IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA PAREPARE (ANALISIS HUKUM ISLAM)

Oleh:

ASNITA

NIM: 11.2200.054

PROGRAM STUDI MUAMALAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
PAREPARE

2016

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA PAREPARE

Oleh:

ASNITA
NIM: 11.2200.054

Skripsi Sebagai Salah Satu Syarat untuk Memperoleh Gelar Sarjana Hukum(S.H)
pada Program Studi Muamalah Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam
Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare

PROGRAM STUDI MUAMALAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
PAREPARE
2016

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA PAREPARE

Skripsi

Sebagai salah satu syarat untuk mencapai
Gelar Sarjana Hukum (S.H)

Program Studi
Muamalah (Ekonomi Islam)

Disusun dan diajukan oleh

ASNITA
NIM: 11.2200.054

Kepada

PROGRAM STUDI MUAMALAH
JURUSAN SYARIAH DAN EKONOMI ISLAM
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN)
PAREPARE

2016

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

PERSETUJUAN PEMBIMBING

Nama Mahasiswa	: Asnita
Judul Skripsi	: Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare
Nomor Induk Mahasiswa	: 11.2200.054
Jurusan	: Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi	: Muamalah
Dasar Penetapan Pembimbing	: SK.Ketua STAIN Parepare No. Sti. 19/PP. 00. 9/3016/2014

Disetujui Oleh

Pembimbing Utama	:	Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	( )
NIP	:	19711111 1998003 003	
Pembimbing Pendamping	:	Damirah, S.E., M.M.	( )
NIP	:	19760604 200604 2 001	

Mengetahui:

Ketua Jurusan Syariah
dan Ekonomi Islam

Budiman.M.HI.
NIP. 19730627 200312 1 004

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SKRIPSI

IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA PAREPARE

disusun dan diajukan oleh

ASNITA
NIM: 11.2200.054

telah dipertahankan di depan panitia ujian munaqasyah
pada tanggal 26 September 2016 dan
dinyatakan telah memenuhi syarat

Mengesahkan

Dosen Pembimbing

Pembimbing Utama	:	Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(.....)
NIP	:	19711111 1998003 003	
Pembimbing Pendamping	:	Damirah, S.E., M.M.	(.....)
NIP	:	19760604 200604 2 001	

Ketua STAIN Parepare

Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si.
NIP. 19640427 198703 1 002

Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam

Budiman, S.Ag., M.HI.
NIP. 19730627 200312 1 004

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

PENGESAHAN KOMISI PENGUJI

Judul Skripsi	: Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare
Nama Mahasiswa	: Asnita
Nomor Induk Mahasiswa	: 11.2200.054
Jurusan	: Syariah dan Ekonomi Islam
Program Studi	: Muamalah
Dasar Penetapan Pembimbing	: SK.Ketua STAIN Parepare No. Sti. 19/PP. 00. 9/3016/2014
Tanggal Kelulusan	: 26 September 2016

Disahkan Oleh Komisi Penguji

Syahriyah Semaun, S.E., M.M.	(Ketua)	(.....)
Damirah, S.E., M.M.	(Sekretaris)	(.....)
Drs. Moh Yasin Soumena, M. Pd.	(Anggota)	(.....)
Abdul Hamid, S.E., M.M.	(Anggota)	(.....)

Mengetahui:

Ketua STAIN Parepare

Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si
NIP. 19640427 198703 1 002

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah swt., berkat hidayah, taufik, dan maunah-Nya, penulis dapat menyelesaikan tulisan ini sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar "Sarjana Syariah" Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri Parepare.

Penulis menghaturkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada Ibunda Asmawati, Ayahanda Muh.Nur, serta saudara saya tercinta dimana dengan pembinaan dan berkat doa tulusnya, penulis mendapatkan kemudahan dalam menyelesaikan tugas akademik pada tepat waktunya.

Penulis telah menerima banyak bimbingan dan bantuan dari Ibu Syahriyah Semaun, S.E., M.M dan Ibu Damirah, S.E., M.M. selaku pembimbing I dan pembimbing II, atas segala bantuan dan bimbingan yang telah diberikan, penulis ucapkan terima kasih.

Selanjutnya, penulis juga mengucapkan, menyampaikan terima kasih kepada:

1. Bapak Dr. Ahmad Sultra Rustan, M.Si sebagai Ketua STAIN Parepare yang telah bekerja keras mengelola pendidikan di STAIN Parepare.
2. Bapak Budiman,M.HI sebagai Ketua Jurusan Syariah dan Ekonomi Islam atas pengabdiannya telah menciptakan suasana pendidikan yang positif bagi mahasiswa.
3. Ibu Rusnaena, M.Ag. selaku Penanggung Jawab Program Studi Hukum Ekonomi Islam/ Muamalah.
4. Bapak dan Ibu dosen seluruh program studi yang telah meluangkan waktu mereka dalam mendidik penulis selama kuliah di STAIN Parepare.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

5. Para sahabat seperjuangan yang meluangkan waktu menemani dan membantu penulis dalam mencari referensi.

Penulis tidak lupa mengucapkan terima kasih kepada semua pihak yang telah memberikan bantuan, baik moril maupun materil hingga tulisan ini dapat diselesaikan. Semoga Allah swt,. Berkenan menilai segala kebajikan sebagai amal jariah dan memberikan rahmat dan pahala-Nya.

Akhirnya penulis menyampaikan kiranya pembaca berkenan memberikan saran konstruktif demi kesempurnaan skripsi ini.

Parepare, 26 September 2016
Penulis

ASNITA
NIM: 11.2200.054

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI

Mahasiswa yang bertanda tangan di bawah ini

Nama	:	ASNITA
NIM	:	11.2200.054
Tempat/Tgl. Lahir	:	Parepare, 02 April 1993
Program Studi	:	Muamalah
Jurusan	:	Syariah dan Ekonomi Islam
Judul Skripsi	:	Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare

Menyatakan dengan sesungguhnya dan penuh kesadaran bahwa skripsi ini benar merupakan hasil karya saya sendiri. Apabila dikemudian hari terbukti bahwa ia merupakan duplikat, tiruan, plagiat, atau dibuat oleh orang lain, sebagian atau seluruhnya, maka skripsi dan gelar yang diperoleh karenanya batal demi hukum.

Parepare, 26 September 2016
Penulis

ASNITA
NIM: 11.2200.054

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

ABSTRAK

ASNITA.,*(Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare)* (dibimbing oleh Ibu Syahriyah Semaun dan Ibu Damirah)

Sistem Administrasi Manunggal di Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan memperbaiki sistem pelayanan pajak, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan surat-surat kendaraan bermotor. Bagaimana Sistem Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT di Kota Pare. Untuk mengetahui bagaimana penerapan dan faktor apa saja yang mempengaruhi Sistem Pelayanan dan Kualitas Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT di Kota Parepare.

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif, adalah suatu penelitian yang ditujukan untuk menggambarkan fenomena-fenomena yang ada, yang berlangsung pada saat ini atau saat yang lampau. Intinya, penelitian ini berupaya menggambarkan kondisi faktual yang diperoleh dari hasil pengolahan data secara kualitatif melalui wawancara dan observasi peneliti terhadap masyarakat di Kantor Bersama SAMSAT dan masyarakat Kecamatan Soreang di Kota Parepare.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa SAMSAT memiliki integritas yang tinggi, inovasi untuk kemajuan yang lebih baik, kualitas dan produktivitas yang tertinggi, kerjasam *team* dan kepuasan masyarakat melalui standar pelayanan yang terbaik, Upaya dalam menggenjot peningkatan pajak di Kota Pare-pare. UPTD Kantor bersama Samsat melakukan sistem pelayanan secara prima, dan juga dalam hal ini pihak UPTD melakukan Iplementasi dan regulasi. Motto yang diambil di kantor SAMSAT adalah kepuasan masyarakat dalam penyelesaian administrasi kendaraan bermotor adalah kehormatan bagi kami. kemudian dari hasil wawancara yang dilakukan didapatkan bahwa pelaksanaan yang dilakukan SAMSAT telah berhasil dan masyarakat khususya di Kecamatan Soreang Kota Parepare sebagai wajib pajak telah menyadari ketetapan pembayaran pajak dikarenakan pelayanan yang di berikan dengan sebaiknya. Dimana Kesederhanaan pelayanan yang dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaraan pajak kendaraan bermotor di Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT).

Key Word: Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL……..i

HALAMAN PENGAJUAN……..ii

PERSETUJUAN PEMBIMBING……iii

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PEMBIMBING……iv

HALAMAN PENGESAHAN KOMISI PENGUJI……...v

KATA PENGANTAR……..vi

PERNYATAAN KEASLIAN SKRIPSI.....viii

ABSTRAK……ix

DAFTAR ISI…… x

DAFTAR TABEL……...xii

DAFTAR GAMBAR xiii

DAFTAR LAMPIRAN.....xiv

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah……1

1.2 Rumusan Masalah……11

1.3 Tujuan Penelitian.....11

1.4 Kegunaan Penelitian……11

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu……..12

2.2 Tinjauan Teoritis……...13

2.2.1 Definisi Pelayanan……13

2.2.2 Teori Faktor-faktor Pelayanan……15

2.2.3 Teori Kualitas Layanan……15

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

2.2.4 Teori Sumber Daya Manusia……....19
2.3 Tinjauan Konseptual……..20
2.4 Bagan Kerangka Pikir……...23
BAB III METODE PENELITIAN
3.1 Jenis Penelitian……..24
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian……25
3.3 Fokus Penelitian……25
3.4 Jenis dan Sumber Data……..25
3.5 Teknik Pengumpulan Data……26
3.6 Teknik Analisis Data……....27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian……29
4.2 Struktur Organisasi Bersama Samsat Kota Parepare……37
4.3 Sistem Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT di Kota Parepare……..38
4.4Kualitas Pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare dalam Tinjauan Hukum Islam……60
4.5Teori Sumber Daya Manusia……72
BAB V PENUTUP
5.1 Kesimpulan……...74
5.2 Saran……75
DAFTAR PUSTAKA……76
LAMPIRAN-LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

DAFTAR TABEL

No. Tabel	Judul Tabel	Halaman
Tabel 4.1	Data Jumlah Unit Kendaraan Berdasarkan Subjek PKB yang Terdaftar dan Terbayar Pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare pada Tahun 2012-2014.	42
Tabel 4.2	Data Jumlah Unit Kendaraan Berdasarkan PKB yang Terdaftar dan Belum Terbayar Pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare Tahun 2012-2014.	43

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

DAFTAR GAMBAR

No. Gambar	Judul Gambar	Halaman
Gambar 2.1	Bagan Kerangka Pikir	21
Gambar 4.1	Gambar SAMSAT	30
Gambar 4.2	Peta Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan	34
Gambar 4.3	Struktur Organisasi SAMSAT Kota Parepare	35

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

DAFTAR LAMPIRAN

No. Lamp.	Judul Lampiran
Lampiran 1	Surat Permohonan Izin Penelitian
Lampiran 2	Surat Izin Penelitian
Lampiran 3	Surat Keterangan Telah Melakukan Penelitian
Lampiran 4	Bukti Wawancara
Lampiran 5	Foto Lokasi SAMSAT di Kota Parepare
Lampiran 6	Riwayat Hidup Penulis

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

BAB I

PENDAHULUAN

I.I. Latar Belakang Masalah

Reformasi telah membawa perubahan paradigma pemerintahan dari *Pemerintah* menjadi *Tata Kelola*. Perubahan penyelenggaraan pemerintahan daerah dilakukan dengan melakukan revitalisasi dan reposisi kelembagaan pemerintah daerah untuk mengawali proses otonomi daerah. Otonomi daerah dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN) Nomor 8 tahun 1993 diterapkan untuk mengoptimalkan fungsi pemerintahan meliputi pelayanan, pengaturan dan pemberdayaan diformulasikan dalam kebijakan publik yang berorientasi terhadap kebutuhan masyarakat. Peningkatan pelayanan kepada masyarakat menjadi titik penting dari keseluruhan reformasi penyelenggaraan pemerintahan.

Selama ini pelaksanaan otonomi daerah masih berorientasi pada peningkatan pendapatan asli daerah (PAD). Sumberdaya keuangan memang sangat berpengaruh dalam kelancaran penyelenggaraan pemerintahan karena seluruh kegiatan penyelenggaraan pemerintahan bersumber dari PAD. Komitmen pemerintah daerah berfokus pada peningkatan sumberdaya keuangan berdampak dalam penyelenggaraan pemerintahan yang kurang efektif dan efisien. Kinerja organisasi dan pelayanan publik sebagai bagian dari penyelenggaraan pemerintahan kurang diperhatikan. Padahal secara sistemik untuk menyelenggarakan pemerintahan yang baik harus memperhatikan kinerja organisasi dan pelayanan publik. Peningkatan PAD mendorong besarnya pembiayaan belanja daerah dan meningkatnya beban masyarakat yang harus diemban. Hal ini sesuai dengan yang dikemukakan oleh

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Wahyudi Kumorotomo, kualitas pelayanan publik belum mengalami peningkatan yang signifikan dengan peningkatan belanja daerah dan peningkatan beban masyarakat berupa kenaikan pajak dan biaya pelayanan. Pada hakekatnya tugas pokok pemerintah sebagai organisasi publik adalah memberikan pelayanan kepada masyarakat, sehingga aparat pemerintah memiliki kewajiban dan tanggungjawab untuk memberikan pelayanan publik dengan baik dan dapat memuaskan semua pihak. Terselenggaranya pelayanan publik yang profesional merupakan tanggungjawab bersama antara pemerintah dan masyarakat, karena mendapatkan pelayanan yang memuaskan merupakan hak masyarakat yang harus dipenuhi oleh pemerintah.[1]

Dalam era otonomi daerah sesuai dengan Undang-undang Nomor 22 Tahun 1999, tentang Pemerintahan Daerah dan Undang-undang Nomor 25 Tahun 1999 tentang perimbangan keuangan daerah dalam penyelenggaraan pemerintahan daerah menjadi lebih besar. Hal ini sangat berbeda dengan era sebelumnya dimana kewenangan lebih banyak tetapi dituntut untuk mewujudkan pemerintahan yang baik sebagai manifestasi strategi yang lebih luas dari pemerintahan pusat.[2]

Selanjutnya, adapun Tujuan pelayanan prima adalah untuk menghasilkan kualitas layanan yang baik dan tercapainya kepuasan pelanggan yang ditandai dengan berkurangnya keluhan dari para pelanggan, sehingga menunjukkan kinerja prestasi untuk layanan yang professional. Dengan bergesernya kewenangan kepada daerah kota, maka pelayanan masyarakat seperti hak dalam pelayanan Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (SAMSAT). Para pejabat dan aparat pelaksana dituntut agar kemampuan dan keterampilan yang berkualitas dan cepat dalam

---

[1]Eprints.uny.ac.id. www./download/.pdf. *Diakses tanggal 2 November 2015*

[2]A.S. Moenir, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia* (Cet. I; Jakarta: Bumi Aksara, 2000).

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

melayani masyarakat pelanggan, sehingga akan tercapai pelayanan yang prima. Sedangkan yang mendasari tujuan pemberian otonomi daerah adalah untuk meningkatkan kesejahteraan rakyat dan pelayanan masyarakat.

Namun, dalam kenyataannya masih banyak pelayanan aparat pemerintah yang tidak memuaskan masyarakat dan jauh dari prinsip-prinsip pelayanan publik seperti yang telah digariskan dalam SK Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MENPAN). Masyarakat akan merasa puas jika harapan dan kebutuhannya dapat terpenuhi. Apabila masyarakat merasa tidak puas dengan pelayanan yang diberikan maka dapat dipastikan bahwa pelayanan tersebut tidak efektif dan efisien. Ada tiga masalah besar dalam pelayanan publik yaitu diskriminasi pelayanan, tidak adanya kepastian pelayanan dan rendahnya tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik. Fakta bahwa pelayanan publik di Indonesia itu masih banyak yang menunjukkan kualitas yang buruk sering menjadi bahasan, baik itu secara lisan maupun tulisan. Kegagalan pemerintah dalam memberikan pelayanan publik yang menghargai hak dan martabat warga negara sebagai pengguna pelayanan mengakibatnya lemahnya legitimasi pemerintah bukan hanya di mata warga negaranya tetapi ini juga berdampak luas terhadap ketidakpercayaan pihak swasta dan pihak asing untuk menanamkan investasinya.

Di dalam kelengkapan penjelasan mengenai sistem pelayanan juga dibutuhkan Manajemen Publik Relations dan Media Komunikasi. Sebagai ilmu pengetahuan menejemen bersifat universal dan sistematis, yaitu mencakupi kaidah-kaidah, prinsip-prinsip dan konsepsi serta mengacu pada landasan teoritis yang ada dalam melaksanakan fungsi-fungsi dasar dari menejemen umum; tahap perencanaan, pengorganisasian, pengoordinasian dan hingga ke tahap penilaian (evaluasi). Sebagai

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

suatu seni manajemen merupakan bagaimana cara memimpin (leadership) orang lain demi mencapai tujuan bersama pada sebuah lembaga/organisasi, termasuk manajemen untuk mengelola bidang keuangan, manajemen pemasaran dan lain sebagainya. Menejemen berasal dari kata manage (bahasa latinnya:manus) yang berarti memimpin, menangani, mengatur, atau membimbing. mendefinisikan manajemen sebagai sebuah proses yang khas dan terdiri dari tindakan-tindakan seperti perencanaan, pengorganisasian, pengaktifan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran-sasaran yang telah ditetapkan melalui pemanfaatan sumber daya manusia dan sumber-sumber lainnya.[3]

Dari definisi manajemen di atas dapat di tarik suatu kesimpulan bahwa fungsi pokok atau tahapan-tahapan dalam manajemen merupakan suatu proses yang meliputi hal-hal sebagai berikut:

1.1.1. Perencanaan

Meliputi: penetapan tujuan dan standar, penentuan aturan dan prosedur, pembuatan rencana serta ramalan (prediksi) apa yang akan terjadi.

1.1.2. Pengorganisasian (organizing)

Meliputi: pemberian tugas terpisah kepada masing-masing pihak, membentuk bagian, mendelegasikan dan menetapkan sistem komunikasi, mengoordinir kerja setiap karyawan dalam satu tim yang solid dan terorganisasi.

1.1.3. Penyusun formasi (staffing)

Meliputi: menentukan persyaratan dan porsonel yang akan di pekerjakan, merekrut calon karyawan, menentukan gambaran tugas dan pesyaratan teknis suatu pekerjaan, melakukan penilaian dan pelatihan termasuk di dalamnya pengembangan

[3]Rosady Ruslan, *Manajemen Publik Relations & Media Komunikasi* (Cet. X; Jakarta: 2010), h. 1.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

kualitas dan kuantitas karyawan sebagai acuan untuk penyusunan setiap fungsi dalam manajemen organisasi.

1.1.4. Memimpin (leading)

Meliputi: membuat orang lain melaksanakan tugasnya, mendorong dan memotivasi bawahan, serta menciptakan iklim atau suasana pekerjaan yang kondusif-khususnya dalam metode komunikasi dari atas ke bawah atau sebaliknya-sehingga timbul saling pengertian dan kepercayaan yang baik.

1.1.5. Pengawasan (controlling)

Fungsi terakhir manajemen ini mencakup: persiapan suatu standar kualitas dan kuantitas hasil kerja, baik berupa bentuk produk maupun jasa yang di berikan perusahaan/organisasi dalam upaya pencapaian tujuan, produktivitas dan terciptanya citra yang positif.

Sudah sejak lama memang banyak kesan buruk yang disandang aparat pemerintah (sektor publik) dalam hal pelayanan. Hal ini antara lain dapat diindikasikan dari besarnya dana yang digunakan untuk membiayai aparatur pemerintah, namun hal itu ternyata tidak diimbangi dengan kualitas pelayanan yang maksimal. Ini menunjukkan bahwa budaya pelayanan pada instansi pemerintahan masih belum berorientasi pada kepuasan masyarakat selaku pelanggannya. Padahal masyarakat telah bersedia mengorbankan sebagian sumber dayanya untuk negara dengan membayar berbagai macam pungutan, baik pajak, retibusi dan sebagainya. Sudah sewajarnya jika masyarakat mengharapkan kepuasan yang maksimal atas pelayanan yang diberikan oleh negara. Budaya organisasi mencerminkan spesifikasi suatu organisasi sehingga berbeda dengan organisasi lainnya. Budaya organisasi ini

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

melingkupi seluruh pola perilaku anggotanya dan menjadi pegangan bagi setiap individu dalam berinteraksi, baik di dalam ruang lingkup internal maupun eksternal.

Adapun, Etika Aparatur Sebagai Penyelenggara Pelayanan Publik yaitu: Etika, termasuk etika birokrasi yang mempunyai dua fungsi, yaitu: *pertama*, sebagai pedoman, acuan, refrensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji, dan tidak tercela. *Kedua*, etika birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji. Leys berpendapat bahwa: "Seseorang administrator dianggap etis apabila ia menguji dan mempertanyakan standar-standar yang digunakan dalam pembuatan keputusan, dan tidak mendasarkan 6 keputusannya semata-mata pada kebiasaan dan tradisi yang sudah ada". Selanjutnya, Anderson menambahkan suatu poin baru bahwa: "standar-standar yang digunakan sebagai dasar keputusan tersebut sedapat mungkin merefleksikan nilai-nilai dasar dari masyarakat yang dilayani". Berikutnya, Golembiewski mengingatkan dan menambah elemen baru yakni: "standar etika tersebut mungkin berubah dari waktu-kewaktu dan karena itu administrator harus mampu memahami perkembangan standar-standar perilaku tersebut dan bertindak sesuai dengan standar tersebut".[4]

Beberapa konsep mengenai etika pelayanan publik dapat disimak dari pendapat-pendapat berikut ini:

1.1.1. Etika pelayanan publik adalah: "suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum

[4] Keban, Yeremias T. 1994. *Pengantar Aministrasi Publik*. Program MAP UGM, Yogyakarta.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

atau norma-norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik" Kumorotomo.

1.1.2. Lebih lanjut dikatakan oleh Putra Fadillah, etika pelayanan publik adalah: "suatu cara dalam melayani publik dengan menggunakan kebiasaan-kebiasaan yang mengandung nilai-nilai hidup dan hukum atau norma yang mengatur tingkah laku manusia yang dianggap baik".

1.1.3. Sedangkan etika dalam konteks birokrasi menurut Dwiyanto : "Etika birokrasi digambarkan sebagai suatu panduan norma bagi aparat birokrasi dalam menjalankan tugas pelayanan pada masyarakat. Etika birokrasi harus menempatkan kepentingan publik di atas kepentingan pribadi, kelompok, dan organisasnya. Etika harus diarahkan pada pilihan-pilihan kebijakan yang benar-benar mengutamakan kepentingan masyarakat luas".

1.1.4. Darwin mengartikan etika birokrasi (administrasi negara) sebagai seperangkat nilai yang menjadi acuan atau penuntun bagi tindakan manusia organisasi. Selanjutnya dikatakan bahwa etika (termasuk etika birokrasi) mempunyai dua fungsi yaitu: *pertama*, sebagai pedoman, acuan, referensi bagi administrasi negara (birokrasi publik) dalam menjalankan tugas dan kewenangannya agar tindakannya dalam organisasi tadi dinilai baik, terpuji, dan tidak tercela; *kedua*, etika birokrasi sebagai standar penilaian mengenai sifat, perilaku, dan tindakan birokrasi publik dinilai baik, tidak tercela dan terpuji. Seperangkat nilai dalam etika birokrasi yang dapat digunakan sebagai acuan, referensi, penuntun bagi birokrasi publik dalam melaksanakan tugas dan kewenangannya antara lain: efesiensi, membedakan milik pribadi dengan milik kantor, impersonal, *merytal system*, *responsible*, *accountable*, dan *responsiveness.*

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

1.1.5. Menurut Widodo, Etika administrasi negara adalah merupakan wujud kontrol terhadap administrasi negara dalam melaksanakan apa yang menjadi tugas pokok, fungsi dan kewenangannya. Manakala administrasi negara menginginkan sikap, tindakan dan perilakunya dikatakan baik, maka dalam menjalankan tugas pokok, fungsi dan kewenangannya harus menyandarkan pada etika administrasi negara.

Konsep etika menurut Bertens, terdiri beberapa arti, salah satu diantaranya dan biasa digunakan orang adalah kebiasaan, adat atau akhlak dan watak. Filsuf besar Aristoteles telah menggunakan kata etika ini dalam menggambarkan filsafat moral, yaitu ilmu tentang apa yang biasa dilakukan atau ilmu tentang adat kebiasaan. Kamus Umum Bahasa Indonesia, karangan Purwadaminta, etika dirumuskan sebagai ilmu pengetahuan tentang asas-asas akhlak (moral), sedangkan dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia, istilah etika disebut sebagai berikut:

1.1.1. Ilmu tentang apa yang baik dan apa yang buruk dan tentang hak dan kewajiban moral;

1.1.2. Kumpulan asas atau nilai yang berkenaan dengan akhlak; dan

1.1.3. Nilai mengenai benar dan salah yang dianut suatu golongan atau masyarakat.

Dengan memperhatikan beberapa sumber diatas, Bertens berkesimpulan bahwa ada tiga arti penting etika, yaitu etika:

1.1.1. Sebagai nilai-nilai moral dan norma-norma moral yang menjadi pegangan bagi seseorang atau suatu kelompok dalam mengatur tingkah lakunya, atau disebut dengan “sistim nilai”;

1.1.2. Sebagai kumpulan asas atau nilai moral yang sering dikenal dengan “kode etik”; dan

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

1.1.3. Sebagai ilmu tentang yang baik atau buruk, yang acapkali disebut “filsafat moral”.

Sistem Administrasi Manunggal di Satu Atap (SAMSAT) merupakan salah satu kebijakan pemerintah yang bertujuan untuk meningkatkan pendapatan asli daerah dan memperbaiki sistem pelayanan pajak, sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan surat-surat kendaraan bermotor. Tidak dapat dipungkiri bahwa dalam perkembangannya hingga saat ini pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT dirasakan oleh masyarakat sangat kurang dan belum seperti yang diharapkan, sederhana, cepat dan transparan. Oleh karena itulah penelitian ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana kepuasan layanan dilihat dari kesadaran aparat layanan, disiplin aparat layanan, kerjasama aparat dalam layanan dan jaminan layanan yang diharapkan oleh masyarakat (penerima layanan). Metode analisis dari jawaban angket yang disebarkan pada penerima layanan SAMSAT Kota Parepare dilakukan dengan menggunakan analisis korelasi Rank-Kendall dan analisis korelasi Pearson untuk menguji hubungan antara variabel kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat, jaminan layanan dan kepuasan penerima layanan. Temuan pertama dalam penelitian ini adalah ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan dengan kepuasan penerima layanan secara parsial. Sedangkan temuan kedua dalam penelitian ini adalah ada hubungan yang positif dan signifikan antara variabel kesadaran aparat, disiplin aparat, kerjasama aparat dan jaminan layanan dengan kepuasan penerima layanan secara bersama-sama.

Kantor samsat merupakan salah satu dari wadah pelayanan publik yang dibentuk oleh pemerintah di bidang pendaftaran kendaraan bermotor berdasarkan Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Menteri Keuangan, dimana pelaksanaan pelayanan dengan sistem administrasi yang dilakukan secara manunggal di bawah satu atap. Salah satu tugasnya adalah melakukan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK). STNK berfiingsi sebagai registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor dengan hak memakai nomor kendaraan bermotor. Selain itu, mengenai tata laksana pelayanan Samsat tersebut diatur berdasarkan Surat Keputusan Bersama Kepala Kepolisian Republik Indonesia, Direktur Jenderal Pemerintahan Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja juga didukung dengan PP Nomor 31 Tahun 2004 dimana Surat Keputusan dan PP ini akan membantu masyarakat untuk mengetahui mekanisme/jalur pelayanan maupun biaya administrasi yang harus mereka ikuti pada kantor samsat. Visi dan misi dari organisasi merupakan elemen kunci untuk membentuk dan menimbulkan budaya organisasi. Visi dan misi ini mencakup maksud, tujuan, dan ruang lingkup kegiatan suatu organisasi yang membentuk budaya organisasi yang bagaimana yang diterapkan pada instansi ini. Lebih spesifik lagi penulis ingin melihat apakah banyaknya keluhan seperti berbagai kasus yang dialami masyarakat ketika berurusan dengan kebanyakan instansi-instansi pemerintah yang melayani pelayanan publik, juga yang dialami masyarakat ketika berurusan pada kantor samsat. Untuk itulah penulis berkeinginan untuk meneliti apakah budaya organisasi yang telah ada dalam Kantor Bersama Samsat Kota Parepare.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Dengan demikian, fokus pembahasan skripsi ini adalah mengenai Implementasi Pelayanan Pada Kantor Layanan SAMSAT Kota Parepare.

1.2. Rumusan Masalah

1.2.1. Bagaimana Sistem Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT di Kota Parepare?

1.2.2. Bagaimana Kualitas Pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare?

1.3. Tujuan Penelitian

1.3.1. Untuk mengetahui bagaimana sistem pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT di Kota Parepare

1.3.2. Untuk mengetahui Kualitas Pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare

1.4. Manfaat Penelitian

1.4.1. Bagi penulis

Berguna untuk mengembangkan dan meningkatkan kemampuan berpikir dalam menganalisa setiap gejala dan permasalahan yang dihadapi di lapangan.

1.4.2. Bagi instansi

Penelitian ini diharapkan sebagai kontribusi bagi Kantor Bersama Samsat Kota Parepare dalam memberikan pelayanan pendaftaran kendaraan bermotor.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Tinjauan Penelitian Terdahulu

Sepanjang penelusuran referensi yang telah penulis lakukan, penelitian yang berkaitan dengan topik yang dibahas. Penulis menemukan sebuah penelitian yang berjudul "*Analisis pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat di kota semarang II*" oleh Zainal Hidayat yang mengatakan bahwa karena kinerja belum sesuai dengan petugas pelayanan di samsat kota semarang belum sesuai dengan keinginan pengguna jasa (masyarakat).[5] Strategi Penerapan Kualitas Pelayanan Jasa Sebagai upaya peningkatan kepuasan layanan pada kantor dinas pendapatan daerah Palembang. Oleh Ike Kusdyah Rachmawati yang menyatakan bahwa kualitas pelayanan samsat di Palembang belum dapat meningkat kualitas pelayanan karena kualitas karyawan harus di latih dengan keterampilan yang lebih baik lagi dan bagi pihak Samsat Palembang bahwa hendaklah memperhatikan kualitas layanan yang mereka berikan kepada pelanggan.[6]

Terkait dengan penelitian saya yang berjudul implementasi pelayanan pada kantor bersama samsat kota Parepare, penelitian ini yang memiliki perbedaan dengan penelitian sebelumnya. Dalam penelitan ini, yang membedakan judul saya sistem pelayanan pada kantor bersama samsat kota parepare dan kualitas pelayanan pada kantor bersama samsat kota parepare apakah telah melayani masyarakat kota parepare dalam pelayan publik di kantor samsat dengan baik dan memuaskan pelayanan terhadap masyarakat adanya kemudahan pengurusan pada kantor bersama samsat

---

[5]Zainal Hidayat, *Analisis kepuasan pelayanan pajak kendaraan bermotor di samsat kota semarang II (Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro)*.

[6]Ike Kusdyah Rachmawati, *Strategi penerapan kualitas pelayanan jasa sebagai upaya peningkatan kepuasan layanan pada kantor dinas pendapatan daerah Palembang (STIE Asia Malang).*

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

kota parepare serta untuk mengetahui kualitas pelayanan samsat kota parepare yang memiliki bukti langsung dalam menunjang pelayanan pada masyarakat, kehandalan memberikan pelayanan yang dijanjikan dengan cepat dan tepat waktu dalam menanggapi setiap keluhan yang disampaikan oleh masyarakat.

2.2. Tinjauan Teoritis

Penelitian ini akan menggunakan suatu bangunan kerangka teoritis atau konsep-konsep yang menjadi *grand* teori dalam menganalisis permasalahan yang akan diteliti atau untuk menjawab permasalahan penelitian yang telah dibangun sebelumnya. Adapun tinjauan teori yang digunakan adalah:

2.2.1. Definisi Pelayanan

Definisi pelayanan adalah setiap tindakan atau kegiatan yang dapat ditawarkan oleh suatu pihak kepada pihak lain, yang pada dasarnya tidak berwujud dan tidak mengakibatkan kepemilikan apapun. Produksinya dapat dikaitkan atau tidak dikaitkan pada satu produk fisik. Pelayanan dalam hal ini diartikan sebagai jasa atau service yang disampaikan kepada pemilik jasa yang berupa kemudahan, kecepatan, kemampuan yang ditujukan melalui sikap dan sifat dalam memberikan pelayanan untuk kepuasan konsumen.[7] Pelayanan atau jasa adalah setiap tindakan atau perbuatan yang ditawarkan oleh suatu pihak lain yang pada dasarnya bersifat intangible (tidak berwujud fisik) dan tidak menghasilkan kepemilikan tertentu Produksi jasa bisa berhubungan dengan produksi fisik maupun tidak pelayanan publik didefinisikan sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materil melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya pelayanan

[7] Kotler, *Manajemen Pemasaran di Iindonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, (Jakarta : Salemba Empat, 2002). h. 129

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

pada dasarnya mempunyai sasaran yang sederhana yaitu untuk kepuasan pelanggan. Oleh karena itu pelayanan yang diberikan harus memperhatikan kualitas harus dimulai dari kebutuhan pelanggan dan berakhir pada persepsi pelanggan.[8]

Pengertian Pelayanan adalah tingkat keunggulan yang diharapkan dan pengendalian atas tingkat keunggulan tersebut untuk memenuhi keinginan pelanggaan Artinya, terdapat dua faktor utama yang dapat mempengaruhi kualitas jasa, yaitu layanan yang diharapkan dan layanan yang dirasakan.[9] Kualitas layanan merupakan cara terbaik yang konsisten untuk dapat mempertemukan harapan konsumen (standar pelayanan eksternal dan biaya), dan sistem kinerja cara pelanggan (standar pelayanan internal, biaya, dan keuntungan). pelayanan terbaik pada pelanggan dan tingkat kualitas dapat dicapai secara konsisten dengan memperbaiki pelayanan dan memberikan perhatian khusus pada standar kinerja pelayanan pada umumnya kepuasan pengguna layanan didasarkan pada pengukuran terhadap kualitas jasa itu sendiri, yaitu penilaian atas sejauh mana suatu jasa sesuai dengan apa yang seharusnya diberikan atau disampaikan. Pelayanan Publik adalah pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah di tetapkan. pelayanan itu sebagai kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materiil melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

---

[8]Zulian Yamit, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta: Ekonisia, 2002.

[9] Rosadi Ruslan, *Manajemen Public Relations Dan Media Komunikasi* (Jakarta Utara: Kelapa Gading Permai, Cet: 10 Juli 2010), h. 280.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

2.2.2. Teori Faktor-Faktor Pelayanan

Pelayanan umum kepada masyarakat akan dapat berjalan sebagaimana yang di harapkan, apabila faktor pendukungnya cukup memadai serta dapat di fungsikan secara berhasil guna dan berdaya guna. menurut moenir terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya suatu pelayanan dengan baik, yaitu:

2.2.2.1. Faktor kesadaran para pejabat dan petugas yang berkecimpung dalam pelayanan umum

2.2.2.2. Faktor aturan yang menjadi landasan kerja pelayanan

2.2.2.3. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalanya mekanisme kegiatan pelayanan

2.2.2.4. Faktor organisasi yang merupakan alat serta sistem yang memungkinkan berjalanya mekanisme kegiatan pelayanan

2.2.2.5. Faktor keterampilan petugas

2.2.2.6. Faktor sarana dalam pelaksanaan tugas pelayanan

Keenam faktor tersebut mempunyai peranan yang berbeda tetapi saling mempengaruhi dan secara bersama-sama akan mewujudkan pelaksanaan secara optimal baik berupa pelayanan verbal, pelayanan tulisan atau pelayanan dalam bentuk gerakan/tindakan dengan atau tanpa tulisan.

2.2.3. Teori Kualitas Layanan

Kualitas merupakan konsep yang kompleks dan menjadi salah satu hal yang secara universal sangat menarik di dalam keseluruhan teori manajemen. Sekarang ini di dalam bisnis telah terjadi revolusi kualitas, oleh karena itu *Manajemen kualitas Total* menjadi salah terbaik bagi setiap perusahaan. Manajemen kualitas total adalah

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

komitmen kultur organisasional untuk memuasi para costumer melalui penggunaan system peralatan, teknik, dan pelatihan yang terintegrasi.

Manajemen kualitas total diperkenalkan oleh W. Edward Deming setelah berhassil mempelajari masyarakat jepang *Kontrol Proses Statistik* sejak tahun 1950. Kontrol Proses Statistik adalah metode pengukuran variasi dan peningkatan proses terus menerus prose kerja, sebelum dilakukan inspeksi akhir untuk mencegah produk cacat hasil produksi.[10]

Kualitas pelayanan yang dikemukakan oleh chirstopher Lovelock dalam bukunya "*Produk ditambah*". Apa yang dikemukakan merupakan suatu gagasan menarik tentang bagaimana suatu produk bila ditambah dengan pelayanan (*Layanan*) akan menghasilkan suatu kekuatan yang memberikan manfaat pada organisasi dalam meraih keuntungan bahkan untuk menghadapi persaingan. Ada 8 suplemen pelayanan yang dijelaskan sebagai berikut:

2.2.3.1. *Informasi,* yaitu proses suatu pelayanan yang berkualitas di mulai dariproduk dan jasa yang diperlukann oleh pelanggan.

2.2.3.2. *Konsultasi,* setelah memperoleh informasi yang diinginkan, pelanggan memerlukan konsultasi baik menyangkut masalah teknis, administrasi, biaya. Untuk itu, suatu organisasi harus, menyiapkan sarananya menyangkut materi konsultasi, karyawan/petugas melayani, dan waktu untuk konsultasi secara cuma-Cuma.

2.2.3.3. *Pengambilan,* penilaian pelanggan pada titik ini adalah ditekan pada kualitas pelayanan yang mengacu pada kemudahan pengisian aplikasi maupun administrasi yang tidak berbelat-belit, pleksibel, biaya murah, dan syarat-syarat ringan

[10] Agus Sabardi, *Manajemen Pengantar*, (Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahan YKPN, 2001), Hal.17

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

2.2.3.4. *Keramahan*, pelanggan yang berurusan secara langsung akan memberikan penilaian kepada sikap ramah dan sopan dari karyawan, ruang tunggu yang nyaman dan fasilitas lain yang memadai.

2.2.3.5. *Pengambilan*, variasi latar belakang yang berbeda-beda akan menuntut pelayanan yang berbeda-beda pula.

2.2.3.6. *Pengecualian*, beberapa pelanggan kadang-kadang menginginkan kualitas pelayanan.

2.2.3.7. *Penagihan*, titik rawan berada pada administrasi pembayaran. Artinya, pelayanan harus memperlihatkan hal-hal yang berkaitan administrasi pembayaran, baik menyangkut daftar isian formulir transaksi, mekanisme pembayaran hingga keakuratan perhitungan tagihan.

2.2.3.8. *Pembayaran*, pada ujung pelayanan harus disediakan pasilitas pembayaran berdasarkan pada keinginan pelanggan, seperti transfer bank, *credit card*, debet langsung pada rekening pelanggan.[11]

Pelayanan Publik yang profesional setidak tidaknya harus mencerminkan akuntabilitas dan rensponsibilitas. Untuk dapat memberikan pelayanan publik yang baik maka aparat pemerintah perlu memahami prinsip-prinsip pelayanan yang baik yaitu kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi serta kenyamanan Profesinalisme aparat dalam memberikan pelayanan dengan sendirinya akan menggambarkan citra pelayanan yang diberikan kepada publik.[12]

2.2.2.1. Kualitas Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Parepare telah melakukan berbagai upaya peningkatan kualitas pelayanan, yaitu antara lain :

---

[11]T. Mansur: *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*, 2008.

[12]Drs Faisal Tamin, *Manajemen Jasa (Kualitas Pelayanan Samsat)*, (Cet. II; Surakarta 2003). h. 17.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

2.2.2.2.1. Peningkatan sarana dan prasarana fisik seperti gedung/ kantor, halaman parkir, ruang tunggu serta fasilitas dan sarana pendukung lainnya yang mendukung terlaksananya pelaksanaan pelayanan yang baik dan menyenangkan.

2.2.2.2.2. Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas yang bertugas pada Kantor Bersama Samsat

2.2.2.2.3. Mendorong Kantor Bersama Samsat untuk menentukan Visi dan Misi, Moto sekaligus nilai-nilai pelayanan sesuai dengan kondisi pada masing-masing wilayah Pelayanan Samsat.

Salah satu langkah dan tindakan yang sesuai dengan pelayanan dengan memberikan pelayanan yang baik, islam mengajarkan bahwa dalam memberikan layanan dari usaha yang dijalankan baik itu berupa barang atau jasa jangan memberikan yang buruk atau tidak berkualitas, melainkan yang berkualitas kepada orang lain. Hal ini tampak dalam al-qur'an surat al-Baqarah (2): 267, yang menyatakan bahwa:

يَاَ يُّهَا اْلَّذِيْنَءَامَنُوااَنْفِقُوامِنْ طَيِّبَتِ مَا كَسَبْتُمْ وَمِمَّآاَخْرَجْنَا لَكُمْ مِّنَ اَلْاَرْضِ وَلاَتَيَمَّمُوْا اَلْخَبِيْثَ مِنْهُ تُنْفِقُوْنَ وَلَسْتُمْ بِاَ خِذِيهِ إِلاَّاَنْ تُغْمِضُوْافِيْهِ وَاَعْلَمُوااَنَّ اَللَّهَ غَنِىٌّ حَمِيْدٌ.

Terjemahnya:

"Hai orang-orang yang beriman, nafkahkanlah (di jalan Allah) sebagian dari hasil usahamu yang baik-baik dan sebagian dari apa yang kami keluarkan dari bumi untuk kamu. Dan janganlah kamu memilih yang buruk-buruk lalu kamu nafkahkan dari padanya, padahal kamu sendiri tidak mau mengambilnya melainkan dengan

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

memicingkan mata terhadapnya. Dan ketahuilah, bahwa Allah Maha Kaya lagi Maha Terpuji".[13]

2.2.4. Teori sumber daya manusia

Sumber Daya Manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu.

Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncullah istilah baru di luar H.R. (Human Resources), yaitu H.C. atau Human Capital. Di sini SDM dilihat bukan sekadar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portfolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai liability (beban,cost). Di sini perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka.

Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

---

[13]Depertemen Agama Republik Indonesia, *Al-Qur'an dan Terjemahnya*, (Bandung: SYGMA, 2009), h.67

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.[14]

Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang ini meliputi pengembangan karir (penugasan) dan pengembangan kemampuan kerja mereka. Pengembangan karir berkaitan dengan penyusunan jalur karir yang merupakan urut-urutan posisi (jabatan) yang mungkin diduduki oleh seorang pegawai mulai dari tingkatan terendah hingga tingkatan teratas dalam struktur organisasi. Untuk mempermudah penyusunannya, manajemen sumber daya manusia dapat menggunakan dua macam jalur karir versi Heneman bersaudara sebagai acuan.[15]

2.3. Tinjauan Konseptual

Untuk menghindari kesalahan interprestasi dalam skripsi ini, maka penulis memberikan pengertian judul secara harfiah:

2.3.1. Implementasi

Implementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci, Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan.

---

[14] Greer Charles R. Strategy and Human Resources:a General Managerial Perspective. New Jersey: Prentice Hall, 1995. http://id.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia / Sumber daya manusia di akses pada tanggal 13 Juni 2016

[15] Surya Dharma, et al., eds., Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi ke: 2), (Cet.I; Jogjakarta: Amara Books, 2002), h. 33

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

2.3.2. Kualitas Pelayanan Kantor Bersama Samsat Kota Parepare

Peningkatan sarana dan prasarana fisik seperfi gedung/ kantor, halaman parkir, ruang tunggu serta fasilitas dan sarana pendukung lainnya yang mendukung terlaksananya pelaksanaan pelayanan yang baik dan menyenangkan, Memberikan pelatihan pelayanan prima kepada petugas yang bertugas pada Kantor Bersama Samsat Mendorong Kantor Bersama Samsat untuk menentukan Visi dan Misi, Moto sekaligus nilai-nilai pelayanan sesuai dengan kondisi pada masing-masing wilayah Pelayanan Samsat. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT), atau dalam Bahasa Inggris One Roof System, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari samsat adalah dalam pengurusan dokumen kendaraan bermotor.

Berdasarkan beberapa pengertian diatas maka pengertian Implementasi pelayanan pada Kantor bersama Samsat kota parepare adalah belum baik karena masih banyak yang terkendala dalam kualitas layanan pada kantor bersama samsat kota parepare utamanya dalam pengurusan STNK motor harus memenuhi persyaratan namun persyaratan sudah lengkap akan tetapi STNK motor tersebut belum bisa langsung diambil di karenakan kurangnya pekerja yang melayani masyarakat dan apalagi masyarakat banyak yang mengurus STNK motor jadi pengaruhnya kualitas layanan terlambat jadinya STNK motor tersebut.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

2.3.3. Teori Implementasi Faktor-Faktor Pelayanan Terhadap Kualitas Layanan

Impelementasi adalah suatu tindakan atau pelaksanaan dari sebuah rencana yang sudah disusun secara matang dan terperinci. Implementasi biasanya dilakukan setelah perencanaaan sudah dianggap fix. berikat ane akan sedikit info tentang pengertian implentasi menurut para ahli. semoga info tentang pengertian implementasi menurut para ahli bisa bermanfaat, Secara sederhana implementasi bisa diartikan pelaksanaan atau penerapan. Majone dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman), mengemukakan implementasi sebagai evaluasi. Browne dan Wildavsky (dalam Nurdin dan Usman) mengemukakan bahwa "implementasi adalah perluasan aktivitas yang saling menyesuaikan". Pengertian implementasi sebagai aktivitas yang saling menyesuaikan juga dikemukakan oleh Mclaughin (dalam Nurdin dan Usman). Adapun Schubert (dalam Nurdin dan Usman) mengemukakan bahwa "implementasi adalah sistem rekayasa.[16] Adapun prinsip pelayanan pada kantor bersama samsat parepare yang dibuat berdasasarkan Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003.

2.2.3.1 Adapun butir-butir prinsip pelayanan tersebut adalah sebagai berikut :

2.2.3.1.1. Kesederhanaan

2.2.3.1.2. Kejelasan

2.2.3.1.3. Kepastian Waktu

2.2.3.1.4. Akurasi

2.2.3.1.5. Keamanan

2.2.3.1.6. Tanggung jawab

2.2.3.1.7. Kelengkapan

---

[16] *El-kawaqi.blogspot.com/.../Pengertian-Implementasi-Menurut-Para.html*

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

2.2.3.1.8. Kemudahan

2.2.3.1.9. Disiplin, kesopanan dan keramahan

2.2.3.1.10. Kenyamanan

2.4. Kerangka Pemikiran

Dari pembahasan diatas telah dijelaskan dalam pengaruh layanan kualitas kantor bersama samsat kota parepare yang menjelaskan tentang dalam layanannya yang dapat memuaskan masyarakat dalam pembuatan STNK di kantor bersama samsat dapat menyimpulkan dengan kerangka pikir yaitu:

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

Metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini merujuk pada Pedoman Penulisan Karya Ilmiah Skripsi yang diterbitkan STAIN Parepare, tanpa mengabaikan buku-buku metodologi lainnya. Metode penelitian dalam buku tersebut, mencakup beberapa bagian, yakni jenis penelitian, lokasi dan waktu penelitian, fokus penelitian, jenis dan sumber data yang digunakan, teknik pengumpulan data, dan teknik analisis data.[17]

3.1. Jenis penelitian

Dalam mengelola dan menganalisis data dalam penelitian ini, penulis menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif adalah *pertama*, untuk mempermudah mendeskripsikan hasil penelitian dalam bentuk alur cerita atau teks naratif sehingga lebih mudah untuk dipahami. Pendekatan ini menurut peneliti mampu menggali data dan informasi sebanyak-banyaknya dan sedalam mungkin untuk keperluan penelitian. *Kedua*, pendekatan penelitian ini diharapkan mampu membangun keakraban dengan subjek penelitian atau informan ketika mereka berpartisipasi dalam kegiatan penelitian sehingga peneliti dapat mengemukakan data berupa fakta-fakta yang terjadi di lapangan. *Ketiga*, peneliti mengharapkan pendekatan penelitian ini mampu memberikan jawaban atas rumusan masalah yang telah diajukan.[18]

---

[17] Tim Penyusun, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah (Makalah dan Skripsi)*, Edisi Revisi (Parepare: STAIN Parepare, 2013), h. 30.

[18] Suharsimi Arikunto, *Prosedur Penelitian* (Jakarta: Rineka Cipta, 1996), h.115

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

3.2. Lokasi dan Waktu Penelitian

Peneliti dalam hal ini akan melakukan penelitian di wilayah kantor pelayanan kantor bersama SAMSAT (Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap) kota parepare.tempat lokasinya Jalan jenderal sudirman selama ± 2 bulan.

3.3. Fokus Penelitian

Berdasarkan judul penulis maka akan difokuskan untuk melakukan Penelitian tentang Implemenasi Faktor-Faktor Pelayanan Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare.

3.4. Jenis dan Sumber Data

Sumber Data adalah semua keterangan yang diperoleh dari responden maupun yang berasal dari dokumen-dokumen baik dalam bentuk statistik atau dalam bentuk lainnya guna keperluan penelitian tersebut.[19] Dalam penelitian lazimnya terdapat dua jenis data yang dianalisis, yaitu primer dan sekunder Sumber data yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah:

3.4.1 Data Primer

Data Primer adalah data yang diperoleh langsung dari sumbernya, diamati dan di catat untuk pertama kalinya.[20] Dengan kata lain, data lain di ambil oleh peneliti secara langsung dari objek penelitiannya, tanpa di perantarai oleh pihak ketiga, keempat dan seterusnya, dalam penelitian ini data primer di peroleh langsung dari lapangan baik yang berupa observasi maupun berupa hasil wawancara tentang Implemenasi Faktor-faktor Pelayanan Terhadap Kualitas Layanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare. Data primer dalam hal ini di peroleh dari sumber

---

[19]Joko Subagyo, *Metode Penelitian (dalam teori praktek)* (Jakarta, Rineka Cipta: 2006), h. 87

[20]Marzuki, *Metodologi Riset* (Yogyakarta: Hanindita Offset, 1983), h.55.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

individu atau perorangan yang terlibat langsung dalam permasalahan yang di teliti, seperti pelaksanaan pelayanan di kas pajak, Samsat, pengguna (iuran) di Kota Parepare.

3.4.1.1. Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT)

3.4.1.2. Masyarakat

3.4.1.3. kepolisian

3.4.2 Data Sekunder

Data Sekunder adalah data yang mencakup dokumen-dokumen resmi pada dinas Samsat, buku-buku,hasil-hasil penelitian yang berwujud laporan, buku harian dan seterusnya.[21] Adapun data sakunder dalam penelitian ini diperoleh dari buku-buku ilmiah, pendapat-pendapat pakar dan dokumentasi serta foto yang menggambarkan kehidupan masyarakat kota Parepare.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Adapun tekhnik yang digunakan dalam mengumpulkan data dalam penyusunan proposal ini antara lain:

3.5.1 Teknik *field research*: Teknik field research dilakukan dengan cara peneliti terjun kelapangan untuk mengadakan penelitian dan untuk memperoleh data-data kongkret berhubungan denagan pembahasan ini. Adapun teknik yang digunakan untuk memperoleh data dilapangan yang sesuai dengan data yang bersifat tekhnis, yakni sebagai berikut:

[21]Sujono Soekanto, *Pengantar Penelitian hukum* (Jakarta: UI Press, 1986), h.12

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

3.5.1.1. Wawancara (Interview)

Interview adalah merupakan alat pengumpul informasi dengan cara tanya jawab. Ciri utama dari *interview* adalah kontak langsung dengan tatap muka antara pencari informasi dan sumber informasi. Dalam penelitian ini penulis melakukan wawancara dengan pihak-pihak yang terkait.

3.5.1.2. Observasi

3.5.1.3.Obsevasi merupakan suatu teknik atau cara mengumpulkan data dengan jalan mengadakan pengamatan dilokasi.

3.5.1.4. Dokumentasi

Dokumentasi adalah cara pengumpulan data melalui gambaran yang lengkap tentang kondisi dokumen yang terkait dengan pembahasan proposal ini.

3.6. Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam menganalisis data pada umumnya adalah metode induktif dan deduktif.Adapun tahapan proses analisis data adalah sebagai berikut:

3.6.1. Analisis Data adalah upaya yang dilakukan dengan cara yang dilakukan dengan cara menganalisis/memeriksa data, menorganisasikan data, memilih dan memilahnya menjadi sesuatu yang dapat diperoleh, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting berdasarkan kebutuhan dalam penelitian dan memutuskan apa yang dapat dipublikasikan.

3.6.2. Mereduksi data, data dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data serta hasil dari studi dokumentasi dalam bentuk catatan lapangan selanjutnya dianalisis oleh penulis. Kegiatan ini bertujuan untuk membuang data yang tidak perlu dan menggolongkan ke dalam hal-hal pokok yang menjadi fokus

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

permasalahan yang diteliti yakni kualitas layanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare.

3.6.3. Penyajian data dilakukan dengan menggabungkan informasi yang diperoleh dari hasil wawancara dengan beberapa sumber data dan studi dokumentasi. Data yang disajikan berupa narasi kalimat, dimana setiap fenomena yang dilakukan atau diceritakan ditulis apa adanya kemudian peneliti memberikan interpretasi atau penilaian sehingga data yang tersaji menjadi bermakna.

3.6.4. Verifikasi dan penarikan kesimpulan, dimana peneliti melakukan interpretasi dan penetapan makna dari data yang tersaji. Kegiatan ini dilakukan dengan cara komparasi dan pengelompokkan. Data yang tersaji kemudian dirumuskan menjadi kesimpulan sementara. Kesimpulan sementara tersebut senantiasa akan terus berkembang sejalan dengan pengumpulan data baru dan pemahaman baru dari sumber data lainnya, sehingga akan diperoleh suatu kesimpulan yang benar-benar sesuai denga keadaan yang sebenarnya.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1. Gambaran Umum Lokasi Penelitian

4.1.1 Asal Mula dan Sejarah Kota Parepare

Diawal perkembangannya dataran tinggi yang sekarang ini, yang disebut Kota Parepare, dahulunya adalah merupakan semak-semak belukar yang diselang-selingi oleh lubang-lubang tanah yang agak miring tempat tumbuhnya semak-semak tersebut secara liar dan tidak teratur, mulai dari utara (Cappa Ujung) hingga ke jurusan selatan kota. Kemudian dengan melalui proses perkembangan sejarah sedemikian rupa dataran itu dinamakan Kota Parepare.

Lontara Kerajaan Suppa menyebutkan, sekitar abad XIV seorang anak Raja Suppa meninggalkan Istana dan pergi ke selatan mendirikan wilayah tersendiri pada tepian pantai karena hobbynya memancing. Wilayah itu kemudian dikenal sebagai kerajaan Soreang, kemudian satu lagi kerajaan berdiri sekitar abad XV yakni Kerajaan Bacukiki. Dalam satu kunjungan persahabatan Raja Gowa XI, Manrigau Dg. Bonto Karaeng Tonapaalangga (1547-1566) berjalan-jalan dari kerajaan Bacukiki ke Kerajaan Soreang. Sebagai seorang raja yang dikenal sebagai ahli strategi dan pelopor pembangunan, Kerajaan Gowa tertarik dengan pemandangan yang indah pada hamparan ini dan spontan menyebut “Bajiki Ni Pare” artinya “Baik dibuat pelabuhan Kawasan ini”. Sejak itulah melekat nama “Parepare” Kota Pelabuhan. Parepare akhirnya ramai dikunjungi termasuk orang-orang melayu yang datang berdagang ke kawasan Suppa.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Melihat posisi yang strategis sebagai pelabuhan yang terlindungi oleh tanjung di depannya, serta memang sudah ramai dikunjungi orang-orang, maka Belanda pertama kali merebut tempat ini kemudian menjadikannya kota penting di wilayah bagian tengah Sulawesi Selatan. Di sinilah Belanda bermarkas untuk melebarkan sayapnya dan merambah seluruh dataran timur dan utara Sulawesi Selatan. Hal ini yang berpusat di Parepare untuk wilayah Ajatappareng. Pada zaman Hindia Belanda, di Kota Parepare, berkedudukan seorang Asisten Residen dan seorang Controlur atau Gezag Hebber sebagai Pimpinan Pemerintah (Hindia Belanda), dengan status wilayah pemerintah yang dinamakan "Afdeling Parepare" yang meliputi, Onder Afdeling Barru, Onder Afdeling Sidenreng Rappang, Onder Afdeling Enrekang, Onder Afdeling Pinrang dan Onder Afdeling Parepare.

Pada setiap wilayah/Onder *Afdeling* berkedudukan *Controlur* atau *Gezag Hebber*. Disamping adanya aparat pemerintah Hindia Belanda tersebut, struktur Pemerintahan Hindia Belanda ini dibantu pula oleh aparat pemerintah raja-raja bugis, yaitu Arung Barru di Barru, Addatuang Sidenreng di Sidenreng Rappang, Arung Enrekang di Enrekang, Addatung Sawitto di Pinrang, sedangkan di Parepare berkedudukan Arung Mallusetasi.

Struktur pemerintahan ini, berjalan hingga pecahnya Perang Dunia II yaitu pada saat terhapusnya Pemerintahan Hindia Belanda sekitar tahun 1942. Pada zaman kemerdekaan Indonesia Tahun 1945, struktur pemerintahan disesuaikan dengan Undang-undang Nomor 1 Tahun 1945 (Komite Nasional Indonesia). Dan selanjutnya Undang-undang Nomor 2 Tahun 1948, dimana struktur pemerintahannya juga mengalami perubahan,

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

yaitu di Daerah hanya ada Kepala Daerah atau Kepala Pemerintahan Negeri (KPN) dan tidak ada lagi semacam Asisten Residen atau Ken Karikan.

Pada waktu status Parepare tetap menjadi Afdeling yang wilayahnya tetap meliputi 5 Daerah seperti yang disebutkan sebelumnya. Dan dengan keluarnya Undang-Undang Nomor 29 tahun 1959 tentang pembentukan dan pembagian Daerah-daerah tingkat II dalam wilayah Propinsi Sulawesi Selatan, maka ke empat Onder Afdeling tersebut menjadi Kabupaten Tingkat II, yaitu masing-masing Kabupaten Tingkat II Barru, Sidenreng Rappang, Enrekang dan Pinrang, sedang Parepare sendiri berstatus Kota Praja Tingkat II Parepare. Kemudian pada tahun 1963 istilah Kota Praja diganti menjadi Kotamadya dan setelah keluarnya Undang-Undang Nomor 2 Tahun 1999 tentang Pemerintahan Daerah, maka status Kotamadya berganti menjadi "KOTA" sampai sekarang ini. Didasarkan pada tanggal pelantikan dan pengambilan sumpah Walikotamadya Pertama H. Andi Mannaungi pada tanggal 17 Februari 1960, maka dengan Surat Keputusan Dewan Perwakilan Rakyat Daerah Nomor 3 Tahun 1970 ditetapkan hari kelahiran Kotamadya Parepare tanggal 17 Februari 1960.

4.1.2 Letak Kecamatan Soreang

Kecamatan Soreang merupakan salah satu kecamatan terdiri dari 4 (empat) Kecamatan di Kota Parepare yang terletak di Ibu Kota parepare. Kecamatan Soreang terdiri dari 7 (tujuh) kelurahan yaitu:

4.1.2.1. Kelurahan Bukit Harapan (Kodepos: 91131)

4.1.2.2. Kelurahan Bukit Indah (Kodepos: 91131)

4.1.2.3. Kelurahan Kampung Pisang (Kodepos: 91131)

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.1.2.4. Kelurahan Ujung Baru (Kodepos: 91131)

4.1.2.5. Kelurahan Ujung Lare (Kodepos: 91131)

4.1.2.6. Kelurahan Wattang Soreang (Kodepos: 91132)

4.1.2.7. Kelurahan Lakessi (Kodepos: 91133)

4.1.3. Profil lokasi penelitian pada Kantor SAMSAT Kota Parepare

4.1.3.1. Letak Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT)

Untuk lebih memantapkan penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan sebagai bagian dari pelaksanaan otonomi daerah yang luas, nyata dan bertanggung jawab di daerah, maka perlu didukung dengan pembentukan organisasi perangkat daerah yang lebih sesuai dengan kebutuhan, kemampuan dan karakteristik daerah. Sebagai pelaksanaan Peraturan Pemerintah Nomor 8 Tahun 2003 tentang Pedoman Organisasi Perangkat Daerah, maka Pemerintah Daerah menetapkan Organisasi Perangkat Daerah yang lebih efisien untuk perkembangan pemerintahan dan kebutuhan pelayanan.

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 14 Tahun 2004 tentang Organisasi dan Tata Kerja Badan Daerah dan Kantor Daerah, maka terbentuklah Badan Pengelola Keuangan Daerah Kota Parepare dengan sususan organisasi berdasarkan pada pasal 11 ayat 1 dan 2.

Namun untuk lebih mensinkronkan penyelenggaraan urusan-urusan pemerintahan, pada tahun 2008, Badan Pengelola Keuangan Daerah diubah menjadi Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah dengan tujuan untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

masyarakat. Struktur pemerintahan Kota Parepare mengalami penyesuaian terhadap kelembagaan sebagaimana halnya dengan unit-unit kerja yang secara teknis operasional bertugas melaksanakan kewenangan atau urusan-urusan yang dikelola Pemerintah Daerah Kota Parepare.

Dalam rangka lebih optimalnya pelaksanaan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah yang dilaksanakan dinas daerah perlu dilakukan penyempurnaan dengan mengubah beberapa ketentuan dalam Peraturan Daerah Nomor 8 Tahun 2008. Bahwa berdasarkan pertimbangan-pertimbangan, perlu dibentuk Peraturan Daerah tentang perubahan atas Perda Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah.

Pada tanggal 7 Februari 2011, Dinas Pengelolaan Keuangan Daerah terbagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu bagian keuangan dan asset bergabung dalam susunan organisasi Sekretariat Daerah Kota Parepare, dan bagian pengelolaan pendapatan berdiri sendiri sebagai Dinas Pendapatan Daerah Kota Parepare, sesuai dengan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 3 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah.

Pembentukan kelembagaan Dinas Pendapatan Daerah sebagaimana yang di inginkan dalam pelaksanaan otonomi daerah didasarkan sepenuhnya pada pertimbangan kesesuaian urusan-urusan yang akan dilaksanakan oleh Pemerintah Kota Parepare dengan memperhatikan kemampuan dan kebutuhan, baik dalam hal pembiayaan maupun kesiapan porsenil dan ketersediaan sarana dan prasarana.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 3 Tahun 2010 tentang Perubahan atas Perda Kota Parepare Nomor 8 Tahun 2008 tentang Organisasi dan Tata Kerja Dinas Daerah, Dinas Pendapatan Daerah mempunyai kedudukan sebagai unsur pelaksanaan Teknis Operasional yang bertugas dibidang Pengelolaan Pendapatan, Penagihan, Pembukuan dan Pelaporan, UPTD Islamic Centre dan UPTD Mess Pemda Kota Parepare.

Dalam Meningkatnya tingginya partisipasi serta kesadaran masyarakat terhadap kewajibanya membayar pajak kendaraan di Kota Parepare, mengharuskan Kantor Pelayanan Wajib Pajak kendaraan roda dua maupun roda empat ini, untuk memberikan pelayanan secara prima dan optimal. Hal ini pun sejalan dengan visi misi Samsat Parepare, dalam mencapai kinerja guna memuaskan masyarakat dalam hal pelayanan. Berusaha selalu konsisten dalam memberikan pelayanan prima kepada masyarakat selain kemudahan dan kecepatan, semoga apa yang kami berikan menjadi yang terbaik bagi masyarakat.

Ditambahkan pula kita berupaya untuk memberikan pelayanan secara prima dan optimal terhadap para Wajib Pajak di Kota Parepare ini. Karena memang kita menganggap, peran serta masyarakat dalam memenuhi kewajibannya, serta tingginya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan milik mereka, kita anggap sangat tinggi dan terbilang pro-aktif.

Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare merupakan salah satu administrasi pelaksanaan teknis pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Selatan di bidang pungutan pendapatan daerah yang merupakan gabungan dari beberapa instansi di dalamnya yaitu instansi

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan serta PT. Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja dituntut untuk lebih meningkatkan pendapatan asli daerah.

Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Parepare yang terletak ± 1 Km dari Kantor Walikota Kota Parepare. Berlokasi Jl. Jend. Sudirman Parepare, Sulawesi Selatan, Indonesia 91261.

4.1.3.2. Visi dan Misi SAMSAT Kota Parepare

Visi

Terwujudnya Pelayanan Prima Dalam Pengurusan Administrasi dan *Regident* Kendaraan Bermotor Melalui Keterpaduan Pelayanan POLRI, PEMDA, dan JASA RAHARJA Pada Samsat Parepare.

Misi

4.1.3.2.1. Memberikan Pelayanan Kepada Masyarakat dengan Menjunjung Tinggi Etika Profesi.

4.1.3.2.2. Melaksanakan Proses Administrasi Kendaraan Bermotor Secara Tepat dan Cepat.

4.1.3.2.3. Mewujudkan Aparat Pelaksana Samsat yang Bersih, Jujur, Cakap dan bertanggung jawab serta profesional.

4.1.3.2.4. Meningkatkan Kesadaran Masyarakat dalam Membayar Pajak.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.1.3.2.5. Penataan Arsip Kendaraan yang Tertib untuk Memudahkan Identitas dan Keamanan Dokumen.

Sumber: Search Sulsel https://maps.google.co.in diakses 1 Desember 2015)[22]

[22]Peta Wilayah Provinsi Sulawesi Selatan *(Sumber: Search Sulsel https://maps.google.co.in diakses 1 Desember 2014)*

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.2. Struktur Organisasi Bersama SAMSAT di Kota Parepare Tahun 2015.

4.2.1. Tata Ruang Kantor Bersama Samsat[23]

MEKANISME PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT

[23] Sumber: *Tata Ruang Kantor Bersama Samsat*

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3. Sistem Pelayanan Kantor Bersama SAMSAT di Kota Parepare

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Kota Parepare sebagai salah satu unsur pelaksanaan teknis pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Selatan di bidang pungutan pendapatan daerah yang merupakan gabungan dari beberapa instansi di dalamnya yaitu instansi Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan serta PT. Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja dituntut untuk lebih meningkatkan pendapatan asli daerah.

Upaya dalam menggenjot peningkatan pajak di Kota Pare-pare. UPTD Kantor bersama Samsat melakukan sistem pelayanan secara prima, dan juga dalam hal ini pihak UPTD melakukan Iplementasi dan regulasi.

Kami hanya melaksanakan tugas sesuai dengan kapasitas yang berdasarkan Surat Keputusan (SK) PDE yang telah dikeluarkan oleh pemerintah pusat.

Katanya “Setiap ada kebijakan yang dilakukan di Pare-pare kami menggelar berbagai sosialisasi baik melalui iklan berupa media, baliho serta pembuatan stiker untuk diketahui masyarakat agar semuanya bisa terlayani” Ia menambahkan kalau sistem pelayanan yang selama ini pihak UPTD Pare-pare melayani masyarakat yakni pelayanan yang berada pada loket, pada

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

prinsipnya sebagai sarana prasarana dan Domesti Pajak" Kami pun selama ini biasanya melakukan sistem penjemputan," jelas Asruddin Untuk pencapaian target PAD besaran 56 Milyar Rupiah pihak SAMSAT Pare-pare merealisasikan dengan berbagai langkah sosialisasi dengan sistem pelayanan di beberapa titik lokasi keramaian di Kota Pare-pare seperti pada pelayanan SAMSAT Korner yang berada di CU dan pihak samsat juga menjemput berbagai sarana pelayanan pada tempat-tempat umum. Hal tersebut kami lakukan dengan sistem berbasis kinerja sesuai dengan koridor yang ada.[24]

Kesederhanaan pelayanan yang dilakukan untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaraan pajak kendaraan bermotor di Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT). Di dalam proses pembayaran ini SAMSAT sudah melakukan berbagai upaya dengan memberikan layanan-layanan kemudahan di loket dengan standar layanan yang di tentukan untuk pengesahan pajak kendaraan bermotor dapat selesai dalam waktu kurang (-) dari 20 menit dengan syarat kelengkapan berkas terpenuhi.[25]

Selain Sistem Satuan Administrasi Menunggal Satu Atap (SAMSAT) keliling juga sudah menyiapkan layanan E-PAYMENT atau E SAMSAT, Ipman ini dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat di lakukan pada Kantor Cabang Bank Sul Sel-Bar. Jadi, masyarakat Kota Parepare

[24] Bapak Jusmiarto, Wakil Kepala Administrasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Parepare pada tanggal 10 Desember 2015

[25] Bapak Jusmiarto, Wakil Kepala Administrasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Parepare pada tanggal 10 Desember 20155

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor khusus pada Cabang Bank Sul Sel-Bar.[26]

STANDAR WAKTU PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT PAREPARE PROVINSI SULAWESI SELATAN

Jusmiarto, Wakil Kep ... rsama Samsat Kota ... ggal 10 Desember 201

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

8. ARSIP
5 Menit

4.3.1. Kualitas Pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare

4.3.1.1. Faktor Pendukung

4.3.1.1.1. Kesederhanaan

Keserdahanaan dalam arti prosedur tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, lancar, cepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan. Menurut pengamatan peneliti bahwa berbagai fenomena tentang pemberdayaan kompetensi pegawai pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare sebagai tantangan didalam mencapai pelayanan yang efektif dan prima kepada wajib pajak atau masyarakat atau pihak terkait lainnya guna menunjang visi dan misinya. Kemudian, Fenomena yang terjadi terkait dengan faktor sumber daya manusia seperti: Keterampilan, Kerjasama, Disiplin kerja, Pendidikan, Pengalaman kerja, Kepemimpinan, Ketersediaan sarana dan lain-lain.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Secara keseluruhan sumber daya manusia yang ada pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare cukup baik dalam mendukung berjalannya pelayanan pemungutan pajak yang efektif meskipun beberapa dari pegawai belum maksimal dalam penguasaan keterampilan seperti hal nya keterampilan dalam mengoperasikan komputer, namun Kepala UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare pandai dalam menempatkan para pegawai pada keahlian yang dimiliki para pegawai. Dalam ketetapan waktu pembayaran pajak belum terlaksana tepat waktu pembayaran sebagai mana aturan yang di terapkan. Sedangkan, faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar pajak masih sangat rendah apalagi mengenai pajak kendaraan bermotor.[27] Dalam ketetapan waktu pembayaran pajak secara pribadi terlaksana sudah tepat waktu. Sedangkan, faktor yang mempengaruhi kesadaran masyarakat untuk membayar pajak dalam membantu pengendaraan bermotor tentang adanya Undang-undang pajak kendaraan bermotor sehingga perbaikan jalan dapat terlaksana dengan baik.[28]

4.3.1.1.2. Disiplin

Disiplin yang merupakan sumber daya manusia yang cukup memadai kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare sebagai instansi pemerintah yang berfungsi melakukan proses administrasi kendaraan bermotor secara cepat dan tepat kepada wajib pajak/ masyarakat di parepare, tidak luput dari

[27] Hamka, masyarakat, Kecamatan Soreang, Kota Parepare pada tanggal 11 Desember 2015

[28] Ahmad, masyarakat, Kecamatan Soreang, Kota Parepare pada tanggal 11 Desember 2015

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

tuntutan pegawai yang berkualifikasi di dalam proses pelayanan, agar dapat memuaskan para wajib pajak atau masyarakat.

Di dalam menyikapi tuntutan tersebut maka dibutuhkan kompetensi dan profesionalisme pegawai yang mampu memberikan pelayanan yang prima dan disiplin dengan pendekatan konsep manajemen sumber daya manusia sesuai yang dibutuhkan atau keluhan masyarakat atas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dapat bermanfaat bagi mereka.

4.3.1.1.3. Akurasi Data

Akurasi dalam proses administrasi dengan sistem komputerisasi selain info layanan pajak dengan sistem komputerisasi, Proses administrasi STNK dengan sistem komputerisasi sebagai salah satu dari tiga inovasi pelayanan unggulan pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare tentunya memberikan kemudahan dalam proses pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Dengan sistem komputerisasi ini pengolahan data akan lebih cepat.

4.3.1.1.4. Kemudahaan dan Kenyaman

Pro-Aktif Melayani Wajib Pajak melalui SAMSAT Keliling

SAMSAT Keliling merupakan kebijakan Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dalam memudahkan wajib pajak yang berada jauh dari kantor pelayanan pajak daerah. Dalam hal ini pegawai pajak daerah akan mengunjungi tempat-tempat yang dianggap mudah untuk dijangkau oleh wajib pajak dengan menggunakan mobil khusus yang dilengkapi dengan peralatan pelayanan. Mobil khusus ini menggunakan satelit yang

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

menghubungkan dengan sistem yang ada pada kantor pengolahan data yang ada di pusat.

Kemudahan Pembayaran Pajak dari Jarak Jauh untuk mempermudah wajib pajak dalam membayar pajak, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan memberikan fasilitas dengan mengadakan sistem pembayaran jarak jauh yang disebut SAMSAT LINK. Dalam hal ini semua wajib pajak dapat melakukan pembayaran pada UPTD SAMSAT yang ada di seluruh Sulawesi Selatan dengan ketentuan, pajak yang akan dibayarkan tidak dalam keadaan menunggak selain itu sistem pembayaran ini hanya berlaku sampai pukul 12.00 WITA.

4.3.1.1.5. Keamanan

Keamanan, dalam arti proses serta hasil pelayanan dapat memberikan keamanan dan kenyamanan serta dapat memberikan kepastian hukum.

4.3.1.1.6. Kelengkapan

Dalam arti prosedur/tata cara persyaratan satuan kerja/pejabat penanggung jawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian dan rincian biaya/tarif dan lain-lain yang berhubungan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat baik diminta maupun tidak diminta.

4.3.1.1.7. Tanggung jawab

Tangagungjawab dalam pelaksana dan koordinator, diantaranya:

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3.1.1.7.1. Aparat pelaksana Kantor Bersama SAMSAT terdiri dari unsur Direktorat Lalu LintasKepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Propinsi dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang.

4.3.1.1.7.2. Penanggung Jawab kegiatan

4.3.1.1.7.2.1. Unit Pelayanan : Petugas Dipenda dan Polri

4.3.1.1.7.2.2. Unit Administrasi : Petugas Dipenda, Polri dan Jasa Raharja

4.3.1.1.7.2.3. Unit Pembayaran : Petugas Dipenda (Bendaharawan SAMSAT)

4.3.1.1.7.2.4. Unit Pencetakan : Petugas Dipenda dan Polri

4.3.1.1.7.2.5. Unit Penyerahan : Petugas Polri

4.3.1.1.7.2.6. Unit Arsip : Petugas Polri dan Dipenda

4.3.1.1.7.2.7. Unit Informasi : Petugas Polri dan Dipenda

4.3.1.1.7.3. Koordinasi pada Kantor Bersama SAMSAT, dijabat oleh:

4.3.1.1.7.3.1. SAMSAT Ibu Kota Propinsi : Pa. Regident Ditlantas Polda

4.3.1.1.7.3.2. SAMSAT Daerah Kabupaten atau Kota : Pa. Lantas Fungsi Regident

4.3.1.1.8. Kejelasan Dan Kepastian Waktu

Dalam hal persyaratan teknis dan administrasi pelayanan publik serta pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurung waktu yang telah ditentukan.

Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan bekerja sama dengan BANK SULSELBAR sebagai kas daerah, dimana hasil penerimaan pajak yang di pungut baik dari Pokok PKB maupun Denda PKB kemudian disetor dalam waktu 1 (satu) hari kerja dengan menggunakan dokumen

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

administrasi sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku. Dalam hal ini setelah jam pelayanan selesai maka petugas dari PT. BANK SULSELBAR akan mendatangi kantor pelayanan SAMSAT untuk menerima setoran hasil pungutan pajak pada saat itu.

Adapun pada tahun 2012-2014 jumlah unit kendaraan yang terdaftar dan terbayar berdasarkan subjeknya baik pribadi maupun badan adalah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 4.1 Data Jumlah Unit Kendaraan Berdasarkan Subjek PKB yang Terdaftar dan Terbayar Pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare pada Tahun 2012-2014.

TAHUN	BARU	ULANG	JUMLAH
2012	16.148	54.364	24.802
2013	12.668	54.882	28.620
2014	12.220	58.264	42.684

Sumber Data: *DISPENDA UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare*.[29]

4.3.1.1.9. PERATURAN PRESIDEN NO 5 TAHUN 2015, TANGGAL PENERBIT 19 JANUARI 2015 TENTANG

[29] Dinas Pendapatan Daerah UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

PENYELENGGARAAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP KENDARAAN BERMOTOR (SAMSAT)

4.3.1.1.9.1. Bagian Kesatu Kantor Bersama Samsat

Pasal 20

4.3.1.1.9.1.1. Kantor Bersama Samsat dibentuk di setiap wilayah Kabupaten/Kota.

4.3.1.1.9.1.2. Kantor Bersama Samsat berada di lingkungan kantor Kepolisian setempat setingkat kepolisian daerah atau kepolisian resor atau diluar akses pelayanan, keamanan, dan situasi kondisi setempat.

4.3.1.1.9.1.3. Pembentukan kantor bersama samsat ditetapkan dengan keputusan bersama gubernur, kepala kepolisan daerah dan kepala cabang badan usaha.

Pasal 21

4.3.1.1.10.1. Pembangunan fasilitas Kantor Bersama Samsat sekurang-kurangnya terdiri atas :

4.3.1.1.10.1.1. Ruang koordinator Samsat.

4.3.1.1.10.1.2. Ruang Kepala Unit Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi.

4.3.1.1.10.1.3. Ruang Badan Usaha.

4.3.1.1.10.1.4. Ruang pelayanan Samsat.

4.3.1.1.10.1.5. Ruang pelayanan konsultasi dan informasi.

4.3.1.1.10.1.6. Ruang pelayanan pengaduan.

4.3.1.1.10.1.7. Ruang sistem informasi dan teknologi.

4.3.1.1.10.1.8. Ruang pengamanan dan pengawasan internal Kantor Bersama Samsat.

4.3.1.1.10.1.9. Ruang pemeriksaan cek fisik Ranmor.

4.3.1.1.10.1.10. Ruang pencetakan TNKB atau workshop TNKB.

4.3.1.1.10.1.11. Fasilitas pendukung pelayanan Samsat.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3.1.1.10.2. Perencanaan pembangunan Kantor Bersama Samsat dikoordinasikan oleh Pemerintah Daerah bersama dengan instansi terkait.

Pasal 22

4.3.1.1.10.3. Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu:

4.3.1.1.10.3.1. Samsat pembantu.

4.3.1.1.10.3.2. Samsat gerai/corner/payment point/outlet.

4.3.1.1.10.3.3. Samsat drive thru.

4.3.1.1.10.3.4. Samsat keliling.

4.3.1.1.10.3.5. Samsat delivery order/door to door.

4.3.1.1.10.3.6. E-Samsat.

4.3.1.1.10.3.7. Pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi dan harapan masyarakat.

4.3.1.1.10.4. Penentuan prosedur, lingkup kewenangan, sarana prasarana unit pembantu pelayanan Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) disusun sesuai dengan kebutuhan dengan tetap memperhatikan ketentuan dalam Peraturan Presiden ini.

4.3.1.1.9.2. Bagian Kedua Organisasi Samsat

4.3.1.1.10.4. Untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dibentuk organisasi Samsat, terdiri atas :

4.3.1.1.10.4.1. Pembina Samsat.

4.3.1.1.10.4.2. Koordinator Samsat.

4.3.1.1.10.4.3. Pelaksana Samsat.

Pasal 24

4.3.1.1.10.5. Pembina Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf a terdiri atas :

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3.1.1.10.5.1. Pembina Samsat tingkat nasional.

4.3.1.1.10.5.2. Pembina Samsat tingkat provinsi.

4.3.1.1.10.5.6. Pembina Samsat tingkat nasional sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf a terdiri atas :

4.3.1.1.10.5.6.1. Menteri yang menyelenggarakan urusan di bidang pemerintahan Dalam negeri.

4.3.1.1.10.5.6.2. Menteri yang menyelenggarakan urusan pemerintahan di bidang Keuangan.

4.3.1.1.10.5.6.3. Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia.

4.3.1.1.10.5.7. Pembina Samsat tingkat provinsi sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b terdiri atas :

4.3.1.1.10.5.7.1. Gubernur.

4.3.1.1.10.5.7.2. Kepala Kepolisian Daerah.

4.3.1.1.10.5.7.3. Kepala Cabang Badan Usaha.

4.3.1.1.10.5.8. Pembina Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dan ayat (3) huruf a dan huruf b, dapat menunjuk pejabat struktural/pimpinan Badan Usaha yang terkait dengan penyelenggaraan Samsat dalam melaksanakan tugas pembinaan.

4.3.1.1.10.5.9. Untuk mendukung pelaksanaan tugas Pembina, dibentuk Sekretariat Pembina Samsat :

4.3.1.1.10.5.9.1. Tingkat nasional.

4.3.1.1.10.5.9.2. Tingkat provinsi.

4.3.1.1.10.5.10. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Sekretariat Pembina Samsat tingkat nasional ditetapkan dalam peraturan bersama Pembina Samsat tingkat nasional.

4.3.1.1.10.5.11. Ketentuan lebih lanjut mengenai pembentukan Sekretariat Pembina Samsat tingkat provinsi ditetapkan dalam peraturan bersama Pembina Samsat tingkat provinsi.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Pasal 25

4.3.1.1.10.5.12. Pembina Samsat tingkat nasional mempunyai tugas:

4.3.1.1.10.5.12.1. Menetapkan norma, standar, prosedur dan kriteria dalam pelayanan, pembentukan, pengembangan Samsat, sumber daya manusia, sarana prasarana dan sistem informasi Samsat serta sistem pembayaran Samsat melalui transaksi elektronik.

4.3.1.1.10.5.12.2. Memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada Pembina Samsat tingkat provinsi.

4.3.1.1.10.5.12.3. Melaksanakan supervisi, analisa dan evaluasi terhadap kegiatan pelaksanaan Samsat.

4.3.1.1.10.5.12.4. Menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Presiden.

Pasal 26

4.3.1.1.10.5.13. Pembina Samsat Tingkat Provinsi Mempunyai Tugas:

4.3.1.1.10.5.13.1.Mengawasi pelaksanaan norma, standar, prosedur, dan kriteria Yang dilakukan pelaksana Samsat.

4.3.1.1.10.5.13.2.Memberikan pertimbangan/usulan tentang penetapan standar Pelayanan kepada Pembina Samsat tingkat nasional.

4.3.1.1.10.5.13.3. Memberikan bimbingan, pelatihan dan bantuan teknis kepada Pelaksana Samsat.

4.3.1.1.10.5.13.4.Melakukan supervisi, analisis dan evaluasi terhadap Penyelenggaraan pelayanan Samsat.

4.3.1.1.10.5.13.5. Menyampaikan laporan kegiatan pelaksanaan Samsat setiap tahun atau sewaktu-waktu apabila diperlukan kepada Pembina Samsat tingkat nasional.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Pasal 27

4.3.1.1.10.5.14. Koordinator Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf b terdiri atas :

4.3.1.1.10.5.14.1. Koordinator Kantor Bersama Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah.

4.3.1.1.10.5.14.2. Koordinator pada setiap Kantor Bersama Samsat di wilayah hukum Kepolisian Resor.

4.3.1.1.10.5.15. Koordinator pada Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) huruf b dilaksanakan oleh :

4.3.1.1.10.5.15.1. Pejabat teknis yang bertanggung jawab di bidang Regident Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah bagi Kantor Bersama Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Daerah.

4.3.1.1.10.5.15.2. Pejabat teknis yang bertanggung jawab di bidang lalu lintas bagi Kantor Bersama Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Resor.

Pasal 28

4.3.1.1.10.5.16. Tugas Koordinator Samsat untuk seluruh wilayah hukum Kepolisian Daerah sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf a meliputi :

4.3.1.1.10.5.16.1. Mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan Evaluasi kegiatan penyelenggaraan Samsat yang berada di wilayah hukum Kepolisian Daerah.

4.3.1.1.10.5.16.2. Memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi Dalam penyelenggaraan Samsat di wilayah hukum Kepolisian Daerah.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3.1.1.10.5.16.3. Mengoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi antar Kantor Bersama Samsat.

4.3.1.1.10.5.16.4. Menerima laporan penyelenggaraan pelayanan Samsat secara periodik setiap bulan dari Kantor Bersama Samsat.

Pasal 29

4.3.1.1.10.5.17. Tugas Koordinator pada setiap Kantor Bersama Samsat di wilayah hukum Kepolisian Resor sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf b meliputi :

4.3.1.1.10.5.17.1. Mengoordinasikan perencanaan, pengendalian, pengawasan, dan evaluasi kegiatan penyelenggaraan tugas Kantor Bersama Samsat.

4.3.1.1.10.5.17.2. Memfasilitasi dan/atau menyelesaikan permasalahan yang dihadapi dalam penyelenggaraan tugas Kantor Bersama Samsat.

4.3.1.1.10.5.17.3. Mengoordinasikan pengelolaan sistem informasi dan komunikasi di lingkungan Kantor Bersama Samsat.

4.3.1.1.10.5.17.4. Mengoordinasikan pengaturan tata ruang Kantor Bersama Samsat.

4.3.1.1.10.5.17.5. Menerima laporan secara periodik setiap bulan dari unsur pelaksana Samsat.

4.3.1.1.10.5.17.6. Melaksanakan evaluasi pelayanan Samsat.

4.3.1.1.10.5.17.7. Melaporkan penyelenggaraan pelayanan Samsat kepada koordinator Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 27 ayat (1) huruf a.

Pasal 30

4.3.1.1.10.5.18. Pelaksana Kantor Bersama Samsat sebagaimana dimaksud dalam Pasal 23 huruf c terdiri atas :

4.3.1.1.10.5.18.1. Unsur kepolisian.

4.3.1.1.10.5.18.2. Unsur Satuan Kerja Pengelola Keuangan Daerah yang melaksanakan pemungutan pajak provinsi.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3.1.1.10.5.18.3. Unsur Badan Usaha.

4.3.1.1.10.5.19. Pelaksana Kantor Bersama Samsat harus memenuhi standar jumlah Dan standar kompetensi.

4.3.1.1.10.5.20. Pelaksana Kantor Bersama Samsat melaksanakan pelayanan Samsat Sebagaimana dimaksud dalam Pasal 3.

4.3.1.1.9.3. Bagian Ketiga Sistem Informasi

Pasal 31

4.3.1.1.9.3.1. Penyelenggaraan Samsat didukung sistem informasi dan komunikasi yang merupakan integrasi data dari :

4.3.1.1.9.3.1.1. Kantor Bersama Samsat dalam wilayah hukum Kepolisian Daerah seluruh Indonesia.

4.3.1.1.9.3.1.2. Kantor Bersama Samsat dalam wilayah hukum Kepolisian Resor.

4.3.1.1.9.3.2. Pelaksanaan sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) merupakan sub bagian dari Sistem Informasi dan Komunikasi Lalu Lintas Angkutan Jalan.

4.3.1.1.9.3.3. Sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) berisi data dan informasi antara lain :

4.3.1.1.9.3.3.1. Ranmor dan pemilik.

4.3.1.1.9.3.3.2. Penerimaan PKB dan BBN-KB.

4.3.1.1.9.3.3.3. SWDKLLJ.

4.3.1.1.9.3.4. Data dan informasi sebagaimana dimaksud pada ayat (3) dapat diakses oleh masyarakat dalam rangka pelayanan dengan memperhatikan faktor keamanan sesuai peraturan perundang-undangan.

4.3.1.1.9.3.5. Standarisasi sistem informasi dan komunikasi Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (1) ditetapkan oleh Pembina Samsat tingkat nasional.

4.3.1.1.9.3.6. Data Regident Ranmor merupakan subsistem dari sistem informasi dan

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

komunikasi Samsat yang digunakan untuk forensik kepolisian sebagai bagian dari Sistem Informasi dan Komunikasi Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang diselenggarakan oleh Polri.

4.3.1.2. Faktor Penghambat

4.3.1.2.7. Kurangnya atau tidak adanya kesadaran masyarakat.

Seiring meningkatnya pertumbuhan ekonomi di Sulawesi Selatan maka laju pertumbuhan kendaraan bermotor di Sulawesi Selatan juga mengalami peningkatan beberapa tahun belakangan ini, hal ini dapat terlihat dari data pertumbuhan kendaraan yang ada di Kota Parepare Provinsi Sulawesi Selatan .

Adapun pada tahun 2012-2014 jumlah unit kendaraan yang terdaftar dan belum terbayar berdasarkan baik pribadi maupun badan adalah dapat dilihat pada tabel berikut ini:

Tabel. 4.2 Data Jumlah Unit Kendaraan Berdasarkan PKB yang Terdaftar dan Belum Terbayar Pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare Tahun 2012-2014.

NO	PERIODE TAHUN	JUMLAH KENDARAAN BELUM TERBAYAR
1	2012	2.924
2	2013	19.345
3	2014	23.234

Sumber Data: *DISPENDA UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare*.[30]

[30] Dinas Pendapatan Daerah UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3.1.2.8. Data Wajib Pajak yang tidak lengkap

Data wajib pajak yang tidak lengkap sering terjadi untuk alamat wajib pajak itu sendiri, dalam hal ini wajib pajak yang tidak melakukan pembayaran dapat menyulitkan pegawai dalam melakukan penagihan langsung. Data alamat yang tidak lengkap ini terjadi pada saat pendaftaran baik kesalahan pengetikan oleh petugas maupun alamat pada kartu tanda pengenal wajib pajak yang tidak jelas.

4.3.1.2.9. Pemindah tanganan Kendaraan Bermotor tanpa di balik nama

Pemindah tanganan kendaraan bermotor tanpa balik nama juga menjadi salah satu faktor penghambat pemungutan pajak pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare. Hal ini terjadi apabila wajib pajak yang baru tidak melakukan pembayaran pajak. Selain merugikan pihak yang namanya terdaftar sebagai pemilik pertama yang tentunya akan di tagih langsung oleh pegawai pajak, kesulitan lain bagi pegawai pajak juga terjadi dalam mencari pemilik kendaraan kedua, dimana hal ini biasanya terjadi bagi wajib pajak yang melakukan pemindahtanganan kendaraan kepada orang yang tidak dikenal atau tidak memiliki alamat orang tersebut.

4.3.1.2.10. Pemilik berpindah tempat tinggal

Hambatan yang terjadi pada kasus ini juga pada penagihan bagi wajib pajak yang melalaikan kewajibannya sebagai wajib pajak. Hal ini menyulitkan pegawai pajak dalam melakukan penagihan yang tentunya hal ini akan memicu terjadinya peningkatan nilai tunggakan pajak kendaraan bermotor.

4.3.1.2.11. Keadaan Sumber Daya Manusia yang masih kurang kualitasnya.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Hal ini Nampak pada keterlambatan pegawai dan masih adanya beberapa pegawai yang dibebani tugas diluar SAMSAT. Hal ini tentu saja merugikan SAMSAT dan wajib pajak sebagai penerima pelayanan.

Keterlambatan pegawai menyebabkan terhentinya proses pelayanan, karena proses pelayanan SAMSAT merupakan alur yang saling berhubungan maka jika salah satu bagian terganggu maka akan menyebabkan bagian lain ikut terganggu dan ini akan memperlambat pelayanan.

Selain itu, masih dibebaninya beberapa pegawai dengan tugas di luar SAMSAT menyebabkan pegawai yang lain mengambil alih tugas yang dit inggalkan sehingga tugasnya menjadi banyak dan ini juga akan menyebabkan pelayanan menjadi terganggu dan proses pelayanan menjadi lama.

4.3.1.2.12. Faktor penghambat yang lain adalah masalah dana

Dana merupakan unsur yang vital dalam sebuah organisasi, begitu pula dengan SAMSAT. Untuk mendapatkan dana guna penambahan dan perbaikan sarana dan fasilitas penunjang harus melalui presedur yang memakan waktu lama, sehingga seringkali pelayanan juga menjadi terganggu.

Faktor penghambat lain yang dikemukakan Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan bersama Bapak Jusmiarto bahwa juga terdapat kasus wajib pajak kendaraan bermotor yang mana kendaraan tersebut merupakan kendaraan angsuran yang di bayarkan oleh kantor pembiayaan. Menjadi hambatan apabila terjadi penarikan kendaraan bermotor dari pihak

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

pembiayaan tanpa ada laporan dari pihak pemilik kendaraan bermotor ataupun dari pihak pembiayaan itu sendiri, dapat menjadi masalah dalam hal ini yakni sebelum kendaraan di tarik oleh pembiayaan kendaraan tersebut telah terdaftar sebagai obyek pajak kendaraan bermotor pada kantor pajak daerah sehingga apabila terjadi penarikan yang tidak dilaporkan maka kendaraan tersebut dapat menjadi tunggakan pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, pemilik kendaraan atau pihak pembiayaan seharusnya melaporkan kasus itu ditempat dimana kendaraan bermotor tersebut terdaftar sebagai obyek pajak kendaraan bermotor.[31]

Untuk faktor sarana dan prasarana, memberikan pelayanan berupa yaitu adanya SAMSAT Corner, SAMSAT Drive Thru, dan SAMSAT Keliling. Selain itu warga dapat bertanya setiap saat terhadap hal-hal yang bersangkutan dengan pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare.

4.3.1.3. Faktor yang Mempengaruhi Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare

Tata cara Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor:

4.3.1.3.7. Pendaftaran untuk dapat melaksanakan penghitungan besarnya PKB harus dilakukan pendaftaran terhadap obyek Pajak,[32] yaitu dengan cara sebagai berikut :

[31] Bapak Jusmiarto, Wakil Kepala Administrasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Parepare pada tanggal 10 Desember 2015

[32] Bapak Jusmiarto, Wakil Kepala Administrasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Parepare pada tanggal 10 Desember 2015

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3.1.3.7.3. Setiap Wajib Pajak harus mengisi Surat Pendaftaran dan Pendataan Kendaraan Bermotor (SPPKB) dengan jelas, lengkap dan benar sesuai dengan identitas kendaraan bermotor dan wajib pajak yang bersangkutan serta ditandatangani oleh Wajib Pajak atau Kuasanya.

4.3.1.3.7.4. SPPKB disampaikan selambat-lambatnya 14 hari sejak saat kepemilikan dan atau penguasaan, untuk kendaraan bermotor baru Sampai dengan tanggal berakhirnya masa pajak bagi kendaraan bermotor lama 30 hari sejak tanggal surat keterangan fiskal antar daerah, bagi kendaraan bermotor pindah dari luar daerah (Mutasi masuk).

4.3.1.3.7.5. Apabila terjadi perubahan atas kendaraan bermotor dalam masa pajak, baik perubahan bentuk, fungsi maupun penggantian mesin suatu kendaraan bermotor; wajib dilaporkan dengan menggunakan SPPKB.

4.3.1.3.2. Penetapan Pajak Kendaraan Bermotor

Setelah diketahui dengan jelas dan pasti obyek dan subyek PKB berdasar SPPKB, kemudian diterbitkan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD) yang merupakan pemberitahuan ketetapan besarnya pajak yang terhutang.

4.3.1.3.3 Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor:

4.3.1.3.3.1 Pembayaran atas PKB harus dilunasi sekaligus dimuka untuk 12 bulan.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3.1.3.3.2. Pajak dilunasi selambat-lambatnya 1 (satu) bulan sejak diterbitkan SKPD.

4.3.1.3.3.3. Kapada Wajib Pajak yang telah membayar lunas pajaknya diberi tanda

pelunasan pajak.

4.3.1.3.4. Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor:

Pada lazimnya jika Wajib Pajak telah melakukan kewajiban membayar PKB sesuai dengan jangka waktu jatuh tempo pembayaran, maka tidak akan terjadi

penagihan. Penagihan baru dapat dilakukan apabila Wajib Pajak tidak melunasi kewajibannya sesuai dengan jangka waktu pembayaran PKB.

4.3.1.3.5. Pelaksanaan Penagihan PKB sebagai berikut:

4.3.1.3.5.1. Dengan menerbitkan Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lainnya yang sejenis sebagai awal tindakkan pelaksanaan penagihan Pajak, dikeluarkan 7 (tujuh) hari sejak saat jatuh tempo pembayaran pajak.

4.3.1.3.5.2. Dalam jangka waktu 7 hari setelah tanggal Surat Teguran atau Surat Peringatan atau surat lainnya yang sejenis, Wajib Pajak harus melunasi pajak terhutang.

4.3.2. Prinsip Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare:

4.3.2.1. Kejelasan Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare:

4.3.2.1.7. Besar biaya TNKB, BPKB, dan biaya administrasi didasarkan pada Skep Kapolri

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.3.2.1.8. Besar PKB dan BBNKB didasarkan pada SK Gubernur

4.3.2.1.9. Besar SWDKLLJ didasarkan pada Keputusan Menkeu

4.3.2.1.10. Tersedia papan alur mekanisme proses pengurusan

4.3.2.2. Kepastian Waktu Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare:

4.3.2.2.7. Penyelesaian jenis proses pengurusan mempunyai standar waktu maksimal

4.3.2.2.8. Bagi proses tertentu yang melewati batas standar maksimal, wajib pajak yang bersangkutan dapat menanyakan kepada petugas termasuk ranmor dan dokumen pendaftaran yang bermasalah

4.3.2.3. Akurasi Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare:

4.3.2.3.7. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

4.3.2.4. Keamanan Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare:

4.3.2.4.7. Memberikan kepastian perlindungan hukum

4.3.2.4.8. Aman SKPD di validasi

4.3.2.4.9. Aman STNK disahkan

4.3.2.4.10. Semua data Kendaraan Bermotor mulai dari pendaftaran sampai dengan arsip terintegrasi dalam satu jaringan komputer

4.3.2.5. Tanggung jawab Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

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

4.3.2.6. Kelengkapan Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare

Kelengkapan sarana prasarana, tersedianya sarana prasarana kerja peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekominkasi dan informatika (telematika).

4.3.2.7. Kemudahan Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare

Kemudahan akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika

4.3.2.8. Disiplin Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare

Kedisiplinan, Sopan dan ramah, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

4.3.2.9. Kenyamanan Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare

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

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.4. Kualitas Pelayanan pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Parepare dalam Tinjauan Hukum Islam

4.4.1. Tinjauan Hukum Islam Terhadap Kualitas Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare

Kualitas Pelayanan dalam hukum islam yang dijadikan tolok ukur untuk menilai kualitas pelayanan yaitu standarisasi syariah. Islam mensyari'atkan kepada manusia agar selalu terikat dengan hukum syara' dalam menjalankan setiap aktivitas ataupun memecahkan setiap permasalahan. Di dalam islam tidak mengenal kebebasan beraqidah ataupun kebebasan beribadah , apabila seseorang telah memeluk Islam sebagai keyakinan aqidahnya, maka baginya wajib untuk terikat dengan seluruh syariah Islam dan diwajibkan untuk menyembah Allah SWT sesuai cara yang sudah ditetapkan.

Oleh karena itu, variabel-variabel yang diuji dalam suatu penelitian tidaklah murni menggunakan teori konvensional saja. Namun menjadikan syariah sebagai standar penilaian atas teori tersebut.

4.4.1.1. Keandalan

Keandalan adalah Kemampuan untuk melaksanakan jasa yang dijanjikan secara akurat dan dapat diandalkan. Artinya pelayanan yang diberikan handal dan bertanggung jawab, karyawan sopan dan ramah. Bila ini dijalankan dengan baik maka masyarakat merasa sangat dihargai. Sebagai seorang muslim, telah ada contoh teladan yang tentunya bisa dijadikan pedoman dalam menjalankan aktifitas. Allah SWT telah berfirman yang artinya "Sesungguhnya telah ada pada (diri) Rasulullah itu suri teladan yang baik bagimu (yaitu) bagi orang yang mengharap (rahmat) Allah dan (kedatangan) hari kiamat dan dia banyak menyebut Allah." (QS. Al- Ahzab: 21). Di dalam hadist-hadist mulia, Rasulullah SAW telah mempraktikkan dan

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

memerintahkan supaya setiap muslim senantiasa menjaga amanah yang diberikan kepadanya.

4.4.1.2. Daya Tanggap

Daya Tangga adalah Keinginan untuk membantu konsumen dan menyediakan jasa tepat waktu. Dalam Islam kita harus selalu menepati komitmen seiring dengan pelayanan dalam masyarakat. Apabila kantor samsat tidak bisa menepati komitmen dalam memberikan pelayanan yang baik, maka resiko yang akan terjadi kesalah pahaman. Demikian juga Allah SWT telah mengingatkan kita tentang profesionalisme dalam menunaikan pekerjaan. Allah SWT berfirman yang artinya : "Maka apabila kamu telah selesai (dari sesuatu urusan), kerjakanlah dengan sungguh-sungguh (urusan) yang lain", (QS. Al-Insyirah: 7).

4.4.1.3. Jaminan

Jaminan adalah kemampuan karyawan alas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas, keramah-tamahan, perkataan atau kesopanan dalam membedakan pelayanan, keterampilan dalam memberikan informasi dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan masyarakat terhadap kantor samsat. Dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat hendaklah selalu memperhatikan etika berkomunikasi, supaya tidak melakukan manipulasi pada waktu melayani masyarakat maupun berbicara dengan kebohongan. Sehingga kantor samsat tetap mendapatkan kepercayaan dari masyarakat, dan yang terpenting adalah tidak melanggar syariat dalam bermuamalah.

4.4.1.4. Emphaty

Emphaty adalah Peduli, perhatian individu yang diberikan kepada masyarakat. Perhatian yang diberikan oleh kantor samsat kepada masyarakat haruslah dilandasi dengan aspek keimanan dalam rangka mengikuti seruan Allah SWT untuk selalu

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

berbuat baik kepada orang lain. Allah telah berfirman, yang artinya "Sesungguhnya Allah menyuruh (kamu) berlaku adil dan berbuat kebajikan, memberi kepada kaum kerabat, dan Allah melarang dari perbuatan keji, kemungkaran dan permusuhan. Dia memberi pengajaran kepadamu agar kamu dapat mengambil pelajaran." (QS. An-Nahl : 90).

Secara sederhana pelayanan yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah provinsi dalam hal ini UPTD DISPENDA/ SAMSAT Wilayah Parepare dalam peningkatan pemasukan pajak kendaraan bermotor Sulawesi Selatan yaitu metode pelayanan yang salah satunya SAMSAT keliling. SAMSAT keliling ini berupa kendaraan operasional yang mobile berjalan ditempatkan pada daerah yang strategis yang di perkirakan banyak jumlah wajib pajaknya. Di mana masyarakat dapat langsung melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di tempat tanpa harus melakukan pembayaran pada Kantor SAMSAT. Induk pembayaran pajak kendaraan bermotor khusus pembayaran pengesahan 1 (satu) tahunan di luar pergantian plat karena untuk pergantian plat pada kendaraan bermotor harus di lakukan pada pengecekan fisik dan pemeriksaan berkas lebih detail pada kantor SAMSAT Parepare.

Untuk pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan dan penghapusan atau pengurangan sanksi administrasi pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare dimana Gubernur karena jabatannya atau karena permohonan wajib pajak dapat membetulkan SKPD (Surat Ketetapan Pajak Daerah) atau STPD (Surat Tagihan Pajak Daerah) yang dalam penerbitannya terdapat kesalahan tulis, kesalahan hitung, dan/atau kekeliruan dalam

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

penerapan peraturan perundang-undangan perpajakan daerah, membatalkan atau mengurangkan ketetapan pajak yang benar, mengurangkan atau menghapuskan sanksi administrasi berupa bunga atau denda yang disebabkan karena kealpaann Wajib Pajak atau bukan karena kesalahannnya. Permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan atau pengurangan sanksi administrasi atas SKPD atau STPD harus disampaikan kepada Kepala Dinas paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya surat ketetapan atau surat tagihan, Permohonan diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia dengan disertai alasan yang jelas dan dilengkapi dokumen pendukung yang diperlukan, Permohonan pembetulan tidak menunda kewajiban membayar pajak. Kemudian Kepala Dinas dalam waktu 3 (tiga) bulan sejak diterimanya surat permohonan akan memberikan keputusan.[33]

Informasi Umum Pajak Kendaraan Bemotor Terdiri Atas:

4.4.1.4.1. Subjek Pajak

Pasal 4 UU No. 28 Tahun 2009 mengatur bahwa subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/atau menguasai kendaraan bermotor. Yang menjadi subjek Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor dimana kendaraan bermotor tersebut terdaftar pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare.

4.4.1.4.2. Wajib Pajak

[33] Rahmat, masyarakat, Kecamatan Soreang, Kota Parepare pada tanggal 11 Desember 2015

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Bagi Wajib Pajak yang berupa suatu badan maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa dari badan tersebut.

4.4.1.4.3. Obyek Pajak

Obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah pemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat besar yang tidak dipergunakan sebagai angkutan orang dan atau barang di jalan umum.

Dikecualikan dari Obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor:

4.4.1.4.3.1. Pemerintah Pusat; Pemerintah Daerah Provinsi; Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.

4.4.1.4.3.2. Kedutaan; Konsulat; Perwakilan Negara Asing dan Perwakilan Lembaga Lembaga Internasional;

4.4.1.4.3.3. Kendaraan Bermotor pabrikan atau milik importir yang semata-mata tersedia untuk dipamerkan dan dijual;

4.4.1.4.3.4. Kendaraan Bermotor yang dipergunakan untuk Pemadam Kebakaran;

4.4.1.4.3.5. Kendaraan Bermotor yang disegel atau disita oleh Negara.

4.4.1.4.3.4. Subyek Pajak Kendaraan Bermotor

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Subyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor, sedangkan Wajib Pajak kendaraan bermotor adalah pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Yang bertanggung jawab atas pembayaran PKB adalah:

4.4.1.4.3.4.1. Untuk orang pribadi adalah orang yang bersangkutan atau kuasanya atau ahli warisanya.

4.4.1.4.3.4.2. Untuk badan adalah pengurus atau kuasanya.

4.4.1.4.3.5. Tahun Pajak dan Saat Pajak Terutang :

4.4.1.4.3.5.1. Masa pajak atau tahun pajak untuk PKB adalah jangka waktu 12 (dua belas) bulan berturut-turut, mulai saat pendaftaran kendaraan bermotor.

4.4.1.4.3.5.2. Kewajiban pajak yang terakhir sebelum 12 bulan, besarnya pajak terutang dihitung berdasarkan jumlah bulan berjalan. Sedangkan bagian bulan yang melebihi 15 hari dihitung berdasarkan bulan penuh.

4.4.1.4.3.5.3. Saat pajak terutang adalah saat terjadinya penyerahan kendaraan bermotor atau penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).

4.4.1.4.3.5.6.Bobot

Berdasarkan Pasal 2 ayat (7) huruf a Permendagri Nomor 29 Tahun 2012, sedan memiliki koefisien bobot senilai 1 (satu). Adapun koefisien bobot senilai 1 (satu) tersebut memiliki arti bahwa kerusakan jalan dan/atau

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

pencemaran lingkungan oleh penggunaan kendaraan bermotor dianggap masih dalam batas toleransi.

4.4.1.4.3.5.6.1. Tarif Pajak Kendaraan Bermotor Sebagaimana telah disebutkan dalam pembahasan sebelumnya, tarif yang dikenakan adalah sebesar 1,5% (satu koma lima persen).

4.4.1.4.3.5.6.2. Perhitungan, Pajak Kendaraan Bermotor = (Rp 150.000.000,00 x 1) x 1,5% = Rp 2.250.000,00 (Dua Juta Dua Ratus Lima Puluh Ribu Rupiah)

4.4.1.4.3.5.6.3. Lain-lain, Dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tiap tahunnya, selain jumlah Pajak Kendaraan Bermotor itu sendiri, Wajib Pajak juga perlu memperhatikan biaya-biaya lain

Kendaraan SAMSAT Keliling terpusat di SAMSAT Parepare dan di pergunakan di wilayah SAMSAT Pinrang, SAMSAT Barru, SAMSAT Sidrap, dan SAMSAT Parepare. Kendaraan SAMSAT Keliling tersebut standby di Parepare akan tetapi ketika di butuhkan oleh SAMSAT Kabupaten Pinrang, SAMSAT Barru, SAMSAT Sidrap maka setiap saat bisa mengambil kendaraan SAMSAT Keliling tersebut terkadang menjadi kebutuhan masing-masing SAMSAT.

Kemudian, tempat operasional kegiatan SAMSAT Keliling di Kota Parepare biasanya keliling pada Pasar Kecamatan dengan jadwalnya pada hari Pasar Kecamatan yang jauh dari Kantor SAMSAT untuk memudahkan masyarakat jauh yang ada di Wilayah Kota Parepare. Kendaraan SAMSAT keliling pengawasan dari kepala UPTD masing-masing yang pengawasan pajaknya dari Kantor pusat DISPENDA dalam hal ini kepala dinas

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

pendapatan daerah biasanya memberikan koordinasi kepada pihak pengendalian dan pengawasan dari DISPENDA pusat.

SAMSAT Keliling orientasinya untuk mempermudah masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sulit di jangkau oleh masyarakat dengan jarak lokasi sekitar lebih dari 5 km keatas dan SAMSAT keliling adalah produk DISPENDA akan tetapi bekerja sama dengan instansi kepolisian Karena setiap orang yang membayar pajak kendaraan bermotor terlebih dahulu di edintifikasi dulu kendaraan nya atau di registrasi dulu untuk pemeriksaan kendaraan tersebut apakah kendaraannya bukan barang curian atau ilegal ketika kepolisian sudah mengidentifikasi atau meregister semua baru bisa melakukan membayar pajak.

4.4.2. Bentuk sangsi terhadap pelanggaran sesuai Implementasi Pelayanan Pada Kantor SAMSAT Kota Parepare

Adapun Sangsi/ denda pajak mengenai perhitungan pajak yang di berikan kepada lapisan masyarakat yang melakukan pelanggaran atau keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap aturan yang diterapakan pajak kendaraan bermotor di Kota Parepare berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, yaitu:

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor pada

Pasal 7 yaitu:

4.4.2.1. Besaran pokok Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dihitung dengan cara mengalikan tarif sebagaimana dimaksud dalam Pasal 6 ayat (5)

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

dengan dasar pengenaan pajak sebagaimana dimaksud dalam Pasal 5 ayat (9).

4.4.2.2. Pajak Kendaraan Bermotor yang terutang dipungut di wilayah daerah tempat Kendaraan Bermotor terdaftar.

4.4.2.3.Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor dilakukan bersamaan dengan penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor.

4.4.2.4. Pemungutan pajak tahun berikutnya dilakukan di kas daerah atau bank yang ditunjuk oleh Kepala Daerah.

Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 Pajak Kendaraan Bermotor pada Pasal 8 yaitu:

4.4.2.4.1. Pajak Kendaraan Bermotor dikenakan untuk Masa Pajak 12 (dua belas) bulan berturut-turut terhitung mulai saat pendaftaran Kendaraan Bermotor.

4.4.2.4.2. Pajak Kendaraan Bermotor dibayar sekaligus di muka.

4.4.2.4.3. Untuk Pajak Kendaraan Bermotor 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.

4.4.2.4.4. Ketentuan lebih lanjut mengenai tata cara pelaksanaan restitusi diatur dengan Peraturan Gubernur.

4.4.2.4.5. Hasil penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor paling sedikit 10% (sepuluh persen), termasuk yang dibagihasilkan kepada kabupaten/kota, dialokasikan untuk pembangunan dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.4.2.4.6. Sanksi Bagi Wajib Pajak yang Melewati Jatuh Tempo Pembayaran pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare

Adapun Sangsi/denda pajak mengenai perhitungan pajak yang di berikan kepada lapisan masyarakat yang melakukan pelanggaran atau keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor terhadap aturan yang diterapakan pajak. Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan bersama Bapak. Jusmiarto bahwa bagi wajib pajak kendaraan bermotor yang melewati jatuh tempo pembayaran pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare selama ini hanya dikenakan sanksi berupa sanksi administrasi sebesar 2% (dua persen) sebulan atau 24% (dua puluh empat persen) setahun. Jumlah 2% (dua persen) ini diambil dari besar pokok pajak kendaraan bermotor. Misalnya pokok Pajak Kendaraan Bermotor seorang wajib pajak sebesar Rp.150.000 (seratus lima puluh ribu rupiah) maka jumlah denda administrasi keterlambatan dalam 1 (satu) bulan sebesar Rp. 3.000 (tiga ribu rupiah) atau sebesar Rp.36.000 (tiga puluh enam ribu rupiah).[34]

4.4.3. Analisis anda sebagai masyarakat muslim tentang Implementasi Pelayanan Pada Kantor Layanan SAMSAT Kota Parepare

Dalam informasi Umum Pajak Kendaraan Bemotor Terdiri Atas:

4.4.3.1. Subjek Pajak

Pasal 4 UU No. 28 Tahun 2009 mengatur bahwa subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/

[34] Bapak Jusmiarto, Wakil Kepala Administrasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kota Parepare pada tanggal 10 Desember 2015

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

atau menguasai kendaraan bermotor. Yang menjadi subjek Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan atau menguasai kendaraan bermotor dimana kendaraan bermotor tersebut terdaftar pada Kantor UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare.

4.4.3.2. Wajib Pajak

Wajib Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki kendaraan bermotor. Bagi Wajib Pajak yang berupa suatu badan maka kewajiban perpajakannya diwakili oleh pengurus atau kuasa dari badan tersebut.

4.4.3.3. Obyek Pajak

Obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah pemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor, tidak termasuk kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor alat-alat besar yang tidak dipergunakan sebagai angkutan orang dan atau barang dijalan umum. Dikecualikan dari Obyek Pajak Kendaraan Bermotor adalah kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

4.4.4. Pandangan dan Saran Masyarakat dalam Pelayanan Sistem pelaksanaan Implementasi Pelayanan Pada Kantor Layanan SAMSAT Kota Parepare

Berdasarkan Pandangan dan Saran Masyarakat kepada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Parepare dalam rangka

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

meningkatkan pendapatan asli daerah khususnya dari sektor pajak kendaraan bermotor, yaitu sebagai berikut:

4.4.4.1. Pelaksanaan Implementasi Pelayanan Pada Kantor Layanan SAMSAT Kota Parepare dapat berjalan secara optimal maka sering adakan razia kendaraan bermotor serta melihat kelengkapan surat-surat kendaraan bermotor tersebut tanpa memilih orang tersebut, kenal atau saudara dengan penegak hukum.pandangan masyarakat masih sangat kurang dalam pelayanan pajak saat ini. Adapun anlisis sebagai masyarakat beragama Islam ialah membabayar pajak sebagai bentuk membantu pemerintah agar bisa mensejahterahkan rakyatnya (asalkan uang tersebut dipakai untuk mensejahterahkan rakyat tidak di korupsi).[35]

4.4.4.2. Pelaksanaan Implementasi Pelayanan Pada Kantor Layanan SAMSAT Kota Parepare agar mempermudah pelayanan sistem pajak dan tidak terlalu membebankan masyarakat bagi masyarakat yang kurang mampu. Pandangan sebagai masyarakat menyatakan bahwa pelayanan system pajak saat ini cukup, memadai asalkan administrasi jangan terlalu mahal dan sewajarnya. Adapun anlisis sebagai masyarakat baragama Islam ialah sah-sah saja asalkan jangan ada pengecualian antara manyarakat dan aparatur pemerintah dan pengelolahannya tidak di salah gunakan oleh pemerintah atau korupsi.[36]

---

[35] Hamka, masyarakat, Kecamatan Soreang, Kota Parepare pada tanggal 1 Desember 2015

[36] Ahmad, masyarakat, Kecamatan Soreang, Kota Parepare pada tanggal 11 Desember 2015

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

4.4.4.3. Pandangan dan Saran Pihak Kepolisian terhadap Implementasi Pelayanan Pada Kantor Layanan SAMSAT Kota Parepare Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Parepare.

4.4.4.4. Agar pelaksanaan Implementasi Pelayanan Pada Kantor Layanan SAMSAT Kota Parepare lebih diperketat selalu dan dari pihak DISPENDA agar turun ke masyarakat untuk mensosialisasikan atau mengingatkan masyarakat kepada pengguna kendaraan bermotor untuk tepat waktu membayar pajak. Adapun analisis dari kami pihak kepolisian yang beragama Islam bahwa dapat membantu pemerintah setempat guna pembangunan di wilayah Kota Parepare sesuai yang diinginkan masyarakat di Kota Parepare itu sendiri.[37]

4.4.4.5. Saran untuk kemajuan pelayanan Kantor Bersama Samsat yaitu, Memberikan sosialisasi yang lebih jelas agar masyarakat mudah memahami tata cara melakukan pembayaran di drive thru. Memaksimalkan drive-thru dengan Meningkatkan kualitas sistem perangkat komputer yang dapat memberikan layanan menyeluruh sehingga tidak terbatas pada perpanjangan STNK saja sehingga desentralisasi pelayanan dapat terwujud.

Allah Subhanahu Wa Ta'ala tidak membiarkan manusia saling menzhalimi satu dengan yang lainnya, Allah dengan tegas mengharamkan perbuatan zhalim atas diri-Nya, juga atas segenap makhluk-Nya. Rasulullah Shallallahu 'alaihi wa sallam pernah bersabda:

---

[37] A.wahyudi, anggota Polri, Kecamatan Soreang, Kota Parepare pada tanggal 13 Desember 2015

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

حَرَامٍ لَيَأْتِيَنَّ عَلَى النَّاسِ زَمَانٌ لَا يُبَالِي الْمَرْءُ بِمَا أَخَذَ الْمَالَ أَمِنْ حَلَالٍ أَمْ مِنْ

Artinya:

> "Sungguh akan datang kepada manusia suatu zaman saat manusia tidak peduli dari mana mereka mendapatkan harta, dari yang halalkah atau yang haram".[38]

Dengan demikian, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sistem on line memang dirasa sangat memudahkan wajib pajak, dimana wajib pajak pada saat berada diluar Kota akan dapat membayar PKB dan pengesahan STNK di SAMSAT manapun di Sulawesi selatan. Kelemahan dalam sistem on line dimana wajib pajak yang dilayani dengan sistim On Line hanya yang berkaitan dengan Pembayaran PKB dan Pengesahan STNK, disikapi dengan memberikan sosialisasi kepada masyarakat tentang pelayanan sistem On Line yang memang belum memungkinan melayani semua jenis permohonan berkaitan dengan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.[39]

4.5. Teori sumber daya manusia

4.5.1. Pengertian Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) adalah salah satu faktor yang sangat penting bahkan tidak dapat dilepaskan dari sebuah organisasi, baik institusi maupun perusahaan. SDM juga merupakan kunci yang menentukan perkembangan perusahaan. Pada hakikatnya, SDM berupa manusia yang dipekerjakan di sebuah organisasi sebagai penggerak untuk mencapai tujuan organisasi itu.

---

[38] HR Bukhari Al-Buyu': 7

[39] Akbar, anggota Polri, Kecamatan Soreang, Kota Parepare pada tanggal 13 Desember 2015

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Dewasa ini, perkembangan terbaru memandang karyawan bukan sebagai sumber daya belaka, melainkan lebih berupa modal atau aset bagi institusi atau organisasi. Karena itu kemudian muncullah istilah baru di luar H.R. (Human Resources), yaitu H.C. atau Human Capital. Di sini SDM dilihat bukan sekadar sebagai aset utama, tetapi aset yang bernilai dan dapat dilipatgandakan, dikembangkan (bandingkan dengan portfolio investasi) dan juga bukan sebaliknya sebagai liability (beban,cost). Di sini perspektif SDM sebagai investasi bagi institusi atau organisasi lebih mengemuka.

Pengertian SDM dapat dibagi menjadi dua, yaitu pengertian mikro dan makro. Pengertian SDM secara mikro adalah individu yang bekerja dan menjadi anggota suatu perusahaan atau institusi dan biasa disebut sebagai pegawai, buruh, karyawan, pekerja, tenaga kerja dan lain sebagainya. Sedangkan pengertian SDM secara makro adalah penduduk suatu negara yang sudah memasuki usia angkatan kerja, baik yang belum bekerja maupun yang sudah bekerja.

Secara garis besar, pengertian Sumber Daya Manusia adalah individu yang bekerja sebagai penggerak suatu organisasi, baik institusi maupun perusahaan dan berfungsi sebagai aset yang harus dilatih dan dikembangkan kemampuannya.[40]

Pengembangan Sumber Daya Manusia Bidang ini meliputi pengembangan karir (penugasan) dan pengembangan kemampuan kerja mereka. Pengembangan karir berkaitan dengan penyusunan jalur karir yang merupakan urut-urutan posisi (jabatan) yang mungkin diduduki oleh seorang pegawai mulai dari tingkatan terendah hingga tingkatan teratas dalam struktur organisasi. Untuk mempermudah penyusunannya,

[40] Greer Charles R. Strategy and Human Resources:a General Managerial Perspective. New Jersey: Prentice Hall, 1995. http://id.wikipedia.org/wiki/Sumber_daya_manusia / Sumber daya manusia di akses pada tanggal 13 Juni 2016

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

manajemen sumber daya manusia dapat menggunakan dua macam jalur karir versi Heneman bersaudara sebagai acuan.[41]

[41] Surya Dharma, et al., eds., Manajemen Sumber Daya Manusia (Edisi ke: 2), (Cet.I; Jogjakarta: Amara Books, 2002), h. 33

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

BAB V

PENUTUP

5.1 KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pada hasil penelitian dan pembahasan, maka penulis menarik kesimpulan sebagai berikut:

5.1.1. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Kota Parepare sebagai salah satu unsur pelaksanaan teknis pemerintah daerah Provinsi Sulawesi Selatan di bidang pungutan pendapatan daerah yang merupakan gabungan dari beberapa instansi di dalamnya yaitu instansi Kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan serta PT. Asuransi Kecelakaan Jasa Raharja dituntut untuk lebih meningkatkan pendapatan asli daerah. Upaya dalam menggenjot peningkatan pajak di Kota Pare-pare. UPTD Kantor bersama Samsat melakukan sistem pelayanan secara prima, dan juga dalam hal ini pihak UPTD melakukan Iplementasi dan regulasi.

5.1.2. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut Samsat adalah serangkaian kegiatan dalam penyelenggaraan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat. Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disebut Ranmor adalah setiap kendaraan yang digerakkan oleh peralatan mekanik berupa mesin selain kendaraan yang berjalan di atas rel.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

5.1. SARAN

Adapun saran penulis berikan dalam penulisan skripsi ini adalah:

5.1.1. Fenomena tentang pemberdayaan kompetensi pegawai pada UPTD SAMSAT Wilayah Kota Parepare sebagai tantangan didalam mencapai pelayanan yang efektif dan prima kepada wajib pajak atau masyarakat atau pihak terkait lainnya guna menunjang visi dan misinya.

5.1.2. Permohonan pembetulan, pembatalan, pengurangan ketetapan atau pengurangan sanksi administrasi atas SKPD atau STPD harus disampaikan kepada Kepala Dinas paling lambat 30 (tiga puluh) hari sejak diterimanya surat ketetapan atau surat tagihan, Permohonan diajukan secara tertulis dalam Bahasa Indonesia dengan disertai alasan yang jelas dan dilengkapi dokumen pendukung yang diperlukan, Permohonan pembetulan tidak menunda kewajiban membayar pajak.

5.1.3. Buku Pemilik Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BPKB adalah dokumen pemberi legitimasi kepemilikan Ranmor yang diterbitkan Polri dan berisi identitas Ranmor dan pemilik, yang berlaku selama Ranmor tidak dipindahtangankan. Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat STNK adalah dokumen yang berfungsi sebagai bukti legitimasi pengoperasian Ranmor yang berbentuk surat atau bentuk lain yang diterbitkan Polri yang berisi identitas pemilik identitas Ranmor dan masa berlaku termasuk pengesahannya.

DAFTAR PUSTAKA

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

A.S. Moenir, 2000, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.

Arikunto, Suharsimi, 1996, *Prosedur Penelitian*. Jakarta: Rineka Cipta.

Basrowi dan Suwandi, 2008, *Memahami Penelitian Kualitatif*, Jakarta: Rineka Cipta

Dwiyanto, Agus, 2005, *Dalam Rangka Analisis Mengenai Kualitas Layanan Publik Ini*. Jakarta: Erlangga.

Departemen Agama Republik Indonesia, 2009, *al-Qur'an dan Terjemahnya,* Bandung: SYGMA.

Dharma, Surya, et al., eds. 2002. Manajemen Sumber Daya Manusia: Amara Books. Jogjakarta.

Fandy Tjiptono, 1996, *Manajemen Jasa*, Yogyakarta.

Ghazali, Rusman, 1997, *Anisis Pelayanan Aparatur Kepada Para Investor di Kota Makassar*. Tesis, Pascasarjana Unhas

Hidayat Zainal, 2010, *Analisis Kepuasan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT,* Semarang II Administrasi : Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Juliantara, Dadang, 2005, *Peningkatan Kapasitas Pemerintah Daerah Dalam Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Pembaruan.

Juwandi, Irawan, Hendy, 2004, *Kepuasan Pelayanan Jasa.* Jakarta: Erlangga.

Kotler, 2002, *Manajemen Pemasaran di Indonesia (Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian)*, Jakarta : Salemba Empat.

Kotler, Philip, 1997, *Manajemen Pemasaran* , Prenhallindo, Jakarta.

Kotler, Philip, 2000, *Manajemen Pemasaran*, Edisi Millenium, Jakarta: Prenhallindo

Kotler, Phillip & Kevin Lane Keller, 2007, *Manajemen Pemasaran*, Indeks

Kotler, Philip, 1995, *Manajemen Pemasaran: Analisis, Perencanaan, Implementasi dan Pengendalian.* Jakarta: Salemba Empat. Jilid- 1 k3 8.

Kusdyah Rachmawati Ike, 1997, *Strategi Penerapan Kualitas Pelayanan Jasa sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Layanan pada Kantor Dinas Pendapatan Daerah*, Palembang : (STIE Asia Malang).

Kurniawan, Agung., 2005, *Transformasi Pelayanan Publik*, Yogyakarta

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Keban, Yeremias T, 2004, *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu*, Yogyakarta: Gaya Media

Lukman, Sampara, 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press

Mangkunegara, Prabu AA., 2004, *Perilaku Konsumen*, Bandung Erasco

Mansur. T: *Faktor-faktor yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Public pada Bagian Bina Sosial Setdako Lhokseumawe*, 2008.

Marzuki, 1983, *Metodologi Riset*, Yogyakarta: Hanindita Offset

Moenir, H.A.S., 2002, *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*, Jakarta, Bumi Aksara.

Ruslan, Rosady, 2010, *Manajemen Public Relations dan Media Komunikasi.* Jakarta Utara: Kelapa Gading Permai.

Rambat, Lipoyadi dan A. Hamdani, 2001, *Manajemen Pemasaran Jasa.* Jakarta: Salemba Empat.

Sabardi Agus, 2001, *Manajemen Pengantar*, Yogyakarta: Akademi Manajemen Perusahan YKPN

Sekolah Tinggi Ilmu Agama Islam (STAIN), 2013, *Pedoman Penulisan Karya Ilmiah*, Parepare: STAIN Parepare.

Sinambela, Lijan Poltak, et al., eds, 2006, *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi.* Jakarta: Bumi Aksara.

Soekanto Sujono, 1986, *Pengantar Penelitian Hukum*, Jakarta: UI Press

Subagyo Joko, 2006, *Metode Penelitian (dalam Teori Praktek)*, Jakarta: Rineka Cipta

Tjiptono, Fandy, 1996, *Total Quality Management*. Yogyakarta

Vinsen, Gasperz, 1997, *Manajemen Kualitas.* Jakarta : Gramedia Pustaka Utama.

Yamit, Zulian, 2002, *Manajemen Kualitas Produk dan Jasa.* Yogyakarta: Ekonisia.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

Situs Internet:

Core.ac.uk www./download/pdf/12348730.pdf

El-kawaqi.blogspot.com/.../Pengertian-Implementasi-Menurut-Para.Html

Eprints.uny.ac.id. www./download/.pdf

Https://Ilmu Pemerintahan.wordpress.com

R. Charles, Greer. 1995. Strategy and Human Resources:a General Managerial Perspective. New Jersey: Prentice Hall.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

LAMPIRAN

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

KEMENTERIAN AGAMA
SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI
(STAIN) PAREPARE
Alamat : JL. Amal Bhakti No. 08 Soreang Kota Parepare ☎ (0421)21307 🖷 (0421) 24404
Website : www.stainparepare.ac.id Email: email.stainparepare.ac.id

r : Sti.19/PP.00.9/2360 /2015
iran : -
: Izin Melaksanakan Penelitian

Kepada Yth.
Kepala Daerah KOTA PAREPARE
Cq. Badan Kesatuan Bangsa dan Politik
di
KOTA PAREPARE

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Dengan ini disampiakan bahwa mahasiswa SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI (STAIN) PAREPARE :

Nama	: ASNITA
Tempat/Tgl. Lahir	: PAREPARE, 02 April 1993
NIM	: 11.2200.054
Jurusan / Program Studi	: Syari'ah dan Ekonomi Islam / Muamalah
Semester	: IX (Sembilan)
Alamat	: JL. H. A. MUH. ARSYAD NO.85 B, KEC. SOREANG, KOTA PAREPARE

Bermaksud akan mengadakan penelitian di wilayah ***KOTA PAREPARE*** dalam rangka penyusunan skripsi yang berjudul :

"IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA PAREPARE"

Pelaksanaan penelitian ini direncanakan pada bulan **Nopember** sampai selesai.

Sehubungan dengan hal tersebut diharapkan kiranya yang bersangkutan diberi izin dan dukungan seperlunya.

Terima kasih,

Parepare, 27 Nopember 2015
A.n Ketua
Wakil Ketua Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga (APL)

KEMENTERIAN AGAMA STAIN PAREPARE SEKOLAH TINGGI AGAMA ISLAM NEGERI

Drs. Muh. Djunaidi, M.Ag.
NIP. 195412311991031032

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

PEMERINTAH KOTA PAREPARE

BADAN KESATUAN BANGSA DAN POLITIK

Jalan Ganggawa No. 5 Parepare, Telp. (0421) 24920 Fax. (0421) 24920 Parepare
Kode Pos 91111, Email : kesbang@pareparekota.go.id Website :.....

Parepare, 27 Nopember 2015

Kepada

Yth. **Kepala Samsat Kota Parepare**

Di -

Parepare

nor : 070/1100 /BKBP
piran : ---
hal : **Izin Penelitian.-**

DASAR :

1. UU Nomor 32 Tahun 2004 Tentang Pemerintah Daerah.
2. UU Nomor 8 Tahun 1985 Tentang Organisasi Kemasyarakatan.
3. Peraturan Daerah Kota Parepare Nomor 4 Tahun 2010 Tentang Organisasi dan Tata Kerja Lembaga Teknis Daerah.
4. Peraturan Walikota Parepare Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Tugas Pokok, Fungsi dan Uraian Tugas Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Parepare.
5. Surat Bidang Akademik dan Pengembangan Lembaga STAIN Parepare Nomor : Sti.19/PP.00.9/2368/2015 Tanggal 27 Nopember 2015. Perihal Permohonan/Rekomendasi Izin Penelitian.

Setelah memperhatikan hal tersebut diatas, maka pada prinsipnya Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Parepare) dapat memberikan **Izin Penelitian** kepada :

Nama	:	**ASNITA**
Tempat/Tgl Lahir	:	Parepare, 02 April 1993
Jenis Kelamin	:	Perempuan
Pekerjaan	:	Mahasiswi
Alamat	:	Jl. H. A. Muh. Arsyad No. 85 B, Kota Parepare

Bermaksud untuk melakukan **Penelitian** / Wawancara di Kota Parepare dengan judul :

" IMPLEMENTASI PELAYANAN PADA KANTOR BERSAMA SAMSAT KOTA PAREPARE "

Selama	:	Tmt. 27 Nopember 2015 s/d 27 Januari 2016
Pengikut / Peserta	:	Tidak Ada

Sehubungan dengan hal tersebut diatas pada prinsipnya kami dapat **menyetujui** kegiatan dimaksud dengan ketentuan :

1. Sebelum dan sesudah melaksanakan kegiatan harus melaporkan diri kepada Instansi/Jawatan Badan yang bersangkutan.
2. Pengambilan Data/Penelitian tidak menyimpang dari masalah telah diizinkan, semata-mata untuk kepentingan Ilmiah.
3. Mentaati semua Per Undang-undangan yang berlaku dan mengindahkan Adat Istiadat setempat.
4. Menyerahkan 1 (satu) berkas Foto Copy hasil **"Penelitian"** kepada Pemerintah Kota Parepare (Cq. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kota Parepare)
5. Surat Izin akan dicabut kembali dan dinyatakan tidak berlaku, apabila ternyata pemegang Surat Izin tidak mentaati ketentuan-ketentuan tersebut diatas.

Demikian disampaikan kepada Saudara untuk dimaklumi dan seperlunya,-

a.n. KEPALA BADAN KESATUAN BANGSA
DAN POLITIK KOTA PAREPARE
Sekretaris,

BAHCOL LUTFI MUSA, M.Si.
Pangkat : Pembina Tk. I
Nip : 19670418 199403 1 005

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENDAPATAN DAERAH
KANTOR UNIT PELAKSANA TEKNIS DINAS (UPTD) WILAYAH PAREPARE
Jalan. Jend. Sudirman No. 95 Telp (0421) 21353
PAREPARE Kode Pos 91122

SURAT KETERANGAN
Nomor : 973/005/PR/I/Dipenda

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama	: Ir. ASRUDDIN, MM
Nip	: 19671111 199803 1 008
Jabatan	: Kepala UPTD Wilayah Parepare

Dengan ini menyatakan bahwa sesungguhnya yang tersebut di bawah ini :

Nama	: ASNITA
Tempat/Tgl. Lahir	: Parepare, 02 April 1993
Jenis Kelamin	: Perempuan
Agama	: Islam
Pekerjaan	: Mahasiswi STAIN Parepare
Alamat	: Jl. H. A. Muh. Arsyad No. 85 B Parepare

Benar telah melakukan kegiatan penelitian di Kantor UPTD Samsat Wilayah Parepare dengan Judul penelitian "Implementasi Pelayanan pada Kantor Bersama Samsat Parepare" selama 2 (dua) bulan dari tanggal 27 November 2015 s/d tanggal 27 Januari 2016.

Demikian surat kegiatan ini dibuat dengan sebenarnya, selanjutnya kami berikan untuk dipergunakan dengan seperlunya.

Parepare, 27 januari 2016
Kepala UPTD Wil. Parepare

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
UPTD. WILAYAH PAREPARE
DINAS PENDAPATAN DAERAH

Ir. ASRUDDIN, MM
Pangkat : Pembina Tk. I
Nip. 19671111 199803 1 008

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : IRma

Jenis Kelamin : Perempuan.

Umur : 25 Tahun.

Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat : Bukit Indah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 11. Nov 2015

Yang bersangkutan

IRma

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hartina

Jenis Kelamin : Perempuan.

Umur : 29 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat : Bukit Indah

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 12 NOV 2015

Yang bersangkutan

Hartina

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nur

Jenis Kelamin : Perempuan.

Umur : 33 Tahun

Pendidikan Terakhir : SD

Alamat : Wattang soreang.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 13 nov 2015

Yang bersangkutan

Nur

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Sainap

Jenis Kelamin : Perempuan.

Umur : 45 Tahun.

Pendidikan Terakhir : SMP

Alamat : Ujung Baru

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 19 Nov 2016

Yang bersangkutan

Sainap

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Hamka

Jenis Kelamin : Laki-Laki

Umur : 43 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat : Watang Sorezang

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 11 Des 2015

Yang bersangkutan

Hamka

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Rahmat

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Umur : 34 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat : Bukit Harapan

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 11 Des 2015

Yang bersangkutan

Rahmat

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ahmad

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Umur : 36 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat : Bukit Harapan

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 11 Des 2015

Yang bersangkutan

Ahmad.

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Akbar

Jenis Kelamin : Laki - Laki

Umur : 38 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat : Ujung Baru.

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 13 Des 2015

Yang bersangkutan

Akbar

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nurlina

Jenis Kelamin : Perempuan.

Umur : 23 Tahun

Pendidikan Terakhir: SMA

Alamat : kampung Pisang

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".** Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Des 2015

Yang bersangkutan

Nurlina

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

SURAT KETERANGAN WAWANCARA

Yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Ridayani

Jenis Kelamin : Perempuan.

Umur : 24 Tahun

Pendidikan Terakhir : SMA

Alamat : Ujung Lare

Menerangkan bahwa benar telah memberikan keterangan wawancara kepada saudari ASNITA yang sedang melakukan penelitian yang berkaitan dengan **"Implementasi Pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare"**. Demikian surat keterangan ini dibuat untuk digunakan sebagaimana mestinya.

Parepare, 25 Des 2015

Yang bersangkutan

Ridayani

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

KANTOR SAMSAT KOTA PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

KANTOR SAMSAT KOTA PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

RIWAYAT HIDUP PENULIS

ASNITA, Lahir pada tanggal 02 April 1993. Anak ke dua dari tujuh bersaudara dari pasangan Muh Nur dan Hasma di Parepare. Penulis mulai masuk pendidikan formal pada Sekolah MI Taqwa Parepare pada 1999 – 2005 selama 6 Tahun, Sekolah MTS Taqwa Parepare pada 2005 – 2008 3 Tahun, Sekolah Menengah Kejuruan Negeri (SMKN) 3 Parepare pada 2008 - 20011 selama 3 Tahun, pada Tahun 2011 penulis melanjutkan pendidikan Sekolah Tinggi Agama Islam Negeri (STAIN) Parepare, dengan mengambil Jurusan Syariah, Prodi Muamalah. Untuk memperoleh gelar Sarjana Syariah dan Ekonomi Islam, penulis mengajukan Skripsi dengan Judul "Implementasi pelayanan Pada Kantor Bersama Samsat Kota Parepare".

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE

CENTRAL LIBRARY OF STATE ISLAMIC COLLAGE PAREPARE