

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

**ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SAMSAT TANJAK UPT
PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI
DI KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

*Diajukan Untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Guna Memperoleh Gelar Strata 1
Program Studi Administrasi Negara Pada Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

DISUSUN OLEH:

YOHANA SUSILAWATI

NIM: 12270521496

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

2026 M/1447 H



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Yohana Susilawati
NIM : 12270521496
Program Studi : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul : Analisis Kualitas Pelayanan Samsat Tanjak UPT Pengelolaan Pendapatan Duri di Kabupaten Bengkalis

DISETUJUI OLEH:

Dosen Pembimbing

Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP
NIP. 19810505 2004604 2 006

MENGETAHUI

DEKAN
Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial



Dr. Desriq Miftah, S.E., M.M., Ak
NIP. 19740412 200604 2 002

KETUA PROGRAM STUDI
Administrasi Negara

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Hassanudin Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

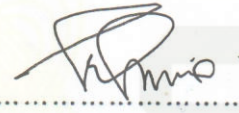
1. Dilarang menyalin atau menggandakan seluruh atau sebagian dari karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kitab atau inisiatif suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

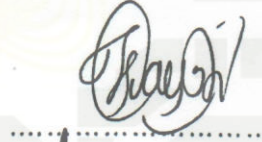
Nama : Yohana Susilawati
NIM : 12270521496
Jurusan : Administrasi Negara
Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
Judul Skripsi : Analisis Kualitas Pelayanan Samsat Tanjak UPT
Pengelolaan Pendapatan Duri di Kabupaten
Bengkalis
Tanggal Ujian : 21 April 2026

Tim Penguji

Ketua Penguji
Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos., M.Si
NIP. 19781025 200604 1 002



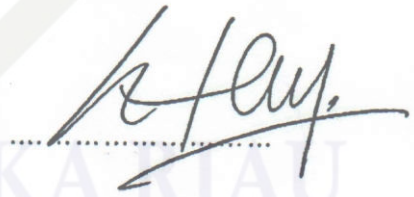
Sekretaris
Irdayanti, S.IP., M.A
NIP.19860311 202321 2 036



Penguji I
Candra Jon Asmara, S.Sos., M.Si
NIP. 19760104 202321 1 001



Penguji II
Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP
NIP. 19810505 2004604 2 006



- Hak Cipta Diindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Lampiran Surat :
 Nomor : Nomor 25/2021
 Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : Tohana Susilawati
 NIM : 12270521496
 Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 21 Oktober 2003
 Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Prodi : Administrasi Negara
 Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* :
ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SAMSAT TAMBAH UPT PENGELOLAAN
PENDAPATAN DURI DI KABUPATEN BENGKALIS

Menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa :

1. Penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* dengan judul sebagaimana tersebut di atas adalah hasil pemikiran dan penelitian saya sendiri.
2. Semua kutipan pada karya tulis saya ini sudah disebutkan sumbernya.
3. Oleh karena itu Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya* saya ini, saya nyatakan bebas dari plagiat.
4. Apa bila dikemudian hari terbukti terdapat plagiat dalam penulisan Disertasi/Thesis/Skripsi/(Karya Ilmiah lainnya)* saya tersebut, maka saya bersedia menerima sanksi sesuai peraturan perundang-undangan.

Demikianlah Surat Pernyataan ini saya buat dengan penuh kesadaran dan tanpa paksaan dari pihak manapun juga.

Pekanbaru, 18 Mei 2026
 Yang membuat pernyataan



Tohana Susilawati
 NIM : 12270521496

*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak cipta dan kekayaan intelektual UIN Suska Riau / State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRAK

ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SAMSAT TANJAK UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI DI KABUPATEN BENGKALIS

Oleh :

YOHANA SUSILAWATI

NIM. 12270521496

Email: yohanaindia2110@gmail.Com

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan SAMSAT Tanjak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Duri serta mengidentifikasi faktor penghambat dalam pelaksanaannya. Metode yang digunakan adalah kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi, serta analisis data melalui reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pelayanan SAMSAT Tanjak telah memberikan kemudahan akses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), namun kualitasnya belum sepenuhnya optimal. Pada dimensi tangibles masih terdapat keterbatasan fasilitas, pada reliability pelayanan belum konsisten akibat keterlambatan dan kendala teknis, serta pada empathy pelayanan masih bersifat administratif sehingga perhatian individual dan perlakuan adil belum sepenuhnya dirasakan. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan keandalan pelayanan, empati petugas, serta sarana prasarana guna meningkatkan kepercayaan dan kepuasan masyarakat.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Samsat Tanjak, Kualitas Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

ABSTRACT

***ANALYSIS OF SERVICE QUALITY OF SAMSAT TANJAK UPT
PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI
IN BENGKALIS REGENCY***

Oleh :

YOHANA SUSILAWATI

NIM. 12270521496

Email: yohanaindia2110@gmail.com

This research aims to analyze the service quality of SAMSAT Tanjak at UPT Pengelolaan Pendapatan Duri and identify the inhibiting factors in its implementation. The method used is descriptive qualitative with data collection techniques through interviews, observation, and documentation, while data analysis was conducted through data reduction, data display, and conclusion drawing. The results indicate that SAMSAT Tanjak services have provided easier access for Motor Vehicle Tax (PKB) payments, but the service quality is not yet fully optimal. In the tangibles dimension, there are still limited facilities; in reliability, services are inconsistent due to delays and technical issues; and in empathy, services remain administrative, so individual attention and fair treatment have not been fully perceived. Therefore, improvements in service reliability, staff empathy, and infrastructure are needed to enhance public trust and satisfaction.

Keywords: Public Service, Samsat Tanjak, Service Quality, Motor Vehicle Tax.



KATA PENGANTAR

Alhamdulillah rabbil 'alamin, puji syukur penulis panjatkan ke hadirat Allah SWT atas segala rahmat, hidayah, serta karunia-Nya yang tak terhingga, sehingga penulis diberikan kekuatan dan keteguhan hati untuk menyelesaikan skripsi ini. Shalawat beriringan salam senantiasa tercurahkan kepada uswatun hasanah kita, Nabi Muhammad SAW, yang telah menuntun umat manusia menuju peradaban yang penuh dengan cahaya ilmu dan iman. Atas izin dan pertolongan-Nya, penulis berhasil menyelesaikan skripsi yang berjudul “Analisis Pelayanan Samsat Tanjak Di Upt Pengelolaan Pendapatan Duri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bengkalis”. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat akademik untuk memperoleh gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa dalam proses penyusunan skripsi ini, penulis tidak luput dari berbagai keterbatasan, baik dalam hal teknis penulisan, penggunaan tata bahasa, maupun kedalaman analisis materi. Oleh karena itu, dengan segala kerendahan hati, penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun dari berbagai pihak demi kesempurnaan karya ini di masa mendatang.

Keberhasilan dalam menyusun karya ilmiah ini adalah berkat doa, motivasi, dan bantuan moril maupun materil yang penulis terima dari berbagai pihak. Pada kesempatan ini, penulis ingin menyampaikan apresiasi dan terima kasih sebesar-besarnya kepada:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Kepada Allah SWT Tuhan Semesta Alam yang tak henti-hentinya melimpahkan rahmat, kekuatan, dan kesabaran kepada penulis. Atas kehendak-Nya lah skripsi ini dapat terselesaikan, dan hanya kepada-Nya lah penulis memohon perlindungan serta keberkahan atas ilmu yang didapat.
2. Kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Suliono dan Ibu Misni, atas segala doa, kasih sayang, dan pengorbanan yang tiada henti. Kepada Ibu terimakasih senantiasa menjadi payung pelindung dalam setiap langkah penulis, serta kepada Bapak Suliono yang telah menjadi sosok pahlawan dan teladan dalam kerja keras demi mengantarkan penulis meraih gelar sarjana ini.
3. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS, SE, M.Si, Ak, CA Selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak Selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M.Si Selaku Wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Dr. Khairil Henry, S.E., M.Si., Ak Selaku Wakil Dekan II Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
7. Ibu Mustiqowati Ummul F, S.Pd., M.Si Selaku Wakil Dekan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si Selaku Ketua Prodi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc.Sc Selaku Sekretaris Prodi Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
10. Ibu Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.KP. Selaku Dosen Pembimbing yang telah memberikan masukan-masukan berupa kritik dan saran dalam membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
11. Bapak Dr. Rodi Wahyudi, S.Sos., M.Soc.Sc Selaku Penasihat Akademik Penulis, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
12. Ibu/bapak staf administrasi Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memberikan pelayanan terbaik dan membantu mempermudah segala urusan administrasi selama masa perkuliahan hingga proses penyelesaian skripsi ini.
13. Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Duri serta seluruh staf dan pegawai yang telah memberikan izin penelitian, bantuan, serta kerja sama yang sangat baik selama penulis melakukan pengambilan data. Atas keterbukaan informasi, waktu yang diluangkan untuk sesi wawancara, serta keramahan yang diberikan selama penulis berada di lapangan.
14. Kepada Bayu Kurniawan, atas dukungan, motivasi, serta bantuan yang telah diberikan selama proses penyusunan skripsi ini. Kehadirannya sebagai rekan diskusi yang senantiasa memberikan semangat dan bantuan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sangat berarti bagi penulis dalam menghadapi berbagai kendala hingga penelitian ini dapat terselesaikan dengan baik.

15. Kepada sahabat-sahabat tersayang, Windy Maharani, Mutia Lestari, Anggi Purwasih, Vera Pratiwi, Maharani atas kehadiran dan dukungan yang tidak pernah terputus. Serta menjadi sistem pendukung terbaik yang selalu ada dalam setiap tahapan proses ini, mulai dari persiapan seminar proposal hingga selesainya skripsi ini. Segala bentuk semangat, bantuan, serta tawa yang kalian bagikan sangat berarti bagi penulis dalam melewati masa-masa sulit, dan semoga persahabatan ini tetap terjaga dengan baik di masa yang akan datang.

Pekanbaru, 2026
Penulis

YOHANA SUSILAWATI
12270521496

UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	13
1.4 Manfaat Penelitian	13
1.5 Sistematika Penulisan	14
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Pengertian Analisis	16
2.2 Pelayanan Publik	16
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	16
2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	18
2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik	21
2.2.4 Standar Pelayanan Publik	23
2.2.5 Kualitas Pelayanan	24
2.3 Inovasi Pelayanan Publik	27
2.4 Pajak Kendaraan Bermotor	29
2.5 Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Duri	32
2.6 Pelayanan SAMSAT TANJAK (antar jemput antar kampung).....	33
2.7 Pelayanan Dalam Pandangan Islam	34
2.8 Penelitian Terdahulu	36
2.9 Konsep Oprasional	45
2.10 Kerangka Berfikir	48

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III METODOLOGI PENELITIAN	49
3.1 Jenis Penelitian.....	49
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian	49
3.3 Sumber Data.....	49
3.4 Teknik Penelitian	50
3.5 Informan Penelitian.....	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.7 Teknik Analisa Data	53
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	55
4.1 Sejarah Kabupaten Bengkalis	55
4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Bengkalis	57
4.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis	58
4.1.3 Moto dan Slogan Kabupaten Bengkalis	59
4.2 Sejarah UPT Pengelolaan Pendapatan Duri.....	60
4.2.1 Visi Misi Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Duri	61
4.2.2 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Duri	62
4.2.3 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab.....	63
BAB V HASIL PEMBAHASAN.....	66
5.1 Pelaksanaan Pelayanan Samsat Tanjak di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak kendaraan bermotor.....	66
5.1.1 Tangibles (Bukti Fisik).....	66
5.1.2 Reliability (Keandalan)	75
5.1.3 Responsiveness (Daya Tanggap).....	81
5.1.4 Assurance (Jaminan)	88
5.1.5 Empathy (Empati)	97
5.2 Faktor-Faktor yang Menjadi Penghambat dalam pelaksanaan pelayanan SAMSAT Tanjak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Duri?	107
5.2.1 Faktor Penghambat	107
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	116
6.1 Kesimpulan	116

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran118

DAFTAR PUSTAKA121

LAMPIRAN.....125



UIN SUSKA RIAU

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Samsat Tanjak UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau	6
Tabel 1. 2 Laporan Penerimaan PKB SAMSAT TANJAK UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Tahun 2024	9
Tabel 1. 3 Laporan Penerimaan PKB SAMSAT TANJAK UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Tahun 2025	10
Tabel 2. 1 Beberapa Penelitian Terdahulu	37
Tabel 2. 2 Konsep Oprasional Kualitas Pelayanan Teori SERVQUAL	47
Tabel 3. 1 Informan Penelitian	52
Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kabupaten Bengkalis	58
Tabel 5. 1 Ketersediaan Fasilitas Sarana & Prasarana Samsat Tanjak	69
Tabel 5. 2 Jadwal Pelaksanaan Samsat Tanjak UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau	74
Tabel 5. 3 Laporan Penerimaan PKB UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Tahun 2020-2025	105

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Tiga Titik lokasi Layanan SAMSAT TANJAK.....	8
Gambar 1. 2 Diagram Batang Realisasi PKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri	11
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	48
Gambar 5. 1 Samsat Tanjak di Kantor Camat Mandau	67
Gambar 5. 2 Samsat Tanjak di RSUD Mandau	83
Gambar 5. 3 Samsat Tanjak di RS Permata Hati	90

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB I PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang Masalah

Hingga saat ini pelayanan publik masih menjadi salah satu isu utama yang sering muncul. Hal ini disebabkan oleh tingginya dan beragamnya permintaan masyarakat yang tidak sebanding dengan kapasitas pemerintah dalam memenuhinya. Pelayanan publik mempunyai peran yang sangat penting bagi kehidupan bernegara karena mencakup berbagai aspek penting seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, regulasi hukum, penyediaan utilitas umum, dan sebagainya (Abdussamad Zuchri, 2020) Sesuai dengan fungsi administrasi publik, peran utamanya adalah untuk mencapai tujuan yang efisien dan efektif, khususnya dalam melaksanakan pelayanan kepada masyarakat.

Pelayanan publik merupakan salah satu fungsi utama negara dalam mewujudkan kesejahteraan masyarakat. Sebagaimana ditegaskan tentang Pelayanan Publik, pemerintah berkewajiban menyediakan layanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan tidak diskriminatif bagi seluruh warga negara. Pelayanan publik yang baik mencerminkan kapasitas birokrasi pemerintah dalam merespons kebutuhan masyarakat secara efektif dan efisien (Kurniawan, 2009) Sebagaimana dikemukakan oleh Pasolong (2019), pelayanan publik bisa dikatakan sebagai kegiatan yang dilakukan untuk memberikan bantuan guna memenuhi keperluan masyarakat memiliki kepentingan terhadap suatu organisasi, dimana pelaksanaannya didasarkan pada aturan serta prosedur yang sudah di tetapkan.

Pelayanan publik pada hakikatnya memiliki hubungan yang erat dengan berbagai aspek kehidupan bermasyarakat dan berbangsa. Pemerintah memiliki tanggung jawab untuk menyediakan berbagai bentuk pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat mencakup berbagai bidang seperti kesehatan, pendidikan, teknologi informasi, dan sektor-sektor penting lainnya (Ardianti et al., 2025) Pelayanan publik memiliki peran yang sangat penting untuk meningkatkan kesejahteraan warga. Semakin baik pelayanan yang diterima, maka semakin tinggi juga tingkat kesejahteraan yang dirasakan masyarakat (Maryam, 2016)

Dalam rangka mengukur kualitas pelayanan publik, para ahli telah mengembangkan berbagai kerangka teoritis. Salah satu teori yang paling banyak digunakan dan telah teruji secara empiris adalah model SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988) dalam (Indrawati, 2022) Model ini mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu *Tangibles* (bukti fisik), *Reliability* (keandalan), *Responsiveness* (daya tanggap), *Assurance* (jaminan), dan *Empathy* (empati). Menurut Parasuraman et al. (1988), kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara harapan pelanggan dengan kinerja aktual yang dirasakan, di mana semakin kecil kesenjangan di antara keduanya, maka semakin tinggi pula kualitas pelayanan yang diberikan. Teori ini relevan diterapkan pada instansi pelayanan publik perpajakan karena kelima dimensi tersebut secara langsung mencerminkan aspek-aspek yang dirasakan oleh wajib pajak dalam berinteraksi dengan petugas dan fasilitas layanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Salah satu bentuk pelayanan publik di bidang perpajakan diatur dalam peraturan daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 membahas Pajak Daerah, yang salah satunya membahas pajak kendaraan bermotor (PKB) di Provinsi Riau. Pajak kendaraan Bermotor merupakan pungutan atas kepemilikan dan penguasaan kendaraan bermotor yang berada di daerah (Magdalena Maria, 2018) Adapun sasaran pajak dalam pengenaan PKB ialah orang pribadi atau badan yang mempunyai wewenang atau kuasa terhadap kendaraan bermotor tersebut (Manan et al., 2020)

Pajak daerah berdasarkan undang-undang nomor 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pada pasal 2, ada lima jenis pajak yang dikelola oleh provinsi, ini termasuk pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar kendaraan, pajak air permukaan dan pajak rokok (Susena Cahya Karona, 2020) Di antara kelima jenis pajak tersebut, Pajak kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu sumber pendapatan terbesar bagi pemerintah daerah. Pajak ini dikenakan secara tahunan kepada pemilik kendaraan bermotor, dan seiring dengan pertumbuhan jumlah kendaraan setiap tahun, penerimaan daerah dari sektor PKB terus berkembang.

Pelaksanaan pemungutan pajak daerah bukanlah hal yang mudah, karena dalam pratiknya sering menghadapi berbagai kendala, baik dari faktor internal seperti oprasional, maupun faktor eksternal dari berbagai elemen lain. UPT Pengelolaan Pendapatan Duri, yang biasa disebut SAMSAT Duri, adalah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

kumpulan dari 3 instansi, mereka berkolaborasi berdasarkan tugas dan fungsi yang sudah ditetapkan masing-masing, yaitu Kepolisian Satuan Lalu Lintas (KASATLANTAS), Jasa Raharja, dan Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) (Puspanegara R Anita, 2026) Samsat memberikan berbagai bentuk layanan yang diberikan untuk masyarakat wajib pajak, antara lain pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Serta pengurusan mutasi kendaraan masuk atau keluar daerah (Rahmatyah, 2022)

UPT Pengelolaan Pendapatan Duri merupakan lembaga pemungutan Pajak Kendaraan (PKB) Bermotor yang berlokasi di jl. Harapan raya No. 14, Air Jamban, Kec. Mandau, Kabupaten Bengkalis. Sebelum adanya inovasi layanan SAMSAT TANJAK masyarakat wajib pajak melakukan pembayaran pajak melalui layanan di kantor SAMSAT. Pada prosedur layanan, wajib pajak datang lalu mengambil nomor antrian, Lalu menyerahkan STNK dan KTP di Loker Pendaftaran, kemudian wajib pajak antri menunggu panggilan menuju loket kasir untuk melakukan transaksi. Jadwal operasional SAMSAT Duri yaitu, Senin sampai Kamis 08.00 – 14.00 WIB, Jumat 08.00 – 11.00 WIB, Sabtu 08.00 – 12.00 WIB.

Sebagai bagian dari birokrasi pemerintah yang menangani layanan perpajakan, UPT Pengelolaan Pendapatan Duri menghadapi berbagai permasalahan dalam memberikan pelayanan. Hal ini terlihat dalam proses pembayaran PKB, di mana masih terdapat sejumlah kendala, antara lain waktu

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

operasional SAMSAT yang bertepatan dengan jam kerja masyarakat, sehingga karyawan seperti yang bekerja di rumah sakit harus meminta izin untuk membayar pajak. Selain itu, panjangnya antrean dan lama waktu tunggu membuat wajib pajak merasa jenuh, serta jarak kantor SAMSAT yang cukup jauh dari lokasi tinggal atau tempat kerja sebagian masyarakat.

Munculnya berbagai permasalahan tersebut dalam pelayanan mendorong UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau sebagai lembaga pemungutan PKB untuk memberikan kemudahan kepada wajib pajak, yaitu melalui program SAMSAT TANJAK (Antar Jemput Antar Kampung). Layanan SAMSAT TANJAK merupakan program yang dirancang untuk meningkatkan kualitas pembayaran PKB dengan cara mendekatkan akses pelayanan kepada wajib pajak, agar mereka dapat menghemat waktu dan mempersingkat jarak tempuh ke kantor SAMSAT Duri.

Adanya SAMSAT TANJAK bertujuan untuk menjangkau masyarakat yang mengalami kendala membayar pajak akibat terbatasnya waktu operasional layanan. SAMSAT TANJAK pada UPT PP Duri diluncurkan pada tanggal 6 Maret 2024, tepatnya di RS Permata Hati Mandau. Layanan ini berpedoman pada Perda Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 mengenai Pajak Daerah dan beroperasi di tiga titik lokasi, yaitu Kantor Camat Mandau (Senin), RSUD Mandau (Selasa), dan RS Permata Hati Mandau (Rabu), dengan jam layanan pukul 08.30–12.30 WIB. SAMSAT TANJAK hanya melayani pengesahan pajak tahunan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 1. 1 Jadwal Pelaksanaan Samsat Tanjak UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Hari	Lokasi Pelayanan	Waktu Pelayanan
Senin	Kantor camat Mandau	08.30 – 12.30 WIB
Selasa	RSUD Mandau	08.30 – 12.30 WIB
Rabu	RS Permata Hati Mandau	08.30 – 12.30 WIB

Sumber: UPT PPDuri

SAMSAT TANJAK pada UPT PP Duri di-*launching* pada tanggal 06 maret 2024 tepatnya di RS Permata Hati Mandau. WP bisa menggunakan layanan SAMSAT TANJAK sesuai dengan jadwal pelaksanaannya seperti pada tabel diatas. Layanan inovatif melalui Samsat Tanjak diharapkan dapat menghadirkan pelayanan yang lebih dekat, cepat, dan mudah bagi WP dalam menjalankan kewajiban dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Kehadirannya menjadi salah satu langkah strategis pemerintah daerah dalam memperluas akses pelayanan publik, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor Samsat (Anggraini Rut, 2024) Layanan SAMSAT TANJAK hanya ber-oprasional hari senin sampai rabu, dan berada di 3 titik lokasi tertentu yaitu berlokasi di, Kantor Camat Mandau, RSUD mandau, serta RS Permata Hati. SAMSAT TANJAK hanya melayani pengesahan pajak tahunan. Adapun Syarat, Ketentuan dan Mekanisme Pendaftaran SAMSAT TANJAK berdasarkan sumber resmi BAPENDA adalah sebagai berikut:

1. Syarat dan Ketentuan
 - a. Identitas/pemilik Sah Kendaraan (KTP)
 - b. Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli

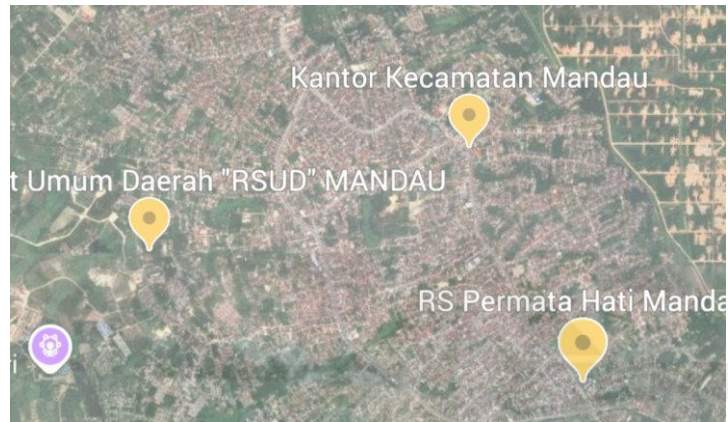
- c. Identitas KTP dan STNK harus sama
2. Mekanisme Pendaftaran
 - a. Wajib pajak melaksanakan pendaftaran
 - b. Pendaftaran diterima oleh petugas, untuk diteliti persyaratan sesuai dengan aturan
 - c. Petugas pendaftaran melaksanakan input data dan memvalidasi STNK
 - d. Setelah menerima berkas, kemudian ditetapkan pajak dan SWDKLLJ
 - e. Petugas bapenda memeriksa kebenaran pajak dan SWDKLLJ sesuai dengan ketentuan yang berlaku
 - f. Melakukan pemanggilan wajib pajak untuk melaksanakan pembayaran sesuai dengan yang tertera
 - g. Setelah menerima pembayaran, kemudian TBP KP dicetak sebagai tanda bukti bahwa pajak telah diterima.

Tiga lokasi layanan SAMSAT TANJAK (Kantor Camat Mandau, RSUD Mandau, dan RS Permata Hati) dianggap memiliki daya jangkauan yang terbatas karena letaknya yang cenderung berdekatan. Kondisi ini menyulitkan akses bagi wajib pajak yang tinggal jauh dari lokasi tersebut, dan dikhawatirkan dapat menyebabkan masyarakat enggan atau malas membayar pajak kendaraan. Permasalahan ini dapat dibuktikan melalui analisis visual pada gambar terlampir.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Gambar 1. 1 Tiga Titik lokasi Layanan SAMSAT TANJAK



Waktu operasional layanan SAMSAT TANJAK hanya hari senin-rabu dan pada pukul 08:30 hingga 12:30 bisa kita lihat pada tabel 1.1, hal tersebut menunjukkan bahwa waktu tersebut relatif singkat. Hal tersebut menimbulkan ketidaknyamanan bagi masyarakat wajib pajak, terutama mereka yang memiliki rutinitas pekerjaan tetap pada jam-jam tersebut. Berdasarkan hal tersebut berarti terdapat kesenjangan antara ketersediaan layanan dengan kebutuhan wajib pajak. Jika waktu operasional diperpanjang, kemungkinan besar masih ada wajib pajak yang terakomodasi untuk menunaikan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor diluar dari waktu yang ditentukan sebelumnya (Kusmardiah, 2012)

Berdasarkan penjelasan di atas kondisi di lapangan menunjukkan bahwa meskipun keberadaan Samsat Tanjak telah membantu masyarakat, pelaksanaan layanan ini belum sepenuhnya optimal, bahwa masih terdapat sejumlah kendala yang perlu diperhatikan seperti, waktu operasional yang terbatas, penyebaran informasi yang belum merata, serta daya jangkau lokasi layanan SAMSAT TANJAK. Hal tersebut mengindikasikan bahwa kualitas

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan yang diharapkan dari inovasi ini belum sepenuhnya tercapai. Oleh karena itu, penting dilakukan analisis terhadap pelaksanaan pelayanan Samsat Tanjak untuk menilai sejauh mana program ini telah berjalan efektif dan bagaimana cara yang bisa dilakukan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di wilayah kerja UPT PP Duri.

Tabel 1. 2 Laporan Penerimaan PKB SAMSAT TANJAK UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Tahun 2024

No	Bulan	KET						JUMLAH PENDAPATAN
		KCM		RSUDM		RSPH		
		R2	R4	R2	R4	R2	R4	
1	Maret	42	16	20	11	57	31	174,832,148
2	April	39	14	88	48	33	21	276, 721,251
3	Mei	38	20	41	10	34	18	152,826,752
4	Juni	45	17	27	19	76	18	166,002,494
5	Juli	49	18	42	18	51	13	159,484,606
6	Agustus	102	16	41	19	112	33	249,046,165
7	September	79	35	8	35	87	23	293,637,988
8	Oktober	83	29	63	14	90	32	249,133,645
9	November	72	22	42	22	56	22	209,764,751
10	Desember	65	27	60	22	84	23	214,545,651
	TOTAL	614	214	432	218	680	234	2,146,330,424

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Duri

Data pada tabel di atas menunjukkan hasil keseluruhan 2024 penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UPT PP Duri yang berasal dari pelayanan Samsat Tanjak selama periode Maret hingga Desember.

**Tabel 1. 3 Laporan Penerimaan PKB SAMSAT TANJAK UPT
Pengelolaan Pendapatan Duri Tahun 2025**

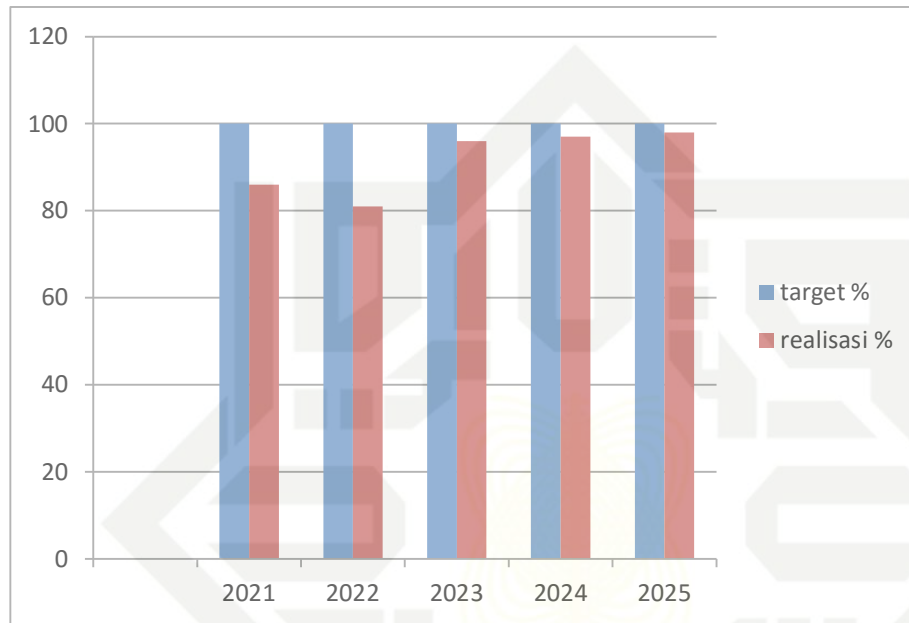
No	Bulan	KET						JUMLAH PENDAPATAN
		KCM		RSUDM		RSPH		
		R2	R4	R2	R4	R2	R4	
1	Januari	47	32	50	36	65	33	201.889.206
2	Februari	49	13	67	24	45	27	152.332.307
3	Maret	43	36	31	29	50	18	180.279.841
4	April	62	16	47	51	56	31	174.876.705
5	Mei	54	20	54	26	46	33	168.359.293
6	Juni	30	23	25	34	60	37	151.654.701
7	Juli	65	29	49	33	64	35	201.435.829
8	Agustus	51	37	74	17	40	25	200.634.990
9	September	45	28	53	44	59	13	199.985.532
10	Oktober	55	19	45	29	41	39	181.609.403
11	November	35	25	22	28	76	20	161.785.213
12	Desember	59	18	48	31	79	22	205.792.098
	TOTAL	602	296	565	332	681	333	2.180.635.118

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Duri

Dari ke 2 data diatas menunjukkan bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor tidak selalu meningkat, artinya wajib pajak kadang bertambah dan kadang juga berkurang. Data penerimaan tersebut menunjukan bahwa pelayanan SAMSAT TANJAK belum sepenuhnya optimal dalam mendorong kesadaran wajib pajak dikarenakan permasalahan diatas yang dijelaskan, sehingga perlu dilaksanakan analisis terhadap faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanannya. Meskipun data pendapatan dari Samsat Tanjak di tahun 2025 terlihat meningkat, hal ini tidak berarti pelayanannya sudah sempurna tanpa kekurangan. Kenaikan angka tersebut bisa saja terjadi karena memang

sudah kewajiban masyarakat membayar pajak, bukan semata-mata karena masyarakat sudah merasa sangat puas dengan layanannya.

Gambar 1. 2 Diagram Batang Realisasi PKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri



Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Duri 2020-2026

Berdasarkan Gambar 1.2 yang disajikan dalam bentuk diagram batang, terlihat perbandingan antara target dan realisasi PKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri selama periode 2021–2025. Diagram tersebut menunjukkan bahwa capaian realisasi PKB mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun. Pada tahun 2021 dan 2022, realisasi masih berada cukup jauh di bawah target, yang menunjukkan belum optimalnya pencapaian penerimaan PKB pada periode tersebut. Selanjutnya, pada tahun 2023 hingga 2025, realisasi mengalami peningkatan yang cukup signifikan dan semakin mendekati target yang telah ditetapkan. Meskipun demikian, pada seluruh periode tersebut realisasi masih berada di bawah target, walaupun selisihnya relatif semakin kecil. Hal ini

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

mengindikasikan adanya perbaikan kinerja penerimaan PKB, namun belum sepenuhnya mampu mencapai target yang telah ditentukan secara maksimal.

Meskipun pelayanan Samsat Tanjak telah mulai dijalankan pada tahun 2024–2025, capaian realisasi PKB pada periode tersebut belum mencapai target yang ditentukan. Kondisi ini mengindikasikan bahwa keberadaan Samsat Tanjak belum sepenuhnya mampu mendorong optimalisasi penerimaan PKB. Hal tersebut diduga dipengaruhi oleh beberapa faktor yang berkaitan dengan kualitas pelayanan, seperti kecepatan dan kemudahan proses administrasi, ketersediaan sarana dan prasarana pelayanan, kompetensi dan konsistensi petugas, serta tingkat kenyamanan dan kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan (Marande Yunruh, 2017)

Berdasarkan berbagai permasalahan di atas, penting untuk dilakukan analisis yang mendalam dan komprehensif terhadap pelaksanaan pelayanan SAMSAT TANJAK menggunakan lima indikator teori SERVQUAL, yaitu *tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy*. Analisis ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang jelas mengenai kekuatan dan kelemahan pelayanan SAMSAT TANJAK, serta mengidentifikasi faktor penghambat dan pendukungnya, sehingga dapat dirumuskan rekomendasi strategis untuk peningkatan kualitas pelayanan PKB di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri. Dilihat dari latar belakang penulis masa penulis tertarik mengangkat judul **"ANALISIS KUALITAS PELAYANAN SAMSAT TANJAK UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI DI KABUPATEN BENGKALIS"**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan pelayanan samsat tanjak di upt pengelolaan pendapatan duri dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor?
2. Apa saja faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan SAMSAT Tanjak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Duri?

1.3 Tujuan Penelitian

1. Mengetahui pelaksanaan dalam penerapan pelayanan SAMST TANJAK pada UPT Pengelolaan Pendapatan Duri.
2. Mengetahui faktor-faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan pelayanan samsat tanjak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Kabupaten Bengkalis

1.4 Manfaat Penelitian

1. Bagi penulis: Penelitian ini dapat mmpeirluas pengetahuan tentang penerapan ilmu yang didapat selama perkuliahan di lapangan sekaligus memenuhi kewajiban peinulis sebagai salah satu persyaratan untuk menyelesaikan studi Ilmu Administrasi Neigara jenjang S-1 (strata 1) untuk mendapatkan gelar “Sarjana Sosial” (S.Sos).
2. Bagi Masyarakat: Dengan penelitian ini diharapkan masyarakat memperoleh pelayanan yang cepat, mudah, transparan, dan memuaskan di samsat tanjak, khususnya pelayanan samsat tanjak. Dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

memperolehnya pelayanan yang baik diharapkan masyarakat semakin sadar dan patuh dalam membayar pajak.

1.5 Sistematika Penulisan

Agar dapat memudahkan susunan penelitian ini, penulis menetapkan sistematika penulisan sebagai berikut:

BAB 1 : PENDAHULUAN

Dalam bab ini menguraikan latar belakang masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian dan sistematika penulisan

BAB II : LANDASAN TEORI

Bab ini memuat definisi, teori, sumber dari buku, jurnal, dan publikasi pada penelitian sebelumnya.

BAB III : METODE PENELITIAN

Dalam bab ini menjelaskan lokasi penelitian dan waktu penelitian, jenis dan sumber data, metode pengumpulan data, populasi dan sampel serta metode analisis.

BAB IV : GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

Dalam bab ini peneliti memperlihatkan gambaran lokasi umum penelitian yang diambil yaitu Unit Pelayanan pengelolaan Pendapatan Pinggir.

BAB V : HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Bab ini menyajikan hasil penelitian serta pembahasan yang diperoleh melalui teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang digunakan sebagai penguat data dalam penelitian ini.

BAB IV : KESIMPULAN DAN SARAN

Bab terakhir ini yaitu peneliti menulis semua rangkuman hasil penelitian, keterbatasan yang ditemukan selama proses penelitian, serta saran yang dapat dijadikan pertimbangan untuk penelitian selanjutnya

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Pengertian Analisis

Muhadjir Noeng (dalam Rijali, 2018) mengemukakan pengertian analisis merupakan proses penguraian suatu persoalan menjadi bagian-bagian tertentu yang lebih kecil agar dapat dipahami secara lebih mendalam, serta menghubungkan antarbagian tersebut untuk memperoleh kesimpulan yang menyeluruh. Dengan demikian, analisis dalam penelitian ini dimaknai sebagai upaya peneliti untuk menelaah dan menilai pelaksanaan pelayanan Samsat Tanjak secara sistematis berdasarkan teori kualitas pelayanan.

Pada Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBB), analisis merupakan kegiatan penyelidikan atau penguraian pada suatu masalah atau objek agar mengetahui unsur-unsurnya secara lebih mendalam dan memahami hubungan antarunsur tersebut. Dalam penelitian ini, analisis dimaknai sebagai proses penelaahan mendalam terhadap pelaksanaan pelayanan Samsat Tanjak guna mengetahui sejauh mana pelayanan tersebut dapat meningkatkan kualitas layanan PKB.

2.2 Pelayanan Publik

2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik bisa diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang memiliki kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah

ditetapkan. Sebagaimana telah dijelaskan sebelumnya, pemerintahan pada hakikatnya merupakan pelayanan kepada masyarakat. Oleh karena itu birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk memberikan layanan yang baik dan profesional. Menurut Moenir (dalam (soedjono et al., 2021) pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya. Tujuan pelayanan publik ialah menyiapkan layanan yang dibutuhkan atau diinginkan oleh publik, serta menyampaikan secara tepat kepada masyarakat mengenai pilihan yang tersedia dan cara mengaksesnya, yang telah direncanakan dan disediakan oleh pemerintah.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik dijelaskan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk, terkait barang, jasa, dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Kondisi buruknya pelayanan publik sudah menjadi hal yang umum di Indonesia saat ini.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi patokan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan terhadap masyarakat. Masyarakat akan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan jika pelayanan tersebut dilaksanakan sesuai pada peraturan perundang-undangan. Tingkat kepuasan masyarakat pada umumnya bergantung pada bagaimana mereka dilayani, kualitas pelayanan yang diberikan, serta cara penyampaian layanan tersebut.

2.2.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik wajib bersifat netral dan merata supaya tidak menimbulkan kecemburuan sosial di masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah perlu bersikap tegas dalam menjelaskan pelayanan secara adil. Untuk melaksanakan pelayanan publik dengan baik, diperlukan asas atau prinsip-prinsip pokok wajib dipenuhi.

Agar pelayanan dapat memuaskan masyarakat atau orang yang menggunakan jasa, penyedia layanan harus mengikuti prinsip-prinsip yang ditetapkan dalam undang-undang nomor 25 tahun 2009 yaitu:

1. Kepentingan umum

Pelayanan publik harus mengutamakan dan mengedepankan kepentingan masyarakat luas di atas kepentingan pribadi, kelompok, atau golongan tertentu.

2. Kepastian hukum

Pelayanan diberikan berdasarkan aturan hukum yang berlaku dan menjamin kepastian bagi masyarakat sebagai penerima layanan. Tidak boleh ada kebijakan yang berubah-ubah atau bertentangan dengan hukum.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kesamaan hak

Setiap warga negara memiliki hak yang sama untuk mendapatkan pelayanan publik tanpa membedakan latar belakang, seperti suku, agama, ras, gender, atau status sosial.

4. Keseimbangan hak dan kewajiban

Masyarakat sebagai penerima layanan memiliki hak atas pelayanan yang baik, namun juga berkewajiban untuk memenuhi ketentuan yang telah ditetapkan, seperti melengkapi dokumen atau membayar biaya sesuai ketentuan.

5. Keprofesionalan

Pelayanan yang diberikan oleh aparatur atau penyelenggara yang memiliki kompetensi, keterampilan, dan sikap professional sesuai dengan standar pelayanan.

6. Partisipatif

Masyarakat memiliki kesempatan untuk berperan aktif, baik dalam penyusunan kebijakan pelayanan maupun dalam proses evaluasi terhadap kualitas layanan yang diberikan.

7. Persamaan perlakuan / tidak diskriminatif

Tidak ada diskriminatif dalam pemberian pelayanan. Setiap orang wajib diberi layanan secara adil dan setara tanpa pengecualian.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

8. Keterbukaan

Informasi terkait pelayanan publik, seperti prosedur, biaya, dan jangka waktu pelayanan, harus tersedia dan mudah diakses oleh masyarakat.

9. Akuntabilitas

Penyelenggara pelayanan bertanggung jawab atas setiap tindakan dan keputusan yang diambil, serta wajib mempertanggungjawabkannya kepada publik.

10. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Kelompok masyarakat yang rentan seperti lansia, penyandang disabilitas, ibu hamil, anak-anak, dan masyarakat miskin harus mendapatkan perlakuan khusus agar tetap dapat mengakses pelayanan secara adil.

11. Ketepatan waktu

Pelayanan harus diberikan dalam jangka waktu yang telah ditetapkan sesuai dengan standar layanan, tanpa penundaan yang tidak beralasan.

12. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Layanan harus mudah diakses, cepat dalam proses, dan terjangkau oleh seluruh lapisan masyarakat baik secara fisik, biaya, maupun prosedur.

Asas pelayanan publik sangat penting untuk dijadikan sebagai acuan atau pedoman bagi pemberi layanan publik supaya dapat memberikan

pelayanan yang sebagaimana masyarakat harapkan. Begitu pula dengan yang dilakukan kantor UPT PP Duri, perlu adanya pedoman dalam pemberian layanan kepada masyarakat.

2.2.3 Prinsip Pelayanan Publik

Keputusan dari menteri negara untuk pemberdayaan pegawai negeri nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang panduan umum pelaksanaan layanan publik menetapkan aturan-aturan yang harus diikuti dalam pelaksanaan layanan publik di Indonesia. Dibawah ini adalah penjelasan pelaksanaan tentang aturan-aturan tersebut.

1. Kepentingan Umum

Pelayanan publik wajib berorientasi pada kepentingan masyarakat. Setiap kebijakan dan tindakan yang diambil harus mempertimbangkan dampaknya terhadap kesejahteraan masyarakat secara keseluruhan.

2. Transparansi

Proses pelayanan harus dilakukan secara terbuka, sehingga masyarakat dapat mengakses informasi mengenai prosedur, biaya, dan waktu pelayanan. Hal ini bertujuan untuk mengurangi praktik korupsi dan meningkatkan kepercayaan publik. Akuntabilitas Penyelenggara pelayanan publik wajib bertanggung jawab atas keputusan dan tindakan yang diambil. Masyarakat berhak untuk meminta pertanggungjawaban atas pelayanan yang diberikan, dan ada mekanisme untuk menindaklanjuti keluhan atau pengaduan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3. Kepastian Hukum

Pelayanan publik harus dilaksanakan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Hal ini memberikan jaminan hukum bagi masyarakat dalam mendapatkan pelayanan yang adil dan tidak diskriminatif.

4. Kesamaan Hak

Setiap individu berhak mendapatkan pelayanan yang sama tanpa diskriminasi. Pelayanan harus diberikan secara adil kepada semua lapisan masyarakat, tanpa memandang latar belakang sosial, ekonomi, atau budaya.

5. Kualitas

Pelayanan publik harus memenuhi standar kualitas yang ditetapkan, termasuk kecepatan, ketepatan, dan kehandalan. Hal ini penting untuk memastikan bahwa masyarakat mendapatkan layanan yang memuaskan.

6. Partisipasi

Proses perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi pelayanan publik, harus dilibatkan pada setiap prosesnya. Keterlibatan masyarakat dapat membantu penyelenggara memahami kebutuhan dan harapan masyarakat.

7. Inovasi

Penyelenggara pelayanan publik harus terus berinovasi untuk meningkatkan kualitas dan efisiensi layanan. Penggunaan teknologi dan

metode baru dapat membantu dalam memberikan pelayanan yang lebih baik.

8. Keterjangkauan

Pelayanan publik harus dapat diakses dengan mudah oleh seluruh lapisan masyarakat, baik dari segi lokasi, biaya, maupun waktu. Hal ini penting agar tidak ada kelompok masyarakat yang terpinggirkan.

9. Kedisiplinan dan Etika

Penyelenggara pelayanan publik harus menjalankan tugasnya dengan disiplin, profesionalisme, dan etika yang tinggi. Hal ini menciptakan lingkungan kerja yang baik dan meningkatkan kualitas pelayanan.

Pedoman ini bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik di Indonesia, serta membangun kepercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Dengan mengikuti prinsip-prinsip ini, diharapkan pelayanan publik dapat lebih efektif, efisien, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

2.2.4 Standar Pelayanan Publik

Pada penyelenggaraannya pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan untuk jaminan adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan ialah tolak ukur yang dibakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan wajib ditaati oleh pemberi layanan dan penerima layanan. Untuk meningkatkan mutu dan memastikan pelayanan publik itu baik, harus sesuai dengan prinsip-prinsip

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dasar pemerintahan yang memberikan perlindungan bagi setiap warga negara dan penduduk dari penyalahgunaan kekuasaan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

Sesuai dengan UU No25 Tahun 2009 standar pelayanan merupakan ukuran yang digunakan sebagai panduan dalam memberikan pelayanan dan cara untuk menilai kualitas pelayanan. Ini adalah kewajiban dan janji dari penyelenggara kepada masyarakat untuk memberikan pelayanan yang baik, cepat, mudah, tidak mahal, dan bisa di ukur. UU Nomor 25 Tahun 2009 juga mengatakan bahwa ada beberapa bagian dari standar pelayanan publik yaitu, syarat, sistem mekanisme dan prosedur, waktu layanan, biaya atau tarif, produk pelayanan, sara, prasarana atau fasilitas, dan evaluasi kinerja pelaksana layanan yang didapat dari pengguna layanan.

2.2.5 Kualitas Pelayanan

Menurut Dwiyanto (dalam Ardayanti, 2021), kualitas pelayanan publik adalah hasil dari interaksi yang terjadi antara sistem pelayanan, SDM sebagai pelaksana layanan, strategi organisasi, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Artinya, kualitas pelayanan bukan hanya dilihat dari kemampuan petugas, tetapi juga oleh bagaimana sistem dan prosedur pelayanan dirancang serta dijalankan. Apabila sistem pelayanan telah tersusun dengan jelas dan tepat, maka pelayanan publik yang dihasilkan akan semakin berkualitas. Sementara itu, Trigono (2016) mendefinisikan pelayanan sebagai kegiatan yang dilakukan secara terus-menerus dengan prinsip ketepatan, kesopanan, keramahan, sikap membantu, dan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

profesionalitas. Dengan demikian, kualitas pelayanan dapat dipahami sebagai suatu syarat utama yang harus dipenuhi, baik dalam hal kualitas sumber daya manusia, proses kerja, maupun hasil layanan yang diberikan. Pelayanan yang berkualitas mencerminkan kemampuan aparatur dalam memuaskan masyarakat, baik dari segi kebutuhan internal organisasi maupun eksternal, sesuai dengan tuntutan dan harapan pengguna layanan.

Selanjutnya, menurut Evans dan Lindsay (dalam Wuri Aranningrum, 2013) , kualitas pelayanan dapat dilihat dari berbagai perspektif. Dari sisi pelanggan, kualitas pelayanan selalu dikaitkan dengan pengalaman yang baik dan memuaskan. Dari perspektif produk, kualitas dilihat berdasarkan fungsi dan karakteristik yang dapat diukur untuk menilai tingkat mutu pelayanan. Dari sisi pengguna, kualitas pelayanan diartikan sebagai sejauh mana pelayanan mampu memenuhi kebutuhan dan harapan pelanggan. Sedangkan dari perspektif nilai, kualitas dipandang sebagai hubungan antara kepuasan pelanggan dengan manfaat dan biaya yang mereka keluarkan. Secara keseluruhan, kualitas pelayanan mencerminkan tindakan dan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan terbaik bagi masyarakat, rekan kerja, maupun pimpinan secara profesional. Adapun menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1985) dalam (Syahira et al., 2022), kualitas pelayanan bisa diukur melalui model SERVQUAL (*Service Quality*) terdiri atas 5 indikator utama, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti Fisik), yaitu segala aspek fisik yang tampak, seperti penampilan petugas, kondisi fasilitas fisik, peralatan, kenyamanan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lingkungan pelayanan, dan kemudahan proses administrasi. *Tangibles* mencerminkan kondisi nyata yang dapat dilihat dan dirasakan secara langsung oleh pengguna layanan. Dalam pelayanan SAMSAT TANJAK, *tangibles* meliputi ketersediaan fasilitas pelayanan seperti meja, tenda, komputer, kendaraan layanan, serta aksesibilitas lokasi layanan yang dapat dijangkau oleh wajib pajak.

2. *Reliability* (Keandalan), yaitu kemampuan penyelenggara layanan untuk memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat, tepat waktu, dan dapat diandalkan. Dimensi ini menekankan pentingnya konsistensi dan keakuratan dalam proses pelayanan, sehingga masyarakat dapat mempercayai bahwa layanan yang diterima sesuai dengan yang dijanjikan. Dalam layanan SAMSAT TANJAK, *reliability* mencakup ketepatan waktu pelayanan sesuai jadwal yang ditetapkan, keakuratan proses administrasi dan penerbitan dokumen pajak, serta konsistensi pelayanan dari satu periode ke periode berikutnya
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap), ialah kemampuan petugas dalam memberikan pelayanan secara cepat, tanggap, dan bersedia membantu setiap masyarakat yang membutuhkan layanan. Dimensi ini menggambarkan seberapa cepat petugas merespons pertanyaan, keluhan, dan kebutuhan masyarakat. Dalam pelayanan SAMSAT TANJAK, *responsiveness* ditunjukkan melalui kesiapan petugas dalam membantu wajib pajak yang mengalami kendala serta kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. *Assurance* (Jaminan), yaitu sikap sopan, kemampuan, dan tanggung jawab petugas dalam memberikan kepastian waktu serta transparansi biaya pelayanan, sehingga menumbuhkan rasa aman dan kepercayaan masyarakat terhadap layanan. Dimensi ini mencakup kompetensi petugas, kesopanan, dan kemampuan untuk menciptakan keyakinan bagi pengguna layanan bahwa proses yang dijalani sudah benar dan terpercaya.
5. *Empathy* (Empati), yaitu kepedulian dan perhatian personal yang diberikan petugas kepada setiap masyarakat sebagai pengguna layanan, termasuk kemampuan memahami kebutuhan individu dan memberikan perhatian yang tulus. Dimensi empati menekankan bahwa pelayanan yang baik bukan hanya tentang ketepatan dan kecepatan, tetapi juga tentang rasa peduli dan perhatian petugas terhadap setiap kebutuhan dan kondisi masyarakat yang dilayani. Dalam layanan SAMSAT TANJAK, *empathy* tercermin dari kesediaan petugas mendengarkan keluhan wajib pajak, memahami kebutuhan khusus masyarakat, serta memberikan pelayanan yang ramah dan penuh perhatian tanpa membedakan status sosial.

2.3 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi pada lembaga publik bisa diartikan sebagai penerapan atau upaya menghadirkan gagasan-gagasan baru ke dalam pelaksanaan, yang ditandai dengan adanya perubahan yang cukup signifikan, berlangsung dalam jangka waktu yang relatif lama, juga memiliki cakupan yang luas. Proses

implementasinya memberikan dampak besar terhadap perubahan dalam struktur dan hubungan antar bagian organisasi. Inovasi pelayanan publik memiliki karakteristik tersendiri, yaitu bersifat tidak berwujud (*intangibel*), karena inovasi tersebut tidak hanya berfokus pada produk yang tampak, melainkan terhadap perubahan interaksi antar pelaku, baik antar bagian dalam organisasi maupun antara organisasi dengan para mitranya.

Inovasi pelayanan publik dapat dimaknai sebagai keberhasilan dalam mencapai, meningkatkan, dan memperbaiki efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas pelayanan publik yang muncul melalui penerapan pendekatan, metode, atau alat baru dalam penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat. Dengan pemahaman ini, inovasi pelayanan publik tidak selalu penyimpangan dari prosedur, melainkan merupakan upaya untuk menafsirkan menyesuaikan, dan mengimplementasikan aturan sesuai dengan kondisi dan kebutuhan setempat.

Pada peraturan menteri PANRB nomor 30 tahun 2014, inovasi pelayanan publik dapat diartikan sebagai suatu terobosan dalam jenis pelayanan publik, yang dapat berupa gagasan atau ide kreatif yang bersifat orisinal maupun hasil adaptasi atau modifikasi, yang memberikan manfaat untuk masyarakat, baik secara langsung atau tidak langsung. Inovasi ini tidak harus berbentuk penemuan baru, melainkan pula mencakup pendekatan baru, perluasan ataupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Dalam konteks ini, Samsat Tanjak ialah salah satu bentuk nyata dari inovasi pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPT PP Duri. Melalui program ini, pemerintah berupaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lebih cepat, mudah dijangkau, dan efisien. Keterkaitan inovasi pelayanan publik dengan penelitian ini terletak pada upaya untuk menilai sejauh mana inovasi Samsat Tanjak berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, khususnya di bidang pajak kendaraan bermotor.

2.4 Pajak Kendaraan Bermotor

Pajak menurut Adriani (Rahmi et al., 2021) pajak adalah uang yang harus dibayar kepada pemerintah dan sifatnya wajib bagi semua orang yang dikenakan pajak sesuai dengan aturan yang ada. Membayar pajak tidak memberikan keuntungan langsung kepada orang yang membayarnya, tetapi uang tersebut digunakan untuk mendanai berbagai kebutuhan umum yang berkaitan dengan tugas-tugas pemerintah.

Berbeda dengan pendapat Djajadiningrat (dalam (Puspanita et al., 2021) pajak adalah suatu tanggung jawab untuk memberikan sebagian harta ke pemerintah. Ini terjadi karena situasi, peristiwa, dan tindakan tertentu yang memberi status khusus, tapi bukan sebagai sanksi. Hal ini ditentukan oleh peraturan yang dibuat pemerintah dan bisa dipaksa. Namun pemerintah tidak memberikan layanan langsung sebagai imbalan untuk menjaga negara secara keseluruhan (Puspanita et al., 2021)

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Undang-undang nomor 16 tahun 2009 mengenai aturan umum dan cara-cara perpajakan. Pajak adalah sumbangan yang harus dibayar oleh individu atau kelompok dan sifatnya wajib sesuai dengan hukum. Pajak dibayarkan tanpa adanya imbalan langsung kepada wajib pajak, hasilnya digunakan untuk membiayai keperluan negara demi kemakmuran rakyat.

Dapat disimpulkan dari beberapa pendapat diatas, Pajak pada hakikatnya merupakan bentuk kontribusi wajib dari masyarakat kepada negara yang bersifat memaksa, namun tanpa imbalan langsung yang dapat dirasakan oleh pembayar pajak. Baik menurut Adriani, Djajadiningrat, maupun dalam Undang-Undang No. 16 Tahun 2009, terdapat maksud yang sama, pajak adalah kewajiban hukum demi mendukung keberlangsungan negara. Secara umum, pajak merupakan kewajiban yang wajib dilaksanakan bagi setiap warga negara maupun badan usaha sebagai bentuk kontribusi terhadap negara. Pajak bersifat memaksa karena diatur dalam undang-undang, namun tidak memberikan imbalan langsung kepada pihak yang membayarnya.

Fungsi utama pajak adalah untuk membiayai pengeluaran negara demi menjalankan pemerintahan, menyediakan pelayanan publik, dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu, pajak memegang peranan penting dalam pembangunan nasional dan mencerminkan peran serta masyarakat dalam mendukung kemajuan negara. Setelah memahami pengertian dasar mengenai pajak, penting untuk menggali lebih dalam mengenai fungsi-fungsi yang dimiliki oleh pajak dalam konteks perekonomian dan masyarakat. Ada dua fungsi pajak yaitu:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

1. Fungsi *Budgetir*

Pajak memberikan kontribusi terbesar pada penerimaan negara, yaitu sekitar 60-70 persen dari total penerimaan yang membentuk anggaran pedanpatan dan belanja negara (APBN). Dengan demikian pajak menjadi sumber utama pendapatan pemerintah untuk digunakan dalam membiayai pengeluaran rutin serta pengeluaran pembangunan.

2. Fungsi mengatur (*regulerend*)

Pajak berperan sebagai instrumen untuk mengatur kehidupan masyarakat serta sebagai sarana bagi pemerintah dalam melaksanakan kebijakan di bidang sosial dan ekonomi. Contohnya itu insentif pajak untuk mendorong peningkatan investasi didalam negeri, maupun pengenaan tarif pajak nol persen atu ekspor untuk mendorong peningkatan ekspor produk dalam negeri.

PKB merupakan salah satu jenis pajak daerah yang di pungut oleh pemerintah provinsi berdasarkan ketentuan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah. Dalam Pasal 1 angka 12, menjelaskan bahwa PKB adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Artinya, semua orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor, baik roda dua maupun roda empat, yang digunakan di jalan umum, dikenakan kewajiban untuk membayar pajak tersebut.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2.5 Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Duri

UPT Pengelolaan Pendapatan Duri adalah Unit Pelaksana Teknis yang berada di bawah Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau. UPT ini bertugas melaksanakan sebagian kewenangan Bapenda Provinsi di wilayah operasionalnya, khususnya dalam pengelolaan dan optimalisasi pendapatan daerah yang bersumber dari sektor perpajakan, seperti Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). UPT Pengelolaan Pendapatan Duri tidak hanya menjadi institusi pemungut pajak, tetapi juga aktor pelayanan publik yang berorientasi pada kepuasan dan kemudahan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Keberadaan UPT ini sangat strategis dalam mendukung peningkatan pendapatan asli daerah (PAD) dan pelaksanaan tata kelola pemerintahan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut Dwiyanto (2006), pelayanan publik yang baik harus bersifat responsif, mudah diakses, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Hal ini sejalan dengan peran UPT Pengelolaan Pendapatan Duri yang tidak hanya menjalankan fungsi administratif, tetapi juga terus berupaya meningkatkan kualitas layanan melalui berbagai bentuk inovasi. Inovasi-inovasi yang dijalankan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Duri adalah Unit Pelayanan (UP) Pinggir, Unit Pelayanan (UP) Rupal, Unit Pelayanan Bathin Solapan, dan juga Inovasi Layanan Samsat Tanjak, yang merupakan bentuk pendekatan langsung kepada masyarakat guna mempermudah pembayaran pajak di daerah yang jauh dari kantor Samsat. Inovasi ini mencerminkan teori inovasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan publik sebagaimana dijelaskan oleh Osborne dan Brown (2011), bahwa inovasi dalam sektor publik bertujuan untuk meningkatkan efisiensi, aksesibilitas, dan kualitas pelayanan secara menyeluruh.

Pemerintah Provinsi Riau melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) membentuk UPT Pengelolaan Pendapatan Duri sebagai perpanjangan tangan Bapenda di wilayah Duri, Kabupaten Bengkalis. UPT ini memiliki kedudukan sebagai unit pelaksana teknis operasional di bawah Bapenda Provinsi Riau yang bertugas memberikan pelayanan dan melaksanakan sebagian fungsi teknis dalam bidang pengelolaan pendapatan daerah. Pembentukan UPT ini juga merupakan implementasi prinsip desentralisasi pelayanan publik sebagaimana diatur dalam UU No. 23 Tahun 2014, yang bertujuan mendekatkan pelayanan pemerintah kepada masyarakat serta meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelaksanaan tugas pemerintahan di bidang pendapatan daerah.

2.6 Pelayanan SAMSAT TANJAK (antar jemput antar kampung)

SAMSAT TANJAK yang adalah singkatan dari Samsat Antar Jemput Antar Kampung adalah salah satu bentuk inovasi pelayanan yang diterapkan oleh UPT PP Duri di bawah Bapenda Provinsi Riau. Layanan ini dirancang untuk mempermudah masyarakat membayar pajak. Khususnya untuk mereka yang mempunyai kesibukan tinggi dan keterbatasan waktu untuk datang langsung ke kantor Samsat induk. Dengan menghadirkan layanan di beberapa titik strategis seperti RS Permata Hati, RSUD Mandau, dan Kantor Camat Mandau, Samsat Tanjak memberikan kemudahan akses bagi masyarakat yang

sebelumnya merasa terbebani oleh jarak atau waktu pelayanan yang panjang. Kehadiran layanan ini secara langsung memangkas waktu tunggu karena tidak memerlukan antrean panjang seperti di kantor utama, sehingga proses pembayaran pajak menjadi lebih cepat dan efisien. Selain itu, dengan lokasi yang lebih dekat dan waktu layanan yang lebih singkat.

Samsat Tanjak juga mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam membayar pajak tepat waktu, serta mengurangi sikap enggan atau menunda-nunda pembayaran. Layanan ini secara nyata menjadikan pelayanan pajak yang sebelumnya jauh, kini terasa dekat dan dapat dijangkau bagi semua lapisan masyarakat. Oleh karena itu, Samsat Tanjak tidak hanya menjadi solusi praktis, tetapi juga merupakan strategi efektif dalam meningkatkan kepatuhan pajak dan kepuasan masyarakat terhadap pelayanan publik di bidang perpajakan.

2.7 Pelayanan Dalam Pandangan Islam

Dalam Islam, pelayanan (khidmat) merupakan bentuk kebaikan yang mempunyai nilai ibadah apabila jika dilaksanakan dengan niat ikhlas dan cara yang baik. Memberikan pelayanan kepada sesama, terutama dalam hal kebutuhan sosial, administrasi, maupun kepentingan umum, termasuk dalam bagian dari pengabdian kepada Allah SWT dan kepedulian terhadap sesama manusia.

1. Pelayanan adalah Amanah

Pelayanan merupakan bentuk amanah yang harus dijalankan dengan jujur, adil, dan penuh tanggung jawab. Dalam Al-Qur'an, Allah SWT berfirman:

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

﴿ إِنَّ اللَّهَ يَأْمُرُكُمْ أَنْ تُؤَدُّوا الْأَمَانَاتِ إِلَىٰ أَهْلِهَا وَإِذَا حَكَمْتُمْ بَيْنَ النَّاسِ أَنْ تَحْكُمُوا بِالْعَدْلِ إِنَّ اللَّهَ نِعِمَّا يَعِظُكُمْ بِهِ إِنَّ اللَّهَ كَانَ سَمِيعًا بَصِيرًا ﴾ (٥٨)

Artinya: “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanat kepada yang berhak menerimanya” (QS. An-Nisa: 58)

Petugas atau penyelenggara pelayanan harus menjaga kepercayaan yang diberikan kepadanya, dan tidak boleh menyalahgunakan jabatan atau menelantarkan tanggung jawab.

2. Mengutamakan Ketepatan Waktu

Islam sangat menekankan pentingnya menghargai waktu. Pelayanan harus diberikan secara cepat dan tepat waktu, karena menunda-nunda pelayanan bisa merugikan orang lain. Dalam surah Al-‘Asr, Allah bersumpah demi waktu dan mengingatkan bahwa manusia akan merugi jika tidak memanfaatkannya dengan baik.

وَالْعَصْرِ ﴿١﴾ إِنَّ الْإِنْسَانَ لَفِي خُسْرٍ ﴿٢﴾ إِلَّا الَّذِينَ آمَنُوا وَعَمِلُوا الصَّالِحَاتِ وَتَوَّصَوْا بِالْحَقِّ ۗ وَتَوَّصَوْا بِالصَّبْرِ ﴿٣﴾

Artinya: “Demi masa. Sesungguhnya manusia benar-benar berada dalam kerugian. Kecuali orang-orang yang beriman dan mengerjakan amal saleh dan nasehat menasehati supaya mentaati kebenaran dan nasehat menasehati supaya menetapi kesabaran” (QS. Al-‘Asr: 1–3)

3. Pelayanan sebagai Bentuk Amal Saleh

Membantu orang lain dan memberikan kemudahan termasuk amal saleh. Rasulullah SAW bersabda: “Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.”(HR. Ahmad). Pelayanan yang dilakukan dengan niat membantu dan memudahkan urusan orang lain akan mendapat pahala dan ridha Allah SWT.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4. Adil dan Tidak Membedakan

Islam memerintahkan agar pelayanan diberikan secara adil, tanpa memandang suku, agama, status sosial, atau latar belakang. Setiap orang berhak mendapatkan pelayanan yang baik dan setara.

Pelayanan dalam Islam adalah tanggung jawab yang bernilai ibadah jika dilakukan dengan niat yang ikhlas, tepat waktu, adil, dan penuh tanggung jawab. Islam mendorong setiap Muslim untuk menjadi pribadi yang bermanfaat bagi orang lain, termasuk dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

2.8 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memaparkan hasil-hasil penelitian terdahulu yang dapat dijadikan sebagai acuan untuk pembahasan topik penelitian ini. Penelitian tersebut dipilih berdasarkan relevansinya dengan permasalahan yang dikaji, sehingga diharapkan dapat memberikan penjelasan serta menjadi referensi yang mendukung penulis dalam penyusunan dan penyelesaian penelitian ini. Dibawah ini ada beberapa penelitian terdahulu terdahulu yang telah dipilih.

Tabel 2. 1 Beberapa Penelitian Terdahulu

No	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Perbedaan
	Dede Riyandi, Dadan Suherman, dan Didi Mulyadi (2023)	“Analisis kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat dikantor samsat karawang”	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pengaruh kualitas pelayanan publik dan kinerja karyawan terhadap kepuasan masyarakat. Metode yang digunakan dalam penelitian ini metode kuantitatif dengan pendekatan survei.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dan kinerja karyawan memiliki pengaruh yang signifikan terhadap tingkat kepuasan masyarakat. Sedangkan penelitian penulis nantinya menghasilkan bagaimana pelayanan samsat tanjak berjalan apakah sudah berjalan dengan baik dan memenuhi kualitas pelayanan atau tidak.
	Nurul Hasanah (2021)	“Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran PKB pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan”	Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif dengan model Servqual yang mencakup lima dimensi yaitu, keandalan, daya tanggap, jaminan, empati, dan bukti fisik.	Dari hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa kualitas pelayanan pada semua dimensi tersebut berdampak baik pada kepuasan WP. Sedangkan pada penelitian penulis tidak membahas kepuasan masyarakat tetapi membahas kualitas layanan samsat tanjak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Perbedaan
			yang jika kualitas nya dikatakan baik maka masyarakat merasa puas.
Ahmad Fachrizal (2023)	“Analisis terhadap mutu layanan unik membayar pajak kendaraan bermotor di kantor samsat di daerah lima puluh kabupaten batu bara.”	Penelitian ini mengadopsi metode kualitatif deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi, wawancara, atau dokumentasi.	Hasil kajian dari penelitian tersebut mengindikasikan bahwa mutu layanan bermotor PKB di kantor SAMSAT lima puluh kabupaten batu bara keseluruhan telah berjalan dengan cukup memuaskan, meskipun masih ada beberapa elemen yang memerlukan perbaikan. Dengan penelitian penulis tidak jauh berbeda penelitiannya berbeda pada lokasi penelitian juga aspek yang dikaji.
Hildah Fatimah (2021)	“Analisis Pelayanan Samsat Delivery dalam Meningkatkan Pelayanan Publik di BAPPENDA	Penelitian ini menerapkan metode deskriptif kualitatif, yakni suatu pendekatan yang menghasilkan informasi dalam bentuk ucapan,	Dalam penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan aplikasi Samsat Delivery di BAPPENDA NTB sudah cukup efektif dalam meningkatkan

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Perbedaan
	NTB”	pandangan, dan uraian dari narasumber yang dipantau una mengkaji pelayanan masyarakat secara autentik dan komprehensif	pelayanan publik. perbedaan dengan penelitian penulis pada bagaimana pemenuhan layanan berjalan, penulis layanan nya tidak berbentuk aplikasi melainkan layanan yang di oprasionalkan secara langsung, dimana maksudnya terjadi interaksi langsung antara petugas dengan WP.
5 Herlambang & Yuningsih, (2025)	"Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Teori Servqual Di Desa Cimekar Kabupaten Bandung"	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan administrasi kependudukan di Desa Cimekar tergolong baik pada seluruh dimensi SERVQUAL meskipun masih perlu peningkatan pemahaman masyarakat terhadap prosedur pelayanan. Perbedaannya, penelitian penulis berfokus pada pelayanan SAMSAT TANJAK yang merupakan inovasi

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Perbedaan
			layanan pajak kendaraan bermotor, bukan layanan administrasi kependudukan di desa.
Susilo et al., (2024)	"Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Lamongan"	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Lamongan masih perlu ditingkatkan terutama pada aspek daya tanggap dan empati, meskipun dimensi keandalan dan bukti fisik sudah baik. Perbedaannya, penelitian penulis lebih menitikberatkan pada inovasi layanan SAMSAT TANJAK dalam meningkatkan kualitas pelayanan, bukan hanya evaluasi kualitas pelayanan secara umum.
Puspanita (2020)	"Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan	Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kuantitatif dengan pendekatan survei,	Hasil penelitian menunjukkan bahwa kualitas pelayanan berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Perbedaan
	Wajib Pajak UMKM"	di mana data dikumpulkan melalui kuesioner yang dibagikan kepada wajib pajak yang mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Analisis dilakukan menggunakan model Servqual.	menggunakan pendekatan SERVQUAL. Perbedaannya, penelitian terdahulu mengukur pengaruh terhadap kepatuhan, sedangkan penelitian penulis menganalisis kualitas pelayanan inovasi SAMSAT TANJAK tanpa fokus pada kepatuhan.
8 Akay et al., (2021)	"Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala"	Jenis penelitian yang akan digunakan penulis dalam penelitian ini adalah metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini difokuskan pada disiplin pegawai kantor kecamatan.	Hasil penelitian menunjukkan disiplin pegawai masih kurang optimal dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Perbedaannya, penelitian ini berfokus pada aspek disiplin pegawai, sedangkan penelitian penulis menitikberatkan pada kualitas pelayanan berdasarkan teori Servquel pada SAMSAT TANJAK.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Perbedaan
9	Sakir (2024)	"Penerapan Model Servqual dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone"	Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif untuk mengeksplorasi dan menggambarkan penerapan Model Servqual dalam pelayanan publik.	Hasil penelitian menunjukkan perlunya peningkatan pada aspek teknologi, komunikasi, keandalan, dan empati dalam pelayanan publik. Perbedaannya pada objek penelitian dimana penelitian terdahulu dilakukan di kantor camat dan tidak mengkaji pelayanan pajak kendaraan maupun inovasi mobile service.
10	Kusuma & Suflani (2019)	"Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembung Kota Serang)"	Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian Kualitatif dan ditunjang oleh data-data kuantitatif, digunakan juga metode SERVQUAL yang terdiri dari 5 dimensi untuk menganalisis kualitas pelayanan publik di kantor	Hasil penelitian menunjukkan beberapa dimensi seperti <i>tangible</i> , <i>reliability</i> , <i>assurance</i> , dan <i>empathy</i> belum berjalan optimal. Perbedaannya, penelitian ini berfokus pada kantor kelurahan, bukan pada layanan SAMSAT atau inovasi pelayanan pajak kendaraan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Perbedaan
			Kelurahan Tembong.	
	Nafimi & Setiawati (2023)	"Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Tamiang Layang Kecamatan Dusun Timur Kabupaen Barito Timur"	Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan publik berada pada kategori cukup baik. Perbedaannya, penelitian ini tidak menggunakan konteks pelayanan pajak kendaraan bermotor dan tidak membahas inovasi layanan seperti SAMSAT TANJAK.
12	Rahman (2026)	"Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Bitung"	Penelitian menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Data diperoleh melalui wawancara mendalam dengan aparatur pelayanan dan pemohon paspor, observasi langsung terhadap proses pelayanan, serta studi dokumentasi.	Hasil penelitian menunjukkan kualitas pelayanan tergolong baik dengan kekuatan pada empati, daya tanggap, dan keandalan, meskipun aspek fasilitas masih perlu perbaikan. Perbedaannya, penelitian ini berada di sektor imigrasi, bukan pelayanan pajak kendaraan atau inovasi SAMSAT TANJAK.
	Ain & Lubis	"Analisis Kualitas	Metode penelitian menggunakan	Hasil penelitian menunjukkan kualitas

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

	Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Perbedaan
	(2023)	Pelayanan BPKS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Menggunakan Model Servqual"	pendekatan kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif dengan pengambilan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.	pelayanan berada dalam kategori baik dengan sebagian besar dimensi SERVQUAL terpenuhi kecuali empati. Perbedaannya, penelitian ini berfokus pada BPJS Ketenagakerjaan, bukan pada pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan teori Servquel.
14	Rahmadhan i et al., (2024)	"Analisis Kinerja Pelayanan Publik Menggunakan Metode Servqual pada Desa Bandar Pasir Mandoge"	Penelitian ini menerapkan model waterfall untuk membangun sistem dengan tahapan analisis, desain, implementasi dan pengujian. Analisis dilakukan untuk mencari kebutuhan mengenai sistem yang dibuat.	Hasil penelitian menunjukkan perlunya perbaikan pada aspek jaminan seperti komunikasi dan keamanan meskipun sistem pelayanan sudah berjalan baik. Perbedaannya, penelitian ini berfokus pada pengembangan sistem pelayanan desa, bukan pada inovasi SAMSAT TANJAK.
15	(Cahayani & Suryono, 2025)	"Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Pratama	Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis kualitas pelayanan	Hasil penelitian menunjukkan pelayanan sudah baik pada aspek <i>tangible, reliability, dan</i>

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Nama Peneliti dan Tahun	Judul Penelitian	Metodologi Penelitian	Perbedaan
	Sukoharjo Terhadap Kepuasan Wajib Pajak"	di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sukoharjo terhadap kepuasan wajib pajak, dengan menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data meliputi wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi.	<i>responsiveness</i> , namun empati masih perlu ditingkatkan. Perbedaannya, penelitian ini berfokus pada kantor pajak umum, bukan pada layanan SAMSAT TANJAK atau pelayanan pajak kendaraan bermotor.

2.9 Konsep Oprasional

Konsep operasional dalam penelitian merupakan penjabaran dari konsep teoritis ke dalam bentuk yang dapat diukur atau diamati secara nyata di lapangan. Sugiyono (2019) menjelaskan bahwa konsep operasional merupakan definisi kerja dari suatu variabel agar dapat dijadikan indikator dalam proses pengumpulan dan analisis data. Pada penelitian ini, teori yang digunakan sebagai dasar analisis adalah SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry (1988), yang mengukur kualitas pelayanan melalui lima dimensi utama, yaitu tangibles (bukti fisik), reliability

(keandalan), responsiveness (daya tanggap), assurance (jaminan), dan empathy (empati). Kelima dimensi tersebut dijadikan konsep operasional dalam menilai kualitas pelayanan Samsat Tanjak di UPT PP Duri.

Fokus utama dari penelitian ini ialah untuk melihat seberapa baik pelayanan yang diberikan oleh samsat tanjak di UPT PP Duri berdasarkan pengalaman orang-orang. Tujuannya adalah untuk memahami sejauh mana layanan tersebut bisa meningkatkan kepuasan mereka yang membayar pajak dalam layanan samsat tanjak lima hal yang perlu diperhatikan meliputi ketersediaan tempat dan kenyamanan saat mendapatkan pelayanan, ketepatan dan keandalan petugas saat memberikan informasi layanan, seberapa petugas cepat merespon keluhan dari masyarakat, rasa aman dan keyakinan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan, serta perhatian petugas dalam memahami kebutuhan orang yang membayar pajak. Dengan begitu tujuan penelitian ini tidak hanya untuk menilai kualitas layanan secara umum, tetapi juga untuk mengukur sejauh mana pelayanan samsat tanjak bisa memberi kepuasan dan membangun kepercayaan masyarakat terhadap layanan publik dalam pajak kendaraan bermotor.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Tabel 2. 2 Konsep Operasional Kualitas Pelayanan Teori SERVQUAL

Variabel	Indikator	Sub Indikator
Kualitas Pelayanan (Parasurama, Zeithaml, dan Berry 1988)	<i>Tangibles</i> (Bukti fisik)	1. Ketersediaan fasilitas pelayanan samsat tanjak (meja, tenda, komputer, kendaraan layanan) 2. Aksesibilitas lokasi layanan
	Reliability (Keandalan)	1. Ketepatan dan keakuratan proses administrasi PKB. 2. Konsistensi pelaksanaan prosedur pelayanan dari waktu ke waktu.
	<i>Responsivenees</i> (Daya Tanggap)	1. Kesiapan petugas dalam membantu jika mengalami kendala (respon kebutuhan masyarakat) 2. Kecepatan petugas dalam memberikan pelayanan.
	<i>Assurance</i> (Jaminan)	1. Rasa aman dan percaya terhadap layanan samsat tanjak 2. Sikap (sopan ,ramah) petugas dalam memberikan pelayanan
	Empathy (Empati)	1. Perhatian petugas dalam memahami kebutuhan individual wajib pajak. 2. Perlakuan yang adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh pengguna layanan.

Sumber: Toeri SERVQUAL Parasurraman, Zeithmal, dan Berry

2.10 Kerangka Berfikir

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



Sumber: Toeri SERVQUAL Parasuraman, Zeithmal, dan Berry

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB III

METODOLOGI PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan maksud untuk mengevaluasi mutu layanan di SAMSAT TANJAK yang berada di bawah UPT pengelolaan pendapatan duri, terutama dalam rangka memperbaiki pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB). Pendekatan kualitatif diterapkan guna menguraikan dan memahami secara mendalam cara layanan yang disampaikan, serta bagaimana pengalaman tersebut dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai wajib pajak.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Pelaksanaan penelitian nantinya akan Di 3 lokasi Layanan Samsat Tanjak. 3 Titik Lokasi tersebut Yaitu, RS Permata Hati, RSUD Mandau, Dan Kantor Camat. Dan Rencana Penelitian Akan Dilaksanakan Bulan November sampai Januari 2026. Informan Yang Memungkinkan Akan Terlibat Dalam Membantu Peneliti Dalam Penelitiannya Yaitu, Masyarakat Wajib Pajak Pengguna Layanan Samsat Tanjak Baik Di Lokasi RS Permata Hati, RSUD Mandau, Dan Kantor Camat.

3.3 Sumber Data

1. Data primer didapatkan secara langsung dari hasil wawancara mendalam dan observasi terhadap masyarakat yang menggunakan layanan Samsat Tanjak di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri, serta dari petugas atau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pegawai Samsat yang terlibat dalam proses pelayanan. Data ini digunakan untuk menggali kualitas pelayanan berdasarkan lima indikator teori SERVQUAL.

2. Data sekunder diperoleh dari berbagai dokumen dan catatan resmi yang relevan dengan penelitian, seperti laporan penerimaan pajak kendaraan bermotor Samsat Tanjak, laporan penerimaan pajak tahunan UPT Pengelolaan Pendapatan Duri, serta dokumen pendukung lainnya yang berasal dari instansi terkait. Data sekunder ini digunakan untuk melengkapi dan memperkuat hasil temuan lapangan, serta memberikan gambaran mengenai tren kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

3.4 Teknik Penelitian

Dalam melakukan penelitian ini penulis menggunakan penelitian kualitatif deskriptif, dengan tujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas pelayanan di Kantor Samsat Tanjak di Kabupaten Bengkalis berdasarkan lima dimensi SERVQUAL, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Sugiyono (2020) mengemukakan bahwa dalam penelitian kualitatif, teknik penentuan informan atau narasumber dilakukan secara purposif (*purposive sampling*), yaitu pemilihan berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu sesuai dengan kebutuhan penelitian.

Teknik pemilihan informan yang digunakan dalam penelitian ini adalah *Purposive Sampling*, yaitu teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu. Pertimbangan yang dimaksud adalah bahwa informan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dipilih berdasarkan kriteria: (1) terlibat langsung dalam pelayanan SAMSAT TANJAK, baik sebagai petugas maupun sebagai pengguna layanan; (2) memiliki pengalaman langsung menggunakan atau memberikan layanan SAMSAT TANJAK minimal satu kali; dan (3) bersedia memberikan informasi secara terbuka dan jujur. Menurut (Moleong, 2022), *purposive sampling* dalam penelitian kualitatif bertujuan untuk memperoleh informasi yang representatif sesuai dengan fokus penelitian, bukan untuk kepentingan generalisasi statistik.

3.5 Informan Penelitian

Informan penelitian merupakan individu yang memberikan informasi yang dibutuhkan selama proses penelitian, atau seseorang yang memiliki pengetahuan tentang objek yang diteliti. Dalam penelitian ini, informan dipilih dari pengguna layanan Samsat Tanjak. Mereka adalah pihak-pihak yang terlibat langsung dalam kegiatan operasional di Layanan tersebut. Informan yang dipilih diharapkan dapat memberikan keterangan yang relevan dan akurat guna mendukung pengumpulan data dalam penelitian ini. Adapun yang menjadi informan yang memberikan keterangan untuk mendapatkan data yang akurat dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah
1	Petugas Layanan SAMSAT TANJAK	3 orang
2	Masyarakat Pengguna SAMSAT TANJAK Kantor Camat	5 orang
3	Masyarakat Pengguna SAMSAT TANJAK RSUD Mandau	5 orang
4	Masyarakat Pengguna SAMSAT TANJAK RS Permata Hati	5 orang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

1. Wawancara

Wawancara adalah kegiatan tanya jawab yang direncanakan antara peneliti (pewawancara) dan narasumber (responden) untuk memperoleh informasi yang relevan. Jika informasi yang diperoleh sudah mencukupi untuk memenuhi tujuan penelitian, maka proses wawancara akan dihentikan. Pada penelitian ini, digunakan teknik wawancara terstruktur, di mana peneliti telah mempersiapkan daftar pertanyaan sebelumnya agar proses wawancara berjalan sistematis dan focus.

2. Observasi

Observasi adalah teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara mengamati langsung objek penelitian di lapangan. Peneliti mengamati berbagai aspek seperti lokasi, pelaku, aktivitas, waktu, peristiwa, tujuan, serta emosi yang terlibat. Dengan observasi ini, peneliti dapat memperoleh gambaran nyata mengenai situasi sosial yang sedang diteliti, sehingga

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

hasil observasi dapat dibandingkan dengan informasi yang diperoleh melalui wawancara atau sumber lainnya.

3. Dokumentasi

Pada penelitian kualitatif, data tidak hanya didapatkan dari interaksi dengan manusia, tetapi juga dari sumber non-manusia seperti dokumen, foto, dan data statistik. Dokumen bisa berupa buku harian, notula rapat, laporan rutin, jadwal kegiatan, peraturan, anggaran dasar, hingga surat-surat resmi. Foto juga berperan penting karena mampu merekam kondisi atau kejadian pada waktu tertentu, sehingga dapat menghasilkan informasi deskriptif yang berguna dalam analisis.

3.7 Teknik Analisa Data

Analisis data adalah proses mencari dan menyusun secara sistematis data yang diperoleh dari hasil wawancara, catatan lapangan, dokumentasi dengan cara mengorganisasikan data ke dalam kategori, menjabarkan kedalam unit-unit, melakukan sintesis, menyusun ke dalam pola, memilih mana yang penting dan akan dipelajari, serta membuat kesimpulan, sehingga mudah dipahami oleh diri sendiri maupun orang lain Sirajuddin (2017).

1. Reduksi Data

Reduksi data ialah kegiatan menyederhanakan dan memilih data yang relevan dari seluruh catatan lapangan. Tahapan ini mencakup proses pemilahan, pemfokusan, penyederhanaan, serta transformasi data mentah menjadi bentuk yang lebih terorganisir agar memudahkan dalam analisis lanjutan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

2. Penyajian Data (Data Display)

Penyajian data adalah cara untuk menampilkan informasi yang telah dipilah dan diringkas dalam bentuk sistematis, seperti tabel, grafik, bagan, atau narasi. Penyajian ini bertujuan untuk memudahkan peneliti dalam memahami data serta membantu dalam proses pengambilan keputusan atau penarikan kesimpulan.

3. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi

Pada tahap ini, peneliti mulai merumuskan makna dari data yang telah dianalisis. Peneliti mencari pola, hubungan, keteraturan, dan kemungkinan alur sebab-akibat dari data yang tersedia. Kesimpulan ini bersifat sementara di awal, namun seiring dengan proses verifikasi melalui data tambahan atau pengamatan lanjutan, kesimpulan tersebut dapat diperkuat dan dipastikan kebenarannya.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Sejarah Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis merupakan salah satu daerah yang berada di Provinsi Riau dan memiliki sejarah panjang dalam perkembangan wilayah pesisir di Indonesia. Pada awalnya, Bengkalis dikenal sebagai wilayah perkampungan nelayan yang berkembang secara alami karena letaknya yang strategis di jalur perairan Selat Malaka. Posisi geografis tersebut menjadikan Bengkalis sebagai daerah persinggahan dan perdagangan sejak masa lampau, khususnya bagi para pedagang dari berbagai daerah seperti Melayu, Jawa, Aceh, Arab, dan Cina.

Pada masa kerajaan Melayu, wilayah Bengkalis memiliki peran penting dalam dinamika politik regional. Bengkalis pernah menjadi bagian dari wilayah kekuasaan Kerajaan Siak Sri Indrapura. Dalam catatan sejarah, Bengkalis juga berkaitan erat dengan perjuangan Raja Kecil yang kemudian mendirikan Kerajaan Siak. Keberadaan Bengkalis sebagai wilayah strategis menjadikannya pusat pengendalian perdagangan dan pemerintahan pada masa itu.

Memasuki masa kolonial, Bengkalis berada di bawah kekuasaan pemerintah Hindia Belanda. Pada periode ini, Bengkalis mengalami perubahan sistem pemerintahan dan administrasi wilayah. Pemerintah kolonial menjadikan Bengkalis sebagai salah satu pusat pemerintahan penting di wilayah Sumatera bagian timur. Hal tersebut berdampak pada berkembangnya

infrastruktur pemerintahan dan aktivitas ekonomi di wilayah Bengkalis. Selanjutnya, pada masa pendudukan Jepang, Bengkalis tetap berfungsi sebagai pusat administrasi pemerintahan hingga masa kemerdekaan Indonesia.

Setelah Indonesia merdeka, Kabupaten Bengkalis secara resmi dibentuk sebagai daerah otonom berdasarkan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1956. Seiring berjalannya waktu, Kabupaten Bengkalis mengalami beberapa kali pemekaran wilayah sebagai upaya peningkatan efektivitas pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa daerah yang sebelumnya merupakan bagian dari Kabupaten Bengkalis kemudian berkembang menjadi wilayah administratif tersendiri, seperti Kota Dumai, Kabupaten Siak, Kabupaten Rokan Hilir, dan Kabupaten Kepulauan Meranti.

Secara geografis, Kabupaten Bengkalis terletak di wilayah pesisir Provinsi Riau dan sebagian besar wilayahnya berupa dataran rendah serta kawasan perairan. Kabupaten ini terdiri atas wilayah daratan dan kepulauan yang berbatasan langsung dengan Selat Malaka, sehingga memiliki posisi strategis sebagai jalur pelayaran dan perdagangan. Kondisi geografis tersebut menyebabkan sebagian wilayah Bengkalis dipengaruhi oleh karakteristik pesisir, seperti lahan rawa, sungai, dan daerah pasang surut. Letak geografis ini turut memengaruhi pola aktivitas ekonomi, mobilitas penduduk, serta penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk dalam pelaksanaan pelayanan perpajakan dan pengelolaan pendapatan daerah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

4.1.1 Kondisi Geografis Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis secara geografis terletak pada kisaran $0^{\circ}33'$ Lintang Utara sampai $2^{\circ}30'$ Lintang Utara dan $100^{\circ}03'$ Bujur Timur sampai $102^{\circ}10'$ Bujur Timur. Wilayah ini berada di pesisir timur Pulau Sumatra dan sebagian wilayahnya berbatasan langsung dengan Selat Malaka. Letak geografis tersebut menjadikan Kabupaten Bengkalis memiliki karakteristik wilayah pesisir dan kepulauan, dengan kondisi topografi yang relatif datar serta dipengaruhi oleh pasang surut air laut.

Kabupaten Bengkalis secara geografis terletak di wilayah pesisir Provinsi Riau dan memiliki karakteristik wilayah yang didominasi oleh dataran rendah serta kawasan perairan. Wilayah Kabupaten Bengkalis terdiri atas daratan dan kepulauan yang sebagian besar berada di sepanjang pesisir Selat Malaka, sehingga memiliki posisi yang strategis dalam jalur transportasi dan perdagangan. Kondisi topografi wilayah umumnya relatif datar dengan ketinggian rendah dari permukaan laut, serta banyak dijumpai daerah rawa, sungai, dan lahan pasang surut. Iklim di Kabupaten Bengkalis termasuk iklim tropis dengan curah hujan yang cukup tinggi sepanjang tahun.

Tabel 4. 1 Luas Wilayah Kabupaten Bengkalis

No	kecamatan	Luas Wilayah (km ²)	Persentase (%)
1	Mandau	937,47	12,06%
2	Pinggir	2.503,00	32,20%
3	Bukit Batu	1.128,00	14,51%
4	Siak Kecil	724,21	9,55%
5	Rupat	896,35	11,53%
6	Rupat Utara	628,50	8,08%
7	Bengkalis	514,00	6,61%
8	Bantan	424,40	5,46%
Jumlah		7.773,93 km²	100%

Sumber: Badan Pusat Statistik Kab Bengkalis

Berdasarkan tabel luas wilayah Kabupaten Bengkalis per kecamatan di atas, dapat diketahui bahwa Kabupaten Bengkalis memiliki wilayah yang cukup luas dengan karakteristik geografis yang beragam. Kecamatan Pinggir merupakan kecamatan dengan luas wilayah terbesar, sedangkan Kecamatan Bantan memiliki luas wilayah yang relatif paling kecil dibandingkan kecamatan lainnya. Perbedaan luas wilayah antar kecamatan ini menunjukkan adanya variasi kondisi geografis dan potensi wilayah, baik dari sisi daratan maupun kawasan pesisir..

4.1.2 Visi dan Misi Kabupaten Bengkalis

Kabupaten Bengkalis memiliki visi dan misi resmi yang menjadi arah pembangunan daerah. Visi dan misi ini dipakai oleh pemerintah daerah

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

sebagai dasar penyusunan rencana strategis, kebijakan, serta prioritas program pembangunan.

1. VISI

“Terwujudnya Kabupaten Bengkalis Yang Bermarwah, Maju Dan Sejahtera”

2. MISI

- a. Mewujudkan pengelolaan potensi keuangan daerah, sumber daya alam, dan sumber daya manusia yang efektif demi kemajuan perekonomian daerah.
- b. Mewujudkan reformasi birokrasi serta penguatan nilai-nilai agama dan budaya Melayu untuk tata kelola pemerintahan yang baik dan terciptanya masyarakat yang berkarakter.
- c. Mewujudkan penyediaan infrastruktur yang berkualitas serta mengembangkan potensi wilayah perbatasan guna meningkatkan kesejahteraan rakyat.

4.1.3 Moto dan Slogan Kabupaten Bengkalis

Motto dan slogan Kabupaten Bengkalis merupakan bagian dari identitas daerah yang mencerminkan nilai dan arah pembangunan yang ingin diwujudkan. Motto “Bermarwah” menggambarkan komitmen Pemerintah Kabupaten Bengkalis dalam menjunjung tinggi martabat, kehormatan, serta nilai-nilai budaya Melayu dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pelayanan kepada masyarakat. Sementara itu, slogan “Bengkalis Negeri Junjungan” mencerminkan semangat kebersamaan dan

penghormatan terhadap adat istiadat serta kearifan lokal yang menjadi landasan kehidupan sosial masyarakat. Motto dan slogan tersebut selaras dengan visi Kabupaten Bengkalis yaitu “*Terwujudnya Kabupaten Bengkalis yang Bermarwah, Maju, dan Sejahtera*”, di mana nilai bermarwah menjadi dasar dalam mewujudkan kemajuan daerah dan peningkatan kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan.

4.2 Sejarah UPT Pengelolaan Pendapatan Duri

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah Kantor yang umumnya bergerak dibidang sistem pelayanan perpajakan kendaraan bermotor dan mutasi kendaraan bermotor dari daerah suatu kedaerahan wilayah lainnya. Dimana setiap masyarakat harus wajib membayar pajak kendaraan bermotor mereka setiap tahunnya dan selama setiap 5 tahun mereka harus wajib ganti STNK (Surat Tanda Kendaraan Bermotor). Kantor SAMSAT ini berdiri pada tahun 2002 dimana sebelumnya dikantor ini bergabung dengan kantor SAMSAT dumai. Bersama Kapolri Dirjen Pemerintah Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor SKEP /06/X/1999 No. 973-1220 dan Nomor SKEP/02/X/1999 Tanggal 15 Oktober 1999 Tentang pedoman tata laksana SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) ini bergerak dibidang pelayanan/ perpajakan/ pengurusan BPKB dan MUTASI Kendaraan Bermotor dari daerah satu kedaerahan lainnya. Kantor ini sudah bergerak dan berjalan lebih kurang 21 tahun.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kantor ini berubah POS Pelayanan Pendapatan Duri, barulah tahun Januari 2009 berubah menjadi UPT Pendapatan Duri. Kantor ini tumbuh dan berkembang menjadi salah satu kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Pembantu PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) di Wilayah Duri-Riau. UPT Pendapatan Duri bekerjasama dengan pihak Kepolisian dan PT. Jasa Raharja dalam menjalankan tugasnya, dikenal dengan nama SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). UPT Pendapatan Duri bertugas untuk menerima pembayaran pajak kendaraan bermotor, mutasi kendaraan keluar kota, mutasi masuk dari luar daerah, pembayaran pajak air permukaan, penetapan pajak kendaraan bermotor baru, pergantian plat kendaraan bermotor, pergantian STNK, dan asuransi kecelakaan untuk pengguna kendaraan bermotor. Awalnya UPT Pendapatan Duri beralamat di Jalan Desa Harapan dari tahun 2009 sampai 2014. Pada bulan September 2014, dengan seizin pemerintah setempat UPT Pendapatan Duri pindah alamat ke Jalan Harapan Jaya sampai saat ini.

4.2.1 Visi Misi Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Duri

1. Visi:

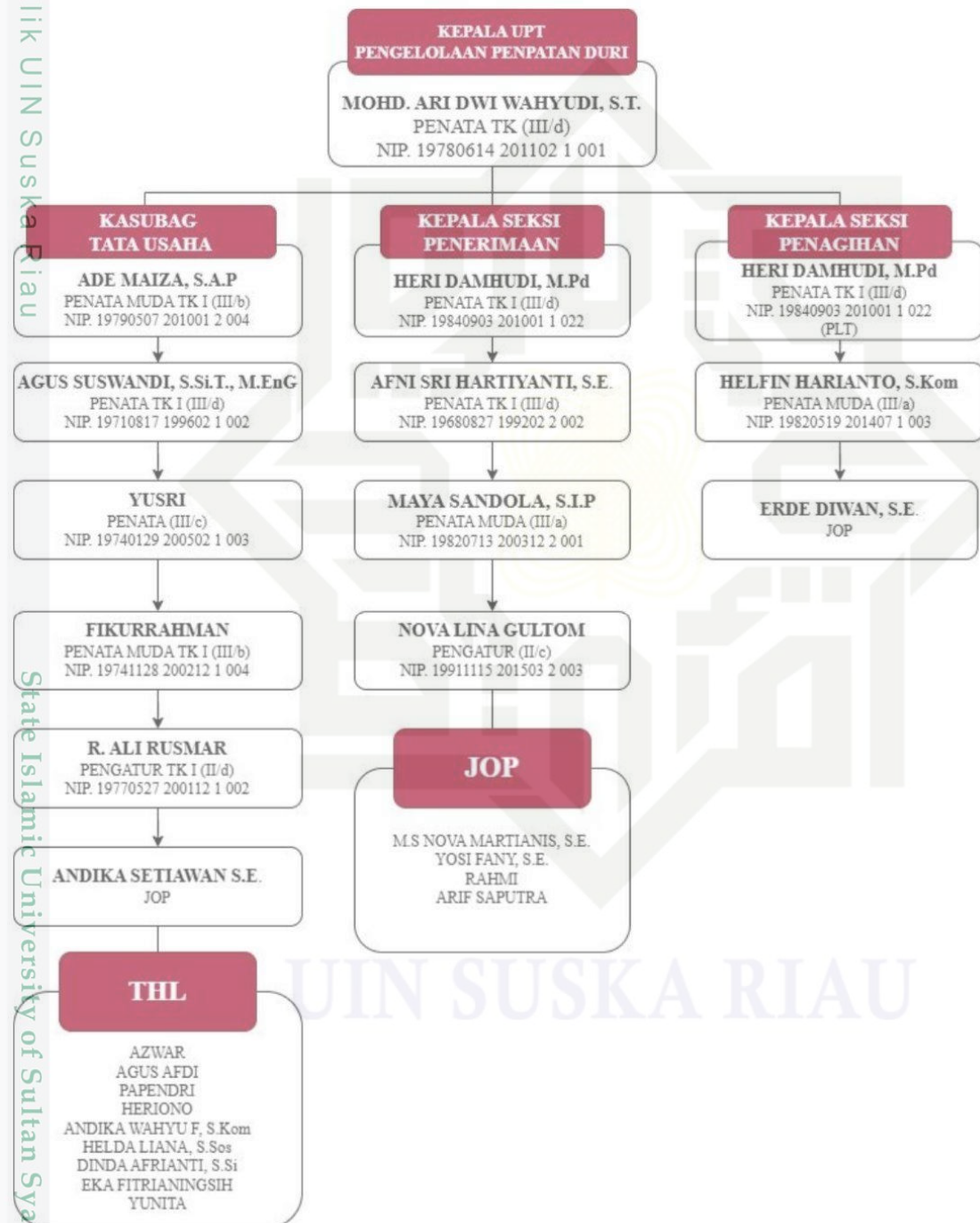
Mewujudkan kepuasan masyarakat dengan pelayanan yang santun, cepat, tepat, dan adil sesuai prosedur.

2. Misi:

Menghimpun penerimaan dalam negeri dengan sektor pajak dan mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan

Undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi.

4.2.2 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Duri



© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

4.2.3 Uraian Tugas Dan Tanggung Jawab

1. Kepala UPT Pengelolaan pendapatan Duri
 - a. Memimpin dan mengelola seluruh kegiatan yang berkaitan dengan penerimaan pajak dan retribusi daerah di wilayah Duri, guna mendukung pendapatan daerah yang optimal.
 - b. Mengkoordinasikan semua bagian dalam UPT Pengelolaan Pendapatan untuk memastikan semua kegiatan berjalan lancar dan sesuai dengan peraturan yang berlaku, serta melakukan pengawasan terhadap implementasi kebijakan dan program yang ada.
 - c. Memberikan pelayanan yang baik kepada wajib pajak, termasuk dalam hal pengurusan administrasi pajak, penyuluhan kepada masyarakat, serta penyelesaian masalah terkait pajak dan retribusi daerah
 - d. Melaksanakan kegiatan teknis operasional pemungutan pendapatan asli daerah
 - e. Menyusun laporan kegiatan yang terkait dengan penerimaan pendapatan daerah dan melakukan evaluasi terhadap pencapaian target pendapatan yang telah ditetapkan. Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan
 - f. Melakukan berbagai upaya untuk meningkatkan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak, termasuk melalui program-program seperti layanan jemput bola atau sosialisasi di masyarakat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- g. Berkolaborasi dengan berbagai pihak, baik pemerintah daerah maupun masyarakat, dalam rangka meningkatkan kualitas dan kuantitas pendapatan daerah serta mencapai tujuan pembangunan yang berkelanjutan.
 - h. Di bawah Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Duri, terdapat beberapa bagian yang memiliki tugas dan tanggung jawab masing-masing untuk mendukung kelancaran operasional. Salah satunya.
2. Sub Bagian Tata Usaha
 - a. Menerima, menganalisis dan mengendalikan administrasi surat menyurat
 - b. Mengetik, mengolah, mencatat serta mengatur klarifikasi dan mengadakan naskah dinas dan surat menyurat.
 - c. Melaksanakan administrasi kepegawaian dan menghimpun serta menyusun inventarisasi data kepegawaian
 - d. Menyusun rencana anggaran
 - e. Melaksanakan penyelesaian administrasi gaji pegawai
 - f. Menyusun laporan pertanggungjawaban pengelolaan keuangan
 - g. Mengelola serta membuat laporan pengadaan barang dan menyusun inventarisasi barang
 - h. Mengatur dan mengkoordinir urusan kehumasan, dan kearsipan
 3. Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah
 - a. menyusun rencana tugas pokok dan fungsi diseksi penerimaan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

- b. memproses pajak kendaraan, kendaraan baru tahunan, perpanjangan penerimaan serta permukaan pajak AIR, pengkoordinasian dan pengelolaan pelayanan samsat
- c. membuat laporan realisasi penerimaan harian dan proses pencetakan STS (surat tanda setoran), pencetakkan setoran bank (BRK)
- d. melaksanakan perencanaan teknis dibidang penerimaan pendapatan daerah
- e. pembuatan realisasi penerimaan bulanan
4. seksi Pengawasan dan Pembukuan/Penagihan
 - a. menyusun rancana kegiatan seksi pengawasan dan pembukuan.
 - b. Menyusun program kerja dan rencana kegiatan penagihan, pembukuan dan pelaporan.
 - c. Melakukan penagihan pasif dan aktif atas piutang pajak daerah
 - d. Membuat daftar himpunan pembayaran dan tunggakan pajak daerah.
 - e. Menyusun laporan penerimaan pajak daerah.
 - f. Melaksanakan perencanaan teknis dibidang penagihan, pengawasan dan pembukuan.
 - g. Melaksanakan pelayanan dibidang pengawasan dan pembukuan
 - h. Melaksanakan monitoring dan evaluasi dibidang pengawasan dan pembukuan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai pelaksanaan pelayanan samsat tanjak di kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Duri diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah dilakukan, dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan pelayanan SAMSAT Tanjak di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri secara umum telah berjalan dan memberikan manfaat bagi masyarakat, khususnya dalam mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor. Layanan ini mampu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, mengurangi jarak tempuh ke kantor SAMSAT induk, serta membantu wajib pajak yang memiliki keterbatasan waktu dan kesibukan kerja. Namun demikian, kualitas pelayanan SAMSAT Tanjak belum sepenuhnya optimal. Masih terdapat beberapa kekurangan yang dirasakan oleh wajib pajak, terutama terkait kenyamanan pelayanan, kejelasan informasi, dan konsistensi sikap petugas, keterlambatan pelayanan, kendala teknis, serta perbedaan alur pelayanan pada kondisi tertentu, pelayanan masih cenderung berorientasi administratif, sehingga perhatian individual dan perlakuan yang adil belum sepenuhnya dirasakan secara merata oleh wajib pajak. Oleh karena itu, meskipun layanan SAMSAT Tanjak sudah berjalan cukup baik, peningkatan kualitas

pelayanan tetap diperlukan agar tujuan pelayanan dapat tercapai secara maksimal.

2. Faktor penghambat dalam pelaksanaan pelayanan SAMSAT Tanjak meliputi beberapa aspek. Pertama, keterbatasan sarana pelayanan, seperti jumlah tempat duduk yang belum memadai, ruang tunggu yang terbatas, serta belum adanya penataan ruang dan informasi pelayanan yang jelas. Kedua, kurangnya informasi tertulis terkait prosedur pelayanan dan persyaratan berkas, yang menyebabkan sebagian wajib pajak mengalami kebingungan dan harus kembali melengkapi berkas. Ketiga, ketidakkonsistenan sikap dan profesionalitas petugas, terutama pada kondisi pelayanan yang ramai, yang berdampak pada kenyamanan dan kepercayaan wajib pajak. Keempat, tingginya jumlah wajib pajak pada waktu tertentu, seperti menjelang jatuh tempo pembayaran pajak, yang menyebabkan antrean panjang dan memperlambat proses pelayanan. Kelima, pelayanan belum sepenuhnya berjalan konsisten dan dapat diandalkan, ditandai dengan adanya keterlambatan pelayanan, kendala teknis, serta perbedaan alur pelayanan. Keenam, pelayanan masih cenderung berorientasi administratif, sehingga perhatian individual dan perlakuan yang adil belum sepenuhnya. Faktor-faktor tersebut menjadi hambatan yang memengaruhi efektivitas dan kualitas pelayanan SAMSAT Tanjak.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

6.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya penulis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi semua pihak, bagi pelaksana maupun wajib pajak dalam pelaksanaan pelayanan samsat tanjak di UPT Pneggelolaan Pendapatan Duri.

1. Bagi pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Duri

Perluasan Sosialisasi dan Penyebaran Informasi Layanan yang lebih masif dan luas. Mengingat masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan layanan SAMSAT TANJAK.

- a. Peningkatan keandalan pelayanan (Reliability) UPT Pengelolaan Pendapatan Duri perlu meningkatkan konsistensi pelayanan dengan memastikan kesiapan operasional sebelum jam layanan dimulai, meminimalisir kendala teknis, serta menerapkan standar operasional prosedur (SOP) secara lebih konsisten agar pelayanan dapat berjalan stabil dan dapat diprediksi.
- b. Menambah sarana penunjang di titik lokasi SAMSAT TANJAK, terutama penambahan jumlah kursi tunggu yang layak serta area berteduh yang lebih memadai. Hal ini penting agar wajib pajak tidak perlu berdiri atau duduk di lantai saat antrean padat, sehingga kenyamanan pelayanan tetap terjaga meskipun dilakukan di luar kantor induk.
- c. Peningkatan empati petugas (Empathy) Petugas perlu diberikan pelatihan terkait komunikasi pelayanan dan pendekatan empatik, agar

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lebih peka terhadap kebutuhan wajib pajak, terutama kelompok lansia atau pengguna yang belum memahami prosedur. Selain itu, penting untuk memastikan pelayanan diberikan secara adil dan tidak diskriminatif kepada seluruh wajib pajak.

- d. Disarankan agar pihak Samsat Tanjak tidak hanya mengandalkan informasi lisan, tetapi juga menyediakan papan petunjuk atau spanduk kecil yang dipasang di lokasi layanan. Papan ini harus menjelaskan secara jelas alur antrean, mulai dari di mana tempat pendaftaran, di mana bagian penetapan, hingga ke bagian pembayaran. Dengan adanya papan penunjuk ini, warga tidak akan kebingungan lagi harus memulai dari mana.
- e. Mengingat waktu operasional yang sangat terbatas (hanya hingga jam 12.30 WIB), pihak instansi perlu mempertimbangkan fleksibilitas jam layanan atau penambahan hari operasional
- f. Pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Duri sebaiknya melakukan pemetaan ulang titik lokasi SAMSAT TANJAK agar tidak hanya terpusat di area yang berdekatan. Penempatan titik layanan baru di wilayah yang secara geografis jauh dari pusat kota Duri namun memiliki populasi kendaraan yang tinggi akan sangat membantu meningkatkan jangkauan layanan dan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
- g. Diadakan evaluasi berkala atau pelatihan singkat (*briefing*) mengenai standar operasional prosedur (SOP) komunikasi publik bagi petugas

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

lapangan. Hal ini bertujuan agar petugas dapat tetap konsisten dalam memberikan pelayanan yang ramah, sabar, dan solutif meskipun berada di bawah tekanan antrean yang banyak.

2. Bagi masyarakat

- a. Masyarakat disarankan untuk lebih aktif mencari informasi mengenai jadwal dan lokasi pelayanan SAMSAT TANJAK melalui media sosial resmi atau bertanya kepada aparat desa setempat. Hal ini penting agar masyarakat tidak melewatkan jadwal layanan yang hanya tersedia pada hari-hari tertentu
- b. Sebelum mendatangi lokasi SAMSAT TANJAK, masyarakat diharapkan memastikan kelengkapan dokumen persyaratan (seperti KTP asli, STNK asli, dan dokumen pendukung lainnya). Persiapan berkas yang lengkap dari rumah akan mempercepat proses pendaftaran dan membantu mengurangi penumpukan antrean di lokasi.
- c. Masyarakat diharapkan tidak ragu untuk memberikan kritik atau saran yang membangun kepada petugas lapangan jika menemukan kendala. Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan akan sangat membantu pihak Samsat untuk memperbaiki kekurangan, seperti fasilitas kursi atau kejelasan alur layanan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad Zuchri. (2020). *Cakrawala Pelayanan Publik di Negara Dunia Ketiga* (M. s. Dr. Patta Rapanna., S.E. (ed.)). CV SAH MEDIA.
- Ain, I. N., & Lubis, F. A. (2023). Analisis Kualitas Pelayanan BPKS Ketenagakerjaan Tanjung Morawa Menggunakan Model Servqual. *Jurnal Masharif Al-Syariah: Jurnal Ekonomi Dan Perbankan Syariah*, 8(30), 1028–1036.
- Akay, R., Kaawoan, J., & Pangemanan, F. (2021). Disiplin Pegawai Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik di Kantor Kecamatan Tikala. *Jurnal Governance*, 1(1), 1–8.
- Anggraini Rut, S. (2024). *Evaluasi Pelayanan Samsat Kota Batu dalam Meningkatkan Minat Wajib Pajak untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Rut Anggraini Pribadi Parabak, Sedarmayanti SMIA – Vol. 2 No. 2 Tahun 2024*. 2(2), 245–264.
- Ardayanti, S. (2021). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan di Desa Dayeuhkolot Kecamatan Sagalaherang Kabupaten Subang. *The World of Public Administration Journal*, 2(1), 1–25. <https://doi.org/10.37950/wpaj.v3i1.1076>
- Ardianti, P. F., Ramadhani, A. Dela, & Zein, A. W. (2025). *Analisis Pembiayaan Sektor Publik oleh Pemerintah dalam Meningkatkan Pelayanan Sosial Publik di Indonesia : Pendekatan Kualitatif*. 2(May), 412–418.
- Cahayani, N. I., & Suryono, J. (2025). Kualitas Pelayanan Kantor Pajak Pratama Sukoharjo Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. *Media and Empowerment Communication Journa*, 4(1), 50–64.
- Daerah, P. P., & Kurniawan, R. C. (2009). *Tantangan kualitas pelayanan publik pada pemerintah daerah*. 15–26.
- Desa, M., Serai, P., & Perspektif, L. (2022). Nusantara : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial. *Nusantara: Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 9(4), 1483–1490.
- Herlambang, S. D. D. S. N., & Yuningsih, N. Y. (2025). Kualitas Pelayanan Administrasi Kependudukan Berdasarkan Teori Servqual Di Desa Cimekar

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

- a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
- b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Kabupaten Bandung. *Nusantara : Jurnal Ilmu Pengetahuan Sosial*, 12(8), 3470–3481.

Indrawati, B. (2022). Analisis Servqual Pengukuran Tingkat Kualitas Layanan dan Kepuasan Konsumen Dinas Kesehatan Kota Bekasi. *Jurnal Ilmiah Bakti Farmasi*, 7(1), 45–52.

Kusmardiah. (2012). *Perlindungan Hukum Bagi Wajib Pajak Atas Perpanjangan Kendaraan Bermotor DI Unit Layanan Samsat Keliling Kota Medan*. Universitas Medan Area.

Kusuma, A. C., & Suflani. (2019). Analisis Kualitas Pelayanan Publik dengan Metode Servqual (Studi Kasus pada Kantor Kelurahan Tembong Kota Serang). *Jurnal Manajemen*, 5(2), 1–8.

Magdalena Maria. (2018). *Samsat Gunung Sitoli Maria Magdalena Bate ' e Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Pembangunan Jl . Karet No . 30 Kelurahan Ilir Kecamatan Gunungsitoli*. 4(2), 1163–1184.

Manan, A., Ekonomi, F., & Mataram, U. (2020). *Volume 1 Nomor 2 November 2020 Intensifikasi Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dalam Rangka Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (Pad) Pada Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Provinsi Ntb*. 1(November).

Marande Yunruh. (2017). *Jurnal Ilmiah Administratie*. 73.

Maryam, N. S. (2016). *JIPSi*. VI(1), 1–18.

Moleong. (2022). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT. Remaja Rosdakarya.

Nafimi, L., & Setiawati, B. (2023). Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Kelurahan Tamiang Layang Kecamatan Dusun Timur Kabupaen Barito Timur. *JAPB : Jurnal Administrasi Publik Dan Administrasi Bisnis*, 6(2), 533–548.

Pasolong. (2019). 濟無No Title No Title No Title. *Angewandte Chemie International Edition*, 6(11), 951–952., 3(1), 10–27. <https://medium.com/@arifwicaksanaa/pengertian-use-case-a7e576e1b6bf>

Pspanegara R Anita. (2026). *Komunikasi Kolaborasi Bapenda dengan Lembaga Kepolisian, Jasa Raharja dan Bank Lampung dalam Efisiensi Pelayanan*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

Samsat Induk Rajabasa Bandar Lampung.

- Puspanita, I., Machfuzhoh, A., & Pratiwi, R. (2021). Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Umkm. *Prosiding Simposium Nasional Multidisiplin (SinaMu)*, 2, 71–78. <https://doi.org/10.31000/sinamu.v2i0.3474>
- Rahmadhani, D., Ramdhan, W., & Syaputra, A. K. (2024). Analisis Kinerja Pelayanan Publik Menggunakan Metode Servqual pada Desa Bandar Pasir Mandoge. *SISTEMASI: Jurnal Sistem Informasi*, 13(2), 679–687.
- Rahman, E. H., Pombengi, J. D., & Tampongangoy, D. L. (2026). Kualitas Pelayanan Publik dalam Pembuatan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas II TPI (Tempat Pemeriksaan Imigrasi) Bitung. *Triwikrama: Jurnal Multidisiplin Ilmu Sosial*, 9(11), 1–10.
- Rahmatyah, S. (2022). *Analisis Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Pkb) Dan Surat Tanda Nomor Kendaraan (Stnk) Pada Samsat Wilayah Kota Kendari*. 1(11), 2371–2382.
- Rahmi, N., Edy, E., & Rachmatulloh, I. (2021). Membina UMKM Kota Depok Sadar Pajak Melalui Pelatihan Pengisian SPT Melalui E-filling. *Jurnal Komunitas : Jurnal Pengabdian Kepada Masyarakat*, 4(1), 48–54. <https://doi.org/10.31334/jks.v4i1.1634>
- Rijali, A. (2018). *Analisis Data Kualitatif Ahmad Rijali UIN Antasari Banjarmasin*. 17(33), 81–95.
- Sakir, A. R. (2024). Penerapan Model Servqual dalam Pelayanan Publik : Studi Kasus Kantor Camat Lappariaja Kabupaten Bone. *Jurnal Darma Agung*, 32(2), 845–860.
- Sugiyono. (2020). *Metode Penelitian Kualitatif*. Penerbit Alfabeta.
- Susena Cahya Karona. (2020). *Model proyeksi pendapatan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama di dinas pendapatan daerah (dispenda) provinsi bengkulu*. 8–15.
- Sasilo, Y., Pramudiana, I. D., & Anwar, M. K. (2024). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Kabupaten Lamongan. *Jurnal Majalah Ilmiah Cahaya Ilmu*, 6(2), 99–113.
- Wuri Aranningrum. (2013). Peningkatan Kualitas Pelayanan Pegawai Dengan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Menggunakan Integrasi Metode Importance Performance Analysis (IPA)-Quality Function Deployment (QFD). *Jejaring Administrasi Publik. Th V. Nomor, 1*, 275–282.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.

Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.

Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.

LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Kepada Petugas SAMSAT TANJAK

1. Apakah Fasilitas Yang Tersedia Sudah Mencukupi Untuk Menunjang Kelancaran Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor?
2. Apakah Lokasi Pelayanan Samsat Tanjak Sudah Mudah Dijangkau Oleh Wajib Pajak?
3. Apakah pelaksanaan layanan SAMSAT Tanjak sudah dimulai dan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan? Jika pernah tidak sesuai, apa yang biasanya menjadi penyebabnya?"
4. Apakah prosedur atau alur pelayanan SAMSAT Tanjak sudah dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu? Apakah pernah terjadi perbedaan tahapan pelayanan dalam pelaksanaannya?"
5. Apakah Petugas Selalu Sigap Membeikan Informasi Ketika Wajib Pajak Bertanya Dalam Mengalami Kesulitan?
6. Bagaimana Cara Petugas Merespon Keluhan Dan Kebutuhan Wajib Pajak Dilokasi Samsat Tanjak?
7. Bagaimana Upaya Petugas Dalam Memberikan Rasa Aman Atau Kepercayaan Kepada Masyarakat Dalam Memberikan Layanan Samsat Tanjak?
8. Bagaimana Sikap Petugas Dalam Melayani Wajib Pajak Agar Tetap Profesionalitas Dan Sopan?
9. Bagaimana perhatian petugas SAMSAT Tanjak dalam memahami kebutuhan dan kesulitan wajib pajak selama proses pelayanan?"
10. Apakah petugas SAMSAT Tanjak telah memberikan pelayanan secara adil

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Diarangi mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Diarangi mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

dan tidak membeda-bedakan kepada setiap wajib pajak? Jelaskan pengalaman Anda.”

Wawancara Kepada WP Pengguna SAMSAT TANJAK Kantor Camat, RSUD Mandau, RS Permata hati

1. Bagaimana Pendapat Bapak/Ibu Mengenai Fasilitas Pelayanan Samsat Tanjak Dilokasi Ini?
2. Apakah Lokasi Samsat Tanjak Ini Sudah Mudah Di Jangkau Dari Tempat Tinggal Atau Kerja Bapak/Ibu?
3. Menurut Bapak/Ibu, apakah pelaksanaan layanan SAMSAT Tanjak sudah dimulai dan berjalan sesuai dengan jadwal yang telah ditetapkan? Jika pernah tidak sesuai, apa yang biasanya menjadi penyebabnya?”
4. Menurut Bapak/Ibu, apakah prosedur atau alur pelayanan SAMSAT Tanjak sudah dilaksanakan secara konsisten dari waktu ke waktu? Apakah pernah terjadi perbedaan tahapan pelayanan dalam pelaksanaannya?”
5. Ketika Bapak/Ibu Mengalami Kendala, Apakah Petugas Segera Membantu Dan Memberikan Solusi?
6. Apakah Petugas Samsat Tanjak Cepat Dalam Melayani Bapak/Ibu Saat Proses Pembayaran Pajak?
7. Apakah Bapak/Ibu Merasa Aman Dan Yakin Saat Melakukan Pembayaran Pajak Melalui Layanan Samsat Tanjak?
8. Bagaimana Sikap Petugas Dalam Melayani Bapak/Ibu Apakah Ramah Atau Sopan?
9. Bagaimana menurut Anda perhatian petugas SAMSAT Tanjak dalam memahami kebutuhan dan kesulitan wajib pajak selama proses pelayanan?”
10. Apakah menurut Anda petugas SAMSAT Tanjak telah memberikan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:

a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

pelayanan secara adil dan tidak membeda-bedakan kepada setiap wajib pajak? Jelaskan pengalaman Anda.”

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



FOTO DOKUMENTASI BERSAMA NARASUMBER



LOKASI SAMSAT TANJAK DI KANTOR CAMAT MANDAU



WP SAMSAT TANJAK DI KANTOR CAMAT MANDAU

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LOKASI SAMSAT TANJAK RSUD MANDAU



WP SAMSAT TANJAK RSUD MANDAU

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



LOKASI SAMSAT TANJAK DI RS PERMATA HATI



**WAWANCARA DENGAN BAPAK BUDIANTO PENGGUNA
SAMSAT TANJAK KANTOR CAMAT**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**WAWANCARA DENGAN IBU DEA PENGGUNA SAMSAT TANJAK
KANTOR CAMAT**



**WAWANCARA DENGAN IBU RITA PENGGUNA SAMSAT
TANJAK KANTOR CAMAT**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**WAWANCARA DENGAN IBU DAMAYANTI PENGGUNA SAMSAT
TANJAK RSUD MANDAU**



**WAWANCARA DENGAN BAPAK RETNO PENGGUNA SAMSAT
TANJAK RSUD MANDAU**

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**WAWANCARA DENGAN BAPAK YONO PENGGUNA SAMSAT
TANJAK RSUD MANDAU**



**WAWANCARA DENGAN IBU NURAIDAH PENGGUNA SAMSAT
TANJAK RS PERMATA HATI**

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



**WAWANCARA DENGAN IBU DESI PENGGUNA SAMSAT
TANJAK RS PERMATA HATI**



**WAWANCARA DENGAN IBU SANTI PENGGUNA SAMSAT
TANJAK RS PERMATA HATI**

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



IBU DINDA PETUGAS LAYANAN SAMSAT TANJAK



BAPAK AZHWAR PETUGAS LAYANAN SAMSAT TANJAK



BAPAK HELFIN PETUGAS LAYANAN SAMSAT TANJAK

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO Box 1004 Telp. 0761-562051
Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail fekonos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7987/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/12/2025
Sifat : Biasa
Lampiran : -
Perihal : Bimbingan Skripsi!

05 Desember 2025

Yth. Weni Puji Hastuti, S.Sos., M.K.P.
Dosen Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial
UIN Sultan Syarif Kasim Riau
Pekanbaru

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, bersama ini disampaikan kepada Saudara bahwa mahasiswa:

Nama : Yohana Susilawati
NIM : 12270521496
Prodi : Administrasi Negara S1
Semester : VII (tujuh)

adalah mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyusun skripsi dengan judul: "ANALISIS PELAYANAN SAMSAT TANJAK DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR". Sehubungan dengan hal di atas, Saudara ditunjuk sebagai Pembimbing Skripsi mahasiswa tersebut.

Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terimakasih.

Wassalam
a.n. Dekan,
Wakil Dekan I



Dr. Nurlasera, S.E. M.Si.
NIP. 19730601 200710 2 003

Tembusan :
Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau

UIN SUSKA RIAU



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.

Token : rTaNyky8

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



UIN SUSKA RIAU

KEMENTERIAN AGAMA
 UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
 FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
 كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
 FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES
 Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuahmadani Tampan, Pekanbaru 28298 PO.Box.1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail fekonso@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7943/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Mohon Izin Riset

03 Desember 2025

Yth: Kepala UPT
 Pengelolaan Pendapatan Duri
 Jl. Harapan Jaya No. 14
 Kecamatan Mandau, Bengkalis
 Riau.28783

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau dengan ini menyampaikan bahwa mahasiswa :

Nama : Yohana Susilawati
 NIM. : 12270521496
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud melakukan Riset di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Analisis Pelayanan Samsat Tanjak di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor". Untuk itu kami mohon Bapak/Ibu berkenan memberikan izin Riset dan bantuan data dalam rangka penyelesaian penulisan skripsi mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu diucapkan terima kasih.

Dekan,



Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak
 NIP. 19740412 200604 2 002

UIN SUSKA RIAU



Dokumen ini telah ditanda tangani secara elektronik.
 Token : gD9A9x0c

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU BADAN PENDAPATAN DAERAH

Jl. Jend. Sudirman No. 8 Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Marpoan Damai Kota Pekanbaru 28284
Telp. (0761) 859750, 859751, 859752, 859754, 859756 Fax. (0761) 859750, 859755
Laman <https://bapenda.riau.go.id> Pos-el bapenda@riau.go.id

NOTA DINAS

Yth. : 1. KEPALA UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI
2. KEPALA BIDANG PAJAK DAERAH

Dari : SEKRETARIS BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU

Tembusan : -

Tanggal : 01 Juli 2025

Nomor : 000.9.2/NDD/BAPENDA.1/0804

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra Riset atas nama Yohana Susilawati

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : B-3410/Un.04/F.VII/PP.00.9/06/2025 tanggal 03 Juni 2025 Tentang Mohon Izin Pra Riset, bersama ini diharapkan kepada saudara untuk membantu memberikan informasi yang dibutuhkan dan pengisian lembar kuesioner.

Adapun nama mahasiswa yang bersangkutan yaitu :

Nama : YOHANA SUSILAWATI
NIM/KTP : 12270521496
Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
Jenjang : S1
Judul Penelitian : ANALISIS PALAYANAN SAMSAT TANJAK DI UPT
PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI DALAM
MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR

Demikian disampaikan, atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



UIN SUSKA RIAU



Catatan

- UU ITE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah.
- Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan BSR.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI

Jl. Harapan Jaya No.18 Telp. (0765) 94289 – Duri
Laman <https://bapenda.riau.go.id>, Pos-el bapenda@riau.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B/11/400.7.22.1/BAPENDA/UPT.03/2026

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : MOHD. ARI DWI WAHYUDI, ST
NIP : 19780614 201102 1 001
Jabatan : Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Duri

dengan ini menerangkan bahwa :

nama : YOHANA SUSILAWATI
NIM : 12270521496
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

Telah melakukan riset dengan judul "Analisis Pelayanan Samsat Tanjak di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor", mulai tanggal 25 November 2025 s/d 14 Januari 2026 di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri.

Demikian surat keterangan ini saya buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Duri, 9 Maret 2026

KEPALA
UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI,



MOHD. ARI DWI WAHYUDI, ST
Pembina
NIP. 19780614 201102 1 001

BIOGRAFI PENULIS



Yohana Susilawati lahir di Duri, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis 21 Oktober 2003. Anak Pertama dari dua bersaudara dari pasangan Bapak Suliono dan Ibu Misni . Pada tahun 2016 penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 47 Mandau. Kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 7 Mandau pada tahun 2019.

Lalu penulis menyelesaikan pendidikan menengah atas di SMK SPAN Pekanbaru Pada Tahun 2022. Pada tahun 2022 penulis melanjutkan studi di Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau, Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial, Jurusan Administrasi Negara jenjang Strata 1 (S1). Pada tahun 2025 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri, kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa SAM SAM, Kecamatan Langgam, Kabupaten Siak

Penulis melakukan penelitian di UP Pengelolaan Pendapatan Duri yang berada di Kecamatan Bathin Solapan, Kabupaten Bengkalis dengan judul “Analisis Kualitas Pelayanan SAMSAT tanjak di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri Di Kabupaten Bengkalis ” Di bawah bimbingan Ibu Weni Puji Hastuti , S.Sos,. M.KP penulis mengikuti ujian Munaqasah pada hari Selasa, 21 April 2026 lalu di nyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.