

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.



**EFEKTIVITAS UNIT PELAYANAN (UP) PENGELOLAAN PENDAPATAN
PINGGIR DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BENGKALIS**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Negara (S.Sos) Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*



UIN SUSKA RIAU

Disusun oleh

WINDY MAHARANI

NIM. 12270524203

UIN SUSKA RIAU

PROGRAM SI

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2026 M/ 1447 H



LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

Nama : Windy Maharani
 NIM : 12270524203
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial
 Judul : Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bengkalis

**DISETUJUI OLEH:
 Dosen Pembimbing**

Muslim, S.Sos., M.Si
 NIP. 19820205 201503 1 002

Mengetahui:

**Dekan
 Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

**Ketua Program Studi
 Administrasi Negara**



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

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

- 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 : WINDY MAHARANI

NIM : 12270529203

Tempat/Tgl. Lahir : Duri, 06 Januari 2005

Fakultas/Pascasarjana : Ekonomi dan Ilmu Sosial

Prodi : Administrasi Negara

Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya*:

Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan
Pungkir Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan
Bermotor 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



Windy Maharani

NIM : 12270529203

*Pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

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.

ABSTRAK

EFEKTIVITAS UNIT PELAYANAN (UP) PENGELOLAAN PENDAPATAN PINGGIR DALAM PENYELENGGARAAN PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BENGKALIS

OLEH:

Windy Maharani
12270524203

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu bentuk pelayanan publik yang berperan penting dalam meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Riau. Untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, Pemerintah Provinsi Riau membentuk Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir sebagai bagian dari UPT Pengelolaan Pendapatan Duri. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis serta mengidentifikasi faktor-faktor penghambatnya. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Analisis efektivitas pelayanan didasarkan pada teori efektivitas organisasi menurut Duncan yang meliputi pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara umum pelayanan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir telah berjalan cukup efektif, ditandai dengan prosedur pelayanan yang jelas, persyaratan yang sederhana, serta kemudahan akses bagi wajib pajak. Namun demikian, masih terdapat kendala pada aspek waktu pelayanan, terutama akibat gangguan sistem dan meningkatnya jumlah wajib pajak pada waktu tertentu. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan pengelolaan waktu pelayanan dan dukungan sarana prasarana guna meningkatkan efektivitas pelayanan PKB.

Kata Kunci: Efektivitas, pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Unit Pelayanan

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.

ABSTRACT

EFFECTIVENESS OF THE SERVICE UNIT (UP) FOR MARGINAL INCOME MANAGEMENT IN THE IMPLEMENTATION OF MOTOR VEHICLE TAX SERVICES IN BENGKALIS REGENCY

BY:

Windy Maharani
12270524203

Motor Vehicle Tax (PKB) services are a form of public service that plays a significant role in increasing the Regional Original Income (PAD) of Riau Province. To bring services closer to the community, the Riau Provincial Government established a Marginal Revenue Management Service Unit (UP) as part of the Duri Revenue Management Unit (UPT). This study aims to determine and analyze the effectiveness of the Marginal Revenue Management Unit in administering Motor Vehicle Tax services in Bengkalis Regency and to identify the inhibiting factors. This study uses a qualitative descriptive method with data collection techniques through interviews, observation, and documentation. The analysis of service effectiveness is based on Duncan's theory of organizational effectiveness, which includes goal achievement, integration, and adaptation. The results show that in general, PKB services at the Marginal Revenue Management Unit have been running quite effectively, characterized by clear service procedures, simple requirements, and easy access for taxpayers. However, there are still obstacles in the aspect of service time, mainly due to system disruptions and the increasing number of taxpayers at certain times. Therefore, it is necessary to increase service management time and support infrastructure to improve the effectiveness of PKB services.

Keywords: *Effectiveness, Public Services, Motor Vehicle Tax, Service Units*

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.

KATA PENGANTAR

الرَّحِيمِ الرَّحْمَنِ اللَّهُ بِسْمِ

Alhamdulillahirabbil'alamin, segala puji dan syukur penulis ucapkan kepada Allah Subhannahu Wa Ta'ala karena atas rahmat-nya penulis dapat menyusun dan menyelesaikan skripsi ini. Tidak lupa pula penulis mengucapkan sholawat beserta salam kepada junjungan alam Nabi Besar Muhammad SAW yang telah menuntun kita semua ke jalan yang benar. Skripsi ini berjudul **“Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis”**. Skripsi ini diajukan untuk memenuhi persyaratan Akademis dalam menyelesaikan program studi S1 Administrasi Negara untuk memperoleh gelar sarjana pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Peneliti menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak, Oleh sebab itu, untuk pertama dan yang paling utama selaku penulis sampaikan terimakasih kepada Allah SWT karena berkat rahmat dan karunia-nya, serta atas izin- Nya penulis dapat sampai di tahap ini dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik. Selanjutnya teruntuk yang paling istimewa bagi penulis, kedua orang tua tercinta dan tersayang penulis, Ayah Suwardi KRN dan Mama Salbiah tidak henti-hentinya memberikan penulis perhatian, dukungan, dan doa yang terbaik

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.

kepada penulis. Terimakasih atas segala pengorbanan, kesabaran dan dukungan yang tak pernah putus, sejak langkah pertama saya kuliah hingga hari ini. Setiap doa mamak dan ayah adalah cahaya dalam perjalanan saya menyelesaikan Skripsi ini dan tak lupa penulis ucapkan terimakasih kepada kakak ica khairani dan adik keysya tri maharani atas doa dan dukungan yang telah diberikan pada awal perkuliahan hingga penulis bisa menyelesaikan skripsi ini. Banyaknya bimbingan dan bantuan serta do'a yang diberikan, penulis mengucapkan banyak terimakasih kepada:

1. Ibu Prof. Dr. Hj. Leny Nofianti, MS., SE., M.Si., AK., CK selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
2. Ibu Dr. Desrir Miftah, S.E., M.M., Ak selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Ibu Dr. Nurlasera, S.E., M.Si selaku wakil Dekan I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M. Si selaku ketua jurusan SI Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
5. Bapak Dr Rodi Wahyudi, S.Sos, M. Sos.Sc. Selaku Sekretaris jurusan SI Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
6. Bapak Muslim S.Sos., M.Si sebagai dosen pembimbing yang telah memberikan arahan serta motivasi dan nasehat yang sangat berharga

kepada penulis mulai dari penyusunan proposal hingga pembuatan skripsi.

7. Ibu Pivit Septiary Chandra S.Sos.,M.Si. Selaku Pembimbing akademik yang selalu memberikan atas bimbingan, dukungan, dan arahan yang telah diberikan selama masa kuliah.
8. Bapak/Ibu Dosen dan Karyawan Tata Usaha Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
9. Kepada Seluruh Petugas Unit Pengelolaan Pendapatan Pinggir serta para informan dalam penelitian yang telah memberikan izin untuk melaksanakan penelitian, hingga mudah untuk menyelesaikan penelitian ini.
10. Teruntuk sahabat seperjuangan penulis Hana, Siti, Febry, Keysa, Ana, Fitria,Novi, Mawar,Sari,dan Mutia yang Merupakan sahabat penulis di masa perkuliahan, terimakasih atas dukungan, motivasi, serta selalu memberikan semangat kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi 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.

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.

Semoga semua doa, dukungan, semangat, motivasi dan bantuan yang telah diberikan akan mendapatkan imbalan dari Allah SWT, sebagai penulis karya skripsi saya masih jauh dari kata sempurna, karena kesempurnaan hanya milik Allah SWT dan penulis hanyalah manusia biasa yang dijadikan sebuah semangat sebagai pembelajaran bagi penulis kedepannya. Akhir kata penulis ucapkan terimakasih dan penulis berharap semoga skripsi ini bermanfaat bagi seluruh pembaca maupun untuk peneliti selanjutnya, *aamiin ya rabbal,alamin.*

Wassalamu'alaikum Wr, Wb.

Pekanbaru, 2026

Penulis

WINDY MAHARANI
12270524203

UIN SUSKA RIAU

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
ABSTRACT	ii
KATA PENGANTAR	iii
DAFTAR ISI	vii
DAFTAR TABEL	ix
DAFTAR GAMBAR	x
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Masalah	1
1.2 Rumusan Masalah	11
1.3 Tujuan Penelitian.....	12
1.4 Manfaat Penelitian	12
1.5 Sistematika Penulisan.....	13
BAB II LANDASAN TEORI	16
2.1 Efektivitas.....	16
2.2 Pelayanan Publik	20
2.3 Unit Pelayanan (UP) Pegelolaan Pendapatan Pinggir	24
2.4 Pajak	27
2.5 Pandangan Islam	35
2.6 Penelitian Terdahulu	37
2.7 Definisi Konsep.....	39
2.8 Konsep Operasional	40
2.9 Kerangka Berfikir.....	42
BAB III METODOLOGI PENELITIAN	43
3.1 Jenis Penelitian	43
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	43
3.3 Sumber Data	44
3.4 Metode Pengumpulan Data	44
3.5 Informan Penelitian	46
3.6 Teknik Analisa Data	47

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 IV GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN	49
4.1 Gambaran Umum Kecamatan Pinggir	49
4.2 Sejarah Pembentukan Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir ..	50
4.3 Visi, Misi dan Motto Kantor Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir	51
4.4 Struktur Organisasi Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir	52
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN	54
5.1 Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bengkalis	54
5.2 Faktor Penghambat Efktivitas Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupaten Bengkalis	95
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	100
6.1 Kesimpulan.....	100
6.2 Saran	102
DAFTAR PUSTAKA	104
LAMPIRAN.....	108

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 TABEL

Tabel 1. 1 Data Jumlah Realisasi PKB di Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir Tahun 2021-2024.....	7
Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu.....	38
Tabel 2. 2 Konsep Operasional.....	41
Tabel 3. 1 Key Informan.....	46
Tabel 4. 1 Status Kepegawaian Pegawai UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir.....	53
Tabel 5. 1 Data Target dan Realisasi UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir 2021-2025.....	57
Tabel 5. 2 Kriteria laju pertumbuhan PKB	59
Tabel 5. 3 Laju Pertumbuhan Pajak Kendaraan Bermotor	59
Tabel 5. 4 Jangka Waktu Dan Prosedur Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor ..	64
Tabel 5. 5 Sosialisasi Pelayanan PKB di UP Pinggir	74
Tabel 5. 6 Rekapitan Jumlah Petugas.....	82
Tabel 5. 7 Daftar sarana dan prasarana Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir	91

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Sarana dan Prasarana di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir.....	9
Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir.....	42
Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir	52
Gambar 5. 1 Grafik Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir Tahun 2021-2025.....	58
Gambar 5. 2 Persyaratan Pengesahan STNK.....	65
Gambar 5. 3 Kondisi Wajib Pajak Pada saat Jam Pelayanan Padat di Unit Pengelolaan (UP) Pendapatan Pinggir	68
Gambar 5. 4 Sosialisasi Tentang PKB Secara Langsung Di UP Pinggir	75
Gambar 5. 5 Sosialisasi Tentang Pajak yang dilakukan UP Pinggir Bersama Camat dan Kades	75
Gambar 5. 6 Sosialisasi Tentang Pelayanan PKB Melalui Penyebaran Brosur	76
Gambar 5. 7 Sosialisasi Tentang Pelayanan Pembayaran PKB Melalui Banner yang Ada Dikantor.....	76
Gambar 5. 8 Sarana dan Prasarana Kantor Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir	92

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

Salah satu bagian dari tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat adalah pelayanan publik. Dimana Pelayanan Publik ini merujuk pada aktivitas yang dilakukan oleh pemerintah atau institusi publik untuk memenuhi kebutuhan dan ekspektasi masyarakat melalui penyediaan layanan informasi, atau fasilitas yang meningkatkan kesejahteraan dan taraf hidup masyarakat (Kholifah, 2025) Bidang-bidang ini termasuk kesehatan, pendidikan, transportasi, lingkungan hidup, dan keamanan. Kualitas pelayanan publik sangat di pengaruhi oleh efisiensi dan efektivitas proses penyampaian layanan, serta kemampuan pemerintah untuk mendengarkan dan memenuhi aspirasi masyarakat (Haryati et al., 2024)

Di era digital saat ini masyarakat tidak hanya menginginkan waktu dan biaya yang efisien, tetapi mereka juga menginginkan transparansi informasi, tanggung jawab, dan kemudahan untuk mengakses berbagai layanan pemerintah serta layanan yang memuaskan dan berkualitas tinggi (Pratiwi et al., 2025) karena situasi ini, aparatur pemerintah harus beradaptasi dengan dinamika zaman dan melakukan inovasi di setiap aspek pelayanan publik (Sangaji, 2025) Untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan publik, pemerintah diharapkan untuk terus menerapkan inovasi layanan melalui integrasi teknologi digital. Simplikasi, prosedur, dan ekspansi cakupan layanan. (Sukmana et al., 2022)

Salah satu aspek utama dalam pelayanan publik yang mendapat perhatian khusus dari pemerintah daerah adalah layanan di sektor perpajakan. Terutama Pajak Kendaraan Bermotor(PKB) memberikan kontribusi signifikan terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Farhan, 2023) PKB berperan sebagai instrumen penting untuk mendukung pembangunan, karena pendapatannya digunakan untuk membiayai kebutuhan masyarakat, seperti perbaikan infrastruktur, pendidikan, dan kesehatan. Oleh karena itu, tingkat kepatuhan warga dalam membayar pajak kendaraan bermotor harus dipertahankan melalui peningkatan efektivitas layanan publik (Sukma & Nabila, 2025)

Menurut “Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah” PKB termasuk dalam jenis pajak provinsi, di mana hasil pemungutannya digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan di tingkat daerah. Artinya, semakin tinggi penerimaan dari sektor PKB, maka semakin besar pula kemampuan pemerintah daerah dalam membiayai pembangunan infrastruktur dan pelayanan publik lainnya. Selain itu, sesuai dengan peraturan Daerah Provinsi mengenai Pajak Daerah, objek Pajak Kendaraan Bermotor mencakup kepemilikan atau pengendalian kendaraan bermotor, baik yang beroda dua maupun beroda empat. Pajak tersebut dikenakan setiap tahun dan merupakan salah satu sumber utama bagi penerimaan Daerah Provinsi Riau (Yamin et al., 2025)

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.

Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau tahun 2023 menunjukkan bahwa sektor wajib pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi rata-rata sekitar 35 persen per tahun terhadap Pendapatan Asli Daerah (Rachman Arief, 2023). Informasi yang di peroleh dari Badan Pendapatan Daerah. Besarnya kontribusi tersebut menunjukkan bahwa keberhasilan pemungutan PKB sangat bergantung pada efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di bidang perpajakan. oleh karena itu, pemerintah daerah perlu memastikan bahwa pelayanan pkb dapat berjalan secara optimal dan menjangkau masyarakat secara luas (Dharma, 2025)

Peraturan Gubernur Nomor 79 Tahun 2017 tentang pembentukan Unit Pelaksana Teknis pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau sebagai Badan Teknis Pengelola Pendapatan Daerah, dalam upaya meningkatkan pelayanan langsung kepada masyarakat baik dalam pelaksana teknis Maupun mendukung pelaksanaan tugas Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau mempunyai 20 Unit Pelaksana Teknis (UPT) pengelolaan pendapatan dan 23 Unit Pelaksana (UP) Pengelolaan Pendapatan yang tersebar di seluruh kabupaten/ kota se-Riau dengan nomenklatur cabang pelayanan Badan Pendapatan Daerah Provinsi.

Pembentukan Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan di lingkungan Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Riau didasarkan pada Perubahan Rencana Strategis (Renstra) Bapenda Provinsi Riau Tahun 2019–2024. Dalam dokumen tersebut dijelaskan bahwa salah satu strategi utama adalah memperluas jangkauan pelayanan pajak daerah melalui

pembentukan unit pelayanan di tingkat kecamatan, guna meningkatkan efektivitas pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Sebagai tindak lanjut dari strategi tersebut, dibentuk Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan di berbagai wilayah, salah satunya UPT Pengelolaan Pendapatan Duri di Kabupaten Bengkalis. Melalui UPT tersebut, kemudian dibentuk Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan 4 Pinggir yang berlokasi di Kecamatan Pinggir sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

Sebelum adanya Unit Pelayanan (UP), masyarakat Kecamatan Pinggir harus menempuh jarak sekitar 18–20 km menuju UPT Pengelolaan Pendapatan Duri untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Kondisi ini tentu memerlukan waktu, biaya, dan tenaga yang lebih besar. Dengan dibentuknya UP Pinggir, diharapkan pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau, cepat, dan efisien Berdasarkan Renstra tersebut, Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir memiliki tugas untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional di bidang pemungutan pendapatan daerah, khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, serta melakukan koordinasi dengan instansi terkait seperti Kepolisian dan PT Jasa Raharja. Selain itu, UP juga bertanggung jawab dalam penyusunan laporan serta pelaksanaan administrasi pelayanan.

Dengan demikian, keberadaan Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir memiliki dasar yang kuat secara kebijakan dan berperan penting dalam mendukung peningkatan efektivitas pelayanan serta pencapaian

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.

target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Berdasarkan Renstra tersebut, Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir memiliki tugas untuk melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional di bidang pemungutan pendapatan daerah, khususnya pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, serta melakukan koordinasi dengan instansi terkait seperti Kepolisian dan PT Jasa Raharja. Selain itu, UP juga bertanggung jawab dalam penyusunan laporan serta pelaksanaan administrasi pelayanan. Keberadaan Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir memiliki dasar yang kuat secara kebijakan dan berperan penting dalam mendukung peningkatan efektivitas pelayanan serta pencapaian target penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor.

Bapenda Provinsi Riau, pembentukan Unit Pelayanan (UP) bertujuan untuk memperluas jangkauan pelayanan, meningkatkan kemudahan akses bagi masyarakat, serta mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Oleh karena itu, pengukuran efektivitas dalam penelitian ini mengacu pada sejauh mana Unit Pelayanan mampu mencapai tujuan tersebut, yang dianalisis melalui indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi (Zahrani, 2024)

Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir merupakan bagian dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Duri yang berfungsi sebagai perpanjangan tangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Pembentukan UP bertujuan untuk membantu kantor pusat (UPT) dalam menjangkau wilayah yang memiliki jarak cukup jauh, sehingga pelayanan dapat dilakukan lebih dekat, cepat, dan efisien.

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.

Sebelum adanya Unit Pelayanan (UP), masyarakat di wilayah Pinggir harus melakukan pengurusan pajak kendaraan bermotor langsung ke kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Duri yang berlokasi cukup jauh dari tempat tinggal mereka. Kondisi ini menyebabkan masyarakat harus mengeluarkan biaya, waktu, dan tenaga yang lebih besar. Namun setelah dibentuknya UP Pinggir, akses pelayanan menjadi lebih mudah dijangkau, sehingga diharapkan dapat meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor (Saprianti et al., 2023) Jarak antara wilayah Pinggir dengan kantor induk UPT di Duri menjadi salah satu alasan utama dibentuknya Unit Pelayanan ini. Dengan kondisi geografis tersebut, keberadaan UP sangat penting untuk memperluas jangkauan pelayanan, terutama bagi masyarakat yang berada di wilayah yang jauh dari pusat pelayanan. Namun demikian, tidak semua kecamatan memiliki Unit Pelayanan, sehingga masih terdapat kesenjangan akses pelayanan antar wilayah.

Meskipun keberadaan Unit Pelayanan (UP) telah memberikan 6 kemudahan akses, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai permasalahan, seperti fluktuasi penerimaan PKB, kendala pada sistem aplikasi ERI, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Permasalahan tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan belum sepenuhnya berjalan secara optimal, sehingga perlu dikaji lebih lanjut terkait tingkat efektivitasnya.

Sejak mulai beroperasi pada tahun 2021, Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir sudah menjadi solusi untuk masyarakat di

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.

kecamatan Pinggir agar tidak perlu jauh untuk membayar pajak di UPT Duri. Namun berdasarkan hasil pra riset yang dilakukan penulis di lapangan, ternyata masih ada beberapa permasalahan dalam pelayanan tersebut.

Masalah utama yang penulis temukan adalah belum konsistennya Realisasi pencapaian target pajak di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir. Hal ini dapat dilihat dengan data realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dari tahun 2021-2025 yang menunjukkan angka naik turun.

Tabel 1. 1 Data Jumlah Realisasi PKB di Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir Tahun 2021-2025

Tahun	Target PKB(RP)	RealisasiPKB)	Presentase (%)
2021	5.000.000.000	2.446.682.000	49,98%
2022	4.543.999.017	5.181.486.000	118,91%
2023	7.200.679.000	6.158.902.812	85,54%
2024	6.674.898.582	5.603.215.379	83,95%
2025	6.878.765.321	5.990.756.4556	87,1%

(Sumber: UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir 2025)

Berdasarkan Tabel 1.2, capaian realisasi penerimaan PKB di Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir menunjukkan fluktuasi dari tahun ketahun. Penurunan Target pada tahun tahun tersebut menunjukkan adanya ketidak konsistenan capaian realisasi Pajak Kendaraan Bermotor. Meskipun demikian UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir tetap memberikan kontribusi yang penting terhadap Pendapatan Asli Daerah Provinsi Riau (Lumy et al., 2018)

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.

Selain itu, dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir telah menerapkan pelayanan berbasis digital melalui penggunaan aplikasi Electronic Registration and Identification (ERI). Aplikasi ERI merupakan sistem milik Kepolisian Republik Indonesia yang berfungsi untuk melakukan registrasi, identifikasi, serta verifikasi data kendaraan bermotor sebagai dasar dalam proses pembayaran PKB. Keberadaan sistem ini sangat penting karena seluruh proses verifikasi data kendaraan dan pencetakan dokumen pajak bergantung pada aplikasi ERI (Maharani Sabrina Della, 2025)

Namun, berdasarkan hasil observasi dan wawancara, proses pelayanan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir sering mengalami hambatan teknis berupa gangguan pada sistem ERI. Ketika jaringan atau sistem ERI mengalami eror atau down, petugas tidak dapat melakukan verifikasi data kendaraan maupun mencetak notice pajak, sehingga proses pembayaran PKB tidak dapat diselesaikan dengan cepat. Kondisi tersebut menyebabkan terjadinya penumpukan antrean, meningkatnya waktu pelayanan, serta berpotensi menurunkan minat masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu atau memilih datang kembali di hari lain.

Masalah gangguan sistem ini bukan sekedar asumsi penulis, tetapi dibuktikan dengan pernyataan petugas, Hal ini disampaikan pada saat wawancara dengan petugas UP Pinggir berikut kutipan wawancaranya:

“ Kendala yang paling sering kami hadapi di kantor itu biasanya Sistem Aplikasi ERI nya yang mendadak eror atau down, kalau sudah begitu proses verifikasi data kendaraan jadi terhenti dan kami tidak bisa cetak notice pajaknya, dan suka eror pada saat jam layanan kemudian

biasanya kalau sudah eror gitu biasanya kami infoin ke WP untuk sabar menunggu karena harus nunggu lebih lama dari biasanya.” (Wawancara , senin 8 september 2025)

Kondisi ini menjadi masalah karena menunjukkan bahwa adanya ketergantungan pada sistem yang belum stabil. Gangguan pada Sistrtem ERI ini menjadi masalah yang cukup besar karena standar pelayanan yang sudah di tetapkan tidak berjalan baik. dan sering terjadi pada jam layanan juga belum menunjukkan adanya sistem cadangan agar memungkinkan pelayanan tetap berjalan dengan cepat. hal ini bukan hanya menghambat pelayanan tapi juga mengganggu kenyamanan wajib pajak.

Selanjutnya, berdasarkan hasil pra riset yang penulis lakukan di lapangan pada hari Senin 8 September 2025, di temukan bahwa ditemukan bahwa kondisi sarana dan prasarana di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir masih sangat terbatas. Penulis melihat langsung bahwa ruang pelayanan yang tersedia tergolong sangat sempit, sehingga ruang gerak masyarakat sebagai wajib pajak menjadi terbatas. Selain itu, ketersediaan kursi tunggu juga masih terbatas

Gambar 1. 1 Sarana dan Prasarana di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir.



(Sumber: dokumentasi peneliti 2025)

Gambar 1.1 diatas yaitu Kondisi tersebut terlihat dari ruang pelayanan yang relatif sempit, keterbatasan meja dan kursi bagi wajib pajak, serta fasilitas pendukung pelayanan yang belum sepenuhnya memadai. Keterbatasan sarana dan prasarana tersebut dapat memengaruhi kenyamanan wajib pajak serta efektivitas proses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Putri Aulia Reysha, 2025)

Permasalahan- permasalahan tersebut, baik dari hasil observasi, wawancara, maupun data yang diperoleh dari Unit Pelayanan (UP) Pinggir, menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan masyarakat dengan pelaksanaan pelayanan di lapangan. Permasalahan yang ditemukan meliputi fluktuasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), kendala pada sistem aplikasi ERI, serta keterbatasan sarana dan prasarana pelayanan. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir belum sepenuhnya berjalan optimal, sehingga perlu dikaji lebih lanjut untuk menilai tingkat efektivitasnya.

Efektivitas dalam penelitian ini tidak hanya dilihat dari pencapaian target penerimaan, tetapi juga dari kemampuan Unit Pelayanan dalam mencapai tujuan pembentukannya, membangun integrasi melalui sosialisasi dan kerja sama, serta kemampuan beradaptasi terhadap berbagai kendala yang terjadi di lapangan.

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.

Oleh karena itu, diperlukan suatu kajian untuk menilai efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, baik dari aspek pencapaian tujuan, integrasi, maupun kemampuan adaptasi terhadap kondisi di lapangan.

Penelitian ini dibatasi pada analisis efektivitas penyelenggaraan pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir Kabupaten Bengkalis. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori efektivitas organisasi menurut Duncan yang meliputi indikator pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi.

Berdasarkan fenomena di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian yang berjudul **“Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis.”**

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis?
2. Apa saja faktor penghambat efektivitas unit pelayanan pengelolaan pendapatan pinggir dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor 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.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis..
2. Untuk mengetahui faktor – faktor penghambat efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Bengkalis..

1.4 Manfaat Penelitian

Hasil penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

1. Manfaat Teoretis

Penelitian ini diharapkan dapat memperkaya kajian dalam bidang administrasi publik, khususnya terkait efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik di sektor perpajakan daerah, serta menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Manfaat Praktis
 - a. Bagi Instansi Terkait (UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir): Sebagai bahan evaluasi dalam meningkatkan efektivitas kinerja dan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.
 - b. Bagi Pemerintah Daerah: Sebagai masukan dalam merumuskan kebijakan yang lebih tepat untuk meningkatkan mutu pelayanan publik di bidang pajak daerah.

- c. Bagi Masyarakat: Sebagai sumber informasi untuk memahami pentingnya efektivitas pelayanan publik dan peran masyarakat dalam mendukung keberhasilan pelayanan pajak kendaraan bermotor.

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

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.

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 VI : 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 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.

BAB II

LANDASAN TEORI

2.1 Efektivitas

Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) efektivitas diartikan sebagai suatu keadaan yang memberikan hasil atau dampak terhadap pencapaian suatu usaha. Efektivitas menunjukkan bagaimana tingkat keberhasilan pencapaian tujuan yang telah ditetapkan. Pada dasarnya efektivitas menggambarkan tingkat keberhasilan dalam mencapai tujuan yang ditetapkan. Menurut Mardiasmo (Farida, 2022), efektivitas merupakan ukuran yang menunjukkan sejauh mana suatu organisasi berhasil mencapai tujuannya. Sementara itu, Effendy (dalam Dharmawangsa, 2019) mendefinisikan efektivitas sebagai proses pencapaian tujuan yang telah direncanakan dengan memperhatikan efisiensi dalam penggunaan biaya, waktu, serta jumlah personel yang ditetapkan.

Steers (dalam Aziz, 2016) menyatakan bahwa Efektivitas adalah jangkauan usaha suatu program sebagai suatu sistem dengan sumber daya dan sarana tertentu untuk memenuhi tujuan dan sasarannya tanpa melumpuhkan cara dan sumber daya itu serta tanpa memberi tekanan yang tidak wajar terhadap pelaksanaannya.

Menurut Gibson (dalam nuraida, 2019), efektivitas bisa didefinisikan sebagai derajat keberhasilan dalam meraih tujuan dan sasaran yang sudah ditetapkan. Pencapaian tujuan tersebut bergantung pada sejauh mana pengorbanan atau upaya yang dilakukan untuk mewujudkannya.

Menurut Handayani (dalam Amalia, 2024) menyebutkan bahwa efektivitas merupakan penilaian terhadap tercapainya target serta sasaran yang telah ditentukan sebelumnya. Pendapat tersebut dapat dimaknai bahwa efektivitas merupakan suatu pengukuran yang di aplikasikan sebagai acuan agar tercapainya sasaran dan tujuan dari organisasi yang sudah di rencanakan terlebih dahulu.

Berdasarkan beberapa definisi efektivitas diatas, dapat tarik kesimpulan bahwasanya efektivitas yaitu menggambarkan suatu program, kegiatan atau organisasi yang berhasil mencapai tujuan yang telah ditemukan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia secara maksimal.

Untuk mengukur efektivitas sebuah program bukan sesuatu yang mudah, sebab efektivitas dapat dipahami dari beragam perspektif, tergantung pada siapa yang melakukan penilaian. Tingkat efektivitas dapat diketahui dengan membandingkan antara hasil yang dicapai dengan target atau standar yang telah ditetapkan. Namun, apabila upaya yang dilakukan tidak menghasilkan tujuan maupun sasaran yang diharapkan, maka proses atau kegiatan tersebut dapat dikatakan tidak efektif (Ulimpa, 2022)

Efektivitas Organisasi Merupakan ukuran sejauh mana suatu unit mampu menjalankan fungsi dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara optimal. Menurut Duncan dalam Steers 1985 menjelaskan bahwa ada berbagai cara yang dapat digunakan untuk menilai tingkat efektivitas, yang meliputi tiga indikator utama 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. Pencapaian Tujuan adalah keseluruhan proses yang dilaksanakan guna mencapai target yang sudah ditentukan. proses ini harus dipandang sebagai rangkaian tahapan yang saling berkesinambungan.
2. Integrasi adalah proses penilaian terhadap sejauh mana suatu organisasi memiliki kemampuan dalam membangun kesepahaman, melakukan sosialisasi, serta kerja sama dengan berbagai organisasi atau pihak lain.
3. Adaptasi adalah kemampuan suatu organisasi untuk beradaptasi dengan perubahan kondisi sekitar dari dalam maupun luar. sehingga tetap mampu menjalankan fungsi dan mencapai tujuannya secara efektif meskipun menghadapi berbagai tantangan atau dinamika yang terjadi.

Pendapat Duncan dalam Steers Menunjukkan bahwa efektivitas bukan sekedar soal tercapainya target, tetapi juga ditentukan oleh kemampuan organisasi menjaga kerja sama internal serta kesiapannya menghadapi perubahan lingkungan kerja. Karena itu, efektivitas menjadi ukuran yang menyeluruh untuk menilai kinerja sebuah unit pelayanan publik.

Berdasarkan indikator efektivitas yang dikemukakan oleh Duncan dalam Steers (1985), penelitian ini menggunakan tiga indikator utama yaitu pencapaian tujuan, integrasi, dan adaptasi. Dalam konteks penelitian ini, indikator tersebut digunakan untuk menilai sejauh mana Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir mampu mencapai tujuan pembentukannya.

Adapun tujuan utama dibentuknya Unit Pelayanan (UP) adalah untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meningkatkan kemudahan akses, serta mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Oleh karena itu, pengukuran efektivitas dalam penelitian ini tidak hanya berfokus pada pencapaian target penerimaan, tetapi juga pada kemampuan UP dalam memberikan kemudahan pelayanan, membangun kerja sama, serta beradaptasi terhadap berbagai kendala yang terjadi di lapangan.

Sebuah Organisasi dalam mencapai tujuannya banyak dipengaruhi oleh faktor, baik berasal dari faktor internal maupun faktor eksternal organisasi. Hal ini sejalan dengan apa yang dikemukakan oleh Steers (1985) dimana terdapat empat faktor yang mempengaruhi keberhasilan suatu organisasi, yaitu:

1. Karakteristik Organisasi, Karakteristik Organisasi terdiri dari struktur dan teknologi organisasi. Struktur adalah cara unik suatu organisasi menyusun orang-orangnya untuk menciptakan sebuah organisasi. dengan demikian pengertian struktur meliputi faktor-faktor seperti luasnya desentralisasi pengendalian, jumlah spesialisasi, pekerjaan.
2. karekteristik lingkungan, karekteristik lingkungan terdiri dari dua aspek, yaitu lingkungan internal dan lingkungan eksternal. Lingkungan internal ada umumnya dikenak sebagai iklim organisasi, meliputi macam-macam atribut lingkungan kerja misalnya orientasi pada prestasi dan pekerja sentris. sedangkan lingkungan eksternal 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.

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.

kekuatan yang timbul diluar batas batas organisasi dan mempengaruhi keputusan serta tindakan dalam organisasi.

3. Ketiga, karekteristik pakerja, karekteristik pekerja merupakan faktor yang paling peenting atas efektivitas organisasi, karena perilaku mereka inilah yang dalam jangka panjang akan mempelancar atau memperlambat tujuan organisasi.
4. keempat, kebijakan dan praktek manajemen, kriteria kebijakan dan praktek manajemen terdiri dari penetapan tujuan strategis, menciptakan lingkungan prestasi, proses komunikasi, kepemimpinan, dan pengambilan keputusan serta adaaptasi. komunikasi, kepemimpinan dan pengambilan keputusan serta adaptasi dan invoasi organisasi.

2.2 Pelayanan Publik

Pelayanan Publik adalah proses memberikan bantuan kepada masyarakat dengan memberikan kemudahan, sehingga tercipta kepuasan dan keberhasilan. Pelayanan ini menghasilkan produk yang baik berupa barang dan jasa (Futum Hubaib, 2021). Selanjutnya Menurut Undang –Undang Nomor 25 Tahun 2009 mengenai pelayanan publik, menjelaskan bahwa pelayanan publik yaitu proses atau serangkaian proses yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan layanan berdasarkan hukum yang berlaku bagi seluruh warga negara dan penduduk terkait barang, jasa, atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara layanan publik.

Menurut Hardiansyah (dalam Suryantoro & Kusdyana, 2020), pengertian pelayanan publik adalah menyediakan layanan untuk memenuhi

kebutuhan individu, masyarakat, atau organisasi yang memiliki kepentingan terhadap organisasi tersebut, berdasarkan aturan dasar dan prosedur yang telah ditetapkan, dengan tujuan memberikan kepuasan kepada mereka yang menerima layanan.

Agus Dwiyanto (dalam Kasihta & Sadat, 2020) menjelaskan bahwa pelayanan publik merupakan rangkaian kegiatan yang dijalankan oleh birokrasi pabrik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat pengguna. Pelayanan publik harus terus beradaptasi dengan masyarakat, karena masyarakat itu bersifat dinamis. Dalam hal ini pemerintah harus melakukan negosiasi dan mengkolaborasi berbagai kepentingan masyarakat. sehingga pelayanan publik harus memberikan kualitas yang sesuai dengan yang diharapkan masyarakat.

Dari definisi pelayanan publik yang telah di sebutkan sebelumnya, kesimpulan yang dapat diambil adalah bahwa pelayanan publik mencakup semua jenis layanan yang disediakan oleh pemerintah, baik yang dilakukan oleh instansi pemerintah sendiri maupun oleh organisasi masyarakat sipil. Pelayanan ini bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta untuk menjalankan peraturan pemerintah yang sudah ditentukan, dengan memanfaatkan sarana dan sumber daya yang cukup melalui prosedur kerja yang spesifik untuk menyediakan pelayanan dalam bentuk barang dan jasa.

Secara teori, tujuan dari pelayanan publik adalah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan menjamin kesejahteraan mereka, serta mewujudkan keadilan sosial dan melindungi hak-hak dasar warga negara.

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.

Kualitas, seperti yang telah dijelaskan oleh Daviddow & Uttal (dalam Ikha, 2019) mengacu pada upaya yang dilakukan melalui berbagai metode untuk meningkatkan kepuasan pelanggan. menurut Kotler (dalam Ikha, 2019) mengatakan kualitas adalah semua karakteristik suatu produk atau layanan yang memengaruhi kemampuannya untuk dibedakan dari produk atau layanan lain.

Menurut Amin Ibrahim (dalam Ikha, 2019) mengatakan kualitas pelayanan publik merupakan kondisi dinamis yang berkaitan dengan produk, jasa, proses dan lingkungan. Kualitas tersebut dinilai pada saat pelayanan publik di berikan.

Berdasarkan Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 menyebutkan bahwa Penyelenggaraan Pelayann Publik yang selanjutnya disebut penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara Negara, Korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Satuan kerja penyelenggara adalah pimpinan satuan kerja yang membawahi secara langsung satu atau lebih satuan kerja yang melaksanakan pelayanan publik. kemudaian pasal 4 menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik ber asaz kan:

- a. kepentingan umum
- b. kesamaan hak
- c. keseimbangan hak dan kewajiban

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.

- d. keprofesionalan
- e. partisipatif
- f. persamaan perlakuan
- g. keterbukaan
- h. akuntabilitas
- i. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan
- j. ketepatan waktu
- k. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

Pemerintah mendirikan penyelenggara untuk mengelola pelayanan publik. penyelenggara merupakan lembaga nasional, badan hukum, atau badan independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang secara khusus untuk tujuan memberikan pelayanan publik. Penyelenggara serta seluruh komponen organisasi bertanggung jawab terhadap kegagalan atau pelanggaran dalam pengelolaan pelayanan publik.

Berdasarkan Pasal 8 Undang- Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang organisasi penyelenggraan pelayanan publik, hal itu meliputi :

- a. Pelaksanaa pelayanan.
- b. pengelolaan keluhan masyarakat.
- c. manajemen informasi.
- d. pengawasan dalam organisasi.
- e. edukasi untuk masyarakat.
- f. layanan Konsultasi.

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.

Berdasarkan Pasal 15 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, saat melaksanakan pelayanan publik, penyelenggara berkewajiban untuk:

- a. Membuat dan menentukan standar pelayanan.
- b. mengembangkan, menetapkan, dan mempublikasikan informasi layanan
- c. menempatkan personel yang kompeten
- d. menyediakan fasilitas dan infrastruktur untuk layanan publik.
- e. menyediakan layanan yang berkualitas sesuai dengan prinsip- prinsip penyelenggaraan layanan publik
- f. melakukan layanan sesuai dengan standar layanan
- g. ikut serta dan mematuhi peraturan perundang-undnagan yang terkait dengan layanan publik.
- h. menyediakan pertanggung jawaban terhadap layanan yang disediakan
- i. Membantu masyarakat untuk memahami hak dan kewajiban mereka.
- j. menanggung tanggung jawab terhadap pengelolaan organisasi layanan publik.
- k. menyampaikan pertanggung jawaban sesuai dengan hukum yang berlaku apabila mengundurkan diri.

2. Unit Pelayanan (UP) Pegelolaan Pendapatan Pinggir

Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Duri merupakan salah satu unit kerja di lingkungan pemerintah daerah yang berada dibawah naungan badan pendapatan daerah provinsi riau. UPT ini memiliki tanggung

jawab utama dalam mengelola serta memberikan pelayanan yang berkaitan dengan pajak daerah, khususnya PKB dan BBNKB.

Sesuai dengan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006 mengenai pedoman Organisasi dan Cara Kerja UPT Daerah, Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) adalah unit kerja yang menjalankan tugas teknis operasional pemerintah daerah serta memiliki tugas, fungsi dan wewenang tertentu sebagaimana ditetapkan dalam peraturan daerah. Dalam hal ini, UPT Pengelolaan pendapatan Duri berperan melaksanakan kegiatan teknis operasional terkait pemungutan dan pengawasan Pajak Kendaraan Bermotor.

Selain itu, Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pemerintah daerah memiliki kewenangan untuk mengelola pajak daerah secara langsung guna meningkatkan PAD. UPT Pengelolaan Pendapatan Duri berperan sebagai pelaksana di lapangan yang memberikan layanan perpajakan secara cepat, transparan, dan akuntabel.

Dalam upaya meningkatkan mutu pelayanan publik sekaligus mendorong kesadaran masyarakat dalam menenuhi kewajiban untuk membayar pajak kendaraan bermotor, UPT Pengelolaan Pendapatan Duri melaksanakan berbagai langkah strategis untuk mencapai tujuan tersebut. dan telah melakukan berbagai inovasi. Beberapa di antaranya meliputi Pendirian Unit Pelayanan (UP) Pinggir, UP Rupert, UP Bathin Solapan, serta peluncuran inovasi SAMSAT Tanjak. Melalui langkah tersebut, UPT Pengelolaan Pendapatan Duri berupaya mendekatkan layanan kepada masyarakat, menciptakan pelayanan publik yang efektif, efisien, dan partisiatif, serta

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.

mendorong peningkatan kepatuhan masyarakat dengan kewajiban mereka dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Secara umum, Unit Pelayanan (UP) merupakan bagian dari organisasi induk yang dibentuk dengan tujuan memperluas jangkauan layanan kepada masyarakat di wilayah tertentu. Unit ini berperan sebagai perpanjangan tangan instansi utama agar pelayanan publik dapat dilaksanakan dengan dekat, efisien dan lebih cepat. Berdasarkan Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI, 2021), unit diartikan sebagai satuan Kecil yang menjadi bagian dari keseluruhan organisasi, sedangkan pelayanan adalah upaya untuk memenuhi kebutuhan orang lain. Oleh karena itu, Unit Pelayanan (UP) dapat dipahami sebagai satuan kerja yang memiliki tugas memberikan layanan tertentu kepada masyarakat sesuai dengan bidang tanggung jawabnya.

Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir merupakan bagian dari Unit Pelaksana Teknis (UPT) yang memiliki tugas untuk memberikan layanan secara langsung kepada masyarakat di wilayah tertentu. Mengacu pada Peraturan Gubernur Riau Nomor 31 Tahun 2019 posisi struktur organisasi tugas, fungsi dan tata kerja UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah. UPT memiliki kewenangan membentuk Unit Pelayanan (UP) di kecamatan atau wilayah lain yang dinilai strategis guna memperluas akses masyarakat terhadap layanan pajak daerah, terutama PKB. Menurut Kementerian PAN-RB Tahun 2017, inovasi dalam pelayanan publik dapat diwujudkan dengan mendekati titik layanan kepada masyarakat, yaitu melalui pembukaan unit pelayanan baru di daerah yang letaknya jauh dari kantor induk. Pembentukan

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.

Unit Pelayanan (UP) bertujuan untuk mempercepat dan mengefisienkan proses pelayanan sekaligus mendorong peningkatan kesadaran masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakan mereka.

Dengan demikian, pendirian Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan seperti UP Pinggir, UP Rupert, dan UP Bathin Solapan adalah salah satu wujud inovasi yang dilaksanakan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Duri bertujuan untuk yang bertujuan Untuk memperluas jangkauan layanan publik, khususnya dalam pemungutan PKB yang sebelumnya sulit diakses oleh masyarakat akibat jarak cukup jauh dari kantor induk UPT di Duri.

2.4 Pajak

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak diartikan sebagai kontribusi wajib yang harus dibayarkan oleh orang pribadi atau badan kepala negara. Kewajiban ini bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan undang-undang, tanpa kompensasi langsung, dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai kepentingan negara guna tercapainya kemakmuran rakyat yang sebesar-besarnya.

Menurut Prof. Rochmat Soemitro SH (dalam Ratulangi, 2018) pajak merupakan iuran rakyat kepada negara yang bersifat wajib dan dipaksakan berdasarkan peraturan perundang-undangan, tanpa adanya imbalan langsung yang dapat ditunjukkan. Dana yang di peroleh dari pajak digunakan oleh

negara untuk mendanai pengeluaran umum guna kepentingan masyarakat.

Adapun unsur unsur pajak yaitu:

- a. Pajak merupakan iuran yang dibayarkan kepada negara, dimana Negara memiliki kewenangan untuk memungutnya. iuran tersebut disetorkan dalam bentuk uang, bukan dalam bentuk barang.
- b. Pemungutan pajak dilakukan berdasarkan undang-undang beserta peraturan pelaksanaannya, sehingga memiliki dasar hukum jelas dan mengikat.
- c. Pembayaran pajak tidak disertai dengan imbalan langsung dari negara, artinya tidak ada jasa timbal balik yang secara khusus dapat ditunjukkan kepada wajib pajak atas pembayaran yang dilakukan.

Menurut Prof. Dr. P.J.A Andriani (dalam Sihombing & Sibagariang, 2020) pajak merupakan iuran masyarakat kepada Negara (yang bisa dipaksakan) yang terutang kepada yang wajib membayarnya menurut peraturan undang-undang dengan tidak memperoleh prestasi kembali yang langsung bisa ditunjuk dan artinya yaitu untuk membiayai pengeluaran pengeluaran umum berhubungan dengan tugas Negara untuk menyelenggarakan pemerintahan.

Menurut Waluyo (dalam Rizkina et al., 2021) yaitu fungsi pajak terbagi menjadi 2 :

1. Fungsi Penerimaan (Budgeteir)

fungsi pajak adalah sebagai sumber dana yang digunakan bagi biaya untuk pengeluaran pemerintah. Sebagai contoh yaitu

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.

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.

dimasukkannya pajak dalam APBN sebagai penerimaan dalam negeri.

2. Fungsi Mengatur (Rugeler)

Fungsi pajak adalah alat untuk mengatur atau melaksanakan kebijakan di bidang ekonomi dan sosial. Sebagai contoh yaitu dikenakan pajak lebih tinggi seperti minuman keras, dapat ditekan. Demikian pula terhadap barang mewah..

Menurut Waluyo (dalam Fabiana Meijon Fadul, 2019) bahwasanya sistem pemungutan pajak ada 3 bagian yaitu:

1. Official Assessment system

Sistem tersebut adalah sistem pemungutan pajak yang memberi wewenang kepada pemerintah untuk menentukan besar atau tidaknya pajak yang terutang.

2. Self Assesment System

Sistem ini adalah pemungutan pajak untuk memberi wewenang, tanggung jawab kepada Wajib Pajak untuk menghitung, membayar memperhitungkan dan melaporkan sendiri besarnya pajak yang harus dibayar.

3. Withholding

Sistem ini ialah sistem pemungutan pajak yang memberikan wewenang kepada pihak ketiga ntuk memungut dan memotong besarnya pajak kepada wajib pajak yang terutang.

Menurut Sihaan (dalam Irfan et al., 2023) pajak daerah adalah jenis pajak yang diatur oleh pemerintah daerah berdasarkan peraturan daerah, dimana kewenangan pemungutannya berada pada pemerintah daerah. Pendapatan dari pajak tersebut digunakan sebagai sumber pembiayaan berbagai pengeluaran daerah dalam rangka pelaksanaan pemerintahan serta pembangunan di tingkat daerah.

Mengenai hal ini sejalan dengan ketentuan yang tercantum dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah yang mengatakan bahwasanya Pajak Daerah merupakan iuran wajib yang dapat dijalankan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan yang berlaku, pajak digunakan untuk mendukung pembiayaan penyelenggaraan pemerintahan serta pelaksanaan pembangunan di daerah. Jika nantinya PAD dimanfaatkan untuk membangun dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat maka dari itu pemerintah akan menggali dan meningkatkan potensi pajak daerah.

Adapun kriteria umum pajak daerah menurut Davey (dalam Julfaidin et al., 2024) yaitu:

- a. Kecukupan dan elastisitas

Persyaratan utama dan paling jelas untuk sumber pendapatan yang besar dalam kaitannya dengan seluruh atau sebagian biaya pelayanan yang akan dikeluarkan. Elastisitas yaitu merupakan kualitas sumber pajak yang penting, elastisitas dengan mudah bisa diukur dengan membandingkan hasil penerimaan selama beberapa

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.

tahun dengan perubahan dalam indeks harga, produk nasional bruto.

b. Keadilan

perpajakan mempunyai tiga dimensi dalam keadilan. Pertama, keadilan secara vertical yaitu hubungan dalam tanggung jawab pajak atas tingkat pendapatan yang berbeda. Kedua adalah keadilan horizontal, merupakan hubungan tanggung jawab pajak dengan sumber pendapatan. dan yang terakhir adalah keadilan geografis, tanggung jawab pajak harus adil antar penduduk di berbagai daerah.

c. Kemampuan Administratif

Setiap sumber pendapatan memiliki jumlah yang bervariasi, sehingga dibutuhkan integritas serta kemampuan dalam mengambil keputusan yang dapat dipertanggung jawabkan dalam pengelolaan administrasinya.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000, Telah dilakukan perubahan terhadap peraturan perundang-undangan yang mengatur tentang Pajak Daerah dan Retribusi yang mana menjadi Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009. adapun jenis-jenis pajak telah dibagi menjadi dua bagian yaitu pajak provinsi dan pajak kabupaten/kota.

Berdasarkan Undang- Undang Nomor 28 Tahun 2009, dijelaskan bahwa terdapat lima jenis pajak provinsi, yaitu: Pajak Air Permukaan, 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.

Rokok, Pajak Kendaraan Bermotor, Pajak Bahan Bakal Kendaraan Bermotor, dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.

Sementara itu, jenis pajak yang ditetapkan untuk tingkat Kabupaten/Kota berjumlah sebelas (11) meliputi: Pajak Restoran, Pajak Hotel, Pajak Penerangan Jalan, Pajak Hiburan, Pajak Bumi Dan Bangnan Perdesaan Dan Perkotaan (PBB-P2), Pajak Reklame, Pajak Mineral Bukan Logam Dan Batuan, Pajak Parkir, Pajak Sarang Burung Walet, Pajak Air Tanah, Serta Bea Perolehan Hak Atas Tanah Dan Bangunan.

Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Kendaraan Bermotor, ketentuan mengenai pajak ini diatur dalam bagian kedua yang mencakup pasal 3 hingga pasal 8. Dalam Undnag-Undang tersebut, Kendaraan Bermotor didefinisikan sebagai kendaraan ber roda dan gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, serta kendaraan bermotor yang beroperasi di perairan dengan ukuran isi kotor antara 5 (lima) Gross Tonnage hingga 7 (tujuh) Gross Tonnage. Namun, terdapat beberapa jenis kendaraan yang dikecualikan dari pengertian Kendaraan Bermotor sebagaimana dimaksud dalam ketentuan tersebut:

- a. Kendaraan Bermotor yang pemanfaatannya terbatas hanya untuk tujuan atau kepentingan pertahanan dan keamanan negara.
- b. Kereta Api.
- c. Kendaraan Bermotor yang dimiliki atau digunakan oleh kedutaan, konsulat, perwakilan negara asing berdasarkan asas timbal balik,

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.

serta lembaga-lembaga internasional yang memperoleh fasilitas pembebasan pajak dari pemerintah.

d. Objek Pajak lainnya yang diatur dan ditetapkan berdasarkan ketentuan dalam peraturan daerah.

Dapat dikatakan bahwa PKB ini merupakan iuran wajib yang dikenakan atas kepemilikan kendaraan bermotor, baik kendaraan roda dua maupun lebih, yang pengelolaannya dan penerimaannya diatur oleh pemerintah daerah setempat.

Berdasarkan Pasal 4 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, yang dimaksud dengan Subjek Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki dan/ atau menguasai Kendaraan Bermotor. Sedangkan Wajib PKB adalah orang pribadi atau badan yang menjadi pemilik Kendaraan Bermotor Apabila yang menjadi wajib pajak adalah suatu badan maka pelaksanaan kewajiban perpajakannya dilakukan oleh pengurus atau pihak yang diberi wewenang oleh badan tersebut.

Masa PKB berlaku selama 12 bulan secara berurutan terhitung mulai dari tanggal pendaftaran kendaraan bermotor. pembayaran PKB dibayarkan secara penuh pada awal periode. Jika terjadi keadaan kahar (*force majeure*) yang menyebabkan masa pajak tidak berlangsung selama 12 bulan penuh, maka wajib pajak berhak memperoleh restitusi atau pengembalian atas bagian pajak yang telah dibayarkan untuk periode masa pajak yang belum digunakan.

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.

Penyelenggaraan pelayanan PKB merupakan salah satu bentuk upaya pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas pelayanan publik serta mengoptimalkan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Merupakan sumber keuangan daerah yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang mengatur pajak daerah dan retribusi daerah, termasuk pajak kendaraan bermotor. (PKB) termasuk dalam jenis Pajak Provinsi yang dikenakan terhadap kepemilikan dan/ atau pengendalian atas kendaraan bermotor.

Pelaksanaan pemungutan dan pelayanan PKB ditetapkan dalam peraturan pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 tentang ketentuan umum dan tata cara pengumpulan pajak daerah, menjelaskan bahwa proses pelaksanaan pemungutan pajak daerah dapat dilakukan melalui berbagai mekanisme yang diatur secara resmi dalam peraturan tersebut melalui sistem pelayanan langsung kepada masyarakat yang diselenggarakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) di bawah koordinasi Badan Pendapat Daerah (BAPENDA) provinsi.

Pada tingkat daerah, dasar hukum pelaksanaan pemungutan PKB diatur dalam peraturan daerah di provinsi riau nomor 4 tahun 2015 yang mengatur mengenai pajak daerah. Peraturan tersebut menyatakan bahwa pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dilaksanakan oleh Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan pendapatan Daerah, yang memiliki tugas untuk memberikan layanan, melakukan proses pendaftaran, serta menerima pembayaran PKB dari wajib pajak yang berada dalam wilayah kerjanya.

Dalam rangka memperluas akses pelayanan bagi masyarakat, Bapenda Provinsi Riau membentuk Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan di

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.

Sejumlah kecamatan. Pembentukan Unit ini bertujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat sehingga proses pemenuhan kewajiban pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan lebih mudah, cepat dan efisien.

Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan meliputi beberapa kegiatan:

1. Pendaftaran kendaraan bermotor baru serta perpanjangan masa pajak.
2. penerbitan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)
3. Penerimaan serta pengesahan pembayaran PKB
4. Penyediaan layanan informasi dan edukasi bagi wajib pajak.

Pelayanan yang berjalan secara efektif diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan wajib pajak, mempercepat proses administrasi serta memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap instansi pemerintah daerah sebagai penyedia layanan Publik (Sukmana et al., 2022).

2. Pandangan Islam

Al-Qur'an berfungsi sebagai tuntunan utama dalam menjalani kehidupan bagi umat islam. Dalam ajaran islam dijelaskan bahwa setiap amal perbuatan, baik maupun buruk, akan memperoleh balasan di akhirat. Islam juga mengajarkan pentingnya berbuat baik terhadap sesama. Dalam konteks pelayanan publik, Pemerintah serta (Husna et al., 2025) aparatur sipil negara memikul kewajiban dan tanggung jawab untuk menyelenggarakan atau memberikan pelayanan yang berlandaskan dalam ajaran Islam, pelayanan harus dilakukan dengan baik, jujur, berkualitas, dan penuh amanah.

Pandangan Islam menegaskan bahwa menjalankan tugas sesuai dengan perintah Allah SWT merupakan bentuk ibadah yang bernilai pahala, sedangkan mengabaikan perintahnya dapat menimbulkan dosa. Oleh karena itu setiap pekerjaan hendaknya dilakukan dengan niat yang tulus untuk memperoleh ridho dan pahala dari Allah SWT Dengan mengacu pada Al-Qur'an dan hadist, kita dapat memahami firman Allah tentang pentingnya pelayanan publik:

1. Allah Berfirman Q.S An-Nisa' ayat 57

﴿ 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 ﴾

Artinya “Sesungguhnya Allah menyuruh kamu menyampaikan amanah kepada pemiliknya. Apabila kamu menetapkan hukum di antara manusia, hendaklah kamu tetapkan secara adil. Sesungguhnya Allah memberi pengajaran yang paling baik kepadamu. Sesungguhnya Allah Maha Mendengar lagi Maha Melihat”

Dalam hal ini, Prinsip keadilan dan amanah memegang peranan yang sangat signifikan dalam menjalankan tanggung jawab pelayanan. artinya dalam penyelenggaraan pelayanan publik, aparatur negara atau petugas yang berwenang wajib memberikan pelayanan secara adil, tanpa mebeda-bedakan, serta menjunjung tinggi integritas di setiap tahapan proses pelayanan.

2. Rasulullah SAW Bersabda dalam Hadist nya

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.

Artinya“Setiap kalian adalah pemimpin, dan setiap pemimpin akan dimintai pertanggungjawaban atas yang dipimpinnya.”(HR. Bukhari dan Muslim)

Hadist ini mengaskan bahwa tugas pelayanan tidak hanya memiliki dimensi duniawi tetapi juga bernilai ukhrawi. Dalam pandangan islam pelayanan Publik menuntut tanggung jawab moral dan spiritual, bukan hanya kepada masyarakat, tetapi juga sebagai bentuk tanggung jawab kepada Allah SWT.

3. Hadis Dari Rasullullah SAW bersabda

“Sebaik-baik manusia adalah yang paling bermanfaat bagi manusia lainnya.” (HR. Ahmad)

Hadis ini mengandung pesan moral bahwa pelayanan publik yang baik adalah ibadah sosial, karena memberikan manfaat kepada banyak orang. Pegawai atau petugas pajak yang bekerja dengan niat melayani dan membantu masyarakat menjalankan kewajiban pajaknya berarti telah menunaikan tugas dengan nilai ibadah.

2.6 Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu yang relevan digunakan untuk memperkuat analisis penelitian ini, baik yang membahas efektivitas pelayanan publik maupun pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor. Dengan adanya kajian pustaka yang memadai, penelitian ini memiliki dasar teoritis yang kuat dalam menganalisis fenomena yang terjadi di lapangan.

Tabel 2. 1 Penelitian Terdahulu

No	Nama Penulis Tahun	Judul	Perbedaan	Persamaan
1.	(Karmila, 2024)	Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling di kota Parepare	Penelitian ini berfokus pada samsat keliling sebagai bentuk pelayanan bergerak, sedangkan penelitian ini meneliti UPT pengelolaan pendapatan pinggir yang berfungsi sebagai unit pelayanan tetap	Keduanya sama-sama menggunakan metode kualitatif deskriptif dan meneliti efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor
2.	(Nopita Piona, 2021)	Efektivitas pelaksanaan program samsat keliling dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di kabupaten rokan hulu	Penelitian sebelumnya meneliti program samsat keliling sebagai bentuk pelayanan pajak bergerak sedangkan penelitian ini fokus pada unit pelayanan pengelolaan pendapat pinggir sebagai unit pelayanan tetap..	Keduanya sama-sama meneliti efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam lingkup badan daerah provinsi riau dan menggunakan pendekatan kualitatif

© 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 Dilindungi Undang-Undang

3	(Satria yoga Abimayu, 2019)	Efektivitas Layanan e-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)	Penelitian Abimayu meneliti efektivitas layanan e-Samsat, yaitu sistem pelayanan pajak berbasis digital, di UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga. Sedangkan penelitian ini meneliti efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir yang memberikan pelayanan secara langsung kepada masyarakat.	Keduanya sama-sama membahas efektivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di bawah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menilai efektivitas layanan publik.
---	-----------------------------	--	--	---

2.7 Definisi Konsep

Definisi konsep mengacu pada pemahaman yang masih bersifat abstrak, namun secara intuitif tetap dapat dimengerti maknanya. Oleh karena itu beberapa konsep yang digunakan dalam penelitian ini mendefinisikan beberapa hal yaitu:

1. Efektivitas adalah tingkat keberhasilan suatu organisasi atau unit kerja dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan dengan memanfaatkan sumber daya yang tersedia. Efektivitas dapat diukur

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.

melalui kemampuan unit pelayanan dalam mencapai sasaran, beradaptasi dengan lingkungan, serta mengoptimalkan proses internalnya.

2. UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir merupakan unit kerja operasional di bawah maungan UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah yang memiliki tugas memberikan pelayanan pajak kendaraan bermotor diberikan secara langsung kepada masyarakat di daerah kecamatan pinggir.
3. Pelayanan Pajak Kendraan Bermotor mencakup seluruh proses administrasi dan layanan publik yang diberikan kepada wajib pajak, mulai dari tahap pendaftan, pembayaran, hingga penertiban dokumen resmi seperti STNK dan BPKB.
4. Pelayanan Publik adalah suatu proses pemberian bantuan kepada masyarakat melalui metode tertentu yng membutuhkan kepekaan dan interaksi antar pribadi untuk mencapai kepuasan dan keberhasilan dalam pelayanan.

2.8 Konsep Operasional

Alat ukur yang digunakan untuk penelitian Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir Dalam Penyelenggaraan 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.

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

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor	Pencapaian	- Tercapainya target penerimaan PKB.
	Tujuan	- waktu dalam prosedur pelayanan.
		- sasaran Pelayanan .
	Integrasi	- Sosialisasi kepada wajib pajak - Kerja sama dengan instansi terkait
	Adaptasi	- Fleksibilitas pelayanan. - Sarana dan Prasarana.

Sumber: Indikator Efektivitas Duncan (dalam Steers 1985)

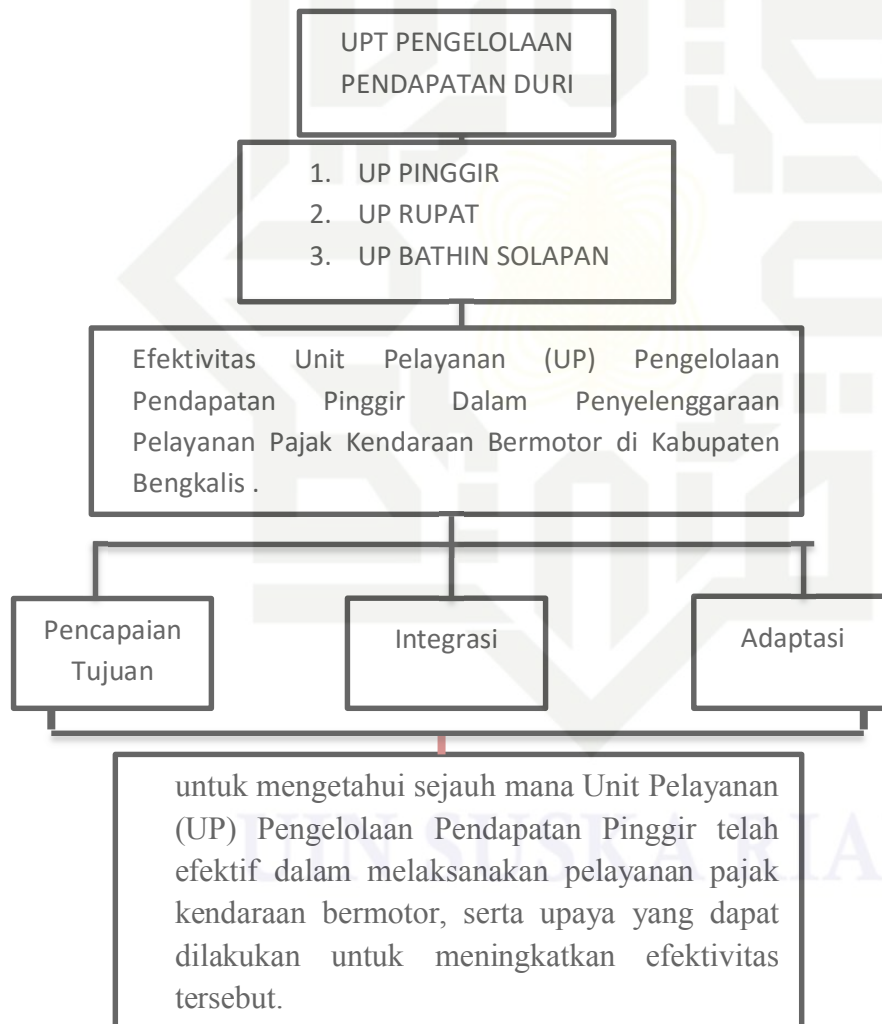
Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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.

2.9 Kerangka Berfikir

Dalam Penelitian ini akan membahas Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam penyelenggaraa pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor:

Gambar 2. 1 Kerangka Berfikir



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 pendekatan Kualitatif. Penelitian kualitatif merupakan jenis penelitian yang tidak melibatkan penggunaan model matematis, statistik ataupun komputasi. Proses penelitian diawali dengan penyusunan asumsi dasar serta kerangka berfikir yang menjadi pedoman dalam pelaksanaannya. Dalam penelitian kualitatif, peneliti tidak menggunakan angka baik dalam proses pengumpulan data maupun dalam menafsirkan hasil penelitian.

Jenis penelitian yang digunakan berdasarkan permasalahan yang ada adalah penelitian deskriptif. Menurut Sugiyono (dalam Anggito, 2018), penelitian deskriptif merupakan suatu upaya untuk mencari fakta disertai dengan interpretasi yang akurat. Penelitian ini berfokus pada kajian terhadap permasalahan-permasalahan yang terjadi di masyarakat serta tata cara yang berlaku dalam kondisi tertentu, termasuk didalamnya hubungan, aktivitas, sikap, pandangan, proses yang sedang berlangsung, serta pengaruh dari suatu fenomena.

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini akan dilaksanakn di Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis. Adapun rencana waktu Penelitian akan dilaksanakan pada bulan November-Januari 2026

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.

3.3 Sumber Data

Data merupakan bentuk representasi dari suatu objek atau Sekumpulan fakta yang bisa diolah menjadi informasi untuk keperluan seperti diskusi, pengambilan keputusan, perhitungan, maupun pengukuran. Fakta –Fakta yang diperoleh akan diolah menjadi informasi yang lebih mudah dipahami dan digunakan. Jenis sumber data yang digunakan dalam penelitian ini mencakup:

1. Data primer adalah data yang dikumpulkan secara langsung dari sumber aslinya. Dalam penelitian ini, peneliti mengumpulkan data primer secara spesifik untuk menjawab pertanyaan-pertanyaan penelitian yang sudah dirumuskan. Data tersebut akan diperoleh langsung dari petugas UP serta masyarakat atau wajib pajak yang berada di kecamatan pinggir.
2. Data Sekunder merupakan informasi yang diperoleh dari sumber yang di telah di proses sebelumnya, seperti data yang dipublikasikan, arsip, atau dokumen resmi. Data ini mencakup berbagai informasi historis yang berkaitan dengan bidang penelitian, struktur organisasi, beserta data tambahan yang dinilai penting guna memperkuat analisis pada penelitian ini.

3.4 Metode Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan tahapan dalam penelitian dimana peneliti menggunakan metode iniah untuk memperoleh data secara sistematis sesuai dengan permasalahan yang dikaji. Teknik pengumpulan data dalam

penelitian ini disesuaikan dengan kondisi lapangan dan dilakukan secara langsung oleh peneliti untuk memperoleh data yang akurat dan relevan dengan permasalahan penelitian. pengumpulan data dengan metode yang diterapkan dalam penelitian sebagai berikut:

- a) Wawancara adalah metode pengumpulan data yang dilakukan melalui cara mengajukan pertanyaan secara langsung kepada responden terkait permasalahan yang sedang diteliti. Dimana penelitian ini dilakukan secara langsung kepada informan terdiri dari Penanggung Jawab Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir, petugas pelayanan serta wajib pajak. Wawancara dilakukan untuk memperoleh informasi terkait proses pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor, kendala yang dihadapi, serta upaya yang dilakukan dalam meningkatkan efektivitas pelayanan.
- b) Observasi adalah metode pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan langsung maupun tidak langsung terhadap fenomena yang sedang diteliti. dilakukan secara langsung di lokasi penelitian yaitu di Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir. Peneliti mengamati kondisi sarana dan prasarana, proses pelayanan, serta situasi pelayanan pada saat jam ramai untuk melihat secara langsung bagaimana pelayanan diberikan kepada masyarakat.
- c) Dokumentasi merupakan teknik pengumpulan data yang diharapkan melalui pendekatan tidak langsung terhadap subjek penelitian, melainkan melalui penelaahan berbagai dokumen. penelitian ini berupa pengumpulan data tertulis seperti data target dan realisasi PKB, jumlah

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.

wajib pajak, struktur organisasi, serta foto kondisi sarana dan prasarana pelayanan di Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir (Mukhlas Abrar, 2024)

3.5 Informan Penelitian

Informan Penelitian ini merupakan individu atau pihak yang terkait dengan penelitian ini sesuai dengan kebutuhan pendekatan kualitatif. Agar mendapatkan informasi tentang pelayanan di Unit Pelayanan (UP) Pinggir, penentuan key informan dalam penelitian ini diterapkan teknik *purposive sampling*, yakni metode pengambilan sampel secara sengaja dengan memilih individu yang dapat mewakili karakteristik populasi sebagai informan. Informan tersebut dipilih berdasarkan pengetahuan, pengalaman, dan keterlibatan dalam konteks penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini, yang dimaksud adalah pihak-pihak yang secara langsung terlibat dalam kegiatan dan interaksi sosial yang menjadi objek studi.

Tabel 3. 1 Key Informan

No	Informan Penelitian	Jumlah
1.	PJ Unit Pelayanan(UP) Pengelolaan Pendpatan Pinggir	1 Orang
2	Petugas UP Pinggir	3 Orang
3	Wajib Pajak Pengguna layanan UP Pinggir	4 Orang
	Jumlah	8 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.

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 Analisa Data

Teknik analisis data adalah proses pengelolaan data secara teratur sehingga peneliti dapat dengan mudah membuat kesimpulan. Pendapat ini diambil dari Bogdan dalam Buku Sugiyono. Analisis data merupakan aktivitas dalam mencari dan mengorganisasi data secara sistematis yang diperoleh dari wawancara, catatan lapangan dan berbagai sumber lainnya, agar informasi tersebut dapat dipahami dengan jelas dan disampaikan kepada orang lain. Dalam penelitian kualitatif, analisis data yang dilakukan secara induktif, yaitu berdasarkan data yang diperoleh di lapangan untuk kemudian dikembangkan menjadi temuan atau kesimpulan penelitian.

Menurut Miles & Huberman (1992) dikutip oleh Sugiyono, analisis data terdiri dari tiga tahap utama yang dilakukan secara:

1. Reduksi data adalah proses memilih, merumuskan penelitian, memfokuskan perhatian, menyederhanakan, serta menyajikan informasi dari data mentah yang diperoleh melalui catatan lapangan. proses ini dilakukan untuk menyeleksi dan menata data agar lebih terfokus pada hal yang relevan dengan tujuan penelitian. Reduksi data tidak hanya dilakukan sekali tetapi berlangsung terus menerus sepanjang proses penelitian kualitatif hingga diperoleh temuan yang bermakna.
2. Penyajian data, menurut Miles dan Huberman, merupakan proses menata sekumpulan informasi yang telah terorganisir sehingga memungkinkan peneliti untuk menarik kesimpulan dan mengambil tindakan. penyajian data bertujuan agar informasi yang diperoleh dapat dipahami secara

menyeluruh dan logis. Bentuk penyajian data dalam analisis kualitatif dapat berupa matriks, grafi, jaringan, maupun bagan, yang semuanya membantu memperjelas hubungan antar data dan memperkuat validitas analisis yang dilakukan.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan menurut Miles & Huberman Merupakan bagian tak terpisahkan dari analisis data. Kesimpulan tidak hanya dibuat di akhir penelitian, tetapi berlangsung terus selama nproses penelitian. Verifikasi dilakukan melalui refleksi, peninjauan ulang catatan ulang lapangan, diskusi dengan rekan sejawat, dan perbandingan data untuk memastikan kesimpulan valid, konsisten, dan sesuai dengan data empiris.

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 IV

GAMBARAN UMUM OBJEK PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Kecamatan Pinggir

Kecamatan Pinggir merupakan pemekaran dari kecamatan mandau kabupaten bengkalis, kecamatan Pinggir diresmikan tepatnya pada tanggal 24 Oktober 2003. Sebelum menjadi kecamatan pusat pemerintahan terletak diduri, Berdasarkan PP No.129 Tahun 2000 ada beberapa tujuan dibentuknya sebuah daerah baru atau dilakukannya pemekaran daerah. Tujuan tersebut diantaranya meningkatkan kesejahteraan rakyat, meningkatkan pelayanan masyarakat, mempercepat pertumbuhan demokrasi, mempercepat pelaksanaan pembangunan ekonomi daerah, mempercepat pengelolaan potensi daerah, meningkatkan keamanan dan ketertiban, meningkatkan hubungan yang serasi antara pusat dan daerah dengan menjadi daerah otonom maka pelayanan masyarakat menjadi lebih dekat dan memiliki anggaran yang dikelola sendiri yang dapat di pergunakan wilayah tersebut.

Pemekaran Kecamatan Pinggir membuka lapangan kerja, serta pembangunan infrastruktur lainnya, terbentuknya otonomi daerah akan menyebabkan tumbuh dan berkembangnya pusat-pusat pertumbuhan ekonomi. Karena semakin dekatnya pusat pemerintahan daerah dan memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan.

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.

4.2 Sejarah Pembentukan Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir

Unit Pelayanan (UP) Pengeolaan Pendapatan Pinggir merupakan unit pelayanan yang berada di bawah naungan UPT Pengelolaan Pendapatan Duri. Pembentukan UP Pinggir dilatarbelakangi oleh kebutuhan pemerintah daerah untuk meningkatkan efektivitas dan pemerataan pelayanan pajak daerah, khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) bagi masyarakat yang berada di wilayah kecamatan pinggir dan sekitarnya.

Sebelum dibentuknya UP Pinggir, seluruh pelayanan pengelolaan pendapatan daerah, termasuk pelayanan pajak kendaraan bermotor, terpusat di UPT Pengelolaan Pendapatan Duri. Kondisi tersebut menyebabkan jarak tempuh yang relatif jauh bagi sebagian masyarakat kecamatan pinggir untuk mengurus kewajiban pajak, sehingga berdampak pada rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak serta menurunnya efektivitas pelayanan publik.

Sebagai upaya mendekatkan pelayanan kepada masyarakat (service proximity) serta mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD), pemerintah daerah kemudian membentuk UP Pnggir sebagai unit pelayanan teknis yang bersifat perpanjangan tangan dari UPT Pengelolaan Pendapatan Duri. UP Pinggir tidak berdiri sebagai unit yang terpisah secara struktural, melainkan berada di bawah koordinasi dan pengawasan langsung UPT Pengelolaan Pendapatan Duri.

Sejak awal pembentukan tahun 2021, UP Pinggir memiliki tugas utama melaksanakan pelayanan administrasi perpajakan daerah. Khususnya terkait

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.

pajak kendaraan bermotor, memberikan informasi dan edukasi perpajakan kepada masyarakat, serta membantu optimalisasi penerimaan pajak daerah di wilayah kecamatan pinggir. Dengan adanya unit pelayanan ini, diharapkan proses pelayanan menjadi lebih cepat, mudah, dan efisien, serta mampu meningkatkan kepuasan dan kesadaran masyarakat dalam memenuhi kewajiban pajak.

4.3 Visi, Misi dan Motto Kantor Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir.

A. Visi

Terwujudnya Pelayanan pengelolaan Pendapatan daerah yang profesional, transparan, dan berkualitas guna meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

B. Misi

Untuk mewujudkan visi tersebut, Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir menetapkan beberapa misi sebagai berikut:

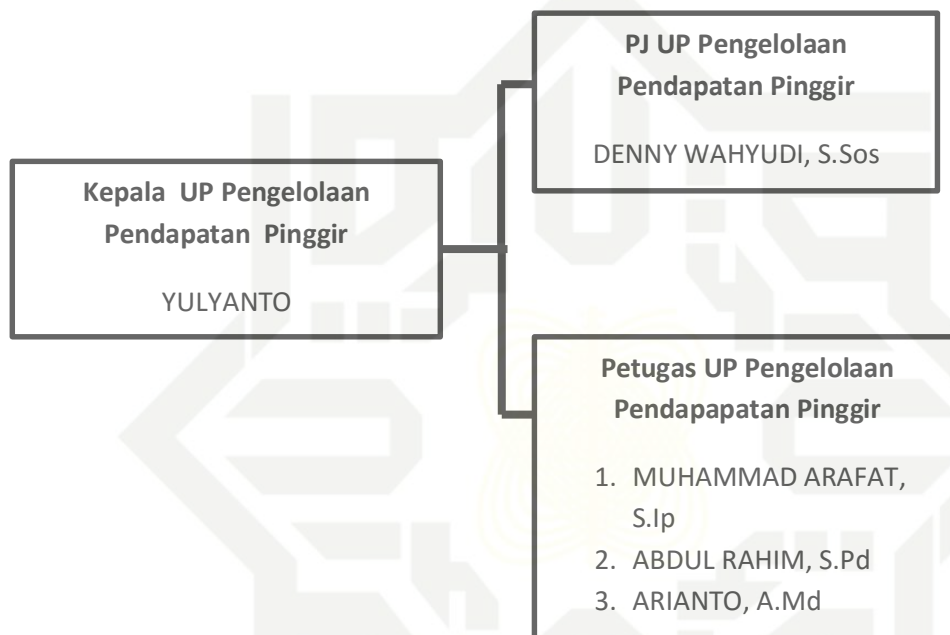
“ Menghimpun penerimaan dalam negeri dengan sektor pajak dan mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-undang perpajakan dengan tingkat efektivitas dan efisiensi yang tinggi”

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.

4.4 Struktur Organisasi Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi Kantor Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir



Berdasarkan Bagan 4.1 struktur organisasi unit pelayanan Pengelolaan pendapatan pinggir, sumber daya manusia yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) masih terbatas. Jumlah pegawai yang bertugas di UP Pinggir sebanyak 3 (Tiga) orang dan di sertai oleh 2 orang lagi Kepala UP Pinggir dan Penanggung Jawab UP Pinggir, yang masing-masing memiliki peran dalam pelaksanaan pelayanan kepada masyarakat.

Dapat dilihat dari status kepegawaiannya, pegawai yang bertugas di UP pengelolaan pendapatan pinggir terdiri dari pegawai berstatus Aparatur Sipil Negara (ASN) dan pegawai non-ASN/THL yang membantu proses pelayanan harian, ASN memiliki tanggung jawab utama dalam pelaksanaan tugas administrasi dan pelayanan pajak, sedangkan pegawai non-ASN/ THL berperan membantu kelancaran pelayanan, Khususnya pada saat jumlah wajib pajak meningkat. Keterbatasan jumlah sumber daya manusia dengan status kepegawaian yang berbeda ini berpengaruh terhadap pelaksanaan pelayanan PKB di UP Pinggir. Dengan jumlah pegawai yang relatif sedikit, beban kerja menjadi cukup tinggi, terutama pada periode tertentu seperti masa jatuh tempo pembayaran pajak. Kondisi ini menuntut pegawai untuk bekerja secara meultigas agar pelayanan tetap berjalan dengan baik.

Tabel 4. 1 Status Kepegawaian Pegawai UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir

NO	Status Kepegawaian	Jumlah
1	ASN	4 Orang
2	Non-ASN/ Honorer	1 Orang
Jumlah		5 Orang

Sumber: Olahan Penulis 2025

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 VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian mengenai Efektivitas Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis, Keberadaan Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir telah memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Pelayanan yang diselenggarakan lebih dekat dengan masyarakat sehingga mempermudah akses dan mengurangi jarak serta waktu tempuh wajib pajak. maka dari itu peneliti menarik kesimpulan mengenai efektivitas UP tersebut dalam pelayanan PKB, sebagai berikut :

1. Pencapaian tujuan UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam hal realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menunjukkan kondisi yang fluktuatif dan belum konsisten setiap tahunnya. Meskipun pernah melampaui target pada tahun 2022, namun pada tahun-tahun berikutnya target tersebut belum sepenuhnya tercapai. Dari sisi prosedur, pencapaian tujuan dinilai cukup baik dengan adanya persyaratan layanan yang sederhana (hanya KTP dan STNK asli) yang memudahkan masyarakat. Namun, standar waktu pelayanan 10-15 menit sering kali tidak tercapai akibat gangguan sistem teknis.
2. Integrasi atau kemampuan membangun kerja sama telah berjalan cukup baik, baik secara internal maupun eksternal. Secara internal, petugas

saling membantu dan membagi tugas meskipun jumlah personel sangat terbatas. Secara eksternal, koordinasi dengan instansi terkait seperti Bapenda, Jasa Raharja, dan Kepolisian sudah terjalin secara harmonis untuk melancarkan proses pelayanan kepada wajib pajak.

3. Kemampuan adaptasi organisasi tergolong cukup efektif, terutama dalam hal fleksibilitas pelayanan. Petugas mampu menyesuaikan alur pelayanan dan mempercepat proses saat terjadi lonjakan wajib pajak, seperti pada masa program pemutihan. Namun, aspek adaptasi ini belum didukung oleh pengembangan kompetensi melalui pelatihan formal, di mana petugas masih mengandalkan pengalaman pribadi dan belajar mandiri dari sesama rekan kerja.
4. adapun terdapat beberapa faktor penghambat pada Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis, hambatan tersebut merupakan aspek Sumber daya manusia, aspek kendala Wajib Pajak, aspek sarana dan prasarana, aspek teknis. hambatan inilah yang menyebabkan UP Pinggir dalam penyelenggaraan Pelayanan PKB belum dapat berjalan seefektif seperti yang diinginkan.
5. Secara keseluruhan, Unit Pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam Penyelenggaraan Pelayanan PKB sudah memberikan kemudahan bagi masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor, namun masih perlu beberapa perbaikan yang harus dilakukan agar UP Pinggir

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.

dapat berjalan lebih efektif, efisien dan sesuai dengan Standar Pelayanan Publik yang ada di Indonesia.

Saran

Untuk meningkatkan efektivitas Unit pelayanan Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. penyesuaian dalam pelaksanaan tugas pelayanan, baik melalui penambahan jumlah petugas maupun pengaturan pembagian tugas yang lebih efektif, terutama pada waktu-waktu tertentu seperti menjelang jatuh tempo pembayaran pajak. Dengan adanya pengaturan tugas yang lebih baik, beban kerja petugas dapat berkurang sehingga proses pelayanan dapat berlangsung dengan lebih lancar dan sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah ditetapkan.
2. Mengingat aplikasi ERI merupakan sistem yang dikelola oleh pihak Kepolisian, maka pihak UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir perlu memperkuat koordinasi dengan pihak kepolisian terkait penanganan kendala sistem. Sebaiknya ada komunikasi yang lebih cepat untuk menangani gangguan aplikasi tersebut. Selain itu, fasilitas pendukung seperti jaringan internet di kantor juga harus diperkuat agar akses ke sistem pusat tidak sering terputus, sehingga pelayanan kepada masyarakat tetap berjalan lancar tanpa hambatan teknis yang lama."
3. Pihak UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir sebaiknya mulai menata ulang ruang tunggu supaya tidak terasa sempit dan lebih nyaman buat

masyarakat yang datang. Hal ini bisa dilakukan dengan menambah jumlah kursi tunggu dan memasang pendingin ruangan seperti AC atau kipas angin, karena kondisi ruangan yang panas sering dikeluhkan wajib pajak. Selain itu, area parkir juga perlu dirapikan lagi supaya motor dan mobil tidak semrawut di depan kantor, jadi masyarakat merasa lebih nyaman saat mengurus pajak mereka.

4. Instansi terkait sebaiknya mengadakan pelatihan atau bimtek khusus buat para petugas di UP Pinggir, terutama soal cara melayani masyarakat dengan baik (service excellence) dan pembaruan aturan pajak. Hal ini penting supaya para petugas punya standar kerja yang profesional dan tidak cuma belajar sendiri-sendiri secara otodidak. Dengan adanya pelatihan resmi, petugas bisa lebih siap dan cepat beradaptasi kalau ada perubahan sistem atau aturan baru di masa depan.
5. Selain itu, kegiatan sosialisasi kepada masyarakat perlu ditingkatkan secara berkelanjutan, khususnya dalam memberikan informasi yang jelas dan mudah dipahami mengenai prosedur pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Kalau bisa mengenai sosialisasi ini harus disebarluaskan seluas mungkin seperti di media visual bukan hanya di instagram tapi melalui aplikasi fb, wa dan media sosial lainnya kemudian di sebar melalui web. Dengan adanya pemahaman yang lebih baik dari masyarakat, proses pelayanan dapat berjalan lebih tertib, cepat, dan mendukung peningkatan efektivitas pelayanan secara keseluruhan.

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

QS An-Nisa : 57

Akuntansi, J., & Ratulangi, U. S. (2018). *cdatu,+61.Jeremiah. 13(4)*, 516–522.

Amalia, L., Urahmah, N., Studi, P., Publik, A., Tinggi, S., & Administrasi, I. (2024). Efektivitas Pelayanan Publik Berbasis Online Pada Aplikasi Oss Di Mall Pelayanan Publik. *Jurnal Pelayanan Publik, vol 1 no 2*, 398–404.

Aziz, E., Idi, A., Akhyar, T., Sosial, D., Sumatera, P., & Palembang, K. (2016). *Efektifitas Program Peningkatan Keterampilan Dan. 17*, 38–47.

Dharma, A. B. (2025). *Provinsi Lampung Policy Strategy For Optimizing Local Tax Revenue To Support Fiscal Independence In Lampung Province. 13(2)*, 289–302.

Dharmawangsa, U. (2019). *sebesar 12,123 dan nilai ketentuan tabel t. 1–8*.

Fabiana Meijon Fadul. (2019). *Analisis Sistem Pengalihan Pajak Kendaraan Bermotor Menjadi Pajak Daerah*.

Farhan, A. (2023). *Inovasi Pelayanan Publik pada Pemerintah Daerah di Indonesia Public Service Innovations In Indonesia Local. 7*, 111–123.

Farida, Y., Madani, M., & Tahir, N. (2022). *nhaq,+21.+Yusni+Farida,+Muhlis+Madani,+Nurbiah+Tahir. 3(3)*, 962–972.

Futum Hubaib, J. B. A. J. dan. (2021). Konsep Pelayanan Publik Di Indonesia (Analisis Literasi Penyelenggaraan Pelayanan Publik di Indonesia). *Dedikasi, 22(2)*, 105. <https://doi.org/10.31293/ddk.v22i2.5860>

Haryati, E., Rosmiati, M., Mustofa, A., Chaidir, J., Djajasinga, N. D., Muda, L. S., Suacana, I. W. G., & Vanchapo, A. R. (2024). *Pengantar Pelayanan Publik*.

Hisna, H., Insani, E., Putri, N. A., Lubis, S. R., & Barokha, L. U. (2025). *Menggali Keutamaan Al-Qur ' an Sumber Petunjuk Dalam Kehidupan Umat Islam*.

Ikha, O., Puspitasari, N., & Widowati, N. (2019). “Pendaftaran Mandiri Akta Tanah (Permata)” Di Kantor Pertanahan Kota Semarang (Studi Kasus Pelayanan Balik Nama Sertifikat Hak Atas Tanah). *Journal Of Public Policy And Management Review, 8(3)*.

Irfan, A., Kamaruddin, & Nuryadin, A. (2023). Implementasi Kebijakan Retribusi Pasar Dalam Menunjang Pendapatan Asli Daerah Pada Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten *Jurnal Ekonomi Prioritas, 23(9)*, 1–13.

Julfaidin, M., Manduapessy, R. L., Tinggi, S., Ekonomi, I., & Bulan, J. (2024).

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

Hak Cipta Dilindungi 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 mengizinkan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.

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

Efektivitas Layanan Samsat Keliling Terhadap. VIII(2).

- Karmila. (2024). Efektivitas Pelayanan Samsat Keliling di kota Parepare. In *Вестник Росздравнадзора* (Vol. 4, Issue 1). Institut Agama Islam Negeri ParePare.
- Kasihta, N. B., & Sadat, A. (2020). Kualitas pelayanan publik bidang administrasi Kependudukan di kantor kelurahan teladan barat Kecamatan medan kota. *Inspirasi; Jurnal-Ilmu Sosial*, 17(1), 239–250.
- Kholifah. (2025). *Efektivitas Pelayanan Prima Sebagai Upaya Peningkatan Kepuasan Masyarakat dan Kinerja Pegawai di Kelurahan Balas Klumprik*. 6(02), 354–365.
- Lumy, D. G., Kindangen, P., Engka, D. S. M., Ratulangi, U. S., Penduduk, J., & Daerah, P. (2018). *Jurnal Pembangunan Ekonomi dan Keuangan Daerah Vol.19 No.2 (2018)*. 19(2), 1–16.
- Maharani Sabrina Della, F. H. E. (2025). *Efektivitas Layanan E-Samsat Pajak Kendaraan Bermotor di Wilayah Surabaya Timur*. 3(July).
- Muhaling, A. R., Palandeng, I. D., & Sumarauw, J. S. B. (2021). *A . R . Muhaling ., I . D . Palandeng ., J . S . B . Sumarauw . Pada Pt . Taspen (Pesero) Cabang Manado Implementation Of Standard Operating Procedures (Sop) Services In Pt . Taspen (Persero) Cabang Manado Jurnal Emba Vol . 9 No . 4 Oktober 2021 , H. 9(4), 572–581.*
- Mukhlas Abrar. (2024). *Mukhlash Abrar - Teknik Pengumpulan Data Penelitian Kualitatif*.
- Muslim Rahman, N. F. (2024). *Jl. HR. Soebrantas No.Km. 15, RW.15, Simpang Baru-Panam, Kota Pekanbaru*. 8(2).
- Nopita Piona. (2021). *Efektivitas pelaksanaan program samsat keliling dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di kabupaten rokan hulu*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- nuraida. (2019). *mdianhikmawan,+Artikel+Nuraida+(148-165) (2)*. 1(2), 154–155.
- Pekanbaru, D. K., & Zahrani, B. P. (2024). *Efektivitas Pelayanan E-Samsat Riau Dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor nasiona*. 3(2), 1–10.
- Pratiwi, S. F., Zalukhu, L. A., Tesa, A. R., Aisyah, I. S., & Saputra, B. (2025). *Implementasi Digital pada Tata Kelola Administrasi : Upaya Meningkatkan Mutu Pelayanan di Era Birokrasi Modern*. 2(June), 38–44.
- Putri Aulia Reysha, A. M. (2025). *Dinamika Governance*. 15(03), 329–336.

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.

- Rachman Arief, R. (2023). *Pengaruh Jumlah Penduduk , Jumlah Kendaraan Bermotor*. 27(2), 699–707. <https://doi.org/10.46984/sebatik.v27i2.2370>
- Rizkina, M., Adiman, S., & Aliah, N. (2021). Efektivitas Penagihan Pajak Terhadap Penerimaan Pajak Penghasilan (PPH) Pasal 21 Orang Pribadi Pada Kantor Direktorat Jenderal Pajak Wilayah Sumut I. *Jurnal Akuntansi Bisnis & Publik*, 11(2), 12–26.
- Rodiyana, I. (2024). *Perilaku Organisasi* (M. . Agung Tri Putranto, S.T. (ed.)). Widina Media Utama.
- Sangaji, J. I. (2025). *Transformasi Inovasi Pelayanan Publik menuju Pemerintahan Digital Public Service Innovation Transformation towards Digital Government*. 17(c), 54–70.
- Saprianti, Y. I., Studi, P., Pemerintahan, I., & Riau, U. I. (2023). *Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Upt Pengelolaan Pendapatan Samsat Kota Pekanbaru*. 9, 33–41.
- Satria yoga Abimayu. (2019). *Layanan e-Samsat Riau dalam Upaya Peningkatan Penerimaan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Riau (Studi Kasus UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga Bapenda Provinsi Riau)*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.
- Sihombing, S., & Sibagariang, S. A. (2020). Perpajakan(Teori dan Aplikasi). In *Widina Bhakti Persada Bandung* (No. 2020; pp. 193–220). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Sukma, L. A., & Nabila, T. Della. (2025). *Analisis Pengelolaan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Akuntabilitas Keuangan di Kabupaten Lombok Utara*. 6(2), 406–417.
- Sukmana, E., Inovasi, K., & Publik, P. (2022). Jurnal JISIPOL Ilmu Pemerintahan Universitas Bale Bandung Berbasis Website Di Era Pandemi Di Kabupaten Sumedang berdirinya Mall Pelayanan Publik untuk. *Jurnal JISIPOL*, 6(2), 66–98.
- Suryantoro, B., & Kusdyana, Y. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Publik Pada Politeknik Pelayaran Surabaya. *Jurnal Baruna Horizon*, 3(2), 223–229.
- Ulimpa, B., Posumah, J., & ... (2022). Efektivitas Kinerja Pegawai di Distrik Selemkai, Kabupaten Sorong, Provinsi Papua Barat. *Jurnal Administrasi Publik*, viii(113), 63–71.
- Yamin, M., Kadaryanto, B., & Libra, R. (2025). *Analisis hambatan dan penanganan pajak kendaraan dinas di rokan hilir*. 2(2), 177–188.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

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 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

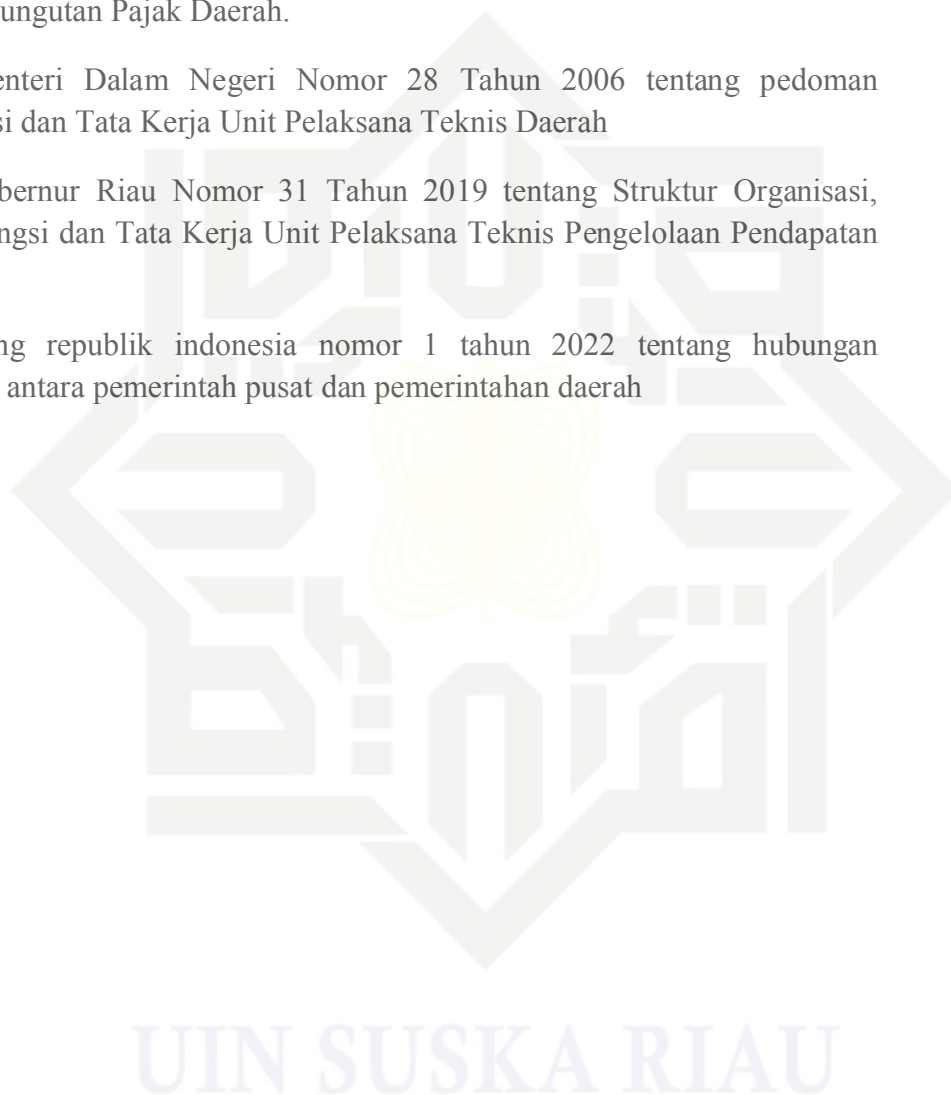
Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Peraturan Pemerintah Nomor 55 Tahun 2016 tentang Ketentuan umum dan Tata Cara pemungutan Pajak Daerah.

Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 28 Tahun 2006 tentang pedoman Organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Daerah

Peraturan Gubernur Riau Nomor 31 Tahun 2019 tentang Struktur Organisasi, Tugas,Fungsi dan Tata Kerja Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah.

Undang-undang republik indonesia nomor 1 tahun 2022 tentang hubungan keuangan antara pemerintah pusat dan pemerintahan daerah



LAMPIRAN

PEDOMAN WAWANCARA

Wawancara Kepada PJ UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir

1. Bagaimana realisasi penerimaan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir?
2. Apakah pelayanan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir sudah menjangkau seluruh Wajib Pajak di Wilayah kecamatan Pinggir?
3. Bagaimana bentuk kerja sama dan koordinasi antara UP Pinggir dengan instansi terkait dalam pelaksanaan pelayanan PKB?
4. Apakah dilakukan evaluasi terhadap pelayanan PKB di UP Pinggir? jika iya bagaimana pelaksanaannya?
5. Bagaimana ketersediaan sarana dan prasarana dalam mendukung Pelayanan PKB di UP Pinggir?

Wawancara Petugas UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir

1. Bagaimana upaya yang dilakukan UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam meningkatkan pencapaian target PKB?
2. Bagaimana pencapaian realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir setiap tahunnya?
3. Bagaimana pelaksanaan kerjasama antar petugas dalam kondisi keterbatasan jumlah pegawai?
4. Bagaimana pelaksanaan sosialisasi yang dilakukan oleh UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam menyampaikan informasi pelayanan PKB kepada masyarakat?
5. Bagaimana pelaksanaan kerjasama dan koordinasi antar petugas dalam menunjang kelancaran pelayanan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir?
6. Bagaimana petugas menyesuaikan proses pelayanan PKB dalam menghadapi peningkatan jumlah wajib pajak agar pelayanan tetap berjalan dengan baik?
7. Bagaimana upaya peningkatan kemampuan petugas, seperti pelatihan dan dukungan struktur organisasi, dalam menunjang fleksibilitas pelayanan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir?
8. Bagaimana petugas mengatasi kendala gangguan sarana dan prasarana, dalam menjaga kelancaran pelayanan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir?

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 Wajib Pajak UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir

1. Bagaimana kemudahan prosedur pelayanan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir dalam mendukung pelayanan PKB?
2. Apakah keberadaan UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir memudahkan dalam melakukan pembayaran PKB?
3. Bagaimana mengenai kejelasan persyaratan dan kualitas pelayanan pembayaran PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir?
4. Apakah peran media sosial berperan dalam menyampaikan informasi keberadaan UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir kepada masyarakat?
5. Bagaimana kelengkapan informasi yang disampaikan dalam sosialisasi pelayanan PKB?
6. Apakah ketersediaan dan penataan fasilitas parkir dalam mendukung kelancaran pelayanan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir sudah cukup baik?
7. Bagaimana penyesuaian fasilitas pelayanan, seperti ruang tunggu dan tempat duduk, dalam pelayanan PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir?
8. Bagaimana kondisi kenyamanan ruang pelayanan yang dirasakan wajib pajak saat melakukan pembayaran PKB di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir?

DOKUMENTASI



Wawancara Bersama Bapak Denny Wahyudi, S.Sos selaku PJ UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir



Wawancara Bersama Bapak Arianto, A.Md selaku Petugas Loker UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir

© 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.



Wawancara bersama Bapak Abdul Rahim, S.Pd selaku Petugas Loker UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir



Wawancara bersama Bapak Muhammad Arafat, S.Ip Selaku Petugas Loker UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir

© Hak cipta milik 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.



Wawancara Bersama Bapak Suryanto selaku Wajib Pajak UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir



Wawancara bersama Ibu Supriani selaku Wajib Pajak UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir

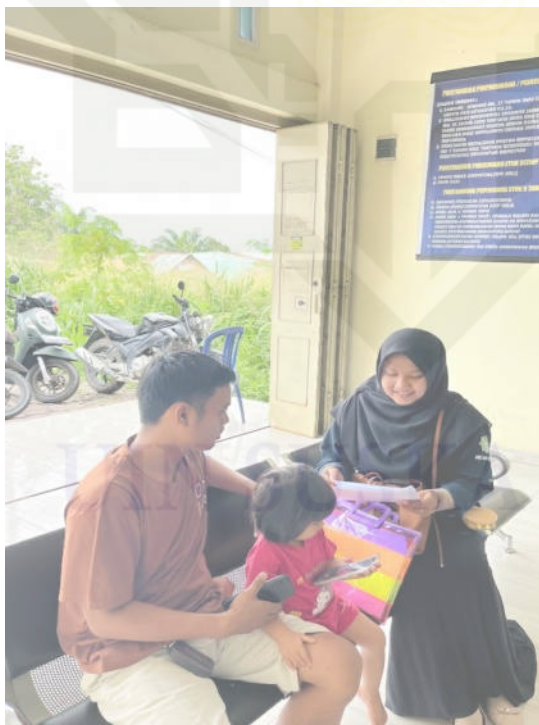
© Hak cipta milik UIN Suska Riau

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.



Wawancara bersama Bapak Anton Selaku Wajib Pajak UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir



Wawancara bersama Bapak Arifin selaku Wajib Pajak UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir

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.



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. Susebrantas No 155 KM 13 Tujuhbelasbeli Tanjung, Pekanbaru 28298 PO Box 1008 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web www.uin-suska.ac.id, E-mail fakom@uin-suska.ac.id

Nomor	: B-7883/Un.04/F.VII.1/PP.00.9/12/2025	02 Desember 2025
Sifat	: Blasa	
Lampiran	: -	
Perihal	: Bimbingan Skripsi	

Yth. Muslim, S.Sos., M.Si.
 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	: Windy Maharani	
NIM	: 12270524203	
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: **"EFEKTIVITAS UNIT PELAYANAN (UP) PENGELOLAAN PENDAPATAN PINGGIR DALAM PENYELENGGARAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN BENGKALIS"**. 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

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.



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. Soebanto No.155 Km.15 Tuahmadani Tampar, Pekanbaru 28298 PO. Box 1004 Telp. 0761-562051
 Fax. 0761-562052 Web. www.uin-suska.ac.id, E-mail: fekosos@uin-suska.ac.id

Nomor : B-7944/Un.04/F.VII/PP.00.9/12/2025
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : **Mohon Izin Riset**

03 Desember 2025

Yth: Kepala UPT
 Pengelolaan Pendapatan Durl
 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 : Windy Maharani
 NIM. : 12270524203
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud melakukan **Riset** di tempat Bapak/Ibu dengan judul: "Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir Dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis". 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 tangan secara elektronik.

Token : paNgk2pZ

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. 6 Kelurahan Sidomulyo Timur Kecamatan Margoyon Damai Kota Pekanbaru 28264
 Telp. (0701) 859760, 859761, 859762, 859754, 809700 Fax. (0701) 859760, 859765
 Laman https://bapanda.riau.go.id Pse-el bapanda@riau.go.id

NOTA DINAS

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

Dari : SEKRETARIS BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU

Pembusan : -

Tanggal : 01 Juli 2025

Nomor : 000.9.2/NDD/BAPENDA/1/0804

Sifat : Biasa

Lampiran : -

Hal : Pelaksanaan Kegiatan Riset/ Pra Riset atas nama Windy Maharani

Berdasarkan Surat Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau Nomor : B-3410/Uh.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 lembaran kuesioner.

Adapun nama mahasiswa yang bersangkutan yaitu :

Nama : WINDY MAHARANI

NIM/KTP : 12270524203

Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA

Jenjang : S1

Judul Penelitian : EFEKTIVITAS UNIT PELAYANAN (UP) PENGELOLAAN PENDAPATAN PINGGIR DALAM PENYELENGGARAAN PAJAK PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

Demikian disampaikan, atas perhatian Saudara diucapkan terima kasih.



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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI

Jl. Harapan Jaya No.16 Teip, (0765) 94289 – Duri
Laman <https://bapenda.riau.go.id>, Pos-el bapenda@riau.go.id

SURAT KETERANGAN

Nomor : B/12/400.7.22.1/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 : WINDY MAHARANI
NIM : 12270524203
Jurusan : Administrasi Negara
Semester : VII (Tujuh)

Telah melakukan riset dengan judul "Efektifitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggir Dalam Penyelenggaraan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis", 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



Windy Maharani lahir di Duri, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis 06 Januari 2005. Anak kedua dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Suwardi KRN dan Ibu Salbiah. Pada tahun 2010 penulis menyelesaikan pendidikan Taman Kanak-Kanak Laksmana Duri. Kemudian Pada tahun 2016 penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 56 Balai Makam Kecamatan Mandau. Kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 13 Mandau pada tahun 2019.

Lalu penulis menyelesaikan pendidikan menengah atas di MA Hubbulwathan Duri 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 Tambak, Kecamatan Langgam, Kabupaten Pelalawan

Penulis melakukan penelitian di UP Pengelolaan Pendapatan Pinggir yang berada di Kecamatan Pinggir, Kabupaten Bengkalis dengan judul “Efektivitas Unit Pelayanan (UP) Pengelolaan Pendapatan Pinggi dalam Penyelenggaraan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Bengkalis” Di bawah bimbingan bapak Muslim S.Sos, M.Si. penulis mengikuti ujian Munaqasah pada hari kamis, 23 April 2026 lalu di nyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)