

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Di Indonesia, Pajak masih merupakan kontributor terbesar sumber pendapatan negara yang mendominasi Anggaran Pendapatan Belanja Negara Indonesia, sehingga perlu untuk memberikan perhatian yang serius terhadap perolehan pajak ini, namun di satu sisi perolehan pajak yang besar ini juga terdapat penyelewengan, menurut Pengamat ekonomi Faisal Basri, telah terjadi penyelewengan pajak hingga 40 (empat puluh) triliun oleh Direktorat Jenderal Pajak, sehingga menyebabkan kerugian negara¹. Tujuan negara Indonesia salah satunya adalah pembangunan nasional, hal tersebut tertuang dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-Undang tersebut mengatur bahwa setiap daerah memiliki wewenang, kewajiban serta hak mengurus sendiri daerahnya yang disebut otonomi daerah. Komponen utama pelaksanaan otonomi daerah adalah desentralisasi fiskal sehingga daerah tidak hanya bergantung pada pemerintah pusat. Era otonomi ini memacu pemerintah daerah untuk menggali lebih banyak potensi yang ada di daerah terutama pajak. Pajak daerah menurut Undang-undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak Daerah dan Retribusi Daerah merupakan kontribusi wajib kepada daerah yang bersifat memaksa, tidak mendapat

¹ (<https://antikorupsi.org/id/article/penyelewengan-pajak-diduga-capai-rp40-triliun>, diakses tanggal 22 april 2024).

imbalan langsung serta berdasarkan undang-undang. Pajak daerah memiliki kontribusi yang penting bagi daerah untuk membiayai pemerintahan. Salah satu objek pajak yang perlu mendapatkan perhatian khusus oleh pemerintah adalah Pajak Kendaraan Bermotor.

Di era otonomi daerah kebutuhan anggaran untuk melaksanakan berbagai tugas pemerintahan dan pembangunan cukup besar, sedangkan di sisi lain sumber-sumber pendanaan yang tersedia sangat terbatas. Pemerintah Daerah dipacu untuk secara aktif dan kreatif dapat menciptakan sumber-sumber pendapatan daerah yang dapat mendukung pembiayaan dan pengeluaran daerah. Dimana salah satu sumber yang potensial adalah penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Dimana Indonesia merupakan pasar utama dalam penjualan otomotif dunia, karena masyarakat Indonesia gemar atau lebih suka bepergian menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan menggunakan kendaraan umum. Jumlahnya terus mengalami kenaikan dari tahun ke tahun bagi semua jenis kendaraan bermotor.

Laju pertumbuhan kendaraan bermotor khususnya di Kota Padang dapat menjadi sisi positif atau peluang bagi Pemerintah Daerah dalam meningkatkan jumlah penerimaan pajak daerah. Jika tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor meningkat, maka pendapatan yang akan diterima pemerintah daerah juga akan bertambah. Pencapaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sangat penting bagi pemerintah daerah, dikarenakan penerimaan pajak dari sektor

tersebut sangat dibutuhkan bagi pemerintah daerah dalam pembangunan daerah.

Kontribusi pajak terhadap sumber penerimaan negara untuk membiayai pembangunan sangatlah besar, hal ini dikarenakan jumlahnya yang relatif stabil dan menjadi cerminan kewajiban dan kesadaran masyarakat. Pajak merupakan kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya². Selain itu, pajak dapat dilihat sebagai salah satu perwujudan kenegaraan dalam upaya peningkatan kesejahteraan, keadilan dan pembangunan sosial berdasarkan asas keadilan, kesederhanaan, efisiensi, kepastian hukum, kemanfaatan dan kepentingan nasional³.

Beriringan dengan penetapan regulasi otonomi daerah membuat pemerintah daerah harus mampu menghasilkan pendapatan asli daerah agar dapat meminimalkan ketergantungan terhadap bantuan pendanaan dari pusat⁴. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor⁵ dan berpotensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) seiring dengan perkembangan dan dinamika kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor dimaksud. Untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam penerimaan pajak, maka diterapkan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai

² Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan

³ Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan

⁴ Arianandini, Putu Winning dan I Wayan Ramantha. 2018. Pengaruh Profitabilitas, Leverage, dan Kepemilikan Institusional pada Tax Avoidance. Jurnal Akuntansi Vol. 22 No. 3 ISSN: 2302-8556. Universitas Udayana.

⁵ Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009.

suatu sistem kerja sama terpadu antara Polisi Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah Provinsi dan PT Jasa Raharja yang dibentuk dengan tujuan memberikan kelancaran dan kecepatan pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya terpusat dan diselenggarakan dalam satu Gedung, dimana salah satu daerah yang terus berupaya meningkatkan PAD dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor ini adalah UPTD SAMSAT Padang. SAMSAT merupakan suatu sistem kerja sama secara terpadu dalam pelayanan untuk menerbitkan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang dikaitkan dengan uang pemasukan negara melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ) dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama SAMSAT. Dimana SAMSAT Padang tentunya berupaya meningkatkan pendapatan daerah yang optimal, guna mendukung kemandirian pelaksanaan otonomi daerah.

Indonesia merupakan pasar utama dalam penjualan otomotif dunia, hal tersebut tidak mengherankan karena masyarakat Indonesia gemar atau suka berpergian menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan menggunakan kendaraan umum. Jumlahnya terus mengalami kenaikan bagi semua jenis kendaraan bermotor dari tahun ke tahun termasuk di Kota Padang Provinsi Sumatera Barat. Laju pertumbuhan kendaraan bermotor khususnya di Kota Padang tentu dapat menjadi sisi positif atau peluang bagi Pemerintah Daerah dalam meningkatkan jumlah penerimaan pajak

daerah. Jika tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor meningkat, maka pendapatan yang akan diterima pemerintah daerah juga akan bertambah. Pencapaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sangat penting bagi pemerintah daerah, dikarenakan penerimaan pajak dari sektor tersebut sangat dibutuhkan bagi pemerintah daerah dalam pembangunan daerah.

Dengan potensi jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Kota Padang diharapkan memiliki dampak pada naiknya potensi pendapatan daerah, akan tetapi dalam implementasinya, potensi dan tunggakan pajak kendaraan bermotor di Kota Padang masih ada, sehingga Realisasi Penerimaan PKB dan BBNKN SAMSAT Padang relatif fluktuatif dari tahun ke tahun, selengkapnya dapat dilihat pada tabel di bawah ini:

Tabel 1.1 Penerimaan PKB SAMSAT Padang Tahun 2018 – 2023

Tahun	Realisasi	Jumlah Peningkatan (Dibandingkan Tahun Sebelumnya)
2018	Rp 296.174.615.000	-
2019	Rp 328.187.850.800	10,8%
2020	Rp 295.084.444.600	-10,09%
2021	Rp 323.134.777.250	9,5%
2022	Rp 353.091.524.800	9,3%
2023	Rp 341.710.836.150	-3,2%

Sumber: SAMSAT Padang, 2024.

Dari tabel di atas terlihat bahwasanya Tingkat penerimaan PKB pada UPTD SAMSAT Padang dalam 6 tahun terakhir masih fluktuatif, dimana

pada tahun 2019 terjadi peningkatan penerimaan PKB sebesar 10,8% dibandingkan tahun sebelumnya, tetapi pada tahun 2020 mengalami penurunan yang cukup drastis. Kemudian terjadi peningkatan penerimaan PKB pada tahun 2021 dan 2022, tetapi kembali menurun pada tahun 2023 yang lalu. Hal ini menandakan kenaikan jumlah kendaraan bermotor di Kota Padang ternyata tidak diimbangi dengan peningkatan jumlah penerimaan PKB.

Berdasarkan observasi awal peneliti di lapangan diketahui bahwasanya terdapat tantangan atau permasalahan yang sering dihadapi SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu masih terdapat antrian panjang dalam melakukan pembayaran PKB dikarenakan proses pelayanan prosedur dan proses administrasi yang membutuhkan waktu yang cukup lama, sementara masyarakat menuntut pelayanan yang cepat dan mudah, dikarenakan mobilitas masyarakat pada saat ini yang sudah tinggi, pemberantasan praktik percaloan, serta masih rendahnya kepatuhan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini tentu erat kaitannya dengan kualitas pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat oleh SAMSAT Padang. Dimana pemerintah daerah dituntut untuk selalu dapat meningkatkan pelayanan agar penerimaan didapatkan secara optimal.

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kehadiran negara dalam menjalankan maupun menyelenggarakan tugas pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat.

Karena pada dasarnya, pemerintah merupakan aktor yang bertanggung jawab terhadap ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Sekaitan dengan laju pertumbuhan kepemilikan kendaraan bermotor khususnya di Kota Padang, maka permintaan pelayanan publik pada saat ini pun semakin meningkat, karena sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan, dan semakin berkembangnya pembangunan di daerah, yakni salah satunya adalah pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberikan pelayanan yang optimal, yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), serta SAMSAT merupakan instansi yang berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran PKB.⁶

Kebutuhan serta kepentingan masyarakat harus diutamakan pada setiap pemerintahan. Pelayanan publik berperan penting dalam pemerintahan karena menyangkut akan kepentingan masyarakat luas. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan kepada masyarakat yang memiliki kepentingan dengan instansi untuk mencapai tujuan bersama.⁷ Peningkatan pelayanan publik pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas. Upaya

⁶ Wibawa, Samodra. (2005). Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik. Yogyakarta : Gava Media.

⁷ Lijan Poltam Sinambela. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. Bumi Aksara. Jakarta.

peningkatan pelayanan publik kepada masyarakat dapat dilakukan pemerintah melalui inovasi program layanan yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.⁸

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka Pemerintah Provinsi Sumatera Barat mendorong inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya mempermudah proses pelayanan dalam pembayaran merupakan suatu keniscayaan. Kantor SAMSAT Padang telah memberlakukan beberapa inovasi berupa pelayanan Pajak Tahunan di luar Kantor SAMSAT Padang, yakni dengan membuka layanan pajak di tempat umum seperti pada mall maupun pusat perbelanjaan dan tempat rekreasi, dalam upaya pencapaian target penerimaan PKB meliputi: SAMSAT *Drive Thru*, SAMSAT Keliling, SAMSAT Gerai Mall Transmart, SAMSAT Gerai Plaza Andalas (Lt.3), CHIP (Christine Hakim Idea Park), Mall Pelayanan Publik Pasar Raya, SAMSAT Keliling Mentawai (pada Minggu ke 2), *Car Free Day* (Jl. Sudirman), SAMSAT Showroom, SAMSAT Manjalang Babuko (SAMBAKO), SAMSAT Kampus Padang (SAKAPA) dan SIGNAL.

Hal tersebut dilakukan dengan harapan agar penerimaan pajak khususnya pada SAMSAT Padang akan meningkat. Inovasi dilakukan agar wajib pajak merasa termudahkan dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor miliknya, yang seharusnya memang dibayarkan karena sudah menjadi kewajiban sebagai warga negara Indonesia yang sudah diatur

⁸ Rahmayanti, Nina. 2013. Manajemen Pelayanan Prima. Yogyakarta: Graha Ilmu

dalam Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah dalam Pasal 10 dan 13 yaitu Pajak Daerah yang 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 keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Seluruh layanan yang diadakan di luar kantor SAMSAT Padang merupakan program yang diperuntukkan bagi masyarakat khususnya di Kota Padang agar dapat dengan mudah dan cepat dalam mengurus atau membayar PKB tanpa harus datang ke Kantor SAMSAT Padang. Harapannya inovasi-inovasi tersebut dapat memberikan solusi kepada masyarakat dalam membayar PKB tahunan, yaitu wajib pajak tidak perlu jauh-jauh ke SAMSAT Padang untuk membayar pajak, terutama bagi masyarakat yang lokasinya jauh dengan kantor SAMSAT Padang contohnya masyarakat kepulauan mentawai, dan juga dapat dilakukan tidak harus pada hari kerja, karena terdapat layanan di hari minggu yakni *Car Free Day* di Jl.Sudirman. Selain itu, apabila wajib pajak tidak memiliki cukup waktu untuk mengunjungi gerai SAMSAT, maka terdapat opsi layanan lain berupa SIGNAL, sehingga pembayaran PKB dapat dilakukan dengan lebih fleksibel tanpa terbatas ruang dan waktu. Serta diharapkan masyarakat yang suka menggunakan jasa calo untuk mengurus pajak menjadi berkurang, dikarenakan pelayanan dalam membayar pajak sudah lebih cepat dan mudah tanpa harus menggunakan jasa calo.

Diharapkan layanan ke-SAMSAT-an pada Kantor SAMSAT Padang akan menjadi lebih dekat dengan masyarakat. Sehingga dapat merubah anggapan masyarakat dalam mengurus PKB bukanlah sesuatu yang merepotkan, namun cukup mudah dan menyenangkan seiring dengan adanya inovasi-inovasi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya inovasi-inovasi tersebut maka masyarakat kota Padang pada khususnya secara merata dianggap bisa mengakses dan dengan adanya inovasi akan sangat terbantu dan mudah dalam mendapatkan pelayanan pembayaran PKB, namun pada kenyataannya meskipun inovasi ini telah diterapkan masih saja ada permasalahan yang terjadi. Dapat dilihat pada Tabel 1.1, bahwa masih terdapat penurunan jumlah penerimaan PKB sejak tahun 2020 dan 2023. Sedangkan berdasarkan keterangan dari Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sumatera Barat, salah satu inovasi seperti SIGNAL yang juga berlaku di SAMSAT lainnya, telah diterapkan pada SAMSAT Padang sejak Agustus 2021. Hal tersebut menunjukkan hasil yang tidak optimal meskipun UPTD SAMSAT Padang telah melakukan berbagai inovasi pelayanan publik. Salah satu penyebabnya adalah seperti kurangnya sosialisasi yang membuat masyarakat masih minim pengetahuan tentang inovasi-inovasi pelayanan yang diberikan oleh UPTD SAMSAT Padang, sehingga masih perlu pembenahan-pembenahan agar mampu mendorong antusiasme masyarakat untuk taat membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan kata

lain dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik pada UPTD SAMSAT Padang masih belum mendukung peningkatan jumlah PKB.

Inovasi dimaknai dan dipahami sebagai penemuan atau ide-ide inovatif⁹ atau dalam hal ini dapat mencakup implementasi produk, proses, atau layanan yang baru atau ditingkatkan secara signifikan¹⁰. Dalam konteks relasi Negara dan publik, Negara berperan sebagai aktor fasilitator dan regulator kebijakan publik sedangkan inovasi sebagai *keyword* strategis manakala output dan *outcome* dalam kebijakan sudah tidak dapat memenuhi tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin global.¹¹ Makna inovasi secara komprehensif dikemukakan oleh Rogers (2003) yang meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.¹²

Jika dintegrasikan dengan pelayanan publik, maka inovasi pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan baru¹³, yang juga digunakan untuk menggambarkan proses pengembangan produk atau layanan sehingga konsep inovasi layanan mencakup semua meskipun inovasi pelayanan sebagai fenomena atau konsep belum dapat dikaitkan dengan indikator

⁹ Dziallas, Marisa. Blind, Knut. (2019). Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature analysis. *Technovation*. 80-81, pp.3-29. <http://dx.doi.org/10.1016/j.technovation.2018.05.005>

¹⁰ Organization for Economic Cooperation and Development. (2004). *OECD Principles of Corporate Governance 2004*. The OECD Paris.

¹¹ Sururi, A. (2014). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala Administrasi Negara*, 4(3), 1– 14.

¹² Kapoor, K. K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014). Rogers' Innovation Adoption Attributes: A Systematic Review and Synthesis of Existing Research. In *Information Systems Management* (Vol. 31, Nomor 1). <https://doi.org/10.1080/10580530.2014.854103>

¹³ Gustafsson, A., Snyder, H., & Witell, L. (2020). Service Innovation: A New Conceptualization and Path Forward. *Journal of Service Research*, 23(2), 111–115. <https://doi.org/10.1177/1094670520908929>

kinerja penting seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, kinerja keuangan, penciptaan pasar baru, atau indikator utama lainnya seperti kesehatan atau kesejahteraan.¹⁴

Pasal 6 Permenpan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik menyatakan bahwa Pengembangan Inovasi sebagaimana dimaksud dalam Pasal 4 Ayat (1) huruf b dilaksanakan untuk meningkatkan kualitas Pelayanan Publik melalui penyebarluasan inovasi SAMSAT Padang.

Namun, seperti yang telah dipaparkan sebelumnya bahwa pengembangan inovasi yang telah dilakukan oleh SAMSAT Padang yang seharusnya dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui penyebarluasan inovasi tersebut belum terealisasi karena masih ada masyarakat yang belum dapat mengakses informasi terkait inovasi SAMSAT Padang ini. Oleh karena itu, diperlukan kajian untuk menganalisis faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi inovasi pelayanan publik oleh SAMSAT Padang dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik sebagaimana mestinya.

Beberapa penelitian tentang inovasi pelayanan sudah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti Ramdani (2018) yang menyimpulkan kriteria dari karakteristik inovasi pelayanan publik yaitu dampak positif, mampu

¹⁴ Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis. *Service Industries Journal*, 34(5), 373–398. <https://doi.org/10.1080/02642069.2013.780044>

memberi solusi dan berkesinambungan.¹⁵ Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Lanin & Hermanto, (2018) yang meneliti tentang dampak kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor penting yang memberikan dampak kualitas layanan yang optimal adalah peran kepemimpinan dalam membangun jaringan organisasi secara internal dan eksternal¹⁶. Selain itu peran Pemerintah daerah dalam merekonstruksi pelayanan dasar publik menjadi penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik. Beberapa penelitian yang telah diuraikan tersebut memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan yaitu tentang inovasi pelayanan publik, akan tetapi tidak secara detail meneliti tentang inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor seperti penelitian yang akan dilakukan. Dalam berbagai perspektif, inovasi pelayanan publik dapat dimaknai sebagai strategi, kapasitas dan operasional¹⁷.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang “Inovasi Pelayanan Publik Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Padang”. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Padang, serta faktor pendukung dan penghambat untuk menjadi bahan

¹⁵ Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *Sawala : Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 23. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>

¹⁶ Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>

¹⁷ Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>

evaluasi dalam merealisasikan peningkatan kualitas pelayanan publik sesuai dengan konsep pelayanan publik dan regulasi yang berlaku serta berpengaruh terhadap penerimaan jumlah PKB UPTD SAMSAT Padang.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan diatas, maka dapat dirumuskan permasalahan penelitian ini sebagai berikut:

Bagaimanakah pelaksanaan inovasi pelayanan publik di SAMSAT Padang?

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan dari diadakannya penelitian yang ingin dicapai adalah menganalisis tentang pelaksanaan inovasi pelayanan publik di SAMSAT Padang.

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademis

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi bagi kajian lebih lanjut mengenai pelaksanaan program inovasi pelayanan publik di SAMSAT Padang, faktor pendukung, dan faktor penghambatnya serta capaian inovasi pelayanan publik di SAMSAT Padang dalam meningkatkan pendapatan daerah melalui pajak kendaraan bermotor (PKB).

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan program inovasi program inovasi pelayanan publik di

Kantor SAMSAT Padang serta dapat memberikan sumbangan pemikiran melalui rekomendasi yang diajukan peneliti yang bersumber dari hasil penelitian.

