



## Difusi Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan

**Pesona Bunga Mawar**

Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas  
17 Agustus 1945 Surabaya

*Korespondensi Penulis:* [pesonabungamawar4@gmail.com](mailto:pesonabungamawar4@gmail.com)

**Abstract:** *The One-Stop Administration System (Samsat) has become a public service unit that is frequently sought after for handling vehicle documents, particularly in vehicle tax payment services. This research measures the extent of the adoption process of service innovations at the Samsat Ketintang office in South Surabaya, using indicators of service innovation, communication channels, duration, and the social system of the service innovation adoption process for vehicle tax payments at the Samsat Ketintang office in South Surabaya. Through qualitative research methods with a descriptive research type, data were collected based on primary and secondary data sources from the researchers' findings, through observation, interviews, and documentation. The research results show that the government has targeted each Samsat office to innovate every year; Samsat South Surabaya has launched several new service innovations in vehicle tax payment services. However, in the process of adopting innovation, services are not immediately accepted and implemented by the community; there are still obstacles and challenges that occur during the innovation adoption process at the Samsat Office Ketintang, South Surabaya. Therefore, this research aims to formulate new recommendations based on the research findings in accordance with the obstacles encountered, to serve as material for consideration in improving taxpayer services at the Samsat Office Ketintang, South Surabaya.*

**Keywords:** *Innovation Adoption, Samsat Service, South Surabaya.*

**Abstrak:** Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) menjadi salah satu unit layanan masyarakat yang sering diminati dalam pengurusan dokumen kendaraan, khususnya dalam layanan pembayaran pajak kendaraan. Penelitian ini mengukur sejauh mana proses adopsi inovasi layanan pada Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan, dengan indikator inovasi layanan, saluran komunikasi, jangka waktu, serta sistem sosial dari proses adopsi inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan pada Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan. Melalui metode penelitian kualitatif dengan jenis penelitian deksriptif, data dikumpulkan berdasarkan sumber data primer dan sekunder hasil temuan peneliti, melalui tahapan wawancara, observasi dokumentasi. Temuan peneliti menunjukkan bahwa pemerintah telah menetapkan target agar setiap Kantor Samsat melakukan inovasi secara berkala setiap tahun. Menindaklanjuti hal tersebut, Samsat Surabaya Selatan telah menghadirkan sejumlah pembaruan layanan dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun dalam proses adopsi inovasi, layanan tidak serta-merta dapat diterima dan diterapkan masyarakat, masih terdapat hambatan dan kendala yang terjadi selama proses adopsi inovasi layanan pada Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan. Dengan ini penelitian menyusun usulan rekomendasi baru sesuai dengan hasil bahasan temuan peneliti berdasarkan dari kendala yang ditemukan peneliti untuk dijadikan bahan pertimbangan perbaikan layanan wajib pajak pada Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan

**Kata Kunci :** *Adopsi Inovasi, Pelayanan Samsat, Surabaya Selatan*

### 1. PENDAHULUAN

Dalam era digital yang terus berkembang tuntutan masyarakat akan pelayanan semakin meningkat, pemerintah dituntut untuk terus berupaya dalam peningkatan pelayanan agar mampu memberikan layanan yang cepat, efisien, dan transparan. Salah satu lembaga yang berperan

penting dalam pelayanan publik adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat), khususnya dalam pelayanan terpadu mengenai pengurusan administrasi dokumen kendaraan.

Samsat Surabaya Selatan merupakan salah satu unit pelayanan publik di bawah koordinasi Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang bertanggung jawab dalam memberi kemudahan kepada masyarakat dalam seputar layanan administrasi dokumen kendaraan, khususnya pada layanan wajib pajak. Dengan adanya tuntutan layanan dari masyarakat, Samsat Surabaya Selatan ditargetkan untuk dapat berinovasi disetiap tahunnya. Dengan meluncurkan inovasi layanan baru diharapkan dapat meningkatkan efektivitas proses pembayaran pajak, mengurangi waktu tunggu, serta memberikan kenyamanan dan kemudahan bagi layanan wajib pajak. Seiring dengan berkembangnya zaman dalam era digital yang serba terkoneksi, masyarakat tidak lagi puas dengan layanan konvensional, mereka menuntut kemudahan akses layanan, transparan, dan kecepatan dalam setiap interaksi dengan pemerintah. Inovasi bukan menjadi pilihan tetapi keharusan, terutama dalam sektor publik yang sering didatangi seperti layanan perpajakan. Sesuai dengan aturan UU Nomor. 28 Th 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah dalam Pasal 2 Ayat (1) (2) yang tercantumkan jenis pajak terbagi menjadi 2 yakni (1) Jenis Pajak Provinsi, dan (2) Jenis Pajak Kabupaten/ Kota. Dalam pasal 1 berisikan bahwa Jenis Pajak Provinsi terdiri atas (a) Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), (b) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, (c) Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, (d) Pajak Air Permukaan ; dan (e) Pajak Rokok. Dilanjutkan pada pasal 1 ayat (12) disebutkan bahwa pajak kendaraan bermotor merupakan pungutan wajib yang dikenakan terhadap individu atau badan atas kepemilikan dan/ atau penggunaan kendaraan bermotor. (Fachrizal Ahmad, 2023).

Berdasarkan regulasi yang berlaku, penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap, mengacu pada pasal (2) yang berisi tujuan menyediakan layanan terpadu yang mencakup registrasi dan verifikasi kendaraan, pengelolaan pajak kendaraan bermotor, serta pembayaran kewajiban atas sumbangan wajib kecelakaan lalu lintas jalan (SWKLLJ)

Lembaga pelayanan publik perlu melakukan pembaruan dan peningkatan kualitas layanan administrasi perpajakan kendaraan bermotor di Kantor Samsat Ketintang. Berdasarkan UU No. 25 Th 2009 tentang pelayanan publik, Yang menyatakan tanggung jawab lembaga pelaksana meliputi : (a) merumuskan serta meningkatkan standar pelayanan, (b) menyusun, menyetujui, serta menginformasikan secara terbuka kepada masyarakat mengenai rincian layanan yang diberikan (c) menunjuk tenaga pelaksana yang memiliki kompetensi yang sesuai, (d) menyediakan fasilitas dan infrastruktur yang mendukung terciptanya lingkungan pelayanan

yang optimal, serta (e) menyelenggarakan layanan berkualitas yang sejalan dengan prinsip-prinsip pelayanan publik. (Maulana, 2022)

Berdasarkan pada penelitian terdahulu oleh Nofiana Indra yang menyatakan hasil SKM pada pelayanan di Kantor samsat ketintang menyatakan hasil yang “KURANG BAIK”, hal ini juga didukung dengan data ulasan google dari keluhan yang disampaikan masyarakat mengenai pelayanan administrasi pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor yang diberlakukan di pada cakupan wilayah Samsat Ketintang, Surabaya Selatan. Dalam laman komentar tersebut masyarakat menyatakan “pelayanan kurang, mosok urus STNK aja harus tunggu 3,5 bulan. Hal-hal seperti ini kan bisa dipersiapkan dari dulu, perencanaan kerjanya gimana sih ?” ujar Andreas Yoga pada komentar di ulasan kantor SAMSAT Ketintang Surabaya pada satu bulan lalu. Selain lamanya menunggu perpanjangan STNK dikarenakan belanko kosong juga terdapat beberapa keluhan yang sering diutarakan masyarakat dalam laman tersebut. Dimana dalam pelayanan pembayaran pajak masih manual dan mengantre sangat Panjang, padahal tersedia 3 loket untuk pelayanan pajak namun yang hanya buka untuk pelayanan hanya 1 loket saja, dinyatakan masyarakat juga adanya pegawai disana namun tidak melayani pembayaran pajak, ini diakibatkan antrean menjadi Panjang. Selain pelayanan yang lama juga tidak adanya sosialisasi yang ditampakkan pada dinding atau pintu kantor samsat untuk alur pengurusan pembayaran pajak. Hal tersebut menjadi halangan pada proses adopsi inovasi layanan, meskipun petugas sudah meluncurkan inovasi layanan baru tidak menutup kemungkinan masih ada masyarakat yang mengeluhkan proses pengurusan administrasi wajib pajak kendaraan bermotor di Samsat Ketintang.

Dengan ini peneliti melakukan peninjauan lebih lanjut mengenai sejauh mana proses adopsi inovasi layanan di Kantor Samsat Ketintang dengan menggunakan teori Diffusion Of Innovations oleh Everett M. Rogers (1964) yang mengidentifikasi proses pengadopsian inovasi menjadi 4 diantaranya (a) Inovasi, (b) Saluran Komunikasi, (c) Jangka Waktu, (d) Sistem Sosial. Tujuan peneliti adalah mengetahui sejauh mana proses adopsi inovasi pelayanan pembayaran pajak di Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan dengan menggunakan teori difusi inovasi dan menyesuaikan aturan dengan Undang-Undang Nomor 23 Th 2014 tentang Pemerintah Daerah (387) sehingga dapat mengetahui proses adopsi inovasi layanan dan menyusun usulan rekomendasi baru yang dapat dijadikan sebagai bahan pertimbangan perbaikan pada sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tersedia di Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan.

## **2. KAJIAN TEORI**

### **TEORI PELAYANAN PUBLIK**

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang dijalankan oleh pemerintah atau instansi terkait dalam memberikan suatu pelayanan atau dalam hal melayani keperluan masyarakat baik itu dalam barang ataupun jasa guna memenuhi kebutuhan dan menciptakan kesejahteraan masyarakat (Mamangkey et al., 2019) dalam (Adinda, 2024).

Menurut (Moenir & Mustanir, 2022: 11) dalam (Diah Nuraini, 2024) menyatakan bahwa layanan adalah Tindakan memenuhi kebutuhan secara langsung melalui tindakan orang lain. Pemerintah bertugas menyediakan layanan publik, yang ditangani oleh organisasi baik di tingkat nasional maupun daerah.

Sejalan dengan jenis pelayanan yang tercantum dalam KemenPAN No 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, bahwa kelompok pelayanan publik terbagi menjadi tiga, diantaranya:

#### **a) Kelompok Pelayanan Administratif**

pada layanan ini memfasilitasi penerbitan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan masyarakat sebagai bukti identitas maupun legalitas kepemilikan suatu aset. Jenis berkas yang dihasilkan mencakup dokumen Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akte Nikah, Akte Lahir, Akte Kematian, Buku Kepemilikan Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (Sim), Surat Tanda Naik Kendaraan Bermotor, Sertifikasi Kepemilikan Atau Penguasaan Hak Atas Tanah, Serta Surat Izin Mendirikan Bangunan (IMB). Jenis layanan ini menyediakan berbagai dokumen resmi yang dibutuhkan oleh masyarakat sebagai bukti legalitas status atau kepemilikan. Contohnya termasuk dokumen kewarganegaraan, sertifikat keahlian, dan dokumen kepemilikan aset. Beberapa dokumen yang termasuk dalam kategori ini antara lain: Kartu Tanda Penduduk (KTP), Akta Pernikahan, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, serta Sertifikat Kepemilikan atau Penguasaan Tanah.

#### **b) Kelompok Penyediaan Fasilitas dan Barang**

Pada layanan ini mencakup layanan yang menyediakan berbagai barang atau fasilitas fisik yang dimanfaatkan oleh masyarakat umum, seperti instalasi jaringan telekomunikasi, penyaluran listrik, penyediaan air bersih, serta layanan utilitas publik lainnya

c) Kelompok Pelayanan Jasa Publik

Jenis pelayanan ini berfokus pada penyediaan jasa yang mendukung kebutuhan dasar masyarakat. Termasuk di dalamnya adalah layanan pendidikan, layanan kesehatan, transportasi umum, layanan pos, serta jasa-jasa publik lainnya yang menunjang kesejahteraan masyarakat.

## TEORI INOVASI LAYANAN

Inovasi dalam sektor pelayanan publik memiliki peran krusial sebagai upaya dalam meningkatkan kualitas layanan kepada masyarakat. Oleh karena itu, pemerintah selaku pelaksana utama memiliki tanggung jawab untuk terus mendorong dan menjaga keberlanjutan inovasi dalam menjalankan fungsinya, khususnya pada ranah layanan publik (Haerana, Febrianty Darwis & Malik, 2022)

(Jx. Zhang et al., 2018) menyatakan *Service Innovation* (Layanan Inovasi) merupakan strategis bisnis dalam jangka panjang yang berkelanjutan, serta memiliki peranan krusial dalam mendukung keberhasilan banyak perusahaan (Natalia, 2023)

Menurut pendapat lain (Tsen Fei, Yeh et al., 2019) Inovasi layanan (*service innovation*) tidak hanya sebatas pada penciptaan produk atau layanan baru, melainkan mencakup dari berbagai upaya inovatif yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas, kinerja, serta efisiensi sistem penyampaian produk dan layanan (Vika, 2020)

## TEORI DIFUSI INOVASI

M. Rogers (1983) menyatakan inovasi sebagai ide atau praktik yang dianggap baru oleh individu atau kelompok yang menggunakannya. Suatu gagasan dapat disebut inovasi apabila dipersepsikan sebagai hal yang baru oleh seseorang, karena penilaian terhadap kebaruan bergantung pada respons atau persepsi individu tersebut.

Difusi inovasi merupakan teori yang menjelaskan proses penyebaran gagasan/ ide baru, teknologi, atau pembaruan dalam suatu masyarakat ataupun budaya. Difusi merujuk pada proses penyebaran suatu ide, teknologi, atau unsur budaya dari satu wilayah ke wilayah lainnya, sedangkan inovasi mencakup penerapan atau pengenalan hal-hal baru. Konsep ini dikembangkan dan diperkenalkan secara luas oleh Everett Rogers melalui bukunya yang berjudul "Diffusion of Innovations" pada 1964. (Yohanes, Mulyati et al., 2023).

Difusi inovasi merupakan bentuk komunikasi yang bersifat khusus, dimana proses komunikasi berlangsung melalui penyebaran gagasan dan pembaruan, terutama pada dinamika perubahan sosial. Ev Rogeers menyatakan proses penyebaran inovasi terdapat beberapa unsur penting yang meliputi :

#### 1) Inovasi

Inovasi publik untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik dinilai sangat penting, berbagai inovasi dilakukan dalam sektor publik. Tujuan dari inovasi untuk menciptakan hal yang baru

#### 2) Saluran Komunikasi

Dalam proses difusi, komunikasi memiliki peran krusial dalam menjembatani hubungan antar individu, antar kelompok maupun antara individu dengan kelompok. Esensi dari komunikasi terletak pada terciptanya interaksi sosial saat seseorang menyampaikan gagasan atau produk baru kepada pihak lain. Media ataupun sarana yang digunakan untuk menyampaikan informasi disebut media komunikasi

#### 3) Waktu

Indikator waktu dalam difusi tercermin dalam tahapan pengambilan keputusan terhadap suatu inovasi, tingkat adopsi seseorang yang bisa lebih awal atau lambat dalam menerima inovasi, serta seberapa cepat inovasi tersebut diadopsi dalam suatu sistem sosial.

#### 4) Sistem Sosial

Sistem sosial berkontribusi langsung dalam proses adopsi inovasi. Struktur sosial yang ada juga turut mempengaruhi proses penyebaran inovasi melalui berbagai mekanisme. Sistem sosial juga menetapkan batasan terhadap sejauh mana inovasi dapat tersebar. Secara umum, sistem sosial diartikan sebagai kumpulan unit yang saling terhubung diantaranya meliputi individu, kelompok informal, organisasi, maupun subsistem lainnya. (Divya, 2024)

### **3. METODE PENELITIAN**

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif, dengan jenis penelitian deskriptif yang dilakukan di Kantor Samsat Kintang Surabaya Selatan. Dalam penelitian ini difokuskan untuk mengetahui sejauh mana proses adopsi inovasi layanan administrasi pembayaran pajak kendaraan di Samsat Surabaya Selatan, dengan mengidentifikasi proses pengadopsian inovasi seperti inovasi layanan, saluran komunikasi, jangka waktu, serta sistem sosial adopsi inovasi layanan pada Kantor Samsat Surabaya Selatan. Data pada penelitian ini diperoleh dari sumber data primer dan sekunder. Metode pengumpulan data yang diterapkan mencakup observasi langsung wawancara, serta dokumentasi. Sementara teknik analisis data dilakukan melalui beberapa tahapan diantaranya pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan

### **4. HASIL DAN PENELITIAN**

#### 1) Inovasi

KB Samsat Surabaya Selatan ditargetkan untuk selalu berinovasi disetiap tahunnya, inovasi yang diluncurkan serta luasnya berbagai tawaran pembayaran

wajib pajak diharapkan dapat mengoptimalkan kepatuhan masyarakat terhadap pembayaran pajak serta memberikan kemudahan dalam pelaksanaan layanan wajib pajak, serta dapat memperkuat peran Samsat sebagai pilar pelayanan administrasi kendaraan yang responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Adapun inovasi layanan yang diluncurkan oleh Samsat Surabaya Selatan selama tiga tahun terakhir, seperti (1) Panggil Sultan layanan ini menyediakan pemanggilan petugas samsat pada lokasi masyarakat dimana saat itu juga ingin melakukan pembayaran pajak atau sama dengan istilah jemput bola, inovasi ini diharapkan dapat memudahkan masyarakat dalam pemenuhan wajib pajak tanpa harus mendatangi kantor samsat setempat untuk melakukan wajib pajak dengan persyaratan yang harus dipenuhi, (2) Sultan Cerdik dimana pada inovasi ini juga hasil perkembangan dari inovasi panggil sultan, dari inovasi Sultan Cerdik ini layanan diperluas, jika panggil sultan hanya memenuhi layanan pembayaran pajak, inovasi ini menyediakan layanan tambahan seperti cek fisik pada kendaraan. Juga terdapat terobosan inovasi baru oleh pemerintah pusat yang diterapkan pada sleuruh kantor Samsat di wilayah Surabaya diantaranya inovasi layanan (1) Tokopedia E-Samsat yang menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan pada laman e-commerce tokopedia, (2) E-Channel merupakan perkembangan dari inovasi layanan e-samsat tokopedia melalui inovasi e-channel pembayaran pajak kendaraan dikembangkan dapat dibayarkan pada Indomart, Alfamart, Pos Indonesia, serta bank jatim setempat. Dengan adanya inovasi yang terus berkembang diharapkan dapat menjadi kemudahan bagi masyarakat dalam pemenuhan wajib pajak.

## 2) Saluran Komunikasi

Berdasarkan hasil temuan peneliti dari wawancara secara langsung dinyatakan bahwa saluran komunikasi menjadi sarana penting dalam penyaluran informasi inovasi layanan serta pengumuman layanan di Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan. Dinyatakan dalam hasil wawancara saluran komunikasi yang digunakan sebagai alat penyalur informasi diantaranya (1) Media Sosial, dimana Kantor Samsat terus melakukan update pada platform Instagram mengenai pengumuman, informasi layanan, serta inovasi layanan baru pada Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan juga membuat konten berisi informasi layanan yang dibalut hiburan sehingga selain menghibur didalamnya terdapat pesan informasi mengenai layanan di Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan, (2) Sosialisasi, tahapan ini petugas Samsat Ketintang Surabaya melakukan berbagai upaya sosialisasi diantaranya mendatangi kantor dinas, instansi, serta perusahaan swasta dalam cakupan wilayah Surabaya Selatan. Sehingga diharapkan dari dua alat komunikasi yang digunakan ini dapat

menyebarkan informasi inovasi layanan lebih luas terutama dalam cakupan wilayah Surabaya Selatan

3) Jangka Waktu

Selanjutnya jangka waktu menjadi indikator penting dalam proses adopsi inovasi layanan pelunasan wajib pajak yang berlangsung di Kantor Samsat Ketintang. Hasil wawancara secara langsung disimpulkan bahwa lama jangka waktu dalam proses adopsi inovasi layanan dari pengusulan inovasi, koordinasi lanjutan, kemudian sosialisasi mengenai inovasi layanan baru, hingga inovasi layanan dapat diterapkan kepada masyarakat wajib pajak membutuhkan waktu 2 minggu hingga satu bulan lamanya, menurut hasil temuan peneliti untuk inovasi layanan Panggil Sultan proses adopsi inovasi hingga diterapkan membutuhkan waktu 2 minggu lamanya, hingga saat ini inovasi layanan sudah berjalan satu tahun lamanya, kemudian untuk inovasi Sultan Cerdik proses adopsi inovasi hingga inovasi diterapkan membutuhkan waktu satu bulan lamanya. Jangka waktu menjadi indikator penting dalam bahasan penelitian agar memberi gambaran mengenai jangka waktu yang diperlukan oleh Kantor Samsat dalam menerapkan inovasi pelayanan

4) Sistem Sosial

Adapun sistem sosial atau instansi terkait dalam tahapan pelunasan wajib pajak kendaraan bermotor yang dilakukan pada Kantor Samsat Surabaya Selatan meliputi (a) Kepolisian Republik Indonesia yang bertanggungjawab atas registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, serta pengesahan STNK, (b) Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Timur selaku pengelola dan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) sebagai bagian dari Pendapatan Asli Daerah (PAD), (c) PT Jasa Raharja (Persero) sebagai pengelolaan dan penerimaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu lintas Jalan (SWDKLLJ), yang digunakan sebagai asuransi korban kecelakaan lalu lintas. Hasil temuan peneliti dari wawancara langsung juga menyatakan bahwa lembaga terkait tidak bisa dipisahkan, dimaksudkan bahwa apapun bentuk pelayanan administrasi dalam kantor satu atap Samsat Ketintang Surabaya Selatan sudah menjadi tanggung jawab bersama dari ketiga pilar tersebut.

## **5. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Sesuai dengan pedoman UU No. 23 Tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah pasal (386) yang menyatakan dalam rangka peningkatan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah dapat melakukan inovasi, (2) inovasi yang dimaksud adalah semua bentuk pembaharuan dalam

penyelenggaraan Pemerintahan Daerah petugas Samsat Surabaya Selatan telah menawarkan berbagai macam layanan dan inovasi layanan baru pada layanan wajib pajak. Adapun hasil dari temuan peneliti dari wawancara secara langsung tersusun dalam kesimpulan sebagai berikut :

- 1) Dapat diambil kesimpulan bahwa Kantor Samsat Surabaya Selatan ditarget untuk dapat terus berinovasi disetiap tahunnya, adanya tuntutan ini membuat Kantor Samsat Surabaya Selatan meluncurkan beberapa inovasi layanan dalam rentang waktu tiga tahun terakhir, yang meliputi (1) Inovasi Panggil Sultan, dan (2) Sultan Cerdik. Inovasi layanan. Diharapkan dapat memperkuat kesadaran wajib pajak di kalangan masyarakat dan menyederhanakan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor di KB Samsat Ketintang. Adapun inovasi layanan oleh pusat yang diterapkan pada seluruh kantor samsat di wilayah surabaya yakni (1) Inovasi E-Samsat Tokopedia, (2) Inovasi Layanan E-Channel,
- 2) Selanjutnya, meskipun Kantor Samsat Surabaya Selatan telah meluncurkan berbagai inovasi layanan, serta berbagai upaya dalam penyebaran informasi nyatanya masih terdapat kendala dan hambatan yang terjadi saat proses adopsi inovasi. Inovasi yang diluncurkan tidak serta-merta dapat diterima dan diterapkan langsung oleh masyarakat, kendala yang dihadapi seperti rendahnya tingkat kesadaran masyarakat akan pemenuhan persyaratan dokumen untuk pembayaran pajak, kurangnya informasi yang cukup mengenai alur layanan, juga ditemukan masih terdapat penawaran jasa calo dalam lingkup Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan
- 3) Dapat ditarik kesimpulan dari hasil inovasi layanan yang diluncurkan Kantor Samsat Ketintang Surabaya masih terdapat kendala dan hambatan dalam proses pengadopsiannya, dengan ini peneliti menyusun rekomendasi baru sesuai dengan kendala temuan peneliti yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan perbaikan layanan pada Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan, adapun susunan rekomendasi perbaikan sebagai berikut

Berdasarkan hasil temuan peneliti melalui pembahasan dan wawancara ditemukan masih adanya keluhan yang disampaikan masyarakat melalui sesi wawancara, sehubungan dengan ini peneliti melakukan pengamatan mendalam dan menyusun rekomendasi baru yang mungkin dapat menjadi masukan sebagai perbaikan layanan wajib pajak pada Samsat Surabaya Selatan.

### **Saran**

Berdasarkan data temuan yang diperoleh peneliti dari hasil pembahasan serta kesimpulan, peneliti menyusun rekomendasi berdasarkan hasil temuan peneliti, tanggapan, serta harapan masyarakat selaku penerima layanan wajib pajak di Kantor Samsat Ketintang Surabaya Selatan. Rekomendasi ini diharapkan dapat memberikan kontribusi nyata dalam mendukung

upaya perbaikan dan peningkatan kualitas layanan, khususnya dalam sistem penyelenggaraan layanan administrasi perpajakan kendaraan bermotor di KB Samsat Surabaya Selatan. Selain sebagai bahan pertimbangan bagi pihak terkait, masukan ini juga dapat dijadikan referensi dalam pengembangan inovasi layanan yang lebih adaptif, efisien, profesional, dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak. Adapun susunan rekomendasi peneliti sebagai berikut :

1. Membuat saluran komunikasi

Hasil temuan peneliti dari bahasan wawancara ditemukan, masyarakat mengeluhkan tidak ada sarana yang bisa dilakukan sesi tanya jawab seputar pemenuhan kebutuhan masyarakat, mereka menyatakan bahwa sedikit kesulitan dengan aturan yang mungkin tidak tertulis pada laman informasi Samsat Surabaya Selatan, dengan ini diharapkan Samsat Surabaya Selatan dapat memberikan fasilitas saluran whatsapp yang dihubungkan langsung dengan pegawai customer service Samsat Surabaya Selatan, sehingga dari itu masyarakat bisa mempertanyakan berkas apa yang harus dipenuhi tanpa harus datang terlebih dahulu di kantor Samsat Surabaya Selatan untuk menanyakan persyaratan dokumen.

2. Memperketat sistem keamanan

Berdasarkan temuan peneliti yang disampaikan masyarakat dari sesi wawancara, masyarakat masih mendapat indikasi penawaran jasa calo dilingkungan sekitar Kantor Samsat Surabaya Selatan, bahkan untuk saat ini tidak bisa dibedakan, mana calo dan mana yang benar-benar pribadi mengurus keperluan dokumen di Kantor Samsat Surabaya Selatan tersebut. Hal ini membuat masyarakat sedikit tidak nyaman dengan jasa calo yang masih tersebar didalam lingkup Kantor Samsat Surabaya Selatan

3. Pendampingan petugas informasi

Sejalan dengan hasil wawancara peneliti, ditemukan adanya ketidaksinkronan informasi yang disampaikan petugas loket satu dengan yang lain, juga kurangnya pemahaman persyaratan yang harus dipenuhi yang disampaikan oleh petugas informasi layanan Kantor Samsat Surabaya Selatan. Hal ini diharapkan petugas Samsat Surabaya Selatan bisa mengadakan pendampingan dan pelatihan keahlian pegawai utamanya oetugas informasi, karna menjadi loket pertama yang akan didatangi masyarakat untuk menanyakan persyaratan keperluan dokumen yang harus dipenuhi

Dengan melakukan perbaikan berdasarkan rekomendasi diatas, diharapkan pelaksanaan pelayanan wajib terkait kendaraan bermotor yang diselenggarakan di kantor Samsat Ketintang,

Surabaya Selatan bisa menjadi lebih baik, dengan melakukan perbaikan sesuai dengan keluhan yang telah disampaikan masyarakat berdasarkan dari temuan peneliti.

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adinda, T. V. M. (2024). *Penyusunan standar pelayanan untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Kelurahan Paropo*, 16(1), 1–23.
- Diah Nuraini, F. A. (2024). Kualitas pelayanan publik pada masa pandemi COVID-19 di Kecamatan Samarinda Ulu Kota Samarinda. *Journal Administrasi Publik*, 10(1), 6003–6016.
- Divya, W. (2024). *Difusi inovasi berbasis pelayanan digital* (Skripsi, Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau). <https://repository.uin-suska.ac.id/79241/1/SKRIPSI%20FUL%20KECUALI%20BAB%20V%20WILLA%20DIVYA.pdf>
- Fachrizal Ahmad. (2023). *Analisis kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Lima Puluh Kabupaten Batu Bara* (Skripsi, Universitas Medan Area). <https://repositori.uma.ac.id/jspui/bitstream/123456789/20339/1/211801020%20-%20Ahmad%20Fachrizal%20-%20Fulltext.pdf>
- Haerana, Darwis, A., & Malik, I. (2022). Inovasi pelayanan publik melalui sistem informasi dan aplikasi perizinan berbasis Online Single Submission (Siap Boss) di DPMPSTP Kabupaten Pinrang. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 3(6), 1790–1799. <https://journal.unismuh.ac.id/index.php/kimap/index>
- Jx. Zhang, Xie, H., Li, H., Timothy, R., Pu, S., Deng, Q., & Jin, W. (2018). Integrated framework of growth management for identification of service innovation levels and priorities. *Sustainability (Switzerland)*, 10(9), Article 3319. <https://doi.org/10.3390/su10093319>
- Maulana, R. (2022). Pelayanan pajak kendaraan bermotor dilihat dari aspek reliability (kehandalan) dalam rangka kepatuhan wajib pajak pada ... *JAPB*, 5(1), 345–358. <http://jurnal.stiatabalong.ac.id/index.php/JAPB/article/view/606>
- Natalia, H. (2023). *Inovasi layanan pemberitahuan pembayaran tagihan listrik pascabayar melalui WhatsApp broadcast terhadap kepuasan pelanggan pada PT PLN (Persero) ULP Mattoanging* (Skripsi, STIA LAN Makassar). <https://eprints.stialanmakassar.ac.id/id/eprint/786/9/14.%20BAB%20II%20TINJAUAN%20PUSTAKA.pdf>
- Tsen Fei, Yeh, T. M., Chen, S. H., & Chen. (2019). The relationships among experiential marketing, service innovation, and customer satisfaction: A case study of tourism factories in Taiwan. *Sustainability (Switzerland)*, 11(4), Article 1041. <https://doi.org/10.3390/su11041041>

- Vika, A. (2020). Service innovation dalam meningkatkan kepuasan pelanggan di bidang jasa asuransi. *Economics Professional in Action (E-Profit)*, 2(1), 1–7. <https://doi.org/10.37278/eprofit.v2i01.238>
- Yohanes, Mulyati, I., Mansyuruddin, M., Adrianus, A., & Bahari, W. (2023). Proses difusi inovasi dalam penerapan metode pengajaran baru. *Edukatif: Jurnal Ilmu Pendidikan*, 5(6), 2425–2433. <https://doi.org/10.31004/edukatif.v5i6.5769>