

**ANALISIS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN WAJIB
PAJAK PADA KANTOR SAMSAT BINJAI**

TESIS

OLEH

**KHAIRUL SALEH
NPM. 171801099**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 10/12/19

Access From (repository.uma.ac.id)10/12/19

**ANALISIS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN WAJIB
PAJAK PADA KANTOR SAMSAT BINJAI**

T E S I S

Sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Magister Administrasi Publik
pada Program Magister Ilmu Administrasi Publik
Universitas Medan Area

OLEH

**KHAIRUL SALEH
NPM. 171801099**



**PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS MEDAN AREA
MEDAN
2019**

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/12/19

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

Access From (repository.uma.ac.id)10/12/19

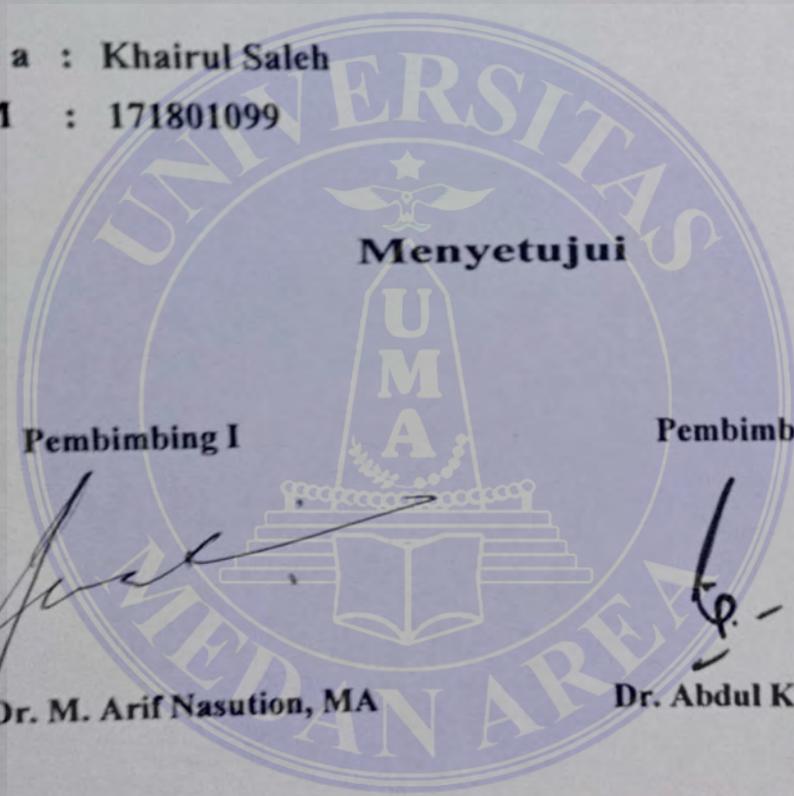
UNIVERSITAS MEDAN AREA
PROGRAM MAGISTER ILMU ADMINISTRASI PUBLIK

HALAMAN PERSETUJUAN

**Judul : Analisis Sarana Dan Prasarana Pelayanan Wajib Pajak
Pada Kantor SAMSAT Binjai**

N a m a : Khairul Saleh

N P M : 171801099



Pembimbing I

Pembimbing II

Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA

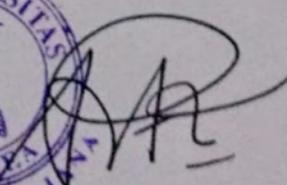
Dr. Abdul Kadir, M.Si

**Ketua Program Studi
Magister Ilmu Administrasi Publik**



Dr. Warjio, MA

Direktur



Prof. Dr. Ir. Retna Astuti Kuswardani, MS

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

Document Accepted 10/12/19

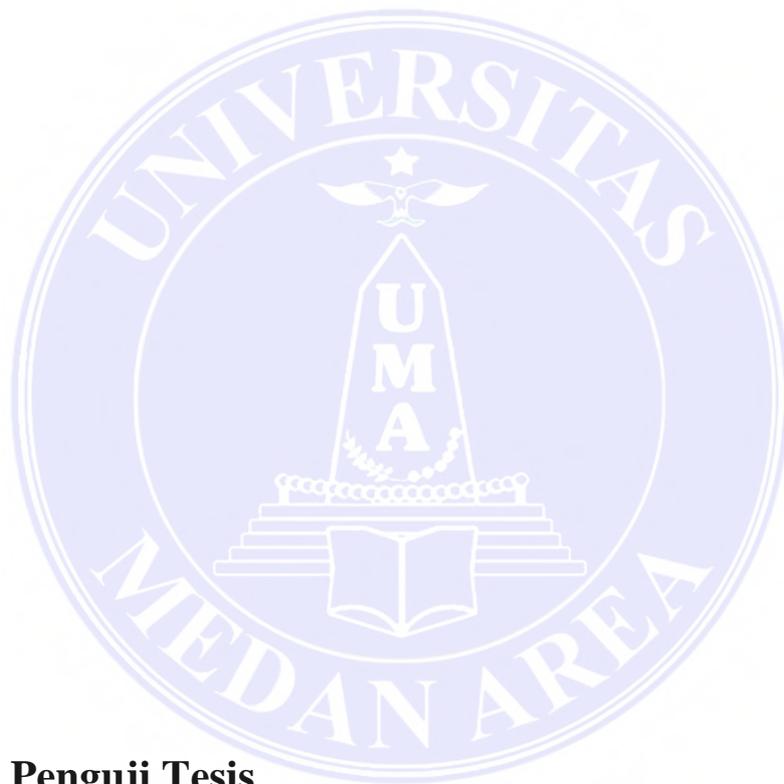
1. Dilarang Mengutip sebagian atau seluruh dokumen ini tanpa mencantumkan sumber
2. Pengutipan hanya untuk keperluan pendidikan, penelitian dan penulisan karya ilmiah
3. Dilarang memperbanyak sebagian atau seluruh karya ini dalam bentuk apapun tanpa izin Universitas Medan Area

Access From (repository.uma.ac.id)10/12/19

Telah diuji pada tanggal 2 September 2019

Nama : Khairul Saleh

NPM: 171801099



Panitia Penguji Tesis

Ketua Sidang : Dr. Warjio, MA
Sekretaris : Dr. Adam, M.AP
Pembimbing I : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA
Pembimbing II : Dr. Abdul Kadir, M.Si
Penguji Tamu : Dr. Heri Kusmanto, MA

PERNYATAAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa dalam tesis ini tidak terdapat karya yang pernah diajukan untuk memperoleh gelar kesarjanaan di suatu Perguruan Tinggi dan sepanjang pengetahuan saya juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam daftar pustaka.

Medan, Spetember 2019

Yang menyatakan,

MIETERAI
TEMPEL

8B655AHF013771029

6000
ENAM RIBURUPIAH



Khairul Saleh

ABSTRAK

ANALISIS SARANA DAN PRASARANA PELAYANAN WAJIB PAJAK PADA KANTOR SAMSAT BINJAI

Nama : Khairul Saleh
NPM : 171801099
Program Studi : Magister Administrasi Publik
Pembimbing I : Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA
Pembimbing II : Dr. Abdul Kadir, M.Si

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam pelayanan publik, dimana apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan wajib pajak pada Kantor Samsat Binjai, dan untuk mengetahui dan menganalisis kebijakan sarana dan prasarana yang diperlukan untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak pada Kantor Samsat Binjai. Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan melalui wawancara dan observasi. Teknik analisa data yang digunakan penelitian ini adalah teknik analisa data kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sarana dan prasarana pada Kantor Samsat Binjai masih belum mampu memberikan pelayanan yang memadai terhadap wajib pajak, baik dari segi ketersediaan sarana dan prasarana, keberfungsian, pemeliharaan maupun dari segi pengembangan sarana dan prasarana. Ruang kerja dan ruang tunggu pada Kantor Samsat Binjai terlalu sempit sehingga pada saat bekerja para petugas pelayanan wajib pajak tidak dapat bergerak dengan leluasa dan wajib pajak juga antri dengan berdesakan. Alat pendingin udara di ruangan Kantor Samsat Binjai masih sebatas kipas angin, dan tidak ada AC. Setiap ruang kerja dan juga ruang tunggu wajib pajak memang disediakan kipas angin, tetapi hal tersebut dirasa masih belum cukup untuk mengatasi suhu udara yang ekstrim, terlebih dengan adanya peningkatan suhu udara di tahun-tahun terakhir ini sebagai akibat pemanasan global. Pegawai lebih mengedepankan keseriusan dalam bekerja dan ketertiban dalam pelayanan wajib pajak sehingga cenderung membatasi diri untuk hal-hal yang bersifat keramahan dengan tujuan agar proses pelayanan wajib pajak dapat berlangsung dengan tertib. Kemacetan dalam penggunaan peralatan kadang-kadang dapat terjadi karena adanya kerusakan. Kerusakan tersebut umumnya terjadi pada peralatan yang sudah tua atau masa pakainya hampir habis, tetapi dapat jika terjadi pada peralatan yang memang sensitif terhadap kesalahan dalam penggunaan, sehingga mengganggu pekerjaan. Ketersediaan dana menjadi kendala utama dalam penyediaan dan perbaikan sarana dan prasarana. Keadaan tersebut menyebabkan pelaksanaan pembangunan gedung yang lebih luas sering tertunda, dan tindakan perbaikan peralatan kerja juga terkendala terutama jika kerusakan yang terjadi tergolong berat yang berarti biaya yang dibutuhkan untuk memperbaikinya juga menjadi relatif besar.

Kata Kunci: Sarana, Prasarana, Pelayanan, Wajib Pajak

ABSTRACT

ANALYSIS OF TAX FACILITIES SERVICES AND INFRASTRUCTURE OF SAMSAT BINJAI OFFICE

Name : **Khairul Saleh**
NPM : **171801099**
Study Program : **Master of Public Administration**
Supervisor I : **Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA**
Supervisor II : **Dr. Abdul Kadir, M.Si**

Facilities and infrastructure are tools to support the success of a process carried out in public services, where if these two things are not available then all activities carried out will not be able to achieve the expected results in accordance with the plan. This study aims to determine and analyze the availability of facilities and infrastructure for taxpayer services at the Binjai Samsat Office, and to find out and analyze the facilities and infrastructure policies needed to improve service to taxpayers at the Binjai Samsat Office. Research informants were selected by purposive sampling. Data collection techniques used through interviews and observation. The data analysis technique used in this study is a qualitative data analysis technique. The results showed that facilities and infrastructure at the Binjai Samsat Office were still not able to provide adequate services to taxpayers, both in terms of availability of facilities and infrastructure, functionality, maintenance and in terms of the development of facilities and infrastructure. The work space and waiting room at the Binjai Samsat Office are too narrow so that when working the taxpayer service officers cannot move freely and taxpayers also queue up with crowds. The air conditioner in the Binjai Samsat Office room is still a fan, and there is no AC. Every workspace and taxpayer waiting room are indeed provided by fans, but this is still not enough to overcome extreme air tribes, especially with the increase in air temperature in recent years as a result of global warming. Employees prioritize seriousness in work and order in the service of taxpayers so that they tend to limit themselves to things that are hospitality with the aim that the taxpayer service process can take place in an orderly manner. Congestion in the use of equipment can sometimes occur due to damage. The damage generally occurs in equipment that is old or has a low shelf life, but it can be if it occurs on equipment that is sensitive to errors in use, thus disrupting work. Availability of funds is a major obstacle in the provision and improvement of facilities and infrastructure. This situation has caused the implementation of wider building construction to be delayed frequently, and the repair of work equipment is also constrained especially if the damage is classified as severe, which means that the costs needed to repair it also become relatively large.

Keywords: Facilities, Infrastructure, Services, Taxpayers

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis mengucapkan kepada Tuhan Yang Maha Esa, karena atas rahmat dan berkat kepada penulis sehingga penulis dapat menyelesaikan Tesis dengan judul “Analisis Sarana dan Prasarana Pelayanan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Binjai”.

Tesis ini disusun untuk memenuhi salah satu syarat guna memperoleh gelar Magister Administrasi Publik pada Program Studi Magister Administrasi Publik, Program Pascasarjana Universitas Medan Area.

Dalam proses pengerjaan Tesis ini, peneliti telah mendapat bimbingan dari berbagai pihak, baik berupa materil, motivasi, spiritual, informasi maupun dari segi administrasi. Oleh karena itu sudah selayaknya penulis mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Dadan Ramdan, M.Eng., M.Sc, selaku Rektor Universitas Medan Area.
2. Ibu Prof. Dr. Ir. Retna Astuti K. MS, selaku Direktur Pasca Sarjana Universitas Medan Area.
3. Bapak Dr. Warjio, MA, selaku Ketua Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Medan Area.
4. Bapak Prof. Dr. M. Arif Nasution, MA, selaku Pembimbing I yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.

5. Bapak Dr. Abdul Kadir, M.Si, selaku Pembimbing II yang telah banyak memberikan bimbingan dan arahan kepada penulis dalam menyelesaikan tesis ini.
6. Kepada Ibu Kepala UPT Samsat Binjai yang telah bersedia memberikan izin penelitian dan memberikan data yang dibutuhkan dalam penyelesaian tesis ini.
7. Keluargaku yang tercinta, yang selalu memberikan dorongan dan semangat untuk segera menyelesaikan tesis ini.
8. Seluruh teman-teman di Program Studi Magister Ilmu Administrasi Publik Pascasarjana Universitas Medan Area.

Penulis menyadari bahwa Tesis ini masih banyak kekurangannya, oleh karena itu dengan segala kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritik yang bersifat konstruktif dari para pembaca demi penyempurnaannya. Semoga Tesis ini dapat bermanfaat, baik bagi perkembangan ilmu pengetahuan maupun bagi pemerintah.

Medan, Agustus 2019

Penulis

Khairul Saleh

DAFTAR ISI

	Halaman
ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	v
DAFTAR GAMBAR	vii
BAB I PENDAHULUAN	
1.1. Latar Belakang Masalah.....	1
1.2. Rumusan Masalah	6
1.3. Tujuan Penelitian.....	7
1.4. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1. Konsep Pelayanan	8
2.2. Kualitas Pelayanan	15
2.3. Pajak	20
2.4. Sarana dan Prasarana.....	33
2.5. Kerangka Konseptual	37
2.6. Penelitian yang Relevan	39
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1. Jenis Penelitian	42
3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian.....	42
3.3. Informan Penelitian	42
3.4. Teknik Pengumpulan Data	43

3.5. Teknik Analisis Data	43
3.6. Definisi Operasional	44
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian	46
4.1.1. Profil Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara	46
4.1.2. Profil Kantor Samsat Binjai	50
4.2. Pembahasan	60
4.2.1. Sarana dan Prasarana Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Binjai	60
4.2.2. Kebijakan Sarana dan Prasarana yang Diperlukan Untuk Meningkatkan Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Binjai	96
BAB V PENUTUP	
5.1. Kesimpulan	100
5.2. Rekomendasi	101
DAFTAR PUSTAKA	103
LAMPIRAN	

DAFTAR GAMBAR

	<i>Halaman</i>
Gambar2.1. Kerangka Konseptual	39
Gambar4.1. Struktur Organisasi UPT Samsat Binjai	53



BAB I

PENDAHULUAN

1.1.Latar Belakang Masalah

Secara umum terdapat tiga fungsi utama yang harus dijalankan oleh pemerintah tanpa memandang tingkatannya, yaitu fungsi pembangunan (*development function*), fungsi perlindungan (*protection function*), dan fungsi pelayan masyarakat (*public service function*). Ketiga fungsi tersebut merupakan fungsi yang paling mendasar dan sangat berpengaruh terhadap kinerja suatu pemerintahan dalam mewujudkan kesejahteraan umum.

Menurut UU No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik bahwa “Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik”. Adapun tujuan pelayanan publik adalah mempersiapkan pelayanan publik yang berkualitas dan sesuai dengan kebutuhan publik. Pelayanan yang berkualitas akan lebih menjamin terpenuhinya harapan masyarakat atas kepentingan umum, serta terciptanya harmonisasi dalam penyelenggaraan pemerintahan.

Kualitas pelayanan publik berpusat pada upaya pemenuhan kebutuhan dan keinginan masyarakat serta ketepatan penyampaian untuk mengimbangi harapan publik. Dengan demikian kualitas layanan berhubungan dengan kemampuan suatu instansi pemerintah untuk memberikan layanan yang baik atau yang memuaskan kepada masyarakat. Pelayanan yang diberikan dikatakan berkualitas

apabila instansi pemerintah dapat memenuhi menyediakan layanan publik sesuai dengan harapan atau bahkan dapat melebihi harapan masyarakat.

Kualitas pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah. Reformasi terhadap pemerintahan belum berhasil meningkatkan layanan publik secara nyata sehingga masyarakat masih tetap kesulitan dalam pemenuhan kebutuhan barang dan jasa yang harus diperoleh dari instansi pemerintah. Keadaan tersebut dapat dilihat dari banyaknya masyarakat yang mengeluh atas lambatnya pengurusan berbagai perizinan, pengurusan administrasi, bahkan pembayaran pajak pun membutuhkan waktu yang lama sehingga memberatkan bagi wajib pajak.

Survei Lembaga Ombudsman RI menyimpulkan kualitas pelayanan publik di Indonesia masih rendah. Hasil survei menyebutkan sebanyak 57 persen kementerian dan lembaga yang ada di Indonesia berada pada zona kuning atau memiliki tingkat kepatuhan sedang dan 8 persen berada pada zona merah atau memiliki tingkat kepatuhan rendah. Sedangkan kementerian dan lembaga yang berada pada zona hijau atau memiliki tingkat kepatuhan tinggi hanya 35 persen. Ketua Ombudsman RI Amzulian Rifai menyatakan bahwa rendahnya pelayanan publik masih menjadi persoalan terbesar Negara RI, baik di pusat maupun daerah hingga ke pelosok desa, sehingga perlu mendapat perhatian yang serius agar kualitas pelayanan dapat diperbaiki untuk memuaskan harapan publik sebagai pengguna.

Kemampuan suatu instansi pemerintah dalam menyediakan layanan yang berkualitas tergantung pada faktor internal, khususnya ketersediaan sumber daya, seperti sumber daya manusia, sumber daya keuangan, serta ketersediaan sarana dan prasarana. Sumber daya manusia yang merupakan faktor penggerak dari

sumber daya lain harus mempunyai kemampuan dan disiplin yang tinggi dalam penanganan pekerjaan. Sumber daya keuangan yang merupakan faktor pendukung harus dapat tersedia dalam jumlah yang sesuai pada waktu yang tepat dimana dana dibutuhkan untuk membayar barang dan jasa-jasa. Sedangkan faktor sarana dan prasarana yang juga merupakan faktor penunjang harus dapat tersedia dan dalam kondisi siap untuk digunakan dalam proses pelayanan. Ketiga faktor tersebut saling mendukung dalam menciptakan layanan yang berkualitas, sehingga jika salah satu faktor berada dalam kondisi tidak memadai maka akan menjadi faktor pembatas bagi pendaaygunaan faktor-faktor lain dan menjadi faktor pembatas bagi kualitas layanan secara keseluruhan. Tetapi dalam penelitian ini, faktor yang dibahas dibatasi pada faktor sarana dan prasarana.

Sarana dan prasarana adalah alat penunjang keberhasilan suatu proses yang dilakukan di dalam pelayanan publik, dimana apabila kedua hal ini tidak tersedia maka semua kegiatan yang dilakukan tidak akan dapat mencapai hasil yang diharapkan sesuai dengan rencana. Menurut Moenir (2012:119),sarana dan prasarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan. Sarana dan prasaranatersebut dapat terdiri dari peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsungsebagai alat untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya; perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu, mempercepat proses, serta membangkit dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan; perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit.

Faktor penting dalam sarana dan prasarana yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah jumlah ketersediaan, kualitas dan penerapan teknologi dalam penggunaannya. Jumlah ketersediaan harus memenuhi kebutuhan sesuai dengan kuantitas pengguna. Kualitas juga harus dalam kondisi prima sehingga sarana dan prasarana selalu siap untuk dioperasikan. Demikian juga dengan teknologi yang digunakan akan sangat mempengaruhi kecepatan layanan. Semakin tinggi tingkat teknologi yang terdapat dalam sarana dan prasarana yang digunakan dalam layanan publik, maka kualitas layanan juga akan semakin baik.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut **Samsat** merupakan serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor (Ranmor), pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Tujuan dari kantor bersama Samsat adalah memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor (Ranmor), pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan secara informatif.

Pada saat sekarang ini telah tersedia beberapa sistem atau fungsi pelayanan wajib pajak, yakni pelayanan Samsat Induk, *Drive THRU*, Samsat Keliling, Gerai Samsat, Samsat Kecamatan, e-Samsat dan Samsat online nasional, dan paling baru adalah Samsat Digital. Masing-masing sistem layanan tersebut memiliki kelebihan dalam memudahkan layanan, tetapi belum semua daerah dapat menerapkannya. Sebagian besar daerah masih dominan menggunakan

sistemsamsat induk (samsat utama) yang masih menggunakan sistem konvensional. Artinya, masyarakat harus datang ke samsat kemudian harus masuk loket-loket yang sudah disediakan, yaitu loket pendaftaran, verifikasi, loket pembayaran, dan penyerahan. Sedangkan sistem lainnya yang lebih memberikan kemudahan bagi wajib pajak masih jarang digunakan.

Samsat Binjai merupakan salah satu layanan instansi pemerintah yang bertugas untuk mengadministrasi kebutuhan masyarakat bidang lalu lintas seperti perpanjangan pajak STNK atau kendaraan bermotor. Untuk perpajakan kendaraan, terdapat layanan samsat online dimana masyarakat dapat membayar pajak secara online melalui aplikasi *e-samsat*. Pada aplikasi tersebut, terdapat layanan untuk cek pajak kendaraan motor atau mobil, informasi syarat bayar pajak motor dan mobil, cek data pemilik kendaraan, cek data plat nomor, informasi tarif perpanjangan pajak motor dan mobil dan lainnya. Tetapi dari pengamatan penulis bahwa antrian wajib pajak di kantor samsat dalam memperpanjang pajak kendaraannya masih cukup panjang. Banyak wajib pajak yang mengeluhkan kerumitan pembayaran pajak kendaraan dan dapat berlangsung hingga beberapa hari, sehingga sering menyebabkan wajib pajak menunda pembayaran pajak kendaraannya. Keadaan tersebut disebabkan proses pelayanan wajib pajak masih belum didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai.

Kantor Samsat Binjai masih dalam lokasi Gedung Polres Binjai yaitu masih dalam satu gedung Sat Lantas, sehingga untuk pengembangan fasilitas yang dianggap perlu masih terbatas karena harus izin Polres atau Poldasu. Kantor Samsat Binjai memiliki ruang tunggu dengan fasilitas kursi tunggu dan televisi, memiliki ruang loket pendaftaran yang ukurannya 3 x 4 m yang di dalamnya terdapat 2 orang ASN sebagai Korektor, 2 orang anggota Kepolisian sebagai

Petugas Pendaftaran, 1 orang admin dari ASN dan terdapat ruangan-ruangan lainnya yang dianggap masih terlalu sempit dan masih diharapkan pengembangan terhadap ruang lainnya agar pelaksanaan pelayanan dapat berjalan dengan baik. Kantor Samsat Binjai tidak memiliki toilet umum untuk pengunjung (wajib pajak) sehingga masih menumpang ke Mesjid Polres yang terletak di depan Kantor Samsat Binjai.

Pelaksanaan pelayanan publik di Samsat Binjai masih banyak tidak terlaksana seperti bangunan *chek* fisik tidak ada, tidak terlaksananya fungsi identifikasi ranmor dalam *chek* fisik ranmor terutama roda 4 dan roda 6. Bangunan gudang arsip rak arsip belum memenuhi standar. Bangunan gudang arsip tidak memenuhi standar gudang yaitu anti lembab, anti rayap, anti api. Rak arsip tidak sesuai dengan standar keamanan dan arsip berserakan dimana-mana dengan kondisi gedung kantor yang masih minim. Di samping itu perlengkapan kerja seperti komputer yang digunakan dalam proses administrasi wajib pajak juga kurang memadai dari segi integrasi yaitu sistem komputerisasi “*connect*” satu sama lain sehingga pelayanan bidang pendaftaran, pendataan dan verifikasi berjalan sendiri-sendiri, sehingga proses pelayanan menjadi semakin lambat. Keadaan tersebut menunjukkan bahwa sistem pelayanan pembayaran pajak pada instansi tersebut belum didukung dengan sarana dan prasarana yang memadai. Oleh karena itu penulis tertarik melakukan penelitian dengan judul “**Analisis Sarana dan Prasarana Pelayanan Wajib Pajak Pada Kantor Samsat Binjai**”.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan masalah yang telah diuraikan sebelumnya, maka penulis merumuskan masalah penelitian sebagai berikut:

1. Bagaimana sarana dan prasarana mendukung pelayanan wajib pajak pada Kantor Samsat Binjai.
2. Bagaimana kebijakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak pada Kantor Samsat Binjai.

1.3. Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengungkapkan ataupun mencari jawaban secara ilmiah dari hal-hal di bawah ini:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis sarana dan prasana dalam mendukung pelayanan wajib pajak pada Kantor Samsat Binjai.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis kebijakan yang diperlukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak pada Kantor Samsat Binjai.

1.4. Manfaat Penelitian

Manfaat yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah :

1. Bagi Peneliti

Penelitian ini bermanfaat untuk menambah wawasan dan pengetahuan di bidang Administrasi Publik.

2. Bagi Pemerintah

Penelitian ini diharapkan mampu memberikan masukan terhadap Kantor Samsat Binjai untuk meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

3. Bagi Peneliti Selanjutnya

Penelitian ini bisa dijadikan sebagai referensi sekaligus bahan pembelajaran untuk penelitian selanjutnya.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1. Konsep Pelayanan

2.1.1. Pengertian Pelayanan dan Pelayanan Publik

Aktivitas pelayanan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dalam kehidupan manusia. Manusia membutuhkan layanan untuk memenuhi kebutuhan hidup. Pelayanan adalah cara melayani, membantu, menyiapkan, dan mengurus, menyelesaikan keperluan, kebutuhan seseorang atau sekelompok orang, artinya obyek yang dilayani adalah individu, pribadi, dan kelompok organisasi, sedangkan publik dapat diartikan sebagai masyarakat atau rakyat (Rohman, 2010:25).

Pengertian pelayanan menurut *American Marketing Association*, seperti dikutip oleh Donald (dalam Hardiansyah 2011:10), bahwa pelayanan pada dasarnya adalah merupakan kegiatan atau manfaat yang ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain dan pada hakekatnya tidak berwujud serta tidak menghasilkan kepemilikan sesuatu, proses produksinya juga mungkin tidak dikaitkan dengan suatu produk fisik.

Istilah lain yang sejenis dengan pelayanan itu adalah pengabdian dan pengayoman. Dari seorang administrator diharapkan akan tercermin sifat-sifat memberikan pelayanan publik, pengabdian kepada kepentingan umum dan memberikan pengayoman kepada masyarakat lemah dan kecil. Administrator lebih menekankan pada mendahulukan kepentingan masyarakat/umum dan memberikan service kepada masyarakat ketimbang kepentingan sendiri (Thoha dalam Hardiansyah, 2011:11).

Istilah *public* berasal dari bahasa Inggris, *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia berarti umum, orang banyak, ramai.

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai berikut: Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Pelayanan publik merupakan aktivitas yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat melalui pemenuhan kebutuhan mereka. Penyelenggara pelayanan publik adalah instansi pemerintah yang secara langsung memberikan pelayanan kepada publik. Kegiatan pelayanan publik harus mengikuti ketentuan peraturan perundang-undangan untuk melindungi hak masyarakat dalam mendapatkan pelayanan publik sesuai dengan kebutuhannya.

Menurut Rohman (2010:3) bahwa pelayanan publik (*public service*) adalah suatu pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupa penggunaan fasilitas –fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi publik dalam hal ini suatu pemerintahan. Dalam pemerintahan pihak yang memberikan pelayanan adalah aparatur pemerintahan beserta segenap kelengkapan kelembagaannya.

Pelayanan publik dengan demikian merupakan segala kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak-hak dasar setiap warga negara dan penduduk atau suatu barang, jasa, dan atau pelayanan administrasi

yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Adapun penyelenggaranya adalah lembaga dan petugas pelayanan publik baik pemerintah daerah maupun badan usaha milik negara yang menyelenggarakan pelayanan publik. Penerimaan pelayanan publik adalah orang perseorangan dan atau kelompok orang dan atau badan hukum yang memiliki hak, dan kewajiban terhadap suatu pelayanan publik.

Standar pelayanannya didasarkan atas ketentuan yang berisi norma, pedoman dan kesepakatan mengenai kualitas pelayanan, sarana dan prasarana yang dirumuskan secara bersama-sama antara penyelenggara pelayanan publik, penerima pelayanan dan pihak yang berkepentingan. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Sementara itu, kondisi masyarakat saat ini telah terjadi suatu perkembangan yang sangat dinamis, tingkat kehidupan masyarakat yang semakin baik, merupakan indikasi dari *empowering* yang dialami oleh masyarakat (Thoha dalam Hardiansyah 2011:15).

Hal ini berarti masyarakat semakin sadar akan apa yang menjadi hak dan kewajibannya sebagai warga negara dalam hidup bermasyarakat, berbangsa dan bernegara. Masyarakat semakin berani untuk mengajukan tuntutan, keinginan dan aspirasinya kepada pemerintah. Masyarakat semakin kritis dan semakin berani untuk melakukan kontrol terhadap apa yang dilakukan oleh pemerintahnya. Dan untuk memberikan pelayanan publik yang lebih baik perlu ada upaya untuk memahami sikap dan perubahan kepentingan *public* sendiri. Perubahan kehidupan dunia yang begitu cepat mempunyai pengaruh yang cepat pula terhadap

perubahan sikap dan perilaku masyarakat secara umum (Saefullah dalam Hardiansyah, 2011:14).

2.1.2. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan *public* adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat di klasifikasikan ke dalam dua kategori utama, selain pelayanan kebutuhan yakni berupa kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok, pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Secara garis besar terbagi dalam tiga kelompok, yaitu :

1. Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah pelayanan berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya : pembuatan kartu tanda penduduk (KTP), sertifikat tanah, akta kelahiran, akta kematian, buku pemilik kendaraan bermotor (STNK), izin mendirikan bangunan (IMB), paspor, dan sebagainya.

2. Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang menjadi kebutuhan publik, misalnya : jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih.

3. Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik, misalnya : pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana, pelayanan sosial.

2.1.3. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bharata, (2012:11), terdapat empat unsur penting dalam proses pelayanan publik berdasarkan, yaitu :

- a. Penyedia layanan, yaitu pihak yang dapat memberikan suatu layanan tertentu kepada konsumen, baik berupa layanan dalam bentuk penyediaan dan penyerahan barang (*goods*) atau jasa-jasa (*services*).
- b. Penerima layanan, yaitu mereka yang disebut sebagai konsumen (*costomer*) atau customer yang menerima berbagai layanan dari penyedia layanan.
- c. Jenis layanan, yaitu layanan yang dapat diberikan oleh penyedia layanan kepada pihak yang membutuhkan layanan.
- d. Kepuasan pelanggan, dalam memberikan layanan penyedia layanan harus mengacu pada tujuan utama pelayanan, yaitu kepuasan pelanggan. Hal ini sangat penting dilakukan karena tingkat kepuasan yang diperoleh para

pelanggan itu biasanya sangat berkaitan erat dengan standar kualitas barang dan atau jasa yang mereka nikmati.

Ciri-ciri pelayanan publik yang baik adalah memiliki unsur-unsur sebagai berikut (Kasmir, 2009:34):

- a. Tersedianya karyawan yang baik.
- b. Tersedianya sarana dan prasarana yang baik.
- c. Bertanggung jawab kepada setiap nasabah (pelanggan) sejak awal hingga akhir.
- d. Mampu melayani secara cepat dan tepat.
- e. Mampu berkomunikasi.
- f. Memberikan jaminan kerahasiaan setiap transaksi.
- g. Memiliki pengetahuan dan kemampuan yang baik.
- h. Berusaha memahami kebutuhan nasabah (pelanggan).
- i. Mampu memberikan kepercayaan kepada nasabah (pelanggan).

2.1.4. Prinsip Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan publik juga harus memenuhi beberapa prinsip pelayanan sebagaimana yang disebutkan dalam Kepmenpan No. 63 Tahun 2003 (Ratminto dan Winarsih, 2007:22) yang menyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik harus memenuhi beberapa prinsip sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

- b. Kejelasan

Kejelasan ini mencakup kejelasan dalam hal :

- 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik.
- 2) Unit kerja / pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

c. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

d. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

e. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

f. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

g. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika).

h. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

i. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

j. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

2.2. Kualitas Pelayanan

Menurut Iqbal (2013:18) bahwa kualitas merupakan perwujudan atau gambaran-gambaran hasil yang mempertemukan kebutuhan-kebutuhan dari pelanggan dalam memberikan kepuasan. Selanjutnya menurut Tjiptono dan Diana (2012:110) bahwa kualitas adalah kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, sumber daya manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Menurut Machfoedz (2012:78) bahwa kualitas merupakan alat penting untuk menentukan posisi. Kualitas produk melambangkan kemampuan produk untuk menjalankan fungsinya yang meliputi keawetan, keandalan, kemudahan penggunaan dan perbaikannya serta sifat-sifat lainnya.

Dari definisi-definisi yang disimpulkan terdapat kesamaan-kesamaan, yaitu dalam elemen-elemen sebagai berikut:

- a. Kualitas meliputi usaha memenuhi atau melebihi harapan pelanggan.
- b. Kualitas mencakup produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan.

- c. Kualitas merupakan kondisi yang selalu berubah (misalnya apa yang dianggap merupakan kualitas saat ini mungkin dianggap kurang berkualitas pada masa mendatang.

Dapat juga disimpulkan bahwa kualitas itu adalah suatu kepuasan pelanggan yang diperolehnya dari produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi keinginannya sehingga timbul suatu pandangan positif.

Dalam Ilmu Politik dan Administrasi Negara, pelayanan umum atau publik merupakan kepentingan umum. Pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, definisi dari pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Zeithaml dan Bitner dalam Mukarom, dkk, (2015:108) bahwa kualitas pelayanan (jasa) adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggan. Dengan demikian ada 2 faktor utama yang mempengaruhi kualitas pelayanan (jasa), yaitu : *expected service* dan *perceived Service*. Apabila pelayanan (jasa) yang diterima atau dirasakan (*perceived service*) sesuai dengan yang diharapkan (*expected service*), maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan baik dan memuaskan. Jika pelayanan (jasa) yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan sebagai kualitas yang

ideal. Sebaliknya jika pelayanan (jasa) yang di terima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas pelayanan (jasa) dipersepsikan buruk. Maka baik tidaknya kualitas pelayanan (jasa) tergantung pada penyedia pelayanan (jasa) dalam memenuhi harapan pelanggannya secara konsisten.

Dengan demikian, untuk dapat menilai sejauh mana mutu pelayanan publik yang diberikan aparatur pemerintah, memang tidak bisa dihindari, bahwa menjadi tolok ukur kualitas pelayanan tersebut dapat ditelaah dari kriteria dimensi-dimensi kualitas pelayanan publik untuk mampu menjalankan asas-asas pelayanan publik, Zeithaml dalam Mukarom, dkk, (2015:109) mengemukakan dimensi pelayanan publik yang harus diperhatikan dalam melihat tolok ukur pelayanan publik sebagai berikut :

- a. *Tangible*, terdiri atas fasilitas fisik, peralatan, personel dan komunikasi
- b. *Reliable*, terdiri atas kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang diajukan dengan tepat
- c. *Responsiveness*, kemauan untuk membantu konsumen bertanggung jawab terhadap kualitas pelayanan yang diberikan
- d. *Competence*, tuntutan yang dimilikinya, pengetahuan dan keterampilan yang baik oleh aparatur dalam memberikan pelayanan.
- e. *Courtesy*, sikap atau perilaku ramah, bersahabat, tanggap, terhadap keinginan masyarakat serta mau melakukan kontak atau hubungan pribadi.
- f. *Credibility*, sikap jujur dalam setiap upaya untuk menarik kepercayaan masyarakat.
- g. *Security*, jasa pelayanan yang diberikan harus bebas dari berbagai bahaya dan resiko
- h. *Acces*, terdapat kemudahan untuk mendapatkan kontak dan pendekatan

- i. *Communication*, kemauan pemberi pelayanan untuk mendengarkan suara, keinginan atau aspirasi pelanggan, sekaligus kesediaan untuk selalu menyampaikan informasi baru kepada masyarakat
- j. *Understanding the customer*, melakukan segala usaha untuk mengetahui kebutuhan pelanggan.

Sedangkan Parasuraman, dkk dalam Hardiansyah (2011:46-47) mengungkapkan ada lima faktor penentu kualitas pelayanan, yaitu:

1. *Tangible* (Bentuk fisik) yaitu berupa penampilan fasilitas fisik, peralatan, dan berbagai materi komunikasi.
2. *Reliability* (Kehandalan) yaitu kemampuan untuk memberikan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan terpercaya dan akurat, konsisten dan kesesuaian pelayanan.
3. *Responsiveness* (daya tanggap), yaitu kemauan dari karyawan dan pengusaha untuk membantu pelanggan dan memberikan jasa dengan cepat serta mendengar dan mengatasi keluhan/ *complaint* yang diajukan konsumen.
4. *Assurance*, yaitu mencakup pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan sifat yang dapat dipercaya yang dimiliki oleh para staf (bebas dari bahaya, resiko dan keragu-raguan).
5. *Emphaty* (empati) yaitu kesediaan karyawan dan pengusaha untuk lebih peduli memberikan perhatian secara pribadi kepada langganan.

Menurut Sinambela (2008:6), ada beberapa indikator yang harus dipenuhi agar suatu pelayanan dapat dikatakan sebagai pelayanan prima. Indikator tersebut adalah :

1. Transparansi, yaitu pelayanan bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah

dimengerti. Penyelenggara pelayanan harus bisa mengakomodasi setiap kebutuhan publik akan pelayanan. Institusi pemerintah wajib memberikan kemudahan masyarakat untuk dapat mengakses pelayanan dan juga menyediakan segala fasilitas yang dapat memudahkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan yang baik.

2. Akuntabilitas, yakni pelayanan yang dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan. Dalam penelitian ini, akuntabilitas dilihat dari kekonsistenan penyelenggara pelayan publik dalam menjalankan pelayanan sesuai dengan standar pelayanan yang sudah ditetapkan.
3. Kondisional, yakni pelayanan yang sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas. Dalam hal ini, pemberian pelayanan harus disesuaikan dengan kondisi masyarakat maupun pelayan publik dimana nantinya setiap orang yang hendak mengakses pelayanan publik bisa mendapatkan pelayanan yang baik tanpa memberatkan kedua belah pihak, seperti biaya yang memberatkan atau waktu yang tidak sesuai jadwal sehingga memberatkan penyedia pelayanan publik.
4. Partisipatif, yaitu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
5. Kesamaan hak, yakni pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, yakni pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik. Dalam

penyelenggaraan pelayanan publik, tentunya tidak hanya berpihak kepada salah satu pihak apakah pemberi atau penerima pelayanan.

2.3. Pajak

2.3.1. Pengertian Pajak

Pajak merupakan masalah masyarakat dan negara. Setiap orang yang hidup dalam suatu negara pasti atau harus berurusan dengan pajak. Oleh karena itu masalah pajak juga menjadi masalah seluruh rakyat dalam suatu negara. Dengan demikian setiap orang sebagai anggota masyarakat harus mengetahui permasalahan yang berhubungan dengan pajak, baik mengenai pengertian, fungsi pajak, jenis-jenis pajak ataupun azas-azas pengutipan yang berlaku di negaranya, juga mengenai tata cara pembayaran pajak serta hak dan kewajibannya sebagai wajib pajak.

Pajak adalah merupakan suatu sumber yang cukup besar perannya dalam pemasukan keuangan pemerintah. Besarnya peranan pajak ini dalam memasukkan uang ke kas negara (pemerintah) telah diakui oleh para ahli perpajakan, hal ini dibuktikan dari definisi yang dikemukakan para ahli-ahli perpajakan.

Untuk lebih menjelaskan bagaimana sesungguhnya peranan pajak terhadap pemasukan uang ke kas negara dan apa pengertian pajak itu sendiri, maka berikut ini diuraikan beberapa definisi-definisi pajak yang dikemukakan para ahli bidang perpajakan itu, masing-masing memiliki perbedaan pendapat satu dengan lainnya, namun mempunyai inti atau tujuan yang sama. Adapun definisi-definisi pajak sebagai berikut:

Usman dan Subroto (2010:1) mendefinisikan pajak sebagai berikut: Pajak sebagai pungutan yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang hasilnya dipergunakan untuk pembiayaan pengeluaran umum pemerintah yang balas jasanya tidak secara langsung diberikan kepada pembayarnya, sedangkan pelaksanaannya dimana perlu dapat dipaksakan.

Pemberian balas jasa dalam hal ini diwujudkan dalam bentuk pemberian kepada seluruh masyarakat seperti pemeliharaan dan keterkaitan umum, pembangunan sarana-sarana umum masyarakat dan lain-lain.

Menurut Brotodiharjo (2010:2) bahwa pajak ialah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang dihutang oleh wajib pajak yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali yang langsung dapat ditunjuk dan yang digunakan adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Pendapat ahli perpajakan yang satu ini lebih keras dibanding pendapat para ahli lainnya, hal ini terlihat dari pendapatnya yang menyatakan bahwa pajak merupakan hutang yang harus dibayar oleh wajib pajak dan dapat dipaksakan, walaupun kemudian dijelaskan juga bahwa pajak itu digunakan untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang berhubungan dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Winardi (2012:475) memberikan definisi pajak yang lebih singkat, namun maksud dan tujuannya sama dengan pendapat lainnya, yaitu pajak merupakan pembayaran yang dilakukan kepada pemerintah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran yang dilakukan pemerintah dalam hal menyelenggarakan jasa-jasa untuk kepentingan umum.

Dari definisi pajak yang dikemukakan Winardi ini juga dijelaskan bahwa pajak yang dibayarkan kepada pemerintah digunakan untuk kepentingan umum.

Selanjutnya Munawir (2010:2) memberikan definisi pajak yang lebih unik, namun inti dan tujuannya sama dengan definisi lainnya, dimana pajak dapat berupa uang atau barang yang dipungut oleh para penguasa berdasarkan norma-norma hukum. Untuk lebih jelasnya dapat dilihat pada definisi pajak berikut ini: “Pajak adalah iuran wajib, berupa uang atau barang yang dipungut oleh penguasa berdasarkan norma-norma hukum, guna menutupi biaya produksi barang-barang dan jasa-jasa kolektif dalam mencapai kesejahteraan umum”.

Dari definsi-definsi tersebut di atas dapatlah ditarik kesimpulan tentang ciri-ciri yang melekat pada pengertian pajak yaitu:

- a. Pajak dipungut oleh pemerintah (baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah).
- b. Pajak dipungut berdasarkan dengan kekuatan undang-undang serta aturan pelaksanaannya.
- c. Tujuan yang utama dari pemungutan pajak adalah sebagai sumber keuangan negara.
- d. Pajak dipungut untuk membiayai umum pemerintah.
- e. Pelaksanaan pemungutan pajak bilamana perlu dapat dipaksakan, sebagai paksaan disini maksudnya tidak mutlak bersifat yuridis karena ada sebagian yang tidak dapat dipaksakan secara yuridis, tetapi dapat dipaksakan secara ekonomis, seperti cukai tembakau. Juga dalam hal ini perlu dijelaskan bahwa pajak hanya dapat dipungut oleh pemerintah pusat maupun oleh pemerintah daerah kalau sudah ada undang-undang yang mengaturnya.

2.3.2. Fungsi Pajak

Pada dasarnya pajak yang dipungut oleh pemerintah mempunyai 2 fungsi utama, yaitu (Munawir, 2010:5):

- a. Fungsi pajak sebagai sumber keuangan negara (*budgetair*).

Fungsi *budgetair* maksudnya adalah fungsi pajak sebagai sumber keuangan negara yang gunanya membiayai pengeluaran-pengeluaran pemerintah.

- b. Fungsi regulierend

Dengan fungsi mengaturnya (*regulerend*) pajak digunakan sebagai suatu alat untuk mencapai tujuan-tujuan tertentu yang letaknya diluar bidang keuangan dan fungsi mengatur ini banyak ditujukan untuk sektor swasta.

Beberapa contoh dari pelaksanaan fungsi tersebut antara lain:

- a. Penerapan pajak atau tarif bea masuk yang tinggi terhadap barang-barang impor tertentu karena jenis barang tersebut sudah dapat diproduksi dalam negeri atau sebaiknya pengenaan pajak ekspor yang rendah dalam rangka untuk membantu perkembangan atau melindungi industri dalam negeri untuk menggalakkan ekspor.
- b. Penerapan fungsi mengatur dibidang sosial, dalam rangka untuk mengurangi gaya hidup mewah atau pola konsumsi tinggi, maka pemerintah mengenakan pajak atas barang mewah dengan memberlakukan pajak penjualan atas barang-barang mewah dengan tarif yang cukup tinggi, sehingga masyarakat mengurangi keinginan untuk hidup mewah karena pengenaan tarif pajak yang tinggi atas barang-barang mewah.

2.3.3. Azas-azas Pemungutan Pajak

Setiap negara yang berdasarkan kepada hukum, dalam mengadakan pemungutan pajak dari masyarakat tidak boleh dilakukan secara sewenang-wenang atau sesuka hati pemerintah, tetapi pungutan pajak dari masyarakat haruslah berdasarkan undang-undang. Dengan perkataan lain setiap pajak harus sesuai dengan azas-azas pemungutan pajak yang mengandung keadilan. Adapun azas pungutan pajak harus mengandung (Panderaja, 2012:16):

a. Azas Yuridis

Azas yuridis maksudnya adalah pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang. Bagi negara hukum, maka segala sesuatunya harus ditetapkan dalam undang-undang termasuk pemungutan pajak. Pemungutan pajak di Indonesia juga diatur dalam Undang-undang Dasar 1945 pasal 23 ayat 2 yang mengatakan bahwa “Penaan dan pemungutan pajak termasuk bea dan cukai untuk keperluan negara hanya boleh terjadi berdasarkan undang-undang”. Pemungutan pajak harus memperoleh persetujuan dari rakyat melalui Dewan Perwakilan Rakyat Republik Indonesia. Di samping itu dalam menyusun undang-undangnya pun harus diusahakan oleh pembuat undang-undang untuk tercapainya keadilan dalam pemungutan pajak.

Dalam menyusun undang-undang perpajakan secara umum tidak boleh melupakan hal-hal berikut:

- 1) Hak-hak negara sebagai pemungut pajak (*fiscus*) yang telah diberikan oleh undang-undang harus menjamin pelaksanaannya dengan lancar.
- 2) Para wajib pajak harus mendapat jaminan hukum yang tegas lancar supaya tidak diperlakukan semena-mena oleh *fiscus* dengan segala aparaturinya.

3) Adanya jaminan hukum terhadap tersimpannya rahasia-rahasia mengenai diri atau perusahaan wajib pajak yang telah dituturkan atau disampaikan kepada instansi-instansi pajak, dan rahasia itu tidak disalahgunakan.

b. Azas Ekonomi

Azas ekonomi maksudnya adalah bahwa pemungutan pajak itu tidak mengganggu perekonomian keseimbangan dalam kehidupan ekonomi tidak boleh terganggu, bahkan harus tetap dipupuk olehnya sesuai dengan fungsi kedua pemungutan pajak yaitu fungsi mengatur. Oleh karena itu kebijaksanaan pemungutan harus diusahakan supaya tidak mengganggu kelancaran perekonomiannya, baik dalam bidang produksi maupun perdagangan dan jangan sampai merugikan kepentingan umum dan menghalang-halangi usaha rakyat dalam menuju kebahagiaan.

c. Azas Finansial

Azas finansial maksudnya adalah pemungutan pajak harus efisien. Hasil pemungutan pajak sedapat mungkin harus cukup untuk menutup sebagian dari pengeluaran-pengeluaran negara sesuai dengan kegunaan atau fungsi budgetair pajak. Dengan kata lain pajak yang dipungut harus lebih besar dari pada biaya yang dikeluarkan dalam kegiatan pemungutan pajak tersebut.

2.3.4. Tarif Pajak

Untuk mencapai kondisi adanya keadilan atau tekanan yang sama bagi para wajib pajak, maka salah satu alatnya adalah tarif. Tarif pajak yang berlaku harus dapat mencerminkan adanya keadilan. Macam-macam tarif yang biasa dipakai dalam pemungutan pajak adalah (Munawir, 2010:13):

a. Tarif pajak *proportional*

Yang dimaksud pajak *proportional* atau sebanding ialah tarif pemungutan pajak dengan menggunakan prosentasi yang tetap berapapun jumlah yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak, sudah barang tentu pajak yang dibayar selalu akan berubah sesuai dengan jumlah yang dikenakan pajak. Semakin besar jumlah pajak yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak semakin besar pula jumlah pajak yang terhutang dan kenaikan ini sebanding atau *proportional* dengan kenaikan dasar yang dikenakan pajak.

b. Tarif pajak yang menurun (*degresif*)

Yang dimaksud dengan tarif yang menurun ialah tarif pemungutan pajak dengan menggunakan persentase yang semakin kecil dengan semakin besarnya jumlah yang digunakan sebagai dasar pengenaan pajak, namun bukan berarti pajak yang tergantung juga semakin kecil bahkan akan semakin besar dengan semakin besarnya jumlah yang dikenakan pajak, tetapi kenaikan ini tidak sebanding dengan kenaikan jumlah yang dikenakan pajak.

c. Tarif pajak tetap

Yang dimaksud dengan tarif pajak tetap adalah tarif pemungutan pajak dengan jumlah yang sama untuk setiap jumlah yang dikenakan sehingga besarnya pajak yang terhutang tidak tergantung pada suatu jumlah yang dikenakan pajak. Misalnya, pajak potong hewan yang dikenakan pajak adalah perekor tanpa melihat besar kecilnya hewan tersebut.

d. Tarif pajak progresif atau meningkat

Yaitu suatu tarif pemungutan pajak dengan persentasenya pemungutan yang semakin meningkat dengan semakin besarnya jumlah yang dikenakan pajak.

2.3.5. Jenis-jenis Pajak

Dalam hukum pajak terdapat pembagian jenis-jenis pajak yang dapat dibagi dalam berbagai kelompok pajak. Cara pengelompokan pajak dapat didasarkan atas sifat-sifat tertentu yang terdapat pada masing-masing pajak atau didasarkan pada ciri-ciri tertentu pada setiap pajak, misalnya lembaga pemungutannya, cara penentuan pajak dan lain-lain. Sifat atau ciri-ciri tertentu yang bersamaan dari setiap pajak dimasukkan dalam satu kelompok, sehingga terjadinya pembagian jenis-jenis pajak sebagai berikut:

- a. Pembagian pajak berdasarkan golongannya dibedakan atas:
 - pajak langsung
 - pajak tidak langsung
- b. Pembagian pajak berdasarkan lembaga pemungutannya, dibedakan atas:
 - pajak negara (pusat)
 - pajak daerah
- c. Pembagian pajak berdasarkan sifatnya, dibedakan atas:
 - pajak subyektif atau pajak yang bersifat perorangan.
 - pajak objektif atau pajak yang bersifat kebendaan.

Adapun penjelasan masing-masing jenis pajak sebagai berikut:

- a. Pajak langsung dan pajak tidak langsung

Pajak langsung adalah pajak-pajak yang harus dipikul sendiri oleh wajib pajak yang bersangkutan dan tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain. Dalam arti administratif pajak langsung ini dikenakan secara berulang-ulang pada waktu-waktu tertentu (secara periodik) berdasarkan suatu surat ketetapan pajak atau kohir, yaitu tindakan surat keterangan pajak yang memuat nama dan alamat wajib pajak, hari-hari pembayaran, besarnya pajak, tahun pajak, nomor ketetapan, dan

sebagainya. Pemungutan pajak sebenarnya tidak selalu harus memakai surat ketetapan pajak, karena apabila negara yang bersangkutan telah menggunakan sistem pemungutan pajak secara self azas sementara, maka surat ketetapan pajak tersebut tidak dipergunakan lagi.

Contoh: Pajak langsung adalah pajak penghasilan (PPh) yang harus menjadi beban orang atau badan yang bersangkutan dan tidak boleh dikalkulasikan sebagai unsur harga jual maupun sebagai biaya usaha perusahaan.

Pajak tidak langsung adalah suatu pajak yang pada akhirnya dapat dilimpahkan kepada pihak lain, misalnya pajak pertambahan nilai (PPn). Kalau pajak langsung yang menjadi tujuan adalah langsung pada wajib pajak itu sendiri (pihak kedua), tetapi pada pajak tidak langsung yang menjadi tujuan adalah pihak ketiga atau konsumen. Sedangkan pihak kedua yaitu produsen atau pengusaha jasa sebagai wajib pajak berfungsi sebagai pemungut pajak untuk kepentingan pihak pertama yaitu pemerintah. Dengan kata lain produsen atau pengusaha jasa sebagai wajib pajak dapat menggeserkan pajak tersebut kepada pemberi atau konsumen, dan akhirnya konsumenlah yang harus menanggung pajak tersebut karena konsumen tidak dapat mengeserkan beban pajak tersebut kepada pihak lain. Contoh pajak tidak langsung adalah pajak pertambahan nilai (PPn) yang harus dibayar langsung oleh konsumen.

b. Pajak daerah dan pajak pusat

Pajak daerah adalah pajak yang dipungut oleh daerah berdasarkan peraturan pajak yang ditetapkan oleh daerah untuk kepentingan pembiayaan rumah tangganya sebagai badan hukum publik. Pada hakikatnya tidak terdapat perbedaan yang menyolok antara pajak negara dengan pajak daerah mengenai

prinsip-prinsip umum, misalnya mengenai pengertian subyek pajak, obyek pajak dan sebagainya. Perbedaan yang ada hanyalah mengenai aparat pemungut dan pengenaan pajak.

Sesuai dengan pembagian administratif daerah, maka pajak daerah dapat dibedakan dua macam, yaitu:

- a. Pajak Daerah Tingkat I, dan
- b. Pajak Daerah Tingkat II.

Contoh-contoh pajak yang dipungut oleh Daerah Tingkat I adalah:

- a. Pajak atas izin menangkap ikan di perairan umum wilayah daerah tersebut.
- b. Pajak sekolah yang semata-mata diperuntukkan membiayai pembangunan rumah sekolah yang menjadi beban pemerintah daerah.
- c. Opsen atas pokok pajak kekayaan.
- d. Opsen atas penjualan bensin.

Pajak-pajak yang dipungut oleh pemerintah Daerah Tingkat II adalah:

- a. Pajak atas pertunjukan dan keramaian umum.
- b. Pajak atas reklame sepanjang tidak dimuat dalam majalah atau warta harian.
- c. Pajak anjing.
- d. Pajak atas penjualan dan pembikinan petasan dan kembang api.
- e. Pajak atas penjualan minuman yang mengandung alcohol.
- f. Pajak atas kendaraan tidak bermotor.
- g. Pajak atas mengadakan perjudian.
- h. Pajak atas tanda kemewahan mengenai luas dan hiasan kuburan.
- i. Pajak karena berdiam di suatu daerah lebih dari 120 hari dalam satu tahun

pajak kecuali untuk perawatan sakit dan menjalankan tugas negara.

- j. Pajak atas milik berupa bangunan serta halaman yang berbatasan dengan jalan umum atau di air yang terletak disekitarnya dan juga atas milik berupa tanah kosong yang berbatasan atau yang mempunyai jalan keluar pada pada jalan-jalan tersebut. Pajak atas milik berupa bangunan serta rurutannya atau tanah kosong yang terletak dalam bagian tertentu daerah.
- k. Opsen atau pokok pada Daerah Tingkat atasan sepanjang pemungutan opsen itu diberikan dalam peraturan yang berlaku.
- l. Pajak sekolah yang semata-mata diperuntukkan membiayai bangunan sekolah rendah untuk pelajaran umum dan pembelian perlengkapan pertama.

Kemudian dalam rangka pemberian otonomi yang lebih luas kepada daerah, terutama dibidang keuangan, kepada daerah telah diserahkan beberapa macam pajak yang sebelumnya adalah pajak negara. Perincian pajak-pajak yang telah diserahkan tersebut adalah:

- a. Berdasarkan undang-undang no. 12/1956 tentang perimbangan keuangan antara pusat dan daerah yang berhak mengurus rumah tangganya sendiri, Yo Peraturan Pemerintah No. 3/1957 tentang penyerahan pajak negara kepada daerah telah diserahkan:

1. Kepada daerah Tingkat I:

- Pajak Rumah Tangga (Ordonasi. PRT 1968)
- Pajak Kendaraan Bermotor (Ordonasi. PKB 1934).
- Pajak Verponding (Ordinasi. Vervonding 1928).

2. Kepada daerah Tingkat II:

- Pajak jalan (Ordinasi. PJ 1942)
- Pajak kopra (di Indonesia Bagian Timur)

b. Berdasarkan undang-undang No. 10/1968 tentang penyerahan pajak-pajak negara, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bangsa asing, dan pajak radio, kepada daerah telah diserahkan:

1. Kepada daerah Tingkat I:

- Bea balik nama kendaraan bermotor

2. Kepada Daerah Tingkat II:

- Pajak BangsaAsing

- Pajak Radio

Pajak negara atau pajak pusat adalah pajak yang dipungut oleh pemerintah pusat yang menyelenggarakan pemungutannya di daerah dilakukan oleh kantor inspeksi pajak setempat (kantor pelayanan pajak) dan hasilnya digunakan untuk pembiayaan rumah tangga negara.

Contoh-contoh pajak negara adalah:

1) Pajak yang dikelola Direktorat Jenderal Pajak

- Pajak Penghasilan (PPH)

- Pajak Pertambahan Nilai (PPn) atas barang-barang dan jasa serta pajak penjualan atas barang mewah (lokal).

2) Pajak yang dikelola Direktorat Jenderal Bea dan Cukai:

- Bea masuk dan bea keluar

- Pajak pertambahan nilai dan pajak penjualan atas barang-brang mewah atas import barang kena pajak.

- Pajak ekspor

3) Pajak yang dikelola direktorat jenderal moneter:

- Pajak minyak bumi

c. Pajak subyektif dan pajak obyektif

Pajak subyektif adalah pajak yang pemungutannya berpangkal pada diri orangnya (subyeknya). Daya pikul dari wajib pajak diukur dengan memperhatikan keadaan dari wajib pajak. Dengan kata lain besar kecilnya pajak yang terhutang sangat dipengaruhi oleh keadaan dari wajib pajak. Misalnya mengenai status wajib pajak, kawin atau tidak, susunan keluarganya dan tanggungan lainnya. Contoh pajak yang subyektif adalah pajak penghasilan.

Pajak obyektif adalah pajak yang pemungutannya berpangkal pada obyeknya, dan pajak ini dipungut karena keadaan, perbuatan dan kejadian yang dilakukan atau terjadi dalam wilayah negara dengan tidak mengindahkan kediaman atau sifat subyeknya, misalnya: cukai rokok, tidak pandang subyeknya apakah orang kaya, orang miskin, bujangan atau sudah berkeluarga, siapapun yang merokok akan terkena bea cukai rokok. Secara obyektif kewajiban pajak dimulai pada saat dipenuhinya sebab-sebab yang dapat menimbulkan adanya kewajiban membayar pajak, seperti: keadaan perbuatan dan peristiwa.

1) Keadaan

Adanya bumi dan bangunan pada suatu negara menimbulkan pajak bumi dan bangunan, adanya penghasilan dikenakan pajak penghasilan, adanya kendaraan bermotor dikenakan pajak kendaraan bermotor, adanya anjing dikenakan pajak anjing, dan lain sebagainya.

2) Perbuatan

Dilakukannya penyerahan barang dan jasa dari pabrikan atau pengusaha jasa dikenakan pajak pertambahan nilai atas barang dan jasa, adanya perbuatan

penyerahan uang dikenakan bea materai, dengan pemasukan barang ke dalam daerah dikenakan bea masuk, dan lain sebagainya.

3) Peristiwa

Di Indonesia pernah dilakukan suatu jenis pajak yang dinamakan bea warisan. Peristiwa memperoleh warisan berakibat timbulnya keharusan membayar bea warisan, peristiwa meninggalnya pewaris mengakibatkan warisan yang belum dibagi dikenakan pajak penghasilan atas penghasilan yang diperoleh dari warisan yang belum dibagi.

2.4. Sarana dan Prasarana

2.4.1. Pengertian Sarana dan Prasarana

Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pelayanan publik. Sedangkan prasarana adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pelayanan publik.

Sarana dalam artian secara ekonomi yaitu segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud atau tujuan dalam kegiatan perekonomian. Dengan kata lain, sarana lebih ditujukan untuk benda-benda atau peralatan yang bergerak.

Menurut Kasmir (2009:111) bahwa sarana adalah segala jenis peralatan, perlengkapan kerja dan fasilitas yang berfungsi sebagai alat utama/pembantu dalam pelaksanaan pekerjaan, dan juga dalam rangka kepentingan yang sedang berhubungan dengan organisasi kerja.

Sarana dalam arti singkatnya yaitu fasilitas yang dipakai secara langsung (utama). Contoh dari sarana dalam produksi atau penjualan adalah mesin, motor,

mobil, meja, tenaga kerja, dan lain-lain. Sedangkan contoh dari prasarana adalah gedung produksi, gudang, ruang kerja, tempat parkir, dan lain-lain.

Sedangkan menurut Qodratillah (2011:426) bahwa prasarana dalam arti yang lebih praktis adalah yang menjadi penunjang utama terlaksananya suatu pembangunan, dengan kata lain prasarana merupakan pendukung untuk sarana agar dapat mencapai suatu maksud dan tujuan tertentu yang sudah ditentukan oleh pihak organisasi.

Sedangkan menurut Daryanto (2012:72) menjelaskan bahwa prasarana secara etimologis (arti kata) berarti alat tidak langsung untuk mencapai tujuan dalam pendidikan, misalnya: lokasi atau tempat, sekolah, lapangan olahraga, uang dan sebagainya. Sedangkan sarana berarti bangunan alat langsung untuk mencapai tujuan pendidikan, misalnya: ruang, buku, perpustakaan, laboratorium dan sebagainya.

2.4.2. Fungsi Sarana dan Prasarana

Berdasarkan pengertian dari sarana dan prasarana, maka prasarana dan sarana pada dasarnya memiliki fungsi utama sebagai berikut:

1. Mempercepat proses pelaksanaan pekerjaan sehingga dapat menghemat waktu.
2. Meningkatkan produktivitas, baik barang dan jasa.
3. Hasil kerja lebih berkualitas dan terjamin.
4. Lebih memudahkan untuk para pengguna.
5. Ketepatan susunan stabilitas pekerja lebih terjamin.
6. Menimbulkan rasa kenyamanan bagi orang-orang yang berkepentingan.
7. Menimbulkan rasa puas pada orang-orang yang berkepentingan yang memergunakannya.

Menurut Daryanto (2012:92), istilah sarana kerja atau fasilitas kerja yang ditinjau dari segi kegunaan sebagai berikut:

1. Peralatan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi langsung sebagai alat produksi untuk menghasilkan barang atau berfungsi memproses suatu barang yang berlainan fungsi dan gunanya.
2. Perlengkapan kerja, yaitu semua jenis benda yang berfungsi sebagai alat pembantu tidak langsung dalam produksi, mempercepat proses, membangkitkan dan menambah kenyamanan dalam pekerjaan.
3. Perlengkapan bantu atau fasilitas, yaitu semua jenis benda yang berfungsi membantu kelancaran gerak dalam pekerjaan, misalnya mesin ketik, mesin pendingin ruangan, mesin absensi, dan mesin pembangkit tenaga.

2.4.3. Fasilitas Kerja

Moenir (2012:197) menyatakan bahwa fasilitas merupakan segala sesuatu yang ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan. Dengan demikian seorang pegawai atau pekerja tidak dapat melakukan pekerjaan yang ditugaskan kepadanya tanpa disertai alat kerja. Ini berarti fasilitas kerja adalah segala sesuatu yang digunakan, dipakai, ditempati dan dinikmati oleh pegawai baik dalam hubungan langsung dengan pekerjaan maupun untuk kelancaran pekerjaan.

Fasilitas kerja merupakan salah satu alat yang digunakan oleh pegawai untuk memudahkan dalam penyelesaian kerja sehari-hari. Fasilitas kerja pada setiap perusahaan akan berbeda dalam bentuk dan jenisnya, tergantung pada jenis usaha dan besar kecilnya organisasi tersebut.

Selanjutnya menurut Tatang (2011:6), fasilitas terdiri dari:

- a. Sarana kerja, yaitu:
 1. Alat kerja seperti mesin
 2. Fasilitas kantor
- b. Prasarana kerja, segala macam alat, perlengkapan, atau benda-benda yang dapat digunakan untuk memudahkan (membuat nyaman) penyelenggaraan kegiatan operasional perusahaan, seperti ruang kerja, alat komunikasi dan alat pendingin ruangan.

Fasilitas kerja merupakan kelengkapan perusahaan yang harus dimiliki dan merupakan kebutuhan kegiatan organisasi yang tidak bisa dianggap ringan. Lengkap tidaknya fasilitas kerja membuka peluang bagi pegawai untuk lebih kreatif bekerja. Atasan dapat membimbing pegawai melakukan pelatihan di ruangan kerja. Alat peraga dapat pemimpin gunakan untuk membantu menjelaskan suatu proses atau cara kerja suatu mesin, yang tidak dapat diwakilkan melalui kata-kata atau kalimat. Demikianlah, fasilitas kerja sangat membantu dalam proses kegiatan di instansi.

Manajemen sarana dan prasarana organisasi bertugas mengatur dan menjaga sarana dan prasarana kerja agar dapat memberikan kontribusi secara optimal dan berarti pada jalannya proses operasional instansi. Kegiatan pengelolaan ini meliputi kegiatan perencanaan, pengadaan, pengawasan, penyimpanan inventarisasi dan penghapusan serta penataan.

Manajemen sarana dan prasarana yang baik diharapkan dapat menciptakan suasana kerja yang bersih, rapi, indah sehingga menciptakan kondisi yang menyenangkan baik bagi pemimpin maupun pegawai untuk berada di perusahaan.

Di samping itu juga diharapkan tersedianya alat-alat atau fasilitas kerja yang memadai secara kuantitatif, kualitatif dan relevan dengan kebutuhan serta dapat dimanfaatkan secara optimal untuk kepentingan proses operasional, baik oleh atasan sebagai pemimpin maupun pegawai sebagai pekerja.

Dari uraian di atas tentu tidak dapat disangkal bahwa fasilitas mempengaruhi kegiatan operasional organisasi. Pegawai tentu dapat bekerja lebih baik dan menyenangkan bila suatu organisasi dapat memenuhi segala kebutuhan kerja pegawai. Masalah yang pegawai hadapi dalam bekerja relatif kecil, hasil kerja pegawai tentu akan lebih baik.

2.5. Kerangka Konseptual

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standarpelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerimapelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan ataupenerima pelayanan. Standar pelayanan publik, sekurang-kurangnya meliputi:

- a. Prosedur pelayanan, yang dibakukan dan termasuk dengan pengaduan.
- b. Waktu penyelesaian, yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian.
- c. Biaya pelayanan, termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.
- d. Produk pelayanan, yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
- e. Sarana dan prasarana, yang memadai.

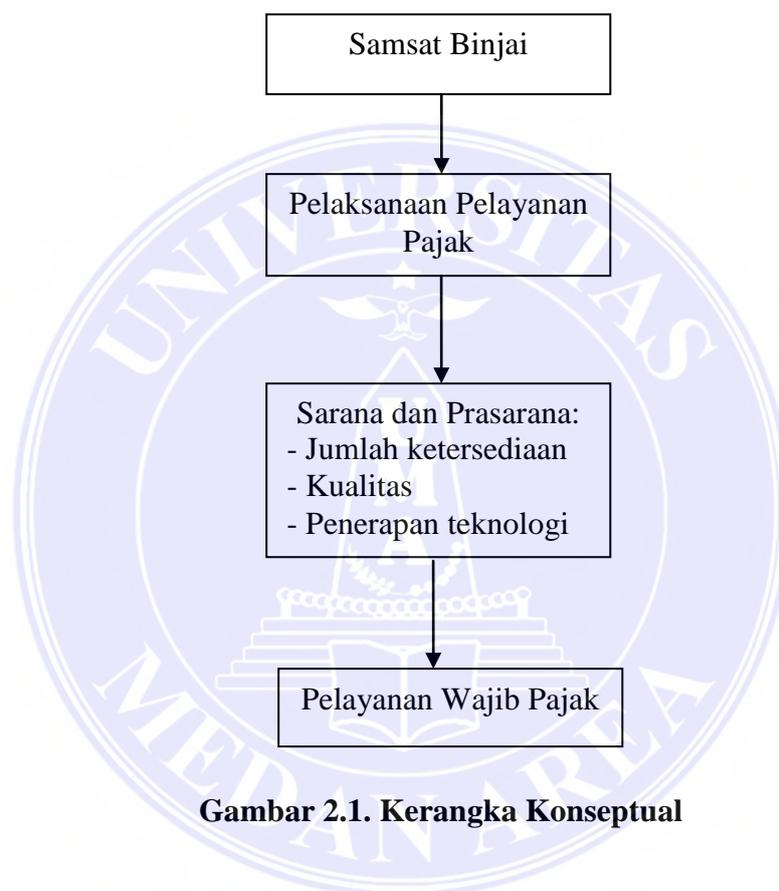
f. Kompetensi petugas, yang harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

Berdasarkan standar pelayanan publik tersebut salah satunya adalah sarana dan prasarana yang memadai. Faktor penting dalam sarana dan prasarana yang berpengaruh terhadap kualitas layanan adalah jumlah ketersediaan, kualitas dan penerapan teknologi dalam penggunaannya. Jumlah ketersediaan harus memenuhi kebutuhan sesuai dengan kuantitas pengguna. Kualitas juga harus dalam kondisi prima sehingga sarana dan prasarana selalu siap untuk dioperasikan. Demikian juga dengan teknologi yang digunakan akan sangat mempengaruhi kecepatan layanan. Samsat Binjai dalam mewujudkan pelayanan yang berkualitas berpegang pada maklumat pelayanan, yaitu sanggup memberikan pelayanan sesuai dengan standar operasional dan prosedur, siap melayani dengan mudah, cepat, transparan, dan pasti serta tidak meminta atau menerima dalam bentuk apapun selain biaya yang telah ditetapkan, dan jika aparatur pelayanan publik Samsat tidak menepati pernyataan tersebut, siap menerima suatu sanksi sesuai peraturan yang berlaku.

Kualitas pelayanan merupakan pemenuhan harapan dan kebutuhan masyarakat dalam pelayanan yang diterimanya. Pentingnya kualitas pelayanan sebagai upaya untuk memberikan kepuasan kepada masyarakat memberikan tuntutan kepada aparatur pemerintah untuk dapat melaksanakan pelayanan sesuai dengan dimensi kualitas pelayanan. Permasalahan yang ada di lapangan yaitu banyak wajib pajak yang mengeluhkan kerumitan pembayaran pajak kendaraan dan dapat berlangsung

hingga beberapa hari, sehingga sering menyebabkan wajib pajak menunda pembayaran pajak kenderaannya, yang merupakan titikfokus dalam penelitian ini.

Jadi berdasarkan uraian di atas, maka untuk memudahkan prosespenelitian diilustrasikan dalam bagan kerangka pikir yang dapat dilihatpada Gambar 2.1 berikut.



Gambar 2.1. Kerangka Konseptual

2.6. Penelitian yang Relevan

Penelitian yang dilakukan oleh Andang Jaya Taruna (2012) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan di Sembada Fitness Center”. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling, dengan teknik accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 70 responden. Teknik analisis data penelitian menggunakan statistik deskriptif

kuantitatif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tingkat kualitas pelayanan di Sembada Fitness Center sebagian besar berada pada kategori memuaskan dengan persentase 82,9%. Secara rinci hasil yang diperoleh masing-masing dimensi kualitas pelayanan yaitu dimensi *tangibles* berada pada kategori memuaskan dengan persentase 75,7%, dimensi *reliability* pada kategori memuaskan dengan persentase 75,7%, dimensi *responsiveness* pada kategori memuaskan dengan persentase 80%, dimensi *assurance* sebagian besar pada kategori memuaskan dengan persentase 77,1%, dan dimensi *empathy* berada pada kategori memuaskan dengan persentase 64,3%.

Penelitian yang dilakukan oleh Riyanto (2014) dengan judul “Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri WaterPark”. Teknik pengumpulan data menggunakan angket tertutup. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling, dengan teknik accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden. Teknik analisis data penelitian menggunakan statistik deskriptif kuantitatif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa kepuasan konsumen *Grand Puri Water Park* Bantul sebagian besar berada pada kategori puas dengan persentase 37%, kemudian diikuti kategori kurang puas dengan persentase 28%, sangat puas 20%, tidak puas dengan persentase 15%. Jadi hasil penelitian kepuasan pelanggan GPWP Bantul terhadap kualitas pelayanan adalah puas.

Penelitian yang dilakukan oleh Susi Ida Yunitasari Ms (2012) dengan judul “Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta”. Teknik pengumpulan data

menggunakan angket tertutup. Teknik pengambilan sampel menggunakan metode non probability sampling, dengan teknik accidental sampling. Instrumen yang digunakan adalah angket atau kuesioner. Sampel yang digunakan sebanyak 350 responden. Teknik analisis data penelitian menggunakan statistik deskriptif kuantitatif dengan persentase. Hasil penelitian menunjukkan bahwa tanggapan wajib pajak kendaraan bermotor terhadap kualitas pelayanan di kantor bersama samsat kota Yogyakarta menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang pada semua indikator. Secara rinci hasil yang diperoleh masing-masing dimensi kualitas pelayanan menunjukkan bahwa sebagian besar responden memberikan tanggapan kurang sesuai dengan harapan pada dimensi bukti fisik dengan persentase 64,8%, dimensi reliability dengan persentase 71,14%, dimensi responsiveness dengan persentase 75,4%, dimensi assurance dengan persentase 69,7%, dan dimensi empathy dengan persentase 82,8%.

Penelitian yang dilakukan Muhammad Azmi (2018) dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Binjai pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara”, menunjukkan bahwa dari segi aspek bukti fisik (*tangible*), aspek kehandalan (*reliability*), aspek daya tanggap (*responsiveness*), aspek jaminan (*assurance*) khususnya keamanan, dan aspek empati (*empathy*) pada Kantor Samsat Binjai sudah cukup baik. Adapun mengenai kendala dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Binjai yakni dalam melaksanakan tugasnya sebagai pelayanan penerimaan pajak dan retribusi, Kantor Samsat Binjai tidak begitu menghadapi permasalahan dalam proses penyelenggaraan pelayanan publiknya.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian yang dipakai dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif, yaitu metode yang hanya memaparkan situasi dan peristiwa. Tidak mencari atau menjelaskan hubungan, tidak menguji hipotesa atau membuat prediksi. Metode deskriptif bertujuan untuk melukiskan secara sistematis karakteristik populasi atau bidang-bidang tertentu secara faktual dan cermat tanpa mencari atau menjelaskan suatu hubungan (Sugiyono, 2012:27).

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Binjai yang beralamat di Jl. Sultan Hassannudin No. 1, Satria, Binjai Kota, Kota Binjai Sumatera Utara. Adapun waktu penelitian dimulai dari Februari-Maret 2019.

3.3. Informan Penelitian

Informan penelitian dipilih secara *purposive sampling*. Informan penelitian didasarkan pada pertimbangan bahwa informan penelitian dapat memberikan informasi dan yang selengkap-lengkapnyanya dan relevan dengan tujuan penelitian. Informan yang digunakan dalam penelitian ini sebanyak 4 orang yaitu:

1. Informan kunci Kepala Unit Pelaksana Teknis Samsat Binjai.
2. Informan utama Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor dan staf pelayanan wajib pajak.
3. Informan tambahan wajib pajak.

3.4. Teknik Pengumpulan Data

Untuk memperoleh data atau informasi yang mendukung tujuan penelitian, penulis menggunakan metode pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik Pengumpulan Data Primer, yaitu :

- a. Wawancara, yaitu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan tanya jawab secara langsung kepada pihak-pihak terkait. Peneliti melakukan wawancara secara mendalam (*indepht interview*) dengan narasumber (*key informan*) dengan berpedoman pada interview-guidances yang telah disusun sebelumnya yaitu, Kepala UPT Samsat, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor dan staf pelayanan wajib pajak danmasyarakat yang sedang melakukan pembayaran pajak di Samsat Binjai.
- b. Observasi, yaitu melakukan pengamatan secara langsung terhadap fenomena-fenomena yang ditemukan dilapangan yang berkaitan dengan fokus penelitian.

2. Teknik Pengumpulan Data Sekunder, yaitu :

- a. Dokumentasi, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan catatan-catatan atau dokumen yang ada di lokasi penelitian serta sumber-sumber lain yang relevan dengan objek penelitian.
- b. Studi Kepustakaan, yaitu teknik pengumpulan data dengan menggunakan berbagai literatur seperti buku, karya ilmiah, pendapat para ahli yang berhubungan dengan masalah yang diteliti.

3.5. Teknik Analisis Data

Menurut Sugiyono (2012: 335) teknik analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan

lapangan, dan dokumentasi, dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan ke dalam unit-unit, melakukan sintesa, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan yang akan dipelajari, dan membuat kesimpulan sehingga mudah difahami oleh diri sendiri maupun orang lain.

Untuk keperluan analisis data, peneliti menggunakan jenis penelitian deskriptif analisis, yaitu penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang dialami oleh subyek penelitian misalnya perilaku, persepsi, motivasi, tindakan (Moleong, 2010: 4).

Untuk data hasil wawancara dilakukan analisis data berdasarkan tiga komponen yaitu:

1. Reduksi Data (*Data Reduction*)

Data lapangan dituangkan dalam uraian atau laporan yang lengkap dan terinsi. Laporan lapangan akan direduksi, dirangkum, dipilih hal-hal yang pokok, difokuskan pada hal-hal yang penting kemudian dicari tema atau polanya.

2. Penyajian Data (*Data Display*)

Dimaksudkan untuk memudahkan bagi peneliti guna melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dalam bentuk uraian yang naratif.

3. Penarikan Kesimpulan atau Verifikasi.

Peneliti berusaha untuk menggambarkan dari data yang dikumpulkan yang dituangkan dalam kesimpulan yang masih bersifat tentatif.

3.6. Definisi Operasional

Setiap variabel yang digunakan perlu dijabarkan suatu definisi operasional variabel yang jelas dan spesifik yang menggambarkan karakteristik masing-

masing agar dapat mempermudah penelitian. Variabel dalam penelitian ini dapat dijelaskan sebagai berikut:

1. Sarana adalah semua perangkat peralatan, bahan, dan perabot yang secara langsung digunakan dalam proses pelayanan publik.
2. Prasarana adalah semua perangkat kelengkapan dasar yang secara tidak langsung menunjang pelaksanaan proses pelayanan publik.
3. Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.
4. Pajak adalah sebagai pungutan yang dilakukan oleh pemerintah berdasarkan peraturan perundang-undangan yang hasilnya dipergunakan untuk pembiayaan pengeluaran umum pemerintah yang balas jasanya tidak secara langsung diberikan kepada pembayarinya, sedangkan pelaksanaannya dimana perlu dapat dipaksakan.



BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan data penelitian yang telah diuraikan dalam pembahasan dapat dibuat beberapa kesimpulan sebagai berikut:

1. Sarana dan prasarana pada Kantor Samsat Binjai masih belum mampu memberikan pelayanan yang memadai terhadap wajib pajak, baik dari segi ketersediaan sarana dan prasarana, keberfungsian, pemeliharaan maupun dari segi pengembangan sarana dan prasarana.

2. Ruang kerja dan ruang tunggu pada Kantor Samsat Binjai terlalu sempit sehingga pada saat bekerja para petugas pelayanan wajib pajak tidak dapat bergerak dengan leluasa dan wajib pajak juga antri dengan berdesakan.

Alat pendingin udara di ruangan Kantor Samsat Binjai masih sebatas kipas angin, dan tidak ada AC. Setiap ruang kerja dan juga ruang tunggu wajib pajak memang disediakan kipas angin, tetapi hal tersebut dirasa masih belum cukup untuk mengatasi suhu udara yang ekstrim, terlebih dengan adanya peningkatan suhu udara di tahun-tahun terakhir ini sebagai akibat pemanasan global.

Pegawai lebih mengedepankan keseriusan dalam bekerja dan ketertiban dalam pelayanan wajib pajak sehingga cenderung membatasi diri untuk hal-hal yang bersifat keramahan dengan tujuan agar proses pelayanan wajib pajak dapat berlangsung dengan tertib.

Kemacetan dalam penggunaan peralatan kadang-kadang dapat terjadi karena adanya kerusakan. Kerusakan tersebut umumnya terjadi pada peralatan yang sudah tua atau masa pakainya hampir habis, tetapi dapat jika terjadi pada peralatan yang memang sensitif terhadap kesalahan dalam penggunaan, sehingga mengganggu pekerjaan.

Ketersediaan dana menjadi kendala utama dalam penyediaan dan perbaikan sarana dan prasarana. Keadaan tersebut menyebabkan pelaksanaan pembangunan gedung yang lebih luas sering tertunda, dan tindakan perbaikan peralatan kerja juga terkendala terutama jika kerusakan yang terjadi tergolong berat yang berarti biaya yang dibutuhkan untuk memperbaikinya juga menjadi relatif besar.

5.2. Rekomendasi

Berdasarkan kesimpulan tersebut di atas maka penulis mengajukan beberapa rekomendasi sebagai berikut:

1. Instansi Kantor Samsat Binjai perlu lebih mengutamakan penyediaan dana untuk segera melaksanakan pembangunan gedung baru yang telah lama direncanakan, sehingga ruang kerja dan ruang tunggu wajib pajak menjadi lebih luas. Gedung yang lebih luas tentu akan meningkatkan gairah kerja pegawai sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik kepada wajib pajak.
2. Pimpinan pada Kantor Samsat Binjai sebaiknya menyediakan alat pendingin udara yang lebih baik berupa AC, sehingga suhu udara di ruang kerja dan ruang tunggu menjadi lebih sejuk. Disamping itu setiap

kerusakan perlu diupayakan segera dapat diperbaiki agar tidak sampai mengganggu proses pelayanan wajib pajak.

3. Pegawai sebaiknya memperhatikan perlunya keramahan terhadap wajib pajak sehingga tidak menimbulkan rasa sungkan wajib pajak kepada pegawai. Pegawai yang sungkan akan enggan mencari informasi mengenai prosedur administrasi, sehingga dapat mengganggu kelancaran pembayaran pajak.



DAFTAR PUSTAKA

Buku:

- Brotodiharjo, R. Santoso. 2010. *Pengantar Ilmu Hukum Pajak*, Bandung: Eresco.
- Daryanto. 2010. *Administrasi dan Manajemen*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik, Disertai Dengan Konsep, Dimensi, Indikator, Dan Implementasi*. Yogyakarta: Gava Media
- Iqbal, Mohammad. 2013. *Pelayanan yang Memuaskan*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Kasmir. 2009. *Etika Costumer Service*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada.
- Machfoedz. 2012. *Pengantar Bisnis*. Jakarta: Raja Grafindo Persada.
- Moenir. 2012. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2010. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Rosda Karya.
- Mukarom, Zaenal, Muhibudin dan Wijaya Laksana. 2015. *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: CV Pustaka Setia.
- Munawir, S. 2010. *Perpajakan*, Yogyakarta: Liberty.
- Panderaja, S. 2012. *Pertumbuhan Pengeluaran Pemerintah dalam Hubungannya dengan Pembangunan Ekonomi*. Jakarta: Salemba Empat.
- Qodratilah, Meity Takdir. 2011. *Kamus Bahasa Indonesia Untuk Pelajar*, Jakarta: Badan Pengembangan dan pembinaan Bahasa.
- Ratminto dan Winarsih, 2007. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Rohman, 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Sinambela, Lijan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Tatang, S. 2011. *Dasar-dasar Evaluasi Kerja*, Jakarta: Bumi Aksara.

Silalahi, Ulber. 2015. *Metode Penelitian Sosial Kuantitatif*. Bandung : Rafika Aditama.

Sugiyono, 2012. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy dan Anastasia Diana. 2012. *Total Quality Management*. Yogyakarta: Andi Offset.

Usman, B. dan K. Subroto. 2010. *Pajak-pajak Indonesia*, Jakarta: Yayasan Bina Pajak.

Winardi. 2012. *Kamus Ekonomi*, Bandung: Alumni.

Jurnal:

Azmi, Muhammad. 2018. *Analisis Kualitas Pelayanan Publik Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Binjai pada Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Sumatera Utara*. Tesis. Medan: Universitas Medan Area.

Ms., Susi Ida Yunitasari. 2012. *Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Yogyakarta*. Jurnal Pemerintahan Vol. 2 No. 3.

Riyanto. 2014. *Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Kualitas Pelayanan Grand Puri Water Park*. Medan: Universitas Sumatera Utara.

Taruna, Andang Jaya. 2012. *Analisis Kualitas Pelayanan di Sembada Fitness Center*. Jurnal Manajemen Vo. 3 No. 1.

Peraturan-peraturan:

Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

PEDOMAN WAWANCARA SARANA DAN PRASARANA

A. Ketersediaan Sarana dan Prasarana

Fisik:

1. Bagaimana ketersediaan peralatan kerja (elektronik dan non elektronik) yang dibutuhkan dalam pelaksanaan pekerjaan pelayanan wajib pajak ?
2. Apakah ruang kerja tersedia dalam luas yang mencukupi kebutuhan ?
3. Apakah peralatan komunikasi cukup tersedia untuk digunakan dalam menunjang pelaksanaan pekerjaan ?
3. Apakah ruang tunggu dapat menampung para wajib pajak hingga tidak berdesakan ?
4. Bagaimana ketersediaan alat pendingin udara di ruangan kerja dan ruang tunggu wajib pajak ?

Non Fisik:

1. Apakah terdapat standar operasional prosedur (SOP) yang memaadai dalam proses pelayanan wajib pajak ?
2. Apakah pegawai cepat tanggap dalam memenuhi kebutuhan administrasi wajib pajak ?
3. Apakah pegawai dapat menunjukkan sikap yang ramah dalam proses pelayanan wajib pajak ?
4. Apakah pegawai dapat menjalin komunikasi yang baik dengan wajib pajak ?
5. Apakah terdapat bagian (unit) informasi sebagai tempat bertanya bagi wajib pajak ?
6. Bagaimana kompetensi pegawai dalam menangani pelayanan administrasi wajib pajak ?

B. Keberfungsian Sarana dan Prasarana

1. Apakah sarana dan prasarana yang digunakan dapat mempercepat proses pelayanan wajib pajak ?
2. Apakah sarana dan prasarana yang digunakan dapat mencegah terjadinya kekeliruan dalam proses pelayanan wajib pajak ?
3. Apakah sarana dan prasarana dapat memudahkan pegawai dalam penggunaannya ?
4. Apakah sarana dan prasarana dapat digunakan dengan lancar selama proses pelayanan wajib pajak ?
5. Apakah sarana dan prasarana dapat ditempatkan sedemikian rupa sehingga mempercepat proses pelayanan wajib pajak ?

DOKUMENTASI PENELITIAN

Wawancara dengan Ibu Ita Savitri, SE Selaku Kepala Unit Pelaksana Teknis Samsat Binjai



(Dokumentasi Tanggal 9 Mei 2019)

Wawancara dengan Bapak Azmi Selaku Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Binjai



(Dokumentasi Tanggal 10 Mei 2019)

UNIVERSITAS MEDAN AREA

© Hak Cipta Di Lindungi Undang-Undang

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

Document Accepted 10/12/19

Access From (repository.uma.ac.id)10/12/19

Wawancara dengan Bapak Saparuddin Selaku Staf Pelayanan Wajib Pajak
Samsat Binjai



(Dokumentasi Tanggal 10 Mei 2019)



C. Pemeliharaan dan Penyimpanan Sarana dan Prasarana

Pemeliharaan:

1. Apakah terdapat pembersihan secara rutin terhadap sarana dan prasarana ?
2. Apakah tindakan servis dilakukan secara berkala untuk menjamin sarana dan prasarana dapat berfungsi dengan baik ?
3. Apakah tindakan perbaikan (reparasi) dapat dilakukan segera setelah diketahui adanya kerusakan atas sarana dan prasarana ?
4. Apakah pegawai memahami hal-hal yang tidak dapat dilakukan untuk mencegah kerusakan terhadap sarana dan prasarana kerja ?

Penyimpanan:

1. Apakah tempat penyimpanan dapat menjamin agar sarana dan prasarana kerja tidak hilang ?
2. Apakah penyimpanan sarana dan prasarana selalu ditempatkan dengan rapi setiap selesai digunakan ?
3. Apakah sarana dan prasarana dapat disimpan sedemikian rupa agar mudah ditemukan pada saat akan digunakan ?
4. Apakah sarana dan prasarana ditempatkan sedemikian rupa agar tidak mudah mengalami kerusakan akibat gangguan sekitar ?

D. Pengembangan Sarana dan Prasarana

1. Apakah sarana dan prasarana selalu dikembangkan sesuai dengan perkembangan teknologi ?
2. Apakah pegawai mendapat pendidikan dan pelatihan untuk meningkatkan kompetensi dalam penggunaan sarana dan prasarana kerja ?
3. Apakah terdapat rencana pengembangan sarana dan prasarana untuk meningkatkan kualitas pelayanan wajib pajak di masa depan ?
4. Bagaimana dengan ketersediaan dana yang dibutuhkan untuk rencana pengembangan sarana dan prasarana ?