

**PELAKSANAAN PROGRAM INOVASI SAMSAT *CORNER* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK DI KOTA
PADANG**

TUGAS AKHIR

*Diajukan Kepada Tim Penguji Tugas Akhir Program Studi Manajemen Pajak
(DIII) Sebagai Salah Satu Persyaratan Memperoleh Gelar Ahli Madya*



Oleh:

FADILLAH AULIA PUTRI

2022/22233025

PROGRAM STUDI MANAJEMEN PAJAK

SEKOLAH VOKASI

UNIVERSITAS NEGERI PADANG

2025

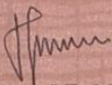
PERSETUJUAN TUGAS AKHIR

**PELAKSANAAN PROGRAM INOVASI SAMSAT *CORNER* DALAM
MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK DI KOTA
PADANG**

Nama : Fadillah Aulia Putri
NIM : 22233025
Program Studi : D3 Manajemen Pajak
Fakultas : Sekolah Vokasi

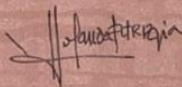
Padang, Agustus 2025

Diketahui Oleh,
Koordinator Program Studi
Diploma III Manajemen Pajak


Firman, S.E., M.Sc

NIP. 19800206 200312 1 004

Disetujui Oleh,
Pembimbing Tugas Akhir


Yolanda Fitri Zulvia, S.E., M.Si

NIP. 19861231 201504 2 002

PENGESAHAN TUGAS AKHIR

PELAKSANAAN PROGRAM INOVASI SAMSAT *CORNER* DALAM MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA WAJIB PAJAK DI KOTA PADANG

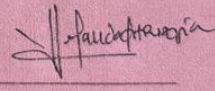
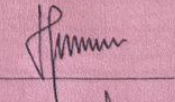
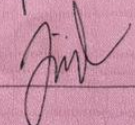
Nama : Fadillah Aulia Putri
NIM/TM : 22233025/2022
Program Studi : Diploma Tiga (D3) Manajemen Pajak
Fakultas : Sekolah Vokasi

Dinyatakan Lulus Setelah Diuji di Depan Tim Penguji Tugas Akhir

Program Studi Diploma Tiga (D3) Manajemen Pajak

Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang

Padang, Agustus 2025

Nama	Tim Penguji	Tanda Tangan
1. Yolandafitri Zulvia, S.E., M.Si	(Ketua)	
2. Firman, S.E., M.Sc	(Anggota)	
3. Ilham Thaib, S.E., M.M	(Anggota)	

SURAT PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Fadillah Aulia Putri
NIM/TM : 22233025/2022
Tempat/Tanggal Lahir : Padang/17 Januari 2003
Program Studi : Manajemen Pajak
Fakultas : Sekolah Vokasi
Alamat : Komp. Jondul III Blok C/13 Bungo Pasang Tabing
Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Di Kota Padang.

Dengan ini saya menyatakan bahwa:

1. Tugas akhir saya adalah asli dan belum pernah diajukan untuk kepentingan akademik baik di Universitas Negeri Padang maupun di perguruan lain.
2. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan pemikiran saya sendiri tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing.
3. Dalam tugas akhir ini tidak terdapat karya atau pendapat yang ditulis atau diterbitkan orang lain kecuali sebagai acuan atau kutipan dengan mengikuti tata penulisan karya ilmiah yang lazim.
4. Tugas akhir ini sah apabila telah ditandatangani asli oleh pembimbing, tim penguji dan ketua program studi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi berupa pencabutan gelar akademik yang telah saya peroleh karena tugas akhir ini, serta sanksi lainnya sesuai aturan yang berlaku di Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.

Padang, 05 Agustus 2025
Yang Menyatakan,



Fadillah Aulia Putri

ABSTRAK

Judul Tugas Akhir : Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Di Kota Padang
Pembimbing : Yolandafitri Zulvia, S.E., M.Si

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* dalam meningkatkan kualitas pelayanan kepada wajib pajak di Kota Padang. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi langsung, dan studi dokumentasi. Data penelitian ini bersumber dari narasumber instansi terkait serta data sekunder berupa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar dan jumlah wajib pajak yang memanfaatkan layanan SAMSAT *Corner* periode 2022-2024 di Kota Padang.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa implementasi program SAMSAT *Corner* berhasil meningkatkan kualitas pelayanan melalui aspek kemudahan akses, kecepatan proses dan keterjangkauan lokasi layanan. Hal ini berdampak positif terhadap tingkat kepuasan wajib pajak dan meningkatkan partisipasi masyarakat dalam pemenuhan kewajiban perpajakan. Data kualitatif menunjukkan adanya peningkatan signifikan pada jumlah wajib pajak di beberapa titik layanan SAMSAT *Corner* selama periode penelitian.

Faktor-faktor pendukung keberhasilan program meliputi sosialisasi yang berkelanjutan, dukungan sarana prasarana yang memadai dan koordinasi efektif antar instansi terkait. Sementara itu, kendala yang dihadapi umumnya bersifat teknis operasional yang dapat diatasi melalui pengawasan rutin dan pemeliharaan peralatan secara berkala. Penelitian ini menyimpulkan bahwa program SAMSAT *Corner* merupakan inovasi pelayanan publik yang efektif dalam meningkatkan kualitas layanan perpajakan dan dapat dijadikan model untuk pengembangan layanan serupa di daerah lain.

Kata Kunci: *Samsat Corner, Inovasi Pelayanan Publik, Pelayanan Perpajakan, Kepuasan Wajib Pajak, Kota Padang*

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis sampaikan kepada Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan hidayah-Nya sehingga penulis mampu menyelesaikan Tugas Akhir dengan judul “Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Di Kota Padang”. Tugas Akhir ini merupakan persyaratan yang harus dipenuhi sebagai pelengkap mata kuliah dan untuk menyelesaikan program studi Diploma III Manajemen Pajak pada Fakultas Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.

Dalam proses penyusunan Tugas Akhir ini, penulis banyak mendapatkan bimbingan, arahan, bantuan dan motivasi baik moral maupun materil dari berbagai pihak. Untuk itu penulis mengucapkan terima kasih yang sebesar-besarnya kepada:

1. ALLAH SWT yang telah memberikan kemudahan sehingga Tugas Akhir ini dapat terselesaikan serta baginda Rasulullah MUHAMMAD SAW sebagai panutan kehidupan penulis.
2. Orang tua tercinta, M. Nasir (Alm) dan Nurjasmi. Yang sudah bekerja keras selalu memberikan motivasi, dukungan dan semangat serta do’a tiada hentinya diucapkan untuk kesuksesan penulis. Yang berperan penting dalam proses menyelesaikan studi penulis sampai diploma.
3. Kakak dan abang tersayang saudara kandung penulis. Terima Kasih atas kehadiran beliau sehingga penulis mempunyai alasan agar lebih keras dalam berjuang dan mempunyai semangat dalam menyelesaikan perkuliahan ini.
4. Bapak Dr. Ir. Krismadinata, S.T, M.T selaku Rektor Universitas Negeri Padang.
5. Bapak Dr. Yudi Antomi, M.Si selaku Direktur Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang.
6. Bapak Firman, S.E, M.Sc. selaku Ketua Prodi Manajemen Pajak.
7. Ibu Yolandafitri Zulvia, S.E, M.Si selaku Dosen Pembimbing Tugas Akhir.
8. Ibu Dina Patrisia, S.E, M.Si, Ph.D selaku Dosen Pembimbing Akademik.

9. Bapak dan Ibu selaku tim penguji yang telah memberikan saran dan masukan untuk memperbaiki kesempurnaan Tugas Akhir.
10. Bapak/Ibu Dosen, Staf Pengajar dan Karyawan Program Studi Diploma III Manajemen Pajak Sekolah Vokasi Universitas Negeri Padang yang telah membimbing dan berbagi ilmu pengetahuan kepada penulis selama perkuliahan.
11. Kepala UPTD PPD di Kota Padang beserta karyawan dan karyawan yang memperbolehkan penulis untuk penelitian di SAMSAT Kota Padang.
12. Sahabat Penulis, Sri Wahyuni, S.Stat (*Coming Soon*). Terimakasih sudah memberikan dukungan dan semangat kepada penulis.
13. Keluarga besar Peleton Inti SMAN 2 Padang, terkhusus angkatan 27. Terima kasih sudah memberikan penulis semangat dan dukungannya.
14. Keluarga besar Manajemen Pajak 2022 yang tidak bisa disebutkan satu persatu yang telah kebersamai penulis dalam 3 tahun terakhir.

Penulis menyadari bahwa tugas akhir ini masih banyak kekurangan dan jauh dari kesempurnaan karena keterbatasan ilmu pengetahuan yang penulis miliki. Penulis sangat mengharapkan masukan dan saran yang membangun dari pembaca demi penyempurnaan tugas akhir ini. Akhir kata, penulis mengucapkan terima kasih dan berharap semoga tugas akhir ini dapat memberikan manfaat bagi seluruh pihak yang membacanya.

Padang, Agustus 2025

Fadillah Aulia Putri
2022/22233025

DAFTAR ISI

ABSTRAK	i
KATA PENGANTAR.....	ii
DAFTAR ISI	iv
DAFTAR TABEL.....	vi
DAFTAR GAMBAR	vii
DAFTAR LAMPIRAN	viii
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	8
C. Tujuan Masalah	9
D. Manfaat Penelitian	9
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	11
A. Konsep Inovasi Pelayanan Publik.....	11
B. Konsep Pelayanan Publik.....	13
C. Konsep Kualitas Pelayanan.....	16
D. Konsep SAMSAT (Sistem Manunggal Satu Atap)	18
E. Konsep Wajib Pajak	19
F. Pajak Kendaraan Bermotor	21
BAB III PENDEKATAN PENELITIAN	25
A. Jenis Penelitian.....	25
B. Tempat Dan Objek Penelitian	25
C. Waktu Pelaksanaan Penelitian.....	26
D. Jenis Dan Teknik Pengumpulan Data.....	26

E. Teknik Analisis Data	27
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	29
A. Gambaran Objek Penelitian	29
1. Sejarah Kantor Samsat Padang	29
2. Visi, Misi, dan Motto SAMSAT Kota Padang	30
3. Wilayah Kerja Kantor SAMSAT Kota Padang	31
4. Struktur Organisasi.....	32
5. Unit Kerja.....	32
B. Hasil Penelitian	35
C. Pembahasan.....	43
1. Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT <i>Corner</i>	43
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT <i>Corner</i>	49
3. Dampak Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT <i>Corner</i>	55
BAB V PENUTUP	61
A. Kesimpulan	61
B. Saran.....	62
DAFTAR PUSTAKA	63

DAFTAR TABEL

Tabel 1 Data Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Padang	1
Tabel 2 Data Jumlah Wajib Pajak yang membayar melalui SAMSAT Corner pada tahun 2022-2024	4
Tabel 3 Hasil Wawancara dengan Bapak Defrizal, S.IP selaku Kepala Sub Bagian Tata Usaha SAMSAT Kota Padang.....	35
Tabel 4 Hasil Wawancara dengan buk Hema selaku wajib pajak	39
Tabel 5 Hasil Wawancara dengan buk Santi selaku wajib pajak	40
Tabel 6 Hasil Wawancara dengan bapak Riko selaku wajib pajak	41
Tabel 7 Hasil Wawancara dengan buk Ida selaku wajib pajak.....	42
Tabel 8 Hasil Wawancara dengan bapak Rijal selaku wajib pajak	42

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. Antrian di SAMSAT Induk Kota Padang	2
Gambar 2. Struktur Organisasi UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah.....	32

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Surat Izin Penelitian dari Kampus	67
Lampiran 2 Surat Balasan dari Bapenda Provinsi Sumbar	68
Lampiran 3 Realisasi Penerimaan dan Jumlah Wajib Pajak di SAMSAT <i>Corner</i> Christine Hakim	69
Lampiran 4 Realisasi Penerimaan dan Jumlah Wajib Pajak di SAMSAT <i>Corner</i> Transmart	72
Lampiran 5 Realisasi Penerimaan dan Jmlah Wajib Pajak di SAMSAT <i>Corner</i> MPP Plaza Andalas	75
Lampiran 6 Draft Wawancara	78
Lampiran 7 Dokumentasi Wawancara	87

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Era reformasi birokrasi menuntut pemerintah untuk senantiasa melakukan inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat. Inovasi pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Dalam konteks pelayanan perpajakan daerah, khususnya pajak kendaraan bermotor, berbagai inovasi telah dikembangkan untuk memberikan kemudahan akses dan meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.

Namun, pelayanan pajak kendaraan menghadapi berbagai tantangan yang perlu diperhatikan. Data dari SAMSAT Kota Padang menunjukkan bahwa jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar terus mengalami fluktuasi dari tahun ke tahun sebagai berikut:

Tabel 1 Data Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Padang

Jenis Kendaraan	2022	2023	2024
Mobil Penumpang	320.024	328.410	314.049
Mobil Barang	231.293	217.888	221.356
Sepeda Motor	678.821	671.519	701.126
Total	1.230.138	1.217.817	1.236.531

Sumber: SAMSAT Kota Padang

Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor ini berdampak langsung pada meningkatnya beban pelayanan di kantor SAMSAT induk, sehingga sering

terjadi antrian panjang di kantor SAMSAT induk, menjadikannya sebagai keluhan utama masyarakat seperti pada gambar di bawah ini:



Gambar 1. Antrian di SAMSAT Induk Kota Padang

Sumber: Polri News. Diakses dari <https://polrinews.com/>

Berdasarkan wawancara yang penulis lakukan dengan beberapa narasumber selaku wajib pajak, terungkap bahwa pelayanan di SAMSAT induk kota Padang masih dianggap kurang efisien. Seorang wajib pajak menyampaikan bahwa:

“...Kalau ke SAMSAT induk bisa habis waktu setengah hari, apalagi kalau datangnya agak siang, antriannya panjang sekali...”

Wajib pajak mengaku harus mengantre berjam-jam, yang membuat proses pembayaran pajak menjadi melelahkan dan menyita waktu produktif mereka.

Wajib pajak lain menambahkan bahwa:

“...jarak dari rumah ke SAMSAT induk cukup jauh, jadi harus meluangkan waktu khusus hanya untuk mengurus pajak kendaraan...”

Jarak tempuh menuju kantor SAMSAT induk juga menjadi masalah besar, terutama bagi wajib pajak yang rumahnya jauh dan memiliki keterbatasan akses transportasi. Di sisi lain, keterbatasan kapasitas kantor SAMSAT juga berkontribusi terhadap masalah ini, di mana penumpukan wajib pajak terjadi

pada waktu-waktu tertentu, hal ini berakibat pada tingkat kepuasan masyarakat yang masih rendah dan kepatuhan pajak yang belum optimal. Masyarakat mengharapkan pelayanan yang cepat dan efisien, dengan lokasi yang mudah dijangkau, waktu tunggu yang singkat, serta layanan prima yang sesuai dengan standar modern. Upaya untuk memenuhi tuntutan ini sangat penting agar pelayanan pajak kendaraan dapat berjalan lebih baik dan efektif.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai lembaga yang menangani pelayanan pajak kendaraan bermotor terus berupaya mengembangkan inovasi pelayanan. Salah satu bentuk inovasi yang telah diimplementasikan adalah program *SAMSAT Corner*. *SAMSAT Corner* merupakan inovasi pada pelayanan publik khususnya pelayanan pembayaran PKB/pengesahan STNK satu tahun dimana wajib pajak diberikan kemudahan dan kepastian tentang sistem dan prosedur layanan.

Kota Padang sebagai ibu kota Provinsi Sumatera Barat telah mengimplementasikan program *SAMSAT Corner* di empat lokasi strategis, yaitu *SAMSAT Corner* Christine Hakim (Chip), *SAMSAT Corner* Transmart Padang (Tm), *SAMSAT Corner* MPP Plaza Andalas (Pa) dan *SAMSAT Corner* Basko *City Mall* yang baru diresmikan pada tanggal 11 Juni 2025. Wajib pajak menjadi peran penting terhadap kualitas kegiatan pembayaran pajak di *SAMSAT Corner* yang diselenggarakan oleh pemerintah. Wajib pajak tidak hanya patuh terhadap pembayaran pajak, tetapi bagaimana pelayanan publik atau jasa memberikan kepuasan kepada wajib pajaknya (Mustapa & Lubis, 2021). Jika wajib pajak merasa bahwa proses pembayaran pajak berjalan lancar

dan tidak menyulitkan, mereka akan membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tepat waktu. Berikut data jumlah wajib pajak yang membayar di tiga lokasi SAMSAT *Corner*:

Tabel 2 Data Jumlah Wajib Pajak yang membayar melalui SAMSAT *Corner* pada tahun 2022-2024

Tahun	Samsat Corner Christine Hakim	Samsat Corner Transmart Padang	Samsat Corner MPP Plaza Andalas
2022	5.537	25	18.350
2023	8.002	4.749	15.376
2024	9.867	9.434	9.797

Sumber: UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Padang (2025)

Tabel 2 menunjukkan jumlah wajib pajak yang dilayani oleh tiga SAMSAT *Corner* di kota Padang dari tahun 2022 hingga 2024, menampilkan dinamika pelayanan pajak yang cukup menarik. Data ini juga memberikan gambaran mengenai perubahan perilaku pembayaran pajak, efektivitas layanan di masing-masing titik, serta kemungkinan pengaruh kebijakan pemerintah daerah dalam meningkatkan kesadaran dan kepatuhan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada SAMSAT *Corner* Christine Hakim, terjadi peningkatan yang konsisten dalam jumlah wajib pajak setiap tahunnya. Pada tahun 2022 wajib pajak meningkat dari 5.537 menjadi 8.002 pada tahun 2023 dan naik lagi menjadi 9.867 wajib pajak di tahun 2024. Pertumbuhan stabil ini menunjukkan kepercayaan dan minat masyarakat untuk memanfaatkan fasilitas SAMSAT *Corner* Christine Hakim yang tampaknya terus bertambah seiring waktu. Hal ini bisa disebabkan oleh lokasi yang strategis, pelayanan yang memuaskan atau program-program sosialisasi yang berhasil.

Lebih mencolok lagi adalah perkembangan di SAMSAT *Corner* Transmart Padang. Pada tahun 2022, jumlah wajib pajak yang dilayani masih sangat kecil, yaitu hanya 25 orang. Namun, pada tahun 2023 jumlah ini melonjak menjadi 4.749 wajib pajak dan terus naik pada tahun 2024 hingga mencapai 9.434 wajib pajak. Pertumbuhan luar biasa ini menunjukkan adanya upaya signifikan dari pihak SAMSAT maupun pemerintah daerah dalam menarik minat masyarakat untuk membayar pajak di lokasi ini, baik melalui penambahan fasilitas, promosi ataupun kebijakan-kebijakan tertentu yang memudahkan pembayaran. Kenaikan ini juga berpotensi berkorelasi dengan pertumbuhan realisasi pendapatan pajak yang sudah tercermin dari data tahun-tahun tersebut.

Sementara itu, SAMSAT *Corner* MPP Plaza Andalas memperlihatkan tren yang berbeda. Pada tahun 2022, lokasi ini mencatat jumlah wajib pajak tertinggi, sebanyak 18.350 orang. Namun, jumlah itu menurun cukup tajam di tahun 2023 menjadi 15.376 wajib pajak dan kembali turun pada tahun 2024 menjadi 9.797 orang. Penurunan yang cukup signifikan ini bisa saja disebabkan oleh perpindahan wajib pajak ke dua SAMSAT *Corner* lain yang semakin berkembang, adanya perubahan arus lalu lintas masyarakat ataupun faktor eksternal lainnya seperti kebijakan kantor pusat, aksesibilitas, bahkan kejenuhan masyarakat terhadap lokasi pelayanan yang sama.

Dari keseluruhan data, dapat dilihat adanya pergeseran preferensi masyarakat kota Padang dalam memilih lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jika pada tahun 2022 mayoritas wajib pajak memilih MPP Plaza Andalas, maka dalam dua tahun selanjutnya, kontribusi wajib pajak mulai

terbagi lebih merata antara tiga lokasi, bahkan SAMSAT *Corner* Transmart Padang berhasil mencatat kenaikan pesat yang hampir menyamai, bahkan sedikit menyaingi Christine Hakim pada tahun 2024.

Fenomena ini menunjukkan adanya permasalahan dalam implementasi program inovasi SAMSAT *Corner* yang perlu dikaji secara mendalam. Penelitian terdahulu menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak, kualitas pelayanan dan sanksi pajak berpengaruh terhadap upaya meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. Beberapa kendala yang sering dihadapi dalam penerapan inovasi pelayanan SAMSAT meliputi sosialisasi, kerjasama pihak terkait, kesadaran wajib pajak, sarana dan prasarana, serta keterbatasan layanan.

Studi yang dilakukan oleh Ardiani et al. (2016) tentang implementasi layanan inovasi SAMSAT Keliling menunjukkan bahwa faktor pendukung terdiri dari sosialisasi, kerjasama pihak terkait serta lokasi pelayanan, sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari kesadaran wajib pajak, sarana dan prasarana serta keterbatasan layanan. Temuan serupa juga dikemukakan oleh Saragih et al. (2019) yang menemukan bahwa e-SAMSAT belum menunjukkan manfaat signifikan karena belum sepenuhnya *full online system*, masih minimnya sosialisasi kepada masyarakat dan kebiasaan penggunaan jasa perantara yang masih lebih digemari masyarakat.

Dari perspektif kualitas pelayanan, penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan memiliki pengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Faktor-faktor seperti kesadaran wajib pajak,

pengetahuan perpajakan dan kualitas pelayanan terbukti berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Hal ini sejalan dengan temuan Bhagaskara et al. (2023) yang menunjukkan bahwa penerapan sistem e-SAMSAT berpengaruh terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor.

Namun demikian, masih terdapat kesenjangan dalam penelitian mengenai implementasi program inovasi SAMSAT *Corner* secara spesifik, terutama dalam konteks kota Padang. Variasi kinerja antar lokasi SAMSAT *Corner* di kota Padang menunjukkan adanya perbedaan dalam efektivitas implementasi program inovasi tersebut. Penelitian Yuvina et al. (2021) mengungkapkan bahwa program e-SAMSAT masih belum optimal karena prosedur alurnya masih kurang efektif, tidak semua orang bisa menggunakan internet dan website e-SAMSAT sering mengalami gangguan server.

Permasalahan lain yang perlu mendapat perhatian adalah aspek adaptasi masyarakat terhadap inovasi pelayanan. Studi Anjani et al. (2019) mengenai inovasi SAMSAT masuk desa menunjukkan bahwa adaptasi masyarakat terhadap inovasi perlu ditinjau dari atribut keuntungan relatif, kesesuaian inovasi, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba dan kemudahan diamati. Faktor-faktor ini juga relevan untuk dikaji dalam konteks implementasi SAMSAT *Corner*.

Selain itu, penelitian terbaru mengenai aplikasi SAMSAT Digital menunjukkan bahwa tantangan utama meliputi masalah teknis dalam proses verifikasi dan gangguan jaringan yang dapat menghambat proses pelayanan. Implementasi program SAMSAT Digital dari perspektif sistematis perlu

mempertimbangkan faktor-faktor yang mendukung dan menghambat pelaksanaan program.

Berdasarkan gap penelitian dan kondisi empiris di kota Padang, diperlukan kajian mendalam mengenai pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak. Penelitian ini menjadi penting mengingat adanya variasi kinerja antar lokasi SAMSAT *Corner* di kota Padang yang menunjukkan perbedaan dalam efektivitas implementasi program. Selain itu, belum adanya kajian menyeluruh yang menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan implementasi SAMSAT *Corner* di kota Padang menjadikan penelitian ini memiliki urgensi untuk dilakukan.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak dengan mengambil studi kasus pada SAMSAT *Corner* kota Padang. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi teoritis dalam pengembangan konsep inovasi pelayanan publik serta memberikan rekomendasi praktis bagi peningkatan efektivitas implementasi program inovasi SAMSAT *Corner* di masa mendatang.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di kota Padang dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di kota Padang?

3. Bagaimana dampak pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* terhadap kepuasan wajib pajak dan peningkatan efektivitas layanan publik?

C. Tujuan Masalah

1. Mendeskripsikan dan menganalisis pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di kota Padang dalam meningkatkan pelayanan kepada wajib pajak.
2. Mengidentifikasi serta menganalisis faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* di kota Padang.
3. Menilai dampak pelaksanaan program inovasi SAMSAT *Corner* terhadap kepuasan wajib pajak dan peningkatan efektivitas layanan publik.

D. Manfaat Penelitian

a. Teoritis

Sebagai kontribusi pengembangan ilmu administrasi publik, khususnya mengenai inovasi pelayanan publik dan implementasinya pada layanan perpajakan daerah.

b. Praktis

1. Memberikan informasi dan rekomendasi bagi pihak kantor bersama SAMSAT kota Padang dalam mengoptimalkan inovasi layanan SAMSAT *Corner*.
2. Membantu pihak terkait dalam mengidentifikasi kendala sehingga dapat merumuskan solusi yang lebih efektif untuk meningkatkan kualitas layanan publik.

3. Menjadi referensi bagi instansi pemerintah lain dalam menerapkan inovasi pelayanan publik berbasis kebutuhan masyarakat.

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan mengenai Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak Di Kota Padang, menunjukkan bahwa banyak sekali manfaat yang diperoleh dari SAMSAT *Corner* itu sendiri salah satunya yaitu mempermudah masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), meningkatkan pelayanan dan kepuasan kepada wajib pajak. SAMSAT *Corner* ini menunjukkan kemudahan akses layanan yang lebih dekat dan fleksibel, sehingga akan meningkatkan kesadaran dan partisipasi wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya secara tepat waktu.

Data jumlah wajib pajak menunjukkan tren yang positif dari tahun ke tahun, yang menandakan program tersebut efektif dan bisa menjangkau lebih banyak wajib pajak. Keberhasilan ini juga didukung oleh pelaksanaan prosedur yang sesuai SOP, koordinasi yang baik antar lembaga terkait. Pada pelaksanaan program SAMSAT *Corner* ini masih terdapat kendala terkait seperti gangguan jaringan dan peralatan komputer pernah terjadi, upaya yang dilakukan petugas pajak dengan *backup* sistem.

B. Saran

Setelah melakukan penelitian, adapun saran yang dapat diberikan penulis menjadi bahan masukan dan pertimbangan mengenai Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT *Corner* Dalam Meningkatkan Pelayanan Kepada Wajib Pajak di Kota Padang. Maka peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Kantor SAMSAT *Corner* perlu menyempurnakan dan meningkatkan kualitas sarana prasarana, seperti komputer, jaringan serta alat *scanning* agar pelayanan dapat berjalan lancar, cepat, dan minim gangguan teknis.
2. Kantor SAMSAT *Corner* perlu melakukan evaluasi dan monitoring rutin terhadap pelaksanaan SAMSAT *Corner* karena *feedback* dari masyarakat juga sebagai bahan evaluasi untuk meningkatkan kualitas layanan yang ada.
3. Kantor SAMSAT *Corner* memperluas cakupan lokasi SAMSAT *Corner* ke wilayah yang belum terjangkau serta menyesuaikan jam operasional agar lebih fleksibel dan dapat mengakomodasi waktu luang masyarakat.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustina, D. S., Purwanti, I., Baity, N. L., Oktaviani, L., & Jannah, R. (2024). Peran Teknologi Informasi dalam Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik. *Manajemen Bisnis Syariah*, 4(II), 141–147. <https://ejournal.an-nadwah.ac.id/index.php/Al-amal/article/view/744/556>
- Anggoro, D. D. (2017). *Pajak Daerah Dan Retribusi Daerah*. UB Press.
- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov*, 5(2), 189. <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v5i2.21739>
- Ardiani, L., Hidayat, K., & Sulasmiyati, S. (2016). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Ilmu Administrasi Bisnis*, 9(1), 1–8.
- Bhagaskara, kukuh, Pramukty, R., & Yulaeli, T. (2023). Pengaruh Tingkat Pendapatan, Kesadaran Wajib Pajak dan Penerapan Sistem E-Samsat Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua. *Profit: Jurnal Manajemen, Bisnis Dan Akuntansi*, 2(1), 74–88. <https://doi.org/10.58192/profit.v2i1.449>
- Bisma, R. (2022). Manajemen Risiko Aset Teknologi Informasi_ Studi kasus Implementasi Manajemen Risiko SPBE Dinas Komunikasi dan Informatika Pemerintah Kota Balikpapan.pdf. *Journal Information Engineering and Educational Technology*, 06.
- Fiantika, F. R., Wasil, M., Jumiyati, S., Honesti, L., Wahyuni, S., Mouw, E., Jonata, Mashudi, I., Hasanah, N., Maharani, A., Ambarwati, K., Noflidaputri, R., Nuryami, & Waris, L. (2022). Metodologi Penelitian Kualitatif. In *Rake Sarasin* (Issue March). PT. Global Eksekutif Teknologi.
- Finanda, A. S., Fadhila, J. F., & Hayat, H. (2024). Implementasi Prinsip Prinsip Pelayanan Publik. *Public Inspiration : Jurnal Administrasi Publik*, 9(1), 74–78. <https://doi.org/10.22225/pi.9.1.2024.74-78>
- Hendrayady, A., Sari, A. R., Mustanir, A., Amane, A. P. O., Isa, R., Agusman, Y., Saputra, R. W., Ashari, A., S, S., Rulandari, N., Prasetyo, A. H., & Arief, M. H. (2023). Manajemen Pelayanan Publik. In *Jurnal PKM Manajemen Bisnis* (Vol. 5, Issue 1). PT GLOBAL EKSEKUTIF TEKNOLOGI. <https://doi.org/10.37481/pkmb.v5i1.1300>
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. (2021). PERMENPANRB Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik. *Peraturan Menteri Kesehatan Republik Indonesia Nomor 4 Tahun 2018*, 151(2), 1–10.
- Lahutung, D. A., Sambiran, S., & Pengemanan, F. (2021). Efektivitas Program

- Pajak Online Terpadu (Ponter) Dalam Rangka Inovasi Pelayanan Publik. *Jurnal Governance*, 1.
- Marwiyah, S. (2023). Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi. In *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Di Era Digitalisasi*.
- Mu'ammam, N., Mahmudah, R., & Afandi, A. (2024). Penguatan Aksesibilitas Pelayanan Publik Guna Meningkatkan Kepuasan Masyarakat terhadap Balai Desa Wonosari, Grujugan, Bondowoso. *Jurnal Pelayanan Masyarakat*, 1(4), 107–121. <https://doi.org/10.62951/jpm.v1i4.925>
- Mustapa, J., & Lubis, T. (2021). Analisis Analisis Kepuasan Wajib Pajak Terhadap Pelayanan Samsat Lubuk Pakam. *Jurnal Ilmu Manajemen Dan Kewirausahaan (Jimk)*, 2(1), 101–107. <https://doi.org/10.32696/jimk.v1i2.1000>
- Ndraha, A. B., Waruwu, E., & Zega, A. (2024). Dinamika Pelayanan Publik Di Bkpsdm Kota Gunungsitoli: Analisis Terhadap Prosedur Kendala Dan Rapat Evaluatif. *Jurnal Ilmu Ekonomi, Pendidikan Dan Teknik*, 1(2), 32–39. <https://doi.org/10.70134/identik.v1i2.38>
- Nudin, M. I. (2023). *Peran Teknologi Informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Kompasiana. <https://www.kompasiana.com/ilham1603/655258a3edff765c847770f2/peran-teknologi-informasi-dalam-peningkatan-kualitas-pelayanan-publik>
- Sahir, S. H. (2022). *Metodologi Penelitian*. Penerbit KBM Indonesia.
- Saputro, H. N. (2023). Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik. In *Jurnal Wacana Kinerja: Kajian Praktis-Akademis Kinerja dan Administrasi Pelayanan Publik* (Vol. 26, Issue 1). <https://doi.org/10.31845/jwk.v26i1.823>
- Saragih, A. H., Hendrawan, A., & Susilawati, N. (2019). Implementasi Electronic SAMSAT untuk Peningkatan Kemudahan Administrasi dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Provinsi Bali) daerah . Berlakunya otonomi daerah mendorong dan Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang salah berpotensi besar meni. *Jurnal ASET*, 11(1), 83–91. <http://ejournal.upi.edu/index.php/aset/article/view/16420%0A>
- Sukatno, M. I. K., & Sumiyana, S. (2020). Analisis Kebermanfaatan Karakteristik Inovasi Proses E-Procurement (Studi Pada Rumah Sakit Jiwa Ghrasia). *ABIS: Accounting and Business Information Systems Journal*, 6. <https://doi.org/10.22146/abis.v6i2.59116>
- Tinambunan, Y. (2024). Manajemen Risiko Dalam Proyek Konstruksi_ Evaluasi Dan Pengembangan Model. *Jurnal Ekonomi, Akuntansi Dan Manajemen Indonesia*, 3.
- Tui, F. P., Ilato, R., & Katili, A. Y. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui E-Government. *PUBLIK: Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia*,

Adminsitration Dan Pelayanan Publik, 9.

- Ulayya, K. N., Prihasari, D., & Perdanakusuma, A. R. (2022). Pemanfaatan Media Sosial untuk Pemerintahan: Bagaimana Dinas-Dinas Pemerintah Kota menggunakan Media Sosial untuk Berkomunikasi dengan Masyarakat. *Journal Pengembangan Teknologi Informasi Dan Ilmu Komputer*, 6(5), 2548–2964. <http://j-ptiik.ub.ac.id>
- Wiranti, N. E., & Frinaldi, A. (2023). Meningkatkan Efisiensi Pelayanan Publik dengan Teknologi di Era Digital. *JIM: Jurnal Ilmiah Mahasiswa Pendidikan Sejarah*, 8(2), 748–754. <http://jim.unsyiah.ac.id/sejarah/mm>
- Yuvina, Soesiantoro, A., & Zakariya. (2021). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di kota Surabaya*. 1(04), 23–26.
- Zaky, M. (2023). FAKTOR-FAKTOR YANG MEMPENGARUHI KINERJA TIM KERJA. *Jurnal Ilmiah Manajeme*, 4.