

**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.



**INOVASI PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (ANTAR JEMPUT  
ANTAR KAMPUNG) PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT)  
PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM PEKANBARU**

**SKRIPSI**

*Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar  
Sarjana Sosial (S.sos) Pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau*

**UIN SUSKA RIAU****DISUSUN OLEH:****AZIZAH AINI****NIM: 11970523454**

**JURUSAN ADMINISTRASI NEGARA  
FAKULTAS EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
UNIVERSITAS ISLAM NEGERI SULTAN SYARIF KASIM RIAU**

**2023**



**LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI**

: Azizah Aini  
 : 11970523454  
 : Administrasi Negara  
 : Ekonomi Dan Ilmu Sosial  
 : INOVASI PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (ANTAR  
 JEMPUT ANTAR KAMPUNG) PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS  
 (UPT) PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM  
 : 04 Juli 2023

**Tim Penguji**

Ketua penguji  
 Dr. Khairunyah Purba, S.Sos, M.Si

Penguji I  
 Afrizal, S.Sos, M.Si

Penguji II  
 M. Rafi, S.Sos, M.Si

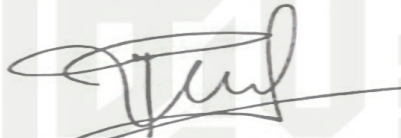
Secretaris  
 Deswimar, S.Sos, M.Si

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 : Azizah Aini  
Nim : 14970523567  
Program Studi : Administrasi Negara  
Jurusan : Ekonomi dan Ilmu Sosial  
Judul : INOVASI PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM

DISETUJUI OLEH:  
DOSEN PEMBIMBING



Rony Java, S. Sos, M. Si  
NIK. 130 717 060

Mengetahui

DEKAN  
Fakultas Ekonomi Dan Ilmu Sosial

KETUA PRODI  
Administrasi Negara



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



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

Nama  
Nim  
Program Studi  
Jurusan  
Judul

© Hak Cipta milik UIN Suska Riau

Sate Israhine University of Sultan Syarif Kasim Riau

1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber.
2. Dilarang mengutip 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** : AZIZAH AINI  
**NIM** : 11970523454  
**Tempat/Tgl. Lahir** : SEI-KUMBAI, 29-09-2000  
**Fakultas/Pascasarjana** : EKONOMI DAN ILMU SOSIAL  
**Prodi** : ADMINISTRASI NEGARA  
**Judul Disertasi/Thesis/Skripsi/Karya Ilmiah lainnya\***:  
INOVASI PELATAPAN MELALUI SAMBAT TANTAK (ANTAK JEMPUT  
ANTAR LAMPUNG) PADA UNIT PELAKSANA TERNIS (UPT)  
PENGELOLAAN PENDAPATAN ANAM PEKAMBARU

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, 17..JULI..2023  
 Yang membuat pernyataan



AZIZAH AINI  
 NIM : 11970523454

\*pilih salah satu sesuai jenis karya tulis

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

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

© Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang  
 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.

## ABSTRAK

### INOVASI PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM PEKANBARU

OLEH:

AZIZAH AINI

11970523454

Pemerintah daerah terus berupaya meningkatkan pelayanan publik guna memenuhi kebutuhan masyarakat. Di Pekanbaru, Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Panam memperkenalkan inovasi pelayanan baru melalui Samsat Tanjak. Samsat Tanjak adalah program antar jemput antar kampung yang dirancang untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Melalui program ini, petugas dari UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru akan melakukan jemput bola atau datang langsung ke kampung-kampung. Hal ini bertujuan untuk mengurangi beban masyarakat dalam mengurus administrasi dan membayar pajak kendaraan. Metode penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Sumber data yang digunakan merupakan sumber data primer dan data sekunder dengan teknik pengumpulan data dengan menggunakan wawancara, observasi dan dokumentasi. Hasil dari penelitian bahwa berdasarkan dari seluruh item penilaian yang ada bahwa inovasi pelayanan pembararan pajak Melalui Layanan Samsat Tanjak cukup memenuhi kriteria inovasi pelayanan publik menurut PERMENPAN-RB No 91 Tahun 2021 tentang pembinaan inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini inovasi Samsat Tanjak telah memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditranser/direplikasi, dan berkelanjutan meskipun masih belum optimal dikarena inovasi pelayanan Samsat Tanjak masih dikatakan baru diterapkan dan terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh para penyelenggara.

**Kata Kunci:** *Inovasi, Pelayanan, Samsat Tanjak*

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.

## KATA PENGANTAR



*Assalamu'alaikum Wr. Wb*

*Alhamdullillah*hirabbil'alamin, puji dan syukur kita ucapkan kehadiran Allah SWT atas limpahan rahmat dan karunia-Nya kepada kita semua. Shalawat dan salam selalu dilimpahkan kepada junjungan kita Nabi Muhammad SAW, para sahabat dan semua pengikutnya yang telah mengajarkan dengan sempurna kepada manusia tentang bagaimana seharusnya menjalani kehidupan yang bermartabat.

Dengan izin dan rahmat Allah Subhanahu Wa Ta'ala penulis dapat menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul: **“INOVASI PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM PEKANBARU”**. Adapun penulisan skripsi ini dilakukan dalam rangka memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana sosial (S.sos) pada Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Jurusan Administrasi Negara Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Pada penulisan dan penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari bantuan, bimbingan serta dukungan dari berbagai pihak yang ikut serta berperan di dalamnya. Dengan ini penulis berterimakasih karena skripsi ini dapat dibuat dan terselesaikan dengan adanya bantuan dari pihak pembimbing, pihak Universitas maupun pihak instansi. Teristimewa kepada kedua Orang Tua Ayahanda Haidir dan Ibunda Defri Esmita, terimakasih telah merawat, membesarkan, membimbing dan selalu memberikan semangat dengan penuh pengorbanan baik secara moril



#### 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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

maupun materil dan selalu mendoakan ananda untuk dapat mewujudkan cita-cita hingga menjadi seorang sarjana. Sungguh mulia pengorbanan kedua orang tua. Dengan penuh kesabaran, ketabahan, cinta, kasih sayang, do'a serta dukungan untuk keberhasilan ananda hingga saat ini, untuk itu skripsi ini dipersembahkan kepada kedua orang tua ananda yang sangat ananda sayangi dan Uda tercinta, (Alm) Riyan. semoga Uda tenang di Syurga Allah. Semoga Uda bangga dengan perjuangan saya. Saya akan selalu berusaha membanggakan kedua orang tua kita.

Pada kesempatan ini dengan segala kerendahan hati penulis mengucapkan banyak terimakasih dan rasa hormat kepada:

1. Bapak Prof.Dr. Khairunnas, M.Ag., selaku Rektor Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
2. Ibu DR. Mahyani, SE, M.M., selaku Dekan Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Univesitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
3. Bapak Dr. Kamaruddin, S.Sos, M.Si., selaku Wakil Dekan Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
4. Bapak Dr. Khairunsyah Purba, S.Sos, M.Si., selaku ketua Sekretaris Jurusan Ilmu Adiminstrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau
5. Bapak mashuri, S.Ag, M.A., selaku Sekretaris Jurusan Ilmu Adiminstrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau



**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

6. Ibu Fitria Ramadhani Agusti Nst, S.IP., M.Si., selaku pembimbing akademis penulis dan Dosen Konsultasi Penulis
7. Bapak Rony Jaya, S.Sos, M.Si., selaku Dosen Pembimbing yang telah banyak membantu penulis dalam menyelesaikan skripsi dan memberikann motivasi sehingga dapat menyelesaikan tugas akhir ini dengan baik
8. Bapak/Ibu Dosen serta Karyawan/I Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial yang sabar dalam memberikan bimbingan ilmu pengetahuan dan pelayanan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial selama perkuliahan
9. Teman-teman Angkatan 2019 Jurusan Ilmu Adiminstrasi Negara Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau

Pekanbaru, Mei 2023  
Penulis

AZIZAH AINI  
NIM.11970523454



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 satu 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.

## DAFTAR ISI

<b>ABSTRAK</b> .....	i
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	ii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	v
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	vii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	viii
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1 Latar Belakang .....	1
1.2 Rumusan Masalah .....	8
1.3 Tujuan Penelitian .....	8
1.4 Manfaat Penelitian .....	9
<b>BAB II LANDASAN TEORI</b> .....	10
2.1 Konsep Pelayanan Publik .....	10
2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik .....	10
2.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik .....	11
2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik .....	13
2.1.4 Standar Pelayanan Publik .....	14
2.2 Konsep Inovasi Pelayanan Publik .....	15
2.2.1 Konsep Inovasi .....	15
2.2.2 Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan .....	17
2.2.3 Proses Inovasi Pelayanan .....	18
2.2.4 Inovasi Pelayanan Publik .....	20
2.3 Pajak .....	23
2.3.1 Pengertian Pajak .....	23
2.3.2 Fungsi Pajak .....	24
2.3.3 Manfaat Uang Pajak .....	25
2.3.4 Penggolongan Pajak .....	27
2.4 Samsat Tanjak .....	29
2.5 Pandangan Islam Mengenai Pajak .....	31
2.6 Penelitian Terdahulu .....	35



**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.

© Hak cipta milik UIN Suska Riau

State Islamic University of Sultan Syarif Kasim Riau

2.7 Definisi Konsep .....	38
2.8 Konsep Operasional .....	39
2.9 Kerangka Fikir .....	41
<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>43</b>
3.1 Jenis Penelitian .....	443
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian .....	443
3.3 Sumber Data .....	443
3.4 Informan Penelitian .....	44
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	45
3.6 Analisis Data .....	46
<b>BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN .....</b>	<b>48</b>
4.1 Gambaran Umum Kota Pekanbaru .....	48
4.1.1 Sejarah Kota Pekanbaru .....	48
4.1.2 Letak Dan kondisi Geografis .....	51
4.2 Gambaran Umum UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Kota Pekanbaru .	52
4.2.1 Sejarah Singkat UPT Penglolaan Pendapatan Panam Kota Pekanbaru	52
4.2.2 Visi dan Misi .....	53
4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi .....	54
4.2.4 Struktur Organisasi .....	55
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN .....</b>	<b>57</b>
5.1 Pelaksanaan inovasi layanan SAMSAT TANJAK (Antar Jemput Antar Kampung) pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru .....	57
5.1.1 Memiliki Kebaruan .....	58
5.1.2 Efektif .....	63
5.1.3 Bermanfaat .....	67
5.1.4 Dapat ditransfer/direplikasi .....	70
5.1.5 Berkelanjutan .....	73
5.2 Faktor yang Mempengaruhi dalam penerapan SAMSAT TANJAK pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru .....	76
5.2.1 Sosialisasi .....	77
5.2.2 Sumber Daya Manusia (SDM) .....	78

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.

5.2.3 Fasilitas.....	79
<b>BAB VI PENUTUP</b> .....	81
6.1 Kesimpulan.....	81
6.2 Saran.....	82
<b>DAFTAR PUSTAKA</b> .....	85



Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

## DAFTAR TABEL

Tabel 1.1	Perbedaan Sebelum dan Sesudah Digunakan Samsat Tanjak .....	4
Tabel 1.2	Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Samsat Tanjak UPT Pengelolaan Pendapatan Panam .....	6
Tabel 1.3	Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun UPT Pengelolaan Pendapatan Panam .....	6
Tabel 2.1	Konsep Operasional .....	29
Tabel 3.1	Informan Penelitian .....	32
Tabel 5.1	Lokasi dan Jadwal Samsat Tanjak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam .....	47
Tabel 5.2	Jumlah Pegawai Samsat Tanjak Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru .....	63

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

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

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1	Mekanisme Pelayanan Samsat Tanjak .....	5
Gambar 2.1	Kerangka Pemikiran .....	29
Gambar 4.1	Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru .....	43





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

Isu pelayanan publik di Indonesia saat ini menjadi salah satu persoalan yang seringkali muncul, karena permintaan akan pelayanan sangat beragam dan melebihi kemampuan pemerintah dalam memenuhi permintaan tersebut. Sesuai dengan peran administrasi publik bahwa pada dasarnya peranan administrasi publik dilakukan untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif dalam hal memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan bernegara. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah memiliki berbagai fungsi yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk kesehatan, pengaturan undang-undang, pendidikan, utilitas, dan lainnya. Menurut Kurniawan (2005) dalam Pasolong (2008:128), mengatakan bahwa “pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”

Pelayanan publik pada dasarnya sangat berkaitan dengan aspek kehidupan bermasyarakat yang luas dalam kehidupan berbangsa, dan pemerintah mempunyai tanggung jawab untuk menyediakan berbagai pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat dalam bentuk lain dalam bidang kesehatan, pendidikan, teknologi informasi, dan lain-lain. Pelayanan publik memiliki peranan penting dalam meningkatkan kesejahteraan masyarakat, semakin baik pelayanan publik yang

diberikan kepada masyarakat akan berbanding lurus dengan tingkat kesejahteraan masyarakatnya.

Pelayanan publik dalam bidang perpajakan dalam Peraturan Daerah Provinsi Riau Nomor 8 Tahun 2011 tentang pajak daerah yang mengatur pengenaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor yang ada di daerah. Subjek pajak pada pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

Pajak daerah menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah ialah kontribusi wajib kepada daerah yang bersifat memaksa, tidak mendapat imbalan langsung serta berdasarkan undang-undang. Selain itu, undang-undang tersebut menjelaskan bahwa provinsi bertanggung jawab atas lima jenis pajak daerah, yaitu Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB), Pajak Air Permukaan (PAP) dan Pajak Rokok. Beberapa macam pajak yang dimiliki oleh daerah, yang cukup banyak memberikan kontribusi terhadap PAD di Provinsi Riau berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dengan pemasukan yang bersumber dari pajak, pemerintah bisa menyelenggarakan program-program pembangunan nasional untuk pemenuhan kebutuhan rakyat.

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui sebuah pelayanan publik, setiap instansi pelayanan publik memiliki cara tersendiri dalam melayani

#### 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 dengan prima dan maksimal. Dengan memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, mudah, tidak diskriminatif, akuntabel dan transparan, merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh segenap penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai implikasi dari adanya perubahan paradigma pengelolaan pelayanan publik dari sekedar memberikan pelayanan seadanya secara rutin menjadi melayani semua kebutuhan pelayanan masyarakat dengan mutu dan kualitas tinggi

UPT Pengelolaan Pendapatan Panam selaku salah satu institusi penyelenggara negara berkewajiban untuk berkontribusi aktif dalam penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat. Namun sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan perpajakan kepada masyarakat, UPT Pengelolaan Pendapatan Panam juga tidak luput dari permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanannya. Pada pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam masih adanya permasalahan yang muncul, yaitu seperti waktu pelayanan kerja Samsat yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat atau jam kantor, antrian yang panjang dan memakan waktu yang lama sehingga Wajib Pajak jenuh menunggu giliran membayar pajak, sarana prasarana pelayanan yang kurang ideal, dan jarak kantor SAMSAT yang terlalu jauh untuk ditempuh Wajib Pajak, walaupun berada di kota yang sama namun tidak sedikit masyarakat yang lokasi rumah ataupun tempat kerjanya terpaut jauh dengan Kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Panam. Hal ini dapat menjadi hambatan bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak

#### 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.





kendaraan secara tepat waktu dan dapat mengakibatkan denda atau sanksi administratif.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui serangkaian strategi khususnya inovasi yang tepat dirasa perlu dilakukan oleh instansi pemerintah daerah. Seiring dengan pentingnya pelayanan publik secara umum, maka pelayanan administrasi secara khusus telah menjadi isu strategis di negara ini. Salah satu pelayanan administrasi yang perlu diperhatikan adalah pelayanan administrasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Hal tersebut dilihat dari kondisi di Provinsi Riau dimana banyak warga yang masih belum tahu mekanisme program pemutihan pajak.

Berdasarkan permasalahan tersebut, Badan Pendapatan Provinsi Riau sebagai lembaga pemungut Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menerbitkan inovasi layanan yang berguna untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dan pemilik kendaran bermotor dan memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, yaitu pelayanan SAMSAT TANJAK (Antar Jemput Antar Kampung). Layanan Samsat Tanjak hadir dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Riau No 8 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.

**Tabel 1.1**  
**Perbedaan Sebelum dan Sesudah Digunakan Samsat Tanjak**

No	Indikator	Sebelum	Sesudah
1.	Waktu	Wajib pajak membutuhkan waktu sekitar 30 menit-1 jam untuk melakukan pembayaran pajak	Wajib pajak hanya membutuhkan waktu sekitar 10-15 menit untuk melakukan pembayaran pajak

**Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang**

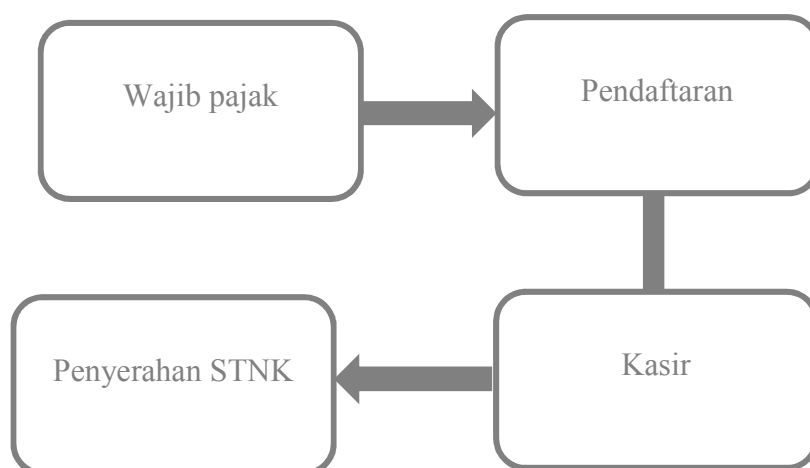
1. Dilarang mengutip sebagian atau seluruh karya tulis ini tanpa mencantumkan dan menyebutkan sumber:
  - a. Pengutipan hanya untuk kepentingan pendidikan, penelitian, penulisan karya ilmiah, penyusunan laporan, penulisan kritik atau tinjauan suatu masalah.
  - b. Pengutipan tidak merugikan kepentingan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

No	Indikator	Sebelum	Sesudah
2.	Mekanisme	Mekanisme pembayaran pajak lama dan harus mengantre pada loket pembayaran	Mekanisme dapat dikatakan singkat tanpa harus mengantre
3.	Lokasi	Melakukan pembayaran pajak pada kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Panam yang berlokasi pada Jalan SM. Yamin, Arengka II, Pekanbaru.	Wajib pajak bisa melakukan pembayaran hanya dengan mendatangi lokasi terdekat seperti Kantor Lurah Simpang Baru atau RS. Awal Bros Panam dengan jadwal yang telah ditentukan

Layanan inovasi Samsat Tanjak diluncurkan pada 23 September 2021. Nama Samsat Tanjak diambil dari penutup kepala tradisional Melayu yang menjadi ciri khas Program dari Provinsi Riau dan Samsat Tanjak hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Wajib pajak dapat menggunakan layanan Samsat Tanjak pada hari Selasa yang berlokasi di Kantor Lurah Simpang Baru dan hari Kamis berlokasi di Lobby Rumah Sakit Awal Bros Panam pada pukul 09.00 s/d 12.00 WIB.

SAMSAT Tanjak memiliki Standar Operasional Prosedur pelayanan yang dapat dikatakan sangat ringkas, berikut mekanisme pelaksanaannya.

**Gambar 1.1 Mekanisme Pelayanan Samsat Tanjak**



Dapat dilihat dari gambar diatas merupakan mekanisme dalam pelaksanaan pelayanan SAMSAT Tanjak yang memiliki standar operasional prosedur pelayanan yang dapat dikatakan sangat ringkas, dimana wajib pajak datang menuju loket pendaftaran/verifikasi dengan menyerahkan persyaratan yang lengkap seperti KTP, STNK, dan SKPD asli kemudian dilakukan penetapan pajak, lalu melewati korektor Dipenda dan Jasaraharja oleh petugas Samsat Tanjak kemudian wajib pajak langsung ke loket untuk melakukan pembayaran dan tahap terakhir yaitu pencetakan dan penyerahan STNK dan TNKB kepada wajib pajak.

Adanya keberhasilan suatu inovasi pelayanan Samsat Tanjak tidak terlepas dari proses difusi inovasi yang ada pada pelayanan Samsat Tanjak. Proses difusi yang dimaksudkan yaitu berkaitan dengan proses komunikasi dalam menyebarkannya penginformasian oleh petugas mengenai pelayanan Samsat Tanjak sehingga masyarakat dapat mengetahui adanya pelayanan tersebut. Berikut adalah data dari penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) pada Samsat Tanjak dan UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru.

**Tabel 1.2**  
**Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Samsat Tanjak UPT Pengelolaan Pendapatan Panam**

No	Tahun	Penerimaan		
		Roda 2	Roda 4	Realisasi PKB
1.	2022	167	103	423,959,000

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru

Tabel 1.3

**Laporan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Per Tahun UPT  
Pengelolaan Pendapatan Panam**

No.	Tahun	Target PKB	Realisasi PKB	%
1.	2020	29.141.114.126,86	35.800.767.296	122,85
2.	2021	38.453.517.232,37	36.930.158.143	96,04
3.	2022	33.391.385.672,00	35.845.497.182	107,35

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru.

Dari tabel diatas dapat dilihat bahwa dampak dari adanya Samsat Tanjak yaitu dapat menambah penerimaan Realisasi PKB yang mana sebelum adanya Samsat Tanjak pada tahun 2021 yaitu sebesar 96,04% dan setelah adanya Samsat Tanjak pada 2022 mengalami peningkatan yaitu sebesar 107,35% dan juga tercapai nya target tahunan pada UPT Penglolaan Pendapatan Panam, meski demikian Samsat Tanjak dapat dikatakan belum maksimal dan tergolong masih rendah yaitu 270 total unit pada tahun 2022. Hal ini dikarenakan waktu pelayanan yang hanya terlaksana pada Hari Selasa dan Kamis atau dua kali di setiap minggunya.

Inovasi pelayanan melalui Samsat Tanjak oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Panam diterapkan bertujuan untuk mempermudah wajib pajak agar lebih taat dan patuh akan kewajiban perpajakannya. Dengan adanya layanan Samsat Tanjak ini diharapkan agar dapat lebih mendekatkan sehingga mudah diakses oleh masyarakat dan memecah konsentrasi penumpukan antrian pada kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Panam. Dimana pelayanan pembayaran pajak masyarakat tidak perlu lagi mendatangi langsung Kantor Bersama Samsat ataupun kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Panam, namun bisa mendatangi lokasi layanan Samsat Tanjak. Dengan sistem layanan jemput bola yang

diterapkan pada layanan Samsat Tanjak, menjadikan pelayanan Samsat Tanjak lebih dekat dan lebih mudah dijangkau oleh masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang penulis kemukakan di atas penulis tertarik mengangkat judul tugas akhir yaitu **“INOVASI PELAYANAN MELALUI SAMSAT TANJAK (ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG) PADA UNIT PELAKSANA TEKNIS (UPT) PENGELOLAAN PENDAPATAN PANAM PEKANBARU”**.

### 1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas, maka penulis merumuskan permasalahan yang dihadapi yaitu:

1. Bagaimanakah pelaksanaan inovasi layanan SAMSAT TANJAK (Antar Jemput Antar Kampung) pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru?
2. Apa faktor yang mempengaruhi dalam penerapan layanan SAMSAT TANJAK (Antar Jemput Antar Kampung) pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru?

### 1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah yang telah dikemukakan di atas, maka tujuan penulisan tugas akhir ini adalah untuk:

1. Mengetahui pelaksanaan dalam penerapan SAMSAT TANJAK pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru
2. Mengetahui faktor yang mempengaruhi dalam penerapan SAMSAT TANJAK pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru

## 1.4 Manfaat Penelitian

Manfaat dari penelitian ini terbagi atas dua manfaat, yaitu:

### 1. Manfaat Teoritis

untuk menambah wawasan, sarana untuk memperdalam kreativitas dan keterampilan, meningkatkan kemampuan berfikir intelektual dalam penulisan karya ilmiah dan untuk menerapkan teori – teori yang telah penulis peroleh selama perkuliahan di Fakultas Ekonomi dan Ilmu Sosial.

### 2. Manfaat Praktis

Secara praktis, penulisan ini diharapkan dapat memberikan kontribusi masukan positif dan sebagai sumbangan informasi yang dapat dipakai sebagai bahan evaluasi bagi pemerintah atau pihak–pihak yang berkepentingan, khususnya UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau dalam program Layanan SAMSAT TANJAK.

**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 II

### LANDASAN TEORI

#### 2.1 Konsep Pelayanan Publik

##### 2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah melayani secara keseluruhan aspek pelayanan dasar yang dibutuhkan oleh masyarakat untuk dipenuhi sesuai dengan ketentuannya. Pelayanan menjadi suatu sistem yang dibangun dalam pemerintahan untuk memenuhi unsur kepentingan rakyat. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga Negara secara baik dan profesional baik jasa, barang atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat. Dalam pemberian pelayanan, menjadi tugas dan tanggung jawab pemerintah untuk menyediakannya secara profesional, akuntabel, dan optimal. Pelayanan yang optimal adalah harapan semua masyarakat agar tercipta kualitas pelayanan yang lebih baik.

Menurut Rasyid dalam (Hardiyansyah, 2011: 15) Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayanan kepada masyarakat. Ia tidaklah diadakan untuk melayani dirinya sendiri, tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi yang memungkinkan bagi setiap anggota masyarakat. Dengan demikian, pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Amanat Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjadi acuan bagi penyelenggaraan Negara untuk memberikan pelayanan secara optimal dan maksimal. Pelayanan yang maksimal dan optimal menjadi rujukan bagi masyarakat dalam menerima pelayanan. Kesenambungan seperti itulah yang memberikan dampak kepercayaan kepada masyarakat. Masyarakat akan merasa puas dengan pelayanan yang diberikan jika pelayanan yang dilakukan sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Kepuasan masyarakat terhadap pelayanan dasarnya adalah ketergantungan dari bagaimana masyarakat itu dilayani, seperti apa pelayanannya, dan bagaimana pelayanan diberikan.

### 2.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus memiliki sifat netral dan merata, agar tidak berdampak pada kecemburuan sosial antara masyarakat dengan demikian pemerintah harus memiliki sikap yang tegas dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara adil. Oleh karena itu sangat diperlukan

asas atau beberapa hal yang bersifat pokok dan wajib dipenuhi dalam rangka melaksanakan pelayanan publik.

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggara pelayanan harus memenuhi asas pelayanan sebagai berikut (keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003):

#### 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. Transparansi

Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.

### 2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

### 3. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.

### 4. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

### 5. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.

### 6. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Azas pelayanan publik sangat penting untuk dijadikan acuan dan pegangan bagi pemberi layanan publik agar dapat memberikan pelayanan secara optimal. Begitu pula dengan yang dilakukan oleh UPT Pengelolaan

#### 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 Paman Pekanbaru, perlu adanya acuan atau pegangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

### 2.1.3 Prinsip Pelayanan Publik

Pemberi layanan publik sejatinya selalu dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan tepat kepada masyarakat penerima layanan, namun hal tersebut cukup sukar untuk direalisasikan. Oleh karena itu pemberi layanan publik harus memiliki prinsip pelayanan dengan demikian pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh masyarakat dan dapat dipertanggung jawabkan oleh pemberi layanan.

Dalam Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, terdapat beberapa prinsip pelayanan publik tersebut adalah sebagai berikut:

1. Kesederhanaan: Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan
2. Kejelasan: 1) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesain keluhan/persoalan/ sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
3. Kepastian waktu: pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam waktu yang telah ditentukan.
4. Akurasi: Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan: Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
6. Tanggung jawab: Pimpinan penyelenggaraan pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggung jawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
7. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja: peralatan kerja dan mendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (teletematika).
8. Kemudahan Akses: Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi.
9. Kedisiplinan: Kesopanan dan Keramahan; Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
10. Kenyamanan: Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan.

#### 2.1.4 Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan oleh karena itu perlu disusun dan ditetapkan standar pelayanan sesuai dengan sifat, jenis dan karakteristik pelayanan yang diselenggarakan, serta memperhatikan kebutuhan dan kondisi lingkungan. Standar Pelayanan

#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



Publik menurut Keputusan Menteri PAN nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, sekurang kurangnya meliputi:

- 1) Prosedur pelayanan
- 2) Waktu penyelesaian
- 3) Biaya pelayanan
- 4) Produk pelayanan
- 5) Sarana dan prasarana
- 6) Kompetensi petugas pemberi pelayanan

## 2.2 Konsep Inovasi Pelayanan Publik

### 2.2.1 Konsep Inovasi

Inovasi memiliki arti yang cukup luas yaitu Inovasi adalah ide yang dianggap baru bagi individu. Roger dalam *Diffusion of Innovation* menjelaskan bahwa inovasi adalah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru baik oleh individu ataupun oleh unit adopsi yang lain. Pendapat di atas menunjukkan bahwa inovasi sangat erat kaitannya dengan kebaruan. Kebaruan dapat dinyatakan dalam hal pengetahuan, persuasi, atau keputusan untuk mengadopsi.

Menurut Rogers (dalam Rina 2013) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Menurut Asian Development Bank inovasi adalah Sesuatu yang baru, dapat di implementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi. Inovasi

dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada (Permenpan No 30 Tahun 2014).

Menurut Rogers dalam melihat definisi inovasi dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai lima atribut (Everett M. Rogers, 2003) yaitu:

1. Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*)

Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.

2. Kesesuaian (*Compatibility*)

Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Selain itu juga dapat memproseskan adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi secara lebih tepat.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Sebuah produk inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang tinggi dibandingkan dengan produk inovasi yang sebelumnya, walaupun demikian inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka dengan begitu tingkat kerumitan tidak akan menjadi permasalahan yang penting.

Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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



#### 4. Kemungkinan Dicoba (*Trialability*)

Inovasi yang hanya bisa diterima yaitu telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dan kelebihan dibandingkan dengan inovasi yang lama. Artinya suatu produk inovasi wajib melewati sesi uji publik agar setiap orang memiliki peluang untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

#### 5. Kemudahan Diamati (*Observability*)

Sebuah inovasi yang harus diamati dari segi seperti apa kinerjanya yang menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Kata inovasi dapat diartikan sebagai proses atau hasil pengembangan atau pemanfaatan dan mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti. Menurut Suryani (2008:304), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara atau objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru.

### 2.2.2 Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan

Menciptakan suatu inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan pada Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT), agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif



#### Hak Cipta Dilindungi Undang-Undang

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

dalam menciptakan inovasi pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMASAT), jenis-jenis inovasi tersebut antara lain adalah:

1. Inovasi terus menerus, ialah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baru sepenuhnya.
2. Inovasi terus menerus secara dinamis, melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan, dan pemakai produk.
3. Inovasi terputus, ialah melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

Menurut Wibisino (Hutagalung: 2018) cara yang paling mudah untuk mendeteksi keberhasilan inovasi adalah melalui pengecekan didaptkannya pelanggan baru ( akusisi pelanggan), pertumbuhan penjualan, loyalitas pelanggan, dan peningkatan margin keuntungan.

Sedangkan menurut Nugroho (Hutagalung: 2018) berpendapat bahwa kebanyakan produk baru berasal dari bentuk terus menerus. Pada tahun-tahun belakangan adalah modifikasi atau perluasan dari produk yang sudah ada, dengan sedikit perubahan pada pola perilaku dasar yang diminta oleh konsumen.

### 2.2.3 Proses Inovasi Pelayanan

Proses inovasi merupakan pengumpulan ide-ide yang memungkinkan salah satu hal alternatif untuk menjadikan hal-hal yang tidak



#### 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.

mungkin terjadi agar menjadi suatu hal yang akan mungkin terjadi. Proses inovasi juga merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi, mulai dari sadar atau tahu adanya inovasi sampai menerapkan inovasi.

Proses inovasi meliputi fase identifikasi masalah, mengembangkan ide, membuat proposal, melaksanakan inovasi, mengevaluasi inovasi, dan menyebarluaskan inovasi. Proses inovasi menurut Roberts (2016:1) yaitu sebagai berikut:

1. Identifikasi masalah, yaitu kegiatan yang mencakup hal-hal apa saja yang melatarbelakangi untuk membuat inovasi.
2. Mengembangkan ide, yaitu kegiatan yang mencakup untuk menentukan sebuah istilah dan makna dari inovasi yang akan dibuat.
3. Membuat proposal, yaitu kegiatan yang meliputi segala hal setelah disepakati inovasi apa yang dibuat dan dapat menjadi acuan untuk menjalankan inovasi.
4. Melaksanakan inovasi, yaitu kegiatan meliputi penerapan dari inovasi yang telah dibuat dalam fase mengembangkan ide sebelumnya.
5. Monitoring dan evaluasi inovasi, yaitu kegiatan yang meliputi pengawasan dari berjalannya inovasi dan juga untuk mengevaluasi apakah inovasi dapat diterima oleh masyarakat atau tidak.
6. Menyebarluaskan inovasi, yaitu kegiatan meliputi sosialisasi kepada masyarakat yang ada di lingkup satu wilayah di tetapkannya inovasi dan

#### 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.





juga kepada pihak pemerintah pusat maupun daerah hingga sampai lembaga internasional.

Berdasarkan penemuan diatas dapat disimpulkan bahwa proses inovasi ialah proses penemuan yang berbeda dari penemuan sebelumnya yang berupa ide dan hasil pemikiran. Proses inovasi bisa dibilang sebagai langkah percobaan untuk memastikan apakah inovasi tersebut tepat atau tidak dijalankan di wilayah yang ditentukan. Proses inovasi memiliki beberapa step yang berbeda untuk dapat memberikan sebuah inovasi pelayanan yang baik dan berkualitas.

#### 2.2.4 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi dalam sektor publik diasumsikan sebagai upaya untuk menuju keadaan yang lebih baik, semakin inovatif suatu penyelenggaraan pemerintahan, semakin besar pula manfaat atau sebuah nilai tambah bagi masyarakat. Bartos (2002) dalam Sangkala (2013: 29) mendefinisikan inovasi yang tepat bagi sektor publik yaitu “suatu perubahan dalam kebijakan atau praktek manajemen yang mengarah kepada perbaikan terbaru dalam level layanan atau kuantitas atau kualitas output oleh suatu organisasi”. Inovasi yang berhasil adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas, atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Karakteristik yang menonjol pada proses inovasi yang baik adalah keberadaan motivasi yang tinggi dari individu, kelompok, dan organisasi

untuk memperoleh informasi dan wawasan baru serta meningkatkan pengetahuan yang terkait dengan masalah yang menjadi fokus perhatian sehingga mendapatkan pemahaman utuh kemudian digunakan untuk menyusun solusi yang dapat menstabilisasi situasi sosial masyarakat yang berkejolak.

Menurut Suwarno (2008) Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik adalah terdiri dari:

1. Inovasi yang melibatkan perubahan karakteristik dan rancangan produk- produk jasa dan proses-proses produksi, termasuk pembangunan, penggunaan dan adaptasi teknologi yang relevan.
2. Inovasi *delivery*, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.
3. Inovasi administratif dan organisasional, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam mengorganisasi kegiatan dalam organisasi Supplier.
4. Inovasi konseptual, dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rational baru.
5. Inovasi interaksi sistem, cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain.

Menurut Suwarno dalam LAN (2008), ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan

#### 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.



akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

PP No 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah diebutkan Inovasi Pelayanan Publik merupakan inovasi dalam penyediaan pelayanan kepada masyarakat yang meliputi proses pemberian pelayanan barang/jasa publik dan inovasi jenis dan bentuk barang/jasa publik.

PERMENPAN RB No 3 Tahun 2018 Tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2018 disebutkan beberapa kriteria inovasi antara lain:

1. Memiliki kebaruan, yaitu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi pelayanan publik yang telah ada, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik.
2. Efektif, yaitu memperlihatkan hasil yang nyata dan memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan.
3. Bermanfaat, yaitu menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik.
4. Dapat ditransfer/direplikasi, yaitu dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya.

#### 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.



5. Berkelanjutan, yaitu mendapat jaminan terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan.

Maka inovasi pelayanan publik disimpulkan sebagai terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif original dan/atau adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

## 2.3 Pajak

### 2.3.1 Pengertian Pajak

Pajak menurut Soemitrom dalam Sari (2013:34) adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Djajadiningrat dalam Sari (2013:34), pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pungutan tersebut bukan sebagai hukuman, tetapi menurut perundang-undangan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan Untuk itu, tidak ada jasa balik dari Negara secara langsung, misalnya untuk memelihara kesejahteraan umum.

Berbeda dengan pendapat dari Smeets dalam Sari (2013:34), bahwa pajak adalah prestasi-prestasi kepada pemerintahan yang terutang melalui

norma-norma umum yang ditetapkannya dan dapat juga dipaksakan tanpa adanya berbagai kontraprestasi terhadapnya, yang dapat ditunjukkan dalam hal-hal khusus (individual), dimaksudkan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran Negara. Selain itu pajak menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pendapat diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pajak diartikan sebagai bentuk pembayaran berupa uang atau barang yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat dengan bentuk imbalan secara tidak langsung. Pada penelitian ini, inovasi yang diterapkan oleh Kantor SAMSAT kota Pekanbaru berkaitan dengan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Sistem pembayaran pajak dalam pembahasan ini menjadi penting untuk dibahas karena berkaitan dengan pemenuhan kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kota Pekanbaru

### 2.3.2 Fungsi Pajak

Terdapat fungsi pajak menurut Sari (2013: 38) yaitu:

1. Fungsi Penerimaan (Budgeter) Yaitu sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam Kas Negara dengan

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.

tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan. Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

2. Fungsi Mengatur (Reguler) Yaitu sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di bidang keuangan (umpamanya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan) misalnya: mengadakan perubahan tarif, memberikan pengecualian-kecualian, keringanan-keringanan atau sebaliknya pemberatan-pemberatan yang khusus ditujukan kepada masalah tertentu. Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

### 2.3.3 Manfaat Uang Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan

uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Uang pajak juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Setiap warga negara mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak. Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan.

Berikut dapat diikhtisarkan manfaat uang pajak adalah sebagai berikut:

1. Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara.

Negara dalam menjalankan tugas rutin dan pembangunan memerlukan biaya. Biaya tersebut antara lain diperoleh dari penerimaan pajak. Pengeluaran rutin seperti belanja pegawai, belanja barang pemeliharaan, dan sebagainya biayanya berasal dari penerimaan pajak. Sedangkan pengeluaran pembangunan bersumber dari Tabungan Pemerintah yaitu Penerimaan Dalam Negeri dikurangi Pengeluaran Rutin. Tabungan Pemerintah tersebut setiap tahun harus meningkat sesuai dengan kebutuhan pembiayaan pembangunan. Penerimaan Dalam Negeri terdiri dari penerimaan migas dan non migas. Penerimaan non

#### 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.



migas sebagian besar merupakan penerimaan yang bersumber dari penerimaan pajak.

## 2. Pajak merupakan salah satu alat pemerataan

Pengenaan pajak dengan tarif progresid dimaksudkan untuk mengenakan pajak yang lebih tinggi pada golongan yang lebih mampu. Dana yang dipindahkan dari sektor swasta ke sektor pemerintah dipergunakan untuk membiayai proyek yang terutama dinikmati oleh masyarakat yang berpenghasilan rendah, seperti untuk sarana peribadatan, sarana pendidikan, sarana transportasi, sarana kesehatan, sarana perhubungan, sarana pertahanan/keamanan dan sebagainya. Peranan pajak sebagai alat pemerataan pendapatan ini sangat penting untuk menegakkan keadilan sosial, seperti tercantum dalam Trilogi Pembangunan.

## 3. Pajak merupakan salah satu alat untuk mendorong investasi

Apabila masih ada sisa dari dana yang dipergunakan untuk membiayai pengeluaran negara (rutin), maka kelebihan tersebut dapat dipakai sebagai Tabungan Pemerintah.

### 2.3.4 Penggolongan Pajak

Pajak dapat dikelompokkan ke dalam golongan menurut Sari (2013:43) sebagai berikut:

#### 1. Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subyektif, yaitu pajak yang erat kaitannya atau hubungannya dengan subyek pajak atau yang dikenakan pajak dan besarnya



dipengaruhi oleh keadaan Wajib Pajak. Pajak ini disebut pajak langsung (jadi langsung dikenakan pada subyeknya). Dimulai dengan menetapkan orangnya, baru kemudian dicari syarat-syarat objektifnya. Contoh: Pajak Penghasilan.

- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang erat hubungannya dengan obyek pajak, yang selain dari pada benda dapat pula berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar. Besarnya tidak ditentukan oleh keadaan Wajib Pajak. Pajak ini disebut pajak tidak langsung karena tidak langsung pada subyeknya. Dimulai dengan objeknya, seperti keadaan, peristiwa, perbuatan, dll., baru kemudian dicari orangnya yang harus membayar pajaknya, yaitu subjeknya. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

## 2. Menurut Pembebanannya

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang langsung dibayar atau dipukul oleh wajib pajak yang bersangkutan dan pajak ini langsung dipungut pemerintah dari wajib pajak, tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain serta dipungut secara berkala.(periodik). Contoh: PPh, PBB.
- b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang dipungut kalau ada suatu peristiwa atau perbuatan tertentu, seperti penggerakan barang tidak bergerak, pembuatan akte, dan lain-lain dan pembayar pajak dapat melimpahkan beban pajaknya kepada pihak lain serta pajak ini tidak

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



mempergunakan surat ketetapan pajak. Contoh: PPN dan PPnBM, Bea Materai

3. Menurut Kewenangannya
  - a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola oleh pemerintah pusat dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan (APBN). Contoh: PPh, PPN dan PPnBM, PBB, Bea Materai.
  - b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola oleh Pemerintah Daerah (baik Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (APBD). Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan penggolongan pajak diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pembahasan pajak dalam penelitian ini dimaksudkan untuk penggolongan pajak menurut kewenangannya, yaitu pajak daerah. Pajak daerah yang dibahas oleh peneliti adalah mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Oleh karena itu pembahasan di dalam penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam pembayaran pajak daerah.

## 2.4 Samsat Tanjak

Samsat Tanjak ini adalah inovasi dari badan pendapatan daerah riau dan tanjak merupakn singkatan dari samsat antar jemput antar kampung, nama tanjak



uga ciri khas program dari riau, karena selama ini nama tanjak terkenal sebagai penutup kepala tradisional melayu. Program samsat tanjak akan mengkolaborasikan pemangku kebijakan kesamsatan, yakni Bapenda Riau, Direktur lalu lintas Polda Riau dan jasa Raharja untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraan

Program samsat tanjak akan dilengkapi sepeda motor yang dihiasi warna warni khas melayu, yakni oren, hijau dan kuning, sehingga terlihat mata dari jauh, petugas samsat tanjak akan bertugas menghampiri warga ke pusat keramaian hingga perkampungan atau menjemput bola.

Program Samsat TANJAK memiliki panduan atau Standar Operasional Prosedur (SOP) yang dijalankan oleh petugas/pelaksana program ini, ada tahapan-tahapan kegiatan yang harus dijalani wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak menggunakan program Samsat TANJAK:

1. Pemberian formulir SPRKB kepada pemilik Kendaraan Bermotor. Petugas Samsat TANJAK, dari Polres Samsat, memberikan formulir pengisian pembayaran pajak kepada wajib pajak.
2. Penerimaan kendaraan bermotor terdaftar. Polres Samsat TANJAK menerima formulir yang telah diisi oleh Wajib Pajak untuk memeriksa apakah semua sudah diisi dalam formulir.
3. Penelitian, verifikasi kelengkapan dan keabsahan dokumen persyaratan bupati Kendaraan Bermotor. Polres Samsat TANJAK melakukan verifikasi formulir dan memeriksa scan barcode registrasi apakah sesuai dengan data diri pada formulir. Jika sesuai, telah lulus verifikasi dan validitas dokumen persyaratan

lainnya. Wajib Pajak yang tidak lulus verifikasi dan validitas dokumen persyaratan memiliki beberapa ciri, yaitu pendaftaran bukan milik orang lain (bukan atas nama orang lain) jika ingin lulus harus membawa KTP asli pemilik kendaraan bermotor.

4. Pengumpulan data registrasi Kendaraan Bermotor
5. Penetapan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SWDKLLJ, dan PNBP untuk ratifikasi tahunan STNK. Bapenda alias Petugas Samsat TANJAK menentukan berapa besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SWDKLLJ, dan PNBP yang melakukan validasi pendaftaran tahunan dan jika ada keterlambatan pembayaran pajak, maka denda harus dibayarkan.
6. Penerimaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), SWDKLLJ, dan PNBP. Wajib Pajak menerima bukti pembayaran dari PKB, SWDKLLJ, dan PNBP serta mencetak registrasi yang telah diperpanjang.

## 2.5 Pandangan Islam Mengenai Pajak

Adakah kewajiban umat Islam atas harta selain zakat? Para ulama berbeda pendapat mengenai hal ini. Beberapa menyatakan ada, sedangkan lainnya berpendapat tidak ada. Yang berpendapat ada kewajiban selain zakat mencontohkannya dengan pajak. Pendapat ini dikemukakan oleh Umar bin Khattab, Ali bin Abi Thalib, Abu Dzar, Aisyah binti Abu Bakar, Abdullah bin Umar bin Khattab, Abu Hurairah, Hasan bin Ali, dan lainnya. Para tabiin yang mendukung pendapat ini adalah Sya'bi, Mujahid, Thawus, 'Atha, dan lainnya.

﴿لَيْسَ الْبِرَّ أَنْ تُولُوا وَجُوهَكُمْ قِبَلَ الْمَشْرِقِ وَالْمَغْرِبِ وَلَكِنَّ الْبِرَّ مَنْ آمَنَ بِاللَّهِ وَالْيَوْمِ  
الْآخِرِ وَالْمَلَائِكَةِ وَالْكِتَابِ وَالنَّبِيِّينَ وَءَاتَى الْمَالَ عَلَى حُبِّهِ ذَوِي الْقُرْبَىٰ وَالْيَتَامَىٰ وَالْمَسْكِينِ

وَأَبْنَ السَّبِيلِ وَالسَّائِلِينَ وَفِي الرِّقَابِ وَأَقَامَ الصَّلَاةَ وَآتَى الزَّكَاةَ وَالْمُوفُونَ بِعَهْدِهِمْ إِذَا عَاهَدُوا  
وَالصَّابِرِينَ فِي الْبَأْسَاءِ وَالضَّرَّاءِ وَحِينَ الْبَأْسِ أُولَئِكَ الَّذِينَ صَدَقُوا وَأُولَئِكَ هُمُ الْمُتَّقُونَ

Artinya: *Bukanlah menghadapkan wajahmu ke arah timur dan barat itu suatu kebajikan, akan tetapi sesungguhnya kebajikan itu ialah beriman kepada Allah, hari kemudian, malaikat-malaikat, kitab-kitab, nabi-nabi dan memberikan harta yang dicintainya kepada kerabatnya, anak-anak yatim, orang-orang miskin, musafir (yang memerlukan pertolongan) dan orang-orang yang meminta-minta; dan (memerdekakan) hamba sahaya, mendirikan shalat, dan menunaikan zakat; dan orang-orang yang menepati janjinya apabila ia berjanji, dan orang-orang yang sabar dalam kesempitan, penderitaan dan dalam peperangan. Mereka itulah orang-orang yang benar (imannya); dan mereka itulah orang-orang yang bertakwa*

﴿وَهُوَ الَّذِي أَنْشَأَ جَنَّاتٍ مَّعْرُوشَاتٍ وَغَيْرَ مَعْرُوشَاتٍ وَالنَّخْلَ وَالزَّرْعَ مُخْتَلِفًا أَكْلُهُ وَالزَّيْتُونَ وَالرُّمَانَ مُتَشَابِهًا وَغَيْرَ مُتَشَابِهٍ كُلُوا مِنْ ثَمَرِهِ إِذَا أَثْمَرَ وَعَآثُوا حَقَّهُ يَوْمَ حَصَادِهِ وَلَا تُسْرِفُوا إِنَّهُ لَا يُحِبُّ الْمُسْرِفِينَ﴾

Artinya: *Dan Dialah yang menjadikan kebun-kebum yang berjunjung dan yang tidak berjunjung, pohon korma, tanam-tanaman yang bermacam-macam buahnya, zaitun dan delima yang serupa (bentuk dan warnanya) dan tidak sama (rasanya). Makanlah dari buahnya (yang bermacam-macam itu) bila dia berbuah, dan tunaikanlah haknya di hari memetik hasilnya (dengan disedekahkan kepada fakir miskin); dan janganlah kamu berlebih-lebihan. Sesungguhnya Allah tidak menyukai orang yang berlebih-lebihan.*

Pendapat ini dilandaskan kepada dalil Alquran surah Albaqarah [2]: 177 dan Al-An'am [6]: 141. Kedua ayat di atas merupakan dalil yang kuat mengenai adanya kewajiban atas harta selain zakat, yakni memberikan harta yang dicintai kepada kerabat, anak yatim, fakir miskin, dan musafir.

Pendapat ini juga didukung oleh Abu Zahrah yang berpendapat bahwa mendermakan harta yang dicintainya kepada kerabat, anak yatim, orang-orang miskin, dan musafir, itu wajib hukumnya, selain zakat. Adanya kewajiban itu, menurut mereka, karena mereka hidup dalam sebuah negara. Maka, mereka memiliki kewajiban untuk memenuhi kebutuhan negara itu. Misalnya,

menanggulangi kemiskinan, menggaji tentara, pembangunan berbagai fasilitas umum, dan kebutuhan lain yang tidak terpenuhi dari zakat dan sedekah. Karena itu, mereka mengusulkan adanya sumber alternatif baru sebagai penghasilan atau pendapatan negara. Dalam hal ini, ada dua pilihan alternatif, yakni pajak atau utang. Selama utang mengandung konsekuensi riba, pajak adalah pilihan yang lebih baik dan utama.

Abdurrahman Al-Maliki dalam *As-Siyasatu al-Iqtishadiyah al-Mutsala* (Politik Ekonomi Islam) berpendapat, kewajiban negara adalah menjaga kemaslahatan umat melalui berbagai sarana-sarana, seperti keamanan, pendidikan, dan kesehatan. Namun, menurutnya, jika kas negara tidak mencukupi, pajak itu menjadi wajib.

Namun, menurut Al-Maliki, hukum Islam mengharamkan negara menguasai harta benda rakyat dengan kekuasaannya. Jika negara mengambilnya dengan menggunakan kekuatan dan cara paksa, berarti merampas. Padahal, hukum merampas adalah haram.

Al-Marghinani dalam kitabnya *al-Hidayah* berpendapat bahwa jika sumber-sumber negara tidak mencukupi, negara harus menghimpun dana dari rakyat untuk memenuhi kepentingan umum. Jika manfaat itu memang dinikmati rakyat, kewajiban mereka membayar ongkosnya.

Pajak sebagai sumber pendapatan negara di luar zakat sebenarnya sudah diterapkan pada masa Rasulullah dan diteruskan pada masa Khalifaur Rasyidun, Dinasti Umayyah, Dinasti Abbasiyah, dan kekhalifahan Islam yang memerintah

sesudahnya. Pajak sendiri memiliki banyak istilah: ada yang menyebutnya dengan jizyah, 'usyr, karraj, dan dharibah.

Sebagaimana di negara-negara modern saat ini, penerimaan negara dari hasil pungutan pajak pada awal perkembangan Islam hingga masa keemasan dialokasikan untuk membiayai seluruh kegiatan penyelenggaraan pemerintahan di berbagai sektor kehidupan.

Pada masa Dinasti Abbasiyah, misalnya, oleh sejumlah khalifah anggaran khusus ini dibelanjakan untuk mengembangkan dan memperluas tanah negara sebagai salah satu sumber penting bagi keuangan negara. Cara pengelolaan uang negara seperti ini memiliki dampak positif. Ini terlihat sepeninggal Khalifah al-Mansur dan Khalifah Harun ar-Rasyid, negara telah memiliki sumber keuangan yang lebih dari cukup.

Membayar pajak ini bukan hanya menjadi kewajiban umat Islam, tetapi juga kelompok non-Muslim. Membayar pajak dan membantu negara adalah kewajiban setiap warga negara, baik Muslim maupun non-Muslim. orang-orang non-Muslim yang tinggal dalam wilayah kekuasaan Islam berkewajiban membayar pajak sebagai bentuk pengakuan bertempat tinggal bagi dirinya di negara itu. Dengan itu, mereka meminta jaminan perlindungan keamanan, ketertiban, menikmati fasilitas umum, dan lain sebagainya.

Kewajiban jizyah bagi kelompok non-Muslim bukan dilakukan berdasarkan keinginan untuk mendapatkan harta atau kekayaan semata. Akan tetapi, lebih dari itu, di dalam penetapannya terkandung manfaat bagi mereka yang diwajibkan membayar. Dana pajak dipergunakan oleh negara untuk

kemaslahatan umum (rakyat) dan bukan untuk pemungut pajak. Pemungut pajak akan diberikan upah (remunerasi) atas kerja mereka dalam mengumpulkan hasil pajak dari para wajib pajak.

## 2.6 Penelitian Terdahulu

Pada bagian ini akan dijelaskan hasil-hasil penelitian terdahulu yang bisa dijadikan acuan dalam topik penelitian ini. Penelitian terdahulu telah dipilih sesuai dengan permasalahan dalam penelitian ini, sehingga diharapkan mampu menjelaskan maupun memberikan referensi bagi penulis dalam menyelesaikan penelitian ini. Berikut dijelaskan beberapa penelitian terdahulu yang telah di pilih.

*Pertama*, penelitian oleh Anggraini & Fanida (2018) yang berjudul Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Judes (Jujuk Desa) Oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Jombang. Dalam penelitian ini melihat pelayanan pembayaran pajak bermotor belum bisa menjangkau masyarakat yang berada di pelosok dan terdapat banyak praktik percaloan. Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa inovasi layanan Samsat Judes (Jujuk Desa) telah memenuhi kriteria memiliki kebaruan karena Samsat Jujuk Desa menjangkau hingga ke pelosok desa dan menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi. Kriteria efektif ditunjukkan dengan meningkatnya hasil pemungutan pajak Kabupaten Jombang dan meningkatnya kepatuhan masyarakat Desa Wonosalam dalam membayar pajak.

*Kedua*, penelitian oleh Anjani, Hanapiah dan Raudiana (2019) yang berjudul Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa

### 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.



Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. Dalam penelitian ini Inovasi Samsat Masuk Desa (Samades) dibuat untuk menjangkau para wajib pajak di desa yang kesulitan menuju pusat pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana keuntungan relatif, kesesuaian inovasi, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan diamati yang dirasakan oleh para Wajib Pajak dalam kegiatan inovasi pelayanan Samades. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menyatakan bahwa inovasi pelayanan publik Samades ini belum merata tingkat adaptasinya di semua desa. Hal ini karena dipengaruhi beberapa faktor yang salah satunya dalam hal sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang belum merata ke tiap lapisan masyarakat.

*Ketiga*, penelitian oleh Pramandani & Niswah (2019) yang berjudul Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Madiun. Dalam penelitian ini melihat jauhnya akses bagi masyarakat yang bertempat tinggal di Kabupaten Madiun bagian paling timur dan waktu untuk melakukan pembayaran PKB karena bersamaan hari kerja dan jam efektif masyarakat dengan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun. Tujuan dari penelitian ini untuk mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis tahapan proses inovasi pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Madiun. Metode

#### 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.

penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dalam proses implementasi sudah sesuai dengan prosedur pelayanannya walaupun masih ada resiko/kendala yang harus dihadapi. Inovasi layanan ini diharapkan mampu mengatasi persoalan-persoalan yang terjadi sebelumnya sehingga dapat mengurangi tunggakan yang akan datang dan lebih meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pajak kendaraan bermotor.

*Keempat*, penelitian oleh Sauli & Oktariyanda (2021) yang berjudul Inovasi Aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Masyarakat) dalam Optimalisasi Pelayanan di Kantor Samsat Geresik. Dalam penelitian ini meningkatkan standar pelayanan publik sebagai upaya pencegahan penyebaran virus covid-19. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan belum optimal karena biaya penyelenggaraan menguras anggaran, waktu pelayanan kurang efisien, SOP tidak jelas, serta perlu pengorbanan sebanyak mungkin sedangkan pencapaian hasil masih sangat rendah. Kualitas hasil dikatakan buruk karena faktor pendukung terkesan membuat aplikasi Samsat Rame dilakukan secara mendesak tanpa memikirkan jangka panjang.

*Kelima*, penelitian oleh Tamia, Rosidi dan Darmi (2022) yang berjudul Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan Samsat Virtu. Dalam penelitian ini Pemerintah provinsi Bengkulu memberikan layanan di luar jam kerja guna mempermudah pembayaran pajak

kendaraan bermotor berbasis digital. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Hasil penelitian ditemukan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Virtu Bengkulu telah memberikan pelayanan yang terbaik pada wajib pajak dengan mudah, cepat, dan akurat sehingga penerimaan pajak tetap diperoleh secara maksimal.

## 2.7 Definisi Konsep

Konsep adalah istilah atau definisi yang digunakan untuk menggambarkan secara abstrak kejadian, keadaan, kelompok dan individu yang menjadi pusat perhatian ilmu masri singaribun (dalam mujahidin 2013:34). Melalui konsep, penelitian di harapkan akan dapat menyederhanakan pemikiran dengan menggunakan suatu istilah untuk beberapa kejadian yang berkaitan dengan masalah antara lain:

1. Pelayanan Publik adalah serangkaian kegiatan pemberian pelayanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan / atau organisasi lain atas produk, barang, jasa dan pelayanan administratif yang disediakan oleh penyedia layanan sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima layanan.
2. Inovasi adalah Sesuatu perubahan, ide, pratek, obyek yang dianggap sebagai sesuatu yang memiliki kebaruan oleh indifidu atau unit adopsi dalam melakukan perbaikan kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan.
3. Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan berupa ide atau praktek pelayanan yang memberikan kebaruan dan manfaat bagi masyarakat

untuk meraih, meningkatkan, dan memperbaiki efektifitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik.

4. Pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapat imbalan secara langsung dan digunakan untuk kepentingan negara bagi sebesar-besarnya untuk kemakmuran rakyat.

## 2.8 Konsep Operasional

Konsep operasioal merupakan sebuah unsur penelitian yang menjelaskan bagaimana cara mengukur suatu variabel, sehingga dapat mengetahui indikator sebagai pendukung untuk dianalisa dari varibel tersebut. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan PERMENPAN-RB No 91 tahun 2021 mengatur tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik sebagai konsep operasional yang memiliki kriteria terbaru dari Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Revormasi Birokrasi Republik Indonesia.

Beberapa Konsep Operasional inovasi pelayanan publik samsat tanjak pada UPT Kota Pekanbaru Panam

1. Analisis kebutuhan: Unit Pelaksana Teknis perlu melakukan analisis menyeluruh tentang kebutuhan dan tantangan yang dihadapi dalam pelayanan Samsat Tanjak. Hal ini melibatkan identifikasi masalah yang ada dalam sistem pelayanan yang ada saat ini dan pemahaman terhadap harapan dan kebutuhan pengguna.

2. Pengembangan solusi inovatif: Berdasarkan hasil analisis, Unit Pelaksana Teknis dapat mengembangkan solusi inovatif yang dapat meningkatkan

pelayanan Samsat Tanjak. Ini dapat meliputi penggunaan teknologi baru, pengembangan proses yang lebih efisien, dan pengenalan fitur baru dalam sistem.

Implementasi teknologi: Jika inovasi pelayanan melibatkan penggunaan teknologi baru, Unit Pelaksana Teknis perlu merencanakan dan melaksanakan proses implementasi yang baik. Ini termasuk pengadaan peralatan, pelatihan staf, dan integrasi sistem yang tepat.

4. Perbaiki proses: Inovasi pelayanan tidak berhenti setelah implementasi awal. Unit Pelaksana Teknis perlu terus memantau dan mengevaluasi hasil dari inovasi yang dilakukan. Jika ada kekurangan atau tantangan yang muncul, perlu dilakukan perbaikan proses yang relevan untuk memastikan pelayanan yang lebih baik.

Pelibatan pemangku kepentingan: Proses inovasi pelayanan harus melibatkan pemangku kepentingan utama, seperti pengguna, staf, dan manajemen. Dengan melibatkan pemangku kepentingan dalam setiap tahap, Unit Pelaksana Teknis dapat mendapatkan masukan berharga, mendapatkan dukungan, dan meningkatkan penerimaan inovasi.

Evaluasi dan pengukuran kinerja: Untuk mengukur keberhasilan inovasi pelayanan, Unit Pelaksana Teknis perlu menetapkan indikator kinerja yang relevan dan melakukan evaluasi secara berkala. Ini dapat melibatkan pengukuran efisiensi, kepuasan pengguna, peningkatan pendapatan, atau parameter lain yang relevan.

#### 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.



Skalabilitas dan replikasi: Jika inovasi pelayanan terbukti sukses, Unit Pelaksana Teknis dapat mempertimbangkan untuk mengembangkannya ke unit lain atau wilayah yang serupa. Ini memungkinkan replikasi inovasi untuk mendapatkan manfaat yang lebih luas.

Tabel 2.1 Konsep Operasional

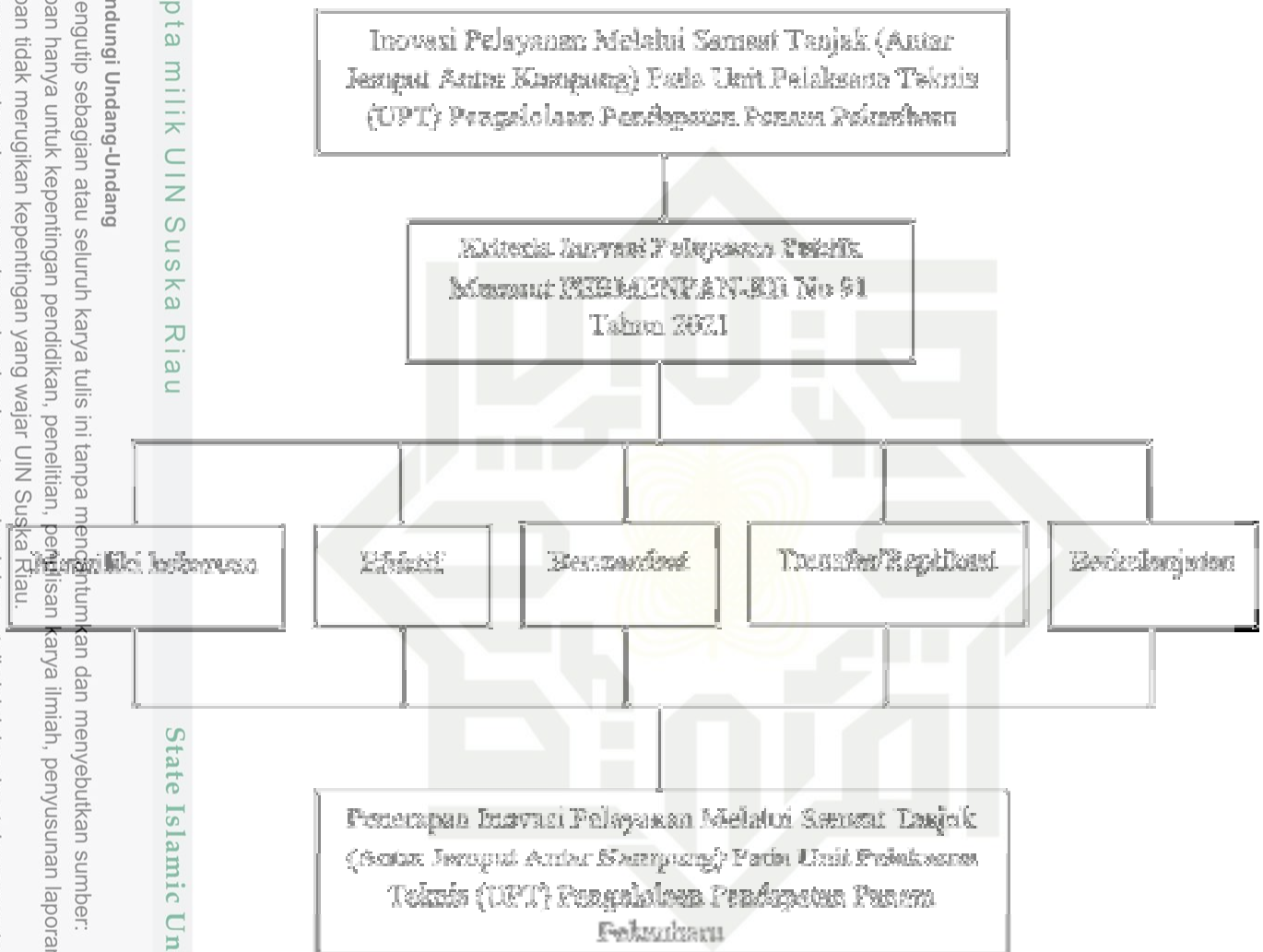
Konsep	Indikator	Sub Indikator
PERMENPAN-RB No 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, Dan Badan Usaha Milik Daerah Tahun 2021.	Keaslian/Kebaruan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Menghasilkan sesuatu yang baru.</li> <li>2. Menghasilkan hal yang baru yang sudah ada sebelumnya.</li> </ol>
	Manfaat	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Hasil inovasi yang nyata dan terukur.</li> </ol>
	Kemampuan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Mendapatkan manfaat bagi masyarakat dan organisasi.</li> <li>2. Inovasi dapat menyelesaikan permasalahan pelayanan.</li> </ol>
	Transfer/Replikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Diadopsi dari organisasi lain.</li> <li>2. Dapat diadopsi organisasi lain.</li> </ol>
	Keakuratan	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Bertanggung jawab dalam kegiatan pelayanan.</li> <li>2. Dalam rangka program, anggaran dan kinerja pemerintah.</li> </ol>

Sumber: PERMENPAN-RB No 91 Tahun 2021.

## 2.7 Kerangka Pemikiran

Kerangka pemikiran merupakan landasan yang menjadi dasar dalam melakukan penelitian agar peneliti dapat fokus dan tidak melenceng dari permasalahan pokok.

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



© 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 mengutipkan 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 Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini peneliti dituntut untuk melakukan penelitian pada kejadian yang terjadi dan terjun langsung ke lapangan untuk melihat fenomena secara nyata. Dalam metode penelitian ini juga menggambarkan kondisi penelitian secara nyata tentang objek yang diteliti kemudian menguraikan dan menarik kesimpulan dalam bentuk tulisan mengenai inovasi pelayanan melalui samsat “TANJAK” (Antar Jemput Antar Kampung) di UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru.

#### 3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini nantinya diharapkan dapat memperoleh data dan informasi sesuai dengan tema, masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Adapun yang menjadi lokasi penelitian terletak di wilayah Kota Pekanbaru yang termasuk didalamnya adalah kantor UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Kota Pekanbaru yang berlokasi Jalan SM. Yamin, Arengka II, Pekanbaru, Riau-Indonesia. Adapun waktu penelitian ini berlangsung dari bulan November 2022 sampai bulan juni 2023.

#### 3.3 Sumber Data

Data adalah segala keterangan mengenai semua hal yang berkaitan dengan tujuan penelitian. Sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata



dan tindakan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Adapun sumber data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder.

#### 1. Data primer

Data primer adalah data yang diperoleh langsung oleh peneliti dari objek penelitiannya. Jadi data primer yaitu data yang dikumpulkan melalui wawancara dan observasi di UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru.

#### 2. Data Skunder

Data sekunder adalah semua data yang diperoleh secara tidak langsung dari objek penelitian. Jadi data sekunder yaitu data yang dikumpulkan berupa dokumen yang terkait dengan tujuan penelitian. Seperti, file, foto-foto, undang-undang atau peraturan-peraturan yang berkaitan dengan pembahasan Samsat TANJAK (Antar Jemput Antar Kampung) pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru dan dokumen lain yang mendukung penelitian ini.

### 3.4 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang bersedia memberikan informasi dalam proses penelitian ataupun orang yang mengetahui tentang objek penelitian yang mana penelitian ini diambil dari UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru. Informan penelitian ini terdiri dari responden yang berpartisipasi langsung di UPT. Pengelolaan Pendapatan Panam. Adapun yang menjadi Informan yang memberikan keterangan untuk mendapatkan data yang akurat dalam penelitian ini adalah:

#### 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.

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No.	Informan	Keterangan
1.	Kepala sub bagian UPT.Pengelolaan Pendapatan Panam	1 orang
2.	Petugas samsat tanjak	1 orang
3.	Masyarakat pengguna samsat manual	3 orang
4.	Masyarakat pengguna samsat tanjak	3 orang
<b>Jumlah</b>		8 orang

### 3.5 Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan suatu proses dimana peneliti mencari data dan informasi yang dibutuhkan guna menunjang penelitian yang akan dikerjakan. Kegiatan pengumpulan data ini penting sekali karena bertujuan mencari data dari berbagai sumber yang dianggap berkompeten untuk menunjang hasil penelitian yang dikehendaki dan menghasilkan data yang valid, akurat serta dapat dipertanggung jawabkan kebenarannya. Untuk itu maka diperlukan penyusunan instrumen pengumpulan data yang tepat dan sesuai dengan teknik pengumpulan data yang digunakan.

Berikut Teknik yang digunakan untuk pengumpulan data penelitian ini:

#### 1. Observasi

Observasi yaitu Teknik pengumpulan yang mengharuskan peneliti turun ke lapangan mengamati hal-hal yang berkaitan dengan ruang, tempat, pelaku, kegiatan, waktu, peristiwa, tujuan dan perasaan. Dengan ini, observasi dilakukan oleh peneliti dengan melakukan pengamatan secara langsung dilapangan terhadap objek penelitian untuk melihat kenyataan dan fakta sosial sehingga dapat dicocokkan antara hasil wawancara atau informasi dengan fakta yang ada dilapangan.

## Dokumentasi

Data dalam penelitian kualitatif kebanyakan diperoleh dari sumber manusia atau human resources, melalui observasi dan wawancara. Sumber lain yang bukan dari manusia (*non-human resources*), diantaranya dokumen, foto dan bahan statistic. Dokumen terdiri bisa berupa buku harian, notula rapat, laporan berkala, jadwal kegiatan, peraturan pemerintah, anggaran dasar, dan surat-surat resmi dan lain sebagainya. Selain itu, dengan menggunakan foto akan dapat mengungkap suatu situasi pada detik tertentu sehingga dapat memberikan informasi deskriptif yang berlaku.

### a. Wawancara

Wawancara yaitu pertemuan yang berlangsung direncanakan antara pewawancara dan yang diwawancarai untuk memberikan/menerima informasi tertentu. Apabila informasi sudah memenuhi tujuan penelitian maka pengajuan pertanyaan akan diakhiri. Wawancara yang dilakukan dalam proses penelitian ini menggunakan Teknik wawancara terstruktur yaitu pewawancara sudah mempersiapkan bahan wawancara terlebih dahulu.

## 3.6 Analisis Data

Teknis analisis data merupakan salah satu langkah yang sangat penting dalam proses penelitian, karena disinilah hasil penelitian akan tampak. Analisis data mencakup seluruh kegiatan mengklasifikasikan, menganalisa, memaknai dan menarik kesimpulan dari semua data yang terkumpul, menurut Miles dan Huberman (2010:129) ada tiga macam kegiatan dalam analisis data kualitatif, yaitu:

**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. Reduksi data

Reduksi data merujuk pada proses pemilihan, pemokus, penyederhanaan, abstraksi, dan pentransformasian “data mentah” yang terjadi dalam catatan-catatan lapangan tertulis.

2. Model data (*data display*)

Mendefinisikan “model” sebagai suatu kumpulan informasi yang tersusun yang membolehkan pendiskripsian kesimpulan dan pengambilan tindakan.

## 3. Penarikan kesimpulan/Verifikasi

Kesimpulan Dari permulaan pengumpulan data, peneliti kualitatif mulai memutuskan apakah “makna” sesuatu, mencatat keteraturan, pola- pola, penjelasan, konfigurasi yang mungkin, alur kausal, dan proposisi- proposisi.

**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 Kota Pekanbaru

##### 4.1.1 Sejarah Kota Pekanbaru

Pekanbaru yang dahulu dikenal dengan nama "Senapelan" diperintah oleh seorang kepala suku bernama Batin. Kota-kota baru bermunculan di sekitarnya, dan akhirnya Dusun Payung Sekaki, yang terletak di sekitar muara Sungai Siak, merupakan lokasi yang saat ini dapat diidentifikasi.

Pertumbuhan Senapelan cukup dekat dengan kerajaan Siak Sri Indra Pura. Setelah pindah ke Senaphelan, Sultan Abdul Jalil Alamudin Syah membangun istana di Kampung Bukit dan diperkirakan memiliki istana yang dekat dengan Masjidil Haram sekarang. Kemudian sultan mengambil alih dan mendirikan negara bagian atau pasar di Senaphelan, tetapi tidak pernah lepas landas. Meski posisi pasar berubah berputar di sekitar pelabuhan Pekanbaru, Putra Raja Muda Muhammad Ali, yang bernama Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah, tetap melanjutkan usaha yang telah ia dirikan.

Terakhir, menurut catatan Imam Suhil Siak, Senafelan yang waktu itu lebih dikenal dengan Pekanbaru resmi berganti nama oleh Sultan Yahya pada Selasa 23 Juni 1784 dan pada 23 Juni 1784. Diresmikan pada Rajab pada 21 oleh Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah di bawah kekuasaan Itu kemudian ditetapkan sebagai kota Pekanbaru.

Sultan Muhammad Ali Abdul Jalil Muazamsyah meninggalkan tahta, dan Datuk Bandar mengambil kendali Senapelan. Ia dibantu oleh empat datuk besar: Datuk Lima Puluh, Datuk Tanah Datar, Datuk Pesisir, dan Datuk Kampar. Meski tidak memiliki daerah sendiri, Datuk Bandar ada bersama mereka. Kesultanan Siak dijalankan oleh empat Datuk, dan Datuk Bandar memegang kendali penuh atas pemerintahan.

Melalui Surat Keputusan Gubernur Sumatera No. 103 tanggal 17 Mei 1956, Kota Pekanbaru mengalami perubahan nama menjadi Kota Pekanbaru dan membentuk kabupaten yang mandiri yang dikenal sebagai Haminte (Kota Baru). Pada tahun 1958, pemerintah pusat, yang diwakili oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, memulai proses penentuan ibu kota tetap bagi Provinsi Riau. Kota Tanjung Pinang di Kepulauan Riau sebelumnya telah ditunjuk sebagai ibu kota sementara. Dalam Surat Sekretaris 15/15/6 tanggal 30 Agustus 1958 dari Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia, diminta agar Gubernur membentuk panitia khusus (pansus) untuk menanggapi maksud surat tersebut dan menyusun rencana yang memadai untuk mendukung permintaan tersebut. Pada tanggal 21 Maret 1958, Komisi Penyelidikan dibentuk untuk menetapkan ibu kota tetap Provinsi Riau. Komisi tersebut melakukan kunjungan ke setiap wilayah di Riau untuk berdiskusi dengan para pemimpin lokal, otoritas militer di daratan dan kepulauan Riau, serta pihak terkait lainnya. Kota Pekanbaru akhirnya terpilih sebagai Ibu Kota Negara Bagian Riau berdasarkan survei langsung dari Komisi Penyelidikan

#### 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.



tersebut. Keputusan ini kemudian disetujui secara langsung oleh Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia.

Pemerintah federal telah membentuk sebuah kelompok antar-kementerian untuk melaksanakan keputusan ini. Karena keputusan tersebut mempengaruhi kepentingan seluruh kementerian, pemindahan ibu kota dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru dianggap perlu. Letnan Panglima Perang Riau ditunjuk sebagai penanggung jawab wilayah tersebut, dan sebuah kelompok dibentuk dengan Kolonel Kaharudin Nasution sebagai ketuanya.

Sejak saat itu, kota Pekanbaru mulai dibangun, dan dalam waktu singkat beberapa gedung dipersiapkan untuk pemindahan kantor dan staf dari Tanjung Pinang ke Pekanbaru sebagai langkah awal. Sementara persiapan pemindahan secara serentak dilakukan, Pelaksanaan Presiden (Panpres) No. di bulan Juni 1959 segera dilaksanakan. Gubernur Riau, Bapak S.M. Amin, digantikan oleh Letnan Kolonel Kaharuddin Nasution pada tanggal 6 Januari 1960, yang kemudian menjabat di gedung Sekolah Pei Ing di Pekanbaru sebagai markas sementara.

Luas wilayah Pekanbaru sebelum tahun 1960 adalah 16 km<sup>2</sup>, dan setelah itu berkembang menjadi 62,96 km<sup>2</sup> dengan adanya dua kecamatan, yaitu Kecamatan Senapelan dan Kecamatan Limapuluh. Jumlah kecamatan meningkat menjadi enam pada tahun 1965 dan delapan pada tahun 1987 dengan luas wilayah total mencapai 446,50 km<sup>2</sup>. Hal ini mengakibatkan peningkatan aktivitas penduduk di semua sektor, 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.



mendorong permintaan dan kebutuhan masyarakat akan fasilitas dan utilitas perkotaan lainnya. Seiring dengan itu, juga terjadi peningkatan kegiatan pembangunan. Pembentukan kecamatan baru dilakukan, di mana dari semula terdapat 15 kecamatan menjadi 83 desa, sesuai dengan Peraturan Daerah Nomor 2 Kota Pekanbaru Tahun 2020, guna mencapai tata pemerintahan yang lebih tertib dan membangun wilayah yang lebih luas.

#### 4.1.2 Letak Dan kondisi Geografis

Kota Pekanbaru terletak antara 1010 14"-1010 34" Bujur Timur dan 00 25"- 00 45" lintang utara. Dengan ketinggian dan permukaan dari permukaan laut berkisar 50 meter. Pemukiman bagian Utara Landai dan bergelombang dengan ketinggian berkisar 5 sampai dengan 11 meter berdasarkan peraturan pemerintah Nomor 19 Tahun 1987 tanggal 7 September 1987 daerah kota Pekanbaru di perluas dari +62,96 km<sup>2</sup> menjadi +444,50 km<sup>2</sup>. Dari hasil pengukuran dan pematokan di lapangan oleh BPN Tk.I Riau maka ditetapkan luas wilayah Kota Pekanbaru adalah 632.26 Km<sup>2</sup>.

Dengan meningkatnya kegiatan pembangunan menyebabkan meningkatnya kegiatan penduduk disegala bidang yang pada akhirnya meningkatkan pula tuntutan dan kebutuhan masyarakat terhadap penyediaan fasilitas dan utilitas perkotaan serta kebutuhan Lainnya. Untuk lebih terciptanya tertib pemerintahan dan pembinaan wilayah yang cukup luas, maka dibentuklan Kecamatan Baru dengan Perda Kota Pekanbaru



No. 4 Tahun 2003 menjadi 12 Kecamatan dan Kelurahan/Desa baru dengan Perda tahun 2003 menjadi 58 Kelurahan/Desa yaitu Kecamatan Tampan, Payung Sekaki, Bukit Raya, Marpoyan Damai, Tenayan Raya, Limapuluh, Sail, Pekanbaru Kota, Sukajadi, Senapelan, Rumbai, dan Rumbai Pesisir. Dimana Kota Pekanbaru berbatasan dengan daerah kabupaten/kota:

1. Sebelah Utara: Kabupaten Siak dan Kabupaten Kampar
2. Sebelah Selatan: Kabupaten Kampar dan Kabupaten Pelalawan
3. Sebelah Timur: Kabupaten Siak dan Kabupaten Pelalawan
4. Sebelah Barat: Kabupaten Kampar

Kota Pekanbaru pada umumnya beriklim tropis dengan suhu udara maksimum berkisar antara 34,1° C - 35,6° C dan suhu minimum antara 20,2° C - 23,0° C curah hujan antara 38,6 – 435,0 mm/tahun dengan keadaan musim berkisar yaitu, musim hujan jatuh pada bulan Januari s/d April dan September s/d Desember dan musim kemarau jatuh pada bulan Mei s/d Agustus dengan kelembapan maksimum antara 96% - 100%. kelembapan minimum antara 46% - 62%.

#### 4.2 Gambaran Umum UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Kota Pekanbaru

##### 4.2.1 Sejarah Singkat UPT Penglolaan Pendapatan Panam Kota Pekanbaru

UPT Pengelolaan Pendapatan Panam atau yang lebih dikenal sebagai Samsat Panam adalah unit Pelayanan Teknis Pembantu. Semakin banyaknya antusias masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor, maka pada tanggal 9 Februari 2012 Badan Pendapatan Daerah Provinsi riau membuat

samsat pembantu yang berkantor dikawasan pusat perbelanjaan GIANT Panam dengan nama Samsat Butik Panam dan koordinatonya Bapak Nazarudin.

Selanjutnya pada tahun 2013 Samsat Butik Panam pindah ke ruko dijalan SM Amin (Arengka II) dan berubah nama menjadi Unit Pelayanan (UP) Panam dan Adapun kepala UP pada saat itu adalah Andri Rinaldi kemudian dilanjutkan oleh Wan Yusuf dan dilanjutkan oleh Plt. Kepala UP Tedy Kurniawan dan terakhir dijabat oleh R. Sri Ningsih.

Tahun 2018 untuk lebih meningkatkan pelayanan kepada Wajib Pajak, UP Panam naik tingkat menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) dengan Kepala UPT Endang Tri Aidayanti dan Iskandar Tatang sebagai Kasubbag Tata Usaha

#### 4.2.2 Visi dan Misi

##### Visi:

"Terwujudnya Riau yang BERDAYA SAING, SEJAHTERA, BERMARTABAT dan UNGGUL di Indonesia (RIAU BERSATU)"

##### Misi:

1. Mewujudkan sumber daya manusia yang beriman, berkualitas dan berdaya saing global melalui pembangunan manusia seutuhnya.
2. Mewujudkan pembangunan infrastruktur daerah yang merata, berwawasan lingkungan dan berkelanjutan
3. Mewujudkan pembangunan ekonomi yang inklusif, mandiri dan berdaya saing

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



4. Mewujudkan budaya Melayu sebagai payung negeri dan mengembangkan pariwisata yang berdaya saing
5. Mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik dan pelayanan publik yang prima berbasis teknologi informasi.

#### 4.2.3 Tugas Pokok dan Fungsi UPT Pengelola Pendapatan Panam Kota Pekanbaru

Berdasarkan Peraturan Gubernur Riau Nomor 93 Tahun 2016, Tentang Kedudukan, Susunan Organisasi, Tugas dan Fungsi, Serta Tata Kerja Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Memiliki Tugas **Membantu Gubernur melaksanakan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan yang menjadi kewenangan Daerah**. Dan menyelenggarakan Fungsi:

1. Penyusunan kebijakan teknis pada Sekretariat, Bidang Pajak Daerah, Bidang Retribusi, Pendapatan Asli Daerah Lainnya dan Dana Bagi Hasil, Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan, dan Bidang Pembukuan, Pengawasan dan Pembinaan serta Unit Pelaksana Teknis;
2. Pelaksanaan tugas dukungan teknis pada Sekretariat, Bidang Pajak Daerah, Bidang Retribusi, Pendapatan Asli Daerah Lainnya dan Dana Bagi Hasil, Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan, dan Bidang Pembukuan, Pengawasan dan Pembinaan serta Unit Pelaksana Teknis;
3. Pemantauan, evaluasi, dan pelaporan pelaksanaan tugas dukungan teknis pada Sekretariat, Bidang Pajak Daerah, Bidang Retribusi, Pendapatan

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.



Asli Daerah Lainnya dan Dana Bagi Hasil, Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan, dan Bidang Pembukuan, Pengawasan dan Pembinaan serta Unit Pelaksana Teknis;

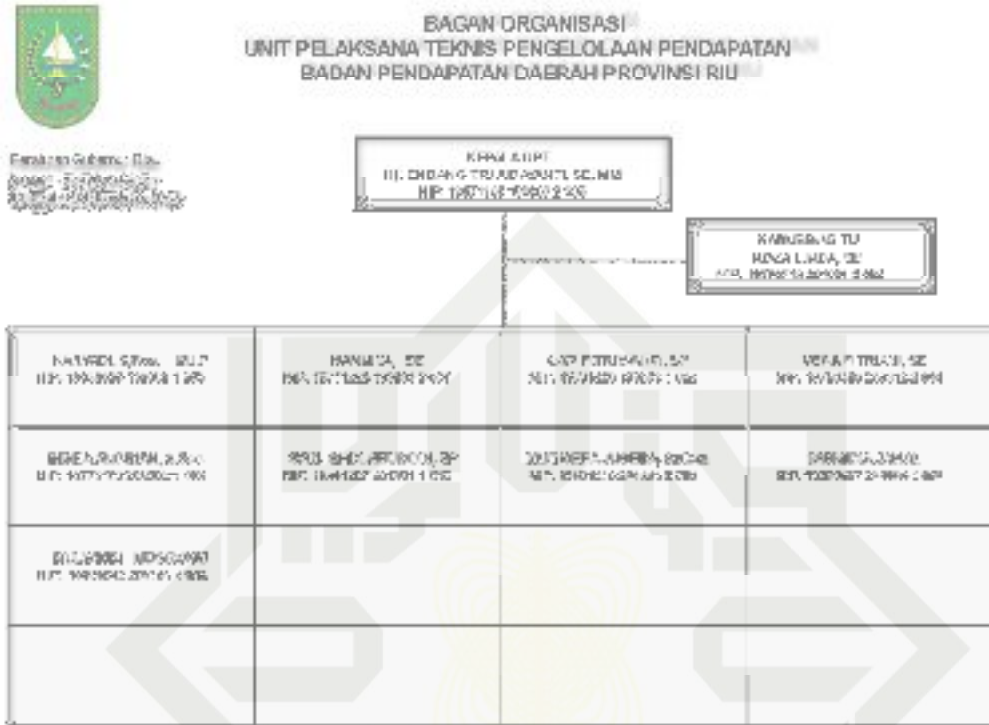
4. Pembinaan teknis penyelenggaraan fungsi penunjang Urusan Pemerintahan Daerah pada Sekretariat, Bidang Pajak Daerah, Bidang Retribusi, Pendapatan Asli Daerah Lainnya dan Dana Bagi Hasil, Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan, dan Bidang Pembukuan, Pengawasan dan Pembinaan serta Unit Pelaksana Teknis; dan
5. Pelaksanaan fungsi lain yang diberikan oleh Gubernur terkait dengan tugas dan fungsinya

#### 4.2.4 Struktur Organisasi

Struktur organisasi merupakan gambaran suatu bagian kegiatan secara sederhana, memperlihatkan wewenang dan tanggung jawab baik secara vertikal maupun horizontal serta memberikan gambaran tentang satuan-satuan kerja dalam suatu organisasi, dan menjalankan hubungan-hubungan yang ada untuk membantu bagi pemimpin ataupun ketua umum dalam mengidentifikasi, mengkoordinir, tingkat-tingkatan dan seluruh fungsi yang ada dalam suatu organisasi, Struktur organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru dapat dilihat dibawah ini:

#### 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.



Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru

**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.

## BAB VI

### PENUTUP

#### 6.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan yang telah di paparkan pada bab sebelumnya bahwa inovasi pelayanan melalui Samsat Tanjak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru dapat disimpulkan bahwa:

1. Berdasarkan dari seluruh item penilaian yang diajukan oleh peneliti dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pembararan pajak Melalui Layanan Samsat Tanjak cukup memenuhi kriteria inovasi pelayanan publik menurut PERMENPAN-RB No 91 Tahun 2021 tentang pembinaan inovasi pelayanan publik. Dalam hal ini inovasi Samsat Tanjak Pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru telah memenuhi kriteria memiliki kebaruan, dimana layanan Samsat Tanjak merupakan modifikasi dari layanan yang telah ada sebelumnya dan disesuaikan dengan konteks layanan. Pada kriteria efektif, layanan Samsat Tanjak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru telah mencapai titik efektif dimana dengan adanya layanan Samsat Tanjak dapat membawa dampak positif pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru salah satu contohnya dengan tercapainya target tahunan yang telah ditetapkan. Selanjutnya pada kriteria bermanfaat dimana Samsat Tanjak sudah cukup bermanfaat baik dari sisi masyarakat maupun UPT Pengelolaan Pendapatan Panam sendiri. Dari kriteria dapat ditransfer/direplikasi, Samsat Tanjak awalnya merupakan modifikasi dan replikasi dari layanan yang telah ada sebelumnya tentunya juga akan dapat di

trasfer atau dicontoh organisasi lain. Dan terakhir kriteria berkelanjutan, Samsat Tanjak juga sudah memenuhi kriteria ini dengan adanya berbagai dukungan dari masyarakat dan pemerintah meskipun masih belum maksimal karena inovasi pelayanan Samsat Tanjak masih dikatakan baru diterapkan dan terdapat beberapa kendala yang dihadapi oleh para penyelenggara.

2. Untuk faktor yang mempengaruhi dalam inovasi pelayanan Samsat Tanjak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam adalah sosialisasi dan pengenalan inovasi Samsat Tanjak yang kurang maksimal kepada masyarakat sehingga banyak yang belum mengetahui tentang Samsat Tanjak. Berikutnya Sumber Daya Manusia (SDM) yang kurang seperti pegawai/staff penyelenggara yang terbatas dan kurang disiplinnya tenaga pegawai/staff. Lalu fasilitas yang perlu diperhatikan agar masyarakat Wajib Pajak dapat nyaman serta pegawai melakukan pelayanan yang baik.

## 6.2 Saran

Memberikan masukan dan saran yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Samsat Tanjak pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam dalam melaksanakan inovasi Samsat Tanjak. Adapun saran-saran yang ingin disampaikan peneliti berkaitan dengan penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Membentuk Tim Inovasi: Bentuk tim khusus yang bertanggung jawab untuk mendorong inovasi dalam pelayanan publik di Samsat Tanjak. Tim ini dapat terdiri dari anggota dari berbagai unit kerja yang terlibat dalam pelayanan publik, seperti petugas layanan pelanggan, IT, dan manajemen.

- Tim inovasi harus memiliki komitmen kuat terhadap perubahan dan kreativitas.
2. Mengidentifikasi Tantangan dan Peluang: Lakukan analisis mendalam tentang tantangan dan peluang yang ada dalam pelayanan publik di Samsat Tanjak. Libatkan baik petugas dan pengguna layanan untuk mengidentifikasi masalah yang ada dan mengumpulkan ide-ide inovatif untuk meningkatkan pelayanan. Pertimbangkan saran dan masukan dari pemilik kendaraan dan pemangku kepentingan lainnya.
  3. Membangun Budaya Inovasi: Ciptakan budaya inovasi di Samsat Tanjak dengan mendorong partisipasi dan kolaborasi. Dorong semua anggota tim untuk berbagi ide dan saran, serta berikan ruang bagi eksperimen dan kegagalan yang konstruktif. Penekanan pada peningkatan terus-menerus dan kemampuan untuk beradaptasi dengan cepat akan mendorong terciptanya inovasi yang berkelanjutan.
  4. Meningkatkan Keterampilan dan Pengetahuan: Sediakan pelatihan dan pengembangan bagi anggota tim Samsat Tanjak untuk meningkatkan keterampilan dan pengetahuan mereka dalam bidang inovasi. Pelatihan dapat mencakup metodologi inovasi, teknologi terkini, analisis data, serta keterampilan komunikasi dan kolaborasi. Dengan meningkatkan kompetensi inovasi, anggota tim akan mampu menghasilkan solusi yang lebih kreatif dan efektif.
  5. Implementasi dan Evaluasi Pilot Project: Pilih ide-ide inovatif yang dihasilkan oleh tim dan uji coba sebagai pilot project. Pilot project dapat

**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.





berupa peningkatan proses layanan, penggunaan teknologi baru, atau pengembangan model pelayanan yang lebih efisien. Selama implementasi, lakukan pemantauan dan evaluasi secara teratur untuk mengukur efektivitas dan efisiensi inisiatif inovatif tersebut.

6. Mendorong Kolaborasi dengan Pihak Eksternal: Jalin kerja sama dengan pihak eksternal, seperti institusi pendidikan, perusahaan teknologi, atau komunitas lokal, untuk memperoleh perspektif dan sumber daya tambahan. Kolaborasi dengan pihak eksternal dapat mempercepat pengembangan solusi inovatif dan memperluas jangkauan pelayanan publik.
7. Mengkomunikasikan Hasil dan Keberhasilan: Jangan lupa untuk secara proaktif mengkomunikasikan hasil dan keberhasilan inovasi kepada masyarakat. Buat laporan atau dokumentasi tentang perubahan yang telah dicapai dan manfaat yang diberikan melalui inovasi pelayanan publik. Ini akan meningkatkan kepercayaan masyarakat dan menginspirasi partisipasi aktif dalam pengembangan dan implementasi inovasi selanjutnya.
8. Pastikan untuk melibatkan dan mendengarkan pemilik kendaraan serta pihak-pihak terkait dalam seluruh proses pembinaan inovasi. Dengan pendekatan ini, Samsat Tanjak akan mampu meningkatkan pelayanan publik yang inovatif, efektif, dan memberikan nilai tambah bagi 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.



## DAFTAR PUSTAKA

- Anonim, *Samsat Tanjak Riau*, <https://www.antaranews.com/berita/1157771/riau-luncurkan-samsat-tanjak-untuk-jemput-bola-wajib-pajak>, diakses pada tanggal 11 Juli 2023
- Amri, P. (2017). Implementasi Pelayanan Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Samsat Corner Galeria Mall Yogyakarta). *Jurnal Pemerintahan, Politik Dan Birokrasi*, III(April), 278–283.
- Dila, E. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik Dila Erlianti. 1.*
- Dwi, C., & M, M. (2015). Inovasi Layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Surabaya Utara. *Paper Knowledge . Toward a Media History of Documents*, 3(April), 49–58.
- Dwiyanto, A. (2021). *Reformasi birokrasi publik di Indonesia*. UGM Press.
- fauzan maulana. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pesaman(E-KTP Keliling). In *inovasi pelayanan publik didinas kependudukan dan pencatatann sipil kabupaten pasaman (studi kasus pelayanan E-KTP keliling (Vol. 53, Issue 9)*.
- Hamirul, H., & Pratiwi, W. (2020). *Inovasi Dalam Pelayanan Publik*. Pena Persada.
- Katrina, D. R., & Meirinawati, M. (2017). Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (Kolam) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk. *Jurnal Publika*, 1–7. <https://ejournal.unesa.ac.id/index.php/publika/article/view/18831%0Ahttps://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/18831/17187>
- Naufal Mahram, 2022, IMPLENTASI PROGRAM TRANSAKSI ANTAR JEMPUT ANTAR KAMPUNG( TANJAK ) DI KOTA PEKANBARU, *Jurnal Studi Administrasi Publik UNRI*
- Pina, & Ra'is, D. U. (2018). Pelaksanaan Program Layanan SAMSAT ON THE SPOT (SOS) dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Karangploso. *JISIP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 7(3), 112–119.
- Pramandani, H. N., & Niswah, F. (2019). Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap .... *Publika*.

<https://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/view/27324%0Ahttps://jurnalmahasiswa.unesa.ac.id/index.php/27/article/download/27324/24995>

Ramdani, A. (2020). Analisis Deskriptif Terhadap Inovasi Layanan Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). *Jurnal Academia Praja*, 3(01), 37–43. <https://doi.org/10.36859/jap.v3i01.141>

Saepuloh, A. (2020). *Kualitas Pelayanan Pada Samsat Keliling Di Kabupaten Subang*.

Saggaf, S., Said, M. M., & Saggaf, W. S. (2018). Reformasi Pelayanan Publik di Negara Berkembang (Vol. 1). SAH MEDIA.

Sauli, S. F., & Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Aplikasi Samsat Rame ..... Inovasi Aplikasi Samsat Rame ( Samsat Ramah Masyarakat ) Dalam Optimalisasi Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Gresik Shifani Fitri Sauli Trenda Aktiva Oktariyanda. *Publika*, 185–200.

Sebagai, D., Satu, S., Untuk, S., Gelar, M., & Madya, A. (2022). *Peningkatan pelayanan melalui samsat tanjak ( antar jemput antar kampung ) pada unit pelaksana teknis ( upt ) pengelolaan pendapatan simpang tiga*.

Siti maryam, n. (2017). Mewujudkan good governance melalui pelayanan publik. *JIPSI-Jurnal Ilmu Politik Dan Komunikasi UNIKOM*, 6.

Wijaya, A., Studi, P., Pemerintahan, I., Ilmu, F., Dan, S., & Riau, U. I. (2019). *Yayasan Lembaga Pendidikan Islam Riau Universitas Islam Riau*. 1–122.

Wowiling, F. L., Rotinsulu, D. C., & Engka, D. S. (2022). analisis inovasi peningkatan pelayanan samsat sebagai penunjang penerimaan pendapatan asli daerah (pad) serta pengaruhnya terhadap pertumbuhan ekonomi daerah. *jurnal pembangunan ekonomi dan keuangan daerah*, 22(4), 32–42.

Zaenal Mustofa, F. N. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini ( Samin ) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Publika*, 5(1), 1–8.

## LAMPIRAN



Ket: foto bersama pegawai Samsat Tanjak UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru



Ket: suasana berlangsungnya proses pembayaran pajak pada Samat Tanjak

### 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.



Ket: wawancara bersama Ibuk Roza Linda selaku Kasubbag TU UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru



Ket: wawancara bersama Bapak Said Sholahuddin, SP. Selaku Koordinator Samsat Tanjak UPT Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru

© 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.



Ket: wawancara bersama Bapak Rommy Chandra selaku staff penetapan pajak pada Samsat Tanjak UPT Pengelolaan Pendapatan Panam



Ket: wawancara bersama Bapak Erwin Ajib selaku Wajib Pajak pada Samsat Tanjak

© 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.



Ket: wawancara bersama bapak Nurdin selaku Wajib Pajak pada Samsat Tanjak



Ket: wawancara bersama Bapak Safe'i selaku Wajib Pajak pada Samsat Tanjak

### © 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.



Ket: wawancara bersama Ibuk Nely Juniros Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak langsung pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam



Ket: wawancara bersama Ibuk Anak Sinaga selaku Wajib Pajak yang melakukan pembayaran pajak langsung pada UPT Pengelolaan Pendapatan Panam

## © 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.