

**PENERAPAN SAMSAT DIGITAL NASIONAL
DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK**
(Studi di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri)

SKRIPSI



Oleh :

MIFTAHUL JANNAH

NIM. 11970524734

PROGRAM S1

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM
RIAU
PEKANBARU
2023**

- 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.

**PENERAPAN SAMSAT DIGITAL NASIONAL
DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK**

(Studi di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri)

SKRIPSI

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



UIN SUSKA RIAU

Oleh :

MIFTAHUL JANNAH

NIM. 11970524734

PROGRAM S1

PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU

PEKANBARU

2023

- 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 milik UIN Suska Riau

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

LEMBAR PERSETUJUAN SKRIPSI

NAMA	:	Miftahul Jannah
NIM	:	11970524734
FAKULTAS	:	Ekonomi Dan Ilmu Sosial
JURUSAN	:	Administrasi Negara
JUDUL	:	Penerapan Samsat Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan Publik (Studi Di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri)

**DISETUJUI OLEH
PEMBIMBING**

MUSLIM S.Sos, M.S.i
NIP. 19820205 201503 1 002

MENGETAHUI:

**Dekan
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial**

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
NIP. 19700826 199903 2 001

**Ketua Jurusan
Administrasi Negara**

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

UIN SUSKA RIAU



LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : MIFTAHUL JANNAH
 Nim : 11970524734
 Jurusan : Administrasi Negara
 Fakultas : Ekonomi Dan Ilmu Sosial
 Judul skripsi : Penerapan Samsat Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan Publik
 (Studi di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri)
 Tanggal Ujian : 25 Mei 2023

Tim Penguji

Ketua penguji

Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si
NIP.197810252006042006

Penguji I

Weni Puji Hastuti, S.Sos, MKP
NIP.198105052006042006

Penguji II

Irdayanti, S.IP, MA
NIK.130411030

Sekretaris

Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP, M.Si
NIK. 130717057

UIN SUSKA RIAU

© Hak cipta dimiliki UIN Suska Riau
 Nama
 Nim
 Jurusan
 Fakultas
 Judul skripsi
 Tanggal Ujian
 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

Lampiran Surat :

Nomor : Nomor 25/2021

Tanggal : 10 September 2021

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertandatangan di bawah ini:

Nama : MIFTAHUL JANNAH

NIM : 11970524734

Tempat/Tgl. Lahir : DUPI, 27 MEI 2001

Fakultas/Pascasarjana : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL

Prodi : ADMINISTRASI NEGARA

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

PENERAPAN SAMSAT DIGITAL NASIONAL

DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK

(Studi di UPT Pengelolaan Pendapatan Asli)

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, 8 Mei 2023

Yang membuat pernyataan



*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis



ABSTRAK

PENERAPAN SAMSAT DIGITAL NASIONAL DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK

(Studi di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri)

Oleh :

MIFTAHUL JANNAH

NIM. 11970524734

Email: miftahul.jannah052001@gmail.com

Penelitian ini dilatarbelakangi oleh masih rendahnya transaksi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang dilakukan oleh masyarakat setelah diterapkannya aplikasi SAMSAT Digital Nasional pada bulan September 2021. Fenomena ini dapat dilihat dari masih banyaknya masyarakat Duri yang melakukan pembayaran pajak secara manual ke Kantor Bersama SAMSAT Duri, sedangkan SAMSAT telah menyediakan aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak. Hal ini dikarenakan masih banyak Masyarakat yang kurang memahami tentang proses pembayaran pajak melalui kantor pos atau transfer lewat bank. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui penerapan SAMSAT Digital Nasional dalam Inovasi pelayanan Publik di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri dan mengetahui hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan pelayanan publik di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri menggunakan SAMSAT Digital Nasional. Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan dokumentasi. Teknik analisa data yang digunakan adalah dengan cara mendeskripsikan data apa adanya dan menjelaskan data atau kejadian-kejadian dengan kalimat penjelasan secara kualitatif. Penentuan subjek penelitian ini dilakukan dengan teknik purposive sampling berupa metode snowball sampling. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa penerapan SAMSAT Digital Nasional sudah optimal dalam pelaksanaannya dan sudah sesuai dalam inovasi pelayanan publik yang dapat dilihat dari terpenuhinya kriteria yang terdapat pada sub indikator. Selain itu masih terdapat hambatan dalam penerapan SAMSAT Digital Nasional ini seperti belum adanya sosialisasi secara langsung kepada masyarakat Duri serta adanya gangguan pada jaringan dan server yang mengakibatkan penggunaan aplikasi SIGNAL menjadi lambat dan tidak berfungsi dengan baik.

Kata Kunci: Penerapan, Inovasi Pelayanan Publik, Samsat Digital Nasional (SIGNAL)



KATA PENGANTAR

Alhamdulillahirabbil 'alamin, segala puji bagi Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat dan karunia-Nya kepada kami semua, shalawat dan salam tidak lupa penulis kirimkan kepada nabi Muhammad SAW yang telah membawa manusia dari alam kegelapan kealam yang penuh cahaya iman dan islam. Dengan segala kerinduan hati, penulis bersyukur atas izin dan rahmat yang Allah SWT berikan serta memberikan petunjuk, pertolongan serta limpahan kasih dan sayang-Nya, penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul “Penerapan SAMSAT Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan Publik Di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri”. Guna memenuhi syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Strata Satu (S1) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Program Studi Ilmu Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Penulis sebagai manusia tidak luput dari berbagai kesalahan, tentunya dalam skripsi ini pun tidak terlepas dari berbagai kekurangan baik yang menyangkut teknis penyusunan, tata bahasa maupun isinya. Demi tercapainya kesempurnaan skripsi ini, dengan segenap kerendahan hati penulis mengharapkan kritik dan saran dari pembaca yang sifatnya membangun.

Penulisan skripsi ini telah banyak mengorbankan beban moril dan materil dari beberapa pihak. Untuk itu, pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga untuk kedua orang tua, ayahanda Imran dan ibunda Herdawati yang telah melahirkan, membesarkan dan mendidik tanpa kenal lelah, memberikan semangat dan nasehat sehingga penulis dapat meraih gelar sarjana sebagaimana yang dicita-citakan. Terima kasih atas segala pengorbanan, kasih sayang yang tiada duanya dan doa restu yang diberikan dalam mendidik dan



membesarkan penulis. Serta terimakasih untuk kakakku Ririn Rayhana Fitri dan abangku Rayhan Firdaus karena telah memberikan doa, semangat dan motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan penyusunan skripsi ini, semoga keberhasilan ini awal dari segalanya serta kita bisa membahagiakan mama dan papa.

Selain itu, penulis banyak mendapatkan bantuan secara moril maupun materil. Pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terimakasih kepada

1. Bapak Prof. Dr. Khairunnas, M.Ag selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Ibu Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM selaku dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Sultan Syarif Kasim Riau, beserta Wakil Dekan I,II,dan III Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Sultan Syarif Kasim Riau.
3. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si selaku ketua Prodi Administrasi Negara.
4. Bapak Mashuri, MA selaku Sekretaris Prodi Administrasi Negara.
5. Bapak Muslim S.Sos, M.Si selaku pembimbing yang telah memberikan masukan-masukan berupa kritik dan saran dalam membimbing penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan baik.
6. Bapak/ Ibu dosen dan pegawai di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
7. Kepala dan staf perpustakaan UIN Suska Riau yang telah memberikan bantuan dan pelayanan sehingga penulis menyelesaikan skripsi ini.
8. Kepada kepala UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri beserta jajarannya yang telah membantu penulis dengan memberikan informasi yang dibutuhkan penulis.

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

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.

9. Buat sahabat-sahabatku Laila Farika dan Feny Febriantika yang selalu memberi semangat dan motivasi selama perkuliahan serta membantu dalam penyelesaian skripsi. Terimakasih atas kebersamaan kurang lebih 7 tahun yang sudah melihat jatuh bangun penulis selama ini. Yakin dan percayalah hal-hal bersama kalian tidak pernah dilupakan. Semoga pertemuan kita menjadi awal dari jalinan tali silaturahmi yang tidak akan putus. Sukses untuk kita kedepannya sahabat-sahabatku

10. Terimakasih juga untuk sahabat-sahabatku Adista Nabila Chairuni Agnes Sukmawati, Azizah Aini, Salsadila Juwita dan Rusnemi Putri Aprilia yang selalu memberikan semangat selama perkuliahan. Dan Terimakasih kepada seluruh mahasiswa ANA A angkatan 2019 yang telah memberikan support dan masukan dalam menyelesaikan skripsi ini serta terima kasih atas kebersamaan kita dibangku kuliah

11. Serta semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu yang telah turut memberikan doa dan dorongan kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini.

Atas bantuan, bimbingan dan dorongan serta doanya penulis ucapkan terima kasih, harapan penulis semoga tulisan ini dapat bermanfaat bagi pembaca dan pihak-pihak yang membutuhkan.

Pekanbaru, 13 Juni 2023

Penulis

Miftahul Jannah

NIM. 11970524734



DAFTAR ISI

ABSTRAK 1

KATA PENGANTAR..... iii

DAFTAR ISI..... v

DAFTAR TABEL viii

DAFTAR GAMBAR..... ix

BAB I PENDAHULUAN..... 1

 1.1 Latar Belakang..... 1

 1.2 Rumusan Masalah 7

 1.3 Tujuan Penelitian 7

 1.4 Manfaat penelitian 8

BAB II TINJAUAN PUSTAKA..... 10

 2.1 Pelayanan Publik 10

 2.2 Konsep Inovasi 14

 2.3 Penerapan Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik..... 15

 2.4 Pelayanan Berbasis Elektronik 17

 2.5 Pandangan Islam..... 20

 2.6 “Penelitian Terdahulu 21

 2.7 Definisi Konsep 26

 2.8 Konsep Operasional..... 28

 2.9 Kerangka Berpikir 29

BAB II METODE PENELITIAN..... 30

 3.1 Tempat Penelitian 30

 3.2 Jenis Penelitian 30

 3.3 Informan Penelitian 31

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Akademi Cipta Rilis UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



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

3.4 Jenis dan Sumber Data	32
3.5 Teknik Pengumpulan Data	32
3.6 Teknik Analisis Data	33
BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN	35
4.1 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau	35
4.2 Gambaran Umum Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Duri	38
A. Tempat Pelaksanaan Penelitian	40
B. Bagian/ Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Penelitian	40
C. Visi Misi Kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengeolaan Pendapatan Duri	41
D. Struktur Organisasiasi UPT. Pengelolaan Pendapatan Daerah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau	42
E. Uraian Tugas dan Tanggungjawab.....	43
BAB V HASIL DAN PEMBAHASAN PENELITIAN	46
5.1 Pelaksanaan pelayanan SAMSAT Digital Nasional.....	46
5.2 Hambatan-Hambatan Yang Dihadapi dalam penerapan SAMSAT Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan Publik di UPT. Pengelolaan Pendapatan Publik	70
BAB VI KESIMPULAN DAN SARAN.....	73
6.1 Kesimpulan.....	73
6.2 Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	75

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Transaksi pencetakan SKPD Manual.....	5
Tabel 1. 2 Transaksi pencetakan SKPD E-SAMSAT.....	6
Tabel 1. 3 Transaksi pencetakan SKPD SIGNAL	6
Tabel 2. 1 Konsep Operasional	28
Tabel 3. 1 Informan Penelitian.....	32
Tabel 4. 1 Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Di Provinsi Riau.....	36
Tabel 4. 2 Unit Pelayanan Pendapatan di Provinsi Riau.....	37
Tabel 5. 2 Transaksi pencetakan SKPD SIGNAL	49

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 GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir 29

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPT.Pengelolaan Pendapatan Duri..... 42

Gambar 5. 1Tampilan Aplikasi di PlayStore 47

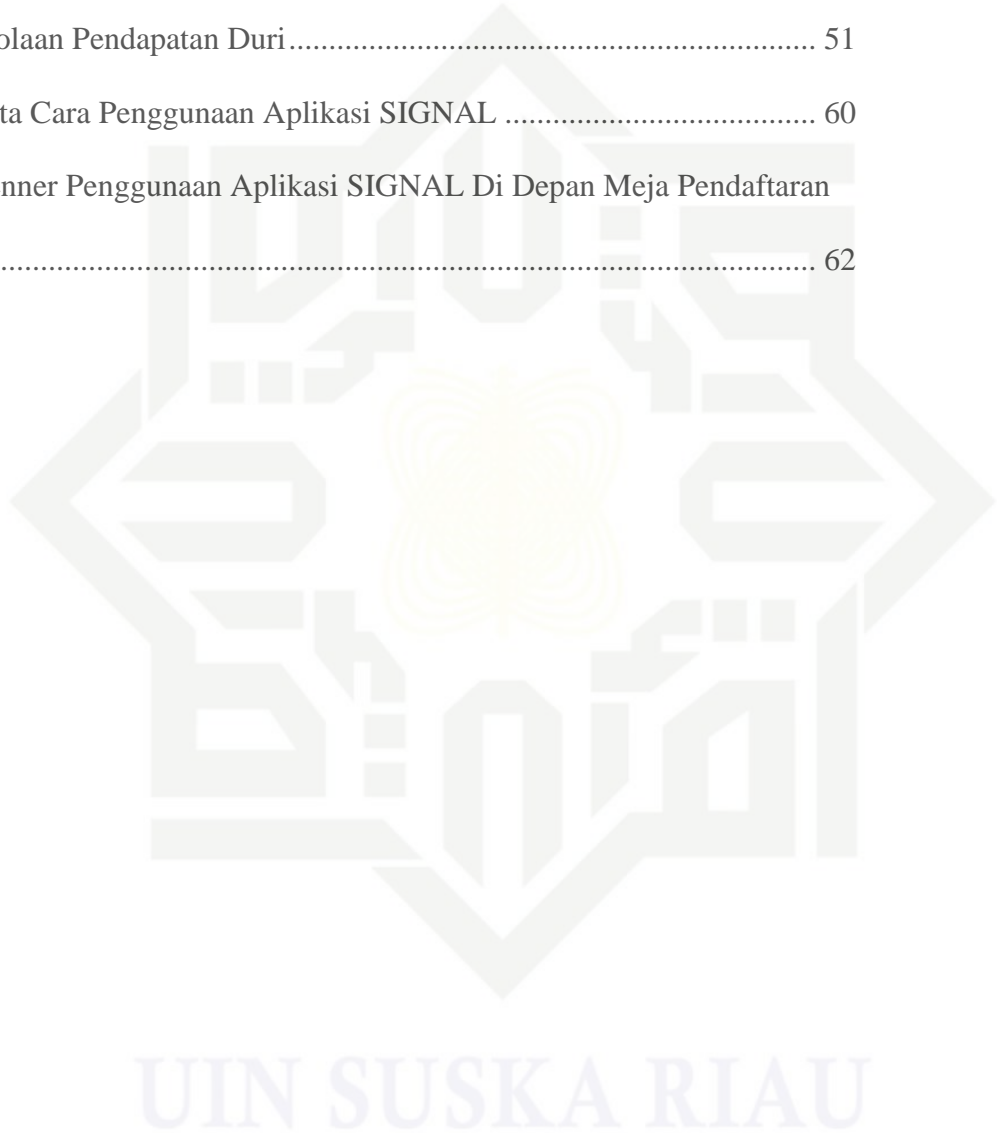
Gambar 5. 2 Kondisi mengantri pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri..... 51

Gambar 5. 3 Tata Cara Penggunaan Aplikasi SIGNAL 60

Gambar 5. 4 Benner Penggunaan Aplikasi SIGNAL Di Depan Meja Pendaftaran 62

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

Perubahan yang terjadi di seluruh dunia salah satunya proses globalisasi pada bidang politik, ekonomi serta teknologi. Dengan adanya perubahan ini memiliki dampak yang sangat menggemparkan karena adanya kegentingan dalam kemampuan pemerintah di berbagai belahan dunia sehingga sangat diperlukan suatu solusi. Termasuk dalam urusan kegiatan pelayanan publik di Indonesia yang berdasarkan perubahan teknologi, kultur, politik, sosial, dan ekonomi yang sangat sering sehingga harus di perlukan keputusan dari pemerintah untuk lebih mendalam dan konsisten dalam model reformasi pelayanan publiknya. Sejak di mulainya Reformasi Birokrasi menjadi suatu perubahan tersebut untuk paradigma dan *governance* di Indonesia. Perubahan ini menjadi dorongan untuk pemerintah agar dapat mengerti pentingnya kualitas pelayanan untuk publik. “Dengan adanya Reformasi Birokrasi yang terdapat di dalam pemerintahan menjadi suatu cara mengubah cara kerja birokrasi baik dari Pemerintah Pusat sampai Pemerintah Daerah untuk masyarakat yang ingin ada perubahan pelayanan dan tata kelola birokrasi dalam membentuk pemerintahan yang bersih dan pemerintahan yang baik.” (Larasati, E, 2008)

Dalam melihat kualitas pelayanan publik menjadi suatu kegiatan berasal dari aspek, yaitu sistem pelayanan, SDM pemberi pelayanan, strategi, dan masyarakat pengguna layanan. Sistem yang dapat menghasilkan kualitas pelayanan yang baik dapat memberikan tata cara yang terstandar dan memberikan mekanisme kontrol. Sehingga bentuk kekurangan yang akan mudah diketahui jalan keluarnya (Hayat,

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.



2017). Penerapan pelayanan yang efektif dapat dikatakan jika masyarakat sudah mendapat kemudahan dalam pelayanan yang lebih cekatan, cermat, murah dapat merespon dengan cepat dan dapat menguntungkan satu dengan yang lain. Sehingga dalam penerapan pelayanan publik harus adanya suatu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah termasuk dalam “Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Permen PAN & RB) Nomor 91 tahun 2021 bahwa inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ide kreatif orisil dan/atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat.” Reformasi pelayanan diharuskan ada agar terpenuhi antar kebutuhan masyarakat dengan ketersediaan layanan sehingga harus adanya sentuhan-sentuhan teknologi yang dikenal dengan inovasi pelayanan.

Jika diamati dari sudut pandang pemerintahan, pembaruan dalam pelayanan publik dapat dilihat dari bentuk perubahan paradigma atau model yang dipakai dalam memerintah masyarakat. Diantara perkembangan paradigma administrasi publik adalah Old Publik Administrasi publik (OPA), New public Management (NPM), New Public Service (NPS), dan Dinamic Governance (DG). Old Public Management lebih menekankan kepada kebutuhan politik dan memberi bagian yang kecil kepada peran masyarakat, dengan keterlibatan masyarakat yang sangat terbatas, sehingga bisa dirasakan untuk partisipasi masyarakat sangat sempit sehingga tidak mendapatkan kepuasan dalam pelayanan yang diberikan. New Public Manajement secara umum dilihat sebagai pendekatan dalam administrasi publik yng menerapkan pengetahuan dan pengalaman yang ada di manajemen bisnis dan disiplin untuk lebih efisien, Efektif kinerja pelayanan publik pada birokrasi

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.



modern. Dalam paradigma New Public Service melihat masyarakat sebagai warga negara yang memiliki hak dan kewajiban yang sama dan memiliki orientasi memberi kualitas pelayanan publik. Dan selanjutnya dalam Dynamic Governance dilihat bagaimana pemerintah menyesuaikan kebijakan dengan perubahan globalisasi yang saat ini cepat dan tidak dapat di prediksi hingga keinginan yang diyakinkan dapat tercapai seperti pemerintah melakukan sebuah inovasi untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh SAMSAT. (Muslim; Hadi, L, 2022)

Pelayanan merupakan salah satu jenis yang mengalami Reformasi salah satunya pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT adalah sistem administrasi yang di rancang untuk mengembangkan dan mempercepat pelayanan bagi kepentingan masyarakat untuk dilaksanakan dalam satu gedung. “Menurut Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor. Dalam Pasal 1 Ayat 1 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang selanjutnya disebut SAMSAT adalah serangkaian kegiatan dalam Penyelenggaraan Registrasi Dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, Dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan Secara Terintegrasi Dan Terkoordinasi Dalam Kantor Bersama SAMSAT. Kantor Bersama SAMSAT melibatkan tiga instansi pemerintahan, yaitu: Badan Pendapatan Daerah, Kepolisian Daerah Republik Indonesia Dan PT. (Persero) Asuransi Kerugian Jasa Raharja. Dalam rangka memberikan kemudahan kepada masyarakat atau wajib pajak, Kantor Pelayanan Pajak yang bekerja sama dengan

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.



Kepolisian Republik Indonesia telah membuat inovasi baru yang dirancang untuk memudahkan masyarakat tanpa perlu datang ke kantor SAMSAT. Inovasi ini hadir semata-mata untuk kemudahan dan kenyamanan pemilik kendaraan bermotor saat transaksi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ada beberapa cara membayar Pajak Kendaraan Bermotor yaitu menggunakan inovasi E-SAMSAT lalu di perbaharui menjadi SIGNAL.

Pembayaran kendaraan bermotor melalui E-SAMSAT ini ialah jenis pelayanan melalui pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan alat elektronik. Oleh sebab itu sebagai pemilik kendaraan akan puas dengan kualitas pelayanan publik yang ada sehingga sebagai pemillik kendaraan akan patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. “Program E-SAMSAT yaitu kegiatan dalam mengembangkan sistem pelayanan SAMSAT yang sebelumnya di akses di kantor SAMSAT sekitarnya dan saat ini dapat dicapai oleh seluruh layanan SAMSAT. Program E-SAMSAT mempunyai hubungan dengan kepuasan kualitas pelayanan karena apabila wajib pajak diberikan kemudahan dengan baik maka wajib pajak merasa puas”. (Wardani , D K; Juliansyah, F;, 2018). Sedangkan seiring perkembangan digital saat ini masyarakat mulai transformasi bahkan saat ini pengesahan STNK pun bisa dilakukan melalui apliasi bernama Inovasi SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) Sebagai wadah suatu sistem kecerdasan aplikasi yang berjenis digital untuk menjalankan pelayanan kepada masyarakat dengan online dan juga membantu kebutuhan kebutuhan dari Badan Pendapatan Daerah, Jasa Raharja dan Bank Pembangunan Daerah dengan tidak melalaikan fungsi Pengawasan Regient Kepemilikan kendaraan yang merupakan tugas utama Kepolisian Republik Indonesia. aplikasi SIGNAL adalah suatu wadah untuk

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
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.

mengesahkan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pembayaran Iuran Dana Lalu Lintas Angkutan Jalan (SWDKLLJ) secara digital dengan data kendaraan bermotor Polri, data kepedudukan, kementerian Dalam Negeri. “SAMSAT Digital Nasional dilakukan berdasarkan Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.” Dan dapat di akses melalui aplikasi dengan mendownload melalui Playstore atau AppStore. Selain itu selama kegiatan pelayanan melalui aplikasi SIGNAL memiliki Standar Operasional Prosedur yang dapat di akses atau di lihat melalui website <https://SAMSATdigital.id/>.

Berdasarkan data penerimaan Per-User dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau UPT Pengeolaan Pendapatan Duri transaksi pencetakan SKPD yang dilakukan mengalami perbandingan yang sangat signifikan. Berikut data jumlah transaksi pencetakan SKPD di UPT pengelolaan Pendapatan Duri.

Tabel 1. 1 Transaksi pencetakan SKPD Manual

No.	Tahun	Transaksi SKPD
1.	2017	87.484
2.	2018	87.529
3.	2019	88.762
4.	2020	82.015
5.	2021	77.513

Sumber : UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri
BAPENDA Provinsi 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.

Tabel 1. 2 Transaksi pencetakan SKPD E-SAMSAT

No.	Tahun	Transaksi SKPD
1.	2019	52
2.	2020	48
3.	2021	125

Sumber : UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri
BAPENDA Provinsi Riau”

Tabel 1. 3 Transaksi pencetakan SKPD SIGNAL

No.	Bulan	Tahun	Transaksi SKPD
1.	September	2021	44
2.	Oktober	2021	15
3.	November	2021	18
4.	Desember	2021	23
5.	Januari	2022	32
6.	Februari	2022	26
7.	Maret	2022	28
8.	April	2022	31
9.	Mei	2022	33
10.	Juni	2022	35
11.	Juli	2022	23
12.	Agustus	2022	60
13.	September	2022	55
14.	Oktober	2022	79
15.	November	2022	46
16.	Desember	2022	42
17.	Januari	2023	80
18.	Februari	2023	75

Sumber : UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri
BAPENDA Provinsi Riau

Setelah diterapkan aplikasi SAMSAT Digital Nasional pada bulan September 2021 dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor masih dikategorikan rendah. Masyarakat masih banyak kurang memahami tentang proses pembayaran pajak melalui kantor pos atau transfer lewat bank sehingga banyak



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.

masyarakat Duri masih melakukan pembayaran pajak secara manual ke Kantor Bersama SAMSAT Duri, padahal SAMSAT telah menyediakan aplikasi untuk mempermudah masyarakat dalam pembayaran pajak. Oleh karena itu masyarakat Duri masih banyak melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung ke kantor SAMSAT dengan alasan lebih praktis hal ini dikarenakan proses pembayaran pajak lebih rumit jika mereka tidak adanya E-Banking. Selain itu petugas UPT juga kurang melaksanakan sosialisasi kepada masyarakat Duri.

Berdasarkan penjelasan dari latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Penerapan SAMSAT Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan Publik (Studi di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri).”**

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimana Penerapan SAMSAT Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan Di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri?
2. Apa Saja Faktor Hambatan Yang Di Hadapi Dalam Meningkatkan Inovasi Pelayanan di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri Melalui SAMSAT Digital Nasional?

1.3 Tujuan Peneitian

1. Mengetahui Penerapan SAMSAT Digital Nasional dalam meningkatkan pelayanan publik di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri
2. Mengetahui hambatan yang di hadapi dalam Meningkatkan Pelayanan publik di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri Menggunakan SAMSAT Digital Nasional.



1.4 Manfaat penelitian

1. Melalui Penelitian Ini Diharapkan Bisa Menambah Wawasan Penulis Ataupun Pembaca Tentang Inovasi Pelayanan Publik Yang Dilakukan Oleh UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri.
2. Informasi Penelitian Dapat Menjadi Pertimbangan Serta Masukan Dalam Meningkatkan SAMSAT Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan Publik.

1.5 Sistematika Penulisan

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

BAB I : PENDAHULUAN

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

BAB II : LANDASAN TEORI

Dalam bab ini menguraikan teori-teori yang melandasi pembahasan masalah yang diteliti, antara lain pengertian.

BAB III : METODE PENELITIAN

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

BAB IV : GAMBARAN UMUM

Bab ini menguraikan tentang sejarah obyek penelitian dan aktivitas penelitian

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

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

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

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

: HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Dalam bab ini merupakan hasil dan analisa data yang akan menguraikan berbagai perhitungan yang diperlukan untuk menjawab permasalahan yang akan diajukan dalam penelitian.

: PENUTUP

Bab ini memuat kesimpulan dan saran atau rekomendasi serta keterbatasan atas penelitian yang telah dilakukan

BAB V

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

BAB VI

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

TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Pelayanan Publik

Pelayanan ialah memberi hak dasar kepada masyarakat dan warga negara berdasarkan kebutuhan dan kepentingan yang berdasarkan peraturan perundang-undangan. Menurut Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik memberi pengertian pelayanan publik ialah kegiatan atau susunan kegiatan dalam rangka untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan untuk masyarakat dan warga negara atas barang, jasa atau pelayanan administratif yang sudah di beri oleh penyelenggara pelayanan publik (Hayat, 2017). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Maksudnya adalah menjadi acuan bagi masyarakat untuk menerima pelayanan. Menurut Lewis dan Gilman (2005) (dalam Hayat, 2017:21) pelayanan publik ialah kepercayaan publik. Pelayanan publik dilakukan sesuai dengan tanggung jawab dan norma dari peraturan yang ada. Pelayanan publik dapat melayani keperluan dan kepentingan masyarakat secara baik dan profesional sesuai dengan peraturan yang ada.

Secara teori, dengan memberi kepuasan kepada masyarakat merupakan sebuah tujuan dalam pelayanan publik itu sendiri. “berdasarkan keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (Menpan) Nomor 63 Tahun 2003 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang berkualitas adalah kesederhanaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan



sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan kesopanan dan keramahan serta kenyamanan dalam penyelenggaraan pelayanan publik”. Pelayanan publik pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah dipusat, di daerah dan dilingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan kehidupan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Ratminto, 2007). “Dalam Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pada pasal 2 disebut bahwa pelayanan publik bertujuan memberi kepastian hukum dalam hubungan antara masyarakat dan penyelenggara publik.” Maksudnya ialah dalam penyelenggaraan tersebut dapat di pertanggung jawabkan sesuai peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pasal 5 UU No. 25/2009 menyebutkan, bahwa ruang lingkup pelayanan publik adalah meliputi pelayanan barang publik dan jasa serta pelayanan administratif yang diatur sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Pemberian pelayanan dalam ruang lingkup tersebut harus dipenuhi oleh pemerintah secara baik, akuntabel dan maksimal, sehingga keputusan masyarakat dalam penerimaan pelayanan dapat terpenuhi. Pelayanan publik tidak hanya memberikan pelayanan secara fisik, tetapi sikap, prilaku dan penerimaan dari aparatur pemberi layanan menjadi titik penting dalam pelayanan publik. Kepuasan masyarakat tidak hanya bertumpu pada cepatnya pelayanan, mudahnya pelayanan dan lain sebagainya, tetapi pada aspek kebaikan dan etika dalam pemberian pelayanannya. Dalam UU tersebut juga menjelaskan bahwa standar pelayanan adalah tolak ukur yang

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 milik UIN Suska Riau
 Strengthening University of Sustainability
 of Sultan Syarif Kasim Riau



dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji pelayanan kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah dan terjangkau.

Aspek yang menjadi dasar pelayanan publik adalah melayani masyarakat sebaik-baiknya dalam rangka membantu terkait dengan urusan administrasi pemerintahan dan kebutuhan barang atau jasa publik. Penekanan dalam pasal 3 Undang-Undang No 25 tahun 2009 bahwa tujuan pelayanan adalah memberikan kepastian hukum kepada masyarakat yang menerima pelayanan. Dengan mewujudkan prinsip-prinsip pelayanan sesuai dengan ketentuan perundang-undangan, memberikan konsekuensi hukum kepada siapa yang memberikan pelayanan kepada siapa yang menerima pelayanan. Hak dan kewajiban masyarakat dan aparatur dalam penyelenggaraan pelayanan publik menjadi koridor yang membatasi dan mengatur jalannya pelayanan publik tersebut. (Hayat, 2017)

Unsur dalam melakukan pelayanan dapat dilihat dari dasar hukum, Persyaratan, sistem, mekanisme, prosedur, waktu penyelesaian, biaya, barang pelayanan, sarana dan prasarana, keahlian pelaksana, pengawasan internal, penanganan pengaduan, saran dan masukan, jumlah pemberi pelayanan, jaminan pelayanan sesuai dengan prosedur pelayanan, jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan serta evaluasi kinerja pelaksana pelayanan” (Rachmadi, M; , Muslim,, 2015).

Menurut Sarundadjang (2005:317) (dalam buku Pelayanan Publik (Maulidiah , S;, 2014)) konsep pelayanan publik antara publik(masyarakat) dan pelayanan publik (lembaga birokrasi pemerintah) dalam rangka pelaksanaan sistem

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.



pemerintah daerah ke depan, maka pada dasarnya didasarkan pada atas hubungan timbal balik yang saling menguntungkan dalam hal benefit sosial, sehingga dapat saja disebut sebagai suatu konsep *public service* yang mengakomodasi berbagai kepentingan dari pemerintah dan sebaliknya mengedepankan kepentingan publik sebagai hak dasar dari pemerintah.

menurut kumorotomo dalam dwiyanto (2008:95) bahwa setiap warga negara tidak akan bisa mengindar dari hubungan dan interaksi dengan birokrasi pemerintah sebagai unsur pelayanan. Pada saat yang sama, birokrasi pemerintah adalah satu-satunya organisasi atau lembaga yang memiliki legitimasi (keabsahan) untuk memaksakan berbagai peraturan dan kebijakan menyangkut masyarakat dan setiap warga negara. Itulah sebabnya pelayanan publik yang diberikan oleh unsur birokrasi pemerintah tersebut menuntut tanggungjawab yang sangat tinggi.

Dalam mengukur kualitas pelayanan publik menurut Lenvine dalam buku Agus Dwiyanto (2021) ada 3 indikator yaitu sebagai berikut :

1. Responsivitas adalah bagaimana ketanggapan, keinginan, aspirasi bahkan tuntutan dalam membantu masyarakat dalam bentuk pelayanan
2. Responsibilitas adalah suatu ukuran tugas yang diberikan oleh seseorang dalam proses memberi pelayanan sesuai dengan ketentuan dan aturan administrasi dan organisasi yang sudah ditentukan.
3. Akuntabilitas adalah tanggung jawab yang dimiliki pemberi pelayanan sesuai dengan norma-norma yang ada di tengah masyarakat.”

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.



2.2 Konsep Inovasi

Menurut KBBI, inovasi ialah penambahan serta pengenalan suatu kegiatan yang baru dan adanya pembaruan. Menurut UU No. 19 Tahun 2002, pengertian inovasi yaitu kegiatan penelitian, pengembangan, pembaruan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau pun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya. Pengertian dari inovasi lainnya ialah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang dengan mengefektifkan pikiran, kemampuan imajinasi, berbagai semangat dari individu sekelilingnya. Inovasi merupakan mengubah cara lama dalam melaksanakan sesuatu menjadi suatu cara baru dalam melaksanakan kegiatan. Karakteristik inovasi disektor publik cenderung berbeda dengan inovasi di sektor bisnis. “Inovasi menurut Everett M. Rogers (2003) dalam Suwarno (2008:17) menjelaskan bahwa inovasi dalam pelaksanaannya memiliki atribut inovasi antara lain:

1. Relatif keuntungan.

Suatu keuntungan dengan nilai yang lebih merupakan suatu yang diharapkan dalam sebuah inovasi yang akan dapat selalu melekat dari yang sebelumnya

2. Kesesuaian.

Dalam sebuah perubahan sangat memerlukan suatu adaptasi dan proses yang panjang sehingga inovasi lama tidak langsung dibuang begitu saja. Selain itu, faktor biaya yang banyak sehingga menjadi bagian proses transisi ke inovasi yang baru.

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 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:

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

Sebuah perubahan yang mempunyai kesulitan yang lebih besar dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun dalam inovasi menawarkan cara yang baru sehingga kesulitan yang dialami tidak menjadi masalah serius dalam sebuah inovasi

4. kemungkinan dicoba

Setiap orang berhak untuk menguji kualitas penggunaan inovasi yang baru. Jika perubahan yang sudah teruji dan terbukti memiliki keuntungan dan nilai yang baik dibandingkan dengan inovasi yang lama artinya inovasi tersebut sudah melewati uji coba

5. Mudah diamati

Dari segi cara kerja dan menghasilkan suatu hal yang baik dalam suatu inovasi harus dengan mudah untuk diamati. (Ilham;, 2016).

Jika dalam proses pelaksanaan inovasi menghasilkan suatu produk dan metode yang baru sehingga membuat pelayanan menjadi lebih efisien, efektif dan memiliki kualitas merupakan suatu keberhasilan dari inovasi.

2.3 Penerapan Inovasi dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik

Dalam Peraturan Menteri (Permen) pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) Nomor 91 Tahun 2021 bahwa inovasi pelayanan publik yang selanjutnya disebut inovasi adalah terobosan jenis pelayanan berupa gagasan/ ide kreatif orisinal dan/ atau adaptasi/ modifikasi yang memberikan manfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat.” Dalam perubahan yang dilakukan menjadi cara untuk meningkatkan kualitas pelayanan serta menyebarkan inovasi dalam artian bawa tujuan dilakukannya pengembangan



inovasi untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peyebarluasan inovasi. Menurut Oaborne dan Brown (2005) munculnya konsep inovasi pada pelayanan publik yang mengatakan inovasi adalah pengenalan sesuatu kegiatan baru kepada pelayanan publik untuk bentuk sebuah pengetahuan baru, organisasi baru, dan manajemen serta sebuah proses kemampuan baru yang masih berhubungan dengan masa lalu.

Secara sederhana inovasi bisa dilakukan dengan segala aspek yang bermakna segala sesuatu yang melaksanakan akan gagasan baru sebagai alternatif. Dalam kualitas pelayanan, inovasi di suatu publik menjadi suatu yang dilakukan dengan menyediakan layanan yang murah, mudah, terjangkau dan merata. Dengan adanya sebuah inovasi akan menjadi tolak ukur atas keberhasilan otonomi daerah. Oleh karena itu yang harus di pahami yaitu inovasi pelayanan publik melakuka perbaikan tiada henti pada terhadap penyelenggaraan menjalankan pelayanan hal ini tentunya senada dengan visi, misi penyelenggaran pelayanan pada sektor publik yang selanjutnya menjadi bukti jika pemerintah telah hadir di tengah masyarakat dengan memberi pelayanan yang efektif, efisien, dan berkualitas sejalan dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Menurut Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara mengatakan jika kebutuhan dalam inovasi pelayanan publik didorong oleh:

1. Masyarakat Indonesia semakin terdidik, dari golongan masyarakat berpenghasilan rendah hingga menengah, mereka melalui proses demokratisasi agar dapat lebih mengetahui hak-haknya. Artinya, masyarakat akan semakin menuntut kualitas pelayanan yang lebih tinggi dari pemerintah.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

2. Pemerintah harus lebih bertanggung jawab pada penggunaan dana publik. Tidak hanya tentang akuntabilitas penggunaan yang sesuai dengan aturan pengelolaan keuangan, tetapi juga tentang nilai uang.
3. Mengharuskan pemerintah untuk secara efektif dan efisien memberikan pelayanan publik kepada masyarakat sehingga mereka dapat melakukan perubahan secara terus menerus.
4. Seiring perkembangan kehidupan modern yang semakin kompleks dan masyarakat tidak dapat lagi beradaptasi, diharapkan pemerintah dapat menyelesaikan permasalahan baru yang muncul.
5. Mengandalkan mekanisme lama untuk mengatasi erosi institusi tradisional mengharuskan pemerintah untuk menciptakan layanan publik yang mendorong masyarakat untuk berdaya saing saat melalui tantangan *universal*, sehingga masyarakat dapat memanfaatkan peluang untuk memecahkan masalah mereka dan meningkatkan kesejahteraan mereka.
6. Pemerintah ditantang oleh anggaran yang semakin terbatas dan kompleksitas serta kebutuhan masyarakat yang meningkat, yang membutuhkan sumber pendanaan yang lebih kreatif untuk memberikan layanan publik (Utomo, T W.W; Muthamainah, E; Suprihartini, A;, 2017)

2.4 Pelayanan Berbasis Elektronik

Pelayanan publik berbasis elektronik atau sering di sebut e-governance memiliki tujuan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam kerja birokrasi sehingga harus adanya sentuhan-sentuhan teknologi yang dikenal dengan inovasi pelayanan. SAMSAT Digital Nasional atau SIGNAL merupakan suatu terobosan baru yang dijalankan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang berfungsi sarana



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.

Pengesahan STNK Tahunan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) secara online dengan keluarnya dokumen digital berupa E-Pengesahan (POLRI) , E-TBPKP (Bapenda Provinsi) dan E-KD (PT. Jasa Raharja). SAMSAT Digital Nasional adalah aplikasi resmi yang ada dibawah SAMSAT Tingkat Nasional yakni POLRI, kementerian Dalam Negeri dan PT. Jasa Rahaja (meuthia, Ferdawati, & dkk, 2022). Yang dilakukan berdasarkan “Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 71 Tahun 2019 tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik dalam pasal 1 ayat 1 bahwa Sistem Elektronik adalah serangkaian perangkat dan prosedur elektronik yang berfungsi mempersiapkan, mengumpulkan, mengolah, menganalisis, menyimpan, menampilkan, mengumumkan, mengirimkan, dan/atau menyebarkan Informasi Elektronik”. “Serta dalam pasal 1 ayat 4 bahwa Penyelenggara Sistem Elektronik adalah setiap Orang, penyelenggara negara, Badan Usaha, dan masyarakat yang menyediakan, mengelola, dan/atau mengoperasikan Sistem Elektronik secara sendiri-sendiri maupun bersama-sama kepada Pengguna Sistem Elektronik untuk keperluan dirinya dan/atau keperluan pihak lain”. Dengan penggunaan SIGNAL ini tidak perlu mendatangi Kantor SAMSAT karena layanan SIGNAL dapat dilakukan melalui smartphone.

Tata cara penggunaan Aplikasi SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) sebagai berikut :

1. Registrasi Aplikasi SIGNAL

- 1) Buka aplikasi SIGNAL
- 2) Pilih link “Daftar Disini”
- 3) Masukkan nomor telepon anda yang aktif



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 milik UIN Suska Riau

2. Mendaftarkan Kendaraan Aplikasi SIGNAL

- 4) Masukkan kata sandi sesuai keinginan anda
 - 5) Masukkan kode otp yang dikirim melalui sms
 - 6) Pilih tombol “Kirim Kode OTP”
 - 7) Masukkan ulang kata sandi yang anda buat
 - 8) Pilih tombol “Lanjut”
 - 9) Proses selesai
- 1) Pilih menu “tambah data kendaraan bermotor”
 - 2) Klik tombol “tambah data kendaraan bermotor”
 - 3) Pilih pemilik kendaraan
 - 4) Masukkan NIK & unggah foto KTP pemilik kendaraan
 - 5) Masukkan NRKB (Nomor Registrasi Kendaraan Bermotor)
 - 6) Akan tampil notifikasi kendaraan bermotor
3. Melakukan pembayaran melalui aplikasi SIGNAL
 - 1) Klik notifikasi lanjut proses pembayaran
 - 2) Menghasilkan kode bayar, klik lanjut
 - 3) Tampil cara pembayaran, klik lanjut
 - 4) Pilih salah satu bank

Pada aplikasi SIGNAL, setelah berhasil melakukan pembayaran, maka wajib pajak mendapatkan dokumen Elektronik Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (E-TBPKP), kemudian langkah berikutnya harus melakukan pengesahan elektronik tersebut akan mendapatkan ‘Barcode’, dokumen tersebut sudah sah menurut Keputusan Kepala Kepolisian Negara Republik Indonesia Nomor 7 tahun 2021 tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.



2.5 Pandangan Islam

Dalam penelitian ini penulis ambil dari suatu peneliti yang meneliti yang berhubungan pengamalan pandangan islam dengan pelayanan masyarakat. “Nilai islam itu adalah bagaimana adanya persamaan derajat manusia, persaudaraan, tanggung jawab, kebaikan, kejujuran, keikhlasan, kebersihan, pertolongan, berakhlak mulia, bertoleransi, musyawarah dan kedamaian” (Rachmadi, M; , Muslim;, 2015).

“Dengan mengacu Al-Qur’an dan Al-Hadist bisa dilihat landsan dalam islam yang mengatur tentang pelayanan” (Nurhadi;, 2020) antara lain:

1. Prinsip Tolong Menolong (Ta’awun)

Pelayanan terbaik adalah kegiatan yang benar baik dan merupakan pintu kebaikan bagi siapa saja yang melakukannya. Sebagaimana yang dijelaskan dalam Al-Quran :

وَلَا تَعَاوَنُوا عَلَى الْإِثْمِ وَالْعُدْوَانِ وَاتَّقُوا اللَّهَ إِنَّ اللَّهَ شَدِيدُ الْعِقَابِ

“Saling Menolonglah kamu dalam melakukan kebajikan dan taqwa. Dan jangan saling menolong pada perbuatan yang dosa dan permusuhan.

Bertakwalah kepada Allah SWT. Sebenarnya siksaan Allah SWT sangatlah pedih” [QS. Al-Maidah : 2].

2. Prinsip Memberi Kemudahan (At-Taysir)

Allah SWT mewahyukan syari’at islam agar dapat mengupayakan dan mengusahakan urusan yang diberikan pada manusia dapat dengan mudah dilaksanakan sehingga bisa memudahkan dari kesusahan dan kesempitan (*masyaqah*). meskipun demikian syariat islam tidak menghilangkan kesusahan

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



yang akan dialami manusia dalam kehidupannya. Sebagaimana yang diterangkan pada firman Allah SWT. pada Al-Qur'an :

وَمَنْ يَتَّقِ اللَّهَ يَجْعَلْ لَهُ مِنْ أَمْرِهِ يُسْرًا

“Dan barang siapa yang bertakwa kepada Allah niscaya Allah menjadikan baginya kemudahan dalam urusannya”[Ath-Thalaq 65 : 4].

Dalam hadist dari Anas bin Mali Ra, ia berkata: Rasulullah saw bersabda yang berbunyi: “Permudahlah dan jangan persulit, berilah buatlah mereka gembira dan jangan buat mereka lari.” [Muttafaq ‘Alaih]

2.6 Penelitian Terdahulu

No	Nama	Judul	Tahun	Hasil Penelitian	Perbedaan
1.	Siska Rafitanuri, Nur Arsyida, dan Rizky Gunaawan	“Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SIGNAL Di Kantor SAMSAT Kota Tanjungpinang”	2022 <i>Jurnal Hukum, Poitik dan Ilmu Sosial</i> Vol. 1, No.3	1. Dalam penelitian ini memiliki tujuan untuk mengetahui bagaimana kepuasan masyarakat terhadap layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis aplikasi di kantor SAMSAT koto tanjung pinang. Di harapkan dapat dijadikan sebagai dasar	1. Penelitian penulis berfokus kepada sudah berapa efektif masyarakat Duri dalam penggunaan aplikasi SIGNAL dan seberapa banyak masyarakat yang mencetak SKPD di kantor SAMSAT Duri dengan melakukan pembayaran dengan

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.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>			<p>agar secara terus menerus meningkatkan kualitas pelayanan terhadap wajib pajak.</p> <p>2. Lokasi penelitian ini di Kantor SAMSAT Tanjung Pinang.</p> <p>3. Metode yang digunakan adalah penelitian kuantitatif yang mana digunakan untuk meneliti populasi atau sampel secara random.</p>	<p>aplikasi SIGNAL</p> <p>2. Lokasi Penelitian penulis di UPT Pengelolaan pendapayann Duri Badan Pendapatan Daerah</p> <p>3. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan menggambarkan an fenomena yang terjadi dalam penelitian ini.</p>
<p>Statistik Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>	<p>Arie Andhika Silamukti</p>	<p>“<i>National Digital SAMSAT (SIGNAL) Program Effectiveness by the System Perspective in the Jurisdiction of Polda Metro Jaya, Indonesia</i>”</p>	<p>2022, May.</p> <p><i>International Journal of Multicultural and Multireligions Understandin</i>⁸</p> <p>Vol. 9 No. 5</p> <p>1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui program SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL)</p> <p>2. Dalam penerapan SIGNAL di Polda Metro Jaya sudah dapat di</p>	<p>1. Penelitian penulis berfokus kepada sudah berapa efektif masyarakat Duri dalam penggunaan aplikasi SIGNAL dan seberapa banyak masyarakat yang</p>

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.

<p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p> <p>State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau</p>				<p>katakan berjaan efektif. Tetapi memiliki kendala ketika tidak ada jaringan.</p> <p>3. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan metode bersiat deskriptif.</p> <p>4. Penelitian ini dilakukan di di kantor SAMSAT polda metro jaya ibukota Jakarta</p>	<p>mencetak SKPD di kantor SAMSAT Duri dengan melakukan pembayaran dengan aplikasi SIGNAL</p> <p>2. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan menggambarkan fenomena yang terjadi dalam penelitian ini.</p> <p>3. Lokasi Peneitian penulis di UPT Pengelolaan pendapayann Duri Badan Pendapatan Daerah</p>
3	Edo Arribe, Aryanto, dan	“Analisis Tingkat Kepuasan Pengguna Aplikasi SIGNAL	2022 <i>Journal of Software Engineering and</i>	1. Dari hasil yang di peroleh adalah kinerja aplikasi dengan nilai tertinggi dari hasil pengisian	1. Penelitian penulis berfokus kepada sudah berapa efektif masyarakat

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.

<p>Sandra Aulia</p>	<p>Nasional Menggunakan Metode End User Computing Satisfaction (Eucs) (Studi Kasus : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (Bapenda))”</p>	<p><i>Information Systems (SEIS)</i> <i>Vol. 2 No. 1</i></p>	<p>kuisisioner dari 222 sampel yang menyatakan aplikasi SAMSAT Digital Nasional adalah penyedia informasi yang lengkap untuk membayar pajak keSAMSAT.</p> <p>2. Penelitian ini bersifat kuantitatif dengan metode EUCS, metode ini digunakan karena untuk mengetahui kepuasan pengguna aplikasi SIGNAL</p> <p>3. Lokasi penelitian ini adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau</p>	<p>Duri dalam penggunaan aplikasi SIGNAL dan seberapa banyak masyarakat yang mencetak SKPD di kantor SAMSAT Duri dengan melakukan pembayaran dengan aplikasi SIGNAL</p> <p>2. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan menggambarkan an fenomena yang terjadi dalam penelitian ini.</p> <p>3. Lokasi Penelitian penulis di UPT Pengelolaan pendapayann Duri Badan</p>
---------------------	--	--	---	---

© 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.

Pendapatan Daerah					
<p>1. Penelitian penulis berfokus kepada sudah berapa efektif masyarakat Duri dalam penggunaan aplikasi SIGNAL dan seberapa banyak masyarakat yang mencetak SKPD di kantor SAMSAT Duri dengan melakukan pembayaran dengan aplikasi SIGNAL</p> <p>5. Jenis Penelitian ini adalah penelitian kualitatif dengan metode deskriptif adalah pencarian fakta dengan menggambarkan fenomena yang terjadi</p>	<p>1. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui minat masyarakat untuk menggunakan aplikasi Signal dengan menggunakan Variabel security, privasi, familiarty dan e-trust sebagai variabel intervening</p> <p>2. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan metode convenience sampling.</p> <p>3. Lokasi penelitian ini dilakukan pada samsat kota padang</p>	<p>2022</p> <p>Jurnal Akuntansi Keuangan dan Bisnis</p> <p>Vol. 15, NO. 2</p>	<p>Pengaruh Security, Privacy, dan Familiarity terhadap minat penggunaan Aplikasi Samsat Digital nasional(Signal) dengan E-Trust sebagai Variavel Intervening</p>	<p>Reno Fithri Meuthia, ferdawati, gustati, Desi Handayani , Reni Endang Sulastri</p>	<p>4</p> <p>© Hak cipta milik UIN Suska Riau</p>

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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau					dalam penelitian ini. 6. Lokasi Penelitian penulis di UPT Pengelolaan pendapayann Duri Badan Pendapatan Daerah
----------------------------------	--	--	--	--	---

2.7 Definisi Konsep

Menurut Moh. Nazir (2005:126) dalam memberi suatu penjelasan dalam suatu variabel dengan memberi arti atau menjelaskan kegiatan dalam suatu oprasional yang di perlukan untuk mengukur variabel disebut sebagai definisi konsep.”

Agar dapat mempermudah penelitian ini, maka penulis menentukan konsep yang di operasikan. Dalam penelitian ini yang menjadi definisi konsep yaitu:

1. Pelayanan Publik merupakan sebuah ujung tombak dari kemajuan suatu bangsa sehingga harus selalu dilakukan sebuah perubahan melalui perkembangan sesuai dengan tuntutan yang berkaitan dengan kepentingan publik yang diberikan untuk masyarakat secara baik dan profesional.
2. Inovasi adalah suatu kegiatan yang dilakukan dalam mengembangkan dan menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi kedalam sebuah kegiatan yang sedang berlangsung dengan tujuan untuk mengubah cara lama menjadi suatu cara baru dalam melaksanakan kegiatan.



3. Inovasi pelayanan publik pada dasarnya tidak akan ada hentinya dalam menjalankan pelayanan. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu kebijakan yang dilakukan untuk menyediakan layanan yang mudah, murah dan terjangkau sehingga dapat mengatakan kualitas pelayanan publik melalui penyebarluasan inovasi.
4. Pelayanan berbasis elektronik yang dilakukan dalam SAMSAT adalah menggunakan aplikasi SIGNAL. Aplikasi ini merupakan suatu terobosan dan inovasi baru yang dilakukan oleh Kepolisian Republik Indonesia yang bekerja sama dengan Badan Pendapatan daerah dan Jasa Raharja dalam melakukan memudahkan wajib pajak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mengandalkan jaringan yang ada di *Smartphone* dengan prinsip “Dimana Saja, Kapan Saja, Dalam Satu Genggaman dan *One Stop Service*”.

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.

2.8 Konsep Operasional

Tabel 2. 1 Konsep Operasional

Konsep	Indikator	Sub Indikator
Penerapan SAMSAT Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan (Studi Di UPT. Pengeolaan Pendapatan Duri)	Responsivitas	1. Daya Tanggap 2. Aspiratif 3. Waktu Layanan
	Responsibilitas	1. Standar Operasional Prosedur
	Akuntabilits	1. Kesesuaian pelayanan dengan kepentingan masyarakat 2. Sesuai dengan Norma yang ada pada masyarakat

Sumber : Indikator Pelayanan Publik Menurut Lenvine

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

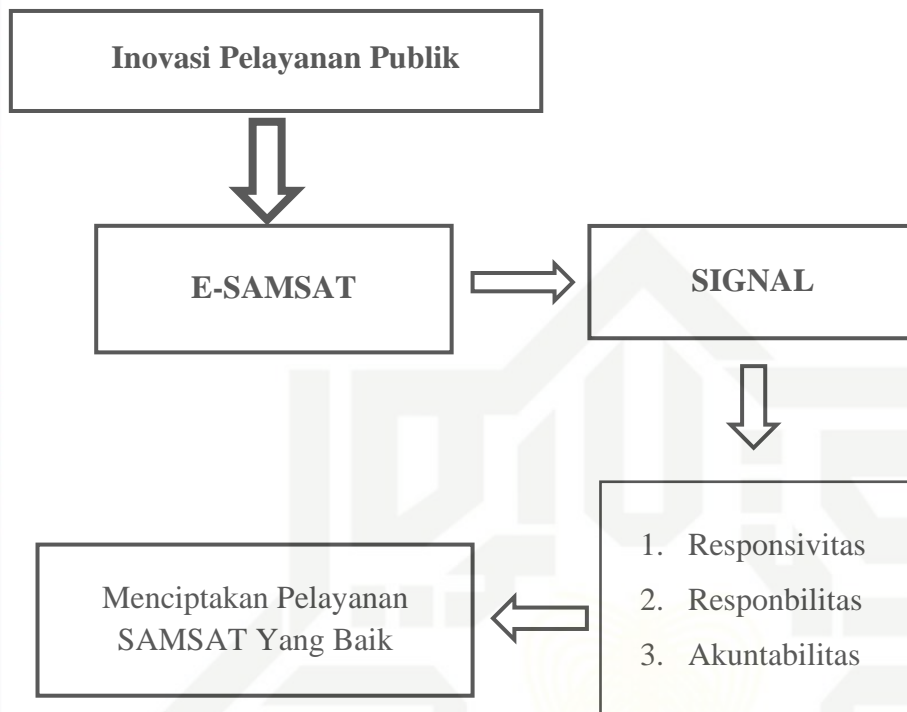
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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 Berpikir

Gambar 2. 1 Kerangka berpikir



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.



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

METODE PENELITIAN

3.1 Tempat Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Duri yang bertempat di Jalan Harapan Jaya, No. 18, Air Jamban, Kota Duri. Kode Pos: 28784 Telepon: (0765) 94289 Kantor Bersama SAMSAT Duri memiliki tugas agar memudahkan penyelenggaraan dalam memberi pelayanan yang baik untuk masyarakat sehingga Wajib Pajak dapat merasa adanya kepuasan, kenyamanan, dalam membayar pajak sesuai dengan Undang-undang Perpajakan.

Alasan penulis melakukan penelitian di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri karena salah satu Unit Pelaksana Teknis Daerah yang termasuk baru menerapkan penggunaan aplikasi SIGNAL dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga masih banyak masyarakat yang kurang mengetahui tata cara penggunaan aplikasi SIGNAL dan masih rendahnya angka pencetakan SKPD yang ada di UPT. Pengelolaan Pendapan Duri.

3.2 Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini ialah penelitian kualitatif. Menurut Sugiyono (2008: 14) yaitu data yang dijelaskan dalam bentuk kata, kalimat, dan gambar, skema yang belum diangkakan. Suatu penelitian dapat mendeskripsikan secara jelas mengenai individu atau kelompok tertentu tentang keadaan dan gejala yang terjadi.



3.3 Informan Penelitian

Tokoh yang memahami secara detail mengenai masalah penelitian yang penulis lakukan menjadi seorang *informant* utama penelitian penulis lakukan. Melalui penjelasan tersebut jadi *informant* bisa dikatakan sama dengan responden, apabila pemberian keterangannya karena dipancing oleh pihak peneliti. *informant* atau sebagai responden karena hanya memberikan jawaban terhadap pertanyaan yang diajukan peneliti. *Informant* penelitian memberikan informasi secara mendalam yang dibutuhkan peneliti. *Informant* penelitian ini terdiri dari responden yang berpartisipasi langsung di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri. Dalam penelitian ini menggunakan informan penelitian, cara untuk mendapatkan informasi adalah dengan teknik purposive sumping dengan metode snowball sampling.

Metode snowball sampling adalah untuk mengidentifikasi, memilih dan mengambil sampel dalam suatu jaringan atau rantai hubungan yang menerus. Teknik snowball sampling (bola salju) merupakan metode sampling yang diperoleh melalui proses bergilir dari satu responden ke responden lainnya, biasanya metode ini digunakan untuk menjelaskan pola-pola sosial atau komunikasi suatu komunitas tertentu.

No	Informan	Keterangan
1.	Kepala Sub Bagian UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri	1 Orang
2.	Pihak Kepolisian	2 Orang
3.	Pegawai	3 Orang
4.	Masyarakat pengguna SAMSAT Manual	2 Orang

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Ste Iamr University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



5.	Masyarakat Pengguna SAMSAT Digital Nasional	2 Orang
	Jumlah Informan	10 Orang

Tabel 3. 1 Informan Penelitian

3.4 Jenis dan Sumber Data

Penelitian ini adalah penelitian kualitatif artinya penulis tidak banyak memberi penilaian terhadap data yang ada, tetapi akan lebih menggambarkan keadaan secara umum karena penulis menggunakan penelitian kualitatif dengan deskriptif analisis:

1. Data Primer : Data yang didapatkan dengan cara langsung melalui hasil penelitian lapangan, yaitu dengan melakukan wawancara dan hasil pengamatan langsung yang terlibat dengan masalah penelitian
2. Data Sekunder : Data yang didapatkan dari buku, dokumen, dan data yang sudah ada dan berhubungan terhadap masalah penelitian yang di anggap butuh.

3.5 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan penulis yaitu mengumpulkan data penelitian dan informasi dalam penelitian sehingga menggunakan teknik-teknik :

1. Observasi

Peneliti melakukan pengamatan sekaligus ke lapangan terhadap gejala-gejala objek yaitu permasalahan masih banyaknya masyarakat kurang mengetahui penggunaan aplikasi SIGNAL untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor



2. Wawancara

Pengumpulan data menggunakan wawancara merupakan teknik utama yang penulis lakukan. Wawancara dilakukan secara sistematis yang dilakukan kepada pihak-pihak terkait dengan masalah penelitian.

3. Dokumentasi

Penulis menggunakan metode dokumentasi sebagai tambahan selain wawancara dan observasi. Metode ini sangat membantu penulis untuk menunjang dan memperkuat penelitian penulis.

3.6 Teknik Analisis Data

Teknik yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data deskriptif. Metode deskriptif ialah mencari fenomena yang sesungguhnya dengan interpretasi yang tepat. Analisis ini dapat melihat kejadian yang ada dalam penelitian ini, lalu di analisa sesuai data yang ada dan dapat diberi argumentasi atau penjelasan yang sesuai dengan kerangka teori yang digunakan dalam penelitian ini. kegiatan dalam menganalisis data kualitatif yaitu :

1. Reduksi Data

Dengan cara memilih hal yang penting dan berfokus dengan mencari pola beserta tema dari yang penulis dapatkan dilapangan merupakan cara dalam mereduksi data. Reduksi data dapat mempermudah penulis untuk melanjutkan ke tahap berikutnya dengan gambaran yang lebih jelas. Data yang penulis peroleh di lapangan lalu dipilih melalui reduksi data sehingga mendapatkan data yang berfokus pada penelitian yang berhubungan atau tidak di penelitian ini maka dari itu proses mereduksi data dilakukan dengan menseleksi data terkait, lalu

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.

memfokuskan data yang berkaitan tentang penerapan SIGNAL dalam meningkatkan pelayanan di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri.

2. Penarikan Kesimpulan

Cara menarik kesimpulan dilaksanakan melalui pemeriksaan secara berlanjut selama kegiatan penelitian berlangsung, sebab kesimpulan dapat berbeda dengan bukti hingga kesimpulan tersebut yang bisa dipercaya. Cara menarik kesimpulan dilakukan dengan menganalisa data yang telah diperoleh dari lapangan dengan teori yang dijelaskan pada bab landasan teori. Selanjutnya mengangkat kesimpulan dari berbagai kegiatan hasil penelitian yang dilakukan baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi.

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.





BAB IV

GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN

4.1 Gambaran Umum Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Dinas Pendapatan Provinsi Riau di bentuk berdasarkan Surat Guernur Riau Nomor : KPTS 29/1/1974 tanggal 13 Januari 1974 Tentang Pembentukan dinas Pajak Dan Pendapatan Provinsi Riau, kemudian sejalan dengan perkembangan keadaan dan untu meningkatkan penyelenggaraan pungutan daerah serta dalam rangka pelaksanaan Pasal 49 ayat (2) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah, maka ditetapkan pembentukan susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Riau. Dengan adanya Peraturan Daerah Nomor 5 Tahun 1979 yang disahkan oleh Menteri Dalam Negeri dengan Surat Keputusan Nomor: PEM.061.341.24/127 Tanggal 12 April 1980 Tentang Pembentukan Susunan Organisasi dan Tata Kerja Dinas Pendapatan Provinsi Tingkat I Riau dan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri Nomor: KUPD 7/7/34-26 Tanggal 31 Maret 1978 dan pelaksanaan diatur dalam Surat Keputusan Gubernur Tingkat I Riau Nomor: KPTS.286/XI/1980 Tanggal 27 November 1980. Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah Dinas yang menjadi aparat pelaksanaan Pemerinah daerah sebagaimana yang telah di tetapkan dalam Pasal 49 ayat (1) Undang-Undang Nomor 5 Tahun 1974 Tentang Pokok-Pokok Pemerintahan di Daerah.

Dengan adanya perkembangan keadaan dan untuk meningkatkan penyelenggaraan Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 61 tahun 2021 tentang kedudukan, Susunan Organisasi dan Tata Kerja Perangkat Daerah di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau dalam Pasal 391 bahwa Badan Pendapatan

Daerah merupakan unsur penunjang urusan pemerintah di bidang keuangan yang menjadi kewenangan daerah maksudnya segala kegiatan dapat dipertanggungjawabkan kepada Gubernur melalui Sekretaris Daerah.

Untuk bisa melihat dan menentukan sumber-sumber penerimaan PAD di Provinsi Riau terdapat 20 UPT Pendapatan dan 17 UP Pendapatan Dinas Pendapatan Provinsi Riau yang berkedudukan di masing-masing kecamatan dan Kabupaten/Kota

Tabel 4. 1 Unit Pelaksanaan Teknis Pendapatan Di Provinsi Riau

NO	Unit Pelayanan Teknis (UPT)	ALAMAT
1.	UPT Pengelolaan Pendapatan Pekanbaru Kota, Kelas A	Jl. gajah mada no.200 Pekanbaru 28116, Telp. (0761) 22883
2.	UPT Pengelolaan Pendapatan Simpang Tiga, Kelas A	Jl. Jend Sudirman No. 06 Simpang Tiga Pekanbaru 28284, Telp. (0761) 7079852
3.	UPT Pengelolaan Pendapatan Rumbai, Kelas B	Jl. Yos Sudarso No 339 Rumbai, Pekanbaru. Telp (0761) 7049064
4.	UPT Pengelolaan Pendapatan Panam, Kelas B	Jl. SM.Yamin, Arengka II, Pekanbaru. Telp (0761) 565986
5.	UPT Pengelolaan Pendapatan Bangkinang, Kelas A	Jl. Letnan Boyak No. 74 Bangkinang Telp. (0762) 20186
6.	UPT Pengelolaan Pendapatan Kubang, Kelas B	Jl. Raya Tratak Buluh, Kubang
7.	UPT Pengelolaan Pendapatan Tapung	Jl. Raya Bangkinang, Petapahan
8.	UPT Pengelolaan Pendapatan Duri, Kelas A	Jl. Harapan Jaya No.14 (samping SPBU Han Tuah), Duri, Telp. 0765 94289
9.	UPT Pengelolaan Pendapatan Bengkalis, Kelas B	Jl. Antara No. Bengkalis, Telp. (0766) 211422
10.	UPT Pengelolaan Pendapatan Tembilahan, Kelas A	Jl. Pendidikan No. 09, Tembilahan, Telp (0768) 22734

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

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



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

11.	UPT Pengelolaan Pendapatan Rengat, Kelas A	Jl. Raya Pematang Reba, Pematang Reba, Rengat
12.	UPT Pengelolaan Pendapatan Selat Panjang, kelas B	Jl. Dorak, Selat Panjang, telp (0763)32403
13.	UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan, kelas A	Jl. Proklamasi Teluk Kuantan. Telp, (0760)20455
14.	UPT Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kerinci, Kelas A	Kompleks Bakti Praja Perkantoran PEMDA Pangkalan Kerinci, No. 02
15.	UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Siapi-Api, Kelas B	Jl. Perwira No. 107A, Bagan Siapi-api. Telp. (0767) 21906
16.	UPT Pengelolaan Pendapatan Bagan Batu, Kelas B	Jl. Lancang Kuning No. Bagan Batu, Telp(0765) 51000
17.	UPT Pengelolaan Pendapatan Pasir Pangaraian, Kelas A	Jl. Dipenegoro Km. 2, Pasir Pangaraian. Telp. (0762) 91242
18.	UPT Pengelolaan Pendapatan Perawang, Kelas A	JL. RAYA KM.6 , (dekat Terminal Bis), Perawang
19.	UPT Pengelolaan Pendapatan Siak Sri Indrapura, Kelas B	Jl. Sultan Syarif Kasim No. 26 Siak Sri Indrapura
20.	UPT Pengelolaan Pendapatan Dumai, Kelas A	Jl. Sultan Syarif Kasim No. 260, Dumai. Telp (0765) 31182, 31575

Tabel 4. 2 Unit Pelayanan Pendapatan di Provinsi Riau

NO	Unit Pelayanan (UP)	ALAMAT
1.	UP Pengelolaan Pendapatan SAMSAT Keliling (Mobil 1)	-
2.	Layanan SAMSAT Ciputra	Mall Ciputra Seraya Pekanbaru
3.	Layanan SAMSAT SKA	Mall SKA Pekanbaru
4.	Layanan SAMSAT MPP	Jl. Jendral Sudirman Mall Pelayanan Publik Kota Pekanbaru
5.	Layanan SAMSAT Keliling (Mobil 2)	-



- 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.

6.	UP Pengelolaan Pendapatan Kampir Kiri	Jl. Raya Simalinyang Km 46 No. 2A, Kode Pos 28471
7.	UP Pengelolaan Pendapatan Keritang	Jl. Kelapa Gading, Kota Baru
8.	UP Pengelolaan Pendapatan keteman (Sungai Guntung)	Jl. Gajah Mada, Nomor 84 Sei Guntung (0779) 551273
9.	UP Pengelolaan Pendapatan Air Molek	Jl. Sudirman Air Molek
10	UP Pengelolaan Pendapatan Singingi Hilir	Jl. Jendral Sudirman Koto Baru
11	UP Pengelolaan Pendapatan Kuantan Mudik (Lubuk Jambi)	Jl. Jendral Sudirman, Lubuk Jambi
12	UP Pengelolaan Pendapatan Pangkalan Kuras (Sorek)	Jl. Lintas Timur (Pekanbaru - Sorek) Km 111 Sorek
13	UP Pengelolaan Pendapatan Ujung Tanjung	Jl. Lintas Timur Sumut Km 167, Ujung Tanjung
14	UP Pengelolaan Pendapatan Ujung Batu	JL. Jendral Sudirman No. 40 D Ujung Batu Kode Pos 28454
15	UP Pengelolaan Pendapatan Tambusai (Daludalu)	Jl. Tuanku Tambusai, Dalu-dalu. Kode Pos 28458
16	UP Pengelolaan Pendapatan Kepenuhan	Jl. Jendral Sudirman, Kota Tengah. Kode Pos 28459
17	UP Pengelolaan Pendapatan Kandis	Jl. Raya Pekanbaru - Duri Km 73 Kandis Desa Belutu (Kampung Jawa)

4.2 Gambaran Umum Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Duri

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) adalah Kantor yang umumnya bergerak dibidang sistem pelayanan perpajakan kendaraan bermotor dan mutasi kendaraan bermotor dari daerah suatu kedaerah wilayah lainnya. Dimana



setiap masyarakat harus wajib membayar pajak kendaraan bermotor mereka setiap tahunnya dan selama setiap 5 tahun mereka harus wajib ganti STNK (Surat Tanda Kendaraan Bermotor). Kantor SAMSAT ini berdiri pada tahun 2002 dimana sebelumnya dikantor ini bergabung dengan kantor SAMSAT Dumai. Bersama Kapolri Dirjen Pemerintah Umum dan Otonomi Daerah dan Direktur Utama PT. Jasa Raharja (Persero) Nomor SKEP /06/X/1999 No. 973-1220 dan Nomor SKEP/02/X/1999 Tanggal 15 Oktober 1999 Tentang pedoman tata laksana SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) ini bergerak dibidang pelayanan/ perpajakan/ pengurusan BPKB dan MUTASI Kendaraan Bermotor dari daerah satu kedaerah lainnya. Kantor ini sudah bergerak dan berjalan lebih kurang 21 tahun. Dimana kantor ini berubah POS Pelayanan Pendapatan Duri, barulah tahun Januari 2009 berubah menjadi UPT Pendapatan Duri. Kantor ini tumbuh dan berkembang menjadi salah satu kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Pembantu PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) di Wilayah Duri-Riau. Kantor ini salah satu bentuk telegram kapolri No. Pol : T/673/1993 Tanggal 17 Juni 1993 Tentang MUTASI Kendaraan Bermotor, sesuai dengan tata yang diperlukan, dan terhadap RANMOR (Kendaraan Bermotor) tersebut wajib dilakukan penelitian dokumen serta pengecekan fisik atas RANMOR (Kendaraan Bermotor) tersebut sesuai dengan persyaratan guna menghindari terjadinya kendaraan tersebut apakah asli atau illegal (Kendaraan Curian) Untuk dapat melaksanakan illegal sampai dukungan ini penuh dari seluruh elemen teknik pembayaran dan seluruh kepolisian dan Jasa Raharja. Masyarakat diharapkan dapat menerima dan menjalankan program system pelayanan ini sebagai salah satu tanggung jawab utamanya yang bertujuan yang menerapkan kenyamanan.

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

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.

A. Tempat Pelaksanaan Penelitian

Kantor Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Duri yang beralamat Jalan Harapan Jaya, No. 18, Air Jamban, Kota Duri. Kode Pos: 28784 Telepon: (0765) 94289 Kantor Pemerintah ini dibagian barat bersebelahan dengan Kantor Pajak Bumi dan Bangunan, bagian timur berbatasan dengan Jalan Hangtuh, bagian utara bersebarangan dengan Kantor Camat Duri dan bagian selatan bersebelahan dengan Perumahan Warga. Kantor Pemerintah ini mempunyai kewajiban untuk mempermudah pengawasan dan memberikan pelayanan dengan sebaik mungkin kepada masyarakat sebagai Wajib Pajak serta memberikan kepuasan, kenyamanan dalam membayar pajak sesuai dengan Undang-undang Perpajakan Indonesia.

B. Bagian/ Unit Kerja Tempat Pelaksanaan Penelitian

Dalam pelaksanaan penelitian ini, ada beberapa bagian atau seksi di kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri. Susunan Organisasi UPT.

Pengelolaan Pendapatan Duri terdiri dari:

1. Kepala UPT
2. Sub Bagian Tata Usaha
3. Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah
4. Seksi Penagihan dan Pembukuan Pendapatan

Sub Bagian dan Seksi dipimpin oleh Kepala Sub Bagian dan Kepala Seksi yang berada dibawah dan bertanggung jawab kepada Kepala UPT. Bagan Organisasi UPT adalah sebagaimana tercantum dalam lampiran dan merupakan bagian yang tidak dapat dipisahkan dari peraturan Gubernur ini.

C. Visi Misi Kantor Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Duri

1. Visi

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

2. Misi

Menghimpun penerimaan dalam negeri dari sektor pajak dan mampu menunjang kemandirian pembiayaan pemerintah berdasarkan Undang-undang perpajakan dengan tingkat efektifitas dan efisien yang tinggi.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

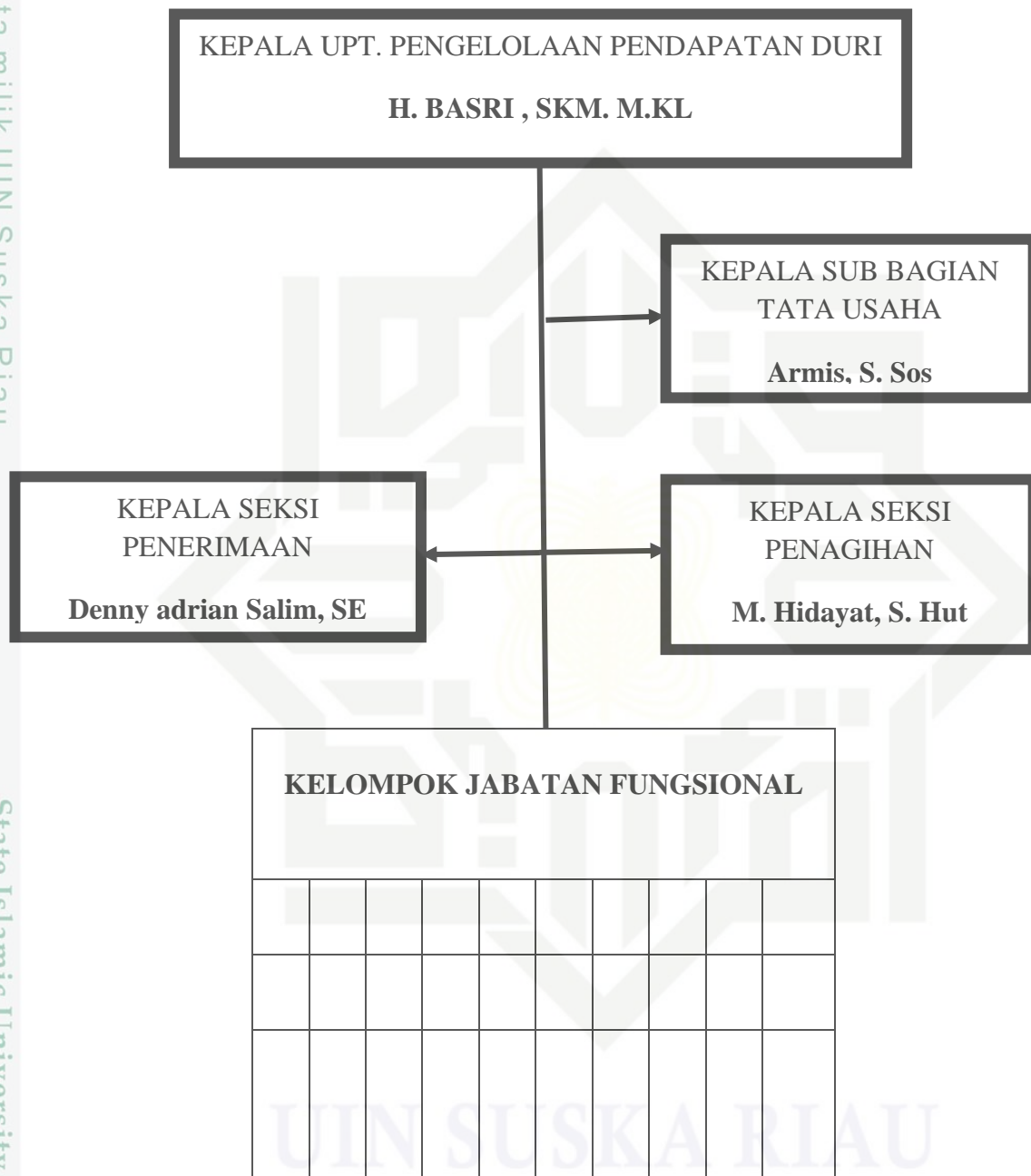
a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.

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.

D. Struktur Organisasi UPT. Pengelolaan Pendapatan Daerah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau

Gambar 4. 1 Struktur Organisasi UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri



Sumber : *Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Duri Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau*

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.



E. Uraian Tugas dan Tanggungjawab

Adapun tugas pokok pada masing-masing bagian pada Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Duri Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau adalah sebagai berikut :

1. Kepala Badan

Kepala UPT mempunyai tugas melaksanakan berbagai kegiatan teknis operasional dan atau kegiatan teknis penunjuang yang mempunyai wilayah kerja satu atau sebagian Daerah Kabupaten atau Kota dan bertanggung jawab kepada Kepala Badan Pendapatan.

Untuk melaksanakan tugas sebagaimana disebutkan dibagian (a) Kepala UPT Menyelenggarakan Fungsi :

- 1) Melaksanakan pungutan pajak daerah (PKB, BBN-KB, AP) diwilayah kerja yang telah ditetapkan.
- 2) Mengadakan kegiatan pelayanan SAMSAT dalam pengurusan PKB, BBN-KB, kepada masyarakat.
- 3) Melakukan koordinasi dengan terkait SAMSAT antara lain Kepolisian Daerah dan PT. Jasa Raharja (Persero).
- 4) Melaksanakan kegiatan Teknis Operasional Pemungutan Pendapatan Asli Daerah.
- 5) Melaksanakan koordinasi dengan pemerintah Kabupaten atau Kota terkait dengan pemungutan pendapatan asli daerah.
- 6) Melaksanakan tugas-tugas ketatausahaan.
- 7) Melaksanakan pelayanan masyarakat.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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



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

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

- 8) Memberikan laporan segala kegiatan-kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 setiap bulannya.
- 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
2. Sub Bagian Tata Usaha, mempunyai tugas:
 - 1) Menerima, menganalisa dan mengendalikan administrasi surat menyurat.
 - 2) Mengetik, mengelola, mencatat serta mengatur klarifikasi dan mengadakan naskah dinas dan surat menyurat.
 - 3) Melaksanakan administrasi kepegawaian dan menghimpun serta menyusun inventarisasi data kepegawaian.
 - 4) Menyusun rencana anggaran.
 - 5) Melaksanakan penyelesaian administrasi gaji pegawai.
 - 6) Menyusun laporan pertanggung jawaban pengelolaan keuangan.
 - 7) Mengelola serta membuat laporan pengadaan barang dan menyusun inventarisasi barang.
 - 8) Mengatur dan mengkoordinisasi urusan rumah tangga, pemeliharaan kantor, dan keamanan.
 - 9) Melaksanakan pengelolaan surat menyurat, urusan rumah tangga, kehumasan dan kearsipan.
 - 10) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
3. Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah, mempunyai tugas :
 - 1) Menyusun rencana kegiatan Seksi Penerimaan Pendapatan Daerah.
 - 2) Melaksanakan pekerjaan dan kegiatan yang berkenaan dengan wilayah kerja UPT yang telah ditetapkan.



- 3) Pengkoordinasian dan pengelolaan pelayanan SAMSAT.
 - 4) Membuat laporan realisasi penerimaan pajak daerah pada kantor SAMSAT setiap harinya.
 - 5) Melaksanakan perencanaan teknis dibidang penerimaan pendapatan daerah.
 - 6) Melaksanakan pelayanan dibidang Penerimaan Pendapatan Daerah.
 - 7) Menerbitkan surat tagihan pajak daerah (STPD).
 - 8) Membuat laporan segala-segala kegiatan setiap bulan selambat-lambatnya tanggal 10 bulan berikutnya.
 - 9) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.
4. Seksi Penagihan dan Pembukuan, mempunyai tugas :
- 1) Menyusun rencana kegiatan Seksi Pengawasan dan Pembukuan.
 - 2) Menyusun program kerja dan rencana kegiatan penagihan, pembukuan dan pelaporan.
 - 3) Melakukan penagihan pasif dan aktif atas piutang pajak daerah.
 - 4) Membuat daftar himpunan pembayaran dan tunggakan pajak daerah.
 - 5) Menyusun laporan penerimaan pajak daerah.
 - 6) Melaksanakan perencanaan teknis dibidang pengawasan dan pembukuan.
 - 7) Melaksanakan pelayanan dibidang pengawasan dan pembukuan.
 - 8) Melaksanakan tugas-tugas lain yang diberikan oleh atasan.

Hak Cipta Diindungi Undang-Undang

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



BAB VI

KESIMPULAN DAN SARAN

6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil pembahasan pada bab-bab sebelumnya mengenai penerapan SAMSAT Digital Nasional dalam inovasi pelayanan publik (Studi di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri) diperoleh kesimpulan sebagai berikut:

1. Dalam penelitian yang peneliti lakukan mengenai penerapan SAMSAT Digital Nasional dalam inovasi pelayanan publik, peneliti menggunakan teori Lenvine yang dilihat dari indikator responsivitas yang memiliki sub indikator daya tanggap, aspiratif dan waktu layanan, indikator responsibilitas dengan sub indikator standar operasional prosedur, serta indikator adaptasi dengan sub indikator kesesuaian pelayanan dengan kepentingan masyarakat dan sesuai dengan norma yang ada pada masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa indikator responsivitas berdasarkan sub indikator daya tanggap sudah melakukan upaya yang maksimal dan efektif, serta dari sub indikator aspiratif Pegawai UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri dapat menerima kritik dan saran selain itu berdasarkan sub indikator waktu layanan dapat dilihat bahwasanya proses pelayanan SIGNAL menggunakan waktu yang lebih singkat dari pada pelayanan manual. Dilihat dari indikator responsibilitas berdasarkan sub indikator Standar Operasional Prosedur bahwasanya UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri sudah menjalankan aturan-aturan sesuai dengan SOP yang ada tetapi harus tetap memperlihatkan penggunaan aplikasi SIGNAL sesuai dengan tata cara kepada masyarakat. Selain itu dilihat dari indikator akuntabilitas berdasarkan sub indikator kesesuaian pelayanan dengan kepentingan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

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



masyarakat bahwasanya hanya sebagian masyarakat yang dapat menerima adanya aplikasi SIGNAL ini sementara sebagian lainnya masih terdapat masyarakat yang masih belum bisa menerima adanya keberadaan aplikasi SIGNAL ini, sedangkan berdasarkan sub indikator sesuai dengan norma yang ada pada masyarakat bahwasanya aplikasi SIGNAL ini sudah sesuai dengan norma yang ada dan tidak ada kesalahan yang menyimpang dalam penggunaan aplikasi ini. Sehingga dapat disimpulkan bahwa penerapan Samsat Digital Nasional dalam inovasi pelayanan publik di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri sudah optimal dalam pelaksanaannya dan sudah sesuai dalam inovasi pelayanan publik yang dapat dilihat dari terpenuhinya kriteria yang terdapat pada sub indikator yang telah dijabarkan diatas.

2. Hambatan yang dihadapi dalam meningkatkan penerapan SAMSAT Digital Nasional dalam inovasi pelayanan publik di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri yaitu sosialisasi mengenai layanan SIGNAL kepada masyarakat yang masih belum maksimal dikarenakan belum ada petugas yang turun langsung ke masyarakat serta adanya gangguan pada jaringan dan server yang mengakibatkan penggunaan aplikasi SIGNAL akan menjadi lambat dan tidak berfungsi dengan baik.

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.



6.2 Saran

Dari hasil penelitian dan kesimpulan sebelumnya penullis memberikan saran yang diharapkan dapat menjadi masukan bagi semua pihak, baik pelaksana maupun wajib pajak dalam pelaksanaan layanan SAMSAT Digital Nasional yaitu:

1. Bagi Pihak UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri yang bekerja sama dengan pihak kepolisian Republik Indonesia diharapkan lebih meningkatkan sistem aplikasi yang sering mengalami gangguan dan hilangnya server saat melakukan transaksi pembayaran pajak menggunakan Aplikasi SIGNAL ini serta lebih banyak lagi melakukan sosialisasi kepada masyarakat tentang penggunaan aplikasi SIGNAL ini. Baik melalui media sosial seperti TikTok, Instagram, atau media sosial yang ada saat ini.
2. Bagi masyarakat hendaknya lebih peduli dan taat untuk membayar pajak karena itu adalah kewajiban kita sebagai wajib pajak dan mulai menyadari dan memanfaatkan teknologi, informasi dan komunikasi saat ini dalam menjalani aktifitas sehari-hari. Sehingga dengan demikian inovasi pelayanan yang dilakukan pemerintah khususnya Bappenda dapat berjalan dengan efektif.
3. Bagi Peneliti Selanjutnya, penelitian ini diharapkan dapat dijadikan referensi dalam menangani permasalahan Samsat Digital Nasional (SIGNAL) dan diharapkan penelitian ini dapat membantu penelitian lain dalam konteks permasalahan yang sama. Selain itu bagi peneliti selanjutnya disarankan agar menambah data yang lebih banyak lagi sehingga hasilnya akan lebih baik lagi dari penelitian 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 mengummumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.



DAFTAR PUSTAKA

- © Hak cipta milik UIN Suska Riau
- Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
 - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
 - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan yang wajar UIN Suska Riau.
 2. Dilarang mengumumkan dan memperbanyak sebagian atau seluruh karya tulis ini dalam bentuk apapun tanpa izin UIN Suska Riau.
- State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau
- A, Ade; A, Muh I; P, Hafiz E;. (2022). Kinerja OMBUDSMAN Republik Indonesia Perwakilan Sulawesi Selatan Dalam Menyelesaikan Laporan Pengaduan MAsyarakat di Kota Makasar. *Kajian Ilmiah MAhasiswa Administrasi Publik* .
- Aimy, N. Z., & Nugroho, R. A. (2021). Responsivitas Dinas Pekerjaan Umum dan Penataan Ruang Kota Surakarta Dalam meningkatkan Keluhan Masyarakat Mengenai Pelayanan Penrangan Jalan Umum. *Jurnal Administrasi Publik*, 4.
- Ali, M; Awaluddin, M; Salam, A;. (2019). Efektivitas Pelayanan Digital Program Samsat Keliling Di Kota Mataram. *JIAP (Jurnal Ilmu Administrasi Publik)*.
- Arribe, E; , Aryanto; Aulia, S;. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Pegguan Aplikasi Signal Nasioanl Menggunakan Metode End User Cumputing Satisfaction (EUCS) (Studi Kasus : Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau (BAPENDA)). *Jurnal of Software Engineering and Information System (SEIS)* .
- Bahtiar , R; Myrna, R; Susanti, E;. (2021, Agustus). Digital Government Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Bebas Aplikasi SAMSAT Mobile Jawa Barat (SEMBARA) di Jawa Barat. *Jurnal Administrasi Publik, Vol. 7* .
- Bisri , M Hasan ; Asmoro, B Tri;. (2019, Maret 1). Etika Pelayanan Publik di Indonesia. *Jurnal Of Governance Innovation, 1*.
- C, Aril D; Y, Siska ;. (2021). Sosialisasi Progra, Gerakan #pedulisalingatan Hadapi Covid-19 Dalam Upaya Membantu Pemerintah Diskominfotik di Wilayah Kelurahan Pondok Kacang Timur . *Seminar Nasional Pengabdian Masyarakat*.
- C, Harison;. (2017). Analisis Dampak Hak Asasi Manusia Atas Regulasi Sebuah Tinjauan Metodologi (Human Rights Assessment on Regulation :A Methological Review). *Jurnal HAM* .
- Dalonto, M; Kenty, S L; TInangon, J J;. (2018). Iptek Sistem Informasi Pembayaran . *Jurnal Iptek Akuntansi Bagi Masyarakat*.
- Dewi, I G. A. M. R. (2019). Efektivitas E-Samsat, Pajak Progresif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan BERMOTOR. *Jurnal Ilmiah Akuntansi & Bisnis*.



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.

- Dewi, K P;. (2019). Implementasi Peraturan Presiden RI Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu atap Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kabupaten Cimahi . *Jurnal Ilmiah Ilmu Pemerintahan* , 113-128.
- Dwiyanto , A;. (2021). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik* . Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hartanti; Karina , Rr A; , Ratiyah;. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada kantor Samsat Jakarta timur . *Jurnal Online Insan Akuntan* , 125-135.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. PT. RAJAGRAFINDO PERSADA.
- Hisbani, N. A., Karim, M., & Malik, I. (2019). PENERAPAN INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI DINAS KEPENDUDUKAN DAN CATATAN SIPIL KABUPATEN ENREKANG. *Jurnal administrasi publik*.
- Ilham;. (2016). Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi. *JOM FISIP, Vol. 3*.
- Larasati, E. (2008). Reformasi Pelayanan Publik (Public Services Reform) dan Partisipasi Publik. *Jurnal Ilmu Administrasi Dan Kebijakan Publik*, 254-267.
- Maani , Karjuni Dt;. (2009). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik. *Demokrasi* .
- Maani , Karjuni Dt. (2019). Transparansi dan Akuntabilitas dalam Pelayanan Publik . *DEMOKRASI*, 47-48.
- Maramis, F S; , dkk;. (2018). Pengaruh Kualitas Produk, Harga dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Konsumen Pada PT. Air Manado. *Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, Vol. 6, 3*.
- Maulidiah , S;. (2014). *Pelayanan Publik Pelayanan administrasi Terpadu Kecamatan (PATEN)*. Bandung.
- meuthia, R. F., Ferdawati, & dkk. (2022). Pengaruh Security, Privacy, dan Familiarity terhadap Minat Penggunaan Aplikasi Samsat Digital Nasional(SIGNAL) dengan E-Trust sebagai Variabel Intervening. *Jurnal akuntansi dan Bisnis* .
- Mimasari , R M;. (2013, Januari). Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan dan Manajemen Publik*.



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

- MOECHSON, ALI;. (2014, Juni 17). Peranan Etika Pelayanan Publik Dalam Mewujudkan Good Governance.
- Muslim; Hadi, L. (2022). *PELAYANAN PUBLIK Konsep, Inovasi & Semangat Anti Korupsi*. Kreasi Edukasi.
- Nasution, F R; Sinaga, R S;. (2014). Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. *Jurnal Ilmu Pemerintahan dan Sosial Politik*.
- Nurhadi;. (2020). Konsep Pelayanan Perspektif Ekonomi Syariah. *EkBis (Jurnal Ekonomi dan Bisnis, Vol 2* . doi:0.14421/EkBis.2018.2.2.1100
- Oktavia , M; , dkk. (2014). Peningkatan Kualitas Pelayanan Transportasi pada Penyebrangan Lintas Kalianget-Talango dalam Upaya Memenuhi Kebutuhan Masyarakat (Studi di UPT. Pelabuhan Dinas Perhubungan Kabupaten Sumenep). *e-juornalWiraraja*, 6.
- Rachmadi, M; , Muslim;. (2015). Manajemen Pelayanan Publik Dalam Perspektif Islam (Studi di Rumah Sakit Ibnu Sina Kota Pekanbaru). *JURIS*.
- Rafitanuri, S., Arsyida, N., & Gunawan, R. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi SIGNAL di Kantor Samsat Kota TanjungPinang. *Jurnal Hukum, Politik dan Ilmu Sosial (JHPIS)*, 92-103.
- Rahmadana , Muhammad Fitri ; dkk;. (2020). *Pelayanan Publik*. (J. Simarmata, Penyunt.) Yayasan Kita Menulis.
- Ratminto. (2007). *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar .
- Saputro, H Eko;. (2015). Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Profesional FIS UNIVED, Vol 2*.
- Saragih, A H; Hendrawan , A; Susilawati , N;. (2019). Implementasi Electonic SAMSAT Untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali). *JURNAL ASET (AKUNTANSI RISET)*, 83-91.
- Sauli , S F; Oktariyanda , T A;. (2021). Inovasi Aplikasi SAMSAT RAME(Samsat Ramah Rakyat) Dalam Optimalisasi Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Gersik . *Publika*, 185-200.



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.

- Setyawan, N. R; Kalalinggi , R; Anggraeiny , R;. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kantor SAMSAT Kot Samarinda. *eJournal Pemerintahan Integratif*, 7 (1), 11-20.
- Silamukti , A. A; Mayastinasari, V; Aminanto , E;. (2022). The Implementation Of the National Digital SAMSAT (SIGNAL) Program In Polda Metro Jaya Jurisdiction From A Systemic Perspective. *Policy, Law, Notary and Regulatory ISSUES | Polri*, 1.
- Soselisa, H. Ch; Puturuhu, D;. (2021). Penerapan Prinsip New Publik Service Dalam Pelayaaan STNK pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. *Jurnal Aplikasi Kebijakan Publik & Bisnis*, 2 (2).
- Styawan , S;. (2012). Penanganan Pengaduan (Complaint Handling) Dalam Pelayanan Publik (Studi Tentang Transparansi, Responsivitas, dan Akuntabilitas Dalam Penanganan Pengaduan di Kantor Pertanahan kota Surabaya . *Jurnal Kebihakan dan Manajemen Publik* , 6.
- Sulistiani, Ayu Siami;. (2019). STANDAR OPERASIONAL PROSEDUR (SOP) ADMINISTRASI KEPENDUDUKAN DALAM MENINGKATKAN EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DDI KECAMATAN SAMBUTAN. *eJournal Ilmu Pemerintahan*, 4 (1), 54.
- Utomo, T W.W; Muthamainah, E; Suprihartini, A;. (2017). *Pengukuran Indeks Persepsi Pelayanan Publik*. Pusat Inovasi Pelayanan Publik Lembaga Administrasi Negara .
- Wahab , S. A;. (2001). Globalisasi dan Pelayanan Publik dalam Perspektif Teori Governanace. *Jurnal Administrasi Negara*, 2 (1), 43-58.
- Wardani , D K; Juliansyah, F;. (2018). Pengaruh Program E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Kepuasn Kualitas Pelayanan Sebagai Varibel Intervening (Studi Kasus Samsat Daerah Istimewa Yogyakarta). *Jurnal Akuntansi & Manajemen Akmenika*, Vol. 15 .
- Winarta, S V;. (2016). Perancangan Standar Operating Procedure (SOP) Pada Chocolab. *Jurnal Manajemen dan Star-Up Bisnis*, 1.
- Y,Masnia M; , dkk;. (2017). Dampak Kualitas Produk, Harga, Promosi dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan Optik Marlin Cabang Jember. *Jurnal Manajemen dan Bisnis Indonesia*, 61-80.



Lampiran I

DAFTAR PERTANYAAN SEBAGAI PEDOMAN WAWANCARA

1. Pedoman wawancara dengan key informan

Data Informan

- a. Nama :
- b. Jenis kelamin :
- c. Jabatan :
- d. Instansi :

A. Responsivitas

- 1) Menurut Bapak/Ibu bagaimana strategi yang dilakukan untuk merespon masyarakat yang masih belum paham dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL)?
- 2) Menurut Bapak/Ibu apakah pihak SAMSAT pernah menerima Kritik/Saran selama dilaksanakannya layanan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL)?
- 3) Apakah ada perbedaan waktu penyelesaian sebelum adanya SIGNAL dengan sesudah adanya SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL)?
- 4) Apa saja hambatan UPT. Pengeolaan Pendapatan Duri dalam mengembangkan inovasi SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) untuk kebutuhan masyarakat?

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

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

B. Responsibilitas

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

- 1) Apakah waktu penyelesaian pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan layanan signal sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?
- 2) Apakah Bapak/Ibu dalam memberikan pelayanan melalui SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) kepada masyarakat ini sudah sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP)?

© Akuntabilitas

- 1) Menurut Bapak/Ibu apakah aplikasi signal ini sudah sesuai dengan aturan dan kebiasaan yang ada di masyarakat serta apakah masyarakat sudah sepenuhnya paham mengenai SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) ini?
- 2) Menurut Bapak/Ibu apa saja kendala yang sering dijumpai di masyarakat selama menggunakan layanan aplikasi SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?



DAFTAR PERTANYAAN SEBAGAI PEDOMAN WAWANCARA

2. Pedoman Wawancara dengan Masyarakat Wajib Pajak

Data Informan

- a. Nama :
- b. Jenis kelamin :
- c. Alamat :

A. Responsivitas

- 1) Menurut Bapak/Ibu apa layanan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) ini sudah efisien dari pada menggunakan layanan pembayaran sebelumnya?
- 2) Apakah menurut Bapak/Ibu layanan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) lebih mempercepat pembayaran pajak kendaraan bermotor?
- 3) Apakah Bapak/Ibu setuju aplikasi SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) ini diterapkan untuk jangka waktu yang panjang dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

B. Responsibilitas

- 1) Menurut Bapak/Ibu apakah pelaksanaan penggunaan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) sudah sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang berlaku?
- 2) Apakah Bapak/Ibu sudah sepenuhnya memahami cara penggunaan layanan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL)?
- 3) Apa saja hambatan yang Bapak/Ibu hadapi selama menggunakan layanan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor?

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

C. Akuntabilitas

- 1) Apakah Bapak/Ibu pernah mengikuti sosialisasi penggunaan layanan SAMSAT Digital Nasional (SIGNAL) yang diselenggarakan oleh petugas UPT. Pengeolaan Pendapatan Duri dan apakah sudah sesuai dengan kebutuhan masyarakat duri?
- 2) Menurut Bapak/Ibu apakah layanan SIGNAL sudah tepat sasarannya kepada masyarakat Duri?

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.

FOTO DOKUMENTASI BERSAMA NARASUMBER

© 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.

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





© 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 milik UIN Suska Riau



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau





© 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.



State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau



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

HAK Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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.

Nomor : B-0569/Un.04/F.VII.I/PP.00.9/1/2023 Pekanbaru, 12 Januari 2023 M
 Sifat : Biasa 19 Jumadil Akhir 1444 H
 Lampiran : -
 Perihal : **Bimbingan Skripsi**

Kepada
 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 kami sampaikan kepada Saudara bahwa :
 Nama : Miftahul Jannah
 NIM : 11970524734
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

adalah Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau yang telah memenuhi syarat untuk menyelesaikan studi/ menyusun skripsi dengan judul: "**Penerapan SAMSAT Digital Nasional dalam Inovasi Pelayanan Publik (Studi di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri)**". Sehubungan dengan itu kami menunjuk Saudara sebagai pembimbing dalam menyelesaikan skripsi mahasiswa tersebut di atas.
 Demikian disampaikan, atas bantuan Saudara diucapkan terima kasih.

an. Dekan
 Wakil Dekan Bid. Akademik dan
 Pengembangan Lembaga,

P. Kamaruddin, S.Sos, M. Si
 NIP. 19790101 200710 1 003

Tembusan :
 Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau



KEMENTERIAN AGAMA
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL
كلية العلوم الاقتصادية و الاجتماعية
FACULTY OF ECONOMICS AND SOCIAL SCIENCES

Jl. H.R. Soebrantas No.155 KM.15 Tuhmadani Tampan, 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-609/Un.04/F.VII/PP.00.9/1/2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Hal : Izin Riset

Pekanbaru, 12 Januari 2023 M
 19 Jumadil Akhir 1444 H

Kepada
 Yth. Kepala Kantor
 Dinas Penanaman Modal dan
 Pelayanan Terpadu Satu Pintu
 Provinsi Riau
 Di Tempat

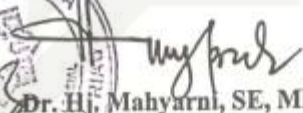
Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat, disampaikan bahwa salah seorang Mahasiswa Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau :

Nama : Miftahul Jannah
 NIM. : 11970524734
 Jurusan : Administrasi Negara
 Semester : VII (Tujuh)

bermaksud mengadakan Riset dalam rangka penulisan skripsi yang berjudul: **"Penerapan SAMSAT Digital Nasional dalam Inovasi Pelayanan Publik (Studi Di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri) "** Untuk itu kami mohon kiranya Saudara berkenan memberikan bantuan yang diperlukan kepada mahasiswa tersebut.

Demikianlah, atas bantuan dan kerjasama Saudara diucapkan terima kasih.

Dekan,

Dr. Hj. Mahyarni, SE, MM
 NIP. 19700826 199903 2 001

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak Cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

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

UIN SUSKA RIAU



**PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH**

Jl. Jend. Sudirman No. 6 Simpang Tiga Pekanbaru 28284
Telp. (0761) 859750, 859751, 859752, 859754, 859756 Fax. (0761) 859750, 859755
Website : www.badanpendapatan.riau.go.id



NOTA DINAS

Kepada : KEPALA UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI
 Dari : SEKRETARIS BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU
 Nomor : 071/ND/BAPENDAI.1/0199
 Tanggal : 14 Februari 2023
 Sifat : Biasa
 Lampiran : *
 Hal : Pelaksanaan Kegiatan Riset / Pra Riset
 Tembusan : *

Berdasarkan Surat Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau Nomor : 503/OPMPTSP/NON IZIN-RISET/52197, tanggal 06 Desember 2022 Rekomendasi Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data untuk bahan Riset, bersama ini diharapkan kepada saudara untuk membantu memberikan informasi yang dibutuhkan dan pengisian lembar kuesioner.

Adapun nama mahasiswa yang bersangkutan yaitu :

Nama : MIFTAHUL JANNAH
 NIM / KTP : 11970524734
 Program Studi : ADMINISTRASI NEGARA
 Jenjang : SI
 Judul Penelitian : PENERAPAN SAMSAT DIGITAL NASIONAL DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI)

Demikian disampaikan kepada saudara untuk dapat ditindaklanjuti.



UIN SUSKA RIAU



Catatan

- UU/LE No 11 Tahun 2008 Pasal 5 Ayat 1
- "Informasi Elektronik dan/atau Dokumen Elektronik dan/atau hasil cetaknya merupakan alat bukti hukum yang sah"
- Dokumen ini telah dimastetangi secara elektronik menggunakan sertifikasi elektronik yang diterbitkan BSR
- Surat ini dapat dibuktikan kebenarannya di www.uin-suska-riau.go.id dengan scan QR-Code

- 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.



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU

Gedung Menara Lancang Kuning Lantai I dan II Komp. Kantor Gubernur Riau
 Jl. Jend. Sudirman No. 460 Telp. (0761) 39064 Fax. (0761) 39117 PEKANBARU
 Email : dpmptsp@riau.go.id

REKOMENDASI

Nomor : 503/DPMPTSP/NON IZIN-RISET/52197
 TENTANG



**PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET
 DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI**

1.04.02.01

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Riau, setelah membaca Surat Permohonan Pra Riset dari : Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau, Nomor : Un.04/F.VII/PP.00.9/6155/2022 Tanggal 2 Desember 2022, dengan ini memberikan rekomendasi kepada:

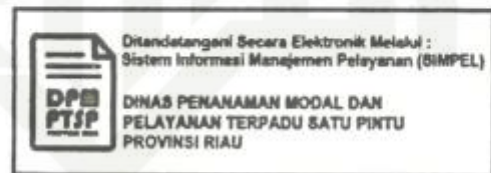
1. Nama	:	MIFTAHUL JANNAH
2. NIM / KTP	:	11970524734
3. Program Studi	:	ADMINISTRASI NEGARA
4. Jenjang	:	S1
5. Alamat	:	PEKANBARU
6. Judul Penelitian	:	PENERAPAN SAMSAT DIGITAL NASIONAL DALAM INOVASI PELAYANAN PUBLIK (STUDI DI UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI)
7. Lokasi Penelitian	:	UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI

Dengan ketentuan sebagai berikut:

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan.
2. Pelaksanaan Kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data ini berlangsung selama 6 (enam) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini diterbitkan.
3. Kepada pihak yang terkait diharapkan dapat memberikan kemudahan serta membantu kelancaran kegiatan Penelitian dan Pengumpulan Data dimaksud.

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Dibuat di : Pekanbaru
 Pada Tanggal : 6 Desember 2022



Tembusan :

Disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Provinsi Riau di Pekanbaru
2. Bupati Bengkalis
3. Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu di Bengkalis
4. Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial UIN Suska Riau di Pekanbaru
4. Yang bersangkutan

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

Hak cipta milik UIN Suska Riau State Islamic University of Sunan Syarif Kasim Riau

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.



SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 045.2/BPD/UPT.03/2023/13

Yang bertanda tangan dibawah ini :

- a. Nama : H. BASRI, SKM, MKL
- b. Jabatan : Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Duri Badan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau.

Dengan ini menerangkan bahwa :

- a. Nama : MIFTAHUL JANNAH
- b. NIM : 11970524734
- c. Jurusan : Administrasi Negara
- d. Fakultas : Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Maksud : Bahwa benar yang nama di atas telah melaksanakan Penelitian di Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Duri Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau pada tanggal 20 Januari 2023 s.d 06 Februari 2023.

Judul : Penerapan Samsat Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan Publik (Studi di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri).

Demikian Surat Keterangan ini dibuat untuk dipergunakan seperlunya.

Duri, 06 Februari 2023

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
 PENGELOLAAN PENDAPATAN DURI
 BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI RIAU,

H. BASRI, SKM, MKL
 Pembina
 NIP. 19790501 200212 1 003

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



BIOGRAFI PENULIS

Miftahul Jannah lahir di Duri, Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis 27 Mei 2001. Anak ketiga dari tiga bersaudara dari pasangan Bapak Imran dan Ibu Herdawati. Pada tahun 2013 penulis menyelesaikan pendidikan dasar di SD Negeri 32 Mandau. Kemudian menyelesaikan Sekolah Menengah Pertama di SMP Negeri 9 Mandau pada tahun 2016. Lalu

penulis menyelesaikan pendidikan menengah atas di SMA Negeri 3 Mandau tahun 2019. Pada tahun 2019 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 2022 penulis melaksanakan Praktek Kerja Lapangan (PKL) di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri, kemudian pada tahun yang sama penulis melaksanakan Kuliah Kerja Nyata (KKN) di Desa Koto Tuo Barat, Kecamatan XIII Koto Kampar, Kabupaten Kampar.

Penulis melakukan penelitian di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri yang berada di Jl. Harapan Raya No.14 Air Jamban Kecamatan Mandau, Kabupaten Bengkalis dengan judul “Penerapan SAMSAT Digital Nasional Dalam Inovasi Pelayanan Publik (Studi di UPT. Pengelolaan Pendapatan Duri)” Di bawah bimbingan bapak Muslim S.Sos, M.Si.

Penulis mengikuti ujian Munaqasah pada hari Kamis, 25 Mei 2023 lalu di nyatakan lulus dan memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos)

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.