

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK PENERIMAAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT PADANG**

TESIS

*Diajukan Sebagai Syarat untuk Mendapatkan Gelar Magister Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*



**MAGISTER ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS**

2024

ABSTRAK

Defrizal, 2220842005, Inovasi Pelayanan Publik Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di SAMSAT Padang, Program Magister Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Andalas, Padang. 2024. Dimbimbing oleh Dr. Hendri Koeswara, M. Soc.Sc dan Dr. Roni Ekha Putera, S.IP., M.PA. Tesis ini terdiri dari 114 halaman dengan sumber referensi berasal dari 29 buku teori, 6 buku metode penelitian, 25 jurnal, 3 dokumen dan peraturan perundang-undangan, serta 9 website.

Di Indonesia, PKB merupakan salah satu sumber pajak yang potensial, mengingat pajak masih menjadi kontributor terbesar pada sumber pendapatan APBN. Namun, terdapat fluktuasi jumlah penerimaan PKB pada UPTD SAMSAT Kota Padang dalam rentang tahun 2018-2023, mencakup penurunan jumlah penerimaan PKB pada tahun 2020 sebesar 10,9% dibandingkan tahun sebelumnya. Bahkan setelah dilaksanakannya berbagai inovasi pelayanan publik seperti SAMBAKO, SAKAPA, SIGNAL, dll., penerimaan PKB tetap mengalami penurunan pada tahun 2023 sebesar 3,2% dibandingkan tahun sebelumnya. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis pelaksanaan inovasi pelayanan publik di SAMSAT Padang berdasarkan teori atribut inovasi dan SWOT. Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik analisis data deskriptif. Teknik pengumpulan data mencakup: (1) wawancara, dengan informan berdasarkan *purposive sampling*; dan (2) dokumentasi, berdasarkan arsip serta dokumen lainnya.

Berdasarkan hasil penelitian bahwa beberapa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor SAMSAT Padang dilakukan telah sesuai dengan karakter inovasi berdasarkan teori atribut. Berdasarkan analisis SWOT, terdapat faktor pendukung mencakup kemampuan untuk menciptakan inovasi, melibatkan masyarakat, dan menjalin kerjasama dengan pihak terkait; serta faktor penghambat yang mencakup kurangnya sarana dan prasarana dan anggaran yang belum disetujui oleh pihak Bapenda. Sehingga, diperlukan pelibatan masyarakat dalam sosialisasi layanan dan komunikasi dengan pihak Bapenda untuk mengatasi permasalahan ini.

Kata Kunci: Pelayanan Publik, Pajak, Kendaraan Bermotor, SAMSAT Padang.