

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan kebijakan pelayanan PKB di Kantor Bersama Samsat Batam berdasar Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999, dan tingkat keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas dan profesionalisme pelayanan PKB di Kantor Bersama Samsat Batam, serta faktor-faktor yang mempengaruhinya.

Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah diskriptif dengan analisis kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara mendalam, dan dokumentasi. Data kemudian di analisis melalui empat tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi Instruksi Bersama Menteri Pertahanan Keamanan, Menteri Dalam Negeri dan Menteri Keuangan Nomor : INS/03/M/X/1999, Nomor : 29 Tahun 1999, Nomor : 6/IMK.014/1999 dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Batam belum dilaksanakan sepenuhnya oleh semua instansi yang ada di Samsat Batam. Hal ini disebabkan karena adanya dualisme cara pandang dan kepentingan yang saling bertentangan antar instansi, khususnya terkait dengan prosedur dipersyaratkannya KTP dan BPKB asli dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Hal itulah yang kemudian menyebabkan kurang profesionalnya petugas dalam memberikan pelayanan publik di Kantor Bersama SAMSAT Batam.

Kata kunci : SAMSAT, Kebijakan Publik, Profesionalisme, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor