

ANALISIS PELAKSANAAN SAMSAT DRIVE THRU DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN PEKANBARU KOTA

Surya Dailiati¹; Hernimawati²; Sudaryanto³; Iva Novanadila⁴

Universitas Lancang Kuning
Jln. Yos Sudarso Km 08 Rumbai Telp. (0761) 52581 Fax. (0761) 52581
E-mail : sudaryantofia@unilak.ac.id (Koresponding)

Abstract: Motor vehicle tax payments are made at the Riau Province Regional Revenue Agency (BAPENDA) through the Revenue Management Technical Implementation Unit (UPT). This Revenue Management UPT was previously known as SAMSAT (One-Stop Single Administration System). The problems are long queues, lack of outreach about services and slow systems or device glitches. According to Ripley & Franklin in Aslinda (2022), the success of policy implementation is influenced by the level of compliance, the size of the routine and the desired impact. These three factors influence the policies made in public services, especially for the implementation of Samsat Drive Thru. The research was conducted at the Pekanbaru Revenue Management UPT Office, Regional Revenue Agency, Riau Province, Jl Gajah Mada, Simpang Empat District, Pekanbaru District, Pekanbaru City. The sources in this research are: State Civil Apparatus and the community. The sources and types of data in this research are primary and secondary data. Data analysis was carried out descriptively qualitatively. As a result, the Pekanbaru City Regional Revenue Agency, especially the Revenue Management Technical Implementation Unit (UPT), has implemented the Drive Thru Samsat well. Existing problems are overcome by means such as increasing capacity in the form of increasing the number of counters or officers to speed up the service process

Keywords: *Samsat, Drive, Thru, Pekanbaru, City*

Pajak merupakan salah satu penerimaan daerah dalam rangka pelaksanaan pembangunan. Potensi pajak daerah yang dapat dijadikan penerimaan diantaranya pajak kendaraan bermotor. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan di Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Provinsi Riau melalui Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan. Di Kota Pekanbaru, pelayanan pendapatan dapat dilakukan di beberapa tempat yakni:

1. UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota/ Gajah Mada
2. UPT Pengelolaan Pendapata Pekanbaru Selatan/ Simpang Tiga
3. UPT Pengelolaan Pendapatan Panam
4. UPT Pengelolaan Pendapat Rumbai

UPT Pengelolaan Pendapatan ini sebelumnya dikenal dengan istilah SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap). Untuk pelayanannya, pemilik kendaraan dapat menggunakan jasa layanan manual, online dan drive thru (langsung dari kendaraan). Dari lima tempat pembayaran ini

yang menerapkan jasa drive thru adalah Samsat Gajah Mada dan Samsat Simpang Tiga. Samsat Gajah Mada terletak di pusat Kota Pekanbaru, sedangkan Samsat Simpang Tiga berada di dekat Bandara Sultan Syarif Kasim.

Layanan Samsat Drive Thru merupakan pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan, pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) tahunan yang difasilitasi sedemikian rupa sehingga tempat pelaksanaannya memungkinkan pemilik kendaraan/wajib pajak melakukan transaksi tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya.

Tabel 1. Data Jumlah Pemanfaatan samsat DRIVE THRU Tahun 2024

Periode	Jumlah Kendaraan (Unit)	
	Roda Dua	Roda Empat
Januari	870	425

Februari	890	530
Maret	705	406
April	970	690
Mei	900	395
Juni	799	550
Juli	957	587
Agustus	820	455
September	975	560
JUMLAH	7.886	4.598

Sumber: UPT Pendapatan Pekanbaru Kota, 2024

Samsat Drive Thru yang terletak di Jalan Gajah Mada, Kota Pekanbaru diresmikan pada Rabu, 09 Agustus 2023. Drive Thru diresmikan langsung Gubernur Syamsuar dan Kapolda Irjen Mohammad Iqbal. Samsat Drive Thru Gajah Mada Pekanbaru tercatat yang pertama di Indonesia pakai sistem QRIS Dinamis (Kode Transaksi Pembayaran). Dengan inovasi itu, pelayanan pembayaran pajak tahunan bisa lebih cepat maksimal 5 menit. Mekanisme pendaftarannya yakni; wajib pajak melaksanakan pendaftaran, pendaftaran diterima oleh petugas pendaftaran untuk diteliti persyaratan sesuai dengan aturan, petugas pendaftaran melaksanakan input data dan memvalidasi STNK. Setelah menerima berkas, kemudian ditetapkan Pajak dan SWDKLLJ, petugas BAPENDA memeriksa kebenaran Pajak dan SWDKLLJ sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Kemudian melakukan pemanggilan Wajib Pajak untuk melaksanakan pembayaran sesuai dengan yang tertera dalam monitor pelayanan. Setelah menerima pembayaran, kemudian SKPD dicetak sebagai tanda bukti bahwa pajak telah diterima.

Berdasarkan pengamatan lapangan (pra survey) ditemui permasalahan sebagai berikut:

1. Antrian panjang,
2. Kurangnya sosialisasi tentang layanan,
3. Sistem yang lambat atau gangguan pada perangkat.

Demokrasi tidak akan berjalan dengan baik tanpa pelayanan publik yang bagus, efektif, efisien dan responsif serta kuat (Hamilton dalam Richard, 2006). Oleh karena itu pelayanan publik harus diikuti pula dengan

penyelenggaraan administrasi yang baik dan benar.

Administrasi dapat diartikan sebagai suatu proses pengorganisasian tugas-tugas dan kegiatan dari berbagai tingkatan dan jenis pekerjaan secara sistematis dalam organisasi. Proses administrasi secara hierarki mengerjakan tiga fungsi utama, yaitu (1) fungsi pengarahan organisasi yang berkaitan dengan proses perencanaan jangka panjang, (2) fungsi manajemen organisasi yang berkaitan dengan upaya mempertahankan organisasi sebagai suatu pekerjaan yang terus berlangsung lama, seperti memberikan bahan, sarana, instruksi dan penciptaan iklim yang diperlukan oleh staf teknis atau profesional yang terlibat dalam proses produksi, (3) fungsi pengawas, yaitu kontroling dan evaluasi atasan kepada bawahan dengan cermat, tegas dan dapat dipertanggungjawabkan dengan baik dan benar, (Asep, 2012).

Organisasi menurut Robbins dan Judge dalam Danang dan Burhanuddin (2011), adalah suatu unit social yang terdiri dari dua orang atau lebih, dikoordinasi secara sadar dan berfungsi dalam suatu dasar yang relative terus menerus untuk mencapai satu atau serangkaian tujuan. Agar organisasi dapat mencapai tujuannya secara efektif dan efisien maka dibutuhkan manajer.

Manager sebagai bagian dari sumber daya manusia. Pengertian manajemen sumber daya manusia menurut Byars dan Rue dalam Siti dan Tri (2013), adalah aktivitas yang mencakup pengadaan dan pengkoordinasian sumber daya manusia. Sedangkan pengertian sumber daya manusia menurut Jackson dan Schuler dalam Byars dan Rue (2013), adalah orang yang berbakat dan bersemangat tinggi yang tersedia bagi organisasi sebagai kontributor potensial untuk menciptakan dan merealisasikan tujuan, misi dan visi organisasi.

Oleh karena itu diperlukan perencanaan dalam menjalankan organisasi. Dalam arti luas, perencanaan merupakan upaya manusia meminimalkan ketidakpastian. Perencanaan yang ideal

adalah langkah-langkah yang dilakukan manusia agar kepastian semakin dekat dalam kehidupan manusia. Perencanaan dalam arti sempit, sesungguhnya merupakan derivat dari kemampuan *foresight* itu, yaitu kemampuan mengukur (*measuring*). Ini perencanaan yang ideal sesungguhnya adalah mengukur, (Riant dan Randy, 2011).

Begitu pula dalam rangka pembangunan wilayah seperti kantor camat diperlukan perencanaan yang ideal. Sebab kantor camat memiliki banyak potensi yang harus dikembangkan salah satunya pariwisata. Dalam hal ini menurut Bambang (2013), keterkaitan sektor pariwisata terutama menyangkut aspek pemanfaatan sumber daya, dukungan sarana dan prasarana dan infrastruktur, dukungan SDM, dukungan kebijakan kemudahan perijinan, investasi serta bentuk – bentuk regulasi lainnya.

Dalam hal ini tidak terlepas dari ilmu politik yang sudah setiap hari aktifitasnya kita saksikan diberbagai media baik cetak maupun elektronik. Menurut Padmo dan Nazaruddin (2009), ilmu politik merupakan bagian dari usaha manusia yang berkesinambungan untuk memahami dirinya. Setiap tindakan politik melibatkan beberapa nilai politik pokok yang mendasarinya. Adalah tepat bahwa renungan pokok para ilmuwan politik, sejak plato sampai awal abad kedua puluh, tertuju pada nilai-nilai yang dipandang sebagai penting bagi warga negara yang baik dan negara yang adil.

Selanjutnya, hal ini akan dipengaruhi dengan system politik yang berlaku di suatu negara. Seperti Indonesia dengan sistem politik demokrasi Pancasila, akan berbeda pelaksanaan sistem politiknya dengan negara lain, katakanlah Malaysia. Menurut Beddy (2012), system politik adalah suatu keseluruhan komponen-komponen atau lembaga-lembaga yang berfungsi dibidang politik yang kegiatannya menyangkut penentu kebijakan umum (*public policies*) dan bagaimana kebijakan itu dilaksanakan, yaitu hal-hal yang menyangkut kehidupan negara atau pemerintahan. Kemudian, berinteraksi berdasarkan proses-proses (proses saling pengaruh mempengaruhi) yang dapat

diramalkan untuk memenuhi kebutuhan publik.

Di Indonesia semuanya harus mengacu kepada Pancasila dan UUD NRI 1945 agar tidak timbul hal yang negatif. Oleh karena itu Pancasila harus dipahami dari pendidikan dasar sampai perguruan tinggi. Kenapa? Karena dalam UU No 20 tahun 2003 tentang system pendidikan nasional dan juga termuat dalam SK Dirjen Dikti No 43/ Dikti/ Kep/ 2006, dijelaskan bahwa tujuan materi Pancasila dalam rambu-rambu Pendidikan Kepribadian mengarahkan pada moral yang diharapkan terwujud dalam kehidupan sehari-hari yaitu perilaku yang memancarkan iman dan taqwa terhadap Tuhan YME dalam masyarakat yang terdiri atas berbagai golongan agama, kebudayaan dan beraneka ragam kepentingan, Kaelan (2010).

Tapi semua harus paham dengan jati dirinya sebagai warga negara Indonesia. Sebab setelah seseorang memperoleh kewarganegaraan suatu negara otomatis orang tersebut menjadi warga Negara. Ia mempunyai hubungan hak dan kewajiban yang bersifat timbal balik terhadap negaranya. Di Indonesia hak warga Negara terhadap negaranya telah diatur dalam UUDN RI 1945, diantaranya hak azasi manusia, (Subhan dan Asep; 2011).

Bagi masyarakat Indonesia umumnya yang identic dengan Islam, begitu pula di Riau, seorang warga Negara harus menjaga diri agar berahlaq yang baik. Menurut Abu dan Noor (2008), ahlaq atau system perilaku ini terjadi melalui satu konsep atau seperangkat pengertian tentang apa dan bagaimana sebaiknya ahlaq itu harus terwujud. Konsep atau seperangkat pengertian tentang apa dan bagaimana sebaiknya ahlaq itu, disusun oleh manusia didalam system idenya. Sistem ide ini adalah hasil proses daripada kaidah-kaidah yang dihayati dan dirumuskan sebelumnya. Kaidah atau norma yang merupakan ketentuan ini timbul dari satu sistem nilai yang terdapat dalam Al quran dan Sunnah.

Disisi lain, manusia selanjutnya melakukan penelitian untuk menjawab

berbagai persoalan. Penelitian (*research*) berasal dari kata Perancis (kuno) *recherchier* atau *recherche* yang berarti mencari atau menemukan. Menurut Shuttleworth dalam Muri (2014), *research* dalam arti luas dapat diartikan sebagai kegiatan pengumpulan data, informasi dan fakta untuk kemajuan pengetahuan. Sedangkan Woody seperti yang dikutip Whitney, menyatakan *research* dapat diartikan sebagai suatu penyelidikan atau suatu upaya penemuan (*inquiry*) yang dilakukan secara hati-hati dan atau secara kritis dalam mencari fakta dan prinsip-prinsip; suatu penyelidikan yang sangat cerdas untuk menetapkan sesuatu.

Sementara monitoring atau pengawasan merupakan kegiatan yang sangat penting untuk mengetahui kualitas, efektifitas, efisiensi, capaian dan dampak dari sebuah program kerja yang telah direncanakan dan dilaksanakan. Conor dalam Agus dkk (2012), menjelaskan, bahwa keberhasilan dalam mencapai tujuan, separuhnya ditentukan oleh rencana yang telah ditetapkan dan setengahnya lagi fungsi oleh pengawasan atau monitoring.

Pihak yang melakukan pengawasan haruslah yang memiliki legalitas. Azas legalitas merupakan salah satu prinsip utama yang dijadikan sebagai dasar dalam setiap penyelenggaraan pemerintahan dan kenegaraan di setiap Negara hukum terutama bagi Negara-negara hukum dalam system kontinental. Dengan demikian (Ridwan; 2010), substansi azas legalitas adalah wewenang, yakni; kemampuan untuk melakukan tindakan-tindakan hukum tertentu.

Menurut Deddy Mulyadi (2015), kunci utama memahami good governance dalam pandangan Masyarakat Transparansi Indonesia (MTI) adalah pemahaman atas prinsip – prinsip yang mendasarinya. Bertolak dari prinsip-prinsip ini didapat tolok ukur kinerja suatu pemerintah. Prinsip – prinsip tersebut kata Hardjasoemantri dalam Deddy Mulyadi (2015) meliputi:

1. Partisipasi Masyarakat, Semua warga masyarakat mempunyai suara dalam pengambilan keputusan, baik secara langsung maupun melalui lembaga

perwakilan sah yang mewakili kepentingan mereka. Partisipasi menyeluruh dibangun berdasarkan kebebasan berkumpul dan mengungkapkan pendapat, serta kapasitas untuk berpartisipasi secara konstruktif.

2. Tegaknya Supremasi Hukum, Kerangka hukum harus adil dan diberlakukan tanpa pandang bulu, termasuk di dalamnya hukum-hukum yang menyangkut hak asasi manusia.
3. Transparansi, Tranparansi dibangun atas dasar arus informasi yang bebas. Seluruh proses pemerintahan, lembaga-lembaga dan informasi perlu dapat diakses oleh pihak-pihak yang berkepentingan, dan informasi yang tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau.
4. Peduli pada Stakeholder, Lembaga-lembaga dan seluruh proses pemerintahan harus berusaha melayani semua pihak yang berkepentingan.
5. Berorientasi pada Konsensus, Tata pemerintahan yang baik menjembatani kepentingan-kepentingan yang berbeda demi terbangunnya suatu konsensus menyeluruh dan yang terbaik bagi kelompok masyarakat, dan terutama dalam kebijakan dan prosedur.
6. Kesetaraan, Semua warga masyarakat mempunyai kesempatan memperbaiki atau mempertahankan kesejahteraan mereka.
7. Efektifitas dan Efisiensi, Proses-proses pemerintahan dan lembaga-lembaga membuahkan hasil sesuai kebutuhan warga masyarakat dan dengan menggunakan sumber-sumber daya yang ada seoptimal mungkin.
8. Akuntabilitas, Para pengambil keputusan di pemerintah, sektor swasta dan organisasi-organisasi masyarakat bertanggung jawab baik kepada masyarakat maupun kepada

lembaga-lembaga yang berkepentingan. Bentuk pertanggung jawaban tersebut tergantung dari jenis organisasi yang bersangkutan.

9. Visi Strategis, Para pemimpin dan masyarakat memiliki perspektif yang luas dan jauh ke depan atas tata pemerintahan yang baik dan pembangunan manusia, serta kepekaan untuk mewujudkannya, harus memiliki pemahaman atas kompleksitas kesejarahan, budaya dan sosial yang menjadi dasar bagi perspektif tersebut.

Menurut Chrisyanti (2011), dalam kegiatan administrasi terdapat 8 unsur yang saling berkaitan untuk mencapai tujuan yang ditentukan sebelumnya yakni organisasi, manajemen, komunikasi, informasi, personalia, keuangan dan perbekalan serta humas. Sedangkan menurut Tim Delivery dalam Aprillia Theresia dkk (2014), pembangunan berbasis masyarakat mencakup; Seleksi lokasi; Sosialisasi ; Proses; Pemandirian masyarakat

Menurut Bintoro Tjokroamidjoyo dalam Lijan Poltak dan kawan kawan (2014), bahwa pemahaman konsepsi pengelolaan pemerintahan yang amanah berdasarkan prinsip; akuntabilitas, transparansi, keterbukaan, berhukum serta perlakuan yang adil. Secara umum pemerintah berperan untuk menciptakan lingkungan politik dan hukum yang kondusif.

Kemudian menurut Siti Al Fajar dan Tri Heru (2013), pelaksanaan fungsi-fungsi manajemen sumber daya manusia dimaksudkan antara lain untuk meningkatkan dan memperbaiki;

- a) Kualitas kehidupan kerja
- b) Produktivitas
- c) Kepuasan sumber daya manusia
- d) Pengembangan sumber daya manusia
- e) Kesiapan untuk berubah

Menurut Dunn dalam Akbar dan Mohi (2018:18), indikator dalam melakukan evaluasi adalah efektivitas, efisiensi, kecukupan, perataan, responsivitas dan ketepatan. Dalam penelitian sebelumnya yang dilakukan oleh Veni Angriani (Jurnal Jiana:

2021), tentang strategi pengembangan terhadap koperasi syariah di Kota Pekanbaru dengan indikator konsistensi, kesesuaian, keunggulan dan kelayakan. Hasilnya diketahui, faktor penghambat evaluasi adalah kebijakan yang belum sesuai, strategi yang kurang tepat dan sumber daya manusia yang kurang disiplin.

Evaluasi kinerja yang dilakukan diharapkan akan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang ada di kantor camat. Zeithaml, Parassuraman & Bery dalam Pasolong (2014:135) mengatakan kualitas pelayanan publik dapat dinilai berdasarkan:

1. Bukti Fisik (*Tangibles*)
2. Reabilitas (*Reability*)
3. Daya Tanggap (*Responsiveness*)
4. Jaminan (*Assurance*)
5. Empati (*Emphaty*)

Sinambela (2019:6), tujuan pelayanan publik adalah untuk memuaskan masyarakat. Untuk mencapai kepuasan tersebut dituntut kualitas pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transparansi; Terbuka, Mudah, Dapat Diakses,
2. Akuntabilitas; Dapat Dipertanggung Jawabkan,
3. Kondisional; Sesuai Dengan Kondisi Dan Kemampuan Pemberi Dan Penerima Berpegang Pada Prinsip Efisiensi Dan Efektivitas,
4. Partisipasif; Adanya Peran Serta Masyarakat
5. Kesamaan Hak; Tidak Diskriminasi Dalam Hal Suku, Ras, Agama, Golongan, Status Sosial,
6. Keseimbangan Hak Dan Kewajiban; Mempertimbangkan Aspek Keadilan.

Menurut Ripley & Franklin dalam Aslinda (2022), keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh tingkat kepatuhan (*degree of compliance*), ukuran kelancaran rutinitas dan dampak yang diinginkan. Ketiga faktor ini mempengaruhi kebijakan yang dibuat dalam pelayanan publik khususnya untuk penerapan Samsat *Drive Thru*.

METODE

Penelitian dilakukan di Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau Jl Gajah Mada Kelurahan Simpang Empat Kecamatan Pekanbaru Kota Pekanbaru. Narasumber dalam penelitian ini adalah Aparatur Sipil Negara dan masyarakat.

Sumber dan jenis data dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder. Data Primer adalah data yang kumpulkan langsung dari informan yang terpilih dalam penelitian ini. Dalam kegiatan penelitian kualitatif yang menjadi Aparatur pemerintah informasi adalah para informan (subjek) yang kompeten, mempunyai relevansi dengan *setting* sosial yang diteliti. Sedangkan tempat yang menjadi elemen dari situasi sosial adalah situasi dan kondisi lingkungan tempat yang berkaitan dengan permasalahan penelitian. (Iskandar, 2009:113). Data sekunder adalah data yang diperoleh dari literatur-literatur, media cetak, atupun media elektronik, dokumen administrasi, penelitian sebelumnya atau lainnya yang terkait. Untuk menghimpun data yang diperlukan, maka dipergunakan teknik pengumpulan data secara observasi, wawancara dan dokumentasi. Data yang telah terkumpul selanjutnya dianalisis secara deskriptif kualitatif. Analisis data dilakukan secara deskriptif kualitatif, dimana peneliti mencari makna, pemahaman, pengertian tentang suatu fenomena, kejadian maupun kehidupan manusia dengan terlibat langsung dan atau tidak langsung dalam setting yang diteliti, konstekstual dan menyeluruh.

HASIL

Badan Pendapatan Daerah Kota Pekanbaru khususnya Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan sudah berupaya melaksanakan Samsat Drive Thru dengan baik. Permasalahan yang ada diatasi dengan cara seperti peningkatan kapasitas dalam bentuk menambah jumlah loket atau petugas untuk mempercepat proses pelayanan.

Kemudian melaksanakan sistem antrian digital yakni mengimplementasikan

sistem antrian berbasis aplikasi untuk memudahkan pengguna mengetahui waktu pelayanan mereka. Selanjutnya, melakukan sosialisasi dan edukasi. Sosialisasi dan edukasi dalam bentuk melakukan kampanye informasi tentang cara dan syarat menggunakan layanan Drive-Thru agar masyarakat lebih siap.

Gambar 1. Gedung Samsat Drive Thru



Sumber: UPT Pendapatan Kota, 2024

Langkah lainnya adalah dengan perawatan dan pembaruan teknologi. Hal ini dilakukan dengan memastikan semua perangkat dan sistem berjalan dengan baik melalui perawatan rutin dan pembaruan perangkat lunak.

Sedangkan untuk sumber daya manusia, dilakukan dengan pelatihan petugas. Memberikan pelatihan kepada petugas untuk meningkatkan kemampuan mereka dalam menangani masalah dan mempercepat proses. Untuk waktu, dengan operasional yang fleksibel. Artinya, menambah jam operasional pada waktu sibuk untuk mengurangi antrian. Dengan menerapkan ini, diharapkan pengalaman pengguna di Samsat Drive-Thru dapat meningkat.

PEMBAHASAN

Tingkat kepatuhan pengguna Samsat Drive-Thru cenderung dipengaruhi oleh kemudahan akses, sosialisasi yang baik, serta efektivitas layanan. Jika pelayanan berjalan lancar dan informasi jelas, kepatuhan akan meningkat. Namun, jika terjadi antrian panjang atau masalah teknis, tingkat kepatuhan bisa menurun.

Beberapa faktor yang memengaruhi kepatuhan di Samsat Drive-Thru antara lain; satu, kualitas pelayanan. Kecepatan dan

efisiensi proses pelayanan sangat berpengaruh. Pelayanan yang lambat dapat menurunkan minat pengguna. Dua, sosialisasi. Pemahaman masyarakat tentang prosedur dan manfaat menggunakan layanan Drive-Thru akan meningkatkan kepatuhan. Tiga, kemudahan akses. Lokasi dan fasilitas yang memadai juga berperan penting. Akses yang mudah membuat pengguna lebih cenderung memanfaatkan layanan.

Empat, ketersediaan informasi. Informasi yang jelas mengenai persyaratan dan biaya akan membuat pengguna lebih siap dan patuh. Lima, pengalaman pengguna. Pengalaman positif sebelumnya dapat meningkatkan niat pengguna untuk kembali menggunakan layanan tersebut.

Ukuran kelancaran rutinitas Samsat Drive-Thru dapat dievaluasi melalui beberapa indikator. Indikator tersebut adalah, satu; waktu tunggu rata-rata. Mengukur berapa lama pengguna menunggu untuk mendapatkan layanan. Waktu tunggu yang pendek menunjukkan kelancaran. Dua, volume transaksi harian. Menghitung jumlah transaksi yang diproses dalam sehari. Volume tinggi menunjukkan efisiensi layanan.

Tiga, tingkat penyelesaian transaksi. Persentase transaksi yang berhasil diselesaikan tanpa kendala. Tingkat yang tinggi menandakan kelancaran. Empat, tingkat kepuasan pengguna. Melakukan survei untuk mendapatkan umpan balik dari pengguna mengenai pengalaman mereka. Tingkat kepuasan yang tinggi menunjukkan rutinitas yang baik. Lima, frekuensi masalah teknis. Mencatat berapa sering terjadi masalah teknis atau gangguan selama operasional. Minimnya masalah menunjukkan kelancaran.

Enam, jumlah petugas. Mengamati jumlah petugas yang tersedia dibandingkan dengan volume pengguna. Ketersediaan petugas yang memadai berkontribusi pada kelancaran.

Dampak yang diinginkan dari Samsat Drive-Thru satu; peningkatan efisiensi pelayanan. Mempercepat proses pendaftaran dan pembayaran pajak kendaraan, mengurangi waktu tunggu.

Dua, kenyamanan pengguna. Memberikan

kemudahan bagi masyarakat dalam mengurus administrasi kendaraan tanpa harus turun dari mobil. Tiga, peningkatan kepatuhan pajak. Mendorong masyarakat untuk lebih patuh dalam membayar pajak kendaraan melalui akses yang lebih mudah.

Gambar 2. Pengguna Samsat Drive Thru



Sumber: UPT Pendapatan Pekanbaru Kota, 2024

Tiga, pengurangan antrian. Mengurangi kerumunan di kantor Samsat, sehingga menciptakan pengalaman yang lebih nyaman bagi semua pengguna. Empat, perbaikan citra public. Meningkatkan citra lembaga pemerintah sebagai penyedia layanan yang responsif dan modern.

Empat, peningkatan pendapatan daerah. Lebih banyaknya pembayaran pajak yang dilakukan, pendapatan daerah dapat meningkat, mendukung pembangunan. Dampak-dampak ini dapat membantu menciptakan sistem administrasi kendaraan yang lebih baik.

SIMPULAN

Penelitian ini menghasilkan kesimpulan sebagai berikut:

1. Pelaksanaan Samsat Drive Thru di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Badan Pendapatan Provinsi Riau sudah berjalan dengan baik dengan memberikan kepuasan kepada masyarakat.
2. Upaya peningkatan pelaksanaan Samsat Drive Thru di UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota Badan Pendapatan Provinsi Riau dapat dilakukan dalam bentuk membuka jam pelayanan lebih cepat

dan lama, melakukan sosialisasi serta peningkatan kualitas perangkat atau aplikasi.

DAFTAR RUJUKAN

- Abu Ahmadi dan Noor Salimi, 2008, *Dasar-Dasar Pendidikan Agama Islam*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Agus Dkk, 2012, *Modul Monitoring Penegakan Hukum*, ICW, Jakarta.
- Akbar dan Mohi, 2018, *Studi Evaluasi Kebijakan*, Ideas Publishing, Gorontalo.
- Anggara Sahya. 2012. *Perbandingan Administrasi Negara*. CV Pustaka Setia, Bandung.
- Aslinda, 2023. *Model Kebijakan Publik & Teori Perubahan Kebijakan*, K-Media, Yogyakarta.
- Beddy Iriawan, 2012. *Sistem Politik Indonesia*, Rajawali Pers, Jakarta.
- Box Richard R. 2007. *Demokrasi dan Publik Administrasi*. ME Sharpe Inc, New York.
- Chrisyanti, 2011, *Pengantar Ilmu Administrasi*, Prestasi Pustaka Publisher, Jakarta.
- Danang Sunyoto dan Burhanuddin, 2011, *Perilaku Organisasional*, CAPS, Yogyakarta.
- Deddy Mulyadi, 2015. *Studi Kebijakan Publik Dan Pelayanan Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Kaelan, 2010, *Pendidikan Pancasila, Paradigma*, Yogyakarta.
- MPR RI, 2012, *Ketetapan MPR RI Nomor I/MPR/ 2003 Tentang Peninjauan Kembali Materi dan Status Hukum Ketetapan MPR Sementara dan Ketetapan MPR RI Tahun 1960 - 2002*, Sekretariat Jenderal MPR RI, Jakarta
- Padmo Wahjono dan Nazaruddin Syamsuddin, 2009, *Pengantar Ilmu Politik*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Pasolong Harbani, 2014, *Teori Administrasi Publik*, Alfabeta, Bandung.
- Riant Nugroho dan Randy Wrihatnolo, 2011, *Manajemen Perencanaan Pembangunan*, Kompas Gramedia, Jakarta.
- Ridwan HR, 2010, *Hukum Administrasi Negara*, PT Raja Grafindo Persada, Jakarta.
- Sinambela, Lijak Potak, dkk, 2014, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Sinambela, Lijak Potak, dkk, 2019, *Reformasi Pelayanan Publik*, Bumi Aksara, Jakarta.
- Siti Fajar dan Tri Heru, 2013, *Manajemen Sumber Daya Manusia*, UPP STIM YKPN, Yogyakarta.
- Subhan Sofhian dan Asep Sahid, 2011, *Pendidikan Kewarganegaraan, Fokus Media*, Bandung.
- Theresia dkk, 2014, *Pembangunan Berbasis Masyarakat*, Alfabeta, Bandung
- Veni Angriani, 2021, *Evaluasi Strategi Pengembangan Terhadap Koperasi Syariah Di Kota Pekanbaru*, Jurnal Jiana, Pekanbaru.
- Wibowo, 2010, *Budaya Organisasi*, Rajawali Pres, Jakarta.
- Yusuf Muri, 2014, *Metode Penelitian; Kuantitatif Kualitatif dan Penelitian Gabungan*, Prenada Media Grup, Jakarta.