



E-ISSN 3032-601X & P-ISSN 3032-7105

Vol. 2, No. 2, Tahun 2025

MISTER

**Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science,
Technology and Educational Research**

**Jurnal Penelitian Multidisiplin dalam Ilmu
Pengetahuan, Teknologi dan Pendidikan**

**UNIVERSITAS SERAMBI MEKKAH
KOTA BANDA ACEH**

mister@serambimekkah.ac.id

Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science Technology
and Educational Research

Journal of MISTER

Vol. 2, No. 2, 2025

Pages : 3479–3489

Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Riau di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru

Nurafni Julianda, Syafhendry

Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Riau, Kampar,
Indonesia

Article in Journal of MISTER

Available at : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

DOI : <https://doi.org/10.32672/mister.v2i2.3168>

How to Cite this Article

APA : Julianda, N., & Syafhendry. (2025). Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Riau di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru. *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research*, 2(2), 3479 – 3489.
<https://doi.org/10.32672/mister.v2i2.3168>

Others Visit : <https://jurnal.serambimekkah.ac.id/index.php/mister/index>

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is a scholarly journal dedicated to the exploration and dissemination of innovative ideas, trends and research on the various topics include, but not limited to functional areas of Science, Technology, Education, Humanities, Economy, Art, Health and Medicine, Environment and Sustainability or Law and Ethics.

MISTER: *Journal of Multidisciplinary Inquiry in Science, Technology and Educational Research* is an open-access journal, and users are permitted to read, download, copy, search, or link to the full text of articles or use them for other lawful purposes. Articles on Journal of MISTER have been previewed and authenticated by the Authors before sending for publication. The Journal, Chief Editor, and the editorial board are not entitled or liable to either justify or responsible for inaccurate and misleading data if any. It is the sole responsibility of the Author concerned.



ISSN 3032-7105

ISSN 3032-601X



Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Riau di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru

Nurafni Julianda^{1*}, Syafhendry²

Ilmu Pemerintahan, Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Islam Riau, Kampar, Indonesia^{1,2}

*Email: ¹nurafnijulianda@student.uir.ac.id, ²syafhendry.ip@soc.uir.ac.id

Diterima: 15-03-2025

| Disetujui: 16-03-2025

| Diterbitkan: 17-03-2025

ABSTRACT

The purpose of this study was to determine and evaluate the Motor Vehicle Transfer Fee (BBNKB) service in the Riau Province One-Stop Integrated Administration System at the Simpang Tiga Revenue Management Unit in Pekanbaru City along with its inhibiting factors. This research method was qualitative, by conducting interviews with selected informants and the results were analyzed descriptively qualitatively. The results of the study showed that: 1) The Motor Vehicle Transfer Fee (BBNKB) service at the Simpang Tiga Revenue Management Unit in Pekanbaru City is still not fully optimal. This is due to several things, although the costs applied have referred to applicable regulations, the service process is still not optimal, especially in terms of completion time due to the limited number of officers who carry out physical vehicle checks. Lack of innovation in service, minimal socialization, and public perception that the BBNKB procedure is complicated and not urgent, especially for the management of BBNKB II for used vehicles, this further worsens the level of public compliance. Efforts made to improve services are still more oriented towards paying 1-year and 5-year taxes, while there has been no change in the BBNKB service. Many people still think that the requirements and procedures for managing motor vehicle transfer fees (BBNKB) are complicated and require large costs. 2) Inhibiting factors consist of low public awareness of paying BBNKB and the issue of eliminating BBNKB.

Keywords: Evaluation; Services; BBNKB

ABSTRAK

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui mengevaluasi pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Riau di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga 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 Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru masih belum optimal sepenuhnya. Hal ini disebabkan beberapa hal meskipun biaya yang diterapkan sudah mengacu sesuai peraturan yang berlaku, tetapi proses pelayanan masih belum optimal terutama dalam hal waktu penyelesaian akibat terbatasnya jumlah petugas yang melakukan cek fisik kendaraan. Kurangnya inovasi dalam pelayanan, sosialisasi yang minim, serta persepsi masyarakat yang menganggap prosedur BBNKB rumit dan tidak mendesak terlebih untuk pengurusan BBNKB II kendaraan bekas, hal ini semakin memperburuk tingkat kepatuhan masyarakat. Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan pun masih lebih berorientasi pada pembayaran pajak 1 tahun dan 5 tahun sementara untuk pelayanan BBNKB belum ada perubahan peningkatan. Masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa syarat dan prosedur pengurusan bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB) rumit dan membutuhkan biaya yang besar. 2) Faktor penghambat terdiri dari rendahnya kesadaran masyarakat membayar BBNKB dan isu penghapusan BBNKB.

Katakunci: Evaluasi; Pelayanan; BBNKB

PENDAHULUAN

Samsat, atau Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, adalah sistem yang mengintegrasikan berbagai instansi, termasuk Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja. Tujuan utama dari sistem ini adalah untuk mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Dengan adanya Samsat, diharapkan masyarakat dapat lebih mudah melakukan pembayaran dan pengurusan administratif terkait kendaraan. Sistem ini juga mencerminkan komitmen pemerintah untuk meningkatkan pelayanan publik secara keseluruhan. Selain itu, Samsat bertujuan untuk meningkatkan transparansi dan efisiensi dalam proses administrasi pajak (Rahmadi, 2021). Melalui integrasi berbagai layanan, masyarakat dapat menikmati pengalaman yang lebih baik saat berurusan dengan kewajiban pajak mereka. Dengan demikian, Samsat berkontribusi pada peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan pajak yang diberikan (Wardhani et al., 2022).

Pajak daerah, termasuk Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), merupakan sumber pendapatan yang sangat penting bagi pemerintah daerah. Berdasarkan Undang-Undang, pajak bukan hanya kewajiban, tetapi juga hak setiap warga negara untuk berkontribusi dalam pembangunan (Sholeha & Razikin, 2021). Optimalisasi penerimaan pajak melalui pelayanan yang efisien sangat diperlukan untuk mendukung program-program pembangunan nasional. Dalam konteks ini, BBNKB menjadi salah satu komponen pajak yang berpengaruh terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Peningkatan pelayanan pajak tidak hanya akan meningkatkan kepuasan masyarakat, tetapi juga mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam memenuhi kewajiban pajak mereka. Selain itu, pelayanan yang baik akan membantu mengurangi tingkat penghindaran pajak dan meningkatkan kesadaran masyarakat akan tanggung jawabnya (Amalia & Anwar, 2023). Oleh karena itu, peningkatan pelayanan pajak sangat penting untuk mencapai tujuan pembangunan yang lebih luas dan berkelanjutan.

Misalnya, target penerimaan BBNKB tahun 2024 hanya mencapai 79,98% dari yang diharapkan. Penurunan ini menunjukkan perlunya evaluasi dan pembenahan dalam pelayanan BBNKB. Banyak masyarakat yang menganggap bahwa syarat dan prosedur pengurusan BBNKB terlalu rumit dan memakan biaya besar. Hal ini berdampak pada rendahnya kepatuhan masyarakat dalam mengurus BBNKB. Proses pengurusan BBNKB di UPT Pengelolaan Pendapatan masih dilakukan secara manual, pembayaran, dan menunggu proses cetak STNK dan SKPD. Standar pelayanan yang ada saat ini belum sepenuhnya memenuhi harapan masyarakat akan kemudahan dan kecepatan. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi dalam sistem pelayanan yaNamun, laporan penerimaan pajak kendaraan bermotor menunjukkan adanya penurunan realisasi dari tahun ke tahun lebih responsif (Huda & Meiwanda, 2022).

Berdasarkan hasil pra survei, terdapat beberapa fenomena permasalahan yang perlu dicermati terkait pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Provinsi Riau. Pertama, selama tiga tahun terakhir, laporan penerimaan BBNKB menunjukkan penurunan yang signifikan, di mana realisasi tidak mencapai target yang telah ditetapkan untuk tahun anggaran 2022-2024. Kedua, meskipun ada usaha untuk meningkatkan pelayanan pajak, fokus utama lebih banyak tertuju pada pembayaran pajak tahunan dan lima tahunan, sementara pelayanan BBNKB masih belum mengalami perubahan yang berarti. Ketiga, banyak masyarakat yang merasa bahwa syarat dan prosedur pengurusan BBNKB terlalu rumit dan memerlukan biaya yang cukup besar, yang mengakibatkan rendahnya partisipasi masyarakat dalam pengurusannya. Keempat, maraknya jual beli kendaraan bermotor bekas memudahkan perpindahan kepemilikan, tetapi belum ada inisiatif dari Bapenda Provinsi Riau untuk meningkatkan kesadaran

masyarakat mengenai pentingnya mengurus bea balik nama kendaraan. Fenomena-fenomena ini menunjukkan perlunya evaluasi mendalam untuk memperbaiki sistem pelayanan dan mengedukasi masyarakat agar lebih aktif dalam pengurusan BBNKB.

Fenomena maraknya jual beli kendaraan bermotor bekas turut meningkatkan perpindahan kepemilikan. Namun, kesadaran masyarakat untuk mengurus Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) masih tergolong rendah. Banyak yang tidak mengetahui pentingnya pengurusan ini, sehingga menghambat penerimaan pajak daerah. Kurangnya sosialisasi dan edukasi dari pemerintah menjadi faktor yang memperburuk situasi ini (Sirojudin et al., 2021). Selain itu, persepsi bahwa proses BBNKB rumit dan tidak mendesak juga berkontribusi pada rendahnya kepatuhan masyarakat. Upaya peningkatan kesadaran masyarakat perlu dilakukan untuk mendorong pengurusan BBNKB. Dengan meningkatkan pemahaman tentang manfaat dan kewajiban pengurusan BBNKB, diharapkan masyarakat akan lebih proaktif dalam memenuhi kewajiban pajaknya.

Penelitian berjudul "Evaluasi Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Riau yang membuat prosesnya lebih lambat. Wajib pajak harus membawa berbagai persyaratan lengkap dan melakukan cek fisik kendaraan. Setelah itu, mereka mendaftar di loket yang disediakan, melakukan di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru (Studi Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor)" diharapkan dapat memberikan rekomendasi untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Penelitian ini akan fokus pada analisis proses, prosedur, dan kendala yang dihadapi dalam pengurusan BBNKB. Dengan demikian, diharapkan dapat ditemukan solusi untuk meningkatkan kepuasan masyarakat. Selain itu, peningkatan pelayanan diharapkan dapat berkontribusi pada peningkatan PAD Provinsi Riau. Hasil penelitian ini sangat penting untuk perbaikan sistem administrasi pajak di masa mendatang.

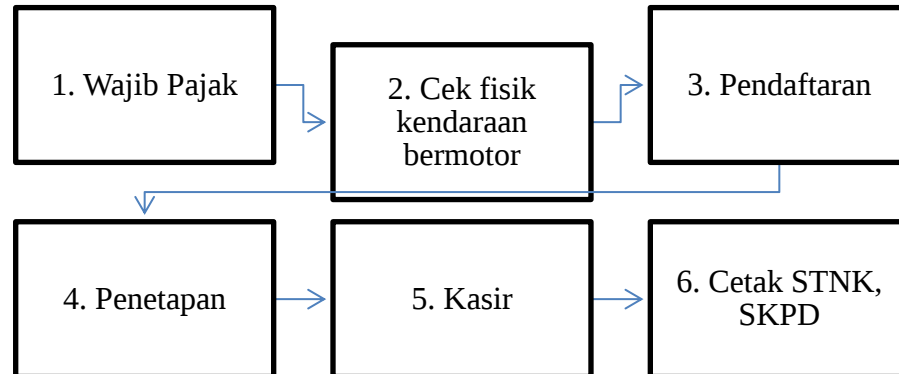
METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Lokasi objek penelitian terletak di kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Riau, UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru, yang berada di Jl. Jendral Sudirman No 6, Kelurahan Sidomulyo Timur, Kecamatan Marpoyan Damai. Informan kunci dalam penelitian ini meliputi Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga, Kepala Seksi Penerimaan PKB, dan Petugas Pelayanan Bea Balik Nama. Selain itu, tiga orang masyarakat wajib pajak juga dilibatkan sebagai informan pendukung untuk memperkaya data yang diperoleh. Teknik penetapan informan dalam penelitian ini menggunakan purposive sampling, di mana informan dipilih secara sengaja berdasarkan karakteristik tertentu, yaitu mereka yang terlibat langsung dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor pada Samsat. Data dalam penelitian ini terdiri dari dua jenis. Data primer diperoleh melalui wawancara dengan Kepala UPT Samsat, Kepala Seksi Penerimaan PKB Samsat, Petugas Pelayanan Bea Balik Nama, dan masyarakat wajib pajak, sementara data sekunder mencakup laporan dan informasi dokumentasi dari Samsat Simpang Tiga Kota Pekanbaru, seperti Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) untuk tahun anggaran 2021-2023. Dalam penelitian ini, peneliti menggunakan beberapa teknik pengumpulan data untuk memperoleh informasi yang lebih lengkap dan akurat, yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini akan dilakukan uji validitas data kualitatif. Uji validitas data kualitatif adalah proses penting untuk memastikan konsistensi dan kepercayaan data yang

dikumpulkan. Uji ini bertujuan memverifikasi keabsahan, keakuratan, konsistensi, dan relevansi data dari wawancara, observasi, atau analisis teks. Salah satu teknik umum yang digunakan adalah triangulasi, yang membandingkan dan mengonfirmasi data dari berbagai sumber, metode, peneliti, atau teori untuk meningkatkan validitas hasil penelitian. Triangulasi dapat berupa triangulasi sumber, metode, peneliti, atau teori, masing-masing memberikan perspektif tambahan dalam interpretasi data. Teknik analisis data kualitatif dalam penelitian ini mengikuti tahapan menurut Sugiyono (2016:89), yang mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BBNKB adalah Pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar-menukar, hibah, warisan, atau pemasukan ke dalam badan usaha (Sari et al., 2020). BBNKB berlaku untuk kendaraan baru maupun kendaraan bekas. BBNKB adalah biaya yang sudah ditetapkan untuk melakukan perubahan kepemilikan kendaraan bermotor baik baru disebut BBN I maupun bekas disebut BBN II. Ketika seseorang membeli atau menjual mobil bekas, maka terdapat biaya balik nama sehingga kendaraan tersebut memiliki nama sesuai dengan pemilik atau pembelinya (Fitri, 2021). Adapun alur pelayanan BBNKB pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Riau di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru sebagai berikut:



Gambar 1. Alur Pelayanan BBNKB Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Riau di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru

Pengurusan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga masih dilakukan secara konvensional, yang mengharuskan wajib pajak untuk membawa dokumen persyaratan lengkap dan menjalani proses cek fisik kendaraan. Setelah mendaftar di loket, wajib pajak harus menunggu penetapan sebelum melakukan pembayaran di kasir, yang dapat memakan waktu dan menyulitkan bagi mereka yang memiliki kesibukan. Proses ini berlanjut dengan menunggu cetak STNK dan SKPD, yang sering kali menambah lama waktu tunggu dan mengurangi efisiensi layanan (Setiawan, 2021).

Ada beberapa indikator yang digunakan untuk melakukan evaluasi terhadap pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap provinsi Riau di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru. Indikator-indikator ini dirancang untuk memberikan gambaran menyeluruh tentang efektivitas dan efisiensi pelayanan yang diberikan kepada masyarakat. Dengan mengevaluasi berbagai aspek, diharapkan dapat diidentifikasi area yang perlu diperbaiki untuk meningkatkan kualitas layanan. Penilaian ini juga bertujuan untuk memastikan bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan harapan dan kebutuhan wajib pajak (Wulandari et al., 2022).

1. Efektivitas

Efektivitas pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru dapat diukur dari sejauh mana layanan ini dapat mencapai tujuan yang telah ditetapkan, yaitu meningkatkan jumlah masyarakat yang melakukan proses balik nama kendaraan bekas serta memastikan bahwa pendapatan daerah dari sektor ini dapat memenuhi target (Rahmiyatun et al., 2020). Dalam tiga tahun terakhir, penerimaan BBNKB di Provinsi Riau mengalami penurunan dan realisasi tidak mencapai target. Hal ini menunjukkan bahwa efektivitas pelayanan BBNKB masih perlu ditingkatkan. Selain itu, masih banyak masyarakat yang menganggap bahwa prosedur pengurusan BBNKB rumit dan membutuhkan biaya yang besar, sehingga menyebabkan rendahnya kepatuhan dalam melakukan balik nama kendaraan bekas. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang sudah dilakukan ditemukan kendala utama adalah kompleksitas prosedur, biaya yang dianggap mahal, dan waktu tunggu yang lama, yang menjadi faktor penghambat masyarakat dalam mengurus BBNKB. Persepsi masyarakat tentang sulitnya prosedur dan biaya yang tinggi menjadi alasan utama mengapa banyak yang tidak segera mengurus BBNKB. Selain itu, mereka merasa selama pajak tetap dibayar, kepemilikan secara administratif tidak menjadi prioritas.

Dapat disimpulkan bahwa efektivitas pelayanan BBNKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru masih belum optimal. Beberapa faktor yang menyebabkan rendahnya efektivitas layanan ini antara lain kurangnya inovasi dalam pelayanan BBNKB dibandingkan dengan layanan pajak tahunan dan lima tahunan. Minimnya sosialisasi kepada masyarakat terkait pentingnya balik nama kendaraan bekas. Persepsi masyarakat yang menganggap prosedur BBNKB terlalu rumit dan biaya yang besar. Kurangnya fasilitas yang mendukung percepatan proses pelayanan di kantor Samsat. Tidak adanya program khusus untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam mengurus BBNKB.

2. Efisiensi

Efisiensi dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) diukur berdasarkan penggunaan sumber daya yang optimal untuk mencapai hasil yang maksimal, baik dari segi waktu, biaya, maupun tenaga kerja (Maslan et al., 2023). Dalam konteks pelayanan BBNKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru, efisiensi dapat dilihat dari kecepatan proses pelayanan, kemudahan akses masyarakat dalam memperoleh layanan, serta efektivitas penggunaan teknologi dan sumber daya manusia. Saat ini, proses BBNKB masih menghadapi kendala seperti antrean panjang, keterbatasan tenaga pelayanan, serta sistem administrasi yang belum sepenuhnya terintegrasi secara digital, yang menghambat efisiensi pelayanan.

Banyak pemilik kendaraan roda dua enggan membayar BBNKB karena mereka merasa tidak ada konsekuensi langsung jika tidak melakukan balik nama kendaraan. Selain itu, biaya BBNKB yang dianggap cukup tinggi dibandingkan dengan nilai jual kendaraan membuat masyarakat berpikir dua kali sebelum mengurusnya. Faktor lain yang mempengaruhi adalah rendahnya sosialisasi tentang pentingnya

balik nama kendaraan, sehingga banyak pemilik sepeda motor bekas tidak menyadari manfaat administratif dan hukum dari proses tersebut. Ditambah lagi, adanya isu kebijakan penghapusan BBNKB di beberapa daerah semakin membuat masyarakat menunda atau bahkan mengabaikan kewajiban ini. Banyak pemohon yang tidak memahami persyaratan dokumen, yang menyebabkan mereka harus kembali lagi, sehingga meningkatkan antrean dan memperlambat proses pelayanan. Sistem verifikasi online sebelum datang ke kantor bisa menjadi solusi untuk meningkatkan efisiensi.

Dapat disimpulkan bahwa efisiensi pelayanan BBNKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru masih rendah. Beberapa faktor yang memengaruhi efisiensi layanan ini antara lain proses yang masih manual, sehingga membuat waktu pelayanan lebih lama dibandingkan layanan pajak tahunan dan lima tahunan yang sudah lebih terintegrasi secara digital. Jumlah petugas yang terbatas, yang menyebabkan antrean panjang dan waktu tunggu yang lama bagi masyarakat. Kurangnya sistem digital untuk pengecekan kelengkapan dokumen sebelum datang ke kantor Samsat, yang membuat banyak pemohon harus kembali lagi karena berkas tidak lengkap. Belum adanya mekanisme pemesanan antrean online atau pelayanan berbasis daring yang dapat mengurangi kepadatan di kantor Samsat.

3. Kecukupan

Indikator kecukupan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) berkaitan dengan sejauh mana layanan yang diberikan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara memadai dan memiliki nilai guna yang optimal (Maharani & IP, 2016). Pelayanan yang mencukupi seharusnya dapat mengakomodasi permintaan masyarakat, baik dalam hal sarana, prasarana, jumlah petugas, maupun kemudahan prosedur. Namun, berdasarkan tren penerimaan BBNKB yang terus menurun dalam tiga tahun terakhir di Provinsi Riau, dapat disimpulkan bahwa masih terdapat kesenjangan antara kebutuhan masyarakat dan layanan yang diberikan. Masyarakat masih merasa bahwa pelayanan yang ada belum cukup memudahkan mereka dalam mengurus balik nama kendaraan.

Meskipun sistem pelayanan telah disediakan, Kepala UPT mengakui bahwa masih terdapat kekurangan dalam kapasitas layanan yang diberikan, baik dalam hal kecepatan maupun informasi yang tersedia bagi masyarakat. Masyarakat masih merasa bahwa pelayanan yang diberikan belum cukup efektif dalam memudahkan mereka mengurus BBNKB. Durasi pelayanan yang lama dan prosedur yang kurang jelas menjadi faktor utama ketidakpuasan. Dapat disimpulkan bahwa jumlah petugas masih terbatas terutama sangat dirasakan saat terjadi lonjakan wajib pajak, sehingga memperpanjang waktu pelayanan. Durasi pelayanan yang masih dirasa lama, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk mengurus balik nama kendaraan.

4. Perataan

Indikator perataan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) berkaitan dengan keadilan dalam persyaratan dan kemudahan alur pelayanan bagi seluruh masyarakat tanpa diskriminasi (Awaluddin et al., 2021). Pelayanan yang baik harus dapat diakses oleh semua lapisan masyarakat, memiliki prosedur yang jelas, dan memberikan kemudahan yang sama bagi setiap wajib pajak. Hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru, setiap wajib pajak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa memandang status sosial, jenis kendaraan, atau latar belakang ekonomi. Petugas pelayanan berkomitmen untuk memberikan layanan yang adil dan transparan, sesuai dengan prosedur yang telah ditetapkan. Sistem antrean yang diterapkan memastikan bahwa setiap orang mendapatkan giliran pelayanan secara tertib tanpa adanya perlakuan khusus. Selain itu, adanya standar operasional prosedur (SOP) yang jelas membantu menjamin

bahwa setiap pemohon BBNKB diproses dengan waktu dan persyaratan yang sama, sehingga menciptakan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan.

Kepala UPT menegaskan bahwa pelayanan diberikan secara adil dan transparan bagi semua masyarakat. Upaya penyederhanaan prosedur juga dilakukan agar masyarakat lebih mudah mengurus BBNKB. Kepala Seksi Penerimaan menegaskan bahwa regulasi diterapkan secara merata untuk semua wajib pajak. Upaya edukasi juga dilakukan agar masyarakat memahami persyaratan yang ada dan dapat mengurus BBNKB dengan lebih mudah. Petugas pelayanan menunjukkan sikap profesional dan membantu masyarakat agar lebih memahami proses balik nama kendaraan. Ketersediaan layanan konsultasi juga menjadi nilai tambah dalam memastikan kemudahan akses bagi semua wajib pajak. Masyarakat merasa bahwa prosedur pelayanan sudah adil dan tidak membedakan wajib pajak. Kejelasan informasi serta sikap ramah petugas menjadi faktor yang mendukung kemudahan akses dalam pelayanan BBNKB.

Dapat disimpulkan bahwa indikator perataan dalam pelayanan BBNKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru telah terpenuhi dengan baik. Beberapa poin utama yang mendukung kesimpulan ini adalah: Semua wajib pajak mendapatkan layanan yang sama tanpa pengecualian, sesuai dengan regulasi yang berlaku. Masyarakat diberikan informasi yang jelas mengenai prosedur dan persyaratan agar dapat mengurus BBNKB dengan lebih mudah. Petugas pelayanan bersikap ramah dan membantu masyarakat memahami alur pelayanan. Masyarakat dapat memperoleh panduan langsung dari petugas jika mengalami kendala dalam pengurusan dokumen. Secara keseluruhan, pelayanan BBNKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru telah berupaya memberikan layanan yang adil dan mudah diakses oleh semua wajib pajak. Dengan adanya komitmen untuk terus meningkatkan kualitas layanan, diharapkan masyarakat semakin merasa terbantu dalam mengurus balik nama kendaraan mereka.

5. Responsivitas

Responsivitas dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) berkaitan dengan sejauh mana petugas mampu merespons kebutuhan masyarakat dengan cepat dan tepat. Responsivitas juga mencerminkan dukungan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan serta komitmen petugas dalam menjalankan tugasnya secara profesional (Debbyang et al., 2018). Bahwa pelayanan BBNKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru telah menunjukkan responsivitas yang baik, dengan adanya dukungan dari masyarakat serta komitmen petugas dalam memberikan layanan yang maksimal.

Hasil observasi dan dokumentasi menunjukkan bahwa di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru proses cek fisik kendaraan sering kali memakan waktu relatif lama karena hanya terdapat 2 orang petugas yang bertugas untuk melakukan pemeriksaan. Dengan jumlah wajib pajak yang cukup banyak setiap harinya, antrean kendaraan yang harus diperiksa menjadi panjang, sehingga memperlambat proses pelayanan secara keseluruhan. Keterbatasan jumlah petugas ini menyebabkan wajib pajak harus menunggu lebih lama untuk menyelesaikan tahapan cek fisik sebelum dapat melanjutkan proses balik nama kendaraan mereka. Kepala UPT menegaskan bahwa ada komitmen yang kuat untuk memberikan pelayanan yang cepat dan responsif. Evaluasi rutin dan keterbukaan terhadap masukan masyarakat menjadi faktor penting dalam meningkatkan kualitas layanan. Kepala Seksi Penerimaan menekankan pentingnya respons cepat terhadap keluhan dan pertanyaan masyarakat. Keberadaan petugas informasi yang sigap membantu masyarakat menjadi bukti komitmen dalam

memberikan pelayanan yang responsif. Petugas pelayanan menunjukkan kesigapan dalam membantu masyarakat agar proses BBNKB berjalan lancar. Upaya memberikan arahan yang jelas serta sistem antrian yang baik membuktikan adanya komitmen dalam memberikan layanan yang responsif. Masyarakat merasa bahwa pelayanan yang diberikan cukup cepat dan petugas mampu memberikan solusi dengan sigap. Sikap ramah dan profesional petugas menjadi faktor yang meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diterima.

Dapat disimpulkan bahwa indikator responsivitas dalam pelayanan BBNKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru telah berjalan dengan baik. Beberapa poin utama yang mendukung kesimpulan ini adalah Pihak UPT secara rutin mengevaluasi kinerja petugas dan membuka jalur komunikasi untuk menerima masukan dari masyarakat. Petugas informasi selalu siap membantu masyarakat dalam menyelesaikan kendala yang mereka hadapi. Kesigapan petugas dalam melayani dengan memberikan arahan yang jelas, membantu masyarakat menyelesaikan masalah administratif dengan cepat, serta memastikan bahwa setiap wajib pajak mendapatkan layanan yang optimal.

6. Ketepatan

Indikator ketepatan dalam pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) meliputi dua aspek utama, yaitu biaya yang Rasional tentang Sejauh mana biaya yang dikenakan kepada wajib pajak sesuai dengan aturan yang berlaku dan tidak memberatkan masyarakat (Rahmayuni et al., 2020). Seberapa efisien waktu yang dibutuhkan untuk menyelesaikan proses balik nama kendaraan, sehingga masyarakat tidak mengalami keterlambatan dalam pengurusan administrasi kendaraan mereka. Diperoleh respons positif terkait aspek biaya yang rasional. Namun, dalam aspek waktu pelayanan, masih terdapat beberapa kendala yang menyebabkan proses belum berjalan sepenuhnya optimal.

Berdasarkan wawancara tentang apakah biaya Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang diterapkan sudah sesuai dengan ketentuan dan tidak memberatkan masyarakat. Kepala UPT menegaskan bahwa biaya yang dikenakan dalam proses BBNKB sudah sesuai dengan aturan yang berlaku dan transparan, sehingga masyarakat tidak merasa terbebani. Petugas Pelayanan BBNKB mengakui bahwa waktu pelayanan belum sepenuhnya optimal karena jumlah wajib pajak yang tinggi dan keterbatasan tenaga kerja, tetapi ada komitmen untuk perbaikan di masa depan. Kepala Seksi Penerimaan menekankan bahwa ada transparansi dalam biaya yang dikenakan, dan masyarakat diberikan akses informasi yang jelas mengenai tarif resmi. Waktu pelayanan masih bisa lebih cepat, terutama saat ada lonjakan pemohon atau kendala teknis, tetapi upaya perbaikan sedang dilakukan. Masyarakat merasa bahwa biaya yang dikenakan sudah sesuai aturan dan transparan, sehingga tidak ada masalah dalam hal ini.

Dapat disimpulkan bahwa indikator ketepatan dalam pelayanan BBNKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru semua informan sepakat bahwa biaya yang dikenakan sudah sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Tidak ada pungutan liar atau biaya tambahan yang membebani masyarakat. Transparansi dalam informasi biaya sudah berjalan dengan baik.

Faktor Penghambat

Pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga menghadapi berbagai tantangan yang menghambat kepatuhan masyarakat. Meskipun pentingnya pengurusan BBNKB untuk memastikan legalitas kepemilikan kendaraan, banyak masyarakat yang masih enggan untuk melakukannya. Berbagai faktor, baik dari sisi pelayanan maupun pemahaman masyarakat, perlu diperhatikan untuk meningkatkan tingkat kepatuhan dalam pengurusan BBNKB. Dalam pelaksanaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), terdapat beberapa faktor

penghambat antara lain:

- a. Rendahnya Kesadaran Masyarakat: Banyak masyarakat yang tidak menyadari pentingnya pengurusan BBNKB, sering kali karena proses yang dianggap rumit dan kurangnya sosialisasi. Kepala UPT dan Kepala Seksi Penerimaan mencatat bahwa banyak pemilik kendaraan bekas menunda balik nama, menganggapnya tidak mendesak, yang dapat menimbulkan masalah hukum dan administratif di kemudian hari.
- b. Isu Penghapusan BBNKB II: Wacana penghapusan BBNKB II dan tarif pajak progresif pada awal 2024 membuat banyak masyarakat menunda pembayaran, berharap ada regulasi baru yang lebih menguntungkan. Kepala UPT dan Kepala Seksi Penerimaan menekankan perlunya komunikasi yang jelas untuk menjelaskan bahwa hingga ada keputusan resmi, kewajiban membayar BBNKB tetap berlaku.

Penghapusan BBNKB II telah diterapkan di beberapa provinsi, menciptakan harapan di kalangan masyarakat untuk pengurangan biaya administrasi. Namun, ketidakpastian mengenai apakah kebijakan ini bersifat permanen atau sementara membuat banyak orang ragu untuk mengambil langkah. Situasi ini menyebabkan masyarakat menunda pengurusan BBNKB, yang pada akhirnya dapat berdampak negatif pada kepatuhan dan legalitas kepemilikan kendaraan.

KESIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah diuraikan sebelumnya, kesimpulan penelitian ini adalah bahwa pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Kota Pekanbaru masih belum optimal sepenuhnya. Meskipun biaya yang diterapkan sudah sesuai dengan peraturan yang berlaku, proses pelayanan masih terhambat, terutama dalam hal waktu penyelesaian akibat terbatasnya jumlah petugas yang melakukan cek fisik kendaraan. Kurangnya inovasi dalam pelayanan, sosialisasi yang minim, serta persepsi masyarakat yang menganggap prosedur BBNKB rumit dan tidak mendesak, terutama untuk pengurusan BBNKB II kendaraan bekas, semakin memperburuk tingkat kepatuhan masyarakat. Usaha yang dilakukan untuk meningkatkan pelayanan lebih berorientasi pada pembayaran pajak tahunan, sementara pelayanan BBNKB belum mengalami peningkatan yang signifikan. Selain itu, faktor penghambat lainnya dalam pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Provinsi Riau di UPT ini adalah rendahnya kesadaran masyarakat untuk membayar BBNKB dan isu penghapusan BBNKB yang membuat banyak orang menunda proses pengurusan.

DAFTAR PUSTAKA

- Amalia, A. R., & Anwar, S. (2023). Pengaruh Modernisasi Sistem Administrasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dimoderasi Sosialisasi Perpajakan. *Equilibrium: Jurnal Ilmiah Ekonomi, Manajemen Dan Akuntansi*, 12(2), 247–256.
- Awaluddin, I., Tamburaka, S., & Ibrahim, M. (2021). Analisis Analisis Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah Di Provinsi Sulawesi Tenggara Oleh. *Jurnal Akuntansi Dan Keuangan (Jak)*, 6(1), 55–63.
- Debbyang, M. A., Darma, I. K., & Purnami, A. A. S. (2018). Pengaruh Jumlah Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dan Jumlah Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Bbnkb) Terhadap Belanja Daerah Provinsi Bali Periode Tahun 2003–2017. *Warmadewa Economic Development Journal*

- (Wedj), 1(2), 78–88.
- Fitri, F. (2021). Analisis Pertumbuhan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Pemeliharaan Dan Perluasan Jalan Di Kabupaten Purwakarta. *Eqien-Jurnal Ekonomi Dan Bisnis*, 8(2), 297–314.
- Huda, N., & Meiwanda, G. (2022). Sound Governance Pada Aplikasi E-Samsat Provinsi Riau. *Jurnal Birokrasi & Pemerintahan Daerah*, 4(1).
- Maharani, D., & Ip, S. (2016). Kualitas Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kabupaten Majalengka. *Jurnal Ilmu Administrasi Cendekia*, 9(1).
- Maslan, A. S., Walewangko, E. N., & Rorong, I. P. F. (2023). Analisis Penerimaan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (Bbn-Kb) Pada Saat Sebelum Dan Selama Pandemi Covid-19 Di Provinsi Sulawesi Utara. *Jurnal Berkala Ilmiah Efisiensi*, 23(9), 13–24.
- Rahmadi, A. (2021). Efektivitas Program Walk Thru Pada Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo. *Public Corner*, 16(2), 1–10.
- Rahmayuni, N., Tan, S., & Heriberta, H. (2020). Analisis Potensi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jambi Periode 2010-2020. *Jurnal Paradigma Ekonomika*, 5(2), 110–117.
- Rahmiyatun, F., Setyaningsih, E. D., & Hidayah, N. (2020). Analisis Penerimaan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Penerimaan Pajak Daerah Provinsi Dki Jakarta. *Moneter: Jurnal Akuntansi Dan Keuangan*, 7(1), 88–97.
- Sari, C. Y. P., Priono, H., & Widayantie, T. D. (2020). Pengaruh Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Terhadap Kinerja Dengan Pendapatan Asli Daerah Sebagai Variabel Intervening. *Jurnal Mebis*, 5(1), 24–30.
- Setiawan, D. (2021). Pengaruh Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Barat Pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Periode 2013-2019. *Jisipol| Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 5(3).
- Sholeha, I. B., & Razikin, K. (2021). Analisis Efektivitas Pelayanan Digital Dan Program Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di Uptd Samsat Serpong. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 1(6), 631–641.
- Sirojudin, M., Ihsanuddin, M., Nuraeni, E., & Abbas, D. S. (2021). Ketaatan Wajib Pajak Orang Pribadi Dalam Melaporkan Spt Tahunan: Beserta Faktor-Faktor Yang Mempengaruhinya. *Jurnal Akuntansi*, 13(2), 269–282.
- Wardhani, G. K., Novyanti, R., & Amelia, R. (2022). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi E-Samsat Pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah Samsat Banjarmasin. *Jurnal Bisnis Dan Manajemen*, 1(2), 91–98.
- Wulandari, R. P., Putri, R. D., & Wahyuni, L. (2022). Pengaruh Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dan Bea Balik Nama Kendaraan Brmotor (Bbnkb) Terhadap Pendapatan Asli Daerah (Pad) Provinsi Sumatera Barat. *Journal Of Innovation Research And Knowledge*, 2(5), 2189–2206.