



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGELOLAAN
PENDAPATAN PEKANBARU KOTA**

SKRIPSI

MUHAMMAD SETION RAHAYU
2063201151

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**



UNIVERSITAS LANCANG KUNING

**KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGELOLAAN
PENDAPATAN PEKANBARU KOTA**

SKRIPSI

Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat
Untuk Memperoleh Gelar Sarjana Administrasi Publik
Program Pendidikan Strata Satu (S-1) Pada Fakultas Ilmu Administrasi

MUHAMMAD SETION RAHAYU
2063201151

**FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
UNIVERSITAS LANCANG KUNING
PEKANBARU
JULI 2024**

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS

Skripsi ini adalah hasil karya sendiri dan semua sumber baik yang dikutip maupun dirujuk telah saya nyatakan dengan benar.

Nama : Muhammad Setion Rahayu

Nim : 2063201151

Tanda Tangan : 

Tanggal : 01 Juli 2024



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jalan Yos Sudarso KM. 8 Rumbai, Pekanbaru HP. 0823 8619 8787
Kode Pos 28265 Web Site: <https://fia.unilak.ac.id/> email: fia@unilak.ac.id

LEMBAR DI SETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN

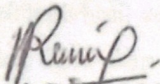
Nama : Muhammad Setion Rahayu

NIM : 2063201151

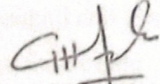
Program Studi : Administrasi Publik

Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit
Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru
Kota

Pembimbing I


Irawati, S.Sos., M.Si
NIDN : 1013057401

Pembimbing II


Pebriana Marlinda, S.Sos., M.AP
NIDN : 1028029101

Mengetahui

Ketua Program Studi Administrasi Publik


Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si
NIDN: 1012058804



UNIVERSITAS LANCANG KUNING
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI

Jl. Yos Sudarso KM. 8 Rumbai Pekanbaru Hp. 0851 7434 2024
Kode Pos 28265 Web Site: <http://fia.unilak.ac.id> email: fia@unilak.ac.id

LEMBAR PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Muhammad Setion Rahayu
No. Mahasiswa : 2063201151
Jurusan : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit
Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru
Kota.

Telah berhasil dipertahankan dihadapan dewan penguji dan diterima sebagai persyaratan yang diperlukan untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) Pada Program studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

DEWAN PENGUJI

Pembimbing	: Irawati,S.Sos,M,Si	()
Pembimbing	: Pebriana Marlinda,S.Sos.,MAP	()
Penguji	: Alexsander Yandra,S.IP.,M,Si	()
Penguji	: Elly Nielwaty,S.Sos.,MM	()

Ditetapkan di : Pekanbaru
Tanggal : 17 Juli 2024

KATA PENGANTAR

Assalamualaikum Wr-Wb

Puji Syukur Kepada Allah SWT atas limpahan nikmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Penulisan skripsi ini dimaksudkan untuk memenuhi salah satu persyaratan dalam memperoleh gelar kesarjanaan Strata-1 pada jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Lancang Kuning.

Penulis mengangkat topik sesuai dengan latar belakang studi penulis di Jurusan Administrasi Publik sehingga penulis tertarik memberi judul: **KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU KOTA**

Penulis juga mengucapkan terimakasih kepada semua pihak yang telah membantu dan berpartisipasi dalam penyelesaian skripsi ini, antara lain kepada:

1. Ibu Khuriyatul Husna, S.Sos., MPA selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
2. Ibu Harsini, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan I Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
3. Ibu Dr. Li Dra. Dian Rianita, M.Si selaku Wakil Dekan II Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru
4. Ibu Sri Roserdevi Nasution, S.Sos., M.Si selaku Wakil Dekan III Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru.
5. Ibu Fara Merian Sari, S.Sos., M.Si, selaku Ketua Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning.

6. Ibu Irawati, S.Sos., M.Si sebagai Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru dan Dosen Pembimbing I yang telah memberikan arahan dalam bimbingan skripsi ini.
7. Ibu Pebriana Marlinda, S.Sos., MAP sebagai Dosen Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Lancang Kuning Pekanbaru dan Dosen Pembimbing II yang telah memberikan motivasi dan penyempurnaan skripsi penulis sehingga selesai dengan tepat waktu.
8. Kepala Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota yang telah bersedia memberikan waktu dan arahan dan membantu penyempurnaan dan penyelesaian Skripsi ini dengan tepat waktu
9. Teristimewa buat keluarga tercinta Almarhum/a kedua orang tua, Istri dan Anak yang telah memberikan bantuan materil, moril dan motivasi agar penulis mampu menyelesaikan studi ini dengan baik.
10. Buat teman-teman di jurusan administrasi publik yang seperjuangan, terimakasih atas kebersamaan dan persaudaraannya yang tulus selama ini, Semoga Allah melimpahkan Taufiq dan Hidayah-Nya kepada semua pihak yang telah berupaya memberikan bantuan demi selesainya penulisan skripsi ini.

Pekanbaru, Juli 2024

Penulis



MUHAMMAD SETION RAHAYU

ABSTRAK

Nama : Muhammad Setion Rahayu
Nim : 2063201151
Judul : Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dengan pendekatan penelitian kualitatif. Adapun metode penelitian yang digunakan adalah observasi, wawancara dan dokumentasi. Teori yang digunakan dalam penelitian ini yakni Konsep Teori Kualitas pelayanan menurut Zeithaml dalam (Hardiansyah: 2018:46) dengan indikator *Tangibel* (Berwujud), *Reliability* (Kehandalan), *Responsiviness* (Ketanggapan), *Assurence* (Jaminan) dan *Emphaty* (Empati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota sudah dilaksanakan dengan adanya pemberian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sudah didukung oleh fasilitas layanan yang tersedia sehingga mendukung kenyamanan pelayanan, namun pada indikator *tangibel* nampak pada hal kedisiplinan pegawai karena terlihat masih adanya loket pelayanan yang masih kosong pada saat jam pelayanan selain itu pada indikator *Responsiviness* masih ada pegawai yang kurang memberikan respon kepada masyarakat yang datang, sehingga ada beberapa informasi yang belum sepenuhnya disampaikan kepada masyarakat terkait sistem dan prosedur pelayanan yang harus disiapkan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci: Kualitas pelayanan, Pajak, Kendaraan Bermotor

ABSTRACT

Name : *Muhammad Setion Rahayu*
Number : *2063201151*
Title : *Quality of Motor Vehicle Tax Services at the Pekanbaru City Revenue Management Technical Implementation Unit (UPT).*

This research aims to analyze the quality of motor vehicle tax services in the Pekanbaru City Revenue Management Technical Implementation Unit (UPT) using a qualitative research approach. The research methods used are observation, interviews and documentation. The theory used in this research is the service quality theory concept according to Zeithaml in (Hardiansyah: 2018:46) with indicators of Tangibility, Reliability, Responsiveness, Assurance and Emphaty. The results of the research show that the quality of motor vehicle tax services in the Pekanbaru City Revenue Management Technical Implementation Unit (UPT) has been implemented by providing motor vehicle tax payment services which are supported by available service facilities so as to support service comfort, but the tangible indicators appear in terms of employee discipline because it appears that there are still service counters that are still empty during service hours. Apart from that, in the Responsiveness indicator, there are still employees who are not responding enough to the people who come, so there is some information that has not been fully conveyed to the public regarding the service systems and procedures that must be prepared in motor vehicle tax services.

Keywords: *Service quality, Tax, Motor Vehicles*

DAFTAR ISI

LEMBAR PERNYATAAN ORISINALITAS.....	i
LEMBAR DISETUJUI UNTUK DIPERTAHANKAN.....	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
KATA PENGANTAR	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT.....	vi
DAFTAR ISI	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Perumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	15
2.1 Konsep Teoritis	15
2.1.1	15
2.1.2	18
2.1.3	20
2.1.4	23
2.1.5	31
2.1.6	39
2.2 Penelitian terdahulu.....	41
2.3 Fokus Penelitian.....	43
2.4 Kerangka Pemikiran.....	45
BAB III METODELOGI PENELITIAN.....	46
3.1 Lokasi Penelitian.....	46
3.2 Desain Penelitian.....	46
3.3 Informan Penelitian.....	46
3.4 Jenis dan sumber data.....	47

3.5 Teknik pengumpulan data.....	48
3.6 Analisis data.....	49
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN.....	53
4.1 Profil Bapenda Provinsi Riau.....	53
4.2 Profil UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.....	54
4.3 Visi dan Misi	55
4.4 Sarana/ Prasarana	56
4.5 Kedudukan Tugas Pokok Dan Fungsi.....	58
4.6 Struktur Organisasi.....	60
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	62
5.1 Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.....	62
5.2 Hambatan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.....	93
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	96
6.1 Kesimpulan	96
6.2 Saran	97
DAFTAR PUSTAKA	98
LAMPIRAN GAMBAR	100

DAFTAR TABEL

I.1 Data UPT di Pekanbaru.....	6
I.2 Data Fiskal Kendaraan Bermotor.....	7
I.3 Target dan realisasi penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan.....	10
I.4 Data peroleh pajak kendaraan bermotor dengan berbagai layanan.....	10
I.5 Data Aduan.....	11

DAFTAR GAMBAR

Bagan 1.1	SOP Pelayanan perpanjangan STNK 1 Tahun	5
Bagan 2.1	Kerangka Pemikiran.....	45
Bagan 4.1	Struktur Organisasi	61
Bagan 5.1	SOP Pelayanan perpanjangan STNK 5 Tahun	76

BAB I

PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Pajak secara umum dapat diartikan sebagai iuran atau pungutan yang dilakukan oleh pemerintah kepada masyarakat yang memiliki kewajiban membayar pajak yang lazim disebut dengan istilah Wajib Pajak (WP). Berdasarkan undang-undang dan hasilnya digunakan demi pembiayaan pengeluaran umum yang ditunjuk secara langsung. Pajak merupakan alat bagi pemerintah dalam mencapai satu tujuan yang dibebankan kepada masyarakat tanpa memberikan imbalan atau jasa. Pajak diperuntukan untuk mensejahterakan masyarakat mendapatkan penerimaan baik yang bersifat langsung maupun tidak langsung dari masyarakat guna membiayai pengeluaran rutin serta pembangunan nasional dan ekonomi masyarakat. Agar pelaksanaan pembangunan berhasil diperlukan partisipasi dari seluruh masyarakat, jadi dalam pelaksanaannya pemerintah harus berusaha agar seluruh masyarakat berpartisipasi demi keberhasilan suatu pembangunan nasional.

Pajak merupakan bentuk bantuan langsung maupun tak langsung yang dipaksakan oleh kebijakan publik dan berperan penting sebagai sumber pendapatan negara dan berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara dan untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara serta melaksanakan kegiatan pembangunan yang akan atau telah dilaksanakan dan direncanakan sebelumnya.

Pelayan publik adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik yang menerangkan bahwa berdasarkan hasil identifikasi dalam pembinaan pelayanan publik masih banyak permasalahan yang perlu ditindaklanjuti dan diselesaikan seperti: belum kompetitif, transparan dan akuntabilitas proses pelayanan publik, rendahnya etos kerja aparatur, pelayanan publik belum didukung oleh teknologi informasi serta belum ada instrumen yang jelas untuk mengevaluasi kualitas pelayanan.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau sebagai Badan Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah, dalam upaya meningkatkan pelayanan langsung kepada masyarakat baik dalam pelaksanaan teknis maupun mendukung pelaksanaan tugas Badan Pendapatan Provinsi Riau mempunyai 33 Unit Pelaksana Teknis yang tersebar diseluruh kabupaten/kota se Riau dengan nomenklatur Cabang Pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi, sesuai dengan Peraturan Gubernur Nomor : 61 Tahun 2012 tentang Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelayanan Teknis Dinas pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Peraturan Gubernur Riau Nomor 30 Tahun 2010 tentang pembentukan Organisasi dan tata kerja unit pelaksanaan teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dan Peraturan Gubernur Riau No. 79 tahun 2017 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pada Badan Pendapatan

Daerah Provinsi Riau. Untuk jumlah UPT yang ada di Kota Pekanbaru terdiri dari beberapa unit, yakni:

1. UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.
2. UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga.
3. UPT Pengelolaan Pendapatan Panam.
4. UPT Pengelolaan Pendapatan Rumbai

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota mempunyai tugas melaksanakan sebagian tugas Badan Pendapatan Daerah yang bersifat teknis operasional di bidang pendapatan. UPT menyelenggarakan fungsi:

1. Melaksanakan pemungutan dibidang Perpajakan, Restribusi dan Pendapatan Asli Daerah lainnya, serta pelayanan samsat dalam pemungutan Pajak Daerah (Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor , Air Bawah Tanah/Air Permukaan) di wilayah kerja yang telah ditetapkan;
2. Melakukan koordinasi dengan pihak terkait dikantor pembantu samsat yaitu kepolisian Daerah dan PT. Jasa Raharja;
3. Membuat laporan penerimaan kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah dan tembusan disampaikan kepada Kepala UPT. Pendapatan serta Kas Daerah Provinsi Riau;
4. Melaksanakan tugas-tugas ketata usahaan;
5. Membantu segala kegiatan UPT. Pendapatan;

6. Menyampaikan Laporan segala kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya kepada Kepala Badan Pendapatan Daerah dan Kas Daerah Provinsi Riau dan tembusannya disampaikan kepada Kepala UPT Pendapatan;
7. Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Unit Pelayanan Teknis bertanggung jawab langsung kepada kepala Badan, Seluruh kegiatan UPT didukung, diawasi dan dibantu oleh bidang organisasi yang ada dalam Bapenda, UPT dibentuk melaksanakan kegiatan teknis operasional dan kegiatan teknis penunjang tertentu, kegiatan teknis yang dilaksanakan adalah pelayanan teknis yang secara langsung berhubungan dengan pelayanan masyarakat demi mendukung pelaksanaan tugas Bapenda, (Pergub 79-2017) UPT Bapenda tersebar diseluruh Kabupaten/kota Provinsi Riau, Pelayanan PKB dan BBNKB pada setiap UPT yang tergabung dalam SAMSAT secara langsung memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat .

Bentuk atau Jenis layanan pada UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota antara lain:

1. Pengesahan Ulang (Satu Tahunan) Pajak Kendaraan Bermotor;
2. Perpanjangan STNK/TNKB (Lima Tahunan);
3. Penggantian STNK Hilang/Rusak (Duplikat)
4. Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Baru (Pendaftaran Kendaraan Baru);

5. Perubahan Identitas Kendaraan Bermotor dan Pemilik Kendaraan Bermotor;
6. Bea Balik Nama/ Registrasi Ulang Kendaraan dalam Kab/Kota;
7. Bea Balik Nama / Registrasi Ulang Antar Kab/ Kota dan Mutasi dari luar.

Dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor, UPT Pendapatan Pekanbaru Kota memiliki SOP dan alur pelayanan yang sudah ditentukan, seperti pada layanan pengesahan STNK 1 tahun yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Bagan 1.1 SOP Pelayanan perpanjangan STNK 1 Tahun



Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2024

SOP atau alur pelayanan perpanjangan STNK 1 tahunan terlebih dahulu harus melakukan pendaftaran dan penyerahan berkas dan pengambilan nomor antrian dan kemudian petugas akan melakukan verifikasi dan pencetakan STNK yang dimaksud setelah dilakukan pembayaran di Loker A, B atau C oleh masyarakat / wajib pajak yang bersangkutan.

Untuk melihat unit pelaksana teknis pemerintah dibidang pajak kendaraan bermotor yang ada di Pekanbaru dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.1 Data UPT dan Target Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor

No	UPT	Tahun	Target (Rp)	Realiasi (Rp)
1	Pekanbaru Kota	2021	771.571.089.268,14	728.205.634.632,00
		2022	931.945.721.585,48	920.245.174.534,00
		2023	1.326.450.316.890,98	1.326.493.480.718,00
2	Simpang Tiga	2021	310.445.654.887,00	287.845.767.645,00
		2022	350.872.219.987,00	322.874.218.988,75
		2023	370. 537.209.396,95	345.872.323.876,12
3	Panam	2021	20.875.763.211,00	18.745.777.432,98
		2022	25.762.275.895,35	20.876.765.250,43
		2023	28.755.535.674,25	26.876.999.451,56
4	Rumbai	2021	15.750.000.960,95	12.765.950.437,98
		2022	18.547.650.000,00	15.767.341.389,88
		2023	20.546.890.009,48	18.543.678.250,87

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa ada beberapa Unit Pelaksana Teknis yang bekerja dalam melaksanakan pelayanan pajak kendaraan bermotor khususnya di Kota Pekanbaru, yakni Pekanbaru Kota, Simpang Tiga, Panam dan Rumbai. Dari keempat instansi pemerintah tersebut target dan realisasi pajak kendaraan bermotor paling besar dari tahun 2021 sampai dengan tahun 2023 yaitu UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.

Maka apabila dihubungkan dengan data diatas bahwa alasan penulis melakukan penelitian di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota karena UPT tersebut lebih besar target pajak kendaraan bermotor yang harus dicapai dibandingkan dengan UPT lainnya yang ada di Kota Pekanbaru.

Kualitas pelayanan publik atas layanan pajak kendaraan bermotor harus terus dioptimalkan sehingga kedepannya masyarakat merasakan bahwa kepedulian pemerintah terhadap kebutuhan masyarakat semakin baik mengingat banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kota Pekanbaru saat ini yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, dapat dilihat pada table I.2 berikut ini.

Tabel I.2: Data fiskal kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2022

No	Jenis Fiskal	Penerbitan	Keterangan
1.	Dalam Provinsi	1332	Fiskal dalam Provinsi Riau
2.	Luar Provinsi	1297	Fiskal keluar dari Provinsi Riau ke Provinsi Lain
3.	Antar Provinsi	2270	Fiskal masuk dari Provinsi lain ke Provinsi Riau

Sumber Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2023

Berdasarkan tabel di atas ini dapat terlihat dari besarnya kendaraan bermotor dengan berbagai jenis fiskal dimana paling tinggi dimiliki kendaraan antar provinsi yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yakni sebesar 2270. Hal ini menandakan bahwa kendaraan bermotor sudah menjadi kebutuhan utama bagi masyarakat dan berperan penting dalam

peningkatan penerimaan pemerintah daerah dari sumber kendaraan bermotor pada UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.

Beberapa upaya peningkatan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota yakni dilakukan dengan berbagai perbaikan seperti:

1. Adanya layanan pembayaran pajak melalui Drive Thru. Layanan ini di merupakan layanan unggulan dimana wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan melainkan hanya menunggu di kendaraan saat melakukan layanan pembayaran pajak kendaraannya di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.
2. Pembayaran pajak secara online melalui aplikasi Samsat Signal. Merupakan aplikasi pembayaran pajak tahunan yang diluncurkan oleh Korps lalu lintas kepolisian dengan layanan pembayaran secara online dan menyediakan fitur pengesahan STNK secara elektronik.
3. Pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat Tanjak. Merupakan inovasi dari Bapenda Provinsi Riau dimana layanan untuk mempermudah wajib pajak karena petugas akan mendatangi masyarakat menggunakan motor kepermukiman dan pusat keramaian. Samsat Tanjak merupakan singkatan dari transaksi antar jemput antar kampung. Saat ini layanan samsat tanjak dilaksanakan Goes To Kampus Unri Gobah dan Kampus Muhammadiyah.
4. Pembenaharan sarana dan prasarana antara lain tempat duduk bagi masyarakat yang menunggu pelayanan seperti penyediaan tempat bermain anak. Layanan ini dimodifikasi dengan semenarik mungkin yang

diperuntukan untuk anak-anak bermain saat orang tuanya membayar pajak kendaraan bermotor di samsat sehingga tidak mengganggu jalannya pelayanan disamsat tersebut.

Tujuan adanya peningkatan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor terutama di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota untuk mempermudah wajib pajak atau masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut. Masyarakat bisa langsung datang kesamsat terdekat jika ingin membayar pajaknya maupun melakukan pembayaran secara online diaplikasi Signal yang sudah ada.

Namun dengan banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang tidak sebanding dengan panjang dan luas jalan yang ada di Kota Pekanbaru mengakibatkan sering terjadinya kemacetan dan meningkatnya jumlah polusi udara. Selain itu, meningkatnya jumlah kendaraan bermotor mengakibatkan meningkatnya angka kecelakaan, pelanggaran lalu lintas, dan kesenjangan sosial. Untuk itu penting bagi pemerintah untuk membuat peraturan yang lebih tegas tentang lalu lintas, kepemilikan kendaraan, pengontrolan penjualan kendaraan bermotor, dan jumlah kendaraan maksimal yang harus dimiliki setiap keluarga. Target penerimaan pembayaran pajak kendaraan bermotor roda dua dan kendaraan bermotor roda empat dalam tahun 2020-2023 dapat dilihat sebagai berikut:

Tabel I.3 Target dan realisasi penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota 2020-2023

Thn	Kendaraan Bermotor			
	Target	Unit	Realisasi	(%)
2020	823.931.236.280,29	312.662,00	882.626.149,041,00	107,12
2021	771.571.089.268,14	276.700,00	728.205.634.632,00	94,38
2022	931.945.721.585,48	272.240,00	920.245.174.534,00	96,74
2023	1.326.450.316.890,98	285.000,00	1.326.493.480.718,00	100,32

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2024

Dari tabel diatas dapat dilihat dalam kurun waktu 2020-2023, penerimaan pembayaran pajak kendaraan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota jika dilihat dari pencapaian target dan realisasi menunjukkan nilai yang berfluktuatif. Pendapatan Asli Daerah yang disumbang dapat lebih ditingkatkan lebih lagi karena terjadi peningkatan dan penurunan jumlah penerimaan yang berasal dari pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.

Kemudian dapat diketahui bahwa perolehan besaran pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota setelah dilakukan beberapa upaya peningkatan layanan tersebut maka diperoleh hasilnya yakni pada tabel dibawah ini:

Tabel 1.4 Data peroleh pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota dengan berbagai layanan tahun 2023

No	Layanan	Jumlah
1	Samsat Tanjak	Periode Agustus - Oktober (Rp. 202.211.000)
2	Samsat Drive Thru	Periode Agustus - Oktober (Rp.3.032.374.500)
3	e- Signal	Periode Agustus – Oktober (Rp. 718.703.903)

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2024

Dari data diatas dapat diketahui bahwa layanan pajak kendaraan bermotor melalui upaya layanan samsat tanjak, layanan samsat Drive Thru dan layanan e- Signal dimana pencapaian paling besar diraih oleh layanan Samsat Drive Thru Periode Agustus-Oktober Rp. 3.032.374.500 sehingga dalam hal ini diperlukan beberapa peningkatan layanan dan optimalisasi seluruh sumber daya guna mencapai realisasi pajak kendaraan bermotor yang baik pula.

Pelayanan yang diberikan di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota nyatanya masih banyak ditemukan adanya keluhan masyarakat terhadap kualitas pelayanan yang diberikan, baik pada sistem antrian yang panjang, pegawai yang tidak berada di tempat atau loket pelayanan membuat citra pelayanan publik makin memburuk, tentu saja ini dapat memberikan dampak yang kurang baik bagi peningkatan pelayanan publik. Berikut ini adalah aduan atau keluhan pelayanan publik yang disampaikan oleh masyarakat yang dapat dilihat pada tabel dibawah ini:

Tabel I.5 Data aduan keluhan masyarakat terhadap pelayanan publik diUPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru melalui pengaduan online Tahun 2023

No	Hari/ Tanggal	Pukul	Keluhan
1	Senin, 28 Agustus	10.00 Wib	Pelayanan kurang memuaskan, tertib antrian tidak dijalankan dan mekanisme pengurusan ribet
2	Rabu, 6 September	11.00 Wib	Antrinya lama dan pegawainya sedikit
3	Selasa, 26 September	10.30 Wib	Ribet, antriannya panjang. Pegawai loket pendaftaran ada yang kosong.

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Tahun 2024

Dari gambaran keluhan yang disampaikan oleh masyarakat di pengaduan online samsat pekanbaru kota masih ditemukan beberapa keluhan seperti antrian yang panjang, pegawai yang tidak berada ditempat dan lain sebagainya. Hal ini tentu harus diberikan respon yang cepat dan mencari solusi atas permasalahan yang terjadi sehingga optimalisasi dan kualitas pelayanan publik masih terus ditingkatkan.

Berdasarkan pengamatan sementara penulis di lapangan, ditemukan beberapa fenomena atau gejala diantaranya :

1. Masih banyaknya keluhan masyarakat terhadap sistem pelayanan pemungutan pajak kendaraan bermotor di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru seperti antrian yang lama dan layanan online yang masih banyak belum dimengerti oleh masyarakat. Keluhan tersebut dapat dilihat pada tabel I.5 diatas.
2. Masih terjadinya keterlambatan respon pelayanan publik kepada masyarakat dimana petugas loket pendaftaran yang belum berada di tempat pada saat masyarakat sedang ramai mengajukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Seperti terlihat pada gambar dibawah ini:



Gambar 1.1 Loket Pendaftaran yang belum ada petugasnya

Berdasarkan latar belakang permasalahan ini, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota”**.

I.2 Perumusan masalah.

Dari beberapa permasalahan yang ditemui dilapangan maka dapat diambil suatu rumusan pokok permasalahan sebagai berikut:

1. Bagaimana Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota?
2. Apa saja hambatan dalam Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota?

I.3 Tujuan Penelitian

- a. Untuk mengetahui dan menganalisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.
- b. Untuk mengetahui dan menganalisis hambatan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.

I.4 Manfaat Penelitian

Adanya suatu manfaat atau kegunaan penelitian dapat dilihat dari beberapa sudut pandang yaitu diantaranya:

- a. Bagi peneliti, penelitian ini diharapkan mampu mengembangkan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang pemerintahan khususnya yang berkaitan dengan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.
- b. Secara teoritis penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan penulis dari penelitian yang dilakukan penulis dengan cara mengaplikasikan teori-teori yang didapat selama perkuliahan dalam pembahasan masalah mengenai aspek yang telah diteliti.
- c. Secara praktis penelitian ini diharapkan dapat menjadi tambahan informasi dan memberikan masukan bagi para *stakeholder*, khususnya bagi Pemerintah di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota.
- d. Penelitian ini diharapkan dapat menjadi bahan masukan yang bermanfaat bagi peneliti lainnya yang tertarik dalam bidang dan pembahasan yang sama.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas pada bab sebelumnya, maka dapat ditarik kesimpulan sebagai berikut:

1. Hasil penelitian kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kotasudah dilaksanakan dengan baik, namun ada beberapa aspek pelayanan yang perlu dipertimbangkan dan dievaluasi lagi. Pada indikator *tangibel* nampak pada hal kedisiplinan pegawai karena terlihat masih adanya loket pelayanan yang masih kosong pada saat jam pelayanan. Selain itu, pada indikator *Responsiviness* masih ada pegawai yang kurang memberikan respon kepada masyarakat yang datang, sehingga ada beberapa informasi yang belum sepenuhnya disampaikan kepada masyarakat terkait sistem dan prosedur pelayanan yang harus disiapkan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor tersebut.
2. Adapun penghambat Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota adalah:
 - Kurangnya sosialisasi program bayar pajak Kendaraan Bermotor Samsat Go To Kampus
 - Pegawai terlambat datang dan bertugas di Loker Pelayanan

6.2 Saran

Berdasarkan hasil kesimpulan dari pembahasan diatas, maka penulis memberikan beberapa saran sebagai berikut:

1. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota perlu melakukan pembinaan dan pengendalian mutu pelayanan petugas operasional dengan peningkatan disiplin kerja kepada aparatur yang bertugas melayani masyarakat secara langsung sehingga pemberian pelayanan dapat diberikan dengan cepat di loket-loket pelayanan yang sudah ditunggu oleh masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor.
2. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota perlu melakukan sosialisasi tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti adanya program inovatif yang diberi nama Samsat Tanjak Go to Kampus yakni dilaksanakan di Kampus Universitas Riau Gobah, Universitas Muhammadiyah dan Universitas Abdurrahse hingga dapat mengurangi banyaknya masyarakat yang melakukan pembayaran langsung di kantor dan mengedukasi pembayaran pajak dapat dilakukan tanpa harus datang ke kantor pusat.
3. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota perlu melakukan pemberian sanksi kepada pegawai yang tidak mematuhi aturan jam masuk dan pulang kantor, baik itu berupa teguran ataupun pemotongan Tunjangan Tambahan Penghasilan (TPP).

DAFTAR PUSTAKA

BUKU

- Sutrisno, Edy. 2011. *Budaya Organisasi*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Pasolong, Harbani. 2011. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- Pasolong, Harbani.. 2012. *Teori Administrasi Publik*. Alfabeta. Bandung.
- George Terry, 2012, *Prinsip-Prinsip Manajemen*, PT Bumi Aksara, Jakarta
- Sutopo, 2012. *Pelayanan Organisasi*. Kencana Prenada Media Group. Jakarta.
- Syafi'i, Inu Kencana. 2012. *Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia (Sanri)*. PT. Bumi Akasara. Jakarta.
- Syafi'i, Inu Kencana. 2013, *Manajemen Personalia*, Yogyakarta. Gadjah Mada University Press.
- Ibrahim, Amin. 2013. *Pokok-Pokok Administrasi Publik dan Implikasinya*. PT. Refika Aditama. Bandung.
- Pasolong, 2013 *Metode Penelitian Administrasi Publik*, Alfabeta. Bandung
- Priansa, Doni Juni. Agus Garnida. 2013. *Manajemen Perkantoran Efektif, Efisien dan Profesional*. Alfabeta. Bandung..
- Indrawijaya, Adam I. 2013. *Perilaku Organisasi*. Sinar Baru Algensindo. Bandung.
- Makmur. 2013. *Filsafat Administrasi*. Bumi Aksara. Jakarta.
- Jhon Suprihanto, 2014 Pengantar Manajemen, Bumi Aksara Jakarta
- Hasibuan, Malayu S.P. 2014. *Organisasi dan Motivasi (Dasar Peningkatan Produktivitas)*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Rian Nugroho. 2014. *Kebijakan Publik*. .PT. Raja Grafindo Persada. Jakarta.
- Siagian.SP 2014. *Reformasi Pelayanan Publik (Teori, Kebijakan dan Implementasi)*. PT. Bumi Aksara. Jakarta.
- Maulidiah, Sri 2014. *Pelayanan Publik, Pelayanan PATEN*. CV. Indra Prahasta, Bandung.
- Hardiansyah, 2018. *Kualitas Pelayanan Publik*. Gava Media. Yogyakarta.

JURNAL

Herluinus, 2018. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Batu.

Hasnia Basir, 2019. Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Gowa.

Gadis Bela, 2021. Kualitas Pelayanan Administrasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Corner Di ITC (International Trade Centre) Kota Surabaya.