

## EFEKTIFITAS PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KOTA PEKANBARU

Tiara Sumarna<sup>1)</sup>, Ranggi Ade Febrian<sup>2)</sup>

<sup>1)</sup>Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau

<sup>2)</sup> Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Islam Riau  
e-mail: [tiarasumarna0@gmail.com](mailto:tiarasumarna0@gmail.com)

### Abstrak

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui efektivitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Pekanbaru beserta faktor penghambatnya. Metode penelitian ini kualitatif, dengan melakukan wawancara kepada informan terpilih dan hasilnya dianalisis secara deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa: 1) Pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Pekanbaru khususnya melalui layanan *drive thru* dinilai “cukup efektif” dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB). Sejak diresmikan dan mulai beroperasi pada bulan Agustus 2021 layanan ini terbukti mampu meningkatkan minat masyarakat untuk membayar pajak tahunan baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Adanya 5 orang petugas yang ditunjuk langsung melalui nota dinas untuk bertugas di layanan *drive thru* membuktikan komitmen Bapenda Provinsi Riau untuk meningkatkan mutu pelayanan. Sosialisasi juga gencar dilakukan melalui media cetak dan media sosial. Pada tahun 2022, hanya terdapat 283 wajib pajak dari kendaraan roda dua dan 197 wajib pajak dari kendaraan roda empat yang memanfaatkan layanan *drive thru*. Jumlah ini terbilang masih sangat jauh dari harapan, apalagi Kota Pekanbaru merupakan daerah dengan jumlah penduduk tertinggi di Provinsi Riau. Realisasi pendapatan pajak tahunan lewat layanan *drive thru* di tahun 2022 hanya sebesar Rp.617.951.055 atau persentase 77% dari target. 2) Faktor penghambat efektivitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Pekanbaru terdiri dari sistem Samsat yang terkadang error dan masih rendahnya ketaatan masyarakat membayar pajak.

*Kata Kunci: efektivitas, samsat, drive thru*

### Abstract

*The aim of this research is to determine the effectiveness of Vehicle Tax payment services at the Pekanbaru City Samsat Office and its inhibiting factors. This research method is qualitative, by conducting interviews with selected informants and the results are analyzed descriptively qualitatively. The research results show that: 1) Vehicle Tax payment services at the Pekanbaru City Samsat Office, especially through the drive thru service, are considered "quite effective" in contributing to vehicle tax (PKB) revenue. Since it was inaugurated and started operating in August 2021, this service has proven to be able to increase public interest in paying annual taxes for both two-wheeled and four-wheeled vehicles. The presence of 5 officers appointed directly through an official memorandum to work at the drive thru service proves the commitment of the Riau Province Bapenda to*

*improving service quality. Socialization is also intensively carried out through print media and social media. In 2022, there will only be 283 taxpayers from two-wheeled vehicles and 197 taxpayers from four-wheeled vehicles who will use the drive thru service. This number is still far from expectations, especially since Pekanbaru City is the area with the highest population in Riau Province. The realization of annual tax revenue through drive thru services in 2022 will only be IDR 617,951,055 or a percentage of 77% of the target. 2) Factors inhibiting the effectiveness of Vehicle Tax payment services at the Pekanbaru City Samsat Office consisted of the Samsat system which sometimes has errors and the public's low compliance with paying taxes.*

*Keywords: effectiveness, samsat, drive thru*

## PENDAHULUAN

Dalam upaya memperbesar peran pemerintah daerah dalam pembangunan, pemerintah daerah dituntut untuk lebih mandiri dalam membiayai kegiatan operasional rumah tangganya. Berdasarkan hal tersebut dapat dilihat bahwa pendapatan asli daerah tidak dapat dipisahkan dengan belanja daerah, karena adanya saling terkait dan merupakan satu alokasi anggaran yang disusun dan dibuat untuk melancarkan roda pemerintah daerah.

Salah satu cara yang penting dilakukan demi mengoptimalkan jumlah Pendapatan Asli Daerah ialah berfokus pada sektor pajak daerah. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu potensi sumber penerimaan daerah provinsi yang berasal dari pajak adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor. Sedangkan kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan disemua jenis jalan darat yang digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau

peralatan lainnya yang berfungsi mengubah suatu sumber daya energi menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar.

Tabel 1. Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Bulan Bapenda Provinsi Riau TA 2020-2022

	Tahun		
	2020	2021	2022
Jan	88,702,520,950	62,257,342,265	94,552,650,650
Feb	104,645,866,250	71,683,725,455	88,250,045,500
Mar	79,500,461,820	69,411,524,650	105,461,520,153
Apr	106,690,552,469	98,154,645,866	97,350,702,520
Mei	109,152,645,802	106,955,255,690	82,095,634,150
Jun	104,950,354,921	70,563,244,905	88,595,440,852
Jul	104,552,628,000	55,658,648,900	75,650,955,500
Agu	88,365,814,750	77,949,553,250	56,820,465,533
Sep	115,650,455,955	98,855,263,860	47,652,072,565
Okt	110,644,368,450	154,255,342,520	72,466,525,158
Nov	120,652,855,153	168,702,743,549	77,552,462,054
Des	188,998,217,110	94,880,565,800	81,650,471,150
Jlh	1,322,506,741,630	1,129,327,856,710	952.606.073.036
%	119,82%	100,89%	72,12%

Berdasarkan tabel di atas juga terlihat selama 3 tahun terakhir, laporan penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) mengalami penurunan di tahun 2022 dengan realisasi 72,12%. Samsat Kota Pekanbaru sudah berupaya meningkatkan pelayanan, dengan membuat program Samsat keliling, Samsat Tanjak, Samsat *Drive thru*, Samsat Digital,

dan juga program penghapusan denda bermotor tahun 2021 dan tahun 2022 namun realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) masih belum tercapai.

Fokus utama penelitian ini adalah pada layanan *drive thru*. Layanan Samsat *Drive thru* merupakan pengesahan STNK, pembayaran PKB tahunan yang difasilitasi sedemikian rupa sehingga tempat pelaksanaannya memungkinkan pemilik kendaraan/wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya seperti pelayanan restoran cepat saji.

Berdasarkan hasil pra survei diketahui beberapa fenomena permasalahan, diantaranya adalah; Dari segi input, misalnya pemanfaatan teknologi berbasis aplikasi seperti E-Samsat masih mendapatkan review yang negatif dari banyak pengguna. Hal ini berarti upaya peningkatan pelayanan pembayaran pajak berbasis aplikasi masih banyak menemui hambatan. Menurut masyarakat, layanan *drive thru* lebih cocok untuk pengguna roda empat, karena cuaca di Kota Pekanbaru yang panas menyebabkan mereka tidak tahan mengantri di bawah terik matahari.

Dari segi proses produksi, Samsat Kota Pekanbaru pada dasarnya sudah banyak berupaya meningkatkan pelayanannya antara lain layanan Samsat keliling (via bus), Samsat Tanjak (via sepeda motor), Samsat *Drive thru* (roda empat dan roda dua), Samsat Digital (Signal), dan juga program penghapusan denda bermotor tahun 2021 ( 9 Agustus-9 November), tahun 2022 (1 Februari-31 Mei-31 Agustus 2023) akan tetapi masih belum memenuhi target.

Dari segi output, masih banyaknya anggaran yang seharusnya dapat tercapai tetapi kesadaran wajib pajak masih rendah baik dalam pajak kendaraan tahunan maupun pajak 5 tahun.

Dari segi produktivitas, laporan penerimaan PKB tahun 2022 baru terealisasi 72,12% selanjutnya untuk

penerimaan BBNKB baru terealisasi 97,03% belum memenuhi target.

Berdasarkan uraian latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Pekanbaru”

## METODE

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif, menurut Sugiyono (2018:5) penelitian kualitatif adalah penelitian yang menghasilkan data deskriptif berupa narasi tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati.

Sesuai dengan permasalahan yang di angkat, maka penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Kota Pekanbaru. Adapun lokasi objek penelitian terletak di Jl. Jendral Sudirman No. 6, Simpang Tiga, Pekanbaru, Riau. Alasan peneliti memilih lokasi ini karena belum efektifnya efektivitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Pekanbaru.

Informan yang dilibatkan dalam penelitian ini terdiri dari Kepala UPT Simpang Tiga, Kepala Seksi Penerimaan, Petugas Pelayanan dan masyarakat wajib pajak baik kendaraan roda dua maupun roda empat. Informan tersebut dipilih melalui *purposive sampling*.

Data primer adalah data utama yang dijadikan inti pembahasan penelitian ini. Sumber data primer berasal dari jawaban wawancara dengan informan terpilih, data sekunder menjadi data penunjang atau data tambahan yang diperoleh namun sifatnya hanya memperkuat atau menunjang data primer yang ada.

Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi serta teknik analisis data berdasarkan metode kualitatif terdiri dari reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Samsat *Drive thru* adalah counter layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan pengesahan STNK. Tujuan Samsat *Drive thru* adalah terwujudnya kualitas pelayanan yang cepat, tepat dan efisien, mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB).

### 1. *Input*

*Input* adalah segala sesuatu yang masuk kedalam sistem (Sedarmayanti, 2019:23). *Input* dapat diartikan sebagai dasar dari sesuatu yang akan diwujudkan atau dilaksanakan berdasarkan apa yang direncanakan yang berpengaruh pada hasil. *Input* yang ada dapat dilihat dari fasilitas fisik (sarana dan prasarana) yang dibutuhkan oleh instansi terkait seperti ruang kerja, material (pelayanan) berupa data-data arsip yang diperlukan yang nantinya akan diolah menjadi sebuah informasi dan data untuk melayani masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, dapat diketahui bahwa pembangunan pelayanan Samsat *drive thru* ini dialokasikan dari Anggaran Pendapatan Belanja Daerah Perubahan (APBD-P) tahun 2021 dan menghabiskan biaya sebesar Rp.185.000.000,- untuk pembangunan, Rp. 50.000.000,- untuk perencanaan, dan Rp. 30.000.000,- untuk pengawasan. Total biaya ini sebesar Rp.265.000.000,- juga tertuang dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 48 Tahun 2021 tentang Analisa Standar Belanja.

Hasil dokumentasi pada berita infopublik.id menunjukkan bahwa Samsat *Drive thru* ini diresmikan Gubernur Riau yaitu Syamsuar dan Kapolda Irjen Pol Agung Setya Imam Effendi tanggal 09 Agustus 2021. Gubernur setelah peresmian mengatakan bahwa Samsat *Drive thru* dibuat untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Harapannya

semakin banyak masyarakat yang taat pajak.

Menurut Moenir (2017:84) perencanaan adalah suatu proses untuk menentukan tindakan masa depan yang tepat, melalui urutan pilihan, dengan memperhitungkan sumberdaya yang tersedia sehingga menjadi suatu proses penyusunan tahapan-tahapan kegiatan guna pemanfaatan dan pengalokasian sumberdaya yang tersedia dalam jangka waktu tertentu.

Hasil wawancara terkait perencanaan diketahui bahwa layanan *drive thru* ini merupakan inovasi Pemerintah Provinsi Riau melalui Badan Pendapatan Daerah untuk UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga dalam melaksanakan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang bekerjasama dengan kepolisian dan juga Jasa Raharja dalam pengumpulan pendapatan melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) 1 tahunan. Layanan *drive thru* ini mendapatkan apresiasi yang positif dari masyarakat. Dengan adanya layanan ini, para pemilik kendaraan roda 2 dan 4 dapat menghindari antrian panjang serta menghemat waktu mereka.

Menurut Rasyid (2015:11) di dalam organisasi sumber daya merupakan peran penting dalam keberhasilan atau ketidakberhasilan suatu implementasi produk kebijakan.

Hasil wawancara terkait perencanaan diketahui bahwa sumberdaya pelayanan *drive thru* ini sudah mumpuni, dimana berdasarkan Nota Dinas Nomor 800/Bapenda/UPT.02/ 026 tentang Penunjukan Petugas Pelaksana Pelayanan Samsat *Drive thru* Tahun 2024 terdapat 5 pegawai dengan 3 ASN dan 2 tenaga honor. Adapun pada petugas ini Raja Heri Fahri, A.Md bertugas sebagai koordinator layanan *drive thru*; Erliwati bertugas sebagai petugas cetak SKPD (kasir); M. Ziqra Alfianda, S.STP bertugas sebagai petugas penetapan. Selanjutnya 2 tenaga honor tersebut adalah Windayani, SH bertugas sebagai pembantu petugas cetak

SKPD; dan Indah Ayu Lestari bertugas sebagai pencatatan manual.

Menurut Siagian (2016:73) peralatan dan perlengkapan kantor berupa sarana dan prasarana yang mumpuni sangat penting untuk menunjang organisasi.

Hasil wawancara di atas menunjukkan pada dasarnya pelayanan *drive thru* ini sudah didukung dengan peralatan teknologi mulai dari komputer, printer dan penggunaan akses jaringan cepat namun saat ini terkadang memiliki kendala di bagian error sistem sehingga pelayanan *drive thru* terganggu.

## 2. Proses produksi

Menurut Sedarmayanti (2019:25) proses merupakan komponen sistem yang mempunyai peran utama mengolah masukan agar menghasilkan keluaran yang berguna bagi para pemakainya. Efektivitas dapat diwujudkan apabila memperlihatkan proses produksi yang mempunyai kualitas karena dapat berpengaruh pada kualitas hasil yang akan dicapai secara keseluruhan. Proses produksi menggambarkan bagaimana proses pengembangan suatu hal yang dapat berpengaruh terhadap hasil. Proses produksi dapat dilihat dari adanya komunikasi sebagai suatu proses yang memfokuskan pada interaksi antara pemerintah dengan memberikan proses layanan dan masyarakat.

Berdasarkan hasil observasi, dapat diketahui bahwa terdapat 5 pegawai yang bekerja baik melayani masyarakat yang membayar pajak tahunan kendaraan roda 4 dan roda 2 dibantu dengan peralatan komputer dan koneksi jaringan dengan kecepatan tinggi, dan printer STNK. Hal ini bertujuan untuk pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dapat dilayani dengan cepat tanpa harus menunggu lama.

Hasil dokumentasi pada ruangan pelayanan umum di Samsat Kota Pekanbaru menunjukkan jumlah antrian yang kondusif dan tidak mengantri lama. Hal ini disebabkan masyarakat lebih nyaman dengan layanan *drive thru* untuk

pengesahan pajak 1 tahun, sehingga pelayanan umum hanya diisi oleh masyarakat yang mengantri untuk pelayanan balik nama, perpanjangan STNK 5 tahun, mutasi masuk dari luar kota/provinsi serta pelayanan penggantian STNK hilang.

Sinambela (2016:13) menjelaskan bahwa proses pelayanan merupakan suatu kondisi dinamis yang berpengaruh dengan produk, jasa, manusia, proses dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan. Kegiatan tersebut dilaksanakan oleh pejabat, pegawai, petugas, dan setiap orang yang bekerja di dalam organisasi penyelenggara yang bertugas melaksanakan tindakan atau serangkaian tindakan pelayanan publik.

Berdasarkan hasil wawancara terkait proses diketahui bahwa proses layanan *drive thru* sudah efektif dan ringkas. Masyarakat wajib pajak tinggal membawa kendaraan yang bersangkutan ke lokasi *Drive thru*, Wajib pajak tidak perlu turun dari kendarannya, cukup hanya mempersiapkan dokumen asli yang dibutuhkan yaitu, STNK dan KTP asli / surat kuasa jika diwakilkan. Wajib pajak langsung melakukan pembayaran diloket yang telah disediakan. Samsat *Drive thru* hanya melayani pengesahan STNK, layanan Samsat *Drive thru* tidak melayani perpanjangan STNK Perlima Tahun, Layanan Samsat *Drive thru* tidak melayani kendaraan Blokir. Wajib Pajak melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dapat membantu dan mempermudah masyarakat untuk membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Samsat *drive thru* ini juga melayani kendaraan roda 4 dan roda 2 agar semua kalangan mendapatkan layanan ini.

Menurut William (2016:245) sosialisasi adalah proses penyebarluasan informasi baru yang menyangkut kebijakan publik kepada masyarakat. Sosialisasi mengenai layanan *drive thru* adalah langkah penting dalam memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Melalui sistem

ini, masyarakat dapat membayar pajak kendaraan tanpa harus turun ke kantor pajak, yang seringkali memakan waktu dan tenaga. Dengan menyediakan opsi *drive thru*, proses pembayaran pajak kendaraan menjadi lebih cepat dan efisien, meminimalkan kerumitan administratif.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa sosialisasi layanan *drive thru* telah menjangkau masyarakat terutama dari media sosial. Sosialisasi yang efektif tentang layanan ini akan meningkatkan kesadaran masyarakat akan kewajiban pajak mereka, serta memotivasi mereka untuk memenuhi kewajiban tersebut secara tepat waktu. Hal ini tidak hanya membantu pemerintah dalam mengumpulkan pendapatan yang diperlukan untuk pembangunan dan pelayanan publik, tetapi juga memberikan kenyamanan kepada masyarakat dalam melakukan transaksi keuangan terkait kendaraan bermotor.

### 3. Output

Menurut Sedarmayanti (2019:28) hasil (*output*) adalah komponen sistem yang berupa berbagai macam bentuk keluaran yang dihasilkan oleh komponen pengolahan. Hasil berupa kuantitas atau bentuk fisik dari kerja kelompok atau organisasi berdasarkan anggaran yang sudah dikeluarkan. Hasil yang dimaksud dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (*input*) dan keluaran (*output*), hasil dapat dilihat dari produk yang dihasilkan dan jasa yang dihasilkan berupa pelayanan prima yang diberikan oleh instansi terkait.

Berdasarkan hasil observasi, dapat diketahui bahwa direalisasinya layanan *drive thru* ini selanjutnya juga harus didukung dengan petugas yang memiliki tanggungjawab yang jelas dimana berdasarkan Nota Dinas Nomor 800/Bapenda/UPT.02/ 026 tentang Penunjukan Petugas Pelaksana Pelayanan Samsat *Drive thru* Tahun 2024 menunjuk petugas sebagai koordinator, petugas cetak SKPD (Kasir), petugas penetapan,

pembantu petugas cetak SKPD, dan pencatatan manual.

Hasil dokumentasi pada Keputusan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Daerah Riau, Kepala badan Pendapatan Daerah, PT Jasa Raharja Cabang Riau Nomor: 973/KPTS/Bapenda/II/34 tertanggal 1 September 2021 tentang Standar Layanan Kantor Bersama Samsat Provinsi Riau bahwa adanya standar pelayanan untuk layanan *drive thru* yang memuat persyaratan, sistem mekanisme serta prosedur, jangka waktu pelayanan, biaya/tarif, produk pelayanan, serta layanan penanganan pengaduan.

Mahmudi (2020:13) menjelaskan dalam konteks kinerja sektor publik, bahwa capaian hasil dalam pelayanan publik sangatlah penting sebagai dasar ukuran pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa layanan *drive thru* ini belum optimal sepenuhnya, apalagi sepanjang tahun 2022 hanya 480 orang masyarakat wajib pajak yang mengurus melalui *drive thru*. Dengan target sebesar 800 juta, namun capaian hanya sekitar 617 juta (77%) artinya hal ini tidak sebanding dengan target yang diinginkan. Maka dari itu, perlu adanya upaya untuk meningkatkan layanan *drive thru* ini seperti program pemutihan (penghapusan denda) pajak kendaraan yang selama beberapa tahun terakhir terbukti mampu meningkatkan jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor secara signifikan.

Menurut Hasbi (2019:165) anggaran adalah rencana keuangan untuk masa depan mengenai pendapatan dan biaya bisnis. Namun, sebenarnya anggaran lebih dari sekadar angka keuangan. Kontrol anggaran adalah proses dimana kontrol keuangan dilakukan dalam sebuah organisasi.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa hingga tahun 2023 ini, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau telah membangun 6 Samsat *drive thru*. Lokasi Samsat *Drive thru* tersebar di Jalan Gajahmada Pekanbaru, Jalan Sudirman

Pekanbaru (Simpang Tiga), Jalan Ujung Tanjung Rohil, Samsat Pangkalan Kerinci Pelalawan dan Samsat Tembilahan Inhil. Hal ini juga berarti Anggaran yang dikeluarkan atau dicapai Bapenda Provinsi Riau dinilai mampu memberikan pelayanan yang lebih optimal kepada masyarakat meskipun layanan *drive thru* belum mencapai target.

#### 4. Produktivitas

Menurut Sedarmayanti (2019:58) produktivitas adalah suatu ukuran atas penggunaan sumber daya suatu organisasi yang biasanya dinyatakan sebagai rasio dari keluaran yang dicapai dengan sumber daya yang digunakan. Produktivitas dapat dilihat dari target dan realisasi program dianggap penting karena untuk membentuk dan mengembangkan sumber daya manusia dalam hal ini diperlukan suatu motivasi sebagai pendorong aktivitas untuk mencapai kebutuhan masyarakat dan dibutuhkan teknologi dan sarana produksi yang tepat dan maju sehingga dapat meningkatkan produktivitas dalam memberikan informasi pelayanan.

Berdasarkan hasil observasi, dapat diketahui bahwa direalisasikannya layanan *drive thru* ini mampu mencapai Realisasi Penerimaan PKB Januari 2022 s/d Desember 2022 mencapai Rp.617.951.055. Jumlah ini secara rinci adalah Rp.55.316.000 dari pajak tahunan roda 2 (283 wajib pajak), sebanyak Rp.504.153.000 dari pajak tahunan roda 4 (197 wajib pajak).

Hasil dokumentasi pada data realisasi PKB tahun 2022 juga diperoleh pembayaran tunggakan roda 2 sebesar Rp.10.626.690 lalu denda PKB roda 2 sebesar Rp.5.513.417 selanjutnya tunggakan roda 4 sebesar Rp.21.860.045 lalu denda PKB roda 4 sebesar Rp.20.481.903. Secara keseluruhan, pada tahun 2022 terdapat 480 wajib pajak yang membayar melalui layanan *drive thru*.

Menurut Syafri (2020:251) tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah untuk memuaskan dan memenuhi

kebutuhan sesuai dengan keinginan masyarakat pada umumnya untuk mencapai hal ini, diperlukan kualitas pelayanan sesuai harapan dari masyarakat.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui bahwa dengan anggaran pelayanan *drive thru* di tahun 2021 ini adalah sebesar Rp.265.000.000,- yang tertuang dalam Peraturan Gubernur Riau Nomor 48 Tahun 2021 tentang Analisa Standar Belanja, maka masih banyak harapan masyarakat yang memanfaatkan *drive thru* ini khususnya wajib pajak kendaraan roda dua yang merasa kurang puas atas layanan *drive thru* ini karena harus antri di tengah terik matahari sehingga banyak diantara pengguna sepeda motor yang lebih memilih untuk mengantri di pelayanan umum.

Layanan *drive thru* di Samsat Kota Pekanbaru belum memenuhi target sebesar Rp.800.000.000- baru tercapai Rp.617.951.055 atau persentase 77%. Hal ini tentunya dapat dipengaruhi dari banyak hal seperti tidak semua wajib pajak khususnya pengendara roda 2 yang mau berpanas-panasan saat kondisi cuaca terik ataupun hujan. Maka dari itu, masih banyak masyarakat yang lebih memilih mengurus di kantor pelayanan umum.

#### SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan pada bab sebelumnya maka kesimpulan penelitian ini adalah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kota Pekanbaru khususnya melalui layanan *drive thru* dinilai “cukup efektif” karena:

1. Dari segi input, perencanaan layanan *drive thru* ini telah diresmikan sejak 09 Agustus 2021 bertujuan untuk meningkatkan pendapatan pajak kendaraan bermotor (PKB) tahunan. Sumber daya sudah mencukupi, karena terdapat 5 orang petugas yang ditunjuk melalui Nota Dinas Nomor 800/Bapenda/UPT.02/ 026 tentang

- Penunjukan Petugas Pelaksana Pelayanan Samsat *Drive Thru*. Sarana teknologi yang digunakan juga sudah terintegrasi satu sistem antara samsat, satuan lalu lintas, dan jasa raharja.
2. Dari segi proses produksi, proses layanan sudah ringkas karena wajib pajak hanya perlu membawa KTP dan STNK asli dan mengantri di jalur yang disediakan. Proses sosialisasi sudah optimal karena disebarluaskan melalui artikel berita, koran, papan informasi, dan media sosial.
  3. Dari segi output, capaian hasil efektifitas pada layanan belum tercapai karena pada tahun 2022 hanya terdapat 283 wajib pajak dari kendaraan roda dua dan 197 wajib pajak dari kendaraan roda empat yang memanfaatkan layanan *drive thru*. Jumlah ini terbilang masih sangat jauh dari harapan, apalagi Kota Pekanbaru merupakan daerah dengan jumlah penduduk tertinggi di Provinsi Riau. Anggaran untuk dicapai saat ini Bapenda dengan telah membangun 6 samsat *drive thru* di seluruh Provinsi Riau.
  4. Dari segi produktivitas, rasio antara anggaran pembangunan pelayanan *drive thru* adalah sebesar Rp.265.000.000,- tetapi layanan ini belum memenuhi target tahun 2022 sebesar Rp.800.000.000- baru tercapai Rp.617.951.055 atau persentase 77%.
- Faktor penghambat efektifitas pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Kota Pekanbaru terdiri dari sistem Samsat yang terkadang *error* dan masih rendahnya ketaatan masyarakat membayar pajak.

## UCAPAN TERIMA KASIH

Penelitian ini berhasil berkat dukungan dari Dr. Ranggi Ade Febrian, S.IP., M.Si dan juga Indrayana, ST., MT selaku Kepala UPT Simpang Tiga atas partisipasi dan izin yang diberikan kepada penulis dalam mensukseskan penelitian ini.

## DAFTAR PUSTAKA

- Hasbi, J. (2019). *Otonomi dalam pemerintahan daerah*. Yogyakarta: Andi offset.
- Mahmudi. (2020). *Manajemen kinerja sektor publik*. Yogyakarta: STIM YKPN Press.
- Moenir. (2017). *Manajemen pelayanan umum di indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Rasyid, A. H. (2015). *Dynamic governance: teori dan dinamika*. Bandung: Prenada Media.
- Sedarmayanti. (2009). *Manajemen sumber daya manusia, reformasi birokrasi dan manajemen pegawai negeri sipil*. Bandung: Refika Aditama.
- Siagian, S. P. (2016). *Teori pengembangan organisasi*. Jakarta: Bumi Askara.
- Sinambela, P.L. (2016.) *Reformasi pelayanan publik*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. (2018). *Metode penelitian kuantitatif dan kualitatif, r&d*. Bandung: Alfabeta.
- Syafri, W. (2020). *Studi tentang administrasi publik*. Jakarta: Erlangga.
- Undang-Undang RI 2007 No. 28, Ketentuan Umum dan tata Cara Perpajakan
- William, N. D. (2016). *Public policy analysis (Edisi terjemahan)*. Jakarta: Salemba Humanika.