

Strategi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Sri Wahyuni¹ Zaili Rusli²

Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau,
Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia^{1,2}

Email: sri.wahyuni5717@student.unri.ac.id¹ zaili.rusli@lecturer.unri.ac.id²

Abstrak

Penelitian ini dimaksudkan untuk mengkaji strategi layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau, sekaligus mengungkap hambatan yang muncul selama pelaksanaannya. Pendekatan yang digunakan bersifat kualitatif dengan metode fenomenologi, di mana data dikumpulkan melalui observasi, wawancara semi-struktural, serta studi dokumen di Unit Pelaksana Teknis (UPT) Samsat Simpang Tiga, Kota Pekanbaru. Proses analisis data meliputi reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil studi mengindikasikan bahwa strategi layanan yang diterapkan telah mendorong perbaikan kualitas pelayanan publik lewat inovasi seperti Samsat Drive Thru, Samsat Keliling, pengiriman layanan, serta aplikasi SIGNAL yang memudahkan transaksi pajak secara daring. Layanan ini mencakup aspek ketepatan waktu, keramahan petugas, dan kenyamanan fasilitas, dengan proses yang relatif efisien mengikuti prosedur, sikap petugas yang ramah dan suportif, serta sarana yang memadai bagi wajib pajak. Pendekatan ini selaras dengan konsep good governance melalui peningkatan transparansi dan integrasi teknologi dalam pelayanan publik. Meski begitu, tantangan internal masih ada, seperti antrean panjang saat jam padat, kekurangan personel, dan ketergantungan pada jasa perantara. Sementara itu, hambatan eksternal meliputi rendahnya pemahaman masyarakat dan anggapan bahwa tata cara administrasi terlalu rumit. Karenanya, diperlukan penguatan pengelolaan layanan serta sosialisasi yang lebih intensif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memaksimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Kata Kunci: Strategi Layanan, PKB, Kualitas Pelayanan Publik, Kepatuhan Pajak, Goodgovernance



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial-ShareAlike 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc-sa/4.0/).

PENDAHULUAN

Strategi organisasi, yang secara etimologis berasal dari bahasa Yunani "strategos" sebagai perencanaan efektif alokasi sumber daya untuk mencapai tujuan (Saputra & Rulandari, 2020), memainkan peran sentral di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau sebagai OPD yang bertugas mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pajak BBM, dan retribusi daerah, selaras dengan Renstra 2017-2022 yang berbasis RPJMD Pekanbaru serta otonomi daerah (UU No. 23/2014). Meskipun strategi pelayanan inovatif seperti Samsat Keliling, Drive Thru, Delivery, Tanjak, dan aplikasi Signal telah diterapkan—termasuk strategi baru 2024 untuk tingkatan kesadaran wajib pajak—tunggakan PKB tetap tinggi, turun tipis dari 149.724 unit (Rp265,89 triliun) pada 2020 menjadi 144.620 unit (Rp254,42 triliun) pada 2024, didominasi sepeda motor, dengan realisasi triwulan I 2025 hanya Rp566 miliar (15,21% target Rp3,7 triliun); fenomena ini terlihat jelas di UPT Samsat Simpang Tiga Pekanbaru yang bervolume tinggi, di mana keramahan petugas menurun saat peak hours dan fasilitas terbatas, dipicu kesadaran rendah serta persepsi administrasi rumit, meski jumlah kendaraan naik dari 4,77 juta (2024) ke 5,02 juta unit (2025). Penelitian ini sehingga menganalisis strategi pelayanan PKB di Bapenda Riau beserta kendalanya guna berikan rekomendasi praktis bagi pemda Pekanbaru dan inspirasi akademis, berlokasi di UPT Samsat Simpang Tiga demi pahami dinamika kepatuhan pajak yang berkontribusi PAD untuk kesejahteraan daerah.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode fenomenologi untuk menggali pengalaman subjektif individu terkait strategi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau, khususnya di UPT Samsat Simpang Tiga Pekanbaru, guna memahami makna kesadaran dan persepsi wajib pajak serta petugas terhadap fenomena tunggakan tinggi meski inovasi layanan telah diterapkan. Pendekatan ini dipilih karena berfokus pada narasi mendalam melalui wawancara semi-terstruktur (dengan 1 KTU, 1 Kasubbid PKB/BBN-KB, 1 Kasubbid Penagihan, dan 7 wajib pajak terpilih via purposive sampling), observasi partisipatif di lokasi penelitian Pekanbaru, serta studi dokumen sekunder seperti Renstra dan data BPS, yang dianalisis secara interaktif melalui reduksi data (pemilihan fokus), penyajian (narasi/matrik), dan penarikan kesimpulan bertahap hingga saturasi. Data primer diperoleh langsung dari lapangan sementara sekunder dari arsip dan publikasi pendukung, memastikan triangulasi untuk keotentikan temuan tentang efektivitas strategi seperti Samsat Keliling, Drive Thru, dan aplikasi Signal.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Hasil observasi dan wawancara di Bapenda Provinsi Riau, khususnya UPT Samsat Simpang Tiga Pekanbaru pada 2025, yang menganalisis strategi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui digitalisasi e-Samsat dan aplikasi Signal untuk akses 24/7, mengurangi antrean fisik dengan ketepatan waktu di bawah 30 menit, keramahan petugas via sambutan ramah serta respons cepat, dan kenyamanan ruang tunggu ber-AC plus loket prioritas lansia/disabilitas, meski kendala seperti keterlambatan pengiriman STNK (7-10 hari vs janji 3 hari) serta jaringan tidak stabil menyebabkan 20% pengunjung beralih ke counter manual. Temuan ini selaras dengan teori service quality dalam manajemen pelayanan publik, di mana reliability terbukti dari kehandalan digital yang tingkatkan kepatuhan 15-20%, empathy dan courtesy dari respons petugas kurang dari 2 menit, serta tangibles melalui fasilitas inklusif, sehingga mendukung rumusan masalah tentang strategi dan kendala.. Strategi Pelayanan PKB. Strategi pelayanan di Bapenda Riau mencakup inovasi seperti Samsat Drive Thru, Tanjak, Keliling, Delivery, pemutihan pajak, dan Signal app untuk akses mudah kapan saja, berfungsi sebagai pedoman terarah guna capai kecepatan, ketepatan prosedur, keramahan 4S (Smile, Sapa, Salam, Sopan), serta kenyamanan lingkungan sesuai PermenPANRB dan UU No. 25/2009. Pendekatan ini tidak hanya patuh aturan, tapi penuhi harapan wajib pajak demi tingkatkan kepuasan, PAD optimal, dan good governance.

Pembahasan

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang dilakukan peneliti, hasil penelitian dapat dijelaskan sebagai berikut:

Ketepatan

Pelayanan cepat dan tepat di UPT Samsat Simpang Tiga Pekanbaru didefinisikan sebagai proses minim waktu, akurat administrasi tanpa kesalahan signifikan, serta responsif sesuai dimensi reliability dan responsiveness service quality dalam Standar Pelayanan Publik (SPP) PermenPANRB guna tingkatkan kepercayaan wajib pajak, di mana wawancara konfirmasi SOP terpenuhi seperti Bapak Riansyah (1 jam total: antrian, pendaftaran, pembayaran, cek fisik, plat), Kak Lianti (20 menit pemutihan responsif syarat lengkap), Ibu Sarah (30-60 menit lancar pasca-COVID), dan Ibu Suwarsi (<2 jam digital minim error), meski Bapak Yudi keluhkan >2 jam akibat prioritas jasa titipan langgar SOP 3-5 menit/transaksi; petugas Ibu Sapitri tegaskan proses inti 5-30 menit (hingga 1 jam multi-tahun) jika dokumen lengkap, didukung PerGub Riau 21/2024, Renstra Bapenda 2021-2026, serta Signal app yang turunkan tunggakan PKB

5% (sisa Rp254 T, 2024) per laporan PAD 2025, sehingga secara substansial capai SPP pasca-pandemi tapi butuh optimalisasi antrian dan prioritas hindari ketidakadilan demi kepuasan maksimal.

Keramahan

Keramahan petugas sebagai aspek krusial pelayanan publik—didefinisikan sikap sopan, hormat, hangat, empati via sapaan ramah, senyum, kesabaran—selaras UU No. 25/2009 yang tekankan sikap sebagai kunci kualitas layanan efektif memuaskan; di UPT Samsat Simpang Tiga Pekanbaru, wawancara ungkap penilaian positif seperti Ibu Suwarsi ("okeh" dukung kelancaran PKB), Bapak Riansyah (informatif jelaskan kenaikan pajak plus arahan sekuriti memuaskan), Kak Lianti (sopan ramah diajak obrol), meski Ibu Sarah catat sopan tapi "tidak begitu ramah" namun responsif, dan Bapak Yudi cukupkan kesopanan dasar selama administratif terpenuhi tanpa tuntutan ekstra emosional; petugas Ibu Sapitri konfirmasi inisiatif 4S (Smile, Sapa, Salam, Sopan) via briefing pagi ala bank meski tanpa SOP khusus dan koordinasi terbatas dengan polisi/Jasa Raharja, sehingga secara keseluruhan memenuhi ekspektasi dasar tapi butuh standarisasi serta kolaborasi lebih baik demi tingkatkan kepuasan konsisten.

Kenyamanan

Kenyamanan pelayanan publik di UPT Samsat Simpang Tiga Pekanbaru—merujuk kondisi fisik-psikologis pendukung kelancaran dan kepuasan wajib pajak via lingkungan bersih, tertib, rapi, plus fasilitas seperti ruang tunggu memadai, tempat duduk, toilet higienis, dan akomodasi inklusif—dinilai positif oleh wajib pajak: Ibu Suwarsi puji lengkapnya ruang tunggu bersih dingin dengan kursi banyak dan proses terstruktur, Ibu Sarah akui nyaman termasuk toilet wangi, Bapak Yudi apresiasi rest area smoking serta kipas angin, namun Bapak Riansyah soroti kekurangan tong sampah sulit ditemukan berpotensi ganggu kebersihan, sementara Kak Lianti tekankan absennya pojok ramah anak/bayi buat ibu balita susah antri panjang sehingga kurang inklusif; secara keseluruhan mayoritas anggap memadai dukung PKB lancar, tapi optimalisasi tong sampah strategis dan fasilitas anak krusial tingkatkan standar komprehensif.

KESIMPULAN

Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau berhasil mengimplementasikan strategi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang komprehensif di UPT Samsat Simpang Tiga Pekanbaru, fokus pada ketepatan (SOP 2-30 menit/transaksi minim error via Samsat Keliling, Drive Thru, Delivery, Tanjak, dan Signal app tingkatkan akses wilayah terpencil), keramahan (sikap sopan ramah berbasis pelatihan 4S ciptakan good governance), serta kenyamanan (ruang tunggu AC, toilet bersih, lokasi strategis meski kurang fasilitas ramah anak/sampah), selaras konsep Gaspersz dan Renstra 2017-2022; namun kendala internal (antrian jam sibuk oleh jasa titipan, keterbatasan petugas, prioritas tak merata) serta eksternal (kesadaran rendah, takut denda, persepsi administrasi rumit) hambat optimalisasi, bukti penurunan tunggakan dari 149.724 unit (2020) ke 144.620 (2024, Rp254,4 miliar) meski target PAD Rp3,7 triliun/2025 belum maksimal per PerGub Riau 21/2024, sehingga jawab tujuan analisis strategi efektif dan identifikasi kendala demi perbaikan good governance guna dukung kepatuhan wajib pajak serta pembangunan berkelanjutan Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- A. Junaedi Karso. 2022. Buku ajar good governance. Makasar: Samudra Biru
- Angga, N. (2022). Paradigma Good Governance Dalam Administrasi Publik memfasilitasi Pencapaian Tujuan Pembangunan berkelanjutan (TBP). 18(1), 15–26.

- Bambang, A., & Bekti, H. (2024). Pengantar Studi Fenomenalogi. Bapenda.riau.go.id (2025, 23 Maret). Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Diakses pada 23 Maret 2025, dari <https://bapenda.riau.go.id/>
- Delvira, M., & Sadad, A. (2023). Strategi Badan Pendapatan Daerah Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak Bumi Dan Bangunan (PBB) Sektor Perkotaan Di Kota Pekanbaru. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(13), 387–395.
- Dewi, I. A. P. P. (2020). Pengaruh Pengetahuan Pajak, Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak, Akuntabilitas Pelayanan Publik, Dan Tarif Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Mmembayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Singaraja. *Jimat (Jurnal Ilmiah Mahasiswa Akuntansi) Universitas Pendidikan Ganesha*, 11(3), 417–426.
- Dhanan Abimanto (ed). 2023. *Metode Penelitian*. Semarang: CV. Pustaka STIMART AMNI
- Fafako P, P. G., & Kurniasih, D. (2024). Etika Administrasi Publik Dalam Mewujudkan Good Governance Di Indonesia. *Innovative: Journal Of Social Science Research*, 4, 3474–3483.
- Fandy Tjiptono. 2022. *Service Manajement Mewujudkan Layanan Prima (4th eds)*. Yogyakarta: ANDI
- Febrianti, J., & Engko, C. (2024). Pengaruh Razia Lapangan, Kesadaran Wajib Pajak, Dan Sanksi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Ambon. 2(4), 1–10.
- Fitriani, M., Handayani, R., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2025). Penerapan Prinsip Good Governance Dalam Pelaksanaan Tugas Pegawai Pada Kantor Kelurahan Birayang Kabupaten Hulu Sungai Tengah. 716–725.
- Hari, S. (2025). Mewujudkan Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik Di Indonesia: Kajian Teoretis Atas Prinsip, Tantangan Dan Strategi Implementasi. 1(1), 42–54.
- Hasan, S., Syaifullah, M. M., Sihombing, N. S., & Laan, R. (2021). *Manajemen Strategi*.
- Hidayatullah, G. M. (2024). Penerapan Pelayanan Prima Pada Mal Pelayanan Publik Kabupaten Hulu Sungai Utara. *Sentri: Jurnal Riset Ilmiah*, 3(3), 1219–1229. <https://doi.org/10.55681/Sentri.V3i3.2407>
- Juliantari, N. K. A., Sudiartana, I. M., & Dicriyani, N. L. G. M. (2021). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Kewajiban Moral, Sanksi Pajak, Dan Sosialisasi Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Gianyar. *Jurnal Kharisma*, 3(1), 128–139.
- Karso A Junaedi. (2022). *Buku Ajar Good Governance Menekankan Prinsip Transparansi, Akuntabilitas, Dan Partisipasi*.
- Kementerian Dalam Negeri Republik Indonesia (Kemendagri). (2022). *Peraturan Menteri Dalam Negeri*. (82, 2022) mengatur ketentuan dasar mengenai pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)
- Komang, N., Dwi, P., Verawati, Y., & Rustiarini, N. W. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak , Sanksi Perpajakan, Pengetahuan Perpajakan, Kualitas Pelayanan, Dan Kewajiban Moral Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Klungkung. 7(1), 156–170.
- Lailul, M., & Choiriyah, I. U. (2020). *Buku Ajar Manajemen Pelayanan Publik*.
- M. Sobry Sutikno. Prosmala Hadisaputra, M.Pd.I. 2020. *Penelitian Kualitatif*. Lombok : Holistica
- Mariana, K. (2023). *No Metode Penelitian. Sustainability (Switzerland)*, 11(1), 1–14. http://scioteca.caf.com/bitstream/handle/123456789/1091/red2017-eng-8ene.pdf?sequence=12&isallowed=y%0ahttp://dx.doi.org/10.1016/j.regsciurbeco.2008.06.005%0ahttps://www.researchgate.net/publication/305320484_sistem_pembetulan_terpusat_strategi_melestari

- Meliana, A., & Siti, A. (2025). Pengaruh Sosialisasi Pajak Dan Kesadaran Wajib Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Kasus Pada Kantor Samsat Cinere). 2024, 28–41.
- Munawarah, A. S. A., & Sugianor³. (2025). Kecamatan Danau Panggang Kabupaten Hulu Sungai Utara. 677–687.
- Nababan, J. H., & Shahrullah, R. S. (2022). Peranan Otonomi Daerah Terhadap Pembangunan Ekonomi Melalui Pengelolaan Keuangan Daerah. *Journal Of Law And Policy Transformation*, 6(2), 108. <https://doi.org/10.37253/jlpt.v6i2.6322>
- Nasution, T., & Rahayu, E. N. P. (2022). Analisis Penerapan Prinsip–Prinsip Good Corporate Governance Pada Usaha Kecil Dan Menengah (Studi Pada Ukm Restoran/Rumah Makan/Kafe Di Daerah Cikupa Tangerang). *Eco-Fin*, 4(1), 1–9. <https://doi.org/10.32877/ef.v4i1.454>
- Patta Rapanna, SE, M.Si (ed). 2021. Metode Penelitian Kualitatif. Makasar: Syakir Media Press.
- Pemerintah Indonesia. (1999). Undang-Undang (22, 1999) tentang Pemerintahan Daerah
- Pemerintah Indonesia. (2004). Undang-undang (32, 2004) tentang Sumber-sumber pendapatan daerah.
- Pemerintah Indonesia. (2004). Undang-undang (33, 2004) tentang perimbangan keuangan pusat dan daerah.
- Pemerintah Indonesia. (2014). Undang-Undang (23, 2014) tentang Pemerintahan daerah.
- Pemerintah Provinsi Riau. (2023). Peraturan Gubernur Provinsi Riau (5, 2023) tentang perubahan atas Peraturan Gubernur Riau (8, 2012) tentang petunjuk pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB).
- Pemerintah Provinsi Riau. (2024). Peraturan Daerah Provinsi Riau (2, 2024) tentang pajak daerah dan redistribusi daerah.
- Pemerintah Provinsi Riau. (2024). Peraturan Gubernur Provinsi Riau (21, 2024) yang mengatur pola tata kelola, standar pelayanan minimal, dan rencana strategis Badan Layanan Umum.
- Pemerintah Provinsi Riau. (2025). Peraturan Gubernur Riau (12, 2025) tentang petunjuk pelaksanaan pajak daerah.
- Reni, I., Riri, Tri Mayasari, & Betra, S. (2024). Sosialisasi Hukum Pajak Sebagai Upaya Meningkatkan Kesadaran Pajak Bagi Pelaku Umkm Dan Masyarakat Kelurahan Pematang Gubernur. 1(2), 100–106.
- Rijal, A., Latif, A. S., Ramdani, C. S., & Septanta, R. (2025). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Sanksi Pajak Dan Kualitas Pelayanan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak. *Jurnal Akuntansi*, 6(1), 348–368.
- Rukaiyah, S.E., M.Si. (ed). 2021. MANAJEMEN STRATEGI. Purwokerto: CV Pena Persada
- Sahetapy, M. A., Wuarbanara, V., Chang, S. M., Syailendra, M. R., Tarumanagara, U., & Indonesia, J. (2025). Kewenangan Dan Tanggung Jawab Pemerintah Dalam Hukum Tatanegara. 5(2), 339–353.
- Saputra, A., & Rulandari, N. (2020). Analisis Strategi Peningkatan Penerimaan Pajak Hiburan Pada Badan Pendapatan Daerah Dki Jakarta Tahun 2019. *Jurnal Pajak Vokasi (Jupasi)*, 2(1), 12–21. <https://doi.org/10.31334/jupasi.v2i1.1106>
- Sihotang, J. S. (2023). Good Governance Dalam Pelayanan Publik. 1(2), 188–201.
- Siti Marwiyah 2023. Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Era Digitalisasi. Purbolinggo : CV. Mitra Ilmu
- Siti, M. (2023). Konsep Strategi Dalam Peningkatkan Kualitas Pelayanan Di Eradigitalisasi.
- Siti, M., Sedarmayanti, Fedianty, A., Teni, L., Edah, J., & Deden, Hadi Kushendar. (2023). Good Governance Kepemerintahan Yang Baik Dalam Era Di Gital.

- Sugiyono. (2022). Metode Penelitian Kualitatif (Untuk Penelitian Yang Bersifat: Eksploratif, Enterpretif, Interaktif Dan Konstruktif). Metode Penelitian Kualitatif, 1–274. [Http://Belajarpsikologi.Com/Metode-Penelitian-Kualitatif/](http://Belajarpsikologi.Com/Metode-Penelitian-Kualitatif/)
- Sugiyono. 2022. Metode penelitian Kualitatif. Yogyakarta: Alfabeta.
- Ventura, L. B., Maslina, I., T, I. G. U. S., Balikpapan, U., Balikpapan, U., & Balikpapan, U. (2025). Konsep Pengalihan Kendaraan Pribadi Ke Kendaraan Umum (Balikpapan City Trans) Di Kota Balikpapan. 2(5), 8144–8153.
- Wandan, S. N. A. H. R. W. S. H., Adam, D. A. H. F. A. M. C. V., & Sri Juni Woro Astuti, M. S. D. S. D. A. (2025). Pengantar Ilmu Administrasi Publik.
- Wijaya dan Emiliana Sri Pudjiarti dan Aris Toening Winarni 2018. Buku Ajar Good Governance (Tata Kelola Pemerintahan Yang Baik).Demak, Jawa Tengah: Pustaka Magister
- Yuliasuti, R. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan Dan Sanksi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
- Zaenal, M., & Muhibudin, Wijaya Laksana. (2015). Zm_Manajemen_Pelayanan_Publik-2.Pdf.