

## **IMPLEMENTASI PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP DI KABUPATEN LINGGA DALAM UPAYA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH**

Egia Yuliana<sup>1</sup>, Adji Suradji Muhammad<sup>2</sup>, Edison<sup>3</sup>  
egiayuliana@gmail.com

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
Maritim Raja Ali Haji

### **Abstract**

*As a new autonomous region, Lingga Regency needs a budget to build. At the age of 18, Lingga Regency has not been able to carry out development to align itself with other Regencies in development. One source of local revenue is local taxes. The purpose of this study was to determine the application of the One-Stop Manunggal Administration System service in Lingga Regency in increasing local revenue. This study uses a descriptive qualitative approach with data sources used are primary and secondary data, where data collection uses observation, interviews and documentation techniques. The data that has been analyzed can be analyzed using steps including data reduction, data presentation and drawing conclusions. In this implementation research, the researcher uses the theory of Edward III (Agustino, 2016: 137). The results of this study indicate that the implementation of policies at the SAMSAT Office has been implemented properly, looking at the communication indicators, communication to the community such as socialization has also been carried out, the indicators for implementing SAMSAT resources in managing motor vehicle taxes are sufficient and adequate, disposition indicators that it is shown that the employees are very good with the development of the motor vehicle tax service system at the SAMSAT office and their response to tax services is very good, in general, indicators of the bureaucratic structure have been implemented, such as the SOP at the SAMSAT office.*

**Keywords:** *Implementation, Service, SAMSAT, Regional Original Income*

### **I. Pendahuluan**

Kabupaten Lingga merupakan salah satu Kabupaten yang berada di Provinsi Kepulauan Riau, yang terbentuk pada tahun 2003. Jumlah penduduk di Kabupaten Lingga sebanyak 89.330 jiwa, yang terdiri dari 13 kecamatan, 141 kelurahan dan 275 Desa. Berdasarkan undang-undang Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2003 tentang pembentukan Kabupaten Lingga di Provinsi Kepulauan Riau, Wilayah Kabupaten Lingga mempunyai luas wilayah 2.266,77 km<sup>2</sup> dengan luas daratan mencapai 211.772 km<sup>2</sup> (1%) dan lautan 209.654 Km<sup>2</sup> (99%), dengan jumlah pulau 531 buah pulau besar dan kecil, serta 447 buah pulau di antaranya belum berpenghuni. Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 tentang penyelenggaraan sistem administrasi manunggal satu atap kendaraan bermotor. Pasal 1 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. Dalam Pasal 2 Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Secara defenisi, Samsat merupakan singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di bawah Satu Atap (*One line operation under one roof operation*) atau dalam bahasa Inggris dikenal dengan istilah *One Roof System*.

Samsat merupakan sistem administrasi yang dirancang untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan masyarakat yang diselenggarakan dalam satu kantor pelayanan guna mencapai efisiensi dan efektifitas pelayanan. Dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor ini melibatkan tiga instansi pemerintah, yaitu: Dinas Pendapatan Daerah, Polisi Republik Indonesia, dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Menurut Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Berikut merupakan data yang diperoleh di SAMSAT Kabupaten Lingga jumlah kendaraan bermotor tahun 2017-2021.

**Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Tahun 2017-2021**

No	Tahun	Jumlah unit kendaraan bermotor	Jumlah Kendaraan yang bayar pajak	
			Roda 2	Roda 4
1	2017	9.903	9.254	649
2	2018	10402	9.651	751
3	2019	10838	10010	828
4	2020	9923	9162	761
5	2021	7129	4169	2960

*Sumber: Narasumber, 2021*

Terkait pelayanan Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Kabupaten Lingga hanya berada di Dabo Singkep yang beralamat di Jalan Garuda, Dabo Singkep, Kecamatan Singkep, Kabupaten Lingga. Secara geografis Kabupaten Lingga terdiri dari banyak pulau, hal tersebut menjadi tantangan dalam melaksanakan serta memaksimalkan pengelolaan dan pemungutan pajak kendaraan bermotor dan kendala tersebut juga menjadikan masyarakat yang berada di pulau-pulau, enggan untuk datang ke Samsat. Sebagai contoh, adalah Kecamatan Daik, Kecamatan Lingga Timur, Kecamatan Lingga Utara, dan Kecamatan Senayang, untuk pergi membayar pajak, masyarakat harus menyeberang menggunakan transportasi laut yang menghabiskan waktu sekitar 2-3 jam perjalanan laut, untuk mendapatkan pelayanan PKB dan BBNKB di Samsat yang terletak di Jalan Garuda No 26, Dabo Singkep. Jika dihitung, lebih besar biaya transportasi dari pada pajak kendaraan yang akan dibayarkan. Hal tersebut merupakan salah satu faktor yang menjadi penyebab meningkatnya jumlah tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari tahun ke tahun sebelumnya. Bahkan, terkait hal tersebut, UPT-PPD Lingga yang berkantor di Kecamatan Singkep, telah banyak kehilangan potensi pajak yang sejauh ini tidak tertagih, akibat susahny masyarakat untuk menjangkau serta mendapatkan pelayanan pajak kendaraan. Kemudian kendala yang lain tingkat kesadaran masyarakat masih rendah dalam melaksanakan kewajibannya untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Berikut Merupakan penerimaan pajak kendaraan bermotor tahun 2017-2021.

**Tabel 2 Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2017-2021**

Tahun	Target Penerimaan	Realisasi	Persen (%)
2017	3.508.087.889	3.639.086.586	103,73
2018	4.022.819.500	4.145.615.365	103,05
2019	4.016.416.258	4.475.843.044	111,44
2020	3.966.673.287	4.107.578.539	103,55
2021	3.965.119.878	2.825.249.179	71,25

*Sumber: Narasumber, 2021*

Di antara sumber pendapatan asli daerah yang berasal dari sektor pajak daerah yang cukup penting dan potensial adalah Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) karena banyak menunjang pembiayaan daerah. Salah satu tujuan pembentukan kantor bersama SAMSAT ini adalah untuk memudahkan pelaksanaan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) serta untuk memberikan kemudahan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pengurusan registrasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak, dan SWDKLLJ. Pengurusan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan pada kantor SAMSAT adalah salah satu bentuk pelayanan publik yang diselenggarakan oleh pemerintah kepada masyarakat meliputi banyak hal yang menyangkut semua kebutuhan masyarakat.

Alasan penulis melakukan penelitian ini karena peneliti melihat bahwa kesadaran masyarakat dalam membayar pajak di kabupaten lingga sangat berkurang sehingga pendapatan asli daerah tiap tahunnya menurun dan dalam penelitian ini diharapkan dapat memberi masukan kepada pemerintah dalam upaya meningkatkan pendapatan asli daerah dari pajak kendaraan bermotor. Maka dari itu peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"IMPLEMENTASI PELAYANAN SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP DI KABUPATEN LINGGA DALAM UPAYA PENINGKATAN PENDAPATAN ASLI DAERAH"**

## **II. Metode Penelitian**

Pendekatan yang akan digunakan dalam penelitian ini adalah jenis penelitian kualitatif dengan tipe deskriptif. Menurut Denzin dan Lincoln sebagaimana dikutip (Moleong, 2007) dan (Satori, 2012) Penelitian Kualitatif merupakan penelitian yang menggunakan latar ilmiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jelas melibatkan berbagai metode yang ada. Metode penelitian kualitatif relevan sebagai dasar metode dalam penelitian ini, karena fenomena yang terjadi tidak memungkinkan diukur secara tepat (kuantifikasi), sehingga guna mendapatkan pemahaman yang tepat diperlukan eksplorasi kepada informan. Metode penelitian kualitatif digunakan oleh penulis untuk membantu menjawab identifikasi masalah penelitian yaitu bagaimana implementasi pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap kabupaten lingga dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah. Melalui metode kualitatif penulis dapat memperoleh pemahaman mendalam karena berperan sebagai instrumen kunci penelitian dengan mengamati objek penelitian secara langsung. Sehingga akan lebih memudahkan penulis dalam mendapatkan data yang sesuai dengan kebutuhan penelitian. Objek dalam penelitian ini adalah pendapatan asli daerah yang bersumber dari kendaraan bermotor dan Peneliti mengambil lokasi penelitian di Kabupaten Lingga. Adapun data penelitian dan hasil penelitian yang didapat penulis diperoleh melalui teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Dan informan yang sangat berpengaruh dalam penelitian ini yaitu sebanyak 10 orang yang terdiri dari 1 orang kasi penerimaan dan penetapan, 1 orang bendahara penerima UPT, 1 orang staf, dan 8 orang masyarakat. Dan membuat kesimpulan didalam penelitian ini menggunakan 3 teknik analisis data yaitu :

1. Reduksi Data  
Mereduksi data berarti merangkum, memilah hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan pola, lalu membuang data yang tidak perlu.
2. Penyajian Data  
Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori, flowchart dan sejenisnya.
3. Penarikan Kesimpulan  
Penarikan kesimpulan merupakan kegiatan akhir penelitian kualitatif. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada.

### III. Hasil dan Pembahasan

Berdasarkan Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor. Pasal 1 dalam peraturan presiden ini yang di maksud, pertama 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. Dalam Pasal 2 Samsat bertujuan memberikan pelayanan Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif. Berdasarkan observasi di lapangan bahwa Samsat Kabupaten Lingga telah menjalankan kebijakan sesuai dengan Peraturan Presiden No 5 Tahun 2015 seperti memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan.

Pasal 3 Ruang lingkup pelayanan Samsat meliputi : a. Regident Ranmor; b. pembayaran pajak atas kendaraan bermotor; dan c. pembayaran SWDKLLAJ. Berdasarkan observasi di lapangan bahwa Samsat Kabupaten Lingga telah melakukan pelayanan terkait Regident Ranmor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor dan pembayaran SWDKLLAJ. Pada pasal 13 Prosedur pelayanan Samsat sebagaimana dimaksud pada ayat (2) dilakukan melalui Loker yang terdiri atas : a. loket pendaftaran dan penetapan; dan b. loket pembayaran dan pengesahan serta penyerahan. Untuk loket pendaftaran, penetapan dan loket pembayaran, pengesahan di Samsat Kabupaten Lingga sudah ada dan sudah berjalan, Pasal 21 tentang Pembangunan fasilitas Kantor Bersama Samsat sekurang-kurangnya terdiri atas :

- a. ruang koordinator Samsat;
- b. ruang pelayanan Samsat;
- c. ruang pemeriksaan cek fisik Ranmor;
- d. fasilitas pendukung pelayanan Samsat.

Terkait fasilitas di Kantor Samsat Kabupaten Lingga sudah ada seperti ruang koordinator, ruang pelayanan samsat, ruang pemeriksaan cek fisik Ranmor, dan fasilitas pendukung pelayanan Samsat. Pasal 22 Peningkatan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat dapat dilakukan dengan membentuk unit pembantu:

- a. Samsat pembantu;
- b. Samsat gerai/corner/payment point/outlet;
- c. Samsat drive thru;
- d. Samsat keliling;
- e. Samsat delivery order/door to door;

- f. E-Samsat; dan
- g. pengembangan Samsat lain sesuai dengan kemajuan teknologi

Berdasarkan observasi di lapangan untuk Samsat pembantu di Kabupaten Lingga sudah ada dan sudah berjalan seperti dengan adanya Samsat Hunting dan Samsat Antar Pulau. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Lingga, telah membuka pos pelayanan Samsat antar pulau untuk memudahkan pelayanan perpanjangan pajak kendaraan bermotor tahunan, mengingat banyaknya masyarakat Kabupaten Lingga yang tinggal di pulau-pulau. Dibukanya pos pelayanan Samsat antar pulau ini, dengan tujuan untuk mencegah terjadinya pembengkakan jumlah kendaraan yang menunggak pembayaran pajak kendaraan. Inovasi tersebut guna memperbaiki sistem dan prosedur pelayanan melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan masyarakat. Dengan adanya pos pelayanan Samsat antar pulau, tingginya keinginan dan antusias masyarakat di pulau-pulau dalam membayar pajak kendaraan bermotor, diharapkan dapat meningkatkan pelayanan yang selama ini menjadi tuntutan dari masyarakat.

Pada tahun 2018 lalu, kontribusi yang didapat dari Pos Pelayanan Samsat Antar Pulau terhadap realisasi penerimaan secara keseluruhan hingga akhir Tahun 2019, sebesar 11,25 persen. Penerimaan tersebut berdasarkan jumlah kendaraan sebanyak 1.185 unit, dengan rincian 1.007 unit berasal dari kendaraan Lingga, dan 178 unit kendaraan berasal dari luar wilayah Lingga, seperti Tanjungpinang, Bintan, Karimun, dan Batam. Terjadi peningkatan penerimaan pada Tahun 2019, jika dibanding dengan Tahun 2018, peningkatan penerimaan sebesar 63,81 persen, dengan peningkatan yang cukup tinggi inilah, maka kita dari UPT-PPD Lingga akhirnya mengambil sikap, memutuskan untuk membuka Pos Pelayanan Samsat Antar Pulau Wilayah Daik Lingga.

Samsat Kabupaten Lingga, membuat program Samsat Hunting, untuk mengoptimalkan penertiban pajak kendaraan upaya yang dilakukan Samsat Lingga tersebut, juga bisa dikatakan dengan cara menjemput bola atau hadir ditengah masyarakat secara langsung. Guna memaksimalkan pendapatan dan penertiban pajak, maka dalam pengurusan perpajakan bagi masyarakat juga menjadi mudah. Tidak harus mendatangi kantor pajak di Dabo Singkep. Dengan dilakukannya Samsat Hunting tersebut, dinilai sangat efektif dalam mendongkrak pendapatan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, antusias masyarakat juga sangat baik dalam pembayaran pajak atau taat akan pajak. Dengan adanya program yang telah di buat pemerintah dalam memudahkan pembayaran pajak, tetapi membuat pendapatan asli daerah berkurang. Dalam hal ini masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, ketidaktahuan masyarakat bagaimana alur pendistribusian pajak, pemikiran masyarakat yang apatis dengan pemerintahan serta isu praktik penyalahgunaan dana oleh pemerintah.

Pembahasan dan analisa dalam penelitian ini merupakan hasil perolehan data dan fakta yang peneliti dapatkan langsung dari lapangan dan disesuaikan dengan teori yang digunakan. Dalam penelitian yang berjudul Implementasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap di Kabupaten Lingga dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah dengan menggunakan teori implementasi menurut Edward III. Pendekatan yang dikemukakan oleh Edward III (Agustino, 2016:136) terdapat empat indikator yang sangat menentukan keberhasilan suatu implementasi kebijakan, yaitu: komunikasi, sumber daya disposisi dan struktur birokrasi.

#### 1. Komunikasi

Tahapan pertama dari indikator ini adalah komunikasi. Komunikasi sangat menentukan keberhasilan pencapaian tujuan dari implementasi kebijakan publik. Implementasi yang efektif terjadi apabila para pembuat keputusan sudah mengetahui apa yang akan mereka kerjakan. Pengetahuan atas apa yang akan mereka kerjakan dapat berjalan bila komunikasi berjalan dengan baik sehingga setiap keputusan kebijakan dan peraturan implementasi harus ditransmisikan (atau dikomunikasikan) kepada bagian personalia yang tepat. Selain itu, kebijakan yang dikomunikasikan pun harus tepat, akurat, dan konsisten. Komunikasi (atau pentransmisian informasi) diperlukan agar para pembuat keputusan dan para implementor akan semakin konsisten dalam melaksanakan setiap

kebijakan yang akan diterapkan dalam masyarakat. Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan, dapat dilihat bahwa komunikasi di kantor SAMSAT Kabupaten Lingga sudah dilakukan dan berjalan dengan lancar. Kemudian komunikasi terhadap masyarakat seperti sosialisasi melalui surat kabar, radio, brosur dan baliho sudah dilakukan untuk inovasi dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap pun sudah ada seperti SAMSAT Antar Pulau dan SAMSAT Hunting juga sudah dilakukan, tetapi semua ini kembali kepada kesadaran masing-masing dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

## 2. Sumber Daya

Tahapan kedua dari indikator ini adalah sumber daya. Sumber daya memiliki peran yang penting dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, karena tanpa sumber daya kebijakan tidak akan bisa berjalan. Sumber daya merupakan anggota yang menjalankan kebijakan tersebut yang dimana sumber daya tersebut harus memadai dari segi jumlah maupun keahlian dari para pelaksana tersebut. Untuk mendukung jalannya implementasi pelayanan SAMSAT dibutuhkan suatu sumber daya yang baik dan optimal baik dari sumber daya manusianya maupun sumber daya finansial. Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan, dapat dilihat bahwa sumber daya di kantor SAMSAT Kabupaten Lingga bahwa petugas pelaksana SAMSAT dalam mengurus pajak kendaraan bermotor sudah ada dan jumlahnya sudah cukup, untuk sumber daya manusia yang bekerja di Kantor SAMSAT berjumlah 19 orang terdiri dari 7 orang PNS, 4 orang PTT, 5 orang THL dan 3 orang penjaga kantor. Hanya saja untuk yang pegawai negeri sipil masih kurang dan keterampilan dan skill yang dimiliki sudah baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan pegawai SAMSAT Kabupaten Lingga kepada masyarakat yang mengurus pajak. Dari segi fasilitas di Kantor SAMSAT sudah memadai, seperti adanya gedung, mobil Samsat Hunting, dan pos pelayanan SAMSAT Antar Pulau.

## 3. Disposisi

Disposisi atau sikap dari pelaksana menjadi faktor penting ketiga dalam pelaksanaan suatu kebijakan. Jika ingin pelaksanaan yang efektif, maka para pelaksana kebijakan tidak hanya harus mengetahui apa yang akan mereka lakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Para pelaksana melaksanakan tugas dari peraturan atau kebijakan yang telah dibuat, hal ini yaitu bagaimana sikap dari para pelaksana itu sendiri seperti komitmen dan tanggung jawab dalam menjalankan tugas. Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan, dapat dilihat bahwa disposisi di Kantor SAMSAT Kabupaten Lingga untuk tanggungjawab yang ditunjukkan para pegawai sangat baik terhadap perkembangan sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT dan respon mereka terhadap pelayanan pajak sangat baik, sehingga dampak dari semua ini yakni bagi para petugas bekerja lebih semangat dan tetap fokus terhadap pelayanan maksimal.

## 4. Struktur Birokrasi

Indikator selanjutnya yang mempengaruhi keberhasilan implementasi kebijakan ialah struktur birokrasi. Dengan adanya struktur birokrasi, maka pegawai mendapatkan kejelasan tugas, mengetahui jabatan atau kedudukan dan uraian tugas. Dan dapat memberikan kejelasan kepada masyarakat tentang kedudukan pegawai. Dalam pelaksanaan suatu kebijakan, Standar Operating Procedure (SOP) atau prosedur kerja sangatlah penting untuk diperhatikan agar mencapai tujuan dari kebijakan tersebut. Dengan adanya SOP para pelaksana dapat mengoptimalkan waktu yang tersedia, serta dapat berfungsi untuk melaksanakan tindakan-tindakan dengan benar sesuai dengan prosedur yang ada. Standar Operational Procedure merupakan penentu standar pelayanan yang diberikan pegawai kepada masyarakat, sehingga masyarakat mendapatkan pelayanan yang memuaskan dan terbaik. Berdasarkan hasil wawancara dengan semua informan, dapat dilihat bahwa struktur birokrasi di Kantor SAMSAT Kabupaten Lingga secara umum sudah optimal, karena kantor SAMSAT Kabupaten Lingga sudah memiliki SOP. Dalam hal ini, pegawai SAMSAT Kabupaten Lingga sudah mengetahui unit-unit kerja dalam sebuah organisasi dan mengetahui

gambaran secara jelas pemisahan kegiatan dari pekerjaan antara yang satu dengan dengan kegiatan yang lainnya dan juga mengetahui kejelasan tanggung jawab, kejelasan kedudukan, kejelasan mengenai jalur hubungan dan kejelasan uraian tugas. Kemudian pembagian tugas di dalam suatu organisasi juga sangat penting peranannya dalam mengimplementasikan kebijakan.

#### **IV. Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian maka dapat diambil kesimpulan bahwa Implementasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Di Kabupaten Lingga Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah sudah terimplementasi dengan baik. Dengan menggunakan teori implementasi menurut Edward George III hal ini dapat di uraikan dalam hasil penelitian berikut :

1. Implementasi pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap di Kabupaten Lingga dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah dari aspek komunikasi di kantor SAMSAT Kabupaten Lingga sudah dilakukan dan berjalan dengan lancar. Kemudian komunikasi terhadap masyarakat seperti sosialisasi juga sudah dilakukan, tetapi semua ini kembali kepada kesadaran masing-masing dalam membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Implementasi pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap di Kabupaten Lingga dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah dari aspek sumber daya manusia petugas pelaksana SAMSAT dalam mengurus pajak kendaraan bermotor sudah ada dan jumlahnya sudah cukup hanya saja untuk pegawai negeri sipil masih kurang untuk keterampilan dan skill yang dimiliki sudah baik, hal ini dapat dilihat dari pelayanan yang diberikan pegawai SAMSAT Kabupaten Lingga kepada masyarakat dalam mengurus pajak.
3. Implementasi pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap di Kabupaten Lingga dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah dari aspek disposisi bahwa tanggungjawab yang ditunjukkan para pegawai sangat baik terhadap perkembangan sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT dan respon mereka terhadap pelayanan pajak seperti ini sangat baik, sehingga dampak dari semua ini yakni bagi para petugas bekerja lebih semangat dan tetap fokus terhadap pelayanan maksimal.
4. Implementasi pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap di Kabupaten Lingga dalam upaya peningkatan pendapatan asli daerah dari aspek struktur birokrasi secara umum sudah terlaksana, seperti adanya SOP di Kantor SAMSAT.

#### **V. Daftar Pustaka**

Moleong, L. J. (2016). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Cetakan ke). PT Remaja Rosdakarya

Peraturan Presiden Republik Indonesia No 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor

Satori, D. (2012). *Metodelogi Penelitian Kualitatif* (Cetakan ke). Alfabeta.

Undang-undang Nomor 5 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah

Winarno, Budi. (2012). *Kebijakan Publik, Teori, Proses, dan Studi Kasus*. CAPS.