis tersebut harus dibuat langkah manajemen strategis tahap berikutnya yaitu dengan memperbaiki system yang sudah ada, dengan penambahan yang masih kurang dan dengan pengadaan terhadap barang atau sarana yang belum ada.

Di bawah ini akan diuraikan langkah-langkah strategis untuk diimplementasikan oleh KB.SAMSAT Tapaktuan, uraian disajikan sesuai dengan

urutan Skor dari issue strategis yang merupakan keluaran output dari litmus test,
yaitu sebagai berikut:

Universitas Terbuka

a. Tingkat pelayanan kepada wajib pajak

 Test Litmus (3) --> Isu Strategis : **Peningkatan Pelayanan Kesamsatan**

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional ----- ->	Strategis)	
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Mengkaji ulang isi Tupoksi dan Sistem b. Menyusun rencana dan item aksi untuk mutu pelayanan c. Merevisi tupoksi dan protap pelayanan d. Mengarahkan petugas agar berbuat serta bertindak laik layan sesuai kandungan tupoksi dan protap petugas e. Mengontrol secara berkala terhadap petugas yang memberi pelayanan	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Melanjutkan pola lama	Mengontrol pelayanan	Reevalusi Rescheduling Revisi Coordinating Controlling
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD KaSubbag TU Kasi Pungutan
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	-	Mutu layanan rendah, wajib pajak tidak nyaman
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	Ekstremal	Internal Samsat : Dispenda, Polantas, Jasa Raharja
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Pelayanan merupakan produk terpenting dalam sebuah organisasi seperti KB.SAMSAT yang menyangkut dengan orang banyak. Pelayanan yang baik dimulai dari senyum, sapa dan ramah. Tindak lanjutnya adalah kecepatan dan keakuratan dalam penyelesaian dokumen kendaraan. Keramahan yang amat sangatpun tidak akan bermakna apabila tidak didukung dengan kecepatan penyelesaian berkas dokumen kendaraan, pelayanan memang merupakan gerbang emas dalam proses penyelesaian dokumen dan atau pemberian informasi, sehingga para customer (wajib pajak) PKB/BBNKB merasa dipedulikan, diayomi dan merasa puas dengan pelayanan itu sendiri.

Untuk itu pemegang kebijakan pada kantor bersama SAMSAT Tapaktuan dan dilandasi atas kolaborasi internal yang cukup baik harus :

- 1) Proaktif memberi intruksi agar para staf dapat bertindak sopan, ramah dan bersahabat.
- 2) Melakukan pemantauan agar SOP berjalan sesuai dengan ketentuan.
- 3) Menjamin ketersediaan sarana minuman isi ulang gratis.
4. Mengamati secara temporer terhadap pelayanan dari staf dan staf unit lain dan segera melakukan rapat staf atau koordinasi dengan unit lain bila ada kejanggalan yang terpantau.

Dengan demikian para wajib pajak merasa nyaman dan puas ketika datang untuk membayar PKB/BBNKB dan penyelesaian dokumen lain ke kantor SAMSAT Tapaktuan.

b. Pengadaan Samsat keliling

 Test Litmus (13) --> Isu Strategis : **Pengadaan SAMSAT Keliling**

No	Pertanyaan	SKOR (Operasional ----- Strategis) ->		
		Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Memberikan pertimbangan tentang luasnya daerah layanan Samsat Tapaktuan b. Mengajukan permintaan mobil dan perlengkapan yang dibutuhkan c. Melakukan koordinasi internal Samsat Tapaktuan untuk pengaturan jadwal tugas d. Mengarahkan pegawai yang bakal ditugaskan untuk implementasi Samsat keliling e. Menugaskan pegawai untuk mengoperasionalkan Samsat Keliling	Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Mengadakan	Memberi Pertimbangan, Mengusulkan, Mengoperasikan
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis Gub
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Kurang optimal layanan	Wajib pajak puas, Layanan optimal, Realisasi Penerimaan Meningkat.
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Instansi	2 instansi	3 instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?!	Kurang	Sedang	Kuat

SAMSAT keliling merupakan produk pelayanan kesamsatan yang mobile, pada masa zaman yang sudah maju, penghematan waktu merupakan kebutuhan mutlak oleh setiap orang termasuk para wajib pajak, maka keberadaan SAMSAT keliling (Mobile SAMSAT) harus menjadi penting untuk diwujudkan, hal ini ditujukan disamping untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak sebagai upaya menjemput bola juga untuk mempersingkat waktu wajib PKB dalam menyelesaikan kewajibannya.

Pengadaan SAMSAT keliling dalam kabupaten Aceh Selatan merupakan pula kebutuhan geografis, sebab ada daerah terjauh yang harus datang ke kantor SAMSAT Tapaktuan dengan menempuh jarak lebih dari 100 KM. SAMSAT keliling merupakan bagian tersendiri dari produk pelayanan kepada masyarakat wajib pajak, agar pelayanan SAMSAT mobile dapat terwujud dengan segera di Kabupaten Aceh Selatan, maka pemegang kebijakan pada KB.SAMSAT Tapaktuan harus :

- 1) Menyampaikan kondisi ril geografis dan mengusulkan biaya dalam anggaran tahun depan untuk pengadaan sarana dan prasarana.
- 2) Mengatur dan menschedule jadwal pelayanan untuk mencapai kedua sisi terujung Kabupaten Aceh Selatan kedalam pelayanan mingguan.

Implementasi layanan SAMSAT Mobile dapat memberikan proteksi dan bantuan kepada wajib pajak untuk tidak perlu mengeluarkan dana lebih untuk BBM dan akomodasi dalam mendatangi KB.SAMSAT dengan jarak 100 Km lebih. Pelayanan wajib pajak dengan SAMSAT mobile mampu memberikan

kepuasan leih bagi masyarakat wajib pajak kendaraan bermotor dalam Kabupaten Aceh Selatan.

Universitas Terbuka

c. Optimalisasi intensitas razia ranmor

 Test Litmus (4) --> Isu Strategis : **Optimalisasi Razia KB**

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional ----- -->	Strategis)	
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Merencanakan Razia b. Memfloting anggaran c. Menghubungi instansi d. Melaksanakan Razia e. Membuat pertang jawaban pel razia	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	-	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Menyurati	Menghubungi	Konsultasi Koordinasi Kolaborasi
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kabid PAA Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Lemah Sanksi	Penerimaan dan realisasi PKB/BBN-KB rendah.
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Dinas	3 Dinas	>3 Dinas
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Razia kendaraan bermotor merupakan salah satu sarana untuk sosialisasi PKB dan BBNKB dan sekaligus sebagai alat untuk pressing wajib pajak yang masih lalai dalam menunaikan kewajiban tahunannya untuk membayar PKB tepat waktu. Pelaksanaan razia gabungan atas permintaan Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh melalui Kantor UPTD Wilayah VII harus tetap terlaksana kontinyu dan konsisten, dengan demikian :

- 1) Intensitas pelaksanaan razia harus ditingkatkan baik dari sisi kualitas maupun dari sisi kuantitas dan kuantum pelaksanaan setiap tahun berjalan.
- 2) Sebagai alat pressing yang efektif maka kuantitas pelaksanaan razia perlu diusulkan dari 1 kali dalam 1 tahun anggaran menjadi 4 kali dalam 1 tahun anggaran.

Pelaksanaan razia harus ditata untuk mencukupi dan atau menutupi areal lokus kabupaten Aceh Selatan, agar tidak ada daerah yang terbebas dari pelaksanaan razia lapangan gabungan, hal ini cukup penting untuk diimplementasikan, sebab dengan kondisi daerah kabupaten Aceh Selatan yang panjang bisa membuat para penunggak pajak menghindari daerah-daerah kecamatan yang ditentukan sebagai lokasi pelaksanaan razia dan sedang melaksanakan razia gabungan.

d. Penambahan jumlah pegawai

 Test Litmus (7) --> Isu Strategis : **Penambahan Jumlah Pegawai**

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional ----- -->	Strategis)	
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Mengevaluasi beban tugas kantor b. Mengkalkulasi jumlah kebutuhan pegawai yang ideal c. Mengusulkan penambahan atau perpindahan pegawai d. Mengusulkan penambahan pegawai kontrak e. Membagi habis tugas kepada para pegawai	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Mebiarkan saja	Mengusulkan	Memutasi, Meminta tambahan pegawai
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan tidak optimal	Tidak tercapai tuntas tugas
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	Internal	Eksternal
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Pegawai merupakan motor utama dalam menjalankan tugas manajemen pada kantor bersama SAMSAT Tapaktuan. Keberadaan pegawai dalam jumlah yang cukup sangat mutlak difikirkan dan dipertimbangkan, sehingga semua beban tugas dapat terbagi habis kepada petugas. KB.SAMSAT mempunyai sistem kerja dengan model “ban berjalan” arus penyelesaian dokumen mengalir dari satu loket ke loket berikutnya, apabila para petugas tidak mencukupi, maka akan terjadi kevakuman pada pos-pos tertentu atau loket-loket tertentu, sehingga dengan kondisi ini dapat terjadi kemacetan pada loket tertentu dan akan membawa dampak pada keterlambatan penyelesaian dokumen kendaraan.

Kondisi jumlah pegawai untuk SAMSAT Tapaktuan masih kurang bila dilihat dari kondisi ideal bergulirnya sebuah proses kerja pada KB.SAMSAT. Untuk kondisi ideal unit PKB/BBNKB pada kantor SAMSAT Tapaktuan harus memiliki 6 pegawai/petugas tidak termasuk Kepala Unit yang akan ditempatkan pada loket dan pos-pos lainnya dalam menhandel penyelesaian dokumen pada kantor bersama SAMSAT. Dengan demikian jumlah pegawai pada KB.SAMSAT Tapaktuan pada saat sekarang hanya 4 (empat) orang, dengan demikian masih kurang 2 (dua) orang PNS lagi. Keenam orang petugas/pegawai yang ditempatkan pada unit PKB/BBNKB adalah dengan tugas :

- 1) Petugas Penetapan
- 2) Kasir
- 3) Operator Komputer 1
- 4) Operator Komputer 2
- 5) Korektor

6) Petugas kearsipan PKB/BBNKB

Kondisi kekurangan jumlah pegawai pada kantor bersama SAMSAT Tapaktuan harus segera ditanggulangi dengan menyampaikan dan memberitahukan kondisi tersebut ke Dinas Induk di Banda Aceh, sehingga dalam tahun mendatang kekurangan jumlah pegawai tersebut akan teratasi dan sasaran untuk memberikan pelayanan maksimal kepada para wajib pajak dapat dilakukan dengan sempurna.

Universitas Terbuka

e. Peningkatan ketrampilan teknis pegawai

 Test Litmus (12) --> Isu Strategis : **Peningkatan Ketrampilan Teknis Pegawai**

No	Pertanyaan	SKOR (Operasional ----- Strategis) ----->		
		Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Menginventarisir jumlah pegawai yang harus di diklat b. Mengajukan nama-nama yang bakal mengikuti diklat c. Mengarahkan pegawai yang bakal ditugaskan untuk mengikuti diklat d. Menugaskan pegawai untuk mengikuti diklat e. Memantau kehadiran dan perkembangan dalam diklat.	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Merubah	Mengusulkan, Mengirim, Mendiklatkan
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Kurang cakap	Cakap dalam tugas, percaya diri tinggi, wajib pajak puas
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Instansi	2 instansi	3 instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Ketrampilan para pegawai yang melaksanakan tugas pada KB.SAMSAT Tapaktuan terus harus diupgrade secara berkala. Para pegawai KB.SAMSAT dari unit PKB/BBNKB berada dibawah Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh. Satuan kerja ini merupakan Satuan Kerja Teknis yang memiliki standar kerja yang khusus, dengan demikian diperlukan pembekalan secara berkala sehingga pekerjaan yang dilaksanakan dapat berjalan sesuai dengan standar yang diharapkan.

Implementasi peningkatan ketrampilan teknis pegawai unit PKB/BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT harus ditempuh dengan :

- 1) Pembekalan internal oleh Kepala UPTD Wilayah VII
- 2) Pembekalan eksternal yang ditentukan oleh Dinas Induk
- 3) Membuat schedule petugas yang akan dikirim untuk diklat eksternal.

Peningkatan ketrampilan para pelaksana dari unit PKB/BBNKB pada KB.SAMSAT Tapaktuan memang diperlukan untuk diupgrade secara terus menerus baik secara internal maupun eksternal dengan mengikutsertakan mereka pada Diklat-diklat tertentu, baik yang dilaksanakan di Aceh maupun di luar Aceh. Pegawai yang memiliki ketrampilan yang memadai dengan tuntutan tugas merupakan nilai tambah tersendiri untuk meningkatkan pelayanan kepada para wajib pajak kendaraan bermotor yang berhubungan dengan kecepatan dan keakurasian dalam proses penyelesaian dokumen PKB/BBNKB.

f. Memperketat dokumen pembayaran

 Test Litmus (15) --> Isu Strategis : **Perketat Item Dokumen Pembayaran**

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional ----- ->	Strategis)	
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Membuat beberapa item tertulis tentang syarat pembayaran PKB/BBN-KB b. Menempelkan item informasi di papan pengumuman c. Meneliti keabsahan dokumen dari wajib PKB/BBN-KB d. Mengarahkan wajib pajak tentang porosedur lanjutan yang harus ditempuh e. Menerima dan Menyelesaikan proses pembayaran dan mutasi PKB/BBN-KB	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Membenahi	Melakukan koordinasi internal Samsat, Memnbuat syarat tertulis, Meneliti keabsahan dokumen
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Staf	Kasi Pungutan	KTU Kepala UPTD
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Banyak Tunggakan BBN-KB	Mutasi Ranmor, Peningkatan Penerimaan BBN-KB
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Instansi	2 instansi	3 instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Dalam memproses penyelesaian dokumen kendaraan bermotor diperlukan ketajaman dan kehati-hatian meneliti berkas yang diajukan dan yang dibawa oleh wajib pajak. Petugas diharapkan mampu meneliti dengan seksama terhadap setiap dokumen kendaraan untuk mendeteksi apakah kendaraan tersebut benar masih belum terjadi alih tangan atau apakah telah terjadi pemindahan hak atas kendaraan yang menjadi objek PKB.

Kendaraan yang telah dialihkan hak atasnya merupakan salah satu obyek penerimaan untuk ditarik BBNKB, disanalah diperlukan kejelian petugas untuk mengetahui apakah kondisi kendaraan tersebut sudah beralih hak atau belum. Alat untuk mengontrol kondisi tersebut adalah dengan meminta dihadirkan kartu tanda pengenal dari pemilik, yang disesuaikan dengan wajah yang mendatangi KB.SAMSAT.

Proses pengetatan atas setiap dokumen kendaraan bermotor yang masuk dan mendaftar pada ke KB, SAMSAT Tapaktuan terutama pada unit PKB/BBNKB adalah merupakan bagian dari proses intensifikasi pungutan PKB/BBNKB, melalui jalan :

- 1) Meneliti tanggal fiscal antar daerah atas kendaraan bermotor yang mutasi dari luar.
- 2) Meneliti tanggal jatuh tempo sekaligus identitas pemilik terhadap kendaraan local.
- 3) Meneliti detil jenis kendaraan dan tahun pembuatan

Proses ini harus diimplementasikan secara ketat agar tidak terjadi kecolongan atas fiscal yang seharusnya telah didenda; masyarakat yang membeli

kendaraan second dan belum dimutasi; dan atau kesalahan penetapan yang tidak sesuai jenis dan tahun kendaraan bermotor, sehingga merugikan daerah. Upaya pengetatan dokumen pembayaran beserta identitas pendukung merupakan bagian yang tidak terpisahkan dalam proses peningkatan penerimaan PKB/BBNKB.

Universitas Terbuka

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Pemaparan dari awal sampai dengan selesainya bab pembahasan dengan segala uraian yang telah disajikan dapat ditarik kesimpulan bahwa strategi peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB pada Kantor Bersama SAMSAT Tapaktuan dapat diupayakan melalui :

1. Pelayanan merupakan tolok ukur yang awal dan konkrit untuk dapat memuaskan para customer (wajib pajak) yang datang membawa uang untuk disetor ke kas Negara/daerah. Sistem pelayanan yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Tapaktuan belum mencapai pada tataran yang optimal proporsional, baik dari sisi senyum, tegur, sapa sebagaimana lazim yang dituntut dalam sebuah sistem pelayanan yang baik, juga dalam hal penyediaan sarana dan prasarana pendukung untuk kepentingan wajib pajak yang hadir ke kantor SAMSAT belum teralokasi dengan sempurna.
2. Kondisi geografis daerah kabupaten Aceh Selatan dengan panjang garis pantai dan jalan negara yang mencapai 171 km memang membutuhkan pelayanan dengan model SAMSAT keliling (mobile) dalam rangka untuk menjemput pajak kendaraan bermotor ke daerah terjauh dan terujung dari kabupaten Aceh Selatan secara berkala. Terjadinya tunggakan pajak dan atau denda pajak yang

lumayan relatif besar, tidak terlepas dengan jarak tempuh yang jauh dari pemukiman terujung dari wilayah kabupaten Aceh Selatan.

3. Razia kendaraan bermotor gabungan merupakan alat pressing dan sekaligus juga sebagai media sosialisasi yang efektif untuk menindak wajib pajak yang masih lalai dalam menunaikan kewajibannya agar berubah dan pada kesempatan lain mereka menjadi pemilik kendaraan bermotor yang taat membayar pajak. Jadwal razia sekarang ini dilaksanakan hanya 1 kali dalam setahun, hal ini menjadikan peluang masih terbuka bagi pengemplang pajak untuk bebas di jalan raya.
4. Pelayanan prima yang menjadi harapan dari setiap wajib pajak yang mendatangi KB.SAMSAT Tapaktuan belum dapat dipenuhi secara proporsional dan optimal, hal ini disebabkan oleh masih terjadinya kurang pegawai untuk ditempatkan pada loket-loket yang telah disediakan, sehingga dalam pelayanan yang ada sekarang ini ditempuh dengan sistem tambal sulam, yaitu dengan memberikan tugas ganda pada satu orang yang seharusnya dikerjakan oleh 2 orang staf.
5. Ketrampilan teknis pegawai unit PKB/BBNKB pada KB.SAMSAT Tapaktuan masih belum profesional, sebagiannya belum mengikuti Diklatnis yang diadakan oleh Dinas Induk dan Diklat pemerintah daerah. Seyogyinya aparatur yang bekerja pada Satuan Kerja Pemerintah Daerah yang teknis seperti aparatur Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh, konon lagi yang bertugas pada kantor SAMSAT sudah harus mendapat pembekalan teknis tentang bidang kerja yang dilaksanakan setiap harinya. Selama ini hal-hal yang bersifat teknis

diupgrade sendiri oleh Kepala UPTD Wilayah VII terhadap staf yang belum mengikuti diklat teknis.

6. Ketajaman dalam memeriksa kelengkapan dokumen kendaraan dari unit PKB/BBNKB yang masuk ke kantor bersama SAMSAT Tapaktuan belum menunjukkan tingkat keahlian yang tinggi, hal ini dapat ditandai dengan masih adanya salah cetak SKPD dengan penyebab tidak dipungut BBN; tidak dikenakan Denda; dan kesalahan menetapkan jenis dan tahun kendaraan. Kesalahan dalam penetapan yang demikian disamping terjadinya kerugian terhadap blangko SKPD yang tidak bisa digunakan lagi dan harus diganti dengan SKPD yang lain, juga membawa kerugian financial bagi daerah apabila terjadi kesalahan dalam menetapkan jenis dan atau tahun kendaraan bermotor, sehingga jumlah pajak yang dibayar bisa berkurang, tidak sesuai dengan standard sebenarnya.

B. Saran-Saran

1. Sistem pelayanan harus kontinyu dan berkesinambungan dan harus lebih ditingkatkan dalam segala sektor pelayanan yang berkaitan dengan penyelesaian dokumen kendaraan bermotor, khususnya PKB/BBNKB. Para *stake holder* harus memantau sistem pelayanan yang diberikan oleh aparatur SAMSAT, baik pada tataran internal unit PKB/BBNKB maupun pada unit RegIdent dan SWDKLLJ, bila ditemukan kekurangan pada unit PKB/BBNKB segera buat rapat staf untuk perbaikan pelayanan dan bila ada kekurangan pada unit lain maka segera lakukan rapat koordinasi untuk mengatasi hal tersebut

agar pelayanan yang disajikan kepada wajib pajak tetap menjadi pelayanan prima.

2. Pelayanan SAMSAT *Mobile* sudah menjadi kebutuhan penting dalam sistem pelayanan pada KB.SAMSAT Tapaktuan saat sekarang ini, pengadaan SAMSAT *Mobile* harus segera diwujudkan melalui permintaan sarana dan prasarana ke kantor pusat Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh di Banda Aceh atau dengan menghubungi pemerintah Kabupaten Aceh Selatan dengan menyampaikan kondisi ril geografis Aceh Selatan. Pengadaan SAMSAT *Mobile* bertujuan untuk dapat melayani wajib pajak di wilayah tempat tinggalnya sendiri dan juga sebagai alat untuk membantu masyarakat agar tidak perlu mengeluarkan dana lebih dalam mencapai KB.SAMSAT Statis yang jauh dan juga sekaligus sebagai alat untuk memangkas jaringan para calo PKB/BBNKB.
3. Pelaksanaan razia lapangan gabungan harus tetap konsisten dan kontinyu, agar jalan elak bagi penunggal bayar PKB/BBNKB menjadi sempit dan tertutup. Intensitas dan kualitas pelaksanaan razia gabungan harus ditingkatkan sehingga razia lapangan gabungan benar-benar menjadi alat *pressing* dan alat sosialisasi bahwa ketidaktaatan membayar PKB/BBNKB mempunyai konsekuensi hukum dan kerugian akibat denda.
4. Kepala UPTD Wilayah VII Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh harus segera menyampaikan perihal kekurangan pegawai pada unit PKB/BBNKB kantor bersama SAMSAT Tapaktuan ke Dinas Induk di Banda Aceh. Untuk menutupi kekurangan pegawai Kepala UPTD Wilayah VII dapat merekrut tenaga honor

agar pelaksanaan kegiatan pada unit PKB/BBNKB dapat berjalan dengan baik dan sempurna, hal ini ditujukan untuk mengantisipasi sampai tersedianya pegawai yang permanen (PNS).

5. Pembekalan ketrampilan teknis terhadap aparatur yang bekerja pada unit PKB/BBNKB harus di upgrade secara terus menerus agar mereka dapat memahami sisi tugasnya dengan mudah dan cepat, hal ini dapat bermuara pada pelayanan prima yang menjadi kebutuhan organisasi yang berhubungan dengan pelayanan publik. *Upgrade* aparatur yang belum dipanggil untuk mengikuti Diklatnis, dapat terus dilaksanakan dengan pembekalan awal dari Kepala UPTD Wilayah VII, sehingga hal-hal yang bersifat teknis dapat diserap secepatnya untuk diimplementasikan dalam keseharian tugasnya.
6. Pemeriksaan dokumen pembayaran PKB/BBNKB harus terus diperketat agar celah kecolongan kerugian daerah dapat diantisipasi dari awal. Untuk menghindari salah persepsi dari wajib pajak, sebaiknya pada papan pengumuman yang ada di ruang teras kantor dapat dimanfaatkan untuk menjadi alat sosialisasi kepada masyarakat berupa item persyaratan dalam penyelesaian dokumen PKB/BBNKB. Himbauan pada papan pengumuman juga dapat berupa ajakan bahwa memiliki kendaraan atas nama orang lain bukan prestisius, memiliki kendaraan atas nama sendiri itulah prestisius sejati dan merupakan pelopor sebagai wajib pajak dalam pembangunan daerah.

DAFTAR PUSTAKA

A. BUKU

- Abdul Wahab, Solichin. (1997). *Analisis Kebijakan : Dari Formulasi ke Implementasi Kebijakan Negara*. Jakarta : Penerbit PT. Bumi Aksara.
- Abdul Wahab, Solihin., (1991), *Kebijaksanaan Desentralisasi Untuk Menjangkau Kaum Miskin*. Tema Pelopor No.3. Malang.
- Bridgman, Peter and Davis, Glyn. (2000). *The Australian Policy Handbook*. Australia: Allen & Unwin.
- Bryson, J.M., and Roering, W.D(1987). *Applying Private Sector Strategic Planning to the Public Sector*. Journal of the American Planning Association.
- Bryson, J M. (1995). *Strategic Planning for Public and Nonprofit Organization :A Guide to Strengthening and Sustaining Organizational Achievement*. San Fransisco : Jossey-Bass Publishers.
- Blakely, Edward J., (1989). *Planning Local Economic Development (Theory and Practice)*. Sage Publication. Inc, Newburry Park : California.
- Davey, Kenneth, (1999). *Keuangan Pemerintah Daerah di Indonesia*. Jakarta : Penerbit Universitas Indonesia.
- Davey, K.J (1988). *Pembiayaan Pemerintah Daerah : Praktek-Praktek Internasional dan Relevansinya bagi Dunia Ketiga*. Terjemahan Anarullah. Dkk. Ui-Press. Jakarta.
- Dwijowijoto, Riant Nugroho. (2004). *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta : PT Elex Media Komputindo Kelompok Gramedia.
- Dye, Thomas R. (1987). *Understanding Public Policy*. New Jersey. Englewood Cliffts : Prencice Hall inc.
- Dr. Ridwan, M. BA. (2013). *Metode dan Teknis Menyusun Tesis*. Bandung : Afabeta.
- Dirgantoro, Crown. (2001). *Manajemen Stratejik : Konsep, Kasus dan Implementasi*. Grasindo : Jakarta.
- Dunn, Willian.N. (1994). *Public Policy Analysis : An Introduction*. USA : Prentice-Hal,Inc., Englewood Cliffs,N.J.07632.
- Early Suandy. (2002). *Hukum pajak*. Bandung. Penerbit : Eresco.

- Gaffar, Affan (ed). (2009). *Dinamika Birokrasi Lokal Era Otonomi Daerah*. Pusat Penelitian Politik. Jakarta : LIPI.
- Islamy, MJ. (1997). *Prinsip-Prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Jakarta : Bumi Aksara.
- Islamy, Irfan (1988). *Prinsip-prinsip Perumusan Kebijakan Negara*. Penerbit : PT.Bina Aksara : Jakarta.
- Iwan Prasetya. (2011). *Metodologi Penelitian Administrasi*. Jakarta : Universitas Terbuka.
- Jones, Charles O. (1991). *Pengantar Kebijakan Publik (Public Policy)*. Terjemahan Ricky Ismanto. Jakarta : Penerbit PT Raja Grafindo Persada.
- Kurniawan P., et all., (2004). *Pajak Daerah dan Retribusi Daerah di Indonesia*. Malang : Bayu Media.
- Kaho, J. Riwu. (1988). *Analisa Hubungan Pemerintah Pusat dan Daerah*. Penerbit : Bina Aksara : Jakarta.
- Kuncoro, M. (1995). *Desentralisasi Fiskal di Indonesia : Dilema Otonomi dan Ketergantungannya*. Jakarta : Prisma No 4 tahun XXIV, LP3ES.
- Mardiasmo, (2000). *Perpajakan*. Penerbit : Andi Press, Yogyakarta
- Mardiasmo, (2002). *Otonomi Daerah Sebagai Upaya memperkokoh Basis Perekonomian*.
- Milles, B. Huberman dan Michael A. (1992). *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta : UI Press.
- Moleong, (2006). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mamesah, D.J., (1995). *Sistem Adminitrasi Keuangan Daerah*. Jakarta . Penerbit : PT. Gramedia Pustaka Utama.
- Miyasto. (1997). *Sistem Perpajakan Nasional dalam Era Globalisasi*. Di sampaikan dalam pidato pengukuhan Guru Besar Madya Dalam Ilmu Ekonomi di Semarang.
- Mardiasmo (2002). *Otonomi dan Manajemen Keuangan Daerah*. Yogyakarta : Andi Yogyakarta.

- Nasucha, Chaizi. (2004). *Reformasi Administrasi Publik Teori dan Praktek*. Jakarta : PT. Gramedia Widiasarana.
- Nurcholis, Hanif, (2005). *Teori dan Praktik Pemerintahan dan Otonomi Daerah*. Jakarta. Penerbit : PT Gramedia Widia Sarana Indonesia.
- Nazara, S. (1997). *Struktur Penerimaan Daerah Propinsi-Propinsi di Indonesia*. Jakarta : Prisma No. 7
- Olsen, J.B., and Eadie, D.C., (1982). *The Game Plan : Governance with Foresight*. Washington : Council of Stare Planning Agencies.
- Parson, Ruth J, James (1997). *The Integration of social work Practice*. Wadsworth, Inc : California.
- Rochmat Soemitro. (1992). *Pengantar Singkat Hukum Pajak*. Bandung : Penerbit Eresco.
- Ridwan, (2013) *Metode dan Teknk Menyusun Tesis*, cet.9 : Bandung : AFABETA
- Santoso, Amir (1998). *Analisis Kebijakan Publik, Jurnal Ilmu Politik*. Jakarta : PT Raja Grapindo Persada.
- Sumaryadi, I Nyoman (2005). *Perencanaan Pembangunan Daerah Otonomi dan Pemberdayaan Masyarakat*. Jakarta : Citra Utama.
- Sunggono, Bambang (1994). *Hukum dan Kebijaksanaan Publik*. Jakarta : Sinar Grafika.
- Soemitro, Rohmat. (1988). *Azas dan Dasar Perpajakan*. Bandung : Eresco.
- Steers, M Richard. (1985). *Efektivitas Organisasi Perusahaan*. Jakarta: Erlangga.
- Samodra Wibawa, (2000). *Pengantar Analisis Kebijakan Publik Edisi Kedua*. Terjemahan Samodra Wibawa,dkk. Yogyakarta : Penerbit Gajah Mada University Press.
- Thoha, M. (1993). *Perilaku Organisasi*. Jakarta : CV. Rajawali.
- Tamaruddin, (2001). *Pengembangan Pelaksanaan Pelayanan Prima*. Padang: Badan Pendidikan dan Lalihan Provinsi Sumatera Barat.
- Umar, Husein, (2002). *Strategic Management In Action*. Jakarta. Penerbit : Gramedia.

Wibawa, Samodra. (1994). *Kebijakan Publik, Proses dan Analisis*. Jakarta : Intermedia.

Winarno, Budi. (2004). *Teori dan Proses Kebijakan Publik*. Yogyakarta : Penerbit Media Pressindo.

Widodo, M.S., Joko. (2007). *Analisis Kebijakan Publik: Konsep dan Aplikasi Analisis Kebijakan Publik*. Malang: Bayumedia Publishing.

Waluyo.(2008). *Perpajakan Indonesia*. Jakarta : Salemba Empat.

B. DOKUMEN

Aceh Selatan dalam Angka, Badan Pusat Statistik Kabupaten Aceh Selatan, kerjasama dengan Bappeda Kabupaten Aceh Selatan, Agustus 2012.

Badan Pusat Statistik, 2010, PDRB atas dasar Harga Konstan Kabupaten/Kota. Propinsi Aceh

Depdagri, Permendagri Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Pedoman Pengelolaan Keuangan Daerah. www.depdagri.go.id. online 15 september 2012.

Depdagri, Undang-Undang No 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. www.depdagri.go.id. online 15 september 2012.

Undang-Undang No. 34 Tahun 2000 tentang Perubahan atas Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Undang-Undang Nomor 18 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Jakarta, 1997.

Undang-Undang Nomor 32 tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang-Undang Nomor 33 tahun 2004 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah.

Undang-Undang Nomor 34 tentang Perubahan Atas Undang-Undang RI No. 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Jakarta, 2000.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-undang No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah, Pajak Kendaraan Bermotor Di Air dan BBN Kendaraan Bermotor Di Atas Air

Kepmendagri No. 25 Tahun 2010 Tentang Penghitungan Dasar PKB dan BBN- KB Tahun 2010

Undang – Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Perubahan Ketiga atas Undang – Undang Nomor 6 Tahun 1993 Tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang – Undang Nomor 32 Tahun 2004 tentang Pemerintahan Daerah.

Undang – Undang Nomor 34 Tahun 2000 Tentang Perubahan Undang – Undang Nomor 18 Tahun 1997 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 65 Tahun 2001 Tentang Pajak Daerah

Universitas Terbuka

LAMPIRAN I

Pedoman Wawancara Kepala Dinas :

1. Mohon penjelasan Bapak tentang upaya-upaya yang telah dilakukan untuk peningkatan penerimaan PKB dan BBNKB.
2. Apa sajakah langkah-langkah yang sudah dibuat agar target penerimaan PKB dan BBNKB dapat dicapai secara optimal pada tahun anggaran 2014.
3. Apakah sumber daya manusia yang ada sudah cukup untuk menunjangoperasionalisasi tugas pada kantor samsat Tapaktuan.
4. Apakah pengembangan Sdm dalam jajaran Bapak dapat dilaksanakan secara bertahap dan konstruktif.
5. Apakah equipment sarana kerja cukup untuk menunjang opersionalisasi tugas.

LAMPIRAN - II

KUTIPAN HASIL WAWANCARA :

A. Wawancara dengan Kepala UPTD Wilayah VII Tapaktuan DPKA

1. Identitas Informan

N a m a : Drs. Zayana, M. Si
Jenis Kelamin : Laki-laki
Jabatan : Kepala UPTD Wilayah VII DPKA
Alamat : Jalan Melati Samsat Tapaktuan

II. Pertanyaan terkait lingkungan kantor :

1. Bagaimana status kepemilikan gedung kantor ?(hal ini berhubungan dengan rehab dan perawatan gedung kantor)

Jawab :

- Gedung milik sendiri, dalam arti tidak menyewa maupun menumpang pada pihak lain. Sehingga tidak perlu berpindah pindah tiap tahun.

2. Apakah kantor mudah dicapai oleh wajib pajak.

Jawab :

- Agak susah karena tidak berada pada jalan protokol.

3. Berapa jauhkah radius perjalanan wajib pajak mencapai kantor.

Jawab :

- Dari arah utara 60 km dicapai 1 jam

Dari selatan 100 km dapat dicapai lebih dari 1 jam.

4. Apakah kantor memiliki mushala untuk umum.

Jawab :

- Belum

5. Apakah kantor memiliki fasilitas kantin.

Jawab :

- Belum

6. Apakah kantor memiliki fasilitas tempat parkir.

Jawab :

- Belum

7. Apakah kantor memiliki ruang arsip yang proporsional.

Jawab :

- Belum

8. Apakah penataan lingkungan kantor sudah asri.

Jawab :

- Belum

9. Apakah ruang tunggu wajib pajak cukup representatif.

Jawab :

- Tidak

III. Pertanyaan terkait lingkungan kantor :

1. Apakah jumlah pegawai Samsat sudah seimbang dengan beban kerja?
Jawab :
- Belum

2. Berapa banyak jumlah ideal pegawai Samsat untuk unit PKB dan BBNKB?
Jawab :
- 6 orang

3. Apakah jumlah pegawai atau petugas dari unit lain sudah memadai?
Jawab :
-Belum

4. Berapakah jumlah ideal pegawai pada kantor UPTD?
Jawab :
- 5 orang

5. Apakah jalan keluar terhadap kekurangan pegawai?
Jawab :
- sudah diusul minta ke kantor induk di Banda Aceh, tetapi belum turun.

6. Apakah semua pegawaai sudah mengikuti diklat teknis terkait perpajakan?
Jawab :
- belum

7. Siapa penyelenggara diklat teknis?
Jawab :
- kantor dinas

8. Sejauh mana keterlibatan Ka. UPTD dalam diklat teknis tersebut?

Jawab :

- tidak dilibatkan

9. Seberapa sering pelaksanaan diklat teknis dalam 1 tahun?

Jawab :

- langka hampir tidak ada paling dalam 5 tahun hanya 1 kali.

10. Apakah tingkat pendidikan pegawai sudah sesuai dengan beban tugas?

Jawab :

-belum

11. Berapa kalikah intensitas rapat staf dalam 1 bulan?

Jawab :

- 2x

12. Apakah para pegawai mudah memahami atas setiap materi dalam rapat staf?

Jawab :

- variatif ada yang cepat, ada juga yang lambat.

13. Apakah para pegawai taat pada aturan jam kantor?

Jawab :

- taat

14. Apa sajakah konsekuensi atas pelanggaran disiplin dan jam dinas kantor? J

Jawab :

- pot tpk

VI. Pertanyaan Terkait Pelayanan :

1. Apakah kualitas pelayanan staf pada wajib pajak sudah tepat waktu?
Jawab :
- sudah

2. Apakah ada disediakan kotak saran?
Jawab :
- ada

3. Apakah ada komplain dari wajib pajak atas pelayanan yang tidak optimal?
Jawab :
- jarang

4. Apakah ada protap pelayanan terhadap wajib pajak?
Jawab :
- ada

5. Berapa lama waktu penyelesai sebuah Surat ketetapan Pajak kendaraan Bermotor?
Jawab :
– rata-rata 1 jam

6. Apa sajakah bentuk pelayanan lain di luar perpanjangan PKB dan BBNKB?
Jawab :
– mutasi, cabut berkas, fiskal antar daerah, doleasni pajak.

7. Berapakah lama total waktu perpanjangan dokumen tahunan (STNK + SKPD)?
Jawab :
- 1 jam untuk perpanjangan biasa, tapi untuk penggantian bisa 1 minggu

8. Berapa lama waktu yg dibutuhkan untuk permintaan fiskal antar daerah?

Jawab :

- 1 hari

9. Berapakah biaya yang harus dibayar untuk mendapat fiskal antar daerah?

Jawab :

- tidak ada

10. Berapakah waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian mutasi masuk kendaraan bermotor?

Jawab :

– 1 jam untuk penyelesaian STNK, BKKB 10 hari, plat 3 bln

VI. Pertanyaan terkait perlengkapan :

1. Apakah sarana produktifitas kerja sudah cukup representative?

Jawab :

– cukup

2. Apakah tingkat perangkat it yang ada sudah menunjang untuk pelaksanaan tugas

Jawab :

– sudah

3. Apakah sistem jaringan online sudah dimiliki Samsat Tapaktuan?

Jawab :

– belum

4. Apakah perlu dilakukan pelayanan Samsat mobile untuk Kabupaten Aceh Selatan?

Jawab : - perlu

VII. Pertanyaan terkait umum :

1. Bagaimanakah sepengetahuan Bapak bagaimanakah kondisi jalan umum di Kabupaten Aceh Selatan

Jawab :

- bagus

2. Bagiamanakah kepatuhan wajib Pajak?

Jawab :

– baik

3. Bagaimanakah hubungan kerja internal Samsat?

Jawab :

– baik

3. Bagaimakah hubungan komunikasi dan kerja dengan dinas induk?

Jawab ;

– kurang optimal

5. Bagimanakah hub kerja dg dinas/ intansi terkait dalam kabas

Jawab :

– baik

6. Berapa kali kah intesitas razia gabungan dilaksanakan atas perintah dinas induk dalam 1 tahun – 1 x?

7. Jawab :

-!X dalam setahun

8. Apakah jumakh razia gabungan ata spermintaan dinas induk sdh memadai

Jawab :

-belum

9. Apakah pihak polantas sering melaksanakan razia di jalan?
Jawab ;
– sering
10. Apakah ada dinas lain yang meminta dilaksanakan razia ranmor?
Jawab :
– ada dinas LLAJR dan JR
12. Dinas mana sajakah lainnya yang melaksakan razia lapangan?
Jawab :
- LLAJR dan JR
13. Apakah unit DPKA di libatkan dalam pelaksanaan razai lapangan oleh instansi lain?
Jawab :
– belum
14. Bagaimanakah tingkat pertumbuhan kendaraan baru di Kabupaten Aceh Selatan?
Jawab :
– cukup bagus

LAMPIRAN III

Kuisisioner Penelitian

Sebagai Syarat menyelesaikan Study Magister Administrasi Publik di Universitas Terbuka, kami melakukan penelitian tentang "Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada Kantor Bersama Samsat Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan". Mohon bantuan dan kesediaan dari Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang sesungguhnya. Kami akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan.

Peneliti
Lisma Deni

Petunjuk pengisian :

Pilihlah jawaban yang anda anggap paling sesuai menurut anda, dengan cara memberi tanda (√) pada jawaban yang telah tersedia.

A. Stakeholders Samsat Tapaktuan

(Kepala UPTD-VII/Kanit PKB Dan BBNKB : Kanit Reg Ident : Kanit Jasa Raharja)

1. Sepengetahuan Bapak Bagaimanakah bentuk kepemilikan gedung kantor?
 - a) Sewa
 - b) Hak pakai dari pemda Kabupaten
 - c) Hak milik pemerintah Aceh

2. Apakah kantor mudah dicapai oleh wajib pajak?
 - a) Sulit
 - b) Mudah
 - c) Sangat Mudah

3. Berapa jauhkah radius perjalanan wajib pajak untuk mencapai kantor?
 - a) Lebih dari 100 Km
 - b) 50-100 Km
 - c) Kurang dari 50 Km

4. Apakah kantor sudah memiliki mushalla untuk umum?
 - a) Belum
 - b) Akan di bangun
 - c) Ada

5. Apakah kantor memiliki fasilitas kantin?
 - a) Belum
 - b) Akan di bangun
 - c) Ada

6. Apakah kantor memiliki fasilitas tempat parker?
 - a) Belum
 - b) Akan di bangun
 - c) Ada

7. Apakah kantor memiliki ruang arsip yang proporsional?
 - a) Belum Proporsional
 - b) Sudah Proporsional
 - c) Sangat Proporsional

8. Apakah penataan lingkungan kantor sudah asri?
 - a) Belum Asri
 - b) Sudah Asri
 - c) Sangat Asri

9. Apakah ruang tunggu wajib pajak cukup representative?
 - a) Belum Representatif
 - b) Cukup Representatif
 - c) Sangat Representatif

10. Apakah kualitas pelayanan staf/petugas samsat kepada wajib pajak sudah memuaskan?
- a) Belum memuaskan
 - b) Cukup memuaskan
 - c) Sangat memuaskan
11. Apakah jumlah pegawai pada Unit anda sudah memadai?
- a) Belum memadai
 - b) Cukup memadai
 - c) Sangat memadai
12. Berapakah jumlah pegawai yang ideal pada unit kerja anda?
- a) 1-3 Orang
 - b) 4-6 Orang
 - c) 6-10 Orang
13. Berapakah jumlah pegawai yang ideal pada unit kerja anda?
- a) Membiarkan
 - b) Kerja Over Time
 - c) Usul Tambah
14. Apakah semua pegawai pada unit anda sudah mengikuti Diklatnis?
- a) Belum
 - b) Baru sebagian
 - c) Sudah semua
15. Apakah kedudukan Bapak/Ibu terlibat penuh dalam pelaksanaan Diklatnis?
- a) Belum terlibat
 - b) Cukup terlibat
 - c) Sangat terlibat

16. Apakah tingkat pendidikan pegawai dalam unit Bapak/Ibu sudah sesuai?
- Belum Sesuai
 - Cukup Sesuai
 - Sangat Sesuai
17. Berapakah jumlah rapat Staf dilaksanakan dalam 1 (satu) bulan?
- 1 kali
 - 2 kali
 - Lebih dari 2 kali
18. Apakah para pegawai mudah memahami materi rapat staf?
- Kurang memahami
 - cukup memahami
 - Sangat memahami
19. Apakah para pegawai patuh terhadap jam kantor?
- Kurang Patuh
 - cukup patuh
 - Sangat patuh
20. Apasajakah konsekuensi kepada pegawai atas pelanggaran disiplin dan jam dinas kantor?
- Pemotongan TPK
 - Teguran
 - Diabaikan
21. Apakah kotak Saran sering digunakan sebagai sarana komunikasi oleh wajib pajak?
- Sering
 - Kadang-kadang
 - Sangat Sering

22. Apakah wajib pajak sering menyampaikan complain atas pelayanan yang kurang memuaskan?
- a) Sering
 - b) Kadang-kadang
 - c) Sangat Sering
23. Apakah Protap pelayanan pada instansi Bapak/Ibu sudah cukup bagus?
- a) Bagus
 - b) Cukup Bagus
 - c) Sangat Bagus
24. Berapa lamakah waktu penyelesaian sebuah SKPD?
- a) < 1 Jam
 - b) 1 Jam
 - c) > 1 Jam
25. Apakah Protap pelayanan pada instansi Bapak/Ibu sudah cukup bagus?
- a) Bagus
 - b) Cukup Bagus
 - c) Sangat Bagus
26. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk permintaan fiscal antar daerah?
- a) < 1 Jam
 - b) 1 Jam
 - c) > 1 Jam
27. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen masuk fiscal antar daerah?

- a) < 1 Jam
 - b) 1 Jam
 - c) > 1 Jam
28. Apakah sarana produktifitas kerja sudah cukup representative?
- a) Belum representatif
 - b) Cukup representatif
 - c) Sangat representatif
29. Apakah tingkat perangkat IT yang ada sudah mumpuni untuk mendukung tugas?
- a) Belum mumpuni
 - b) Cukup mumpuni
 - c) Sangat mumpuni
30. Apakah perlu dilakukan pelayanan SAMSAT mobile untuk wilayah Kabupaten Aceh Selatan?
- a) Belum
 - b) Perlu
 - c) Sangat perlu
31. Bagaimanakah tingkat Kepatuhan wajib pajak?
- a) Bagus
 - b) Cukup bagus
 - c) Sangat bagus
32. Apakah hubungan kerja internal SAMSAT sudah kompak?
- a) Belum kompak

- b) Kompak
- c) Sangat kompak

33. Berapakah sebaiknya intensitas razia gabungan dilaksanakan atas permintaan dinas induk dalam setahun?

- a) 1 kali
- b) 2- 3 kali
- c) > 3 kali

Terima kasih atas partisipasi anda

Universitas Terbuka

Kuisisioner Penelitian

Sebagai Syarat menyelesaikan Study Magister Administrasi Publik di Universitas Terbuka, kami melakukan penelitian tentang "Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada Kantor Bersama Samsat Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan". Mohon bantuan dan kesediaan dari Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang sesungguhnya. Kami akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan.

Peneliti
Lisma Deni

Petunjuk pengisian :

Pilihlah jawaban yang anda anggap paling sesuai menurut anda, dengan cara memberi tanda (√) pada jawaban yang telah tersedia.

B. STAF/PETUGAS SAMSAT

1. Apakah beban tugas/kerja yang anda hadapi padat?
 - a) Kurang padat
 - b) Cukup padat
 - c) Sangat padat

2. Berapa seringkah anda mengikuti diklatnis?
 - a) Belum
 - b) Sering
 - c) Sangat Sering

3. Apakah kantor sudah memiliki mushalla untuk umum?
 - a) Belum
 - b) Akan di bangun
 - c) Ada

4. Apakah kantor memiliki fasilitas kantin?
 - a) Belum
 - b) Akan di bangun
 - c) Ada

5. Apakah kantor memiliki fasilitas tempat parkir?
 - a) Belum
 - b) Akan di bangun
 - c) Ada

6. Apakah kantor memiliki ruang arsip yang proporsional?
 - a) Belum Proporsional
 - b) Sudah Proporsional
 - c) Sangat Proporsional

7. Apakah penataan lingkungan kantor sudah asri?
 - a) Belum Asri
 - b) Sudah Asri
 - c) Sangat Asri

8. Apakah ruang tunggu wajib pajak cukup representative?
 - a) Belum Representatif
 - b) Cukup Representatif
 - d) Sangat Representatif

9. Apakah kualitas pelayanan yang Bapak/Ibu berikan sudah memuaskan wajib pajak?
 - a) Belum memuaskan
 - b) Cukup memuaskan
 - c) Sangat memuaskan

10. Apakah tingkat pendidikan Bapak/Ibu sudah sesuai dengan kebutuhan tugas yang diemban?
- a) Belum Sesuai
 - b) Cukup Sesuai
 - c) Sangat Sesuai
11. Berapakah jumlah rapat Staf dilaksanakan dalam 1 (satu) bulan?
- a) 1 kali
 - b) 2 kali
 - c) Lebih dari 2 kali
12. Apakah anda mudah memahami materi rapat staf?
- a) Kurang memahami
 - b) cukup memahami
 - c) Sangat memahami
13. Apakah Sdr/Sdri patuh terhadap jam kantor?
- a) Kurang Patuh
 - b) cukup patuh
 - c) Sangat patuh
14. Apasajakah konsekuensi yang sdr/sdri peroleh atas pelanggaran disiplin dan jam dinas kantor?
- a) Pemotongan TPK
 - b) Teguran
 - c) Diabaikan

15. Apakah sering melihat wajib pajak menyampaikan complain atas pelayanan yang kurang memuaskan?
- Sering
 - Kadang-kadang
 - Sangat Sering
16. Apakah Sdr/Sdri memahami tentang Protap pelayanan?
- Faham
 - Cukup Faham
 - Sangat Faham
17. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk permintaan fiscal antar daerah?
- < 1 Jam
 - 1 Jam
 - > 1 Jam
18. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk permintaan fiscal antar daerah?
- < 1 Jam
 - 1 Jam
 - > 1 Jam
19. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk penyelesaian dokumen masuk fiscal antar daerah?
- < 1 Jam
 - 1 Jam
 - > 1 Jam
20. Apakah sarana produktifitas kerja sudah cukup representative?
- Belum representatif
 - Cukup representatif
 - Sangat representative

21. Apakah tingkat perangkat IT yang ada sudah mumpuni untuk mendukung tugas?
- Belum mumpuni
 - Cukup mumpuni
 - Sangat mumpuni
22. Apakah perlu dilakukan pelayanan SAMSAT mobile untuk wilayah Kabupaten Aceh Selatan?
- Belum
 - Perlu
 - Sangat perlu
23. Bagaimanakah tingkat Kepatuhan wajib pajak?
- Bagus
 - Cukup bagus
 - Sangat bagus
24. Apakah hubungan kerja internal SAMSAT sudah kompak?
- Belum kompak
 - Kompak
 - Sangat kompak
25. Berapakah sebaiknya intensitas razia gabungan dilaksanakan atas permintaan dinas induk dalam setahun?
- 1 kali
 - 2- 3 kali
 - > 3 kali

Terima kasih atas partisipasi anda

Kuisisioner Penelitian

Sebagai Syarat menyelesaikan Study Magister Administrasi Publik di Universitas Terbuka, kami melakukan penelitian tentang ” Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) pada Kantor Bersama Samsat Tapaktuan Kabupaten Aceh Selatan”. Mohon bantuan dan kesediaan dari Bapak/Ibu untuk memberikan jawaban yang sesungguhnya. Kami akan menjamin kerahasiaan data yang Bapak/Ibu berikan, karena jawaban tersebut hanya sebagai bahan penelitian dan tidak untuk dipublikasikan.

Peneliti
Lisma Deni

Petunjuk pengisian :

Pilihlah jawaban yang anda anggap paling sesuai menurut anda, dengan cara memberi tanda (√) pada jawaban yang telah tersedia.

C. WAJIB PAJAK

1. Apakah kualitas pelayanan yang diberikan sudah memuaskan Bapak/Ibu?
 - a) Belum memuaskan
 - b) Cukup memuaskan
 - c) Sangat memuaskan

2. Apakah kotak Saran sering sdr/sdri gunakan untuk perbaikan pelayanan?
 - a) Sering
 - b) Kadang-kadang
 - c) Sangat Sering

3. Apakah Sdr/Sdri sering menulis saran kedalam Kotak Saran?
 - a) Sering

- b) Kadang-kadang
 - c) Sangat Sering
4. Apakah Sdr/Sdri sering menyampaikan complain atas pelayanan yang kurang memuaskan?
- a) Sering
 - b) Kadang-kadang
 - c) Sangat Sering
5. Berapa lamakah Sdr/Sdri menerima siapnya sebuah SKPD?
- a) < 1 Jam
 - b) 1 Jam
 - c) > 1 Jam
6. Berapa lama waktu yang dibutuhkan untuk permintaan fiscal antar daerah?
- a) < 1 Jam
 - b) 1 Jam
 - c) > 1 Jam
7. Apakah perlu dilakukan pelayanan SAMSAT mobile untuk wilayah Kabupaten Aceh Selatan?
- a) Belum
 - b) Perlu
 - c) Sangat perlu
8. Apakah Sdr/Sdri sering terlambat membayar PKB?
- a) Sering
 - b) Kadang-kadang
 - c) Sangat Sering

9. Apakah penilaian sdr/sdri terhadap hubungan kerja internal SAMSAT sudah kompak?
- a) Belum kompak
 - b) Kompak
 - c) Sangat kompak
10. Apakah sdr/sdri sering menjumpai razia kendaraan di jalan?
- a) Kurang
 - b) Sering
 - c) Sangat sering
11. Apakah sdr/sdri nyaman dengan adanya razia kendaraan di jalan?
- a) Tidak nyaman
 - b) Nyaman
 - c) Sangat nyaman

Terima kasih atas partisipasi anda

LAMPIRAN IV

LITMUS TEST

Test Litmus (1)

Isu Strategis : Peningkatan kolaborasi internal

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional 1	----- → 2	Strategis) 3
1.	Sejak kapan isu tersebut terjadi pada lingkungan organisasi?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh issue tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan atau kerugian financial bagi organisasi?	Kecil (<10%)	Sedang (10-25%)	Besar (>25%)
4.	Perluakah langkah-langkah berikut ini untuk pemecahan issue strategis diatas ? : a. Penambahan pegawai dan diklat yang qualified b. Peningkatan kualitas hubungan internal dan eksternal samsat c. Pemberian Pelayanan yang maksimal d. Sosialisasi aturan dan ketentuan kepada wajib pajak e. Peningkatan intensitas razia kendaraan bermotor f. Pengadaan, Penyediaan dan pengembangan fasilitas umum g. Pengembangan software/hardware perangkat IT yang proporsional menunjang tuntas tugas	Tidak	Perlu	Sangat Perlu
		Tidak	Perlu	Sangat Perlu
		Tidak	Perlu	Sangat Perlu
		Tidak	Perlu	Sangat Perlu
		Tidak	Perlu	Sangat Perlu
		Tidak	Perlu	Sangat Perlu
		Tidak	Perlu	Sangat Perlu
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Kuratif	Preventif	Manajemen, Sosiologis, Ekonomis
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Staf	Kasi/KTU	Kepala UPTD Kepala Dinas
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan tidak optimal	Output organisasi tidak optimal, Realisasi rendah, Tingkat kepuasan wp rendah
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	1-2 Instansi	>3 Instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Tinggi

Test Litmus (2)

Isu Strategis : Optimalisasi penegakan disiplin

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional 1	-----> 2	Strategis) 3
1.	Sejak kapan isu tersebut terjadi pada lingkungan organisasi?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan atau kerugian financial bagi organisasi?	Kecil (<10%)	Sedang (10-25%)	Besar (>25%)
4.	Perluakah langkah-langkah berikut ini untuk pemecahan issue strategis diatas ? :			
	a. Penambahan pegawai dan diklat yang qualified	Tidak	Perlu	Sangat Perlu
	b. Peningkatan kualitas hubungan internal dan eksternal samsat	Tidak	Perlu	Sangat Perlu
	c. Pemberian Pelayanan yang maksimal	Tidak	Perlu	Sangat Perlu
	d. Sosialisasi aturan dan ketentuan kepada wajib pajak	Tidak	Perlu	Sangat Perlu
	e. Peningkatan intensitas razia kendaraan bermotor	Tidak	Perlu	Sangat Perlu
	f. Pengadaan, Penyediaan dan pengembangan fasilitas umum	Tidak	Perlu	Sangat Perlu
	g. Pengembangan software/ hardware perangkat IT yang proporsional menunjang tuntas tugas	Tidak	Perlu	Sangat Perlu
		Tidak	Perlu	Sangat Perlu
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Kuratif	Preventif	Manajemen, Sosiologis, Ekonomis
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Staf	Kasi/KTU	Kepala UPTD, Kepala Dinas
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan optimal tidak optimal	Output organisasi tidak optimal, Realisasi rendah, Tingkat kepuasan wp rendah
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	1-2 Instansi	>3 Instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Tinggi

Test Litmus (3)

Isu Strategis : Peningkatan Pelayanan Kesamsatan

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional 1	----- → 2	Strategis) 3
1.	Sejak kapan isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan atau kerugian financial bagi organisasi?	Kecil (<10%)	Sedang (10-25%)	Besar (>25%)
4.	Perluakah langkah-langkah berikut ini untuk pemecahan issue strategis diatas ? : a. Penambahan pegawai dan diklat yang qualified b. Peningkatan kualitas hubungan internal dan eksternal samsat c. Pemberian Pelayanan yang maksimal d. Sosialisasi aturan dan ketentuan kepada wajib pajak e. Peningkatan intensitas razia kendaraan bermotor f. Pengadaan, Penyediaan dan pengembangan fasilitas umum g. Pengembangan software/hardware perangkat IT yang proporsional menunjang tuntas tugas	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	Perlu Perlu Perlu Perlu Perlu Perlu Perlu	Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Kuratif	Preventif	Manajemen, Sosiologis, Ekonomis
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Staf	Kasi/KTU	Kepala UPTD Kepala Dinas
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan tidak optimal	Output organisasi tidak optimal, Realisasi rendah, Tingkat kepuasan wp rendah
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	1-2 Instansi	>3 Instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Tinggi

Test Litmus (4)

Isu Strategis : Optimalisasi Razia KB

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional 1	-----> 2	Strategis) 3
1.	Sejak kapan isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan atau kerugian financial bagi organisasi?	Kecil (<10%)	Sedang (10-25%)	Besar (>25%)
4.	Perluakah langkah-langkah berikut ini untuk pemecahan issue strategis diatas ? : a. Penambahan pegawai dan diklat yang qualified b. Peningkatan kualitas hubungan internal dan eksternal samsat c. Pemberian Pelayanan yang maksimal d. Sosialisasi aturan dan ketentuan kepada wajib pajak e. Peningkatan intensitas razia kendaraan bermotor f. Pengadaan, Penyediaan dan pengembangan fasilitas umum g. Pengembangan software/ hardware perangkat IT yang proporsional menunjang tuntas tugas	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	Perlu Perlu Perlu Perlu Perlu Perlu	Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Kuratif	Preventif	Manajemen, Sosiologis, Ekonomis
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Staf	Kasi/KTU	Kepala UPTD Kepala Dinas
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan optimal tidak	Output organisasi tidak optimal, Realisasi rendah, Tingkat kepuasan wp rendah
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	1-2 Instansi	>3 Instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Tinggi

Test Litmus (5)

Isu Strategis : Optimalisasi Perawatan Alat-Alat Komputerisasi dan Mesin Kantor

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional 1	----- → 2	Strategis) 3
1.	Sejak kapan isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan atau kerugian financial bagi organisasi?	Kecil (<10%)	Sedang (10-25%)	Besar (>25%)
4.	Perlukah langkah-langkah berikut ini untuk pemecahan issue strategis diatas ? : a. Penambahan pegawai dan diklat yang qualified b. Peningkatan kualitas hubungan internal dan eksternal samsat c. Pemberian Pelayanan yang maksimal d. Sosialisasi aturan dan ketentuan kepada wajib pajak e. Peningkatan intensitas razia kendaraan bermotor f. Pengadaan, Penyediaan dan pengembangan fasilitas umum g. Pengembangan software/hardware perangkat IT yang proporsional menunjang tuntas tugas	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	Perlu Perlu Perlu Perlu Perlu Perlu Perlu	Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu Sangat Perlu
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Kuratif	Preventif	Manajemen, Sosiologis, Ekonomis
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Staf	Kasi/KTU	Kepala UPTD Kepala Dinas
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan tidak optimal	Output organisasi tidak optimal, Realisasi rendah, Tingkat kepuasan wp rendah
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	1-2 Instansi	> 3 Instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Tinggi

Test Litmus (6) --> Isu Strategis : **Menyediakan Mushalla dan Kantin**

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional Sebelumnya)	----- Sekarang	(Strategis) Tahun depan
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Mengkalkulasi jumlah dana yang dibutuhkan b. Membuat gambar Mushalla dan kantin c. Mengusulkan dana pembangunan yang proporsional d. Membangun mushalla dan kantin yang indah dan bagus e. Merawat agar berfungsi dan berumur panjang.	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Mengusulkan	Membangun Mushalla, Membuka Kantin.
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Staf	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan tidak optimal	Tidak tercapai tingkat kenyamanan wp
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	Internal	Dinas Induk
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Tinggi

Test Litmus (7) --> Isu Strategis : **Penambahan Jumlah Pegawai**

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional	-----	Strategis)
			-->	
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut:			
	a. Mengevaluasi beban tugas kantor	Tidak	-	Ya
	b. Mengkalkulasi jumlah kebutuhan pegawai yang ideal	Tidak	-	Ya
	c. Mengusulkan penambahan atau perpindahan pegawai	Tidak	-	Ya
	d. Mengusulkan penambahan pegawai kontrak	Tidak	-	Ya
	e. Membagi habis tugas kepada para pegawai	Tidak	-	Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Mengusulkan	Memutasi, Meminta tambahan pegawai
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan tidak optimal	Tidak tercapai tuntas tugas
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	Internal	Eksternal
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Test Litmus (8) --> Isu Strategis : **Pembenahan Fisik Kantor**

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional -----> Strategis)		
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: <ol style="list-style-type: none"> Melakukan checking tentang kebutuhan rehab dan pembenahan fisik Mengajukan dana kedalam anggaran rutin Mengontrol tiap ada pembenahan dan rehab fisik Menata penempatan barang-barang kantor Merawat secara kontinyu pasca pembenahan fisik kantor. 	Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Mebiarkan saja	Mengusulkan	Melapur, Merancang, Merehab, Merawat
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan tidak optimal	Wajib Pajak tidak merasa betah dan nyaman
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	1 instansi	Beberapa instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Test Litmus (9) --> Isu Strategis : **Pembenahan Ruang Tunggu WP**

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional	-----	Strategis)
			->	
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: <ol style="list-style-type: none"> Melakukan checking tentang kebutuhan pembenahan Ruang Tunggu wajib pajak. Mengajukan dana kedalam anggaran rutin Mengontrol pengerjaan pembenahan rehab ruang tunggu Menata kebersihan dan kenyamanan ruang tunggu wp Merawat secara kontinyu pasca pembenahan 	Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Merubah	Merancang, Merehab, Merawat
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Layanan tidak optimal	Wajib Pajak tidak merasa betah dan nyaman
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	Tidak ada	1 instansi	Beberapa instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Test Litmus (10) --> Isu Strategis : **Pengadaan baju dan badge khusus**

No	Pertanyaan	SKOR (Operasional ----- Strategis) -->		
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Melakukan checking tentang jumlah baju dan badge yang dibutuhkan. b. Menghitung dana yang dibutuhkan untuk pengadaan tersebut c. Mengkoordinir pengadaan dana yang bersumber dari patungan 3 instansi d. Memesan baju sesuai dengan ukuran pemakai e. Membagikan uniform dan badge agar dipakai pada hari-hari layanan di samsat	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Merubah	Merancang, Mencetak, Membagikan, Menggunakan
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Tidak Indah	Wajib Pajak tidak mengenal petugas khusus samsat
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Instansi	2 instansi	3 instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Test Litmus (11) --> Isu Strategis : Sosialisasikan pentingnya Mutasi Ranmor ke BL Seri T

No	Pertanyaan	SKOR (Operasional ----- Strategis) →		
		Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: <ol style="list-style-type: none"> Melakukan checking tentang jumlah baju dan badge yang dibutuhkan. Menghitung dana yang dibutuhkan untuk pengadaan tersebut Mengkoordinir pengadaan dana yang bersumber dari patungan 3 instansi Memesan baju sesuai dengan ukuran pemakai Membagikan uniform dan badge agar dipakai pada hari-hari layanan di samsat 	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Menggerakkan	Menyusun dan mendesign pola, Mencetakl brosur, Menyebarkan dan Menempatkan
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulngi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Info tidak sampai	Wajib Pajak tidak mengetahui arti pentingnya pemutasian ranmor; penerimaan BBNKB rendah
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Instansi	2 instansi	3 instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Test Litmus (12) --> Isu Strategis : **Peningkatan Ketrampilan Teknis Pegawai**

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional ----- ---->	Strategis)	
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: <ol style="list-style-type: none"> Menginventarisir jumlah pegawai yang harus di diklat Mengajukan nama-nama yang bakal mengikuti diklat Mengarahkan pegawai yang bakal ditugaskan untuk mengikuti diklat Menugaskan pegawai untuk mengikuti diklat Memantau kehadiran dan perkembangan dalam diklat. 	Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
		Tidak	-	Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Merubah	Mengusulkan, Mengirim, Mendiklatkan
6.	Tingkat manajenen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Kurang cakap	Cakap dalam tugas, percaya diri tinggi, wajib pajak puas
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Instansi	2 instansi	3 instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Test Litmus (13) --> Isu Strategis : **Pengadaan SAMSAT Keliling**

No	Pertanyaan	SKOR (Operasional -----> Strategis)		
		Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: <ol style="list-style-type: none"> Memberikan pertimbangan tentang luasnya daerah layanan Samsat Tapaktuan Mengajukan permintaan mobil dan perlengkapan yang dibutuhkan Melakukan koordinasi internal Samsat Tapaktuan untuk pengaturan jadwal tugas Mengarahkan pegawai yang bakal ditugaskan untuk implementasi Samsat keliling Menugaskan pegawai untuk mengoperasionalkan Samsat Keliling 	Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Mengadakan	Memberi Pertimbangan, Mengusulkan, Mengoperasikan
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Kasi Pungutan	Kasubbag TU	Kepala UPTD Kadis Gub
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Kurang optimal layanan	Wajib pajak puas, Layanan optimal, Realisasi Penerimaan Meningkat.
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Instansi	2 instansi	3 instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Test Litmus (14) --> Isu Strategis : Sosialisasikan tentang doleansi PKB

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional ----- →	Strategis)	
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Membuat pamphlet tertulis b. Menyebarkan informasi c. Mengarahkan pegawai yang diutugaskan pada bidang doleansi PKB/BBN-KB d. Menerima permintaan pengurangan dengan kelengkapan dokumen e. Menyelesaikan prosers doleansi PKB/BBN-KB	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Menyampaikan	Melaksanakan Sosialisasi, Menerima keberatan dan Memberikan keringanan denda PKB/BBN-KB
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Staf	Kasi Pungutan	KTU Kepala UPTD Kadis
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Banyak Tunggakan	Permintaan bersyarat, Memberikan pengurangan denda pokok, Melayani pembayaran, wajib pajak puas
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Instansi	2 instansi	3 instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat

Test Litmus (15) --> Isu Strategis : Perketat Item Dokumen Pembayaran

No	Pertanyaan	SKOR		
		(Operasional ----- ->	Strategis)	
1.	Sejak kapan ila isu tersebut terjadi pada lingkungan?	Sebelumnya	Sekarang	Tahun depan
2.	Berapa luas pengaruh isu tersebut terhadap organisasi?	Sebagian	Beberapa bagian	Seluruh bagian
3.	Berapa keuntungan financial bagi organisasi?	Kecil <10% Dari Target	Sedang 10-25% Dari Target	Besar >25% Dari Target
4.	Apasajakah yang dibutuhkan untuk pemecahan isu tersebut: a. Membuat beberapa item tertulis tentang syarat pembayaran PKB/BBN-KB b. Menempelkan item informasi di papan pengumuman c. Meneliti keabsahan dokumen dari wajib PKB/BBN-KB d. Mengarahkan wajib pajak tentang porosedur lanjutan yang harus ditempuh e. Menerima dan Menyelesaikan proses pembayaran dan mutasi PKB/BBN-KB	Tidak Tidak Tidak Tidak Tidak	- - - -	Ya Ya Ya Ya Ya
5.	Apakah pendekatan terbaik yang harus dipertimbangkan?	Membiarkan saja	Membenahi	Melakukan koordinasi internal Samsat, Memnbuat syarat tertulis, Meneliti keabsahan dokumen
6.	Tingkat manajemen apa yang mampu menanggulangi isu tersebut?	Staf	Kasi Pungutan	KTU Kepala UPTD
7.	Apa konsekuensi yang bakal terjadi bila isu tersebut tidak ditindak?	Tidak ada	Banyak Tunggakan BBN-KB	Mutasi Ranmor, Peningkatan Penerimaan BBN-KB
8.	Berapa jumlah dinas/instansi yang terlibat dalam pengelolaan isu ini?	1 Instansi	2 instansi	3 instansi
9.	Bagaimana tingkat sensitivitas isu ini terhadap nilai social, politik, religious dan cultural?	Kurang	Sedang	Kuat



KEMENTERIAN PENDIDIKAN DAN KEBUDAYAAN
UNIVERSITAS TERBUKA
UNIT PROGRAM BELAJAR JARAK JAUH (UPBJJ) BANDA ACEH
Jl. Pendidikan-Bahagia, Punge Blang Cut, Banda Aceh 23234
Telepon: 0651-44749,44750, Faksimile:0651-44757
Email: ut-bandaaceh@ut.ac.id

19 September 2013

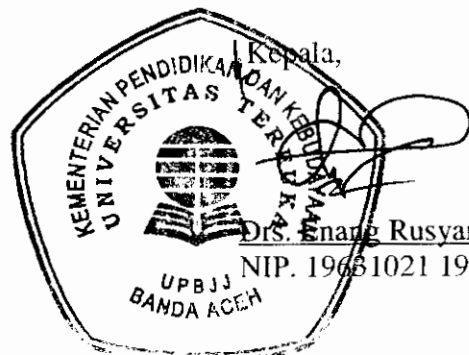
Nomor : 2865 /UN31.22/LL/2013
Lamp. : -
Perihal : Permintaan Data untuk Keperluan Tesis

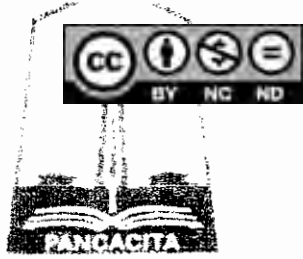
Kepada Yth,

1. Kepala UPTD VII
Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh.
di Tapaktuan
2. Kepala
Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh
di Banda Aceh.

Berkaitan dengan penyelesaian proposal penelitian mahasiswa Pascasarjana Universitas Terbuka Banda Aceh atas nama **Lisma Deni**, NIM. **018873868**, Program Studi Magister Administrasi Publik (MAP), maka bersama ini kami mohon bantuan Bapak/Ibu untuk membantu mahasiswa tersebut dalam hal pemberian informasi yang dibutuhkan.

Demikianlah permohonan kami. Atas perhatian dan bantuan Bapak/Ibu, kami ucapkan terimakasih.

Kepala,

Dis. Enang Rusyana, M.Pd
NIP. 19631021 198803 1 003



PEMERINTAH ACEH
DINAS PENDAPATAN DAN KEKAYAAN ACEH
UPTD WILAYAH VII

JL.MELATI NO.26-27 Telp. (0656) 21383 Fax.(0656)21383

TAPAKTUAN

Nomor : 973/507/UPTD-VII

Lamp : -

Hal : Permintaan Data untuk
Keperluan Tesis.

Tapaktuan, 31 Desember 2013 M

28 Shafar 1434 H

Kepada Yth :

Saudara Kepala Unit Program Belajar
Jarak Jauh Universitas Terbuka
(UPBJJ-UT) Banda Aceh.

di -

Banda Aceh

1. Sehubungan dengan surat Saudara Nomor 2865/UN31.22/LL/2013 tanggal 19 September 2013, perihal Permintaan Data untuk keperluan Tesis atas nama saudari Lisma Deni, SE NIM 018873868 mahasiswi Magister Adminstrasi Publik pada Pasca Sarjana Universitas Terbuka UPBJJ Banda Aceh, dapat disampaikan bahwa yang bersangkutan telah selesai melakukan penelitian dan menginput data-data yang diperlukan pada kantor SAMSAT/UPTD Wilayah VII Dinas Pendapatan dan Kekayaan Aceh di Tapaktuan.
2. Pelaksanaan penelitian dan pengumpulan data-data yang dibutuhkan untuk penulisan Tesis dimaksud dilakukan sejak tanggal 25 September 2013 dan selesai pada tanggal 30 Desember 2013.
3. Demikian, untuk dapat diketahui dan dipergunakan seperlunya dan atas pemilihan kantor kami sebagai tempat penelitian diucapkan terimakasih.

KEPALA UPTD WILAYAH VII DINAS PENGELOLAAN
KEUANGAN DAN KEKAYAAN ACEH



ZAYANA, M.Si

PEMBINA TK.I

NIP . 19590701 198103 1 005

.file