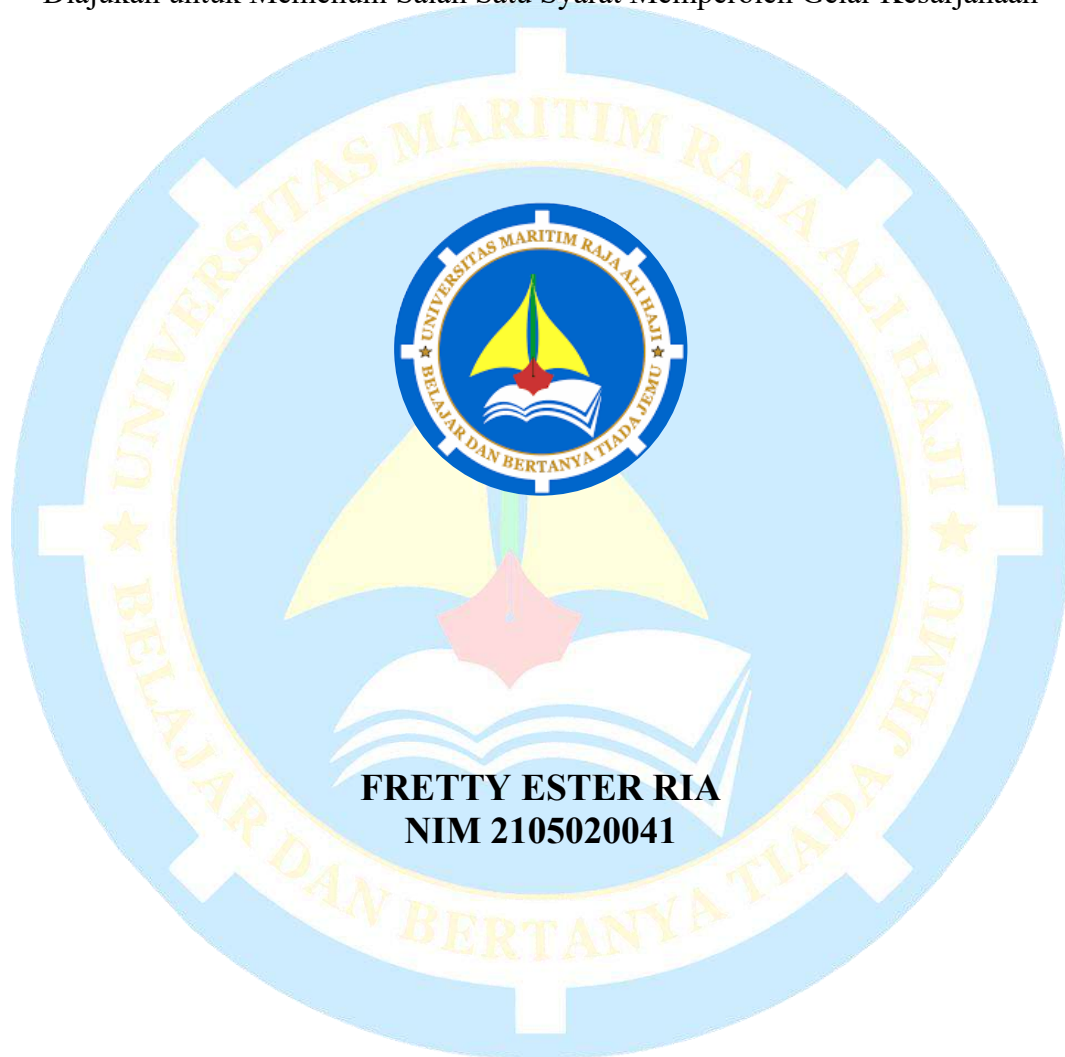


**EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA
TANJUNGPINANG**

SKRIPSI

Diajukan untuk Memenuhi Salah Satu Syarat Memperoleh Gelar Kesarjanaan



**FRETTY ESTER RIA
NIM 2105020041**

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL & ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TANJUNGPINANG
2025**

LEMBAR PERSEMBAHAN

Dengan penuh kasih dan syukur, penulis mempersembahkan karya sederhana ini sebagai ungkapan terima kasih atas berkat dan kasih karunia Tuhan Yesus Kristus yang senantiasa memberikan kekuatan, penyertaan, dan pengharapan di setiap langkah hingga tiba pada proses ini. Skripsi ini penulis persembahkan dengan sepenuh hati kepada kedua orang tua tercinta, Bapak Jhon H. Situmorang dan Ibu Corry M. Sihombing, atas doa yang tak pernah putus, cinta yang tak bersyarat, serta pengorbanan yang tiada tara.

MOTTO

*“The scary news is, you're on your own now.
But the cool news is, you're on your own now.”*

-Taylor Swift

“TUHAN adalah gembalaku, takkan kekurangan aku. Ia membaringkan aku di padang yang berumput hijau, Ia membimbing aku ke air yang tenang; Ia menyegarkan jiwaku. Ia menuntun aku di jalan yang benar oleh karena nama-Nya. Sekalipun aku berjalan dalam lembah kekelaman, aku tidak takut bahaya, sebab Engkau besertaku; gada-Mu dan tongkat-Mu, itulah yang menghibur aku. Engkau menyediakan hidangan bagiku di hadapan lawanku Engkau mengurapi kepalaku dengan minyak; pialaku penuh melimpah. Kebajikan dan kemurahan belaka akan mengikuti aku, seumur hidupku; dan aku akan diam dalam rumah TUHAN sepanjang masa.”

(Mazmur 23;1-6)

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Fretty Ester Ria
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat
Tanjungpinang

Dengan ini menyatakan bahwa dalam skripsi saya tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh pihak lain, kecuali yang secara tertulis diacu dalam naskah ini dan disebutkan dalam Daftar Referensi.

Apabila ternyata di dalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur plagiat, saya bersedia Skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

Pernyataan ini saya buat dengan penuh rasa tanggungjawab dan bersedia menerima sanksi apabila dikemudian hari tidak benar.

Tanjungpinang, 24 Juli 2025
Yang Membuat Pernyataan,



Fretty Ester Ria
2105020041

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN

Dosen Pembimbing Skripsi mahasiswa:

Nama : Fretty Ester Ria
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020041
Program Studi/Departemen/
Konsentrasi : Ilmu Administrasi Negara
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota
Tanjungpinang

Setelah mempelajari dan menilai sistematika dan materi masing-masing bab dalam Skripsi ini, dinyatakan memenuhi ketentuan normatif dan kriteria metode penelitian ilmiah, untuk itu dinilai layak serta disetujui untuk diujikan.

Menyetujui, tanggal: 23 Juli 2024
Pembimbing Utama,

Menyetujui, tanggal: 24 Juli 2024
Pembimbing Pendamping,



Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
NIP/NIDN. 0016038702



Chaereyanba Sholeh, S.A.P., M.A.P.
NIP/NIDN. 00002119205

Mengetahui
Ketua jurusan Ilmu Administrasi Negara dan
Kajian Ilmu Televisi dan Multimedia



Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Si.
NIP/NIDN. 1026058031

PENGESAHAN

PENGESAHAN

Skripsi ini diajukan oleh:

Nama : Fretty Ester Ria
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor
Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota
Tanjungpinang

Telah berhasil dipertahankan di hadapan Dewan Penguji dalam Sidang Skripsi pada tanggal 30 Juli 2025 dan disetujui serta diterima sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar kesarjanaan pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Dewan Penguji.

- | | |
|---|-------------------|
| 1. Firman, ST., M.A.P
NIP. 19871003202012001 | Ketua (.....) |
| 2. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si
NIDN. 0016038702 | Anggota 1 (.....) |
| 3. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P
NIP. 199211022020121003 | Anggota 2 (.....) |
| 4. Okky Rizki Azizi, M.A.P
NIP. 199110212022031000 | Anggota 3 (.....) |
| 5. Dr. Alfiandri, S. Sos., M.Si
NIP. 198008182015041002 | Anggota 4 (.....) |



Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos, IMAS
NIP. 198207072015041002

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur penulis ucapkan ke hadirat Tuhan Yesus Kristus atas segala kasih karunia, penyertaan, dan pertolongan-Nya yang tidak pernah berhenti menyertai setiap langkah penulis, sehingga skripsi yang berjudul “*Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang*” ini dapat diselesaikan dengan baik. Skripsi ini disusun sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Penulis menyadari bahwa penyusunan dan penyelesaian tugas akhir ini tidak akan terwujud tanpa bantuan, dukungan, dan kontribusi dari berbagai pihak. Oleh karena itu, melalui lembar kata pengantar ini, penulis ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang setulus-tulusnya kepada semua pihak yang telah memberikan arahan, masukan, data, informasi, serta dukungan moril maupun materil selama proses penelitian dan penulisan berlangsung, di antaranya:

1. Bapak Prof. Agung Dhamar Syakti, S.Pi., DEA, selaku Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
2. Bapak Dr. Sayed Fauzan Riyadi, S.Sos., IMAS, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH) Tanjungpinang.
3. Bapak Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc., selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi dan Ilmu Komunikasi beserta jajaran.
4. Bapak Firman, S.T., M.A.P., selaku Koordinator Program Studi Ilmu Administrasi Negara sekaligus Ketua Dewan Penguji.

5. Ibu Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Pembimbing Utama yang dengan sabar dan penuh dedikasi telah membimbing penulis selama proses penulisan skripsi ini.
6. Bapak Chaereyranba Sholeh, S.A.P., M.A.P., selaku Dosen Pembimbing Pendamping yang telah memberikan banyak saran dan masukan yang membangun.
7. Seluruh Bapak/Ibu Dosen Ilmu Administrasi Negara dan Staf Tata Usaha FISIP UMRAH atas ilmu, bantuan, dan pelayanannya selama masa studi. Secara khusus juga untuk alm. Bapak Agus Hendrayady, S.Sos., M.Si., selaku Dosen Penasihat Akademik penulis pada masanya.
8. Pihak UPTD PPD Tanjungpinang yang telah menerima dan mendukung penulis dalam proses pengumpulan data dan pelaksanaan penelitian.
9. Seluruh informan dan masyarakat yang telah bersedia membantu penulis dalam proses penelitian.
10. Kedua orang tua tercinta, Bapak Jhon H. Situmorang dan Ibu Corry M. Sihombing, terima kasih atas cinta, doa yang tiada henti, dukungan tanpa syarat, dan pengorbanan yang tak terhitung. Dalam setiap langkah penulis, ada keringat, lelah, dan kesabaran kalian yang menjelma menjadi kekuatan. Tak ada kata yang cukup untuk membalas segala kasih yang telah kalian curahkan. Biarlah pencapaian ini menjadi persembahan kecil sebagai wujud syukur dan rasa hormat penulis untuk kalian berdua.
11. Adik penulis satu-satunya, Yohanes Roberto Situmorang, terima kasih atas segala doa, perhatian, dan ketulusanmu menjaga serta menemani orang tua selama penulis menjalani proses kuliah dan menyelesaikan skripsi ini..

12. Keluarga besar Gereja Baptis Indonesia Kalvari Tanjungpinang, khususnya kepada Pdt. Dave Pandoh, M.Th., dan seluruh jemaat yang telah memberikan dukungan rohani dan doa-doa yang menenangkan serta menyemangati selama proses ini.
13. Keluarga besar Yayasan Melayu Bersinar, tempat penulis menghabiskan waktu untuk bekerja saat ini. Terima kasih sudah memberikan kesempatan dan dukungan kepada penulis untuk tetap bekerja sembari menyelesaikan tugas akhir ini.
14. Sahabat-sahabat seiman di *Youth of Baptist Calvary* (YBC), khususnya terima kasih kepada Gloria Sella Stevany, David Darmawan, Willy, Malon Laia, dan Gilbert Laia atas pertemanan yang hangat dan dukungan iman yang telah memperkuat langkah penulis.
15. Sahabat seperjuangan selama masa perkuliahan, “Partai Ikan”. Donna Tiurlan Manurung, Vera Angelia Meilani, Ivana Devita Manik, dan Marsaulina. Terima kasih atas kebersamaan, doa, dan semangat yang kalian bagikan. Dalam tawa dan perjuangan yang kita lalui bersama, kalian telah menjadi lebih dari sekadar teman, kalian adalah keluarga. Terima kasih karena telah menjadi rumah yang selalu bisa penulis sandari di tengah lelah dan tekanan akademik.
16. Angelika Sulistyawati Sinaga, *my smally girl, my partner in crime since day one*. Terima kasih telah tumbuh bersama penulis sejak kecil, menjadi saudara seperjalanan yang tidak sedarah namun searah. Terima kasih untuk cinta, dukungan, dan kenangan indah yang telah kita bangun bersama. Doa terbaik menyertaimu dalam setiap langkah hidup dan studi di Kota Bogor.

17. Organisasi GMKI Cabang Tanjungpinang-Bintan, terima kasih atas ruang pembelajaran, pelayanan, dan dinamika yang memperkaya pengalaman penulis, baik secara personal maupun intelektual.
18. Teman-teman Prodi Ilmu Administrasi Negara Angkatan 2021 “LEGIAN”, terima kasih atas kebersamaan, dukungan, dan semangat yang telah diberikan selama perkuliahan hingga masa penyusunan skripsi.
19. Kepada sepeda motor kesayangan penulis yaitu Buto Ijo yang sudah menemani penulis dan mengukir cerita disetiap kilometernya selama 6 tahun terakhir, khususnya dalam masa penulis melakukan penelitian.
20. *Last but not least, I wanna thank me. I wanna thank me for believing in me. I wanna thank me for doing all this hard work. I wanna thank me for having no days off. I wanna thank me for never quitting. I wanna thank me for always being a giver, and tryna give more than I receive. I wanna thank me for tryna do more right than wrong. I wanna thank me for just being me all time.*

Tanjungpinang, 24 Juli 2025
Penulis



Fretty Ester Ria

PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini, sebagai civitas akademika Universitas Maritim Raja Ali Haji:

Nama : Fretty Ester Ria
Nomor Induk Mahasiswa : 2105020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Fakultas : Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Maritim Raja Ali Haji
Jenis Karya : Skripsi

Demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada Universitas Maritim Raja Ali Haji Hak Bebas Royalti Non-eksklusif (*Non-exclusive Royalty Free Right*) atas karya ilmiah saya yang berjudul: Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas.

Beserta perangkat yang ada (jika diperlukan), dengan Hak Bebas Royalti Non-Eksklusif ini Universitas Maritim Raja Ali Haji berhak menyimpan, mengalihmedia/formatkan, mengelola dalam bentuk pangkalan data (*database*), merawat dan memublikasikan skripsi saya selama tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta.

Demikian pernyataan ini dibuat dengan sebenarnya.

Dibuat di : Tanjungpinang

Pada Tanggal : 24 Juli 2025

Yang Menyatakan,



Fretty Ester Ria
2105020041

EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG

Oleh
Fretty Ester Ria
2105020041

ABSTRAK

Pelayanan publik yang berjalan secara efektif menjadi salah satu indikator utama dalam mewujudkan tata kelola pemerintahan yang baik, termasuk dalam sektor perpajakan. Salah satu bentuk inovasi pelayanan publik yang diinisiasi oleh UPTD PPD Samsat Kota Tanjungpinang adalah program *Pelantar Emas* (Pelayanan Antar Jemput Samsat), yang dirancang untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat—khususnya kelompok rentan—dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Inovasi ini hadir sebagai respons terhadap rendahnya tingkat kepatuhan wajib pajak, terutama setelah pandemi COVID-19 yang memberikan dampak signifikan terhadap kondisi ekonomi dan mobilitas masyarakat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif, dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan dipilih secara purposive, melibatkan sepuluh orang yang terdiri atas unsur penyelenggara layanan serta masyarakat penerima layanan. Proses analisis dilakukan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Stufflebeam. Adapun hasil penelitian menunjukkan bahwa: (1) pada aspek *context*, Pelantar Emas relevan dengan kebutuhan pelayanan publik yang lebih merata dan responsif; (2) pada aspek *input*, terdapat dukungan sumber daya yang cukup namun kurangnya sosialisasi menghambat jangkauan layanan; (3) pada aspek *process*, implementasi telah berjalan sesuai prosedur, tetapi sistem jemput bola dan layanan kolektif belum optimal; dan (4) pada aspek *product*, target penerimaan pajak tercapai, namun jenis layanan masih terbatas. Oleh karena itu, disarankan agar Pelantar Emas memperluas jangkauan dan variasi pelayanannya untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih menyeluruh

Kata kunci: Evaluasi, Inovasi Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelantar Emas, Model CIPP.

**EVALUATION OF MOTOR VEHICLE TAX SERVICE DELIVERY
THROUGH THE PELANTAR EMAS INNOVATION AT THE
TANJUNGPINANG CITY SAMSAT OFFICE**

by
Fretty Ester Ria
2105020041

ABSTRACT

Effective public services serve as a hallmark of good governance, particularly within the taxation sector. One remarkable innovation introduced by the UPTD PPD Samsat City of Tanjungpinang is the Pelantar Emas program (Samsat Pickup and Drop-off Service). This initiative is designed to enhance convenience for the public, especially for vulnerable groups, in fulfilling their Motor Vehicle Tax (PKB) obligations. Pelantar Emas emerged to address low compliance rates among taxpayers, a challenge exacerbated by the COVID-19 pandemic, which affected the economy and disrupted community mobility. This study employs a descriptive qualitative approach, using data collection methods such as interviews, observations, and documentation. Ten informants were selected purposively, encompassing both service providers and recipients, to gain diverse perspectives. The analysis is framed within the CIPP (Context, Input, Process, Product) evaluation model by Stufflebeam. The findings reveal several key insights: (1) From the context perspective, Pelantar Emas addresses the urgent need for more equitable and responsive public services; (2) In terms of input, while resource support is robust, limited outreach due to insufficient socialization hampers service accessibility; (3) Regarding the process, implementation follows established procedures, though outreach systems and collective service delivery could be further optimized; and (4) In terms of product, tax revenue targets have been met, although the range of services offered remains somewhat constrained. To enhance its impact and responsiveness, it is recommended that Pelantar Emas broaden the scope and diversity of its services to better meet community needs. Expanding these offerings will foster increased compliance and empower individuals, particularly vulnerable groups, to engage more fully with vital public services.

Keywords : Evaluation, Public Service Innovation, Motor Vehicle Tax, Pelantar Emas, CIPP Model.

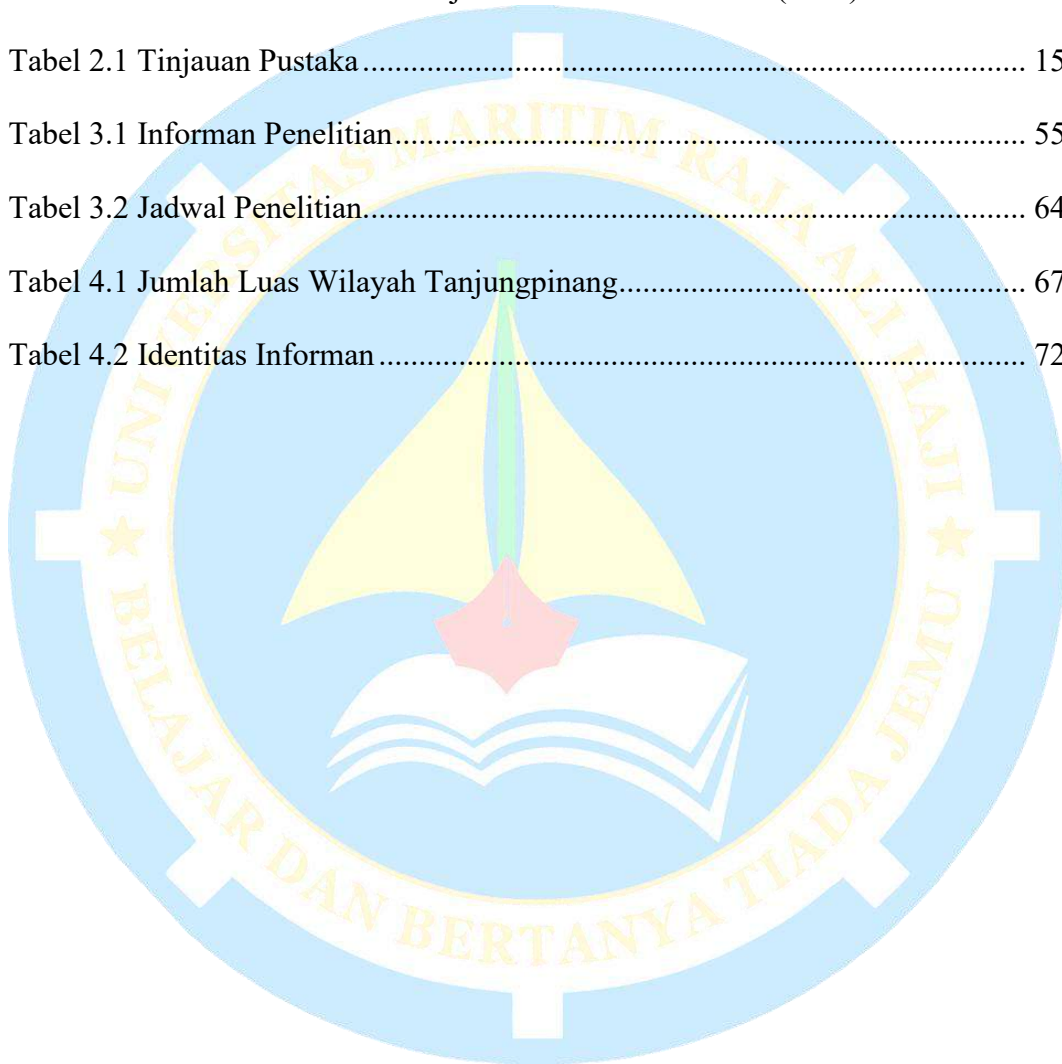
DAFTAR ISI

LEMBAR PERSEMBAHAN	ii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iii
PERSETUJUAN SKRIPSI UNTUK DIUJIANKAN.....	iv
PENGESAHAN.....	v
KATA PENGANTAR.....	vi
PERNYATAAN PERSETUJUAN PUBLIKASI KARYA ILMIAH	ix
ABSTRAK	x
ABSTRACT	xi
DAFTAR ISI.....	xii
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
DAFTAR LAMPIRAN	xvi
BAB 1 PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	13
1.3 Tujuan Penelitian	14
1.4 Manfaat Penelitian	14
BAB 2 KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Tinjauan Pustaka	15
2.2 Kerangka Teori.....	18
2.2.1. Pelayanan Publik	18
2.2.2. Inovasi Pelayanan.....	24
2.2.3. Evaluasi	30
2.3 Kerangka Pemikiran.....	43
2.4 Definisi Konsep.....	44
BAB 3 METODE PENELITIAN	47
3.1 Paradigma Penelitian.....	47
3.2 Pendekatan Penelitian	49
3.3 Objek dan Lokasi Penelitian	50

3.4 Fokus Penelitian	50
3.5 Sumber Data.....	51
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	52
3.7 Informan.....	54
3.8 Kriteria Informan	56
3.9 Triangulasi.....	58
3.10 Teknik Analisis Data.....	61
3.11 Jadwal Penelitian.....	64
BAB 4 HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	65
4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian	65
4.1.1. Gambaran Umum Kota Tanjungpinang	65
4.1.2. Gambaran Umum UPTD PPD Tanjungpinang	70
4.2. Hasil Penelitian	72
4.2.1 Identitas Informan	72
4.2.2. Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	74
Melalui Inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang	74
Menggunakan Model CIPP (<i>Context, Input, Process, Product</i>).....	74
BAB 5 PENUTUP.....	101
5.1. Kesimpulan	101
5.2. Saran.....	105
DAFTAR REFERENSI	107
LAMPIRAN.....	112
DAFTAR RIWAYAT HIDUP	156

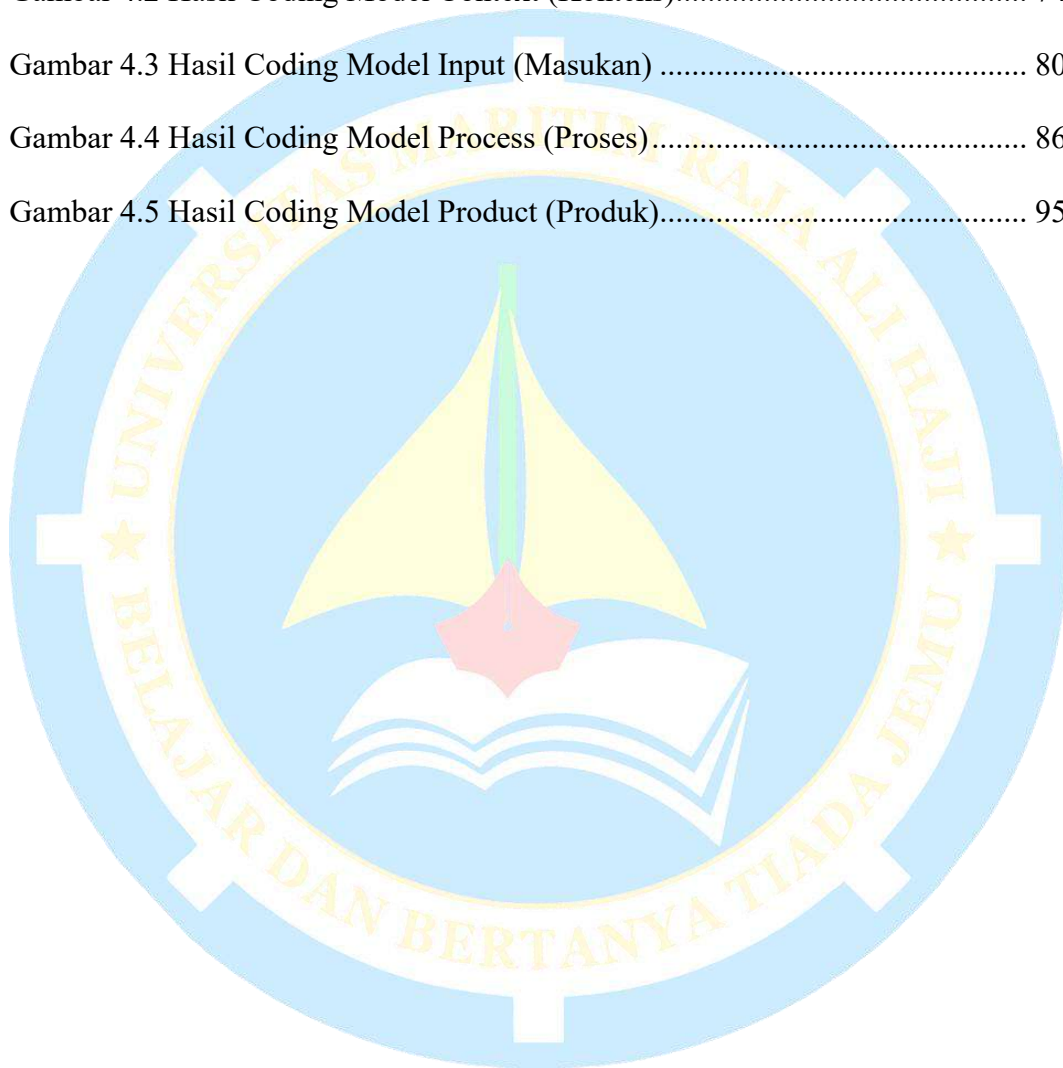
DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Data Kalkulasi Kendaraan (PKB) UPT PPD Tanjungpinang Tahun 2022-2024	5
Tabel 1.2 Realisasi Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) UPTD PPD.....	7
Tabel 1.3 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pelantar	11
Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka	15
Tabel 3.1 Informan Penelitian.....	55
Tabel 3.2 Jadwal Penelitian.....	64
Tabel 4.1 Jumlah Luas Wilayah Tanjungpinang.....	67
Tabel 4.2 Identitas Informan	72



DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) UPTD.....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran.....	44
Gambar 4.1 Struktur UPTD PPD Samsat Tanjungpinang	71
Gambar 4.2 Hasil Coding Model Context (Konteks).....	74
Gambar 4.3 Hasil Coding Model Input (Masukan)	80
Gambar 4.4 Hasil Coding Model Process (Proses).....	86
Gambar 4.5 Hasil Coding Model Product (Produk).....	95



DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara	112
Lampiran 2 Hasil Coding Olah Data NVivo 14.....	125
Lampiran 3 Transkrip Wawancara Hasil Coding Nvivo 14.....	127
Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas	144
Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu.....	145
Lampiran 6 Surat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian	146
Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing.....	147
Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian	148
Lampiran 9 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi	149
Lampiran 10 Lembar Perbaikan Skripsi	151
Lampiran 11 Dokumentasi Foto.....	152

BAB 1

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik saat ini menjadi isu strategis dalam kebijakan pemerintahan karena pelaksanaannya belum mampu memberikan dampak signifikan terhadap berbagai aspek kehidupan masyarakat (Sabaruddin, 2015). Sebagai bentuk tanggung jawab pemerintah kepada warga negara, pelayanan publik mencerminkan fungsi pemerintah sebagai pelayan masyarakat, di mana tujuan utamanya adalah memberikan kepuasan kepada publik.

Dalam konteks peraturan perundang-undangan, pelayanan publik merujuk pada rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atas barang, jasa, serta layanan administratif yang diselenggarakan oleh instansi pemerintah atau penyelenggara pelayanan. Oleh karena itu, masyarakat memiliki hak untuk memperoleh layanan yang bermutu, adil, dan sesuai dengan kebutuhannya. Salah satu indikator utama dalam mengukur efektivitas kinerja organisasi pemerintahan adalah melalui kualitas pelayanan publik yang dijalankan oleh birokrasi.

Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, jenis pelayanan dibagi menjadi tiga kategori, yaitu pelayanan administrasi, pelayanan barang, dan pelayanan jasa. Pelayanan perpajakan digolongkan sebagai pelayanan jasa karena diselenggarakan oleh instansi pemerintah yang bersifat

nirlaba dengan tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau menegakkan hukum yang bersifat nirlaba. Menurut Boediono (Boediono, 2003), pelayanan pajak adalah praktik membantu wajib pajak dengan menggunakan pendekatan tertentu yang menuntut empati dan pola pikir kemanusiaan untuk mencapai kepuasan dan kesuksesan.

Setiap daerah berkewajiban untuk menyusun dan melaksanakan kebijakan pemerintahannya sendiri. Dalam situasi ini, kebijakan tersebut tidak serta merta dapat dilaksanakan, tetapi memerlukan biaya. Oleh sebab itu, seluruh warga negara Indonesia berkewajiban untuk membayar pajak. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak diartikan sebagai kontribusi yang wajib disetorkan kepada pemerintah daerah oleh individu maupun badan usaha. Kewajiban ini bersifat memaksa sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan, tanpa memberikan imbalan secara langsung kepada pembayar pajak, dan hasilnya digunakan sebesar-besarnya untuk mendukung kepentingan umum dan kesejahteraan masyarakat daerah. Pajak berperan penting sebagai salah satu sumber utama pembiayaan pembangunan daerah serta peningkatan kualitas hidup publik. Di samping itu, sistem perpajakan juga memiliki berbagai tujuan, antara lain mendorong pemberdayaan masyarakat, menciptakan keadilan, dan meningkatkan kepatuhan para wajib pajak. Pajak turut dimanfaatkan untuk membiayai berbagai program dan proyek pembangunan daerah.

Pajak daerah merupakan salah satu sumber utama dalam pembiayaan Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah (APBD). Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, jenis pajak yang termasuk dalam pajak dan

retribusi daerah meliputi pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan, pajak bahan bakar, pajak air permukaan, serta pajak rokok. Di antara seluruh jenis pajak tersebut, pajak kendaraan bermotor menjadi penyumbang terbesar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD), seiring dengan tingginya jumlah kendaraan yang digunakan oleh masyarakat Indonesia.

Pendapatan Asli Daerah (PAD) merupakan sumber dari seluruh tindakan pemerintah, maka sumber daya keuangan mempunyai peran yang besar dalam efisiensi jalannya pemerintahan. Komitmen pemerintah daerah berpusat pada peningkatan sumber daya keuangan untuk mempengaruhi pelaksanaan pemerintahan yang tidak efektif dan efisien. Secara prinsip, tugas dan tanggung jawab Aparatur pemerintah adalah untuk menyediakan layanan publik yang bermutu dan memuaskan semua pihak, karena inti dari tujuan pemerintah sebagai lembaga publik adalah memberikan layanan yang terbaik kepada masyarakat.

Karena masyarakat mendapatkan manfaat dari pelayanan yang berkualitas, maka pemerintah dan masyarakat mempunyai kewajiban bersama untuk memberikan pelayanan publik yang kompeten. Pemenuhan hak-hak masyarakat oleh pemerintah diperlukan untuk menjamin kepuasan. Di sisi lain, kinerja kelembagaan dan pelayanan publik perlu menjadi pertimbangan dalam rangka penerapan tata kelola yang baik. PAD yang lebih tinggi mendorong pendanaan belanja daerah dalam jumlah besar dan menambah beban yang harus ditanggung masyarakat.

Dalam Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, pajak kendaraan bermotor dijelaskan sebagai pajak atas kepemilikan maupun penguasaan kendaraan bermotor. Besarnya tarif pajak ini memberikan pengaruh yang cukup besar terhadap Pendapatan Asli Daerah (PAD). Di Kota Tanjungpinang, pengelolaan pajak kendaraan bermotor dilaksanakan oleh UPTD PPD Tanjungpinang.

SAMSAT merupakan hasil kerja sama antara Kepolisian Daerah (Polda), Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTD PPD), dan PT. Jasa Raharja (Persero), dengan dukungan dari Bank Rakyat Indonesia (BRI). Kolaborasi ini bertujuan untuk menyelenggarakan pelayanan yang terintegrasi dan terkoordinasi dalam hal registrasi serta identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak kendaraan, dan pengelolaan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLAJ). Layanan tersebut diharapkan berjalan secara efektif, akurat, transparan, akuntabel, serta edukatif.

SAMSAT Tanjungpinang merupakan salah satu unit pelayanan dari Dinas Pendapatan Provinsi Kepulauan Riau yang mulai beroperasi pada 15 April 1982, sebelum terbentuknya Provinsi Kepulauan Riau, dan sebelumnya berada di bawah Pemerintah Provinsi Riau. Sejak tahun 2005, pengelolaan unit ini berada di bawah Kantor Pelayanan Pajak Daerah (KPPD) Tanjungpinang, yang sebelumnya dikenal dengan nama Kantor Unit Pelayanan Tanjungpinang. Fokus utama SAMSAT Tanjungpinang adalah untuk meningkatkan mutu layanan terkait penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Tanda Nomor Kendaraan

Bermotor (TNKB), pelaksanaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), serta SWDKLLJ.

Dilansir melalui batampos, pada tahun 2023 kota Tanjungpinang menjadi daerah yang memiliki kendaraan bermotor aktif terbanyak kedua setelah kota Batam.

Tabel 1.1 Data Kalkulasi Kendaraan (PKB) UPT PPD Tanjungpinang Tahun 2022-2024

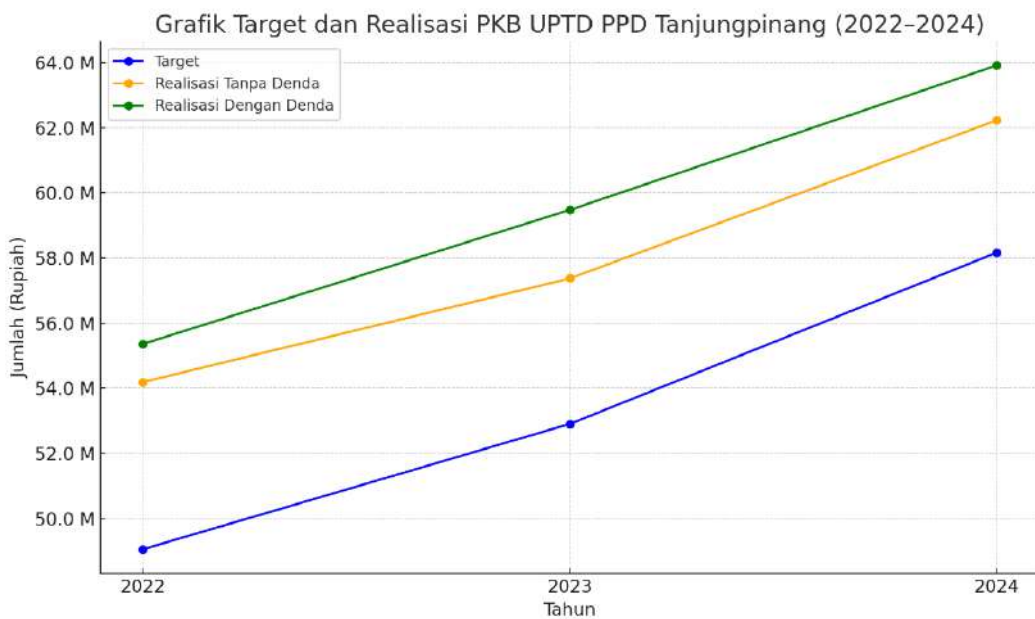
Jenis Kendaraan	Data Kalkulasi Kendaraan (PKB) UPT PPD Tanjungpinang		
	2022	2023	2024
Sedan	423	296	613
Jeep	901	2.506	1.399
Station Wagon	8.004	25.225	15.529
Bus	25	42	21
Mikro Bus	78	208	126
Truk	835	2.514	1.536
Pick Up	971	3.094	1.879
Kendaraan Khusus	54	70	75
Sepeda Motor	57.688	102.883	61.912
Kendaraan Alat Berat	0	0	0
Jumlah	68.979	137.625	83.090

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Tanjungpinang (2024)

Terdapat dinamika kenaikan dan penurunan jumlah kendaraan bermotor yang terdaftar di Samsat Kota Tanjungpinang pada tiga tahun terakhir. Jumlah kendaraan bermotor pada tahun 2022 adalah sebanyak 68.979, lalu terdapat lonjakan jumlah kendaraan bermotor pada 2023 menjadi sebanyak 137.625, dan terlihat penurunan jumlah kendaraan bermotor pada 2024 menjadi sebanyak 83.090. Jenis kendaraan bermotor tertentu yang dikenakan pajak kendaraan bermotor adalah sedan, jeep, station wagon, bus, mikro bus, truk, pick up,

kendaraan khusus, sepeda motor, dan kendaraan alat berat. Dengan banyaknya jumlah kendaraan bermotor yang berkewajiban membayar pajak, maka dari itu UPT PPD Samsat Tanjungpinang sudah seharusnya memastikan dan meningkatkan kualitas pelayanannya dalam mempermudah masyarakat dalam proses pembayaran pajak. Namun demikian, jumlah kendaraan yang tinggi tidak serta merta menunjukkan bahwa tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak juga tinggi. Diperlukan analisis lanjutan terhadap jumlah tunggakan dan ketercapaian layanan guna menilai efektivitas sistem pelayanan yang ada.

Gambar 1.1 Target dan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) UPTD PPD Tanjungpinang



Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Tanjungpinang (2024)

Berdasarkan grafik target dan realisasi penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) UPTD PPD Tanjungpinang tahun 2022 hingga 2024, terlihat adanya peningkatan yang konsisten baik pada sisi target maupun realisasi. Pada tahun 2022, realisasi penerimaan PKB tanpa denda mencapai Rp54,19 miliar dan

dengan denda sebesar Rp55,36 miliar, melebihi target sebesar Rp49,05 miliar. Tren positif ini berlanjut di tahun 2023, dengan target sebesar Rp52,90 miliar dan realisasi mencapai Rp57,37 miliar (tanpa denda) serta Rp59,47 miliar (dengan denda). Tahun 2024 menunjukkan pencapaian tertinggi, dengan realisasi tanpa denda sebesar Rp62,23 miliar dan dengan denda sebesar Rp63,91 miliar dari target sebesar Rp58,16 miliar. Meskipun secara angka terlihat positif, capaian fiskal tersebut belum dapat dijadikan tolok ukur tunggal keberhasilan pelayanan publik. Keberhasilan dari sisi administratif tidak selalu berbanding lurus dengan kemudahan akses, inklusivitas pelayanan, serta meningkatnya kesadaran dan kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak..

Tabel 1.2 Realisasi Penagihan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) UPTD PPD

Tahun Realisasi Penagihan PKB UPTD PPD Tanjungpinang	Jumlah Kendaraan Tunggakan PKB	Jumlah Kendaraan yang Membayar Tunggakan PKB
2022	42.299	14.893
2023	31.776	11.374
2024	26.750	10.207

Sumber: UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Tanjungpinang (2024)

Meskipun realisasi Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) telah baik dan memenuhi target penetapan, masih terdapat sejumlah kendaraan dengan tunggakan pembayaran oleh masyarakat. Salah satu upaya yang dilakukan Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTD PPD) khususnya pada bidang penetapan dan pelayanan untuk mengatasi keterlambatan pembayaran adalah melalui inovasi Pelantar Emas dengan harapan dapat

membantu Wajib Pajak dalam memenuhi kewajibannya. Terlihat pada tahun terakhir, jumlah kendaraan tunggakan PKB sebanyak 26.750, sedangkan jumlah kendaraan yang membayar tunggakan PKB hanya 10.207. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi telah dijalankan, namun hambatan struktural dan rendahnya jangkauan layanan masih menjadi faktor penyebab belum optimalnya tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Dalam upaya memberikan pelayanan publik yang baik, UPT PPD menciptakan suatu inovasi program yang membantu masyarakat agar tetap dapat melaksanakan kewajibannya untuk membayar pajak khususnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) meskipun ditengah-tengah situasi yang sulit. Pelayanan Antar Jemput Samsat Tanjungpinang (Pelantar Emas) adalah sebuah terobosan dan strategi untuk menangani keterlambatan pembayaran pajak terutama Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sehingga pembayaran PKB dapat dilaksanakan secara baik dan merata. Tidak sedikit masyarakat yang memiliki hambatan untuk membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Inovasi Pelantar Emas pertama kali dilaksanakan saat masa pasca pandemi COVID-19 yaitu pada tahun 2022, dimana masyarakat sedang mengalami penurunan jumlah pendapatan dan ekonomi. Selain itu, masyarakat sedang dalam masa pemulihan baik dari sisi kesehatan dan finansial. Oleh karena keadaan yang rentan tersebut, inovasi Pelantar Emas dianggap dapat menjadi solusi sehingga proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tetap berlangsung dengan baik. Inovasi Pelantar Emas ditujukan untuk seluruh lapisan masyarakat terkhusus kelompok masyarakat yang rentan.

Dalam Pasal 5 ayat (3) Undang-Undang Hak Asasi Manusia (UU HAM), kelompok rentan diartikan sebagai individu lanjut usia, anak-anak, fakir miskin, perempuan hamil, serta penyandang disabilitas. Sementara itu, Pasal 41 ayat (2) UU yang sama menegaskan bahwa setiap penyandang disabilitas, lansia, perempuan yang sedang hamil, dan anak-anak memiliki hak untuk memperoleh kemudahan serta perlakuan khusus. (Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 Tentang Hak Asasi Manusia, 1999).

Pelantar Emas pada dasarnya adalah inovasi dari Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTD PPD) Tanjungpinang dengan mekanisme pelayanan proaktif yang mendekatkan layanan kepada masyarakat. Masyarakat atau Wajib Pajak dapat menghubungi nomor *Customer Service* dari Samsat (+62 811-7787-557) untuk mendapatkan layanan ini. Selain kelompok rentan, Pelantar Emas juga melayani masyarakat atau Wajib Pajak yang terkendala waktu dan mobilitas menuju kantor UPTD PPD untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara langsung, sehingga Pelantar Emas juga kerap mendatangi instansi pemerintah dan perusahaan swasta, salah satunya seperti perusahaan diler.

Meskipun sama-sama menerapkan pendekatan pelayanan proaktif, terdapat perbedaan karakteristik layanan antara yang diberikan kepada kelompok rentan dan kepada instansi pemerintah maupun perusahaan swasta. Pada kelompok rentan, Pelantar Emas tidak menetapkan batasan minimal banyak kendaraan untuk didatangi. Sedangkan pada instansi pemerintah serta Perusahaan swasta, Pelantar Emas memberikan batasan minimal banyak kendaraan yaitu 2 jumlah kendaraan

roda empat dan 10 jumlah kendaraan roda dua agar dapat di mendapatkan pelayanan proaktif.

Sampai saat ini, inovasi Pelantar Emas masih beroperasi. Pelantar Emas beroperasi mulai dari hari senin sampai dengan sabtu. Layanan ini beroperasi dari hari Senin hingga Jumat mulai pukul 09.00 hingga 14.00 WIB, sementara pada hari Sabtu berlangsung dari pukul 09.00 sampai 12.00 WIB. Dalam pelaksanaannya, mobil Pelantar Emas akan *stand by* di KM 7 seberang Tempat Pemakaman Umum. Lokasi ini dipilih karena dinilai strategis dan berada di tengah-tengah kota Tanjungpinang. Pelantar Emas dalam pelaksanaannya melibatkan beberapa pihak yaitu:

1. Kepolisian, sebagai pihak yang ditemui pada tahap pertama yaitu untuk melakukan resident (registrasi dan identifikasi). Pada tahap ini Wajib Pajak dapat menunjukkan SIM, STNK dan BPKB kendaraan sebagai kelengkapan syarat-syarat dokumen.
2. Unit Pelaksana Teknis Daerah Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPTD PPD), sebagai pihak yang menetapkan notes besaran pajak yang harus dibayarkan. Besaran pajak ditetapkan berdasarkan notes pajak yang tertera pada website yang terhubung dengan Badan Pendapatan Daerah yaitu Sipamor.
3. Bank Republik Indonesia (BRI), sebagai kasir untuk melakukan pembayaran pajak sesuai besaran yang sudah ditetapkan sebelumnya. Pembayaran dapat dilakukan secara langsung/cash ataupun melalui transfer

bank dan QRIS. Proses pembayaran juga menggunakan website Sipamor yang mana akan langsung masuk dalam Pendapat Asli Daerah (PAD).

Tabel 1.3 Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pelantar

Tahun Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pelantar Emas UPTD PPD Tanjungpinang	Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Pelantar Emas UPTD PPD Tanjungpinang
2022	5.046.411,540
2023	5.377.703,950
2024	7.619.049,667
2025 (Januari-Juni)	2.149.441,100

Sumber: UPTD PPD Tanjungpinang (2025)

UPTD PPD Tanjungpinang menetapkan besaran target pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui inovasi Pelantar Emas sebesar 10%. Berdasarkan data realisasi penerimaan Pelantar Emas UPTD PPD Tanjungpinang selama empat tahun terakhir terlihat meningkat dari tahun ke tahun dan telah mencapai target yang ditetapkan. Namun, capaian tersebut masih berada dalam skala yang terbatas jika dibandingkan dengan total potensi pajak kendaraan bermotor di Kota Tanjungpinang. Selain itu, keberhasilan inovasi Pelantar Emas belum diimbangi dengan pengembangan jenis layanan yang lebih luas dan peningkatan jangkauan masyarakat sasaran. Jenis layanan yang ditawarkan masih satu yaitu pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dengan jangka 1 tahun, sedangkan jenis layanan lain belum terintegrasi ke dalam sistem Pelantar Emas.

Meskipun sudah berjalan di tahun keempat, layanan yang ditawarkan oleh Pelantar Emas masih terbatas, yaitu hanya mencakup pelayanan pembayaran

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk jangka waktu satu tahun. Melihat besaran target yang meningkat setiap tahun, UPTD PPD Tanjungpinang seharusnya mulai mengembangkan ragam pelayanannya agar tidak hanya memberikan satu jenis layanan kepada masyarakat. Padahal, terdapat berbagai jenis pelayanan lain di UPTD PPD Tanjungpinang yang dapat diintegrasikan dalam inovasi Pelantar Emas untuk lebih dekat menjangkau wajib pajak.

Di sisi lain, Pelantar Emas juga belum menjangkau wilayah yang dihuni oleh kelompok masyarakat rentan secara geografis maupun sosial, seperti Pulau Penyengat. Pulau Penyengat adalah sebuah pulau kecil yang terletak sekitar 2 km dari pusat Kota Tanjungpinang. Untuk menempuh Pulau Penyengat dapat menggunakan transportasi laut seperti pompong. Jumlah penduduk pulau ini sekitar 2.853 jiwa. Masyarakat di wilayah tersebut—yang mayoritas berusia lanjut dan memiliki keterbatasan mobilitas—belum tersentuh layanan karena lokasi *standby* mobil Pelantar Emas yang hanya terfokus di pusat kota. Kondisi ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi telah ada, pelaksanaannya belum inklusif dan belum sepenuhnya menjawab tantangan ketimpangan akses pelayanan.

Selain itu, inovasi Pelantar Emas masih belum cukup dikenal oleh masyarakat karena kurangnya sosialisasi yang dilakukan terhadap masyarakat. Meskipun sudah mencapai target yang ditentukan, inovasi Pelantar Emas masih belum menjangkau masyarakat yang memiliki kondisi rentan seperti sasaran awal dari Pelantar Emas. Hal ini terjadi dikarenakan lokasi *stand by* mobil Pelantar Emas yang hanya *stand by* di pusat kota dan tidak berubah-ubah sehingga masyarakat

rentan yang lebih banyak diam di rumah tidak mengetahui tentang inovasi pelayanan berbasis ‘jemput bola’ tersebut.

Evaluasi terhadap inovasi pelayanan publik memiliki peran strategis dalam menilai apakah sebuah program benar-benar mampu menjawab persoalan di lapangan, khususnya dalam konteks keadilan akses, efektivitas implementasi, dan keberlanjutan manfaat. Seperti yang dikemukakan oleh Stufflebeam, tujuan utama evaluasi bukanlah sekadar membuktikan keberhasilan program, tetapi juga untuk memberikan umpan balik yang konstruktif guna perbaikan berkelanjutan. Dalam konteks inovasi Pelantar Emas, evaluasi diperlukan untuk mengetahui sejauh mana program ini telah sesuai dengan kebutuhan masyarakat, terutama kelompok rentan yang menjadi sasaran utama. Evaluasi ini juga penting untuk mengkaji ketepatan input, proses pelaksanaan, dan luaran pelayanan, agar inovasi tersebut dapat dikembangkan menjadi solusi pelayanan publik yang lebih inklusif, adaptif, dan berkelanjutan. Latar belakang tersebut menjadi pijakan bagi penulis dalam merumuskan penelitian dengan judul “Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang.”

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang tersebut, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah “Bagaimana pelaksanaan inovasi Pelantar Emas dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tanjungpinang ditinjau dari aspek konteks, input, proses, dan produk, serta kendala dan upaya perbaikan yang dilakukan untuk meningkatkan efektivitas dan jangkauan pelayanan tersebut?”

1.3 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi pelaksanaan inovasi Pelantar Emas dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Tanjungpinang berdasarkan model evaluasi CIPP, dengan meninjau aspek konteks, input, proses, dan produk, serta kendala dan upaya perbaikannya.

1.4 Manfaat Penelitian

a. Manfaat Teoritis

Secara teoritis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan sumbangsih dalam pengembangan kajian ilmu administrasi publik, khususnya dalam kajian evaluasi pelayanan publik berbasis model CIPP (*Context, Input, Process, Product*), serta memperkaya literatur mengenai implementasi inovasi pelayanan perpajakan daerah.

b. Manfaat Praktis

1. Bagi UPTD PPD Kota Tanjungpinang, hasil penelitian ini dapat digunakan sebagai bahan pertimbangan evaluatif dan strategi pengembangan agar inovasi Pelantar Emas lebih efektif serta memiliki jangkauan pelayanan yang lebih luas.
2. Bagi Pemerintah Daerah, penelitian ini dapat menjadi referensi dalam penyusunan kebijakan pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis pendekatan jemput bola dan inklusivitas sosial.
3. Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan pemahaman tentang pentingnya layanan inovatif dan mendorong partisipasi aktif dalam memenuhi kewajiban perpajakan

BAB 2

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Tinjauan Pustaka

Tinjauan literatur adalah komponen yang penting dan berguna dalam setiap penelitian. Dalam penelitian ini, peneliti melihat berbagai referensi dari penelitian-penelitian terdahulu untuk dijadikan acuan.. Berikut adalah beberapa studi terkait:

Tabel 2.1 Tinjauan Pustaka

No	Penelitian Terdahulu	Persamaan Penelitian	Perbedaan Penelitian
1	Evaluasi Kebijakan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Malang (Studi pada Pelayanan SAMLING SAMSAT Kota Malang) (Sofianti & Administrasi Negara, 2021)	Tujuan kedua penelitian ini adalah untuk mengevaluasi kebijakan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi layanan oleh Samsat dengan menilai efektivitas implementasi berdasarkan prosedur, waktu, biaya, dan hasil pelayanan, serta mengidentifikasi kendala dalam pelaksanaannya. Keduanya menggunakan pendekatan evaluatif, dan menitikberatkan pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik melalui inovasi di bidang perpajakan daerah, serta memiliki fokus terhadap kepuasan dan kemudahan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan.	Dalam penelitian terdahulu, inovasi yang dikaji adalah Samsat Keliling (SAMLING) yang memberikan pelayanan pembayaran pajak dengan metode mobile unit untuk menjangkau masyarakat. Sedangkan dalam penelitian ini, inovasi yang dikaji adalah Pelantar Emas (Pelayanan Antar Jemput Samsat) yang bertujuan memberikan kemudahan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui sistem penjemputan langsung ke rumah masyarakat, khususnya kelompok rentan.

2	<p>Evaluasi Penerapan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Samsat Keliling (Wulandari & Naiola, 2023)</p>	<p>Kedua studi ini memiliki tujuan yang serupa, yaitu melakukan evaluasi terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi yang diterapkan oleh pihak Samsat. Keduanya menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dan sama-sama menitikberatkan pada upaya peningkatan efektivitas, efisiensi, serta aksesibilitas layanan pajak bagi masyarakat. Tujuan akhirnya adalah untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memberikan rekomendasi terhadap perbaikan layanan publik yang berbasis inovasi.</p>	<p>Perbedaan antara kedua penelitian terletak pada objek inovasi dan lokasi penelitian. Penelitian terdahulu meneliti layanan Samsat Keliling (SAMLING) di Kota Kupang, yang fokus pada efektivitas pemungutan pajak melalui layanan bergerak dari rumah ke rumah. Sementara itu, penelitian ini mengevaluasi inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang, yaitu layanan antar jemput pembayaran pajak dengan pendekatan jemput bola yang menysasar kelompok rentan dan instansi. Selain itu, penelitian ini lebih menekankan pada evaluasi kualitas pelayanan publik, sedangkan penelitian terdahulu lebih fokus pada tingkat efektivitas penerimaan pajak.</p>
3	<p>Pengaruh Implementasi Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui Layanan Samsat Keliling Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Ayuningsih, 2022)</p>	<p>Penelitian sebelumnya bertujuan untuk menganalisis sejauh mana penerapan sistem pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling berpengaruh terhadap tingkat kepatuhan wajib pajak di Samsat Gunung Sugih, Kabupaten Lampung Tengah. Kedua penelitian ini sama-sama membahas inovasi</p>	<p>Perbedaan antara kedua penelitian ini terletak pada pendekatan, fokus, dan jenis inovasi yang dikaji. Penelitian terdahulu menggunakan pendekatan kuantitatif untuk mengukur pengaruh layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak. Sementara itu, penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif</p>

		<p>pelayanan pajak kendaraan bermotor berbasis jemput bola yang bertujuan memudahkan wajib pajak dalam melakukan pembayaran, serta berfokus pada upaya peningkatan kualitas pelayanan publik di lingkungan Samsat.</p>	<p>dengan fokus pada evaluasi kualitas pelayanan melalui inovasi Pelantar Emas di Samsat Tanjungpinang. Selain itu, penelitian ini didukung oleh teori evaluasi William N. Dunn, SERVQUAL, dan teori CIPP, yang tidak digunakan dalam penelitian terdahulu</p>
4	<p>Efektivitas Pelaksanaan Samsat Keliling dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Rokan Hulu (Nopita & Rahman, 2024)</p>	<p>Kedua penelitian ini memiliki kesamaan dalam hal fokus kajian, yaitu menyoroti inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor sebagai bentuk upaya inovatif dari Samsat untuk meningkatkan efektivitas layanan dan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, yang pada akhirnya bertujuan mendukung peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Keduanya juga menunjukkan bahwa pendekatan jemput bola atau layanan mendekati diri ke masyarakat.</p>	<p>Penelitian terdahulu menitikberatkan pada inovasi Samsat Keliling yang menysasar wilayah pedesaan dan terpencil, serta menggunakan pendekatan efektivitas berdasarkan indikator pelaksanaan program. Sedangkan penelitian ini menekankan pada kualitas pelayanan melalui pendekatan teoritis dengan fokus pada kelompok masyarakat rentan serta pengaruh inovasi terhadap kepuasan dan aksesibilitas layanan pajak. Selain itu, pendekatan teoritis dalam penelitian ini lebih kompleks dengan menggabungkan model evaluasi kebijakan, teori kualitas layanan, dan inovasi administrasi publik.</p>

2.2 Kerangka Teori

2.2.1. Pelayanan Publik

Pelayanan publik merupakan segala bentuk upaya yang dilakukan oleh pemerintah atau pihak lainnya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat secara adil, efisien, dan efektif. Pelayanan ini mencakup berbagai sektor seperti administrasi, kesehatan, pendidikan, transportasi, dan pelayanan sosial. Tujuan dari pelayanan publik adalah untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat sekaligus mendukung tugas dan fungsi pemerintahan. Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai tindakan pemerintah yang membahas persyaratan masyarakat dengan cara yang transparan, efisien, dan sesuai standar. Dalam perspektif ini, pelayanan publik tidak hanya mencakup layanan yang diberikan oleh instansi pemerintah, tetapi juga meliputi berbagai peraturan dan kebijakan yang mengatur dan memastikan akses yang lancar dan adil bagi masyarakat untuk mendapatkan layanan. (Pasolong, 2019)

Terori pelayanan publik menekankan pentingnya keterbukaan, efisiensi, efektivitas, dan kepastian hukum sambil memberikan layanan pemerintah kepada penduduk. Layanan publik harus mampu memenuhi persyaratan masyarakat dengan cara yang adil dan menyeluruh, selain melakukan prosedur administrasi. Layanan publik harus diimplementasikan dengan standar layanan eksplisit, pengungkapan informasi, dan akuntabilitas pada setiap tahap proses pengorganisasian. Selain itu, layanan publik yang baik membutuhkan partisipasi masyarakat untuk menjamin bahwa layanan yang disampaikan memenuhi harapan dan kebutuhan. Dengan demikian, layanan publik berfungsi sebagai alat

pemerintah untuk mempromosikan kesejahteraan sosial dan meningkatkan kepercayaan publik pada birokrasi. (Pasolong, 2019)

1. Transparansi

Transparansi dalam layanan publik adalah pemaparan informasi kepada publik tentang metode, pengeluaran, dan kebijakan yang berkaitan dengan layanan yang diberikan. Setiap warga negara harus memiliki akses ke informasi tentang hak dan kewajiban mereka saat menggunakan layanan publik. Transparansi juga dikaitkan dengan transparansi dalam proses pengambilan keputusan, memungkinkan masyarakat untuk memahami bagaimana kebijakan layanan dikembangkan dan dieksekusi.

2. Akuntabilitas

Akuntabilitas dalam layanan publik mengharuskan dalam membuat setiap proses layanan transparan kepada masyarakat dan otoritas. Hal ini mencakup akuntabilitas administrasi, hukum, dan sosial. Para penyedia layanan publik juga harus mengikuti peraturan yang berlaku dan bersiap untuk menerima konsekuensi dari setiap pelanggaran atau anomali.

3. Efisiensi dan efektivitas

Dimensi ini mengacu pada bagaimana layanan publik dapat dilaksanakan dengan sedikit sumber daya dan mencapai hasil yang maksimal. Efisiensi menunjukkan bahwa layanan dikirim dengan cepat, dengan biaya yang wajar, dan tanpa buang-buang sumber daya. Efektivitas berkaitan dengan sejauh mana tujuan pelayanan berhasil dicapai, yaitu ketika layanan yang diberikan benar-benar mampu menjawab kebutuhan masyarakat.

4. Kesetaraan

Kesetaraan dalam layanan publik mengacu pada hak setiap warga negara untuk mendapatkan layanan secara adil dan setara tanpa adanya diskriminasi dalam bentuk apa pun. Layanan publik harus tersedia untuk semua orang, terlepas dari lokasi sosial, ekonomi, jenis kelamin, atau geografis.

5. Responsivitas

Responsivitas mengacu pada kemampuan para pelayan publik untuk menanggapi tuntutan dan keluhan masyarakat secara tepat waktu dan tepat. Masyarakat dapat dengan cepat mengirimkan keluhan, ide, atau permintaan untuk lebih banyak layanan, dan penyedia layanan harus memiliki cara untuk menindaklanjuti tuntutan atau keluhan masyarakat tersebut.

6. Partisipasi Masyarakat

Kualitas pelayanan publik tidak semata ditentukan oleh peran pemerintah, melainkan juga dipengaruhi oleh keterlibatan masyarakat dalam proses pengembangan, pelaksanaan, dan evaluasi layanan. Keterlibatan masyarakat memberi orang lebih banyak pengaruh terhadap layanan publik dan membantu penyedia layanan lebih memahami persyaratan komunitas mereka.

Menurut Sinambela (2008), pelayanan publik adalah semua jenis layanan yang ditawarkan oleh pemerintah kepada masyarakat di semua bidang kehidupan, termasuk layanan administrasi, sosial, dan ekonomi, dengan tujuan utama meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Layanan ini harus difokuskan terhadap kepuasan pengguna dengan mempertahankan standar layanan tinggi

dan menjadi peka terhadap kebutuhan dan harapan masyarakat. Layanan publik harus mencerminkan nilai-nilai demokrasi, keadilan, dan kepastian hukum, di mana setiap warga negara memiliki hak untuk mendapatkan layanan berkualitas tanpa diskriminasi. Dalam implementasinya, layanan publik harus didukung oleh birokrasi yang transparan dan bertanggung jawab, dengan tata kelola berdasarkan kepuasan masyarakat, efektivitas kebijakan, dan efisiensi penggunaan sumber daya.

Kualitas pelayanan publik sangat bergantung pada sejauh mana pemerintah berkomitmen dalam merancang kebijakan yang mengutamakan kepentingan masyarakat, kesiapan sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan layanan secara profesional, serta keberadaan mekanisme pengawasan untuk memastikan bahwa layanan yang diberikan memenuhi standar yang ditetapkan. Selain itu, keterlibatan masyarakat dalam proses pelayanan juga menjadi aspek penting, di mana mereka tidak hanya sebagai penerima layanan, tetapi juga berpartisipasi dalam mengawasi dan memberikan masukan guna meningkatkan kualitas penyelenggaraan layanan publik. (Sinambela, 2008)

Konsep pelayanan publik berkembang di samping pengenalan teori administrasi publik yang beragam. Menurut teori birokrasi (Weber, 1947), pelayanan publik harus didasarkan pada organisasi hierarkis yang jelas, peraturan tertulis, dan profesionalisme aparatur. Sementara itu, teori layanan publik baru (Denhardt, 2007) menekankan bahwa layanan publik tidak boleh hanya mengikuti aturan administrasi, tetapi juga berorientasi masyarakat dan melibatkan publik dalam pengambilan keputusan. Pelayanan publik merupakan

bentuk tanggung jawab pemerintah dalam memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat melalui penyediaan layanan yang efektif, efisien, transparan, serta dapat dipertanggungjawabkan.

Teori *New Public Service* (Denhardt, 2007) menekankan bahwa layanan publik harus mengutamakan kepentingan masyarakat daripada efisiensi administratif. Teori ini mencakup:

1. Pemerintah harus melayani, bukan mengarahkan, yaitu memberikan layanan terbaik kepada masyarakat, bukan hanya mengendalikan birokrasi.
2. Keterlibatan warga, yaitu melibatkan masyarakat dalam peningkatan layanan publik.
3. Akuntabilitas dan transparansi yaitu layanan publik harus transparan.

Pelayanan publik merupakan suatu bentuk aktivitas atau manfaat yang diberikan oleh satu pihak kepada pihak lainnya, yang bersifat tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan tertentu, serta dapat diciptakan baik dengan atau tanpa keterkaitan terhadap produk fisik. Pelayanan publik dalam model Servqual digunakan sebagai dasar untuk mengukur efektivitas layanan publik. Model ini mengevaluasi kualitas layanan menggunakan lima dimensi utama yaitu bukti fisik (*tangibles*), keandalan (*reliability*), responsif (*responsiveness*), jaminan (*assurance*), dan empati (*empathy*). Layanan publik yang berkualitas harus dapat mencapai lima dimensi tersebut untuk memenuhi masyarakat sebagai pelanggan layanan. (Zeithaml & Berry, 1988),

Model Servqual (Zeithaml & Berry, 1988) memiliki lima dimensi dasar untuk mengukur kualitas layanan publik berdasarkan persepsi konsumen, yaitu:

1. *Tangibles* (Bukti fisik), dimensi ini mencakup fitur layanan yang terlihat, termasuk fasilitas fisik, peralatan, teknologi, dan penampilan karyawan. Bukti fisik yang baik memberikan kesan profesionalisme dan meningkatkan kepercayaan klien terhadap bisnis.
2. *Reliability* (Keandalan), kemampuan suatu layanan untuk menghasilkan output yang sesuai dengan janji, secara konsisten, akurat, dan dapat dipercaya. Pelanggan menginginkan layanan yang dapat diandalkan dan tidak terputus setiap saat.
3. *Responsiveness* (Ketanggapan), mengacu pada kemauan dan ketepatan waktu penyedia layanan dalam menanggapi permintaan, keluhan, atau kebutuhan klien. Layanan yang cepat dan tanggap meningkatkan kebahagiaan klien dan menumbuhkan citra positif penyedia layanan.
4. *Assurance* (Jaminan), dimensi ini mengukur keahlian, kesopanan, dan rasa aman yang diberikan oleh penyedia layanan kepada klien. Kepercayaan terhadap layanan, keahlian staf, dan transparansi dalam proses layanan merupakan faktor penting dalam mengembangkan jaminan ini.
5. *Empathy* (Empati), melihat dan mengekspresikan kekhawatiran dan kepedulian terhadap pelanggan mereka. Pelanggan akan memiliki pengalaman layanan yang lebih baik jika penyedia layanan memahami tuntutan mereka dan memperhatikannya secara pribadi.

2.2.2. Inovasi Pelayanan

Inovasi dalam konteks pelayanan publik merujuk pada usaha-usaha untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, serta mutu layanan yang disediakan oleh instansi pemerintah atau lembaga publik kepada masyarakat. Bentuk inovasi tersebut bisa berupa pemanfaatan teknologi, penyederhanaan prosedur, maupun pengembangan pendekatan baru guna menghadirkan layanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Inovasi dalam layanan publik mengacu pada pengembangan dan penerapan prosedur, produk, atau metode baru dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berubah. Inovasi dalam layanan publik mengacu pada pengembangan dan penerapan prosedur, produk, atau metode baru dengan tujuan meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan sekaligus memenuhi kebutuhan masyarakat yang terus berubah. (Mulgan, 2003)

Dalam sektor publik, inovasi berperan dalam merumuskan kebijakan baru guna menjawab berbagai persoalan kebijakan publik. Inovasi dalam administrasi publik dipandang sebagai pendekatan yang efektif, kreatif, dan terkadang menjadi satu-satunya jalan untuk menyelesaikan masalah yang baru muncul maupun masalah lama dengan cara baru. Inovasi juga bersifat terbuka, sehingga memungkinkan pengguna untuk menyesuaikan atau memodifikasinya. Secara konsep, inovasi kebijakan dapat diklasifikasikan ke dalam tiga jenis utama:

1. Inovasi kebijakan mengacu pada arah dan upaya kebijakan yang baru.

Inovasi kebijakan merujuk pada lahirnya ide dan pendekatan baru dalam

perumusan kebijakan. Artinya, setiap kebijakan publik yang dibuat seharusnya mengandung unsur kebaruan.

2. Inovasi kebijakan. Fungsi ini menitikberatkan pada inovasi yang berpengaruh terhadap tahapan penyusunan atau perancangan kebijakan.
3. Kebijakan yang mendorong inovasi serta penyebarannya: Kebijakan semacam ini disusun secara khusus untuk mendorong, memperluas, dan menyebarkan inovasi di berbagai bidang keilmuan. (Mulgan, 2003)

Inovasi layanan publik adalah perubahan signifikan dalam kebijakan, praktik, atau teknologi yang memungkinkan penyampaian layanan yang lebih baik, lebih efisien, dan berorientasi pada masyarakat. (Osborne & David T, 1993).

1. Pemerintahan Katalis (*Catalytic Government*), yaitu pemerintah sebagai pengarah, bukan pelaksana yang menyoroti pentingnya pemerintah bertindak sebagai fasilitator atau pengarah, bukan hanya sebagai penyedia layanan. Dengan mengintegrasikan sektor swasta dan masyarakat dalam penyediaan layanan publik, pemerintah dapat berkonsentrasi pada pengawasan dan kebijakan strategis.
2. Pemerintahan Berbasis Masyarakat (*Community-Owned Government*), yaitu pelibatan masyarakat dalam keputusan publik. Inovasi dalam layanan publik harus memberdayakan masyarakat dengan melibatkan mereka dalam pengambilan keputusan dan pemberian layanan. Keterlibatan masyarakat menumbuhkan rasa kepemilikan dan meningkatkan efektivitas kebijakan pemerintah.

3. Pemerintahan Kompetitif (*Competitive Government*) yaitu mendorong persaingan untuk meningkatkan kualitas layanan yang berpendapat bahwa untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi pelayanan, sektor publik perlu menerapkan mekanisme persaingan yang sehat, yang dapat dicapai melalui perbandingan kinerja berbagai instansi pemerintah atau dengan memberikan kesempatan kepada sektor swasta untuk menyelenggarakan pelayanan publik.
4. Pemerintahan Berorientasi pada Misi (*Mission-Driven Government*) yaitu fokus pada tujuan, bukan sekadar prosedur. Deregulasi internal digunakan untuk menerapkan pemerintahan yang berorientasi pada misi, yang menghilangkan banyak batasan internal dan menyederhanakan struktur administrasi secara signifikan. Lebih jauh lagi, pemerintah hanya dapat beradaptasi dan tanggap terhadap dinamika masyarakat jika memiliki misi.
5. Pemerintahan Berorientasi Hasil (*Results-Oriented Government*), yaitu mengukur kinerja berdasarkan hasil, bukan input. Tata kelola yang berfokus pada pencapaian tujuan menggeser perhatian dari akuntabilitas terhadap input menjadi akuntabilitas terhadap hasil. Hal ini dilakukan dengan memantau kinerja organisasi publik, menetapkan sasaran yang jelas, dan memberikan penghargaan kepada organisasi yang berhasil mencapai atau melampaui sasaran tersebut. Oleh karena itu, alokasi anggaran dan pemberian insentif perlu didasarkan pada kinerja dan hasil yang dicapai. Oleh karena itu, membangun sistem pengukuran kinerja

merupakan aspek krusial bagi organisasi publik yang menerapkan prinsip-prinsip kewirausahaan.

6. Pemerintahan Berorientasi Pelanggan (*Customer-Driven Government*)

yaitu memperlakukan warga sebagai pelanggan. Pemerintah yang berorientasi pada pelanggan memandang masyarakat yang dilayaninya sebagai pelanggan, menetapkan standar layanan, dan menawarkan jaminan. Dalam membangun kembali organisasi untuk memberikan nilai terbaik kepada pelanggan berdasarkan umpan balik dan insentif ini. Ada banyak cara untuk mencapai hal ini, termasuk mendengarkan pandangan dan kritik masyarakat dan membiarkan masyarakat memilih penyedia layanannya sendiri. Selama ini, pemerintahan belum menanggapi konstituennya karena nasib pemerintah ditentukan oleh lembaga perwakilan rakyat, yang dibentuk atas dasar representasi yang menyimpang.

7. Pemerintahan Wirausaha (*Enterprising Government*) yaitu

meningkatkan pendapatan, bukan hanya menghabiskan anggaran. Pemerintah yang berjiwa wirausaha memusatkan upaya tidak hanya pada pengeluaran, tetapi juga pada perolehan uang. Alih-alih mengandalkan pajak dan subsidi, pemerintah harus mengidentifikasi sumber-sumber dana alternatif. Hal ini dapat dilakukan dengan memanfaatkan aset negara, membentuk kemitraan publik-swasta, dan melakukan inovasi sumber-sumber pendapatan pemerintah.

8. Pemerintahan antisipatif (*Anticipatory Government*) yaitu mencegah masalah sebelum terjadi. Tata kelola antisipatif adalah tata kelola yang mengantisipasi masalah, bukan memberikan solusi untuk masalah tersebut. Alih-alih bereaksi, pemerintah harus mampu memperkirakan hambatan di masa mendatang dan mengambil tindakan pencegahan untuk memastikan masalah tidak bertambah parah.
9. Pemerintahan Desentralisasi (*Decentralized Government*) yaitu mendelegasikan wewenang ke tingkat lokal yang menekankan pentingnya pengelolaan layanan publik di tingkat lokal. Dengan demikian, desentralisasi sangat penting untuk meningkatkan kreativitas dan respons pemerintah terhadap tuntutan daerah. Kewenangan pengambilan keputusan harus didelegasikan kepada otoritas lokal yang lebih memahami masalah dan aspirasi masyarakat. Birokrasi pemerintah biasanya sangat hierarkis dan sentralistis, sehingga mengakibatkan kurangnya kemampuan beradaptasi dan inovasi. Pendekatan birokratis seperti ini tidak dapat dipertahankan dalam menghadapi kebutuhan masyarakat saat ini yang semakin kompleks, dinamis, dan terus berubah.

Inovasi layanan publik adalah perubahan signifikan dalam kebijakan, praktik, atau teknologi yang memungkinkan penyampaian layanan yang lebih baik, lebih efisien, dan berpusat pada warga negara. (Borins, 2001). Inovasi dalam pelayanan publik adalah proses memperkenalkan dan menerapkan konsep, praktik, atau teknologi baru dalam sistem pemerintahan untuk meningkatkan pelayanan publik. (Rogers, 2014). Teori ini percaya bahwa keberhasilan suatu

penemuan dalam layanan publik sangat dipengaruhi oleh lima karakteristik utama, yang menentukan seberapa cepat dan luas inovasi tersebut dapat diadopsi oleh masyarakat atau organisasi.

1. *Relative Advantage* (Keunggulan relatif)

Sebuah inovasi perlu memberikan kelebihan dan manfaat yang lebih besar dibandingkan inovasi yang sudah ada. Inovasi juga harus membawa nilai baru yang membuatnya unik dan berbeda dari inovasi lainnya.

2. *Compatibility* (Kesesuaian dengan nilai dan kebutuhan pengguna)

Inovasi yang diterapkan sebaiknya selaras dengan inovasi sebelumnya yang akan digantikan. Tujuan utamanya bukan semata-mata untuk mencegah pemborosan anggaran, melainkan karena inovasi yang telah ada sebelumnya memiliki peran penting dalam mendukung proses peralihan menuju inovasi yang lebih baru. Selain itu, kesinambungan antara keduanya juga dapat mempercepat proses penyesuaian dan pembelajaran, khususnya yang berkaitan dengan pengembangan kreativitas

3. *Complexity* (Kompleksitas atau kemudahan penggunaan)

Karena sifatnya yang baru, inovasi mungkin lebih rumit daripada terobosan sebelumnya. Meskipun lebih rumit, hal ini umumnya tidak menjadi kendala karena inovasi menghadirkan cara yang lebih efektif dan mutakhir.

4. *Trialability* (Dapat dicoba sebelum adopsi penuh)

Sebuah produk baru harus melalui tahap pengujian publik, di mana setiap orang atau semua pemangku kepentingan memiliki kesempatan untuk

mengevaluasi kualitas inovasi tersebut. Inovasi baru dapat diadopsi jika inovasi tersebut telah didemonstrasikan dan diuji untuk memberikan keuntungan atau nilai tambah di atas penemuan sebelumnya.

5. *Observability* (Dapat diamati hasilnya atau dampaknya terlihat jelas)

Semakin jelas manfaat dan dampak inovasi yang diterapkan dikomunikasikan, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut akan diadopsi oleh pihak lain. Jika manfaatnya tidak jelas atau sulit diukur, tingkat adopsi cenderung lebih rendah.

Aspek-aspek inovasi dalam layanan publik menekankan pentingnya keunggulan relatif, kompatibilitas dengan sistem yang ada, kemudahan penggunaan, uji coba, dan kejelasan manfaat. Kelima elemen ini memungkinkan pemerintah untuk mengembangkan metode yang lebih efektif dalam mengadopsi inovasi di sektor publik. (Rogers, 2014)

2.2.3. Evaluasi

Evaluasi kebijakan publik adalah proses sistematis dan berbasis data yang berupaya menentukan sejauh mana suatu kebijakan telah memenuhi tujuan yang ditetapkan, serta pengaruhnya terhadap masyarakat dan sistem pemerintahan. Evaluasi ini tidak hanya menilai efektivitas dan efisiensi, tetapi juga keberlanjutan, relevansi, transparansi, akuntabilitas, dan respons terhadap perubahan sosial dan ekonomi. Evaluasi kebijakan publik adalah proses analitis yang menilai hasil suatu kebijakan untuk menentukan apakah kebijakan tersebut berjalan sebagaimana mestinya dan apakah tujuan kebijakan telah tercapai. (Dye, 2005).

Proses penilaian kinerja suatu kebijakan guna memastikan kemanjuran dan efisiensi penerapannya serta memberikan saran untuk meningkatkan layanan publik dikenal sebagai evaluasi kebijakan (Patton et al., 2013). Evaluasi dapat membantu mencegah berlanjutnya program yang buruk karena kurangnya penilaian yang objektif atau penghentian program yang berhasil karena tekanan politik. Dalam evaluasi perlu untuk membedakan kegagalan program akibat implementasi yang buruk dan kegagalan teori kebijakan yang tidak mampu menghasilkan hasil yang diharapkan berdasarkan kriteria evaluasi seperti efektivitas, efisiensi, keberlanjutan, dan dampak kebijakan pada kelompok sasaran.

1. *Ex-Ante Policy Analysis* (Analisis Kebijakan Sebelum Implementasi).

Tahap pertama mengidentifikasi dan mengevaluasi isu kebijakan baik secara kuantitatif maupun kualitatif. Pada tahap ini, dilakukan perbandingan biaya dan keuntungan dari berbagai pilihan kebijakan.

2. *Policy Maintenance* (Pemeliharaan Kebijakan)

Merupakan tindakan untuk menjamin bahwa kebijakan diterapkan sebagaimana mestinya dan tidak berubah secara tidak sengaja saat diberlakukan.

3. *Policy Monitoring* (Pemantauan Kebijakan)

Prosedur untuk mendokumentasikan dan menilai perubahan dalam variabel penting setelah penerapan suatu kebijakan. Tujuan dari pemantauan ini adalah untuk menentukan apakah kebijakan tersebut telah memberikan dampak yang diharapkan atau tidak.

4. *Ex-Post Policy Evaluation* (Evaluasi Kebijakan Setelah Implementasi)

Mengevaluasi seberapa baik kebijakan tersebut telah mencapai tujuan yang dicanangkan. Untuk menentukan apakah kebijakan tersebut harus dipertahankan, diubah, atau dihentikan, tinjauan ini menghubungkan data kuantitatif dan kualitatif dari proses pemantauan dengan tujuan kebijakan.

Leonard L. Berry tidak secara tegas mendefinisikan evaluasi dalam arti luas seperti yang dilakukan oleh kebijakan publik, namun ia mengaitkan evaluasi dengan penilaian kualitas layanan, khususnya dalam konteks hubungan penyedia layanan dengan pelanggan. Menurut Berry, kualitas pelayanan dievaluasi berdasarkan kesan konsumen terhadap lima dimensi kunci: *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty* (yang kemudian didefinisikan dalam model SERVQUAL). Menurut Berry, evaluasi kualitas layanan adalah proses membandingkan harapan konsumen dengan pandangan mereka terhadap layanan yang diterima, yang menghasilkan penilaian apakah layanan tersebut berkualitas atau tidak. (Zeithaml & Berry, 1988)

1. *Tangibles* (Bukti Fisik). Dimensi ini mencakup aspek fisik dari suatu layanan, termasuk tampilan fasilitas, kondisi infrastruktur, perlengkapan, kendaraan operasional, serta penampilan petugas yang memberikan layanan. Bukti fisik sangat penting karena dapat memberikan kesan langsung kepada pengguna jasa tentang profesionalisme dan ketulusan penyedia layanan. Dalam penelitian ini, bukti fisik meliputi mobil pelayanan, peralatan administrasi, dan kerapian dan kesopanan petugas Samsat saat melayani.

2. *Reliability* (Keandalan). Keandalan merujuk pada kapabilitas penyedia layanan dalam melaksanakan pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan, secara tepat dan berkesinambungan. Hal ini mencerminkan sejauh mana masyarakat dapat mengandalkan layanan untuk melakukan transaksi mereka tanpa kesulitan. Dalam penelitian ini, dimensi ini menentukan apakah jadwal layanan diikuti, dokumen diterbitkan dengan tepat, dan operasi berjalan dengan lancar.
3. *Responsiveness* (Daya Tanggap). Dimensi ini menggambarkan kesediaan dan ketepatan waktu petugas dalam membantu masyarakat dan memberikan layanan yang dibutuhkan. Semakin baik daya tanggapnya, semakin cepat dan efektif layanan yang diberikan, terutama ketika menangani masalah atau pertanyaan masyarakat. Dalam penelitian ini melibatkan kecepatan petugas dalam memproses pembayaran dan penyampaian informasi.
4. *Assurance* (Jaminan). Persepsi publik tentang kepercayaan dan keamanan dalam layanan didasarkan pada jaminan, yang terkait dengan pengetahuan, kemampuan, kesopanan, dan kredibilitas petugas/penyedia layanan. Masyarakat akan lebih percaya pada layanan ketika mereka yakin bahwa petugas/penyedia layanan adalah profesional dan sadar akan peraturan yang berlaku.
5. *Empathy* (Empati). Dimensi ini menekankan pada sejauh mana petugas/penyedia layanan memberikan perhatian dan kepedulian pribadi kepada masyarakat yang mereka layani. Pelayanan yang berempati

membuat masyarakat merasa dihargai sebagai individu, terutama masyarakat yang rentan seperti lansia atau mereka yang tinggal jauh dari pusat kota. Empati dapat ditunjukkan melalui pendekatan personal dan kesabaran petugas saat melayani.

Metodologi Evaluasi Berbasis Sasaran (*Goal-Based Evaluation*) yaitu model yang dikembangkan (Tyler, 1949) mengukur kinerja suatu kebijakan berdasarkan pencapaian sasaran awalnya. Model ini berfokus pada keselarasan antara perencanaan kebijakan dan hasil akhirnya, menganalisis sejauh mana kebijakan dapat memenuhi sasaran yang telah ditetapkan sebelumnya. Jika terdapat ketidaksesuaian antara sasaran dan hasil, evaluasi ini dapat membantu menemukan kelemahan implementasi dan memberikan saran untuk perubahan.

1. Kejelasan tujuan kebijakan

Evaluasi melibatkan upaya memastikan bahwa tujuan kebijakan didefinisikan dengan baik, terperinci, dan terukur. Tanpa tujuan yang spesifik, sulit untuk menilai efektivitas kebijakan.

2. Kesesuaian antara implementasi dan tujuan awal.

Menentukan apakah implementasi kebijakan mengikuti atau menyimpang dari rencana awal. Anggaran, sumber daya manusia, dan infrastruktur semuanya ditinjau untuk menentukan apakah ada hambatan dalam pelaksanaannya.

3. Dampak kebijakan terhadap Masyarakat

Mengevaluasi dampak kebijakan jangka pendek dan jangka panjang yang diproyeksikan terhadap masyarakat. Pengaruh ini dapat berupa

peningkatan kesejahteraan, transformasi masyarakat, atau peningkatan layanan publik.

4. Alternatif kebijakan jika kebijakan yang ada tidak efektif

Jika evaluasi menunjukkan bahwa kebijakan tersebut tidak memenuhi tujuannya, penting untuk menyelidiki opsi kebijakan yang lebih efektif, seperti perubahan kebijakan, peningkatan implementasi, atau bahkan penggantian kebijakan. (Tyler, 1949).

Menurut Yehezkel Dror (1968), evaluasi kebijakan publik haruslah sistematis, multidimensi, dan berbasis pembelajaran, dengan mempertimbangkan tidak hanya hasil akhir tetapi juga bagaimana kebijakan dirancang, diimplementasikan, dan bagaimana dampaknya dapat diukur dan ditingkatkan di masa mendatang.

1. Evaluasi struktur dan proses pengambilan keputusan yaitu dengan menganalisis bagaimana kebijakan ditetapkan, siapa yang terlibat dalam pembuatannya, dan apakah prosesnya didorong oleh data dan rasional. Dalam dimensi ini, evaluasi harus mempertimbangkan apakah kebijakan telah menjadi subjek studi ilmiah, apakah banyak alternatif telah diperiksa, dan apakah pengaruh politik atau tekanan eksternal berdampak pada kualitas kebijakan.
2. Evaluasi implementasi kebijakan, yang berfokus pada sejauh mana kebijakan dilaksanakan sesuai dengan rencana awal, melihat apakah ada hambatan dalam implementasi, seperti keterbatasan anggaran, resistensi

pemangku kepentingan, atau kurangnya koordinasi antar lembaga yang bertanggung jawab dalam pelaksanaan kebijakan.

3. Evaluasi hasil dan konsekuensi kebijakan, melakukan analisis untuk menilai apakah kebijakan tersebut berhasil mencapai tujuan yang telah ditetapkan, serta bagaimana dampaknya terhadap kelompok sasaran dan masyarakat secara keseluruhan. Evaluasi dampak tidak hanya menilai efektivitas kebijakan, tetapi juga mencari konsekuensi negatif yang tidak diharapkan.
4. Evaluasi adaptasi dan inovasi kebijakan, yaitu menyoroti pentingnya fleksibilitas kebijakan publik dalam menanggapi perubahan sosial, ekonomi, dan politik. Oleh karena itu, evaluasi harus menentukan apakah kebijakan tersebut dapat berevolusi dalam menanggapi perubahan keadaan dan menciptakan peluang untuk inovasi dalam sistem tata kelola pemerintahan.
5. Tinjauan keberlanjutan dan reformasi kebijakan, yang menentukan apakah sebuah kebijakan memiliki dukungan anggaran, infrastruktur, dan peraturan untuk bertahan dalam jangka panjang. Evaluasi ini juga mempertimbangkan apakah kebijakan tersebut masih relevan atau perlu direvisi berdasarkan evaluasi sebelumnya. Jika kebijakan tersebut tidak lagi efektif, usulan untuk modifikasi atau penghentian dapat dilakukan sehingga pemerintah dapat mengalihkan sumber daya ke kebijakan lain yang lebih bermanfaat.

Evaluasi kebijakan publik adalah kegiatan analisis yang bertujuan untuk menentukan sejauh mana sebuah kebijakan telah mencapai tujuannya dan memberikan dampak kepada masyarakat (Dunn, 2003). Evaluasi kebijakan publik lebih dari sekadar menentukan apakah sebuah kebijakan berhasil atau gagal, tetapi juga mempertimbangkan proses implementasi, pengaruh kebijakan terhadap masyarakat, dan kemungkinan adanya perubahan atau alternatif kebijakan yang lebih baik. Evaluasi kebijakan sangat penting dalam siklus kebijakan publik, terutama dalam pengambilan keputusan yang didasarkan pada data empiris.

Adanya nilai dalam hasil kebijakan menunjukkan bahwa kebijakan tersebut membantu mencapai tujuan atau sasaran yang telah ditetapkan. (Dunn, 2003) menunjukkan bahwa dalam konteks ini, program atau kebijakan yang dijalankan telah menunjukkan capaian kinerja yang cukup signifikan, yang menandakan bahwa persoalan kebijakan yang dihadapi telah dipahami secara menyeluruh atau bahkan telah terselesaikan.

Evaluasi mempunyai beberapa tugas penting dalam analisis kebijakan, antara lain:

1. Evaluasi berfungsi sebagai sumber informasi yang dapat diandalkan untuk menilai efektivitas suatu kebijakan, serta membantu mengidentifikasi sejauh mana program pemerintah telah mampu menjawab kebutuhan, mencerminkan nilai, dan memanfaatkan peluang yang ada.

2. Evaluasi turut berperan dalam memperjelas dan menganalisis nilai-nilai yang menjadi dasar dalam penentuan tujuan dan penetapan sasaran program.
3. Evaluasi juga berkontribusi dalam mendukung penggunaan berbagai alat analisis kebijakan lainnya, seperti proses identifikasi masalah, perumusan kebijakan, hingga pemberian rekomendasi.

Teori evaluasi kebijakan publik (Dunn, 2003) menilai keberhasilan dan dampak kebijakan secara keseluruhan dengan menggunakan enam dimensi utama yaitu:

1. Efektivitas

Efektivitas adalah tingkat pencapaian tujuan yang telah ditentukan oleh suatu kebijakan atau program. Fokusnya adalah pada konsekuensi atau dampak kebijakan. Jika tujuan utama tercapai, maka kebijakan tersebut dianggap efektif.

2. Efisiensi

Efisiensi mengukur seberapa efektif hasil yang dicapai dibandingkan dengan sumber daya yang digunakan, seperti waktu, biaya, dan tenaga. Suatu kebijakan dikatakan efisien jika dapat mencapai tujuan yang diinginkan dengan meminimalkan penggunaan sumber daya tanpa mengurangi kualitas layanan.

3. Kecukupan

Kecukupan menilai sejauh mana solusi yang dicapai dapat sesuai dengan tuntutan masyarakat atau menyelesaikan tantangan yang

dihadapi. Dimensi ini tidak hanya mempertimbangkan pencapaian tujuan, tetapi juga apakah pencapaian tersebut memadai dan memiliki dampak yang besar.

4. Perataan

Perataan adalah mengevaluasi seberapa adil sebuah kebijakan mendistribusikan keuntungan dan kerugiannya. Hal ini menjamin bahwa kebijakan-kebijakan tersebut memberikan akses yang sama kepada semua lapisan masyarakat dan bebas dari diskriminasi.

5. Responsivitas

Kemampuan sebuah program atau kebijakan untuk memenuhi kebutuhan, harapan, dan kepuasan masyarakat diukur dari daya tanggapnya. Sebuah kebijakan yang dapat menyesuaikan dan menawarkan solusi untuk masalah yang dihadapi konsumen layanan dikatakan responsif.

6. Ketepatan

Kesesuaian mengevaluasi seberapa baik sebuah kebijakan sesuai dengan tuntutan masyarakat setempat serta keadaan sosial, budaya, dan ekonominya. Hal ini juga memperhitungkan seberapa dapat diterapkannya kebijakan tersebut dalam keadaan tertentu.

Evaluasi adalah proses sistematis yang menganalisis efektivitas, efisiensi, relevansi, dan dampak dari sebuah program, kebijakan, atau kegiatan untuk meningkatkan kualitas dan mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Evaluasi berkontribusi pada pengambilan keputusan berdasarkan data di sektor

pemerintah, pendidikan, dan bisnis. Evaluasi adalah proses pengumpulan, penilaian, dan penerapan informasi yang berguna untuk membuat penilaian terhadap kebijakan, program, atau proyek yang sedang atau telah dilaksanakan.(Stufflebeam, 2014).

Daniel L. Stufflebeam menciptakan Model Evaluasi CIPP, yang merupakan *Context, Input, Process, dan Product*. Model ini menawarkan kerangka kerja metodis untuk mengevaluasi keseluruhan program, inisiatif, atau kebijakan, mulai dari perencanaan hingga hasil. Stufflebeam menekankan bahwa tujuan utama evaluasi bukan hanya penilaian, tetapi juga pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan dalam implementasi program. Stufflebeam menekankan bahwa tujuan utama evaluasi bukan hanya penilaian, tetapi juga pengambilan keputusan dan perbaikan berkelanjutan dalam implementasi program. (D. L. Stufflebeam & Coryn, 2014)

1. *Context*. Evaluasi pada aspek konteks bertujuan untuk mengidentifikasi latar belakang, kebutuhan, serta permasalahan yang menjadi dasar pelaksanaan program. Komponen ini berkontribusi dalam menentukan apakah sebuah program benar-benar dibutuhkan oleh masyarakat dan apakah tujuan yang ditetapkan sesuai dengan kondisi dan prioritas yang ada. Evaluasi konteks memungkinkan untuk mengevaluasi seberapa relevan program yang dijalankan dalam mengatasi tantangan nyata di lapangan.

2. *Input*. Evaluasi input menilai strategi, perencanaan, dan sumber daya yang tersedia untuk pelaksanaan program. Hal ini termasuk menilai kelayakan anggaran, kesiapan personil pelaksana, sarana dan prasarana, serta kebijakan pendukung lainnya. Tujuan dari tinjauan ini adalah untuk menjamin bahwa program memiliki dasar yang kuat dan pendekatan yang tepat untuk diimplementasikan secara efektif dan efisien.
3. *Process*. Evaluasi proses digunakan untuk memantau pelaksanaan program yang sebenarnya. Dimensi ini menganalisis apakah kegiatan program dilaksanakan sesuai rencana, bagaimana pelaksanaannya di lapangan, dan kesulitan atau hambatan yang muncul selama proses berlangsung. Selain itu, evaluasi ini penting untuk memberikan umpan balik secara berkala kepada para pelaksana, sehingga dapat memperbaiki atau mengubah taktik yang digunakan.
4. *Product*. Evaluasi produk digunakan untuk menganalisis pencapaian tujuan program dan pengaruhnya terhadap target yang dituju. Evaluasi ini mengkaji hasil yang diharapkan dan tidak diharapkan (*output* dan *outcome*) dalam jangka pendek dan jangka panjang. Selain menganalisis keberhasilan, evaluasi produk juga dapat menemukan nilai tambah atau peluang untuk pengembangan lebih lanjut dari program yang telah diterapkan.

Model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam dipilih dalam penelitian ini karena memberikan pendekatan evaluatif yang komprehensif, sistematis, dan kontekstual. Model ini tidak hanya menilai hasil akhir dari sebuah program, tetapi juga mencakup latar belakang kebutuhan, kesiapan sumber daya, pelaksanaan program, serta dampaknya terhadap sasaran. Hal ini menjadikan model CIPP sangat relevan digunakan untuk mengevaluasi inovasi pelayanan publik yang kompleks dan menyangkut kelompok masyarakat rentan, seperti Pelantar Emas di UPTD PPD Samsat Tanjungpinang.

Sebagai pertimbangan, model CIPP juga dibandingkan dengan beberapa teori evaluasi lainnya. Salah satu teori pembanding adalah model evaluasi berbasis tujuan (*goal-based evaluation*) yang dikembangkan oleh Ralph Tyler. Model ini menilai keberhasilan program dengan melihat sejauh mana tujuan awal telah tercapai. Meskipun sederhana dan terfokus, model ini cenderung mengabaikan konteks sosial, proses pelaksanaan, serta dinamika input yang memengaruhi hasil, sehingga kurang tepat diterapkan untuk program pelayanan yang bersifat adaptif dan inovatif.

Selain itu, model responsive evaluation dari Robert Stake juga menjadi pembanding yang relevan. Model ini menitikberatkan pada kebutuhan dan persepsi *stakeholders*, serta berfokus pada pengalaman langsung penerima manfaat. Meskipun dapat menangkap aspek sosial dan subjektif dari pelaksanaan program, model ini tidak memiliki struktur evaluasi yang sistematis dan

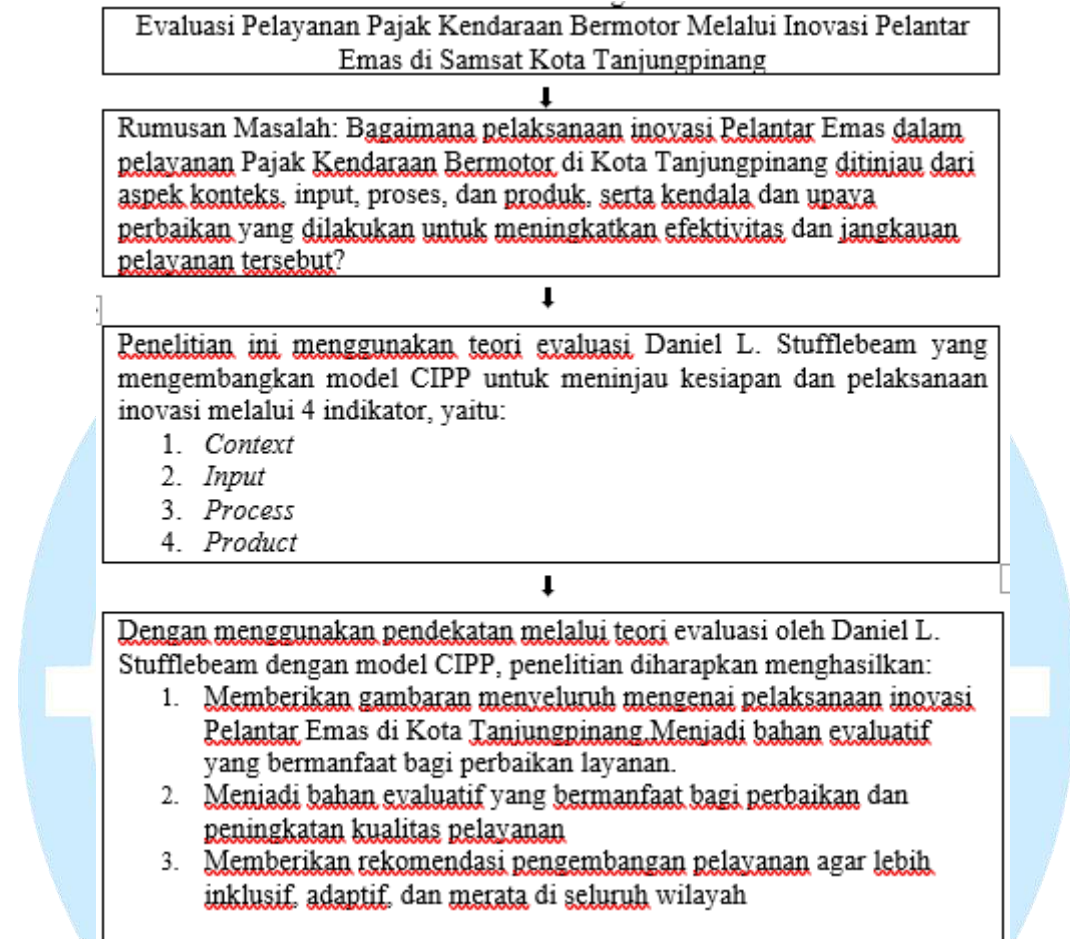
cenderung bersifat naratif sehingga kurang sesuai untuk program dengan tujuan kebijakan publik yang luas dan berdampak jangka panjang.

Dibandingkan dengan kedua model tersebut, CIPP menawarkan keseimbangan antara pendekatan kualitatif dan kuantitatif, serta memberikan kerangka yang dapat digunakan tidak hanya untuk menilai, tetapi juga memperbaiki dan mengembangkan program ke depan. Oleh karena itu, model CIPP dipilih sebagai landasan evaluatif dalam penelitian ini karena mampu memberikan gambaran yang lebih menyeluruh tentang efektivitas inovasi Pelantar Emas dari perencanaan hingga pelaksanaannya.

2.3 Kerangka Pemikiran

Sebuah landasan diperlukan agar sebuah penelitian dapat berfungsi dengan baik. Penelitian diawali dengan memetakan bahan-bahan pendukung penelitian dengan menggunakan kerangka pemikiran. Kerangka tersebut memberikan landasan dasar bagi peneliti untuk fokus pada subjek utama dan menghindari penyimpangan darinya. Untuk mengevaluasi inovasi Pelantar Emas (Layanan Antar Jemput Samsat) di Samsat Kota Tanjungpinang, dapat diterapkan kerangka kerja berikut ini:

Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran



Sumber: Olahan Data Penulis, 2025

2.4 Definisi Konsep

Pengertian definisi konsep digunakan untuk memberikan penjelasan yang memudahkan dalam menetapkan parameter dalam penelitian, memastikan bahwa setiap konsep dipahami secara tepat. Definisi konsep dalam penelitian ini yaitu:

1. *Context*. Indikator konteks bertujuan untuk mengevaluasi seberapa besar inovasi Pelantar Emas terinspirasi oleh kebutuhan aktual masyarakat. Indikasi utama dalam konteks ini adalah mengidentifikasi kebutuhan masyarakat akan layanan penjangkauan, masalah layanan pajak sebelum program dilaksanakan, dan penerapan tujuan inovasi terhadap kondisi sosial dan geografis wilayah Tanjungpinang. Pelantar Emas, misalnya, diciptakan sebagai respons terhadap pembatasan mobilitas masyarakat akibat pandemi dan masih penting karena membantu masyarakat rentan dan mereka yang kesulitan mengakses Samsat secara langsung. Masalah seperti tunggakan pajak dan keterbatasan waktu wajib pajak memberikan bukti kuat bahwa inovasi ini diperlukan.
2. *Input*. Indikator ini digunakan untuk menilai perencanaan dan penyiapan sumber daya program. Infrastruktur dan fasilitas (kendaraan operasional, printer dokumen, dan teknologi), sumber daya manusia (personel Samsat, BRI, dan kepolisian), dan metode pelaksanaan (jadwal layanan, prosedur operasional, dan penyiapan anggaran) merupakan contoh indikator input. Efisiensi layanan Pelantar Emas sebagian besar bergantung pada ketersediaan kendaraan penjangkauan, jumlah sumber daya manusia terampil yang memadai, serta dukungan finansial dan hukum yang memungkinkan program berjalan secara teratur dan menjangkau semua lapisan masyarakat.
3. *Process*. Indikator proses digunakan untuk mengevaluasi pelaksanaan program di lapangan. Indikator ini meliputi keterlibatan masyarakat dalam

program, pelaksanaan sesuai rencana, koordinasi antar lembaga peserta (Samsat, BRI, dan kepolisian), serta tantangan atau hambatan yang mungkin muncul selama pelaksanaan. Pelaksanaan Pelantar Emas di Tanjungpinang perlu dikaji untuk melihat apakah berjalan sesuai SOP, apakah petugas datang tepat waktu, dan apakah masyarakat mengetahui dan memanfaatkan layanan ini. Hambatan seperti kurangnya sosialisasi atau jangkauan yang terbatas (misalnya belum menjangkau Pulau Penyengat) merupakan poin penilaian penting dalam tahap pelaksanaan.

4. *Product*. Tujuan dari produk ini adalah untuk menilai dampak atau hasil dari program inovasi Pelantar Emas. Beberapa metrik yang diukur adalah keberhasilan realisasi pajak kendaraan bermotor, penurunan tunggakan, kepuasan masyarakat terhadap layanan yang diperoleh, dan dampak sosial termasuk aksesibilitas bagi kelompok rentan. Berdasarkan data dalam penelitian ini, penerimaan pajak meningkat setiap tahunnya, namun masih banyak kendaraan bermotor yang menunggak pembayaran. Namun, penting untuk mengetahui apakah masyarakat senang dengan layanan yang diberikan dan apakah inovasi ini benar-benar akan membantu membuat pembayaran pajak lebih adil dan merata.

BAB 3

METODE PENELITIAN

3.1 Paradigma Penelitian

Paradigma penelitian merupakan landasan filosofis yang penting dalam menentukan arah dan cara pandang peneliti terhadap realitas, pengetahuan, dan proses penelitian itu sendiri. Menurut Guba dan Lincoln (1994) paradigma adalah seperangkat kepercayaan dasar (*basic beliefs*) yang menjadi pedoman dalam memahami realitas (ontologi), cara memperoleh pengetahuan (epistemologi), serta pendekatan dalam proses penelitian (metodologi). Senada dengan hal tersebut, Creswell (2014) menyebut paradigma sebagai cara pandang mendasar yang dimiliki peneliti tentang bagaimana dunia bekerja dan bagaimana pengetahuan dapat diperoleh serta dipahami secara ilmiah. Neuman (2014) menambahkan bahwa paradigma adalah suatu sistem berpikir secara menyeluruh yang menjadi dasar orientasi teori dan praktik penelitian. Sementara itu, Bogdan dan Biklen (2007) menjelaskan bahwa paradigma adalah kumpulan asumsi, konsep, dan proposisi yang secara logis saling berkaitan dan mengarahkan cara berpikir peneliti dalam mengkaji suatu fenomena.

Berdasarkan pendekatan kualitatif deskriptif yang digunakan dalam penelitian ini, paradigma yang digunakan adalah konstruktivisme. Paradigma ini meyakini bahwa realitas sosial tidak bersifat tunggal dan objektif, melainkan terbentuk melalui pemahaman, pengalaman, dan interpretasi individu terhadap lingkungan sosialnya. Dalam paradigma konstruktivisme, data dikumpulkan dan dianalisis

berdasarkan makna subjektif yang dibentuk dari interaksi antara peneliti dan partisipan. Oleh karena itu, kebenaran bersifat relatif dan kontekstual, serta dibangun melalui proses refleksi dan interpretasi. Paradigma konstruktivisme menjelaskan bahwa dalam paradigma konstruktivisme, realitas sosial bersifat plural dan terbuka terhadap berbagai interpretasi. Peneliti dituntut untuk bersikap reflektif dan menyadari bahwa hasil temuannya merupakan hasil konstruksi bersama antara dirinya dan informan. Oleh karena itu, fokus utama dari penelitian konstruktivis adalah pemahaman mendalam terhadap makna subjektif yang muncul dari situasi sosial tertentu (Charmaz, 2006)

Paradigma konstruktivisme sangat sesuai digunakan dalam penelitian ini karena peneliti berusaha memahami bagaimana pelaksanaan inovasi Pelantar Emas dijalankan, kendala yang dihadapi, serta persepsi masyarakat terhadap layanan tersebut. Penelitian ini tidak bertujuan mengukur kebenaran secara mutlak, melainkan berfokus pada pemaknaan atas realitas sosial dari sudut pandang para pelaksana dan pengguna layanan. Dengan menggunakan paradigma ini, hasil penelitian diharapkan dapat memberikan gambaran menyeluruh dan mendalam mengenai pelaksanaan inovasi pelayanan publik secara kontekstual, serta memberikan masukan yang relevan bagi peningkatan kualitas layanan di masa mendatang. Fokus penelitian tidak diarahkan pada pengujian hipotesis atau pengukuran kuantitatif, melainkan pada penggalian makna, persepsi, dan pengalaman yang membentuk pemahaman sosial terhadap program Pelantar Emas.

3.2 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif untuk menggambarkan secara menyeluruh dan mendalam pelaksanaan inovasi Pelantar Emas sebagai salah satu bentuk pelayanan publik dalam bidang perpajakan kendaraan bermotor di Kota Tanjungpinang. Pendekatan ini digunakan karena dinilai mampu mengungkap makna, pemahaman, serta pengalaman subjek penelitian yang terlibat langsung dalam pelaksanaan dan penerimaan layanan inovasi tersebut. Pendekatan kualitatif deskriptif juga memungkinkan peneliti untuk mengeksplorasi realitas sosial secara apa adanya dan mendalam, terutama terhadap aspek-aspek non-kuantitatif seperti persepsi, sikap, serta dinamika pelaksanaan program.

Jenis penelitian ini merupakan penelitian evaluatif, yaitu suatu bentuk penelitian yang dilakukan untuk menilai secara sistematis pelaksanaan suatu program atau kebijakan publik berdasarkan aspek-aspek tertentu. Dalam konteks ini, evaluasi ditujukan untuk mengetahui sejauh mana inovasi *Pelantar Emas* sebagai layanan jemput bola dalam bidang pajak kendaraan bermotor telah dilaksanakan secara efektif, sesuai dengan kebutuhan masyarakat, serta mampu mencapai hasil yang diharapkan.

Untuk mendukung evaluasi tersebut, penelitian ini menggunakan model CIPP (*Context, Input, Process, Product*) yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam sebagai dasar kerangka analisis. Model ini dipilih karena menyediakan pendekatan evaluatif yang sistematis dan menyeluruh, mulai dari menilai latar belakang dan kebutuhan program (*context*), kesiapan sumber daya

(*input*), pelaksanaan kegiatan di lapangan (*process*), hingga hasil dan dampaknya terhadap masyarakat (*product*).

Dengan menggunakan pendekatan ini, peneliti dapat mengevaluasi setiap tahapan pelaksanaan inovasi Pelantar Emas, serta memberikan gambaran utuh mengenai kekuatan, kelemahan, dan peluang pengembangan program untuk pelayanan yang lebih inklusif dan merata di masa mendatang..

3.3 Objek dan Lokasi Penelitian

Fokus utama dalam penelitian ini adalah inovasi *Pelantar Emas*, yaitu bentuk layanan Samsat dengan sistem jemput antar. Untuk memperoleh data dan informasi yang relevan dan akurat, lokasi penelitian ditetapkan di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang yang terletak di Jalan Basuki Rahmat No. 10, Kelurahan Tanjung Ayun Sakti, Kecamatan Bukit Bestari, Kota Tanjungpinang, Provinsi Kepulauan Riau 29113.

3.4 Fokus Penelitian

Penentuan fokus penelitian memiliki peran krusial karena berkaitan langsung dengan subjek yang dikaji serta jenis data yang akan dihimpun. Agar proses pengumpulan data dapat berlangsung secara sistematis dan efektif, penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi inovasi *Pelantar Emas* (Pelayanan Antar Jemput Samsat) yang diterapkan oleh Samsat Kota Tanjungpinang. Evaluasi ini didasarkan pada pendekatan teori evaluasi yang dikembangkan oleh Daniel L. Stufflebeam melalui model CIPP.

1. *Context*
2. *Input*

3. *Process*

4. *Product*

3.5 Sumber Data

Sugiyono (2017) mendefinisikan sumber data merupakan pihak atau objek tempat data dikumpulkan guna mendukung keperluan penelitian. Sumber ini bisa berasal dari individu, lokasi, maupun dokumen yang memiliki keterkaitan informasi dengan fokus penelitian. Dalam pendekatan kualitatif, data umumnya dihimpun melalui ucapan dan tindakan yang diperoleh melalui metode wawancara, observasi, dan dokumentasi. Berdasarkan pendekatan tersebut, peneliti dalam studi ini mengelompokkan data ke dalam dua jenis, yaitu:

1. Data primer merupakan informasi yang diperoleh secara langsung selama pelaksanaan penelitian dari individu atau informan yang dipilih secara spesifik untuk mendapatkan data yang relevan dengan fokus permasalahan yang diteliti. Dalam penelitian ini, data primer diperoleh melalui observasi lapangan dan wawancara terhadap informan yang terlibat.
2. Data Sekunder, merupakan informasi yang diperoleh dari pihak atau sumber lain dan digunakan untuk melengkapi serta memperkuat data primer dalam penelitian. Tujuan dari pemanfaatan data sekunder adalah untuk memberikan dukungan tambahan terhadap temuan utama. Dalam penelitian ini, data sekunder dikumpulkan dari berbagai referensi yang telah tersedia sebelumnya, seperti buku, tesis, jurnal ilmiah, artikel, maupun sumber berita resmi yang membahas mengenai evaluasi pelayanan pajak kendaraan

bermotor melalui inovasi *Pelantar Emas* (Pelayanan Antar Jemput Samsat) di lingkungan Samsat Kota Tanjungpinang.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2017), teknik pengumpulan data merupakan tahapan krusial dalam proses penelitian, karena bertujuan memperoleh informasi yang valid dan dapat diandalkan. Tanpa data yang benar, maka penelitian tidak dapat menjawab masalah yang dikemukakan. Metode pengumpulan data bisa diterapkan dalam berbagai situasi, dengan beragam sumber dan cara yang berbeda. Pada penelitian kualitatif, pengumpulan data umumnya dilakukan dalam situasi yang alami dengan mengandalkan sumber data utama sebagai acuan utamanya.

1. Observasi

Observasi didefinisikan sebagai metode pengumpulan data yang melibatkan pengumpulan informasi secara langsung dari lapangan. Observasi melibatkan pengamatan langsung terhadap sikap, perilaku, aktivitas, dan interaksi manusia dalam lingkungan sosial. Data yang diamati dapat mencakup interaksi di dalam organisasi atau pengalaman anggota. Observasi memungkinkan peneliti untuk mendapatkan pemahaman yang alami dan mendalam mengenai peristiwa, serta informasi yang tidak dapat diberikan oleh wawancara. Proses observasi dimulai dengan menentukan lokasi penelitian, memetakan target penelitian, dan memutuskan siapa yang akan diobservasi, kapan, dan bagaimana cara merekam data yang dikumpulkan. (Raco, 2010).

Observasi dilakukan terhadap pelaksanaan langsung pelayanan Pelantar Emas di lapangan. Peneliti mencatat bagaimana proses pelayanan berlangsung, interaksi antara petugas dan masyarakat, serta hambatan atau ketidaksesuaian yang terjadi di lapangan. Observasi ini bertujuan memperkuat data proses (*process*) dan memperkaya pemahaman konteks empiris di lokasi penelitian.

2. Wawancara

Wawancara didefinisikan sebagai jenis pengumpulan data yang membutuhkan interaksi langsung antara pewawancara dan informan. Prosedur ini melibatkan pengajuan pertanyaan lisan untuk mengumpulkan informasi yang berkaitan dengan topik penelitian. Wawancara digunakan untuk menggali data lebih dalam dan mendapatkan pemahaman yang lebih lengkap tentang sudut pandang informan, sehingga peneliti dapat mengevaluasi signifikansi di balik tanggapan yang diberikan. (Raco, 2010).

Wawancara dilakukan secara semi-terstruktur kepada informan kunci yang telah ditentukan secara *purposive*. Pedoman wawancara disusun berdasarkan empat komponen model evaluasi CIPP, yang mencakup pertanyaan tentang latar belakang program (konteks), kesiapan dan dukungan sumber daya (input), pelaksanaan layanan dan kendala (proses), serta hasil dan dampak inovasi terhadap masyarakat (produk). Wawancara dilakukan secara langsung dan direkam (dengan izin informan) untuk menjaga keakuratan data.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan alat untuk pengumpulan data dan bertindak sebagai catatan peristiwa masa lalu dalam berbagai format, termasuk tulisan, foto, dan karya-karya kolosal. Dokumentasi tertulis terdiri dari jurnal, biografi, anekdot, sejarah kehidupan, peraturan, dan kebijakan. Sementara itu, dokumentasi berbasis gambar meliputi foto, video, film, sketsa, CD, DVD, dan kaset. Karya-karya monumental meliputi lukisan, patung, tulisan, dan prasasti (Ramli, 2023). Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini meliputi foto-foto informan yang diambil selama prosedur wawancara.

3.7 Informan

Dalam penelitian kualitatif, penentuan informan dilakukan secara *purposive*, yaitu berdasarkan pertimbangan tertentu yang berkaitan langsung dengan tujuan dan fokus penelitian. Informan dipilih karena memiliki pengetahuan, pengalaman, atau keterlibatan langsung dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang. Pemilihan informan dalam penelitian ini juga disesuaikan dengan kebutuhan analisis berdasarkan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*) oleh Daniel L. Stufflebeam.

Dengan menggunakan pendekatan ini, setiap informan dipetakan perannya dalam memberikan informasi yang relevan terhadap salah satu atau lebih dari empat aspek evaluasi, sebagai berikut:

Tabel 3.1 Informan Penelitian

No	Informan	Jumlah	Nama	Keterangan
1	Kepala UPTD PPD Tanjungpinang	1	Drs. Muhammad Hanafiah	Sebagai pihak pengambil kebijakan dan perancang inovasi, informan ini memberikan data penting pada aspek konteks (<i>context</i>) dan masukan (<i>input</i>) terkait latar belakang inovasi, kebijakan internal, serta strategi pelaksanaan program.
2	Kepala Seksi Penerimaan dan Penetapan UPTD PPD Tanjungpinang	1	Nurfasanty, S.Sos	Menyampaikan data atau keterangan yang berkaitan dengan aspek input dan proses, seperti pelaksanaan teknis, pengelolaan sumber daya, dan tantangan administratif selama kegiatan berlangsung.
3	Kepala Seksi Penagihan UPTD PPD Samsat Tanjungpinang	1	Rina Hermawati, S.H., M.H	Memerikan informasi proses penagihan pajak kendaraan bermotor dan berkontribusi langsung dalam upaya penagihan dan optimalisasi kepatuhan wajib pajak
4	Petugas UPTD PPD Tanjungpinang Khusus Pelantar Emas	1	Rafika Ismawati, S.Sos	Memberikan informasi mendalam pada aspek proses, khususnya bagaimana layanan dilakukan di lapangan, interaksi dengan masyarakat, serta hambatan atau temuan teknis saat pelaksanaan.
5	Petugas Polisi	1	Brigpol Bilky Widyo Pratama, S.Sos	
6	Petugas Bank Republik Indonesia (BRI)	1	Sugie	
7	Masyarakat	4	Agustin, Herman, Mawar, Ririn	Memberikan perspektif dari sisi produk (hasil), seperti kepuasan layanan, persepsi terhadap kemudahan dan efektivitas program, serta dampaknya terhadap kepatuhan membayar pajak.

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

3.8 Kriteria Informan

Dalam penelitian ini, teknik penentuan informan dilakukan secara *purposive sampling*, yaitu teknik pemilihan informan secara sengaja oleh peneliti berdasarkan pertimbangan tertentu yang disesuaikan dengan tujuan dan kebutuhan data penelitian. *Purposive sampling* adalah teknik penentuan sampel dengan pertimbangan tertentu, misalnya karena informan tersebut dianggap paling tahu dan paling memahami permasalahan yang sedang diteliti. (Hardani et al., 2020)

Teknik ini dipilih karena dalam penelitian kualitatif, yang lebih ditekankan adalah kedalaman informasi, bukan jumlah informan. Oleh karena itu, informan yang dipilih adalah mereka yang benar-benar memiliki pengalaman langsung, kapasitas jabatan, atau keterlibatan personal dengan program Pelantar Emas, baik sebagai pelaksana layanan maupun sebagai penerima manfaat. Hal ini bertujuan untuk mendapatkan data yang relevan, mendalam, dan kontekstual, sesuai dengan karakteristik pendekatan kualitatif deskriptif evaluatif yang digunakan.

Kriteria pertama, peneliti memilih informan kunci dari kalangan pejabat struktural di lingkungan Samsat, seperti Kepala UPTD dan Kepala Seksi, karena mereka memiliki peran penting dalam proses perumusan kebijakan, pengambilan keputusan, dan pengawasan pelaksanaan inovasi Pelantar Emas. Mereka dipilih karena dapat memberikan informasi mengenai konteks kebijakan, latar belakang inovasi, tujuan layanan, serta strategi implementasi yang digunakan. Selain itu,

informan ini juga memahami sistem kerja internal, dukungan sumber daya, dan koordinasi lintas sektor yang diperlukan dalam pelaksanaan inovasi pelayanan.

Kriteria kedua, peneliti juga mewawancarai informan pendukung yang terdiri dari petugas lapangan Samsat, petugas kepolisian yang bertugas di bidang regident kendaraan, serta petugas kasir lapangan dari Bank BRI. Informan ini dipilih karena terlibat langsung dalam kegiatan operasional layanan Pelantar Emas di lapangan. Mereka memiliki informasi yang akurat terkait proses pelaksanaan pelayanan, interaksi langsung dengan masyarakat, kendala teknis yang dihadapi, serta efektivitas sistem pelayanan yang diterapkan.

Kriteria ketiga, peneliti memilih informan utama dari kalangan masyarakat yang pernah menggunakan layanan Pelantar Emas. Informan masyarakat dipilih secara bervariasi berdasarkan latar belakang dan pengalaman yang berbeda agar memperoleh gambaran yang menyeluruh mengenai persepsi dan kepuasan masyarakat terhadap program tersebut. Informan ini mampu memberikan penilaian terhadap kualitas pelayanan, kemudahan akses, responsivitas petugas, serta manfaat nyata dari layanan Pelantar Emas dibandingkan dengan layanan reguler di kantor Samsat.

Dengan memperhatikan ketiga kategori di atas, peneliti berupaya memastikan bahwa data yang dikumpulkan mencerminkan perspektif dari berbagai pihak yang terlibat dalam program Pelantar Emas, baik dari sisi perencana dan pelaksana, mitra pendukung, maupun penerima manfaat. Hal ini dilakukan untuk memperoleh pemahaman yang mendalam dan menyeluruh sesuai dengan pendekatan evaluatif berbasis model CIPP yang digunakan dalam penelitian ini.

3.9 Triangulasi

Dalam penelitian kualitatif, keabsahan data menjadi aspek penting yang harus dijaga untuk memastikan bahwa data yang diperoleh benar-benar mencerminkan kondisi lapangan secara objektif. Triangulasi merupakan strategi untuk menguji validitas dengan mengkaji konsistensi informasi dari berbagai sumber atau metode (Miles, Huberman, & Saldaña, 2014). Untuk itu, peneliti menggunakan teknik triangulasi sebagai upaya menguji keabsahan data. Triangulasi merupakan metode pemeriksaan data dengan memanfaatkan berbagai sumber, teknik, maupun waktu, guna memperkuat temuan penelitian.

Penelitian ini menerapkan triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Triangulasi sumber dilakukan dengan membandingkan data yang diperoleh dari berbagai jenis informan, baik dari kalangan internal Samsat (seperti Kepala UPTD, Kepala Seksi, dan petugas lapangan), petugas pendukung (kasir BRI dan kepolisian), maupun dari masyarakat sebagai pengguna layanan Pelantar Emas. Dengan membandingkan pernyataan dari ketiga kelompok tersebut, peneliti dapat melihat konsistensi informasi sekaligus memperoleh pemahaman yang lebih utuh terhadap fenomena yang diteliti.

Sementara itu, triangulasi teknik dilakukan dengan menggunakan beberapa metode pengumpulan data, yaitu wawancara mendalam sebagai metode utama, serta didukung dengan observasi lapangan dan dokumentasi. Wawancara menjadi teknik dominan karena memungkinkan peneliti menggali informasi secara lebih mendalam dan langsung dari informan yang terlibat aktif dalam program Pelantar Emas. Informasi yang diperoleh dari wawancara kemudian diperkuat dan

dikonfirmasi melalui observasi terhadap proses pelayanan di lapangan, serta melalui dokumen dan laporan resmi dari instansi terkait.

Melalui penerapan triangulasi ini, peneliti berupaya memastikan bahwa data yang diperoleh bersifat valid, kredibel, dan dapat dipertanggungjawabkan secara ilmiah. Triangulasi tidak hanya memperkuat akurasi informasi, tetapi juga mengurangi risiko subjektivitas peneliti, sehingga hasil penelitian benar-benar mencerminkan situasi nyata dalam pelaksanaan inovasi Pelantar Emas di UPTD PPD Samsat Kota Tanjungpinang.

3.9 Etika Penelitian

Dalam suatu penelitian, terutama yang menggunakan pendekatan kualitatif, aspek etika merupakan bagian penting yang tidak dapat diabaikan. Etika penelitian menjadi dasar bagi peneliti untuk bertindak secara bertanggung jawab dan profesional selama proses pengumpulan data, khususnya dalam menjaga hak, martabat, serta kerahasiaan informan yang terlibat.

Secara umum, etika penelitian merujuk pada seperangkat norma dan prinsip moral yang mengatur bagaimana peneliti harus bersikap terhadap subjek penelitian dan proses penelitian secara keseluruhan. Etika ini mencakup sikap menghormati hak individu, tidak merugikan partisipan, serta menjunjung tinggi nilai kejujuran dan keterbukaan dalam menyampaikan hasil penelitian.

Etika penelitian adalah prinsip moral yang mengarahkan dan mengatur perilaku peneliti agar tidak melanggar hak-hak subjek penelitian, termasuk menjamin kerahasiaan, memperoleh persetujuan sukarela, dan tidak melakukan manipulasi data (Neuman, 2014). Dalam penelitian kualitatif, etika sangat penting

karena data yang dikumpulkan biasanya bersifat subjektif dan diperoleh langsung dari pengalaman pribadi informan

Dalam penelitian ini, yang menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif dan teknik pengumpulan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi peneliti sangat memperhatikan prinsip-prinsip etika selama proses penelitian berlangsung. Beberapa bentuk penerapan etika yang dilakukan antara lain:

1. Persetujuan Informan (*Informed Consent*): Sebelum melakukan wawancara, peneliti terlebih dahulu menjelaskan maksud dan tujuan penelitian kepada informan, serta meminta kesediaan mereka secara sukarela untuk menjadi narasumber.
2. Menjaga Kerahasiaan Informasi: Identitas pribadi informan, seperti nama lengkap atau hal-hal sensitif lainnya, dijaga kerahasiaannya kecuali apabila informan sendiri memberikan izin untuk disebutkan.
3. Tidak Merugikan Informan: Peneliti memastikan bahwa proses wawancara dilakukan dengan nyaman, tanpa tekanan, serta tidak menimbulkan dampak negatif atau kerugian baik secara fisik maupun psikologis terhadap informan.
4. Menghargai Pandangan dan Opini Informan: Selama proses wawancara, peneliti tidak memberikan penilaian terhadap pendapat informan dan tidak memaksakan persepsi pribadi, tetapi berperan sebagai pendengar aktif dan netral.

5. Kejujuran dalam Pelaporan Data: Seluruh data yang diperoleh dari informan disajikan apa adanya tanpa rekayasa atau manipulasi, agar hasil penelitian benar-benar mencerminkan kondisi lapangan yang sebenarnya.

Dengan menerapkan prinsip-prinsip etika tersebut, peneliti berharap dapat membangun hubungan yang baik dengan informan serta memperoleh data yang valid dan dapat dipertanggungjawabkan secara akademik. Etika penelitian ini juga penting untuk menjaga integritas ilmiah dari proses maupun hasil penelitian.

3.10 Teknik Analisis Data

Sugiyono (2017) mendefinisikan prosedur analisis data sebagai kegiatan mengklasifikasikan, memberi kode, mengelompokkan, mengurutkan, dan mengorganisasikan data untuk memperoleh temuan yang signifikan. Tujuan dari teknik ini adalah untuk mereduksi data yang kompleks menjadi informasi yang lebih mudah dipahami dan lebih terstruktur. Sugiyono menyoroti bahwa tahapan penting dalam proses analisis data kualitatif mencakup reduksi data, penyajian data, serta penarikan kesimpulan. Reduksi data merupakan proses penyaringan informasi dengan cara memilih data yang relevan dan menyusunnya secara ringkas, tanpa menghilangkan makna atau informasi yang esensial.

Untuk membantu peneliti dalam menemukan pola dan hubungan di antara data, data disajikan dalam bentuk narasi atau matriks. Sementara itu, kesimpulan dibuat dengan menginterpretasikan pola-pola yang muncul dan mengkonfirmasi keakuratan hasil. Teknik analisis data ini membantu dalam pemahaman menyeluruh dari pengalaman dan persepsi masyarakat. Dalam penelitian ini digunakan analisis deskriptif, artinya data yang diperoleh diberikan secara

langsung dan dievaluasi secara deskriptif untuk memberikan gambaran tentang kejadian yang diamati.

1. Reduksi Data (*data reduction*)

Miles, Huberman, dan Saldaña (2014) mendefinisikan reduksi data sebagai proses analisis yang memilih data primer, menghilangkan data yang tidak relevan, dan mengorganisasikannya ke dalam kategori-kategori yang logis. Dalam penelitian kualitatif, reduksi data memungkinkan peneliti untuk menemukan tema-tema penting serta pola dan korelasi antar variabel. Reduksi data dapat dilakukan dengan meringkas data wawancara dan observasi untuk mendapatkan informasi penting mengenai efektivitas dan kepuasan layanan. Dalam penelitian ini, reduksi data digunakan untuk membantu peneliti memahami informasi yang diperoleh dari evaluasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi Pelantar Emas (Pelayanan Antar Jemput Samsat) di Samsat Kota Tanjungpinang. Reduksi data memberikan gambaran yang lebih lengkap kepada peneliti dan membantu proses pengumpulan dan penelusuran data tambahan sesuai kebutuhan.

2. Penyajian Data (*data display*)

Penyajian data yang tepat sangat penting dalam penelitian kualitatif karena memungkinkan peneliti untuk lebih memahami dan mengembangkan kesimpulan. Menurut Ahmad Rijali (Rijali & Banjarmasin, 2018), penyajian data merupakan tahap pengumpulan informasi dan penarikan kesimpulan sebelum mengambil langkah berikutnya. Data kualitatif dapat

disajikan dalam berbagai format seperti narasi prosa, matriks, grafik, jaringan, maupun bagan. Penyajian dalam bentuk-bentuk tersebut membantu menyampaikan informasi secara menyeluruh dan mudah dipahami, sehingga memudahkan peneliti dalam melihat situasi yang sedang berlangsung dan menentukan langkah evaluasi selanjutnya terhadap layanan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi Pelantar Emas (Pelayanan Antar Jemput Samsat) di Samsat Kota Tanjungpinang.

3. Penarikan Kesimpulan (*conclusion*)

Berdasarkan pendapat Sugiyono (2017), proses penarikan kesimpulan dan verifikasi dilakukan secara berkelanjutan selama kegiatan penelitian berlangsung. Dalam konteks penelitian ini, kesimpulan diperoleh dengan menyatukan esensi dari hasil data primer dan sekunder. Peneliti kemudian menyusun pola hubungan tertentu agar informasi yang diperoleh dapat dipahami serta dievaluasi secara tepat, sehingga menghasilkan kesimpulan dan respons yang relevan. Melalui penelitian ini, kesimpulan akan diformulasikan untuk mengetahui bagaimana valuasi terhadap layanan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi Pelantar Emas (Pelayanan Antar Jemput Samsat) di Samsat Kota Tanjungpinang.

BAB 4

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Deskripsi Objek dan Lokasi Penelitian

4.1.1. Gambaran Umum Kota Tanjungpinang

Tanjungpinang adalah ibu kota dari Provinsi Kepulauan Riau yang berada di Pulau Bintan. Secara geografis, kota ini terletak pada koordinat $0^{\circ}51'$ hingga $0^{\circ}59'$ Lintang Utara dan $104^{\circ}23'$ hingga $104^{\circ}34'$ Bujur Timur. Lokasi Kantor Wali Kota Tanjungpinang berada tepat pada koordinat $0^{\circ}57'56.48''$ LU dan $104^{\circ}26'27.62''$ BT. Dalam sejarahnya, Tanjungpinang pernah menjadi pusat pemerintahan Kesultanan Riau-Lingga. Sebelum memiliki status sebagai kota otonom, wilayah ini merupakan bagian dari Kabupaten Kepulauan Riau (yang kini dikenal sebagai Kabupaten Bintan), serta pernah berfungsi sebagai ibu kota Provinsi Riau sebelum dipindahkan ke Pekanbaru. (Friady, 2021)

Pembentukan Kota Tanjungpinang secara resmi ditetapkan melalui Undang-Undang Nomor 5 Tahun 2001 yang disahkan oleh Presiden Abdurrahman Wahid pada tanggal 21 Juni 2001 dan dimuat dalam Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2001 Nomor 85. Kota ini diresmikan sebagai daerah otonom oleh Menteri Dalam Negeri dan Otonomi Daerah, Hari Sabarno, pada tanggal 17 Oktober 2001 di Jakarta. Tanggal tersebut kemudian ditetapkan sebagai hari jadi Kota Tanjungpinang. Kepala daerah pertama yang memimpin kota ini adalah Dra. Hj. Suryatati A. Manan, yang dilantik oleh

Gubernur Riau saat itu, H. Saleh Djasit, pada 23 Oktober 2001. (Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdako Tanjungpinang).

Kota Tanjungpinang memiliki luas wilayah sekitar 144,56 km² berdasarkan Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 137 Tahun 2017. Namun, jika mengacu pada data garis pantai dari Badan Informasi Geospasial (BIG), luas wilayahnya tercatat sebesar 146,95 km². Secara topografis, wilayah ini didominasi oleh perbukitan dan lembah yang landai hingga ke pesisir. Kecamatan Tanjungpinang Timur merupakan wilayah terluas, mencakup sekitar 40,78 persen dari total luas kota, sedangkan Tanjungpinang Barat menjadi kecamatan terkecil dengan luas 4,55 km² atau sekitar 3,15 persen. (Friady, 2021)

Secara administratif, Kota Tanjungpinang memiliki batas-batas wilayah sebagai berikut:

- a. Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Pangkil yang berada di Kecamatan Teluk Bintan, Kabupaten Bintan;
- b. Sebelah barat berbatasan dengan Kelurahan Pangkil yang berada di Kecamatan Teluk Bintan, Kabupaten Bintan;
- c. Sebelah timur berbatasan dengan Kecamatan Bintan Timur serta Kecamatan Toapaya di Kabupaten Bintan;
- d. Sebelah utara berbatasan dengan wilayah Kecamatan Teluk Bintan, Kabupaten Bintan; dan

- e. Sebelah selatan berbatasan langsung dengan Kecamatan Mantang yang termasuk dalam wilayah Kabupaten Bintan. (Friady, 2021)

Wilayah administrasi Kota Tanjungpinang terbagi ke dalam empat kecamatan, yaitu Bukit Bestari, Tanjungpinang Kota, Tanjungpinang Barat, dan Tanjungpinang Timur, dengan rincian luas wilayah sebagai berikut:

Tabel 4.1 Jumlah Luas Wilayah Tanjungpinang

No	Kecamatan	Ibukota Kecamatan	Luas (Km ²)	Persentase terhadap Luas Wilayah	Jumlah Pulau
1	Bukit Bestari	Dompok	45,64	31,57	3
2	Tanjungpinang Timur	Melayu Kota Piring	58,95	40,78	-
3	Tanjungpinang Kota	Kampung Bugis	35,42	24,50	4
4	Tanjungpinang Barat	Tanjungpinang Barat	4,55	3,15	2
Total Luas Kota Tanjungpinang			144,56	100	9

Sumber: Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang (2025)

Secara administratif, wilayah Kota Tanjungpinang terbagi menjadi 4 kecamatan dengan total 18 kelurahan. Kecamatan Tanjungpinang Timur dan Bukit Bestari masing-masing terdiri dari 5 kelurahan, sedangkan Kecamatan Tanjungpinang Barat dan Tanjungpinang Kota masing-masing memiliki 4 kelurahan. Di antara seluruh wilayah tersebut, Kelurahan Dompok yang berada di Kecamatan Bukit Bestari memiliki wilayah terluas, sementara wilayah terkecil berada di Kelurahan Bukit Cermin yang termasuk dalam Kecamatan Tanjungpinang Barat. (Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang, 2025)

Tanjungpinang termasuk kota sedang dengan populasi yang telah melampaui 250 ribu jiwa. Kota ini menawarkan sejumlah objek wisata unggulan, seperti Pulau Penyengat yang berjarak sekitar 2 mil dari Pelabuhan Sri Bintan Pura, Pantai Trikora yang terletak 65 km dari pusat kota dengan pasir putihnya, serta Tepi Laut yang merupakan pantai buatan di garis pantai pusat kota. Pelabuhan Sri Bintan Pura menjadi pusat transportasi laut, melayani rute domestik ke Batam, Karimun, dan Kundur dengan kapal feri maupun speedboat, serta menjadi pintu masuk menuju Malaysia dan Singapura. Potensi wisata dan aksesibilitas ini memperkuat prospek pembangunan kota, meski di sisi lain juga menimbulkan kerentanan terhadap persoalan sosial khas wilayah perkotaan. (Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdako Tanjungpinang)

Penduduk merupakan aset utama yang menjadi landasan dalam proses pembangunan suatu daerah. Peran penduduk tidak hanya ditentukan oleh jumlah yang besar, tetapi juga oleh kualitas sumber dayanya yang berkontribusi dalam meningkatkan taraf hidup dan kesejahteraan masyarakat secara menyeluruh. Berdasarkan hasil Proyeksi Penduduk Kota Tanjungpinang, pada tahun 2025 jumlah penduduk diperkirakan mencapai 239,96 ribu jiwa, terdiri atas 121,18 ribu laki-laki dan 118,78 ribu perempuan. Sejak Juni 2021 - Juni 2024, jumlah penduduk di Kota Tanjungpinang mengalami peningkatan sebesar 1,13 persen. Pertambahan penduduk di setiap kecamatan di Kota Tanjungpinang belum merata. Laju pertumbuhan penduduk terbesar berada di

Kecamatan Tanjungpinang Timur dengan laju pertumbuhan penduduk sebesar 3,16 persen.(Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang)

Kota Tanjungpinang, yang dikenal pula sebagai Kota Gurindam Dua Belas, mengusung visi: *"Berbenah Menuju Tanjungpinang Kota Berbudaya, Indah, Melayani, dan Aman untuk Mewujudkan Masyarakat yang Sejahtera, Agamis, Kreatif, ber-Teknologi, dan ber-Integritas (BIMA SAKTI)."*

Untuk mewujudkan visi tersebut, ditetapkan lima misi utama, yaitu:

1. Melakukan penataan di berbagai sektor pembangunan guna menjadikan Kota Tanjungpinang sebagai kota yang unggul di berbagai bidang, dengan tetap menjunjung tinggi budaya Melayu serta mendorong pembangunan infrastruktur dan fasilitas umum yang berlandaskan kearifan lokal dan berorientasi pada kelestarian lingkungan.
2. Meningkatkan mutu sumber daya manusia yang kompeten dan siap bersaing melalui penguatan sistem pendidikan baik formal maupun nonformal, peningkatan layanan kesehatan, pengembangan semangat kewirausahaan, penguatan peran kesetaraan gender, serta pemberdayaan pemuda dan generasi milenial.
3. Mewujudkan kesejahteraan masyarakat dengan cara mengembangkan ekonomi yang mandiri dan produktif, serta memaksimalkan pemanfaatan potensi sumber daya lokal dan sektor-sektor ekonomi baru.
4. Memperkuat sistem pemerintahan melalui pengembangan aparatur yang bersih, profesional, modern, berintegritas tinggi, dan berfokus pada pelayanan publik yang berkualitas.

5. Membentuk masyarakat yang religius, tertib, berbudaya, dan menjunjung tinggi integritas serta toleransi, dengan menjadikan budaya Melayu sebagai landasan pemersatu kehidupan sosial. (Teguh Susanto, 2025)

4.1.2. Gambaran Umum UPTD PPD Tanjungpinang

SAMSAT Tanjungpinang pertama kali diresmikan pada 15 April 1982 sebagai bagian dari SAMSAT Pemerintah Tingkat I Provinsi Riau, sebelum terbentuknya Provinsi Kepulauan Riau. Sejak tahun 2005, pengelolaan layanan dialihkan kepada Kantor Unit Pelayanan Teknis Tanjungpinang, yang kemudian mengalami perubahan nama menjadi Unit Pelaksana Teknis (UPT) SAMSAT Tanjungpinang. UPT ini merupakan hasil kerja sama dari tiga instansi utama, yaitu Kepolisian Resor Kota Tanjungpinang, Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau, serta PT Jasa Raharja. Pendirian SAMSAT Tanjungpinang bertujuan untuk meningkatkan mutu pelayanan dalam hal penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNKB), serta pengumpulan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Kantor tersebut berdiri di atas lahan seluas kurang lebih 5.000 meter persegi, yang terletak di Jalan Basuki Rahmat No. 10 Km. 4, Kota Tanjungpinang.

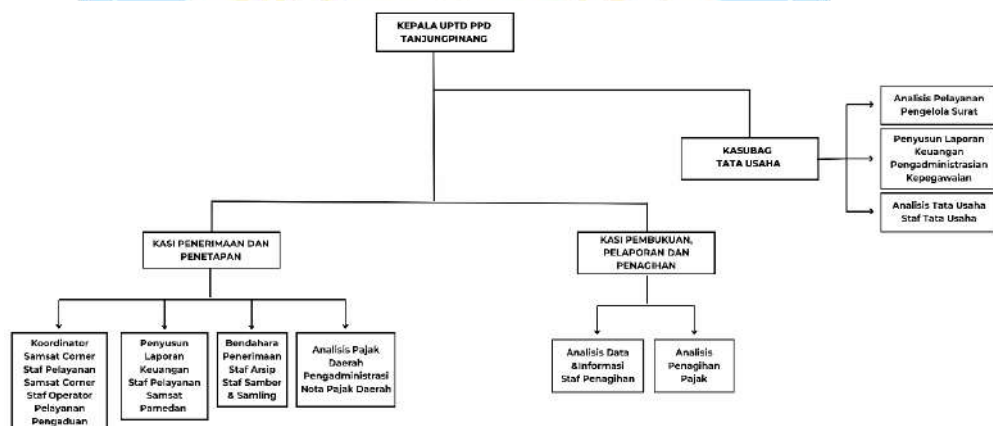
Visi dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau adalah, *“Menjadi organisasi yang menjalankan tugasnya secara profesional, transparan, dan akuntabel dalam rangka mendorong peningkatan pendapatan daerah”*.

Untuk mencapai visi tersebut, ditetapkan beberapa misi utama, yaitu:

- a. Meningkatkan profesionalitas aparatur sebagai upaya untuk mendorong pertumbuhan pendapatan daerah.
- b. Mewujudkan sistem penerimaan pendapatan daerah yang transparan, adil, dan memiliki kepastian hukum.
- c. Memperkuat pengawasan terhadap seluruh aktivitas yang berkaitan dengan pendapatan daerah.
- d. Mengoptimalkan pendapatan daerah melalui strategi ekstensifikasi dan intensifikasi penerimaan

UPTD PPD Samsat Tanjungpinang menyediakan berbagai layanan, antara lain perpanjangan pajak kendaraan tahunan, perpanjangan lima tahunan atau penggantian STNK, proses rubentina, balik nama kepemilikan, cek fisik kendaraan, serta mutasi kendaraan. Adapun bentuk inovasi layanan yang diselenggarakan meliputi Samsat Bergerak (Samber), Samsat Keliling (Samling), Samsat Corner, dan Pelantar Emas. (UPTD PPD Tanjungpinang, 2025)

Gambar 4.1 Struktur UPTD PPD Samsat Tanjungpinang



Sumber: Data Olahan Peneliti, 2025

4.2. Hasil Penelitian

4.2.1 Identitas Informan

Penelitian ini bertujuan untuk menjelaskan data yang diperoleh melalui kegiatan lapangan. Dalam studi yang berfokus pada Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang, pengumpulan data dilakukan secara langsung di lapangan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif. Teknik yang digunakan dalam proses pengumpulan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi, sesuai dengan karakteristik pendekatan kualitatif.

Informan dalam penelitian ini dipilih secara *purposive*, yaitu dengan mempertimbangkan bahwa informan memiliki keterkaitan langsung, pengalaman, serta pengetahuan mendalam mengenai inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang. Informan terdiri dari pihak internal (aparatur Samsat dan mitra pelayanan), serta eksternal (masyarakat pengguna layanan).

Tabel 4.2 Identitas Informan

No	Nama	Jabatan
1	Drs. Muhammad Hanafiah	Kepala UPTD PPD Samsat Kota Tanjungpinang
2	Nurfasanty, S.Sos	Kepala Seksi Penerimaan dan Penetapan UPTD PPD Samsat Tanjungpinang
3	Rina Hermawati, S.H., M.H	Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan UPTD PPD Samsat Tanjungpinang
4	Rafika Ismawati, S.Sos	Petugas UPTD PPD Samsat Penerimaan dan Penetapan Khusus Pelantar Emas

5	Brigpol Bilky Widyo Pratama, S.Sos	Petugas Polisi (Satlantas Polres Tanjungpinang)
6	Sugie	Petugas Bank Republik Indonesia (BRI)
7	Agustin	Masyarakat pengguna Pelantar Emas
8	Mawar	Masyarakat pengguna Pelantar Emas
9	Ririn	Masyarakat pengguna Pelantar Emas
10	Herman	Masyarakat pengguna Pelantar Emas

Sumber: Data Olahan Peneliti (2025)

Merujuk pada tabel di atas, terdapat total 10 informan dalam penelitian ini, yang terdiri atas 3 informan dari unsur pengelola, 3 informan pelaksana, dan 4 informan yang berasal dari masyarakat. Informan masyarakat dipilih berdasarkan keberagaman sosial, kondisi mobilitas, dan pengalaman langsung sebagai pengguna layanan Pelantar Emas. Tujuannya adalah untuk menangkap persepsi, kepuasan, serta hambatan yang mereka alami terhadap layanan inovatif ini.

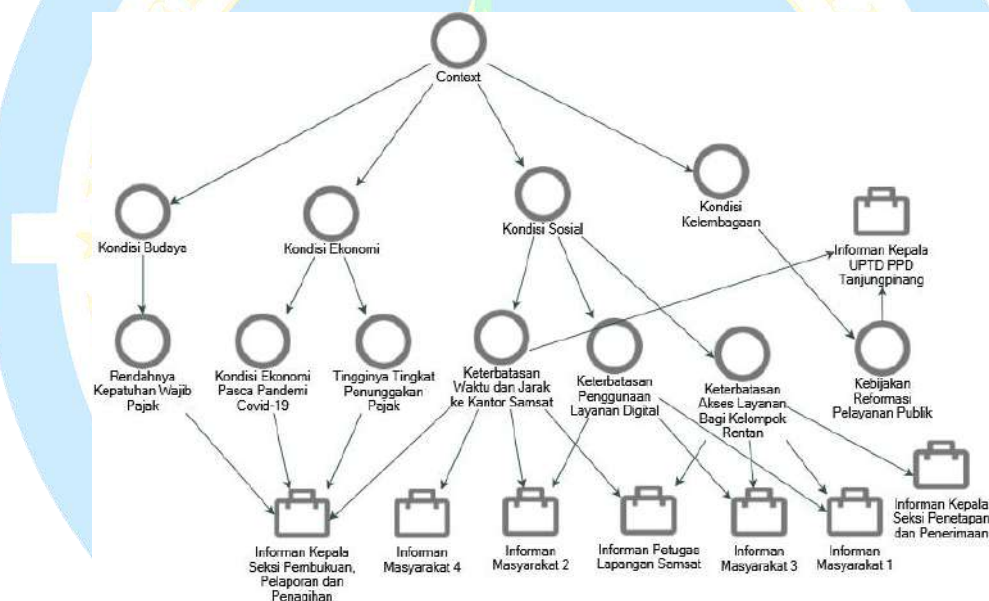
Melalui data dari seluruh informan ini, peneliti mengkaji evaluasi pelayanan publik dari berbagai dimensi: kebijakan, teknis operasional, kerja sama kelembagaan, serta pengalaman penerima manfaat layanan.

4.2.2. Evaluasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang Menggunakan Model CIPP (*Context, Input, Process, Product*)

A. *Context* (Konteks)

Project map berikut ini menggambarkan kebutuhan dan masalah berkaitan dengan kondisi sosial, ekonomi, budaya, dan kelembagaan yang menjadi dasar pelaksanaan inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang.

Gambar 3.2 Hasil Coding Model Context (Konteks)



Sumber: Olah Data NVivo 14

Berdasarkan Gambar 4.2 mengenai hasil *coding* pada model *Context* (Konteks) menggunakan NVivo, kondisi sosial di Kota Tanjungpinang menunjukkan adanya kelompok masyarakat rentan yang menghadapi keterbatasan akses terhadap layanan publik, khususnya dalam urusan perpajakan kendaraan bermotor. Kelompok rentan ini mencakup lansia, ibu

hamil, penyandang disabilitas, dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil. Inovasi Pelantar Emas dirancang khusus untuk menjemput bola dan memberikan layanan langsung kepada kelompok-kelompok yang memiliki keterbatasan fisik dan geografis ini.

“Nah, awalnya Pelantar Emas ini kan justru dibuat untuk menjemput bola, membantu kelompok rentan seperti disabilitas, ibu hamil, atau warga lanjut usia. Dan kalau memang mereka butuh terus WA ke kita, kita tetap datang. Walaupun cuma satu kendaraan, kalau memang kelompok rentan ya kita layani.” (Informan Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan)

Kondisi ini dirasakan langsung oleh ibu hamil yang tinggal di daerah terpencil, yang mengalami kesulitan mengakses kantor Samsat karena faktor jarak dan kondisi fisik. Keterbatasan dukungan keluarga, terutama ketika suami bekerja di luar daerah, semakin mempersulit akses mereka terhadap layanan perpajakan.

“Karena saya lagi hamil besar dan tinggal di Kampung ini (Tirto Mulyo), jauh dari kota, saya langsung tertarik. Selama ini saya agak kesulitan kalau harus ke kantor Samsat, apalagi umur kehamilan saya udah mendekati kelahiran dan suami saya kerja jauh di Kalimantan, saya juga tinggal di rumah berdua aja sama bapak saya.” (Informan Masyarakat 1)

Kelompok lansia juga menghadapi tantangan serupa, terutama terkait keamanan dan kenyamanan dalam mobilitas. Rasa takut berkendara jarak jauh dan kondisi lalu lintas yang ramai menjadi penghalang utama bagi mereka untuk mengakses layanan Samsat secara langsung.

“Saya kan udah tua ini udah mulai takut bawa motor kalo jauh-jauh ke jalan besar, apalagi ke arah kantor sana, pamedan kan ramai terus jauh. Jadi waktu dengar ada seperti ini, saya merasa sangat terbantu.” (Informan Masyarakat 3)

Keberagaman kondisi masyarakat yang dilayani mencerminkan inklusivitas program Pelantar Emas dalam menjangkau berbagai kelompok rentan.

Informan Petugas Lapangan Samsat mengkonfirmasi bahwa mereka melayani semua kalangan tanpa terkecuali, termasuk mereka yang memiliki keterbatasan fisik atau kesehatan.

“Kalau dilihat dari lapangan, masyarakat yang kami temui sangat beragam ya, Kak. Ada yang sudah lanjut usia, ada yang muda, bahkan ada juga yang mengalami keterbatasan seperti sakit atau tidak bisa berjalan. Dalam kondisi seperti itu, kami dari tim Pelantar Emas siap menjemput bola. Jadi, semua kalangan kami layani, tanpa terkecuali.” (Informan Petugas Lapangan Samsat)

Permasalahan sosial lainnya adalah kesenjangan digital yang masih dialami sebagian masyarakat. Keterbatasan pemahaman teknologi, terutama di kalangan lansia dan masyarakat dengan tingkat pendidikan terbatas, menjadi hambatan dalam pemanfaatan layanan digital yang tersedia. Kondisi ini mendorong kebutuhan akan Inovasi Pelantar Emas bola yang dilahirkan atas dasar kebutuhan masyarakat akan layanan yang lebih mudah, efisien, dan menjangkau seluruh lapisan.

“Saya kurang ngerti juga bayar pajak lewat HP gitu, jadi waktu dengar ada pelayanan yang may datang langsung ke rumah, saya merasa sangat terbantu” (Informan Masyarakat 1)

“Dulu juga pernah nyoba lewat HP, tapi saya kurang paham. Jadi pas Pelantar Emas datang, saya langsung manfaatin.”(Informan Masyarakat 2)

“Saya juga tak pandai lah pakai HP untuk bayar di HP. Jadi pakai Pelantar Emas ini orang Samsat yang datang langsung ke rumah kami, saya jadi bisa urus pajak sendiri tanpa minta bantu sama nunggu-nunggu anak saya pulang.” (Informan Masyarakat 3)

Faktor keterbatasan waktu dan jarak menjadi kendala signifikan yang dihadapi masyarakat dalam mengakses layanan Samsat. Banyak warga yang memiliki kesibukan bekerja atau tinggal di lokasi yang jauh dari kantor Samsat, sehingga menciptakan dilema antara memenuhi kewajiban perpajakan dengan mempertahankan aktivitas ekonomi sehari-hari. Inovasi Pelantar Emas

dirancang sebagai respons terhadap kebutuhan masyarakat di lapangan yang mengalami kesulitan aksesibilitas ini.

“Inovasi ini dirancang sebagai salah satu strategi untuk menekan angka tunggakan, dengan memberikan kemudahan akses pembayaran, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan datang langsung ke kantor Samsat.”(Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

“Inovasi ini memang lahir dari kebutuhan masyarakat di lapangan. Banyak yang menyampaikan bahwa mereka mengalami kesulitan untuk datang langsung ke kantor Samsat karena waktu dan jarak.”(Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Pengusaha kecil menghadapi dilema ekonomi ketika harus meninggalkan usaha untuk mengurus perpajakan. Kekhawatiran akan kehilangan pendapatan selama meninggalkan usaha menjadi pertimbangan utama yang membuat mereka menunda kewajiban perpajakan.

“Woh iya, membantu. Soalnya saya kerja buka tambal ban dari pagi sampai sore, nggak bisa ninggalin. Kalau saya ke Samsat Pamedan, saya harus tutup usaha, ya sayang kan ngerasa rugi.” (Informan Masyarakat 2)

Kompleksitas masalah bertambah dengan biaya operasional tambahan yang harus dikeluarkan masyarakat ketika menggunakan jasa perantara untuk mengurus perpajakan. Selain biaya resmi, mereka juga harus menanggung ongkos transportasi dan waktu yang terbuang untuk menunggu antrian.

“Itu tadi pengurusannya jauh kan karena kita mesti kesana, susah sih karena memang ada khusus orang dari diler yang ngurusin kesana tapi kayaknya lebih mahal bagi kami karena jadi ada biaya operasional tambahan untuk orang yang pergi kesana membayar, kita mesti kasih biaya ongkos bensin untuk dia terus juga waktu yang kepakai lumayan juga kalau disana ngantrinya.” (Informan Masyarakat 4)

Petugas lapangan mengkonfirmasi tingginya kebutuhan masyarakat terhadap layanan yang menghindari antrian panjang dan memberikan kemudahan akses. Keengganan masyarakat untuk datang langsung ke kantor

Samsat sebagian besar disebabkan oleh kekhawatiran akan waktu yang terbuang untuk mengantri.

“Iya, menurut saya masyarakat sangat membutuhkan layanan ini. Misalnya, banyak masyarakat yang bekerja dan merasa enggan datang langsung ke kantor Samsat karena takut antrre panjang. Nah, kami hadir untuk membantu dengan mendatangi langsung tempat mereka.” (Informan Petugas Lapangan Samsat)

Kondisi ekonomi masyarakat Kota Tanjungpinang mengalami tekanan signifikan, terutama pasca pandemi *Covid-19*. Dampak ekonomi dari pandemi telah menurunkan daya beli masyarakat dan mempengaruhi kemampuan mereka dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Situasi ini menciptakan kompleksitas di mana keterbatasan ekonomi mendorong penundaan pembayaran pajak, yang pada akhirnya meningkatkan beban tunggakan.

“Kondisi ekonomi pasca pandemi Covid-19 juga turut memperburuk situasi, karena banyak masyarakat yang mengalami penurunan penghasilan sehingga kesulitan memenuhi kewajiban pajaknya.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

Tingginya tingkat penunggakan pajak kendaraan bermotor telah menjadi permasalahan serius yang memerlukan penanganan khusus bahkan sebelum pandemi. Kondisi ekonomi yang memburuk akibat pandemi semakin memperparah situasi tunggakan yang sudah ada, sehingga diperlukan strategi inovatif untuk mengatasinya.

“Tunggakan pajak kendaraan bermotor sebelum diterapkannya Pelantar Emas sudah menjadi persoalan serius yang perlu penanganan khusus.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

“Inovasi ini dirancang sebagai salah satu strategi untuk menekan angka tunggakan.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

Aspek budaya masyarakat menunjukkan masih rendahnya kesadaran dan kepatuhan dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Budaya membayar pajak

tepat waktu belum sepenuhnya tertanam dalam masyarakat, yang tercermin dari tingginya angka penunggakan pajak kendaraan bermotor sebelum implementasi Pelantar Emas. Hal ini menunjukkan perlunya pendekatan yang lebih personal dan mudah diakses untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

“Sebelum adanya inovasi Pelantar Emas, jumlah penunggak pajak kendaraan bermotor tergolong cukup tinggi. Hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak secara tepat waktu.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

Dari sisi kelembagaan, terdapat dorongan kuat untuk melakukan reformasi pelayanan publik yang lebih responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Kebijakan reformasi ini diarahkan untuk menciptakan inovasi pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan inklusif. Pendekatan "jemput bola" menjadi strategi utama dalam memberikan akses layanan yang lebih luas kepada masyarakat, sejalan dengan kebijakan tingkat provinsi Kepri.

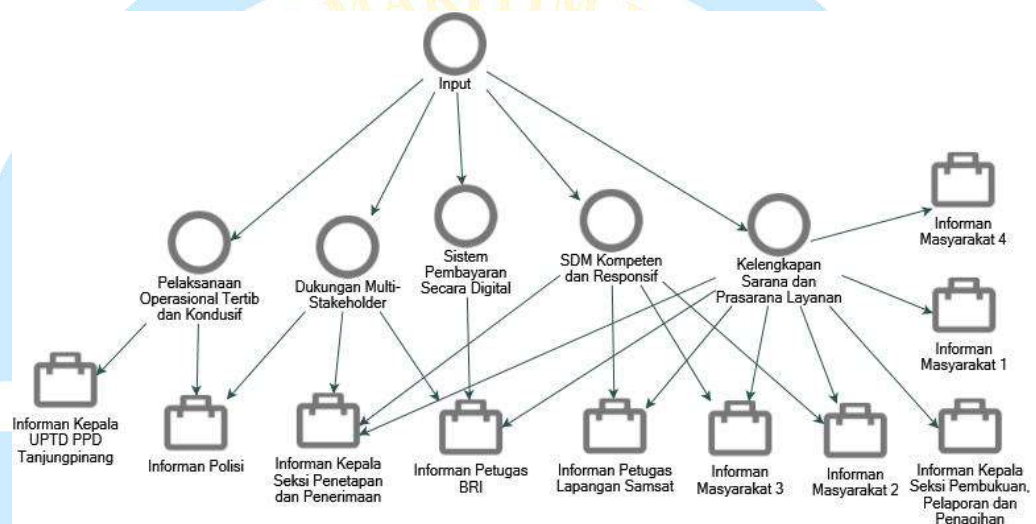
“Dasarnya adalah dorongan untuk inovasi pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan inklusif. Ini juga sejalan dengan kebijakan dari Bapenda Provinsi Kepri untuk mendorong peningkatan pelayanan pajak melalui pendekatan jemput bola.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Kondisi-kondisi kontekstual inilah yang menjadi dasar dan alasan kuat bagi implementasi inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang. Inovasi ini tidak hanya menjawab kebutuhan teknis administratif, tetapi juga merespons kondisi sosial, ekonomi, budaya, dan tuntutan reformasi kelembagaan yang komprehensif. Dengan memahami konteks yang melatarbelakangi lahirnya inovasi ini, dapat dipahami bahwa Pelantar Emas bukan sekadar program pelayanan, melainkan solusi holistik yang dirancang untuk mengatasi berbagai tantangan multidimensional yang dihadapi masyarakat Kota Tanjungpinang.

B. *Input* (Masukan)

Project map berikut ini menggambarkan perencanaan strategi, alokasi sumber daya, kebijakan pendukung, tenaga pelaksana, serta sistem atau teknologi yang akan digunakan dalam pelaksanaan inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang.

Gambar 4.3 Hasil Coding Model Input (Masukan)



Sumber: Olah Data NVivo 14

Berdasarkan Gambar 4.3 mengenai hasil *coding* pada model *Input* (Masukan) menggunakan NVivo, implementasi inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang didasarkan pada kolaborasi *multi-stakeholder* yang melibatkan beberapa instansi pemerintah dan swasta. Kolaborasi ini menciptakan sinergi dalam pelayanan perpajakan kendaraan bermotor melalui pembagian peran dan tanggung jawab yang jelas. Setiap *stakeholder* memiliki kontribusi spesifik yang mendukung kelancaran operasional layanan jemput bola ini.

“Di Samsat ini kita ada dari Kepolisian, Jasa Raharja, Bapenda, dan BRI. Untuk pajak tahunan, prosesnya cukup cepat: daftar ke teman dari

Kepolisian, ditetapkan oleh Bapenda, lalu dicetak oleh petugas dari BRI.”
(Informan Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan)

Dukungan dari sektor perbankan menjadi kunci dalam kelancaran transaksi keuangan di lapangan. BRI berperan strategis dalam menyediakan tenaga kasir yang memastikan proses pembayaran dapat dilakukan secara langsung di lokasi pelayanan, sehingga masyarakat tidak perlu melakukan transaksi terpisah.

“Dukungan dari BRI itu terutama dalam bentuk kehadiran petugas kasir di lokasi pelayanan Pelantar Emas.” (Informan Petugas BRI)

Peran kepolisian dalam program ini sangat vital untuk legitimasi hukum dan administratif layanan perpajakan. Mereka bertanggung jawab dalam proses legalisasi dokumen kendaraan, memastikan bahwa setiap transaksi perpajakan yang dilakukan melalui Pelantar Emas memiliki kekuatan hukum yang sama dengan layanan di kantor Samsat.

“Peran kami dari pihak kepolisian dalam kegiatan Pelantar Emas adalah membantu dalam proses legalisasi kendaraan, khususnya penetapan dan pengesahan STNK untuk wajib pajak tahunan. Jadi setelah masyarakat melakukan pembayaran pajak, kami bertugas untuk menetapkan atau mengesahkan STNK tersebut agar sah secara hukum dan administrasi.”
(Informan Polisi)

Kelengkapan sarana dan prasarana menjadi input fundamental yang menentukan kualitas pelayanan Pelantar Emas. Dukungan infrastruktur teknologi informasi mencakup berbagai komponen data dan sistem informasi yang terintegrasi untuk memastikan akurasi dan kecepatan pelayanan. Data yang digunakan meliputi identitas wajib pajak, riwayat pembayaran, dan data tunggakan yang memungkinkan petugas memberikan informasi komprehensif kepada masyarakat.

“Dalam pelaksanaan tugas penagihan, kami didukung oleh sejumlah data dan sarana. Data yang digunakan mencakup data identitas Wajib

Pajak, riwayat pembayaran, serta data tunggakan. Sarana yang tersedia meliputi Sistem Informasi Pajak, surat tagihan, serta fasilitas komunikasi seperti telepon.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

Integrasi sistem teknologi menjadi kekuatan utama dalam operasional Pelantar Emas. Penggunaan *multiple platform* yang saling terhubung memastikan bahwa seluruh proses perpajakan dapat dilakukan secara *real-time* dan akurat. Sistem ERI Nasional dari Kepolisian dan SIPAMOR dari Bapenda yang digunakan bersama oleh BRI menciptakan ekosistem digital yang komprehensif.

“Kita juga pakai laptop, ada dua unit dan 1 unit printer, dan semuanya sudah by sistem. Sistem dari Kepolisian itu namanya ERI Nasional, kalau dari Bapenda pakai aplikasi SIPAMOR, dan BRI juga ikut sistem SIPAMOR dari Bapenda. Jadi semua sudah terintegrasi.” (Informan Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan)

Masyarakat mengapresiasi kesiapan peralatan yang dibawa oleh tim Pelantar Emas ke lapangan. Kelengkapan peralatan teknologi seperti laptop dan printer memungkinkan penyelesaian seluruh proses perpajakan di tempat, tanpa perlu kembali ke kantor untuk finalisasi dokumen.

“Kalau saya lihat, petugasnya sangat siap dan sigap. Mereka datang lengkap sama perlengkapannya, bawa alat-alat yang dibutuhkan kayak laptop gitu terus jg mesin printer untuk proses pembayaran pajak.” (Informan Masyarakat 1)

“Alatnya lengkap. Ada laptop, printer, terus langsung dicetak bukti pajaknya di tempat.” (Informan Masyarakat 2)

“Waktu saya ikut pelayanan itu, petugasnya datang lengkap, pakai seragam, bawa laptop gitu sama alat nyetak bukti nya.” (Informan Masyarakat 3)

Profesionalisme dalam persiapan operasional tercermin dari kematangan sistem yang telah disiapkan. Masyarakat tidak perlu melakukan proses yang

rumit atau menunggu lama untuk mendapatkan layanan, karena seluruh infrastruktur pendukung sudah tersedia lengkap.

“Kayaknya mereka udah matang sih persiapannya karena semuanya udah ada sih jadi kita tinggal datang anu ngasih pajak stnk nya udah selesai ngga ada ribet.saya lihat juga ada laptop terus alat print buktinya, lengkap lah.” (Informan Masyarakat 4)

Dukungan sarana transportasi juga menjadi *input* penting dalam operasional Pelantar Emas. Ketersediaan kendaraan operasional yang memadai memungkinkan tim untuk menjangkau berbagai lokasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat, sehingga prinsip "jemput bola" dapat diimplementasikan secara efektif.

“Dari sisi operasional, sumber daya yang digunakan antara lain kendaraan operasional dan bahan bakar. Total ada tiga unit kendaraan untuk layanan Samsat unggulan” (Informan Petugas BRI)

Informan Petugas Lapangan Samsat mengkonfirmasi bahwa dukungan fasilitas dari Bapenda sangat memadai untuk mendukung seluruh kebutuhan operasional di lapangan. Kelengkapan fasilitas ini memungkinkan tim untuk memberikan pelayanan yang berkualitas tanpa hambatan teknis.

“Alhamdulillah, dari sisi fasilitas sudah cukup lengkap, Kak. Kami membawa laptop, printer, dan kendaraan dinas juga tersedia. Semuanya kami gunakan untuk mendukung proses pelayanan cetak pajak tahunan. Semua perlengkapan ini merupakan dukungan dari Bapenda.” (Informan Petugas Lapangan Samsat)

Modernisasi sistem pembayaran menjadi input teknologi yang krusial dalam meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan transaksi bagi masyarakat. Implementasi berbagai metode pembayaran non-tunai memberikan fleksibilitas kepada wajib pajak untuk memilih cara pembayaran yang paling

sesuai dengan preferensi mereka. Teknologi EDC (*Electronic Data Capture*) dan QRIS memungkinkan transaksi digital yang aman dan efisien di lapangan.

“Kami juga menyediakan alat transaksi seperti mesin EDC serta mendukung sistem pembayaran non-tunai menggunakan QRIS, transfer bank, atau kartu debit.” (Informan Petugas BRI)

Kualitas sumber daya manusia menjadi *input* strategis yang menentukan kesuksesan implementasi Pelantar Emas. Komposisi tim yang terdiri dari perwakilan berbagai instansi memastikan bahwa setiap aspek pelayanan perpajakan dapat ditangani oleh personel yang kompeten di bidangnya. Pembagian peran yang jelas antar anggota tim menciptakan efisiensi dalam pelayanan.

“Karena dalam pelaksanaan inovasi Pelantar Emas ini, memang harus mencakup beberapa hal penting. Pertama, SDM-nya. Di dalam tim Pelantar Emas itu ada satu orang dari Kepolisian, satu orang dari BRI, dan dua orang dari Bapenda bagian penetapan dan penerimaan” (Informan Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan)

Sikap pelayanan yang ramah dan profesional menjadi aset penting yang diapresiasi oleh masyarakat. Kualitas interpersonal petugas menciptakan pengalaman pelayanan yang positif dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap inovasi ini.

“Orangnya juga ramah-ramah, enak diajak tanya-tanya. Saya nggak merasa gak enak waktu dilayanin.” (Informan Masyarakat 2)

“Petugasnya juga ramah dan sabar menghadapi warga yang kadang nanya hal-hal yang sama. Saya yang sudah tua juga dilayani dengan baik, dibantu sampai selesai. Jadi saya rasa orang-orang samsatnya memang sudah sangat siap.” (Informan Masyarakat 3)

Sistem persiapan dan koordinasi yang baik menjadi *input* penting dalam memastikan kualitas pelayanan di lapangan. *Briefing* dan arahan dari pimpinan sebelum bertugas memastikan bahwa setiap petugas memahami tugas dan

tanggung jawabnya, serta dapat berkoordinasi dengan baik dengan anggota tim lainnya.

“Sebelum turun ke lapangan, kami selalu dapat arahan atau briefing dari pimpinan. Jadi kami tahu apa yang harus dilakukan dan bisa berkoordinasi dengan baik selama bertugas.” (Informan Petugas Lapangan Samsat)

Perencanaan strategis dalam operasional Pelantar Emas mencakup segmentasi layanan yang mempertimbangkan karakteristik dan kebutuhan berbeda dari masyarakat. Pembagian antara layanan keliling untuk masyarakat umum dan Pelantar Emas untuk segmen menengah ke atas menunjukkan pendekatan yang strategis dalam mengoptimalkan sumber daya dan efektivitas layanan.

“Kita sudah menyusun perencanaan dengan membagi layanan antara layanan keliling dan Pelantar Emas. Mobil keliling menyasar masyarakat umum, sementara Pelantar Emas lebih difokuskan untuk wajib pajak kategori menengah ke atas.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Kondisi keamanan dan ketertiban selama pelaksanaan operasional menjadi input penting yang mendukung sustainability program. Situasi yang kondusif menciptakan lingkungan yang aman bagi petugas dan masyarakat, sehingga proses pelayanan dapat berjalan lancar tanpa gangguan.

“Selama Pelantar Emas berjalan, situasi keamanan yang saya amati relatif aman dan kondusif. Alhamdulillah sejauh ini tidak ada potensi risiko atau gangguan yang signifikan. Masyarakat juga cenderung antusias dan tertarik untuk bertanya langsung mengenai pelayanan ini. Hal ini menunjukkan partisipasi yang baik dan menandakan suasana yang kondusif di lapangan.” (Informan Polisi)

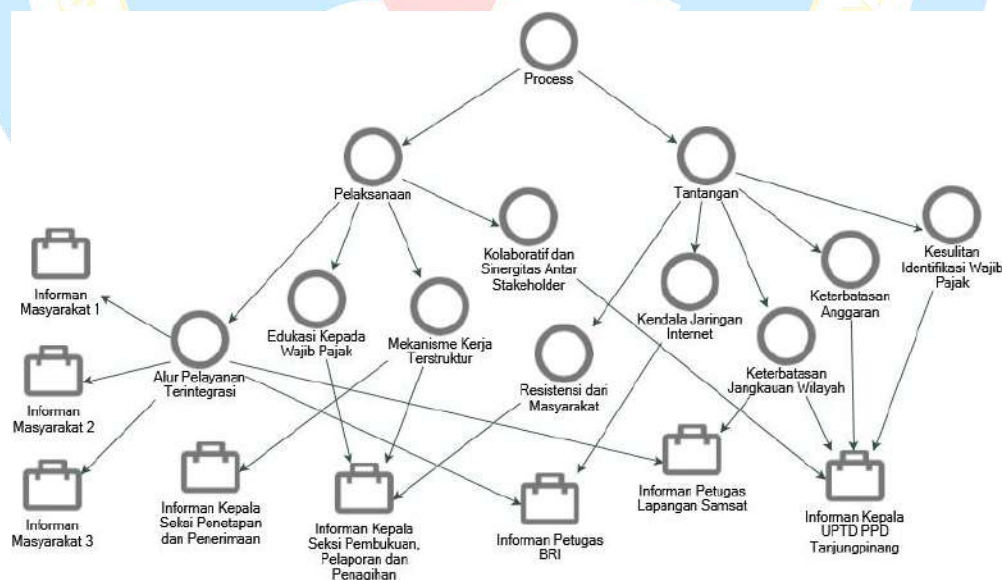
“Selama saya bertugas dalam layanan Pelantar Emas, termasuk saat ada program pemutihan, tidak pernah terjadi kejadian yang membutuhkan intervensi keamanan. Pelayanan berlangsung lancar, dan masyarakat juga mengikuti prosedur dengan tertib.” (Informan Polisi)

Keseluruhan *input* yang tersedia dalam implementasi inovasi Pelantar Emas menunjukkan kesiapan komprehensif dari berbagai aspek. Mulai dari dukungan *multi-stakeholder*, kelengkapan sarana prasarana, sistem pembayaran digital, SDM yang kompeten, hingga operasional yang tertib, semuanya berkontribusi dalam menciptakan ekosistem pelayanan yang efektif dan efisien. Input-input ini menjadi fondasi kuat bagi keberhasilan program jemput bola dalam pelayanan perpajakan kendaraan bermotor di Kota Tanjungpinang.

C. *Process* (Proses)

Project map berikut ini menggambarkan implementasi/pelaksanaan kegiatan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang.

Gambar 4.4 Hasil Coding Model Process (Proses)



Sumber: Olah Data NVivo 14

Berdasarkan Gambar 4.4 mengenai hasil *coding* pada model *Process* (Proses) menggunakan NVivo, implementasi inovasi Pelantar Emas menerapkan sistem pelayanan terintegrasi yang memungkinkan seluruh proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat diselesaikan dalam satu lokasi. Sistem ini menggabungkan layanan dari berbagai instansi terkait, yaitu Kepolisian untuk pengesahan dokumen, Bapenda untuk penetapan pajak, dan BRI untuk pembayaran, sehingga menciptakan satu pintu pelayanan yang efisien dan efektif.

“Selama proses pelayanan, saya merasa semuanya cukup lancar. Waktu itu saya datang ngasih KTP, STNK, dan BPKB. Langsung diarahkan ke bagian pendaftaran, datanya dicatat, lalu saya tinggal tunggu sebentar aja untuk proses pembayaran terus selesai. Antrean juga ga terlalu banyak dan diatur dengan cukup baik, jadi gak terlalu lama nunggu. Walaupun tempatnya terbuka dan agak terbatas, saya tetap nyaman-nyaman aja karena semua prosesnya jelas.” (Informan Masyarakat 1)

Kecepatan dan kemudahan proses pelayanan menjadi karakteristik utama dari implementasi Pelantar Emas. Masyarakat hanya perlu membawa dokumen yang diperlukan, yaitu KTP, STNK, dan lembar pajak, kemudian seluruh proses dapat diselesaikan dalam waktu yang relatif singkat tanpa perlu berpindah-pindah lokasi atau mengunjungi *multiple counter* yang berbeda.

“Alhamdulillah, saya waktu itu cuma bawa KTP sama STNK lama, terus daftar dan antre sebentar. Prosesnya cepat, nggak ribet. Saya tunggu paling cuma berapa menit udah kelar semua. Cepat dan nggak buang waktu. Jadi kalopun saya tutup bengkel saya sebentar ga masalah gitu.” (Informan Masyarakat 2)

Kejelasan alur pelayanan juga menjadi faktor penting dalam kesuksesan implementasi ini. Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan bimbingan dan penjelasan kepada masyarakat mengenai

setiap tahapan proses yang harus dilalui, sehingga mengurangi kebingungan dan meningkatkan kepuasan layanan.

“Alhamdulillah pelayanannya cepat dan gak susah. Saya datang, langsung diarahkan sama petugas, terus dicek surat STNK saya, terus diproses langsung di tempat. Nggak lama, sudah jadi dan buktinya bisa dibawa pulang. Saya gak bingung lah karena ada petugasnya yang bantu jelaskan tiap langkahnya.” (Informan Masyarakat 3)

Pelaksanaan operasional Pelantar Emas menunjukkan komitmen penuh dari seluruh tim dalam memberikan pelayanan yang optimal. Tim beroperasi dengan jam kerja yang panjang, mulai dari pukul 08.30 hingga 13.30 tanpa jeda istirahat, dan melayani masyarakat dari Senin hingga Sabtu untuk memaksimalkan aksesibilitas layanan.

“Pelayanan dimulai dari kami standby di kantor, kemudian tim bergerak ke lokasi utama di Jl. DI Panjaitan mulai pukul 08.30 sampai sekitar 13.30 tanpa jeda istirahat. Prosedur pelayanannya hampir sama dengan kantor induk Samsat. Wajib pajak harus membawa STNK, lembar pajak, dan KTP asli pemilik kendaraan. Kalau ada yang mewakili, wajib menyertakan surat kuasa bermaterai. Layanan ini beroperasi dari Senin sampai Sabtu, dan jumlah pengunjung biasanya meningkat di awal bulan atau saat Sabtu karena masyarakat memanfaatkan hari libur.” (Informan Petugas BRI)

Sistem pembayaran yang fleksibel dan modern juga menjadi bagian integral dari implementasi Pelantar Emas. Masyarakat dapat melakukan pembayaran melalui berbagai metode, baik kartu debit, QRIS, maupun tunai, dengan dukungan teknologi EDC yang memungkinkan pencetakan bukti pembayaran secara langsung dan real-time.

“Setelah dokumen diverifikasi dan ditetapkan oleh petugas Samsat, masyarakat akan diarahkan ke meja kasir BRI. Di sini, saya akan input nominal ke mesin EDC, dan masyarakat bisa melakukan pembayaran via kartu debit, QRIS, atau tunai jika diperlukan. Setelah transaksi berhasil, bukti pembayaran langsung dicetak dan diberikan kepada wajib pajak.” (Informan Petugas BRI)

Integrasi sistem juga tercermin dalam koordinasi teknis operasional antar instansi. Mulai dari pendaftaran kendaraan melalui aplikasi ERI oleh pihak Kepolisian, penetapan pajak melalui sistem SIPAMOR oleh Bapenda, hingga pembayaran melalui sistem BRI, semuanya terintegrasi dalam satu alur kerja yang sistematis.

“Kami dari Pelantar Emas melayani pembayaran pajak tahunan. Alurnya dimulai dari pendaftaran kendaraan oleh pihak kepolisian melalui aplikasi ERI. Setelah itu, dari pihak Bapenda kami melakukan penetapan pajak dengan mencatat data melalui sistem SIPAMOR. Setelah pajak ditetapkan, wajib pajak melakukan pembayaran ke petugas kasir BRI yang ikut turun ke lapangan. Semua sistem ini terintegrasi. Jadi masyarakat tinggal datang ke lokasi yang sudah ditentukan, dan semua proses bisa diselesaikan di tempat.” (Informan Petugas Lapangan Samsat)

Pelaksanaan Pelantar Emas menunjukkan mekanisme kerja yang terstruktur dengan pembagian tugas yang jelas antar stakeholder. Proses dimulai dari tahap penjangkauan masyarakat melalui *Customer Service WhatsApp* Samsat, dilanjutkan dengan pengecekan data dan penetapan pajak, hingga pembayaran dan pencetakan bukti transaksi.

*“Jadi alurnya begini, masyarakat biasanya menghubungi kita dulu melalui *WhatsApp Customer Service Samsat*. Nah, dari situ admin akan cek dulu nominal pajaknya. Kalau masyarakatnya bersedia bayar, baru kita jadwalkan untuk didatangi. Di lapangan nanti prosesnya tetap sama seperti di kantor: pertama dicek dulu datanya oleh petugas Kepolisian, lalu ditetapkan oleh tim dari Bapenda notice pajaknya, setelah itu dibayar ke petugas BRI, dan dicetaklah bukti pembayaran pajaknya. Semuanya sesuai SOP dan by system.”* (Informan Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan)

Untuk kegiatan penagihan aktif, mekanisme kerja dimulai dengan penyampaian informasi tunggakan kepada wajib pajak melalui Surat Pemberitahuan Status Objek Pajak Kendaraan Bermotor (SPSOPKB). Apabila wajib pajak menunjukkan kesediaan untuk melakukan pembayaran, tim Pelantar Emas akan segera dikerahkan untuk mendatangi lokasi tersebut,

memastikan tidak ada kesempatan yang terlewatkan untuk menyelesaikan kewajiban perpajakan.

“Mekanisme penagihan dimulai dengan petugas menyampaikan informasi terkait jumlah tunggakan kepada wajib pajak dalam bentuk Surat Pemberitahuan Status Objek Pajak Kendaraan Bermotor (SPSOPKB). Apabila wajib pajak bersedia untuk langsung melakukan pembayaran di tempat, maka petugas akan segera menghubungi unit Pelantar Emas agar dapat mendatangi lokasi wajib pajak tersebut.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

Keberhasilan implementasi Pelantar Emas sangat ditentukan oleh kualitas koordinasi dan sinergi antar berbagai stakeholder yang terlibat. Setiap instansi memiliki peran dan tanggung jawab yang spesifik namun saling terintegrasi dalam satu sistem pelayanan yang komprehensif.

“Proses koordinasi cukup baik dan berjalan sesuai SOP. Petugas dari Samsat menangani administrasi, BRI bertugas untuk pembayaran, dan pihak kepolisian mengurus pengesahan STNK dan kelengkapan lain. Setiap turun ke lapangan, kami selalu berkoordinasi lebih dulu agar semua pihak tahu perannya masing-masing.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Koordinasi antar stakeholder tidak hanya dilakukan secara formal melalui surat menyurat, tetapi juga menggunakan saluran komunikasi yang lebih fleksibel seperti telepon dan grup *WhatsApp* untuk memastikan respons yang cepat dan koordinasi yang efektif, terutama untuk kegiatan yang memerlukan mobilisasi segera.

*“Koordinasi antara kami dan pihak Samsat biasanya dilakukan secara resmi melalui surat yang dikirimkan oleh UPTD PPD kepada Satuan Lalu Lintas Polresta Tanjungpinang. Namun, untuk mempercepat komunikasi dan respons, biasanya kami juga langsung dihubungi melalui telepon atau grup *WhatsApp*, khususnya untuk kegiatan yang dilaksanakan di gedung UPTD PPD Tanjungpinang.”* (Informan Polisi)

Selain menjalankan fungsi administratif, implementasi Pelantar Emas juga mencakup dimensi edukasi kepada masyarakat. Petugas tidak hanya

memproses pembayaran pajak, tetapi juga memberikan pemahaman kepada wajib pajak mengenai pentingnya kewajiban perpajakan sebagai bagian dari tanggung jawab sebagai warga negara.

“Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan edukasi serta pendekatan secara persuasif kepada wajib pajak. Kami menjelaskan pentingnya membayar pajak sebagai kewajiban warga negara, serta menyampaikan kemudahan yang diberikan melalui Pelantar Emas agar mereka lebih terdorong untuk melunasi tunggakan.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

Pendekatan persuasif ini menjadi strategi penting dalam meningkatkan tingkat kepatuhan wajib pajak. Dengan memberikan pemahaman yang komprehensif mengenai manfaat pajak bagi pembangunan daerah dan kemudahan yang diberikan melalui inovasi Pelantar Emas, masyarakat menjadi lebih termotivasi untuk memenuhi kewajibannya secara sukarela.

Keseluruhan proses implementasi Pelantar Emas menunjukkan integrasi yang harmonis antara berbagai aspek pelayanan, mulai dari alur pelayanan yang terstruktur, mekanisme kerja yang jelas, koordinasi antar *stakeholder* yang solid, operasional lapangan yang profesional, hingga pendekatan edukasi yang persuasif. Kombinasi seluruh elemen ini menciptakan sebuah sistem pelayanan pajak kendaraan bermotor yang tidak hanya efisien dan efektif, tetapi juga mampu meningkatkan kepuasan masyarakat dan tingkat kepatuhan wajib pajak secara berkelanjutan.

Meskipun implementasi Pelantar Emas menunjukkan hasil yang positif, dalam pelaksanaannya masih menghadapi berbagai tantangan teknis dan operasional yang memerlukan penanganan khusus. Pelaksanaan layanan

Pelantar Emas yang dilakukan di lapangan terbuka dan berpindah-pindah lokasi menghadapi tantangan teknis utama berupa ketidakstabilan jaringan internet dan sinyal komunikasi. Kondisi ini menjadi kendala yang cukup signifikan mengingat seluruh sistem pembayaran bergantung pada konektivitas digital.

“Kendala teknis yang paling sering kami alami biasanya terkait jaringan sinyal. Karena layanan dilakukan di luar ruangan dan berpindah-pindah, kekuatan sinyal tidak selalu stabil.” (Informan Petugas BRI)

“Dari sisi peralatan, EDC dan jaringan internet umumnya memadai, meskipun ada beberapa lokasi yang masih terkendala sinyal.” (Informan Petugas BRI)

Untuk mengatasi kendala teknis ini, tim Pelantar Emas telah mengembangkan strategi adaptif dengan menyiapkan perangkat cadangan dan solusi alternatif. Pendekatan ini menunjukkan komitmen untuk tetap memberikan layanan optimal meskipun menghadapi keterbatasan infrastruktur teknologi.

“Namun memang ada kendala teknis kalau sinyal lemah. Kami siasati dengan membawa dua EDC dan hotspot cadangan. Jika tetap bermasalah, kami arahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran melalui ATM atau BRI Mobile.” (Informan Petugas BRI)

Tantangan administratif yang sering dihadapi dalam pelaksanaan Pelantar Emas adalah masalah kepemilikan kendaraan yang belum sesuai dengan data resmi. Kondisi ini menciptakan hambatan teknis yang dapat menghambat kelancaran proses pelayanan di lapangan.

“Hambatan teknis yang sering kami temui salah satunya berasal dari kendaraan yang belum melakukan balik nama. Jadi ketika kami layani di lapangan, ternyata data kendaraan masih atas nama pemilik lama. Itu membuat proses menjadi tertunda karena harus balik nama dulu.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Masalah balik nama kendaraan ini menjadi kendala struktural yang tidak dapat diselesaikan secara langsung melalui layanan Pelantar Emas, sehingga memerlukan proses administratif tambahan yang dapat memperpanjang waktu penyelesaian kewajiban perpajakan.

“Sementara itu, secara teknis, kendaraan yang belum balik nama membuat proses pelayanan tersendat.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Implementasi Pelantar Emas menghadapi keterbatasan anggaran yang membatasi cakupan dan intensitas layanan yang dapat diberikan kepada masyarakat. Keterbatasan ini berdampak pada kemampuan program untuk menjangkau seluruh segmen masyarakat yang membutuhkan layanan.

“Namun memang, karena keterbatasan anggaran, layanan ini belum bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Keterbatasan anggaran juga berimplikasi pada jangkauan geografis layanan, dimana tidak semua wilayah dapat dilayani secara optimal dengan sumber daya yang tersedia saat ini.

“Di sisi lain, keterbatasan anggaran juga jadi kendala yang cukup berat karena tidak semua lokasi bisa dijangkau dengan anggaran yang ada.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Tantangan geografis khusus juga dihadapi dalam melayani wilayah kepulauan seperti Pulau Penyengat, dimana keterbatasan aksesibilitas transportasi menjadi hambatan teknis dalam penyediaan layanan yang komprehensif.

“Tapi untuk layanan Pelantar Emas khusus pembayaran pajak tahunan, sejauh ini belum dijalankan secara aktif di Penyengat karena ya kendaraan mobil yang tidak bisa ikut karena harus naik pompong.” (Informan Petugas Lapangan Samsat)

Meskipun inovasi Pelantar Emas telah memberikan kemudahan akses, masih terdapat resistensi dari sebagian masyarakat yang menjadi tantangan dalam pencapaian target program. Resistensi ini umumnya berkaitan dengan faktor ekonomi dan prioritas waktu masyarakat. Resistensi ini menunjukkan bahwa faktor eksternal seperti kondisi ekonomi masyarakat dan prioritas individual masih menjadi tantangan yang perlu diatasi melalui pendekatan yang lebih komprehensif, tidak hanya dari sisi kemudahan akses tetapi juga dari aspek edukasi dan pemberdayaan ekonomi masyarakat.

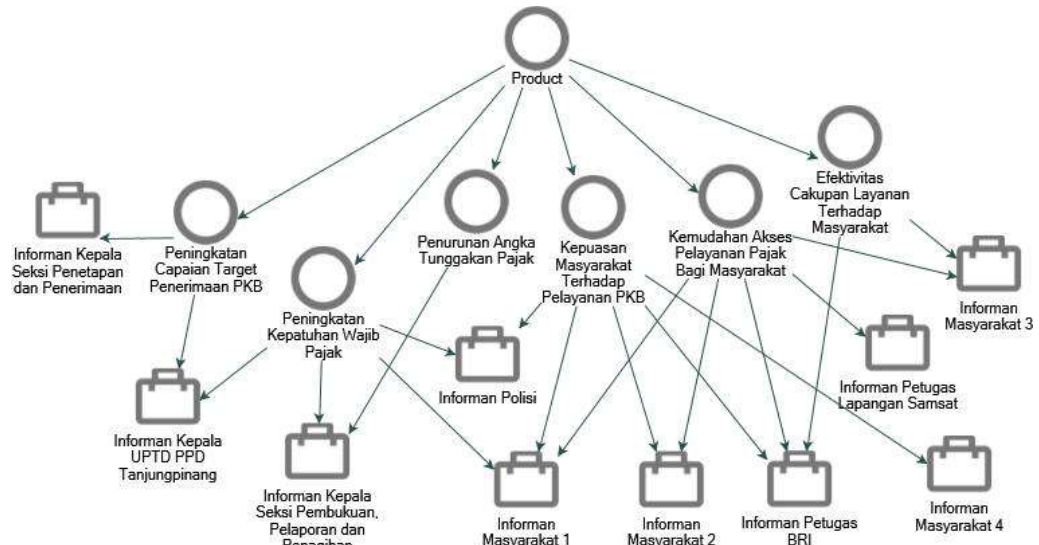
“Masih ada resistensi dari sebagian masyarakat. Umumnya, alasan yang diberikan adalah keterbatasan keuangan dan belum adanya waktu yang tepat untuk membayar pajak.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

Keseluruhan tantangan yang dihadapi dalam implementasi Inovasi Pelantar Emas mencerminkan kompleksitas pelayanan publik yang tidak hanya melibatkan aspek teknis dan administratif, tetapi juga dimensi sosial, ekonomi, dan geografis. Namun, kemampuan tim untuk mengidentifikasi tantangan dan mengembangkan solusi adaptif menunjukkan bahwa pengembangan inovasi pelayanan publik yang tidak hanya fokus pada pencapaian target, tetapi juga pada adaptabilitas terhadap kondisi riil di lapangan.

D. *Product* (Produk)

Project map berikut ini menggambarkan hasil konkret dari implementasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui inovasi Pelantar Emas di Kota Tanjungpinang.

Gambar 4.5 Hasil Coding Model Product (Produk)



Sumber: Olah Data Nvivo 14

Berdasarkan Gambar 4.4 mengenai hasil *coding* pada model *Product* (Produk) menggunakan NVivo, implementasi inovasi Pelantar Emas telah menghasilkan peningkatan signifikan dalam kemudahan akses pelayanan perpajakan bagi masyarakat Kota Tanjungpinang. Program jemput bola ini memberikan solusi konkret bagi berbagai kelompok masyarakat yang sebelumnya mengalami kesulitan mengakses layanan Samsat. Kemudahan akses ini terutama dirasakan oleh kelompok rentan seperti ibu hamil, lansia, dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil.

“Dampak dari layanan ini buat saya bagus. Saya bisa bayar pajak tanpa harus repot-repot ke kota atau menunggu suami pulang dari Kalimantan.”
(Informan Masyarakat 1)

Dampak dari kemudahan akses ini juga terlihat dari meningkatnya partisipasi masyarakat sekitar dalam memenuhi kewajiban perpajakan. Ketika satu orang merasakan kemudahan layanan, hal ini mendorong orang lain di lingkungan yang sama untuk turut memanfaatkan layanan tersebut.

“Buat saya pribadi, ya meringankan. Kawan saya yang sama-sama jualan dekat sini juga banyak yang jadi bayar pajak karena ngerasa lebih mudah. Nggak harus ke kota, nggak harus antre lama.” (Informan Masyarakat 2)

Program ini juga berhasil meningkatkan kemandirian masyarakat, khususnya kelompok lansia dalam mengurus perpajakan mereka. Sebelumnya, mereka bergantung pada bantuan anak atau keluarga, namun dengan adanya Pelantar Emas, mereka dapat mengurus sendiri kewajibannya dengan lebih mudah dan cepat.

“Iya kayak saya malah senang bisa urus pajak sendiri walaupun sudah tua, di dekat rumah lagi. Selama ini kan saya kesulitan dan nunggu anak buat bantu, tapi kalo gini, saya jadi lebih mandiri. Dan bisa selesai dalam waktu singkat.” (Informan Masyarakat 3)

Informan Petugas BRI mengkonfirmasi bahwa kemudahan dan kecepatan pelayanan menjadi value proposition utama yang diapresiasi masyarakat. Pengurangan waktu antri yang panjang menjadi faktor kunci yang membuat masyarakat merasa terbantu dengan layanan ini.

“Kalau dari pengalaman saya, masyarakat merasa sangat terbantu karena bisa membayar pajak lebih mudah dan cepat. Tidak perlu antre lama seperti di kantor.” (Informan Petugas BRI)

“Alhamdulillah, rata-rata masyarakat merasa sangat terbantu. Mereka senang karena prosesnya cepat, tidak perlu antre, dan lebih praktis.” (Informan Petugas Lapangan Samsat)

Efektivitas cakupan layanan Pelantar Emas menunjukkan jangkauan yang luas dalam melayani berbagai segmen masyarakat, terutama di daerah-daerah yang sebelumnya sulit mengakses layanan Samsat. Program ini berhasil menjangkau kelompok lansia dan masyarakat yang tinggal di daerah terpencil seperti Dompok, sehingga memberikan akses yang setara dalam pelayanan perpajakan.

“Saya jadi bisa urus pajak tanpa harus jauh-jauh ke kota. Teman-teman saya yang juga tinggal di Dompok dan sudah tua juga lumayan banyak yang ikut waktu itu, mereka juga merasa terbantu. Jadi menurut saya layanan ini bagus kalau bisa dilanjutkan terus, supaya makin banyak warga yang bisa terbantu, terutama yang sudah lanjut usia, tinggal jauh, atau susah akses ke Samsat.” (Informan Masyarakat 3)

Tingkat kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui inovasi Pelantar Emas menunjukkan respon yang sangat positif. Masyarakat mengapresiasi tidak hanya aspek kemudahan dan kecepatan, tetapi juga kualitas pelayanan yang diberikan oleh petugas. Inovasi Pelantar Emas juga menjadi solusi yang efektif tanpa mengganggu aktivitas ekonomi bagi masyarakat.

“Saya pribadi sih puas dengan pelayanan yang diberikan. Prosesnya cepat, tidak berbelit, dan saya merasa dihargai sebagai warga yang ingin taat pajak. Apalagi dalam kondisi saya yang sedang hamil, ini sangat membantu.” (Informan Masyarakat 1)

“Puas buat saya yang kerja di pinggir jalan gini, layanan jemput bola kayak gini membantu kami. Saya nggak perlu lama lama ninggalin kerjaan, tapi tetap bisa bayar pajak.” (Informan Masyarakat 2)

Kualitas pelayanan petugas dari berbagai instansi yang terlibat juga mendapat apresiasi positif dari masyarakat. Sikap ramah dan profesional dari petugas kasir, polisi, dan petugas UPTD PPD Tanjungpinang menciptakan pengalaman pelayanan yang memuaskan.

“Iya, oke sih. Petugasnya ramah kok, baik yang kasirnya, polisinya, orang samsatnya (UPTD PPD Tanjungpinang). Puas lah dengan pelayanan ini, soalnya sebelum ada mereka emang kewalahan kali ngurus surat-surat ini.” (Informan Masyarakat 4)

Sistem pembayaran non-tunai yang disediakan juga berkontribusi pada kenyamanan dan kepuasan masyarakat. Pilihan metode pembayaran yang beragam memberikan fleksibilitas dan kemudahan dalam bertransaksi. Hal ini sebagaimana diungkapkan oleh Informan Petugas BRI sebagai berikut:

“Mereka juga nyaman dengan adanya pilihan pembayaran non-tunai yang cepat dan aman.” (Informan Petugas BRI)

“Respon masyarakat sejauh ini sangat positif. Mereka merasa terbantu karena bisa membayar di lokasi yang lebih dekat dan lebih cepat. Tidak ada keluhan yang berarti. Kepuasan itu memang subjektif, tapi secara umum mereka menerima layanan ini dengan baik dan merasa nyaman.” (Informan Petugas BRI)

Dari perspektif petugas kepolisian, program ini menciptakan dampak positif jangka panjang terhadap citra pelayanan publik. Peningkatan kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan pemerintah menjadi hasil tidak langsung yang sangat berharga.

“Kehadiran layanan ini menciptakan suasana yang tertib, terorganisir, dan lebih dekat dengan masyarakat. Untuk dampak jangka panjang, saya percaya jika kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik terus meningkat, maka hal ini akan membangun citra positif terhadap pemerintah, khususnya dalam hal pelayanan pajak kendaraan.” (Informan Polisi)

Inovasi Pelantar Emas telah memberikan kontribusi signifikan terhadap pencapaian target penerimaan PKB di Kota Tanjungpinang. Meskipun target yang ditetapkan untuk program ini hanya sekitar 10% dari total keseluruhan, konsistensi dalam melampaui target setiap tahunnya menunjukkan efektivitas program dalam mengoptimalkan penerimaan daerah.

“Makanya, kalau untuk pendapatan, target mereka itu hanya sekitar 10% dari total keseluruhan ya. Tapi alhamdulillah, Pelantar Emas ini setiap tahunnya selalu over target, selalu melebihi yang ditentukan.” (Informan Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan)

Strategi turun langsung ke lokasi-lokasi strategis terbukti efektif dalam mempercepat pencapaian target, terutama pada triwulan pertama. Pendekatan proaktif ini memungkinkan pemerintah daerah untuk tidak hanya menunggu wajib pajak datang ke kantor, tetapi aktif menjemput mereka.

“Sejauh ini cukup positif, terutama pada triwulan pertama. Target sudah tercapai karena kita turun langsung ke lokasi-lokasi strategis.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

“Pelantar Emas sangat membantu capaian penerimaan, khususnya dari segmen wajib pajak yang memiliki kendaraan lebih dari satu atau dengan nilai pajak tinggi. Jadi kami bisa memaksimalkan potensi yang ada tanpa menunggu mereka datang ke kantor.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Salah satu hasil terpenting dari implementasi Pelantar Emas adalah peningkatan tingkat kepatuhan wajib pajak. Kemudahan akses yang diberikan program ini berdampak langsung pada kesediaan masyarakat untuk memenuhi kewajiban perpajakan mereka tepat waktu. Hal ini secara simultan berkontribusi pada peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

“Dengan hadirnya pelayanan di lokasi wajib pajak, proses pembayaran menjadi lebih praktis dan efisien. Hal ini secara langsung berdampak pada meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

“Wajib pajak merasa terbantu dan akhirnya bersedia membayar pajak tepat waktu.” (Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang)

Dampak positif juga terjadi di tingkat komunitas, di mana kepatuhan satu orang dalam membayar pajak mendorong orang lain di lingkungan yang sama untuk turut memenuhi kewajiban perpajakan mereka. Hal ini menciptakan budaya patuh pajak yang lebih kuat di masyarakat.

“Bagi lingkungan sekitar juga terasa manfaatnya, karena banyak tetangga yang jadi semangat bayar pajak setelah tahu bisa langsung di kampung.” (Informan Masyarakat 1)

“Terlebih lagi, saat ini ada program pemutihan yang turut mendukung peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajaknya.” (Informan Polisi)

Efektivitas inovasi Pelantar Emas dalam menurunkan angka tunggakan pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu indikator keberhasilan utama

program ini. Penurunan tunggakan menunjukkan bahwa strategi jempot bola berhasil mengatasi hambatan-hambatan yang sebelumnya menghalangi s

“Secara umum, inovasi Pelantar Emas cukup efektif dalam menurunkan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor.” (Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan)

Penurunan tunggakan ini merupakan hasil dari kombinasi berbagai faktor, mulai dari kemudahan akses, peningkatan kepuasan masyarakat, hingga meningkatnya kesadaran dan kepatuhan wajib pajak. Inovasi ini berhasil mengubah persepsi masyarakat terhadap kewajiban perpajakan dari sesuatu yang memberatkan menjadi sesuatu yang dapat diakses dengan mudah. Keseluruhan hasil (*product*) yang dicapai melalui implementasi inovasi Pelantar Emas menunjukkan keberhasilan komprehensif program ini dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan. Dari kemudahan akses, efektivitas cakupan layanan, kepuasan masyarakat, peningkatan capaian target penerimaan, peningkatan kepatuhan wajib pajak, hingga penurunan angka tunggakan, semua indikator menunjukkan hasil yang positif. Hal ini memposisikan Pelantar Emas sebagai inovasi pelayanan publik yang efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan perpajakan.

BAB 5

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan mengenai Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang dengan menggunakan model evaluasi CIPP (*Context, Input, Process, Product*), dapat disimpulkan bahwa.:

A. *Context* (Konteks)

Pelantar Emas merupakan suatu bentuk inovasi pelayanan publik yang muncul sebagai jawaban atas kebutuhan nyata masyarakat, khususnya kelompok yang rentan, sibuk, atau memiliki keterbatasan akses dalam memenuhi kewajiban perpajakannya. Pelantar Emas muncul sebagai bentuk inovasi pelayanan yang dilatarbelakangi oleh kondisi geografis dan sosial masyarakat Tanjungpinang, khususnya yang tinggal di daerah pesisir, kampung-kampung terpencil, atau kelompok masyarakat yang memiliki keterbatasan akses, seperti ibu rumah tangga, lansia, dan pekerja informal.

Pelayanan proaktif ini terbukti menjadi solusi yang tepat sasaran, dengan memberikan kemudahan bagi masyarakat untuk tetap taat pajak tanpa harus datang langsung ke kantor Samsat. Kepuasan masyarakat atas layanan ini cukup tinggi, karena mereka merasa dilibatkan, dihargai, dan difasilitasi oleh pemerintah. Namun demikian, dari sisi konteks masih ditemukan tantangan berupa keterbatasan jangkauan wilayah dan frekuensi pelayanan

yang belum merata, sehingga belum semua masyarakat dapat menikmati manfaatnya secara konsisten.

B. *Input* (Masukan)

Pelaksanaan Pelantar Emas didukung oleh sinergi lintas sektor, yaitu UPTD PPD Samsat, Kepolisian, dan BRI, yang masing-masing memiliki peran penting dalam proses pelayanan. Sarana seperti kendaraan operasional, perangkat kerja, dan SDM pelaksana sudah tersedia dan digunakan secara maksimal. Petugas pun dinilai memiliki etika pelayanan yang baik dan mampu membangun kedekatan emosional dengan masyarakat.

Namun, di sisi lain, input ini masih terbatas dalam hal jumlah kendaraan operasional, kekurangan petugas untuk menjangkau lebih banyak wilayah, dan minimnya promosi atau publikasi informasi kepada masyarakat. Hal ini menyebabkan tidak semua warga mengetahui keberadaan atau jadwal Pelantar Emas, dan keterbatasan fasilitas membuat pelayanan belum bisa dilakukan secara rutin di semua daerah.

C. *Process* (Proses)

Pelaksanaan pelayanan melalui Pelantar Emas dinilai berjalan dengan cukup efisien. Waktu pelayanan yang cepat, prosedur yang tidak berbelit-belit, serta sikap petugas yang ramah menjadi keunggulan utama. Masyarakat merasa puas karena dapat menyelesaikan urusan pajaknya dalam waktu singkat, bahkan dalam kondisi terbatas seperti saat bekerja

atau saat hamil. Secara prosedural, mekanisme pelayanan Pelantar Emas telah dirancang dengan alur kerja yang sistematis dan terstruktur. Masyarakat cukup melakukan pendaftaran melalui aplikasi *WhatsApp*, kemudian tim petugas akan melakukan verifikasi, penetapan pajak, pembayaran, hingga pencetakan bukti bayar langsung di lokasi. Proses ini mendapat penilaian positif dari masyarakat karena relatif cepat, praktis, dan minim hambatan

Namun, masih terdapat beberapa hambatan dalam proses, seperti belum optimalnya sistem dokumentasi dan evaluasi internal, serta belum tersedianya sistem informasi digital yang mendukung transparansi dan pelaporan kegiatan. Selain itu, pengurusan pajak kendaraan lima tahunan dinilai lambat dan belum dilayani langsung melalui Pelantar Emas, berbeda dengan layanan tahunan yang bisa langsung selesai saat itu juga dan masih terdapat kendala seperti kendaraan yang belum balik nama serta gangguan sinyal yang kadang menghambat proses transaksi secara digital.

D. *Product* (Produk)

Pelaksanaan program Pelantar Emas terbukti efektif dalam mendorong masyarakat untuk lebih taat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, yang secara langsung turut meningkatkan pendapatan asli daerah. Inovasi ini memberi kontribusi nyata terhadap peningkatan kesadaran dan kepatuhan wajib pajak di masyarakat. Layanan ini mempermudah masyarakat dalam mengakses pelayanan publik, sekaligus membangun

citra positif terhadap Samsat dan pemerintah. Masyarakat merasa lebih mandiri dan terlayani dengan baik.

Namun, layanan ini belum menyentuh seluruh kebutuhan masyarakat secara menyeluruh, terutama yang berkaitan dengan pengurusan pajak lima tahunan, seperti pencetakan STNK dan penggantian plat nomor, yang prosesnya masih lama dan dinilai belum sejalan dengan efektivitas Pelantar Emas. Terdapat pula perbandingan negatif dari masyarakat yang menyebut bahwa pelayanan di daerah lain seperti Bintan lebih cepat dan terpadu dibandingkan dengan di Tanjungpinang. Tingkat kepuasan masyarakat terhadap layanan ini cukup tinggi karena tidak perlu lagi mengunjungi kantor Samsat secara langsung. Akan tetapi, masih terdapat ruang untuk perbaikan, terutama dalam memperluas cakupan layanan agar tidak hanya terbatas pada pajak tahunan, melainkan juga dapat melayani pajak lima tahunan yang hingga kini belum dijangkau oleh inovasi ini.

Secara keseluruhan, Pelantar Emas adalah inovasi yang menjawab kebutuhan dasar masyarakat akan akses pelayanan pajak yang lebih dekat, mudah, dan cepat. Program ini membuktikan bahwa pelayanan publik dapat hadir secara inklusif, bahkan di daerah terpencil. Namun demikian, dari hasil evaluasi CIPP secara menyeluruh, masih terdapat sejumlah tantangan penting yang harus dibenahi, terutama terkait keterbatasan sumber daya, ketidakrataan jangkauan layanan, minimnya informasi kepada publik, serta belum terpenuhinya jenis layanan secara komprehensif. Inovasi ini layak

untuk dilanjutkan dan dikembangkan, namun perlu perbaikan di berbagai aspek untuk memastikan keberlanjutan dan pemerataan manfaatnya.

5.2. Saran

Melalui evaluasi yang dilakukan dengan menggunakan model CIPP (*Context, Input, Process, Product*), peneliti merumuskan beberapa rekomendasi yang bertujuan untuk memperkuat serta menyempurnakan implementasi inovasi pelayanan *Pelantar Emas* di masa mendatang. Rekomendasi tersebut disusun secara sistematis sesuai dengan masing-masing komponen evaluasi berikut ini:

A. *Context* (Konteks)

Pemerintah daerah dan Samsat perlu melakukan pemetaan kebutuhan wilayah secara berkala untuk memastikan bahwa inovasi seperti *Pelantar Emas* benar-benar menysasar daerah-daerah yang paling membutuhkan layanan. Edukasi kepada masyarakat mengenai pentingnya membayar pajak juga perlu ditingkatkan melalui kampanye terpadu berbasis komunitas.

B. *Input* (Masukan)

Perlu penambahan armada dan petugas lapangan guna memperluas jangkauan *Pelantar Emas* secara merata. Selain itu, dibutuhkan peningkatan kapasitas SDM melalui pelatihan berkala, serta optimalisasi media informasi seperti media sosial, spanduk di desa, dan kerja sama dengan RT/RW untuk memperkuat publikasi layanan.

C. *Process* (proses)

Untuk meningkatkan efektivitas proses pelayanan, diperlukan pengembangan sistem digital yang lebih stabil, khususnya di wilayah dengan keterbatasan jaringan. Evaluasi proses pelayanan juga harus dilakukan secara berkala, disertai dengan dokumentasi yang akurat, agar perbaikan dapat dilakukan secara berkelanjutan. Layanan lima tahunan juga perlu dimasukkan ke dalam cakupan Pelantar Emas agar layanan menjadi lebih komprehensif.

D. *Product* (Hasil)

Dalam jangka panjang, perluasan jenis layanan dan integrasi lintas sektor harus menjadi prioritas. Layanan pajak lima tahunan harus difasilitasi secara penuh, dan jangkauan pelayanan ditingkatkan hingga ke wilayah kepulauan. Pemerintah juga dapat mempertimbangkan pemberian insentif atau penghargaan kepada wajib pajak patuh sebagai bentuk apresiasi dan motivasi.

Dengan menerapkan saran-saran berdasarkan setiap indikator evaluasi ini, diharapkan Pelantar Emas dapat menjadi model inovasi pelayanan publik yang lebih tangguh, berkelanjutan, dan inklusif di masa depan.

DAFTAR REFERENSI

Buku

- Boediono, B. (2003). *Pelayanan prima perpajakan*. Rineka Cipta.
- Denhardt, J. V., & Denhardt, R. B. (2007). *The new public service: Serving, not steering*. M.E. Sharpe.
- Dunn, W. N. (2003). *Public policy analysis: An introduction* (3rd ed.). Pearson Education.
- Dye, T. R. (2005). *Understanding public policy* (11th ed.). Pearson.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldaña, J. (2014). *Qualitative data analysis: A methods sourcebook* (3rd ed.). SAGE Publications.
- Mulgan, G. A. (2003). *Innovation in the public sector*. Strategy Unit, Cabinet Office.
- Osborne, D., & Gaebler, T. (1993). *Reinventing government: How the entrepreneurial spirit is transforming the public sector*. Addison-Wesley.
- Pasolong, H. (2019). *Teori administrasi publik*. Alfabeta.
- Patton, C. V., Sawicki, D. S., & Clark, J. J. (2013). *Basic methods of policy analysis and planning* (3rd ed.). Routledge.
- Raco, J. R. (2010). *Metode penelitian kualitatif: Jenis, karakteristik, dan keunggulannya*. Grasindo.
- Rijali, A. (2018). *Analisis data kualitatif*. Insan Cendekia Mandiri.
- Rogers, E. M. (2014). *Diffusion of innovations* (5th ed.). Free Press.
- Sabaruddin, A. (2015). *Manajemen kolaborasi dalam pelayanan publik: Teori, konsep dan aplikasi*. Graha Ilmu.
- Sinambela, L. P. (2008). *Reformasi pelayanan publik*. Bumi Aksara.
- Stufflebeam, D. L., & Coryn, C. L. S. (2014). *Evaluation theory, models, and applications* (2nd ed.). Jossey-Bass.
- Sugiyono. (2017). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Tyler, R. W. (1949). *Basic principles of curriculum and instruction*. University of Chicago Press.
- Weber, M. (1947). *The theory of social and economic organization*. Oxford University Press.
- Guba, E. G., & Lincoln, Y. S. (1994). *Competing Paradigms in Qualitative Research*. In N. K. Denzin & Y. S. Lincoln (Eds.), *Handbook of Qualitative Research* (pp. 105–117). Thousand Oaks, CA: Sage.
- Creswell, J. W. (2014). *Research Design: Qualitative, Quantitative, and Mixed Methods Approaches* (4th ed.). SAGE Publications.

- Neuman, W. L. (2014). *Social Research Methods: Qualitative and Quantitative Approaches* (7th ed.). Pearson Education.
- Bogdan, R. C., & Biklen, S. K. (2007). *Qualitative Research for Education: An Introduction to Theories and Methods* (5th ed.). Pearson.
- Charmaz, K. (2006). *Constructing Grounded Theory: A Practical Guide through Qualitative Analysis*. London: SAGE Publications.
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Bungin, B. (2011). *Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, Kebijakan Publik, dan Ilmu Sosial Lainnya*. Jakarta: Kencana.
- Moleong, L. J. (2014). *Metodologi Penelitian Kualitatif* (Edisi Revisi). Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Riduwan. (2016). *Metode dan Teknik Menyusun Tesis*. Bandung: Alfabeta.
- Stake, R. E. (1995). *The Art of Case Study Research*. Thousand Oaks: SAGE Publications.
- Stufflebeam, D. L. (2003). *The CIPP Model for Evaluation*. In T. Kellaghan & D. L. Stufflebeam (Eds.), *International Handbook of Educational Evaluation* (pp. 31–62). Dordrecht: Springer.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suharsimi, A. (2010). *Prosedur Penelitian: Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Zeithaml, V. A., Parasuraman, A., & Berry, L. L. (1990). *Delivering Quality Service: Balancing Customer Perceptions and Expectations*. New York: Free Press.

Jurnal

- Ayuningsih, S. (2022). Pengaruh implementasi sistem pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling terhadap kepatuhan wajib pajak (Studi di Samsat Gunung Sugih Kabupaten Lampung Tengah). *Jurnal Ilmiah Ekonomi Islam*, 8(1), 51–61.
- Borins, S. (2001). Encouraging innovation in the public sector. *Journal of Intellectual Capital*, 2(3), 310–319. <https://doi.org/10.1108/14691930110400128>
- Nopita, P., & Rahman, M. (2024). Efektivitas pelaksanaan Samsat Keliling dalam pemungutan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Rokan Hulu. *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Administrasi Negara*, 8(1), 10–21.
- Ramli. (2023). Sumber data, subjek penelitian dan isu terkait. Dalam

- Metodologi Penelitian Kualitatif* (pp. 16–18).
<https://www.researchgate.net/publication/370561417>.
- Sofianti, R. (2021). Evaluasi kebijakan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Malang (Studi pada pelayanan Samling Samsat Kota Malang). *Jurnal Administrasi Publik*, 15(10), 78–90.
- Wulandari, A. A., & Naiola, F. N. (2023). Evaluasi penerapan pemungutan pajak kendaraan bermotor (PKB) melalui layanan Samsat Keliling. *Jurnal Administrasi dan Kebijakan Publik*, 12(2), 100–113.
- Arifin, M. (2020). Evaluasi Program Pemerintah Daerah dalam Pelayanan Publik: Pendekatan Kualitatif. *Jurnal Ilmu Administrasi Publik*, 7(2), 123–134.
<https://doi.org/10.1234/jiap.v7i2.2020>
- Syafrudin, M. (2021). Implementasi Model CIPP dalam Evaluasi Program Pelayanan Publik Berbasis Teknologi. *Jurnal Evaluasi Kebijakan*, 9(1), 33–48.
<https://doi.org/10.1111/jek.2021.091>
- Nuraini, T. (2022). Inovasi dan Efektivitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Era Digital. *Jurnal Administrasi dan Inovasi Publik*, 5(2), 78–90.
<https://doi.org/10.1109/jaip.2022.052>
- Putri, N. D., & Setiawan, B. (2021). Analisis Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program Jemput Bola di Sektor Perpajakan Daerah. *Jurnal Inovasi Administrasi*, 4(1), 55–68. <https://doi.org/10.3456/jia.v4i1.2021>
- Rahman, A. (2022). Efektivitas Pelayanan Digital Samsat di Era Pandemi COVID-19. *Jurnal Pelayanan Publik Digital*, 3(2), 112–125.
<https://doi.org/10.2233/jppd.v3i2.2022>
- Yuliana, S., & Prasetyo, R. (2023). Evaluasi Program Inovasi Pelayanan Berbasis CIPP di Lingkungan Pemerintah Daerah. *Jurnal Evaluasi & Reformasi Administrasi*, 7(1), 23–38. <https://doi.org/10.6677/jera.v7i1.2023>
- Hakim, L. A. (2020). Strategi Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Pendekatan Inovatif. *Jurnal Pajak & Pelayanan Daerah*, 5(3), 94–108.
<https://doi.org/10.5566/jppd.v5i3.2020>
- Mardiana, D. (2024). Penggunaan Teknologi Informasi dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik: Studi di UPTD Samsat. *Jurnal Teknologi dan Administrasi Publik*, 6(2), 75–88. <https://doi.org/10.9921/jtap.v6i2.2024>
- Pratiwi, M. A., & Siregar, F. (2021). Inovasi Pelayanan Jemput Bola dalam Peningkatan Kepatuhan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Administrasi dan Pelayanan Publik*, 6(1), 61–73.
<https://doi.org/10.1987/japp.v6i1.2021>
- Anggraini, T. (2023). Evaluasi Inovasi Samsat Drive Thru Menggunakan Model CIPP di Provinsi Jawa Barat. *Jurnal Evaluasi Kebijakan Publik*, 5(2), 44–58.

<https://doi.org/10.2222/jekp.v5i2.2023>

Utami, L., & Darmawan, Y. (2020). Pemanfaatan Teknologi dalam Pelayanan Samsat untuk Meningkatkan Efisiensi dan Kepuasan Publik. *Jurnal Pelayanan Modern*, 4(3), 102–115. <https://doi.org/10.4444/jpm.v4i3.2020>

Handayani, R. (2022). Model Evaluasi CIPP terhadap Layanan Inovatif di Instansi Pemerintah Daerah. *Jurnal Administrasi dan Manajemen Publik*, 8(2), 91–104. <https://doi.org/10.1191/jamp.v8i2.2022>

Undang-Undang dan Dokumen Resmi

Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang. (n.d.). *Kota Tanjungpinang dalam angka*. <https://tanjungpinangkota.bps.go.id/>

Badan Pusat Statistik Kota Tanjungpinang. (2025). *Kota Tanjungpinang dalam angka 2025*. <https://tanjungpinangkota.bps.go.id/>

Bagian Protokol dan Komunikasi Pimpinan Setdako Tanjungpinang. (n.d.). *Selayang pandang Kota Tanjungpinang*. <https://www.webestica.com/>
Friady, R. (2021). *Geospasial Tanjungpinang*. Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Tanjungpinang.

Teguh Susanto, S. (2025, Februari 21). *Visi dan misi Pemerintah Kota Tanjungpinang*. <https://tanjungpinangkota.go.id/>
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63/Kep/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 39 Tahun 1999 tentang Hak Asasi Manusia.

UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Tanjungpinang. (2024). *Data kalkulasi kendaraan (PKB) tahun 2022–2024*.

UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Tanjungpinang. (2024). *Realisasi penagihan pajak kendaraan bermotor (PKB) tahun 2022–2024*.
UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Tanjungpinang. (2024). *Target dan realisasi pajak kendaraan bermotor (PKB) tahun 2022–2024*.

UPTD PPD Tanjungpinang. (2025). *Profil Samsat Tanjungpinang*.

UPTD PPD Tanjungpinang. (2025). *Realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor (PKB) Pelantar Emas UPTD PPD Tanjungpinang tahun 2022–2025*.

Pemerintah Provinsi Kepulauan Riau. (2022). *Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 9 Tahun 2022 tentang Pembentukan Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau*.

Republik Indonesia. (2009). *Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah*. Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009 Nomor 130.

Badan Pengelolaan Pajak dan Retribusi Daerah Provinsi Kepulauan Riau. (2021). *Rencana Strategis Bapenda Provinsi Kepulauan Riau Tahun 2021–2026*.



LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA
TANJUNGPINANG
(Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)**

Informan: Kepala UPTD PPD Tanjungpinang

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Drs. Muhammad Hanafiah
2. Jabatan: Kepala UPTD PPD Tanjungpinang
3. Usia: 56 Tahun
4. Jenis Kelamin: Laki-Laki
5. Tanggal Wawancara: 27 Mei 2025

B. Daftar Pertanyaan

Context:

1. Apa yang menjadi alasan utama diluncurkannya inovasi Pelantar Emas di lingkungan Samsat?
2. Apa dasar kebijakan dan latar belakang inovasi Pelantar Emas? Apakah inovasi ini merespons kondisi atau keluhan masyarakat?
3. Bagaimana Bapak menilai kebutuhan masyarakat terhadap layanan jemput bola ini?
4. Bagaimana penilaian Bapak terhadap urgensi Pelantar Emas dalam memperluas akses dan meningkatkan kepatuhan wajib pajak?

Input:

1. Bagaimana kesiapan alokasi anggaran, penyiapan SDM, kendaraan, dan sistem pendukung (teknologi) yang dimiliki Samsat dalam mengoperasikan Pelantar Emas?
2. Apakah strategi dan perencanaan awal layanan ini telah disusun secara sistematis?
3. Apakah dalam perencanaan terdapat analisis kebutuhan wilayah dan segmentasi wajib pajak?

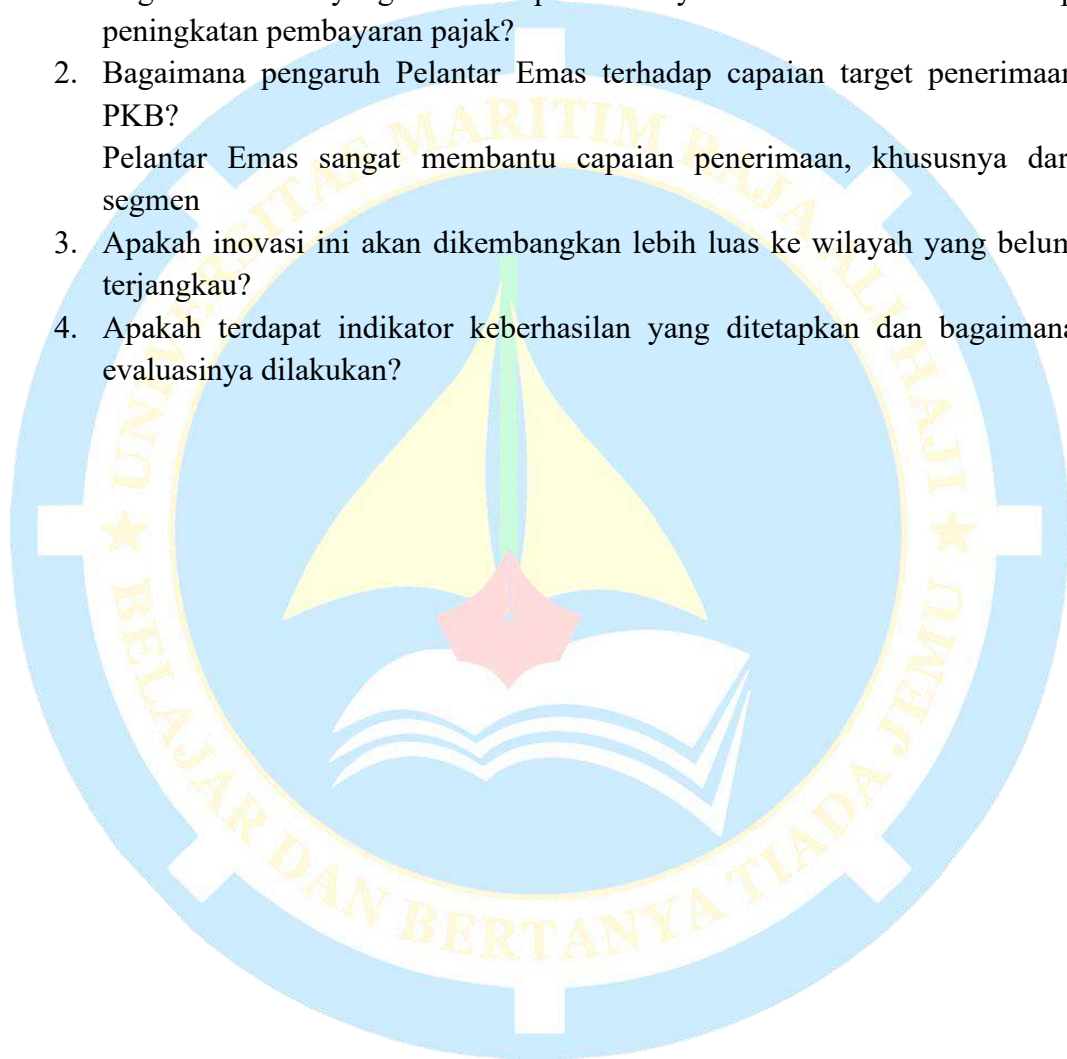
Process:

1. Bagaimana proses koordinasi antara Samsat, BRI, dan kepolisian selama pelaksanaan Pelantar Emas?

2. Hambatan apa saja yang Bapak temui selama proses implementasi layanan ini?
3. Apa kendala struktural, teknis, atau sosial yang paling signifikan selama pelaksanaan program?

Product:

1. Bagaimana hasil yang telah dicapai oleh layanan Pelantar Emas terhadap peningkatan pembayaran pajak?
2. Bagaimana pengaruh Pelantar Emas terhadap capaian target penerimaan PKB?
Pelantar Emas sangat membantu capaian penerimaan, khususnya dari segmen
3. Apakah inovasi ini akan dikembangkan lebih luas ke wilayah yang belum terjangkau?
4. Apakah terdapat indikator keberhasilan yang ditetapkan dan bagaimana evaluasinya dilakukan?



Lampiran Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG (Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)

Informan: Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Nurfasanty, S.Sos
2. Jabatan: Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan
3. Usia: 45 Tahun
4. Jenis Kelamin: Perempuan
5. Tanggal Wawancara: 03 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

Context:

1. Bagaimana kondisi pelayanan pajak sebelum adanya Pelantar Emas?
2. Bagaimana peran seksi penetapan dalam mendukung inovasi Pelantar Emas?
3. Apakah Ibu melihat perubahan signifikan dalam pola pembayaran wajib pajak setelah adanya layanan ini?
4. Apakah peningkatan cakupan layanan jemput bola berdampak pada pola kerja seksi penetapan?

Input:

1. Apakah infrastruktur sistem penetapan mendukung kelancaran Pelantar Emas?
2. Bagaimana kesiapan administrasi dan peralatan yang digunakan dalam mencetak dokumen pajak?
3. Apakah tersedia standar teknis atau protokol untuk memastikan keakuratan data dalam pelayanan keliling?

Process:

1. Bagaimana alur kerja penetapan pajak dalam pelayanan jemput bola?
2. Bagaimana pengendalian internal dilakukan terhadap pelaksanaan penetapan di lapangan?
3. Adakah kendala dalam integrasi sistem penetapan dan proses lapangan?
4. Adakah pelaporan atau monitoring khusus terkait efektivitas layanan dalam menunjang target pendapatan?

Product:

1. Bagaimana dampak Pelantar Emas terhadap target dan realisasi pendapatan?
2. Bagaimana Anda mengukur efektivitas layanan Pelantar Emas terhadap peningkatan akurasi penetapan dan realisasi penerimaan?
3. Apakah terdapat wilayah atau kelompok masyarakat yang belum terjangkau layanan?



Lampiran 1 Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA
TANJUNGPINANG
(Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)**

Informan: Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Rina Hermawati, S.H., M.H
2. Jabatan: Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan
3. Usia: 48 Tahun
4. Jenis Kelamin: Perempuan
5. Tanggal Wawancara: 04 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

Context:

1. Bagaimana gambaran umum penunggakan pajak sebelum adanya Pelantar Emas?
2. Siapa saja target utama layanan ini dalam konteks penagihan?

Input:

1. Apakah tersedia data dan sarana khusus untuk menindaklanjuti wajib pajak menunggak?
2. Bagaimana koordinasi dengan pihak pelaksana dalam menentukan prioritas penagihan?

Process:

1. Bagaimana mekanisme penagihan pajak di lapangan melalui Pelantar Emas?
2. Apakah ada resistensi dari masyarakat saat dilakukan penagihan secara langsung?

Product:

1. Sejauh mana inovasi ini efektif menurunkan jumlah tunggakan pajak?
2. Apa saja rekomendasi perbaikan untuk meningkatkan efektivitas penagihan?

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG (Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)

Informan: Petugas Lapangan Samsat (Pelantar Emas)

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Rafika Ismawati, S.Sos
2. Jabatan: Pegawai Honorer Lepas/Staf Penetapan dan Penerimaan
3. Usia: 31 Tahun
4. Jenis Kelamin: Perempuan
5. Tanggal Wawancara: 03 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

Context:

1. Bagaimana kondisi masyarakat yang Anda temui dalam pelayanan jemput bola?
2. Apa jenis masalah atau kendala yang sering Anda temui di lapangan terkait dengan pelayanan pajak?
3. Menurut Anda, apakah masyarakat merasa layanan ini memang mereka butuhkan? Apakah masyarakat yang dilayani benar-benar termasuk prioritas pelayanan?

Input:

1. Bagaimana kelengkapan fasilitas saat bertugas, seperti kendaraan, dokumen, dan alat?
2. Apakah Anda pernah mendapat pelatihan khusus untuk melayani masyarakat secara langsung?

Process:

1. Bagaimana mekanisme kerja harian di lapangan? Mulai dari persiapan layanan hingga pelaporan? Ceritakan alur pelaksanaan layanan dari awal hingga akhir.
2. Hambatan apa yang sering Anda temui saat menjalankan tugas?
3. Apakah sistem kerja pelantar emas memungkinkan untuk menjangkau wilayah terpencil kak dengan efisien?

Product:

1. Bagaimana tanggapan masyarakat setelah menerima layanan?
2. Apakah ada masukan dari masyarakat untuk pelayanan pelantar emas
3. Apa saran Anda agar pelayanan ini menjadi lebih baik?



Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA
TANJUNGPINANG
(Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)

Informan: Petugas Polisi

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Brigpol Bilky Widyo Pratama, S.Sos
2. Jabatan: Badan Unit Regident Satlantas Polresta Tanjungpinang
3. Usia: 29 Tahun
4. Jenis Kelamin: Laki-laki
5. Tanggal Wawancara: 03 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

Input:

1. Apa peran dan dukungan yang diberikan kepolisian dalam layanan Pelantar Emas?
2. Bagaimana kesiapan keamanan selama pelaksanaan layanan?
3. Apakah bapak dilibatkan dalam perencanaan kegiatan dan pemetaan resiko lapangan?

Process:

1. Bagaimana bentuk koordinasi antara kepolisian dan Samsat dalam kegiatan ini?
2. Apakah ada kejadian di lapangan yang membutuhkan intervensi keamanan?
3. Bagaimana koordinasi antar petugas dilapangan untuk mengatasi potensi kericuhan atau kesalahpahaman

Product:

1. Menurut Anda, apakah pelayanan ini berjalan dengan tertib dan aman?
2. Bagaimana Anda melihat dampak layanan ini dari sudut pandang keamanan dan keteraturan? Dan bagaimana dampak jangka panjangnya terhadap citra pelayanan publik di masyarakat?

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA
TANJUNGPINANG
(Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)

Informan: Petugas BRI

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Sugie
2. Jabatan: Petugas Administrasi
3. Usia: 35 Tahun
4. Jenis Kelamin: Laki-laki
5. Tanggal Wawancara: 03 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

Input:

1. Bagaimana bentuk dukungan yang diberikan BRI dalam Pelantar Emas?
2. Sumber daya apa saja yang digunakan? Apakah mencukupi?
3. Apakah alat pembayaran dan jaringan yang digunakan sudah mendukung layanan?

Process:

1. Bagaimana alur pelayanan Pelantar Emas di lapangan? Bagaimana proses transaksi pembayaran dilakukan di lapangan?
2. Apakah ada kendala teknis saat melakukan pembayaran? Apa saja kendala atau hambatan teknis selama pelaksanaan?

Product:

1. Apakah pelayanan ini telah mencapai target yang ditetapkan? Bagaimana Anda melihat kepuasan masyarakat dalam hal transaksi?
2. Apakah metode pembayaran sudah sesuai dengan kebutuhan pengguna layanan? Apakah layanan ini menjangkau semua lapisan masyarakat secara adil?
3. Bagaimana respons masyarakat terhadap layanan Pelantar Emas?

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA
TANJUNGPINANG
(Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)

Informan: Masyarakat (Pengguna Pelantar Emas)

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Agustin
2. Pekerjaan: Guru SD
3. Usia: 38 tahun
4. Jenis Kelamin: Perempuan
5. Tanggal Wawancara: 09 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

Context:

1. Bagaimana Anda mengetahui adanya layanan Pelantar Emas?
2. Apakah layanan ini membantu Anda mengatasi kendala dalam membayar pajak?

Input:

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap perlengkapan dan kesiapan petugas?
2. Apakah layanan ini tersedia di lingkungan Anda secara rutin?

Process:

1. Bagaimana pengalaman Anda selama proses pelayanan berlangsung?

Product:

1. Apakah Anda puas dengan layanan yang diberikan?
2. Apa dampak layanan ini bagi Anda dan lingkungan sekitar?

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA
TANJUNGPINANG
(Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)**

Informan: Masyarakat (Pengguna Pelantar Emas)

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Herman
2. Pekerjaan: Usaha Tambal Ban
3. Usia: 58 Tahun
4. Jenis Kelamin: Laki-laki
5. Tanggal Wawancara: 15 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

Context:

1. Bagaimana Anda mengetahui adanya layanan Pelantar Emas?
2. Apakah layanan ini membantu Anda mengatasi kendala dalam membayar pajak?

Input:

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap perlengkapan dan kesiapan petugas?
2. Apakah layanan ini tersedia di lingkungan Anda secara rutin?

Process:

1. Bagaimana pengalaman Anda selama proses pelayanan berlangsung?
2. Apakah pelayanan dilakukan tepat waktu dan sesuai prosedur?

Product:

1. Apakah Anda puas dengan layanan yang diberikan?
2. Apa dampak layanan ini bagi Anda dan lingkungan sekitar?

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

**PEDOMAN WAWANCARA
EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR
MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA
TANJUNGPINANG
(Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)**

Informan: Masyarakat (Pengguna Pelantar Emas)

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Mawar
2. Pekerjaan: Penjahit
3. Usia: 55 tahun
4. Jenis Kelamin: Perempuan
5. Tanggal Wawancara: 17 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

Context:

1. Bagaimana Anda mengetahui adanya layanan Pelantar Emas?
2. Apakah layanan ini membantu Anda mengatasi kendala dalam membayar pajak?

Input:

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap perlengkapan dan kesiapan petugas?
2. Apakah layanan ini tersedia di lingkungan Anda secara rutin?

Process:

1. Bagaimana pengalaman Anda selama proses pelayanan berlangsung?
2. Apakah pelayanan dilakukan tepat waktu dan sesuai prosedur?

Product:

1. Apakah Anda puas dengan layanan yang diberikan?
2. Apa dampak layanan ini bagi Anda dan lingkungan sekitar?

Lampiran 1 Pedoman Wawancara

PEDOMAN WAWANCARA EVALUASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI INOVASI PELANTAR EMAS DI SAMSAT KOTA TANJUNGPINANG (Model Evaluasi: CIPP - Context, Input, Process, Product)

Informan: Masyarakat (Pengguna Pelantar Emas)

A. Karakteristik Informan

1. Nama: Ririn
2. Pekerjaan: Admin Perkasa Motor
3. Usia: 34 Tahun
4. Jenis Kelamin: Perempuan
5. Tanggal Wawancara: 21 Juli 2025

B. Daftar Pertanyaan

Context:

1. Bagaimana Anda mengetahui adanya layanan Pelantar Emas?
2. Apakah layanan ini membantu Anda mengatasi kendala dalam membayar pajak?

Input:

1. Bagaimana penilaian Anda terhadap perlengkapan dan kesiapan petugas?
2. Apakah layanan ini tersedia di lingkungan Anda secara rutin?

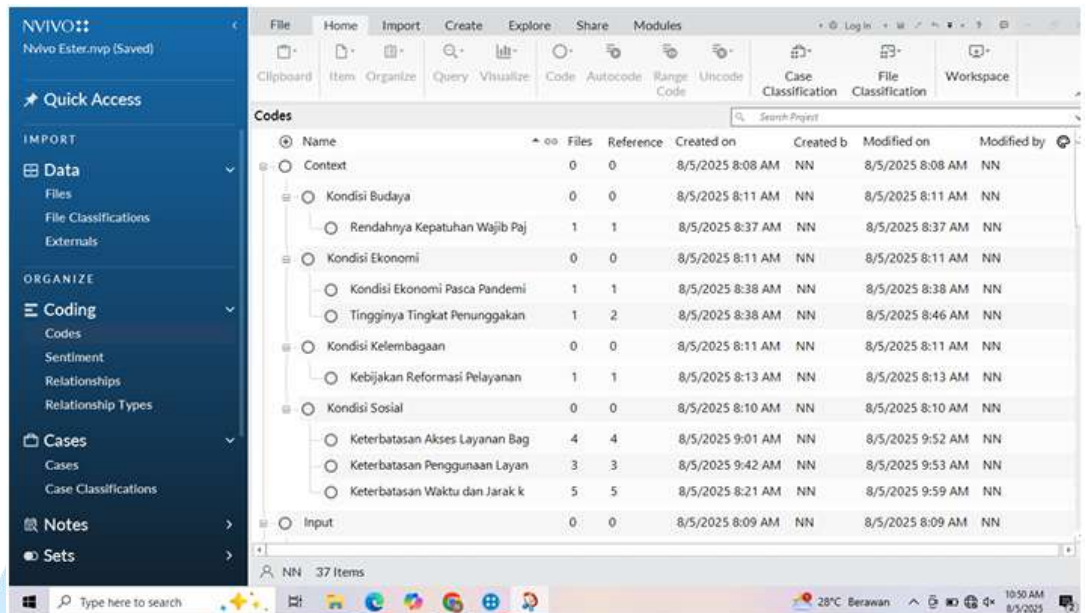
Process:

1. Bagaimana pengalaman Anda selama proses pelayanan berlangsung?
2. Apakah pelayanan dilakukan tepat waktu dan sesuai prosedur?

Product:

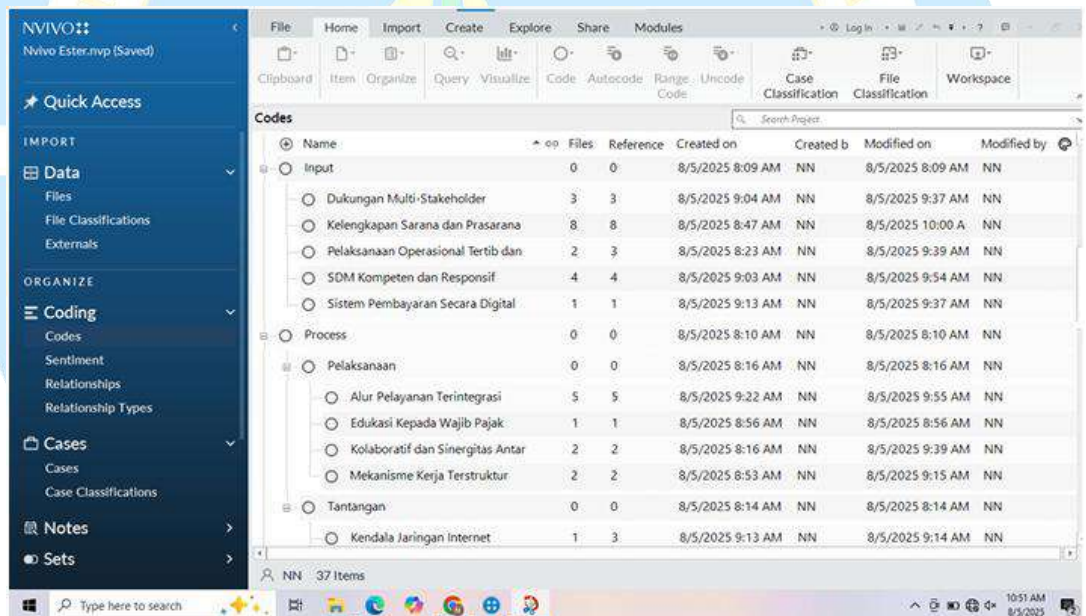
1. Apakah Anda puas dengan layanan yang diberikan?
2. Apa dampak layanan ini bagi Anda dan lingkungan sekitar?

Lampiran 2 Hasil Coding Olah Data NVivo 14



The screenshot shows the NVivo 14 interface with a list of codes. The left sidebar contains navigation options like Quick Access, Import, Organize, Coding, Cases, Notes, and Sets. The main window displays a table of codes with columns for Name, Files, Reference, Created on, Created b, Modified on, and Modified by.

Name	Files	Reference	Created on	Created b	Modified on	Modified by
Context	0	0	8/5/2025 8:08 AM	NN	8/5/2025 8:08 AM	NN
Kondisi Budaya	0	0	8/5/2025 8:11 AM	NN	8/5/2025 8:11 AM	NN
Rendahnya Kepatuhan Wajib Paj	1	1	8/5/2025 8:37 AM	NN	8/5/2025 8:37 AM	NN
Kondisi Ekonomi	0	0	8/5/2025 8:11 AM	NN	8/5/2025 8:11 AM	NN
Kondisi Ekonomi Pasca Pandemi	1	1	8/5/2025 8:38 AM	NN	8/5/2025 8:38 AM	NN
Tingginya Tingkat Penunggakan	1	2	8/5/2025 8:38 AM	NN	8/5/2025 8:46 AM	NN
Kondisi Kelembagaan	0	0	8/5/2025 8:11 AM	NN	8/5/2025 8:11 AM	NN
Kebijakan Reformasi Pelayanan	1	1	8/5/2025 8:13 AM	NN	8/5/2025 8:13 AM	NN
Kondisi Sosial	0	0	8/5/2025 8:10 AM	NN	8/5/2025 8:10 AM	NN
Keterbatasan Akses Layanan Bag	4	4	8/5/2025 9:01 AM	NN	8/5/2025 9:52 AM	NN
Keterbatasan Penggunaan Layan	3	3	8/5/2025 9:42 AM	NN	8/5/2025 9:53 AM	NN
Keterbatasan Waktu dan Jarak k	5	5	8/5/2025 8:21 AM	NN	8/5/2025 9:59 AM	NN
Input	0	0	8/5/2025 8:09 AM	NN	8/5/2025 8:09 AM	NN



The screenshot shows the NVivo 14 interface with a list of codes. The left sidebar contains navigation options like Quick Access, Import, Organize, Coding, Cases, Notes, and Sets. The main window displays a table of codes with columns for Name, Files, Reference, Created on, Created b, Modified on, and Modified by.

Name	Files	Reference	Created on	Created b	Modified on	Modified by
Input	0	0	8/5/2025 8:09 AM	NN	8/5/2025 8:09 AM	NN
Dukungan Multi-Stakeholder	3	3	8/5/2025 9:04 AM	NN	8/5/2025 9:37 AM	NN
Kelengkapan Sarana dan Prasarana	8	8	8/5/2025 8:47 AM	NN	8/5/2025 10:00 A	NN
Pelaksanaan Operasional Tertib dan	2	3	8/5/2025 8:23 AM	NN	8/5/2025 9:39 AM	NN
SDM Kompeten dan Responsif	4	4	8/5/2025 9:03 AM	NN	8/5/2025 9:54 AM	NN
Sistem Pembayaran Secara Digital	1	1	8/5/2025 9:13 AM	NN	8/5/2025 9:37 AM	NN
Process	0	0	8/5/2025 8:10 AM	NN	8/5/2025 8:10 AM	NN
Pelaksanaan	0	0	8/5/2025 8:16 AM	NN	8/5/2025 8:16 AM	NN
Alur Pelayanan Terintegrasi	5	5	8/5/2025 9:22 AM	NN	8/5/2025 9:55 AM	NN
Edukasi Kepada Wajib Pajak	1	1	8/5/2025 8:56 AM	NN	8/5/2025 8:56 AM	NN
Kolaboratif dan Sinergitas Antar	2	2	8/5/2025 8:16 AM	NN	8/5/2025 9:39 AM	NN
Mekanisme Kerja Terstruktur	2	2	8/5/2025 8:53 AM	NN	8/5/2025 9:15 AM	NN
Tantangan	0	0	8/5/2025 8:14 AM	NN	8/5/2025 8:14 AM	NN
Kendala Jaringan Internet	1	3	8/5/2025 9:13 AM	NN	8/5/2025 9:14 AM	NN

NVIVO
Nvivo Ester.nvp (Saved)

Quick Access

IMPORT

- Data
 - Files
 - File Classifications
 - Externals

ORGANIZE

- Coding
 - Codes
 - Sentiment
 - Relationships
 - Relationship Types
- Cases
 - Cases
 - Case Classifications
- Notes
- Sets

Codes

Name	Files	Reference	Created on	Created b	Modified on	Modified by
Tantangan	0	0	8/5/2025 8:14 AM	NN	8/5/2025 8:14 AM	NN
Kendala Jaringan Internet	1	3	8/5/2025 9:13 AM	NN	8/5/2025 9:14 AM	NN
Kesulitan Identifikasi Wajib Pajak	1	2	8/5/2025 8:19 AM	NN	8/5/2025 8:19 AM	NN
Keterbatasan Anggaran	1	1	8/5/2025 8:14 AM	NN	8/5/2025 8:14 AM	NN
Keterbatasan Jangkauan Wilaya	2	2	8/5/2025 8:18 AM	NN	8/5/2025 9:32 AM	NN
Resistensi dari Masyarakat	1	1	8/5/2025 8:55 AM	NN	8/5/2025 8:55 AM	NN
Product	0	0	8/5/2025 8:10 AM	NN	8/5/2025 8:10 AM	NN
Efektivitas Cakupan Layanan Terhad	2	2	8/5/2025 9:26 AM	NN	8/5/2025 9:56 AM	NN
Kemudahan Akses Pelayanan Pajak	5	5	8/5/2025 9:24 AM	NN	8/5/2025 9:57 AM	NN
Kepuasan Masyarakat Terhadap Pela	5	6	8/5/2025 9:25 AM	NN	8/5/2025 10:41 A	NN
Peningkatan Capaian Target Penerima	2	3	8/5/2025 8:27 AM	NN	8/5/2025 9:06 AM	NN
Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak	4	4	8/5/2025 8:27 AM	NN	8/5/2025 9:46 AM	NN
Penurunan Angka Tunggakan Pajak	1	1	8/5/2025 8:57 AM	NN	8/5/2025 8:57 AM	NN

Search Project

37 Items

NVIVO
Nvivo Ester.nvp (Saved)

Quick Access

IMPORT

- Data
 - Files
 - File Classifications
 - Externals

ORGANIZE

- Coding
 - Codes
 - Sentiment
 - Relationships
 - Relationship Types
- Cases
 - Cases
 - Case Classifications
- Notes
- Sets

Cases

Name	Files	Reference	Modified on	Modified b	Classificatio
Informan Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagaha	1	9	8/5/2025 10:23 A	NN	
Informan Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan	1	6	8/5/2025 9:11 AM	NN	
Informan Kepala UPTD PPD Tanjungpinang	1	10	8/5/2025 8:35 AM	NN	
Informan Masyarakat 1	1	7	8/5/2025 9:47 AM	NN	
Informan Masyarakat 2	1	7	8/5/2025 9:51 AM	NN	
Informan Masyarakat 3	1	6	8/5/2025 9:57 AM	NN	
Informan Masyarakat 4	1	3	8/5/2025 10:01 A	NN	
Informan Petugas BRI	1	7	8/5/2025 9:27 AM	NN	
Informan Petugas Lapangan Samsat	1	7	8/5/2025 9:34 AM	NN	
Informan Polisi	1	4	8/5/2025 9:40 AM	NN	

Search Project

10 Items

Lampiran 3 Transkrip Wawancara Hasil Coding Nvivo 14

CONTEXT (KONTEKS)

1. Tingginya Tingkat Penunggakan Pajak

Codes\\Context\Kondisi Ekonomi\Tingginya Tingkat Penunggakan Pajak
<Files\\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 2 references
 coded [4.01% Coverage]

Reference 1 - 2.51% Coverage

KSPPP	Tunggakan pajak kendaraan bermotor sebelum diterapkannya Pelantar Emas sudah menjadi persoalan serius yang perlu penanganan khusus
-------	--

Reference 2 - 1.49% Coverage

KSPPP	Inovasi ini dirancang sebagai salah satu strategi untuk menekan angka tunggakan
-------	---

2. Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak

Codes\\Context\Kondisi Budaya\Rendahnya Kepatuhan Wajib Pajak
<Files\\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 1 reference
 coded [3.89% Coverage]

Reference 1 - 3.89% Coverage

KSPPP	Sebelum adanya inovasi Pelantar Emas, jumlah penunggak pajak kendaraan bermotor tergolong cukup tinggi. Hal ini disebabkan oleh masih rendahnya kesadaran masyarakat dalam membayar pajak secara tepat waktu.
-------	---

3. Kondisi Ekonomi Pasca Pandemi Covid-19

Codes\\Context\Kondisi Ekonomi\Kondisi Ekonomi Pasca Pandemi Covid-19
<Files\\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 1 reference
 coded [3.42% Coverage]

Reference 1 - 3.42% Coverage

KSPPP	Kondisi ekonomi pasca pandemi Covid-19 juga turut memperburuk situasi, karena banyak masyarakat yang mengalami penurunan penghasilan sehingga kesulitan memenuhi kewajiban pajaknya.
-------	--

4. Keterbatasan Waktu dan Jarak ke Kantor Samsat

Codes\\Context\Kondisi Sosial\Keterbatasan Waktu dan Jarak ke Kantor Samsat
<Files\\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 1
 reference coded [4.41% Coverage]

Reference 1 - 4.41% Coverage

KSPPP	Inovasi ini dirancang sebagai salah satu strategi untuk menekan angka tunggakan, dengan memberikan kemudahan akses pembayaran, terutama bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu atau kesulitan datang langsung ke kantor Samsat.
-------	---

<Files\\Kepala UPTD PPD Tanjungpinang> - § 1 reference coded [2.72% Coverage]

Reference 1 - 2.72% Coverage

KU	Inovasi ini memang lahir dari kebutuhan masyarakat di lapangan. Banyak yang menyampaikan bahwa mereka mengalami kesulitan untuk datang langsung ke kantor Samsat karena waktu dan jarak.
----	--

<Files\\Masyarakat 2> - § 1 reference coded [6.03% Coverage]

Reference 1 - 6.03% Coverage

M2	Woh iya, membantu. Soalnya saya kerja buka tambal ban dari pagi sampai sore, nggak bisa ninggalin. Kalau saya ke Samsat Pamedan, saya harus tutup usaha, ya sayang kan ngerasa rugi
----	---

<Files\\Masyarakat 4> - § 1 reference coded [5.91% Coverage]

Reference 1 - 5.91% Coverage

M4	Itu tadi pengurusannya jauh kan karena kita mesti kesana, susah sih karena memang ada khusus orang dari diler yang ngurusin kesana tapi kayaknya lebih mahal bagi kami karena jadi ada biaya operasional tambahan untuk orang yang pergi kesana membayar, kita mesti kasih biaya ongkos bensin untuk dia terus juga waktu yang kepakai lumayan juga kalau disana ngantrinya.
----	--

<Files\\Petugas Lapangan Samsat (Pelantar Emas)> - § 1 reference coded [4.76% Coverage]

Reference 1 - 4.76% Coverage

PLS	Iya, menurut saya masyarakat sangat membutuhkan layanan ini. Misalnya, banyak masyarakat yang bekerja dan merasa enggan datang langsung ke kantor Samsat karena takut antre panjang. Nah, kami hadir untuk membantu dengan mendatangi langsung tempat mereka.
-----	---

5. Keterbatasan Penggunaan Layanan Digital

Codes\\Context\\Kondisi Sosial\\Keterbatasan Penggunaan Layanan Digital Files\\Masyarakat 1> - § 1 reference coded [3.44% Coverage]

Reference 1 - 3.44% Coverage

M1	Saya kurang ngerti juga bayar pajak lewat HP gitu, jadi waktu dengar ada pelayanan yang may datang langsung ke rumah, saya merasa sangat terbantu.
----	--

<Files\\Masyarakat 2> - § 1 reference coded [3.73% Coverage]

Reference 1 - 3.73% Coverage

M2	Dulu juga pernah nyoba lewat HP, tapi saya kurang paham. Jadi pas Pelantar Emas datang, saya langsung manfaatin.
----	--

<Files\\Masyarakat 3> - § 1 reference coded [5.38% Coverage]

Reference 1 - 5.38% Coverage

M3	Saya juga tak pandai lah pakai HP untuk bayar di HP. Jadi pakai Pelantar Emas ini orang Samsat yang datang langsung ke rumah kami, saya jadi bisa urus pajak sendiri tanpa minta bantu sama nunggu-nunggu anak saya pulang
----	--

6. Keterbatasan Akses Layanan Bagi Kelompok Rentan

Codes\\Context\\Kondisi Sosial\\Keterbatasan Akses Layanan Bagi Kelompok Rentan <Files\\Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan> - § 1 reference coded [1.97% Coverage]

Reference 1 - 1.97% Coverage

KSPP	Nah, awalnya Pelantar Emas ini kan justru dibuat untuk menjemput bola, membantu kelompok rentan seperti disabilitas, ibu hamil, atau warga lanjut usia. Dan kalau memang mereka butuh terus WA ke kita, kita tetap datangi. Walaupun cuma satu kendaraan, kalau memang kelompok rentan ya kita layani
------	---

<Files\\Masyarakat 1> - § 1 reference coded [7.44% Coverage]

Reference 1 - 7.44% Coverage

M1	Karena saya lagi hamil besar dan tinggal di Kampung ini (Tirto Mulyo), jauh dari kota, saya langsung tertarik. Selama ini saya agak kesulitan kalau harus ke kantor Samsat, apalagi umur kehamilan saya udah mendekati kelahiran dan suami saya kerja jauh di Kalimantan, saya juga tinggal di rumah berdua aja sama bapak saya.
----	--

<Files\\Masyarakat 3> - § 1 reference coded [5.00% Coverage]

Reference 1 - 5.00% Coverage

M3	Saya kan udah tua ini udah mulai takut bawa motor kalo jauh-jauh ke jalan besar, apalagi ke arah kantor sana, pamedan kan ramai terus jauh. Jadi waktu dengar ada seperti ini, saya merasa sangat terbantu.
----	---

<Files\\Petugas Lapangan Samsat (Pelantar Emas)> - § 1 reference coded [6.28% Coverage]

Reference 1 - 6.28% Coverage

PLS	Kalau dilihat dari lapangan, masyarakat yang kami temui sangat beragam ya, Kak. Ada yang sudah lanjut usia, ada yang muda, bahkan ada juga yang mengalami keterbatasan seperti sakit atau tidak bisa berjalan. Dalam kondisi seperti itu, kami dari tim Pelantar Emas siap menjemput bola. Jadi, semua kalangan kami layani, tanpa terkecuali.
-----	--

7. Kebijakan Reformasi Pelayanan Publik

Codes\\Context\\Kondisi Kelembagaan\\Kebijakan Reformasi Pelayanan Publik
<Files\\Kepala UPTD PPD Tanjungpinang> - § 1 reference coded [3.43% Coverage]

Reference 1 - 3.43% Coverage

KU	Dasarnya adalah dorongan untuk inovasi pelayanan publik yang lebih cepat, mudah, dan inklusif. Ini juga sejalan dengan kebijakan dari Bapenda Provinsi Kepri untuk mendorong peningkatan pelayanan pajak melalui pendekatan jemput bola.
----	--

Lampiran 3 Transkrip Wawancara Hasil Coding Nvivo 14

INPUT (MASUKAN)

1. Sistem Pembayaran Secara Digital

Codes\\Input\Sistem Pembayaran Secara Digital

<Files\\Petugas BRI> - § 1 reference coded [3.15% Coverage]

Reference 1 - 3.15% Coverage

PB	Kami juga menyediakan alat transaksi seperti mesin EDC (Electronic Data Capture), serta mendukung sistem pembayaran non-tunai menggunakan QRIS, transfer bank, atau kartu debit.
----	--

2. SDM Kompeten dan Responsif

Codes\\Input\SDM Kompeten dan Responsif

<Files\\Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan> - § 1 reference coded [1.71% Coverage]

Reference 1 - 1.71% Coverage

KSP	Karena dalam pelaksanaan inovasi Pelantar Emas ini, memang harus mencakup beberapa hal penting. Pertama, SDM-nya. Di dalam tim Pelantar Emas itu ada satu orang dari Kepolisian, satu orang dari BRI, dan dua orang dari Bapenda bagian penetapan dan penerimaan
-----	--

<Files\\Masyarakat 2> - § 1 reference coded [3.23% Coverage]

Reference 1 - 3.23% Coverage

M2	Orangnya juga ramah-ramah, enak diajak tanya-tanya. Saya nggak merasa gak enak waktu dilayanin.
----	---

<Files\\Masyarakat 3> - § 1 reference coded [5.38% Coverage]

Reference 1 - 5.38% Coverage

M1	Petugasnya juga ramah dan sabar menghadapi warga yang kadang nanya hal-hal yang sama. Saya yang sudah tua juga dilayani dengan baik, dibantu sampai selesai. Jadi saya rasa orang-orang samsatnya memang sudah sangat siap
----	--

<Files\\Petugas Lapangan Samsat (Pelantar Emas)> - § 1 reference coded [3.24% Coverage]

Reference 1 - 3.24% Coverage

PLS	Sebelum turun ke lapangan, kami selalu dapat arahan atau briefing dari pimpinan. Jadi kami tahu apa yang harus dilakukan dan bisa berkoordinasi dengan baik selama bertugas.
-----	--

3. Pelaksanaan Operasional Tertib dan Kondusif

Codes\Input\Pelaksanaan Operasional Tertib dan Kondusif

<Files\Kepala UPTD PPD Tanjungpinang> - § 1 reference coded [3.31% Coverage]

Reference 1 - 3.31% Coverage

KU	Kita sudah menyusun perencanaan dengan membagi layanan antara layanan keliling dan Pelantar Emas. Mobil keliling menyasar masyarakat umum, sementara Pelantar Emas lebih difokuskan untuk wajib pajak kategori menengah ke atas.
----	--

<Files\Polisi> - § 2 references coded [13.81% Coverage]

Reference 1 - 8.28% Coverage

P	Selama Pelantar Emas berjalan, situasi keamanan yang saya amati relatif aman dan kondusif. Alhamdulillah sejauh ini tidak ada potensi risiko atau gangguan yang signifikan. Masyarakat juga cenderung antusias dan tertarik untuk bertanya langsung mengenai pelayanan ini. Hal ini menunjukkan partisipasi yang baik dan menandakan suasana yang kondusif di lapangan.
---	---

Reference 2 - 5.54% Coverage

P	Selama saya bertugas dalam layanan Pelantar Emas, termasuk saat ada program pemutihan, tidak pernah terjadi kejadian yang membutuhkan intervensi keamanan. Pelayanan berlangsung lancar, dan masyarakat juga mengikuti prosedur dengan tertib.
---	--

4. Kelengkapan Sarana dan Prasarana Layanan

Codes\Input\Kelengkapan Sarana dan Prasarana Layanan

<Files\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 1 reference coded [5.52% Coverage]

Reference 1 - 5.52% Coverage

KSPPP	Dalam pelaksanaan tugas penagihan, kami didukung oleh sejumlah data dan sarana. Data yang digunakan mencakup data identitas Wajib Pajak, riwayat pembayaran, serta data tunggakan. Sarana yang tersedia meliputi Sistem Informasi Pajak, surat tagihan, serta fasilitas komunikasi seperti telepon.
-------	---

<Files\Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan> - § 1 reference coded [1.71% Coverage]

Reference 1 - 1.71% Coverage

KSP	Kita juga pakai laptop, ada dua unit dan 1 unit printer, dan semuanya sudah by sistem. Sistem dari Kepolisian itu namanya ERI Nasional, kalau dari Bapenda pakai aplikasi SIPAMOR, dan BRI juga ikut sistem SIPAMOR dari Bapenda. Jadi semua sudah terintegrasi.
-----	--

<Files\\Masyarakat 1> - § 1 reference coded [4.60% Coverage]

Reference 1 - 4.60% Coverage

M1	Kalau saya lihat, petugasnya sangat siap dan sigap. Mereka datang lengkap sama perlengkapannya, bawa alat-alat yang dibutuhkan kayak laptop gitu terus jg mesin printer untuk proses pembayaran pajak.
----	--

<Files\\Masyarakat 2> - § 1 reference coded [2.83% Coverage]

Reference 1 - 2.83% Coverage

M2	Alatnya lengkap. Ada laptop, printer, terus langsung dicetak bukti pajaknya di tempat
----	---

<Files\\Masyarakat 3> - § 1 reference coded [2.88% Coverage]

Reference 1 - 2.88% Coverage

M3	Waktu saya ikut pelayanan itu, petugasnya datang lengkap, pakai seragam, bawa laptop gitu sama alat nyetak bukti nya.
----	---

<Files\\Masyarakat 4> - § 1 reference coded [3.55% Coverage]

Reference 1 - 3.55% Coverage

M4	Kayaknya mereka udahmatang sih persiapannya karena semuanya dah ada sih jadi kita tinggal datang anu ngasih pajak stnk nya udah selesai ngga ada ribet.saya lihat juga ada laptop terus alat print buktinya, lengkap lah.
----	---

<Files\\Petugas BRI> - § 1 reference coded [2.86% Coverage]

Reference 1 - 2.86% Coverage

PB	Dari sisi operasional, sumber daya yang digunakan antara lain kendaraan operasional dan bahan bakar. Total ada tiga unit kendaraan untuk layanan Samsat unggulan.
----	---

<Files\\Petugas Lapangan Samsat (Pelantar Emas)> - § 1 reference coded [4.87% Coverage]

Reference 1 - 4.87% Coverage

PLS	Alhamdulillah, dari sisi fasilitas sudah cukup lengkap, Kak. Kami membawa laptop, printer, dan kendaraan dinas juga tersedia. Semuanya kami gunakan untuk mendukung proses pelayanan cetak pajak tahunan. Semua perlengkapan ini merupakan dukungan dari Bapenda.
-----	---

5. Dukungan Multi-Stakeholder

Codes\\Input\Dukungan Multi-Stakeholder

<Files\\Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan> - § 1 reference coded [1.40% Coverage]

Reference 1 - 1.40% Coverage

KSP	Di Samsat ini kita ada dari Kepolisian, Jasa Raharja, Bapenda, dan BRI. Untuk pajak tahunan, prosesnya cukup cepat: daftar ke teman dari Kepolisian, ditetapkan oleh Bapenda, lalu dicetak oleh petugas dari BRI.
-----	---

<Files\\Petugas BRI> - § 1 reference coded [1.83% Coverage]

Reference 1 - 1.83% Coverage

PB	Dukungan dari BRI itu terutama dalam bentuk kehadiran petugas kasir di lokasi pelayanan Pelantar Emas.
----	--

<Files\\Polisi> - § 1 reference coded [7.73% Coverage]

Reference 1 - 7.73% Coverage

P	Peran kami dari pihak kepolisian dalam kegiatan Pelantar Emas adalah membantu dalam proses legalisasi kendaraan, khususnya penetapan dan pengesahan STNK untuk wajib pajak tahunan. Jadi setelah masyarakat melakukan pembayaran pajak, kami bertugas untuk menetapkan atau mengesahkan STNK tersebut agar sah secara hukum dan administrasi.
---	---

Lampiran 3 Transkrip Wawancara Hasil Coding Nvivo 14

PROCESS (PROSES)

Tantangan

1. Resistensi dari Masyarakat

Codes\\Process\\Tantangan\\Resistensi dari Masyarakat

<Files\\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 1 reference coded [3.06% Coverage]

Reference 1 - 3.06% Coverage

KSPPP	Masih ada resistensi dari sebagian masyarakat. Umumnya, alasan yang diberikan adalah keterbatasan keuangan dan belum adanya waktu yang tepat untuk membayar pajak.
-------	--

2. Keterbatasan Jangkauan Wilayah

Codes\\Process\\Tantangan\\Keterbatasan Jangkauan Wilayah

<Files\\Kepala UPTD PPD Tanjungpinang> - § 1 reference coded [2.02% Coverage]

Reference 1 - 2.02% Coverage

KU	Di sisi lain, keterbatasan anggaran juga jadi kendala yang cukup berat karena tidak semua lokasi bisa dijangkau dengan anggaran yang ada.
----	---

<Files\\Petugas Lapangan Samsat (Pelantar Emas)> - § 1 reference coded [4.40% Coverage]

Reference 1 - 4.40% Coverage

PLS	Tapi untuk layanan Pelantar Emas khusus pembayaran pajak tahunan, sejauh ini belum dijalankan secara aktif di Penyengat. Kami tetap pakai fasilitas seperti biasa, hanya kendaraan mobil yang tidak bisa ikut karena harus naik pompong.
-----	--

3. Keterbatasan Anggaran

Codes\\Process\\Tantangan\\Keterbatasan Anggaran

<Files\\Kepala UPTD PPD Tanjungpinang> - § 1 reference coded [1.55% Coverage]

Reference 1 - 1.55% Coverage

KU	Namun memang, karena keterbatasan anggaran, layanan ini belum bisa menjangkau seluruh lapisan masyarakat.
----	---

4. Kesulitan Identifikasi Wajib Pajak

Codes\Process\Tantangan\Kesulitan Identifikasi Wajib Pajak

<Files\Kepala UPTD PPD Tanjungpinang> - § 2 references coded [5.36% Coverage]

Reference 1 - 3.91% Coverage

KU	Hambatan teknis yang sering kami temui salah satunya berasal dari kendaraan yang belum melakukan balik nama. Jadi ketika kami layani di lapangan, ternyata data kendaraan masih atas nama pemilik lama. Itu membuat proses menjadi tertunda karena harus balik nama dulu.
----	---

Reference 2 - 1.45% Coverage

KU	Sementara itu, secara teknis, kendaraan yang belum balik nama membuat proses pelayanan tersendat.
----	---

5. Kendala Jaringan Internet

Codes\Process\Tantangan\Kendala Jaringan Internet

<Files\Petugas BRI> - § 3 references coded [9.27% Coverage]

Reference 1 - 2.24% Coverage

PB	Dari sisi peralatan, EDC dan jaringan internet umumnya memadai, meskipun ada beberapa lokasi yang masih terkendala sinyal.
----	--

Reference 2 - 3.85% Coverage

PB	Namun memang ada kendala teknis kalau sinyal lemah. Kami siasati dengan membawa dua EDC dan hotspot cadangan. Jika tetap bermasalah, kami arahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran melalui ATM atau BRI Mobile
----	--

Reference 3 - 3.19% Coverage

PB	Kendala teknis yang paling sering kami alami biasanya terkait jaringan sinyal. Karena layanan dilakukan di luar ruangan dan berpindah-pindah, kekuatan sinyal tidak selalu stabil.
----	--

Pelaksanaan

1. Pelaksanaan\Mekanisme Kerja Terstruktur

Codes\Process\Pelaksanaan\Mekanisme Kerja Terstruktur

<Files\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 1 reference coded [7.07% Coverage]

Reference 1 - 7.07% Coverage

KSPPP	Mekanisme penagihan dimulai dengan petugas menyampaikan informasi terkait jumlah tunggakan kepada wajib pajak dalam
-------	---

	bentuk Surat Pemberitahuan Status Objek Pajak Kendaraan Bermotor (SPSOPKB). Apabila wajib pajak bersedia untuk langsung melakukan pembayaran di tempat, maka petugas akan segera menghubungi unit Pelantar Emas agar dapat mendatangi lokasi wajib pajak tersebut.
--	--

<Files\\Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan> - § 1 reference coded [3.40% Coverage]

Reference 1 - 3.40% Coverage

KSP	Jadi alurnya begini, masyarakat biasanya menghubungi kita dulu melalui WhatsApp Customer Service Samsat. Nah, dari situ admin akan cek dulu nominal pajaknya. Kalau masyarakatnya bersedia bayar, baru kita jadwalkan untuk didatangi. Di lapangan nanti prosesnya tetap sama seperti di kantor: pertama dicek dulu datanya oleh petugas Kepolisian, lalu ditetapkan oleh tim dari Bapenda notice pajaknya, setelah itu dibayar ke petugas BRI, dan dicetaklah bukti pembayaran pajaknya. Semuanya sesuai SOP dan by system.
-----	--

2. Kolaboratif dan Sinergitas Antar Stakeholder

Codes\\Process\\Pelaksanaan\\Kolaboratif dan Sinergitas Antar Stakeholder
 <Files\\Kepala UPTD PPD Tanjungpinang> - § 1 reference coded [4.53% Coverage]

Reference 1 - 4.53% Coverage

KU	Proses koordinasi cukup baik dan berjalan sesuai SOP. Petugas dari Samsat menangani administrasi, BRI bertugas untuk pembayaran, dan pihak kepolisian mengurus pengesahan STNK dan kelengkapan lain. Setiap turun ke lapangan, kami selalu berkoordinasi lebih dulu agar semua pihak tahu perannya masing-masing. itu dibayar ke petugas BRI, dan dicetaklah bukti pembayaran pajaknya. Semuanya sesuai SOP dan by system.
----	---

<Files\\Polisi> - § 1 reference coded [8.46% Coverage]

Reference 1 - 8.46% Coverage

P	Koordinasi antara kami dan pihak Samsat biasanya dilakukan secara resmi melalui surat yang dikirimkan oleh UPTD PPD kepada Satuan Lalu Lintas Polresta Tanjungpinang. Namun, untuk mempercepat komunikasi dan respons, biasanya kami juga langsung dihubungi melalui telepon atau grup WhatsApp, khususnya untuk kegiatan yang dilaksanakan di gedung UPTD PPD Tanjungpinang
---	--

3. Edukasi Kepada Wajib Pajak

Codes\\Process\\Pelaksanaan\\Edukasi Kepada Wajib Pajak

<Files\\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 1 reference coded [6.31% Coverage]

Reference 1 - 6.31% Coverage

KSPPP	Petugas tidak hanya menjalankan tugas administratif, tetapi juga memberikan edukasi serta pendekatan secara persuasif kepada wajib pajak. Kami menjelaskan pentingnya membayar pajak sebagai kewajiban warga negara, serta menyampaikan kemudahan yang diberikan melalui Pelantar Emas agar mereka lebih terdorong untuk melunasi tunggakan.
-------	--

4. Alur Pelayanan Terintegrasi

Codes\\Process\\Pelaksanaan\\Alur Pelayanan Terintegrasi

<Files\\Masyarakat 1> - § 1 reference coded [10.25% Coverage]

Reference 1 - 10.25% Coverage

M1	Selama proses pelayanan, saya merasa semuanya cukup lancar. Waktu itu saya datang ngasih KTP, STNK, dan BPKB. Langsung diarahkan ke bagian pendaftaran, datanya dicatat, lalu saya tinggal tunggu sebentar aja untuk proses pembayaran terus selesai. Antrean juga ga terlalu banyak dan diatur dengan cukup baik, jadi gak terlalu lama nunggu. Walaupun tempatnya terbuka dan agak terbatas, saya tetap nyaman-nyaman aja karena semua prosesnya jelas.
----	---

<Files\\Masyarakat 2> - § 1 reference coded [8.92% Coverage]

Reference 1 - 8.92% Coverage

M2	Alhamdulillah, saya waktu itu cuma bawa KTP sama STNK lama, terus daftar dan antre sebentar. Prosesnya cepat, nggak ribet. Saya tunggu paling cuma berapa menit udah kelar semua. Cepat dan nggak buang waktu. Jadi kalopun saya tutup bengkel saya sebentar ga masalah gitu
----	--

<Files\\Masyarakat 3> - § 1 reference coded [7.19% Coverage]

Reference 1 - 7.19% Coverage

M3	Alhamdulillah pelayanannya cepat dan gak susah. Saya datang, langsung diarahkan sama petugas, terus dicek surat STNK saya, terus diproses langsung di tempat. Nggak lama, sudah jadi dan buktinya bisa dibawa pulang. Saya gak bingung lah karena ada petugasnya yang bantu jelaskan tiap langkahnya.
----	---

<Files\\Petugas BRI> - § 1 reference coded [15.73% Coverage]

Reference 1 - 15.73% Coverage

PB	<p>Pelayanan dimulai dari kami standby di kantor, kemudian tim bergerak ke lokasi utama di Jl. DI Panjaitan mulai pukul 08.30 sampai sekitar 13.30 tanpa jeda istirahat. Prosedur pelayanannya hampir sama dengan kantor induk Samsat. Wajib pajak harus membawa STNK, lembar pajak, dan KTP asli pemilik kendaraan. Kalau ada yang mewakili, wajib menyertakan surat kuasa bermaterai. Layanan ini beroperasi dari Senin sampai Sabtu, dan jumlah pengunjung biasanya meningkat di awal bulan atau saat Sabtu karena masyarakat memanfaatkan hari libur. Setelah dokumen diverifikasi dan ditetapkan oleh petugas Samsat, masyarakat akan diarahkan ke meja kasir BRI. Di sini, saya akan input nominal ke mesin EDC, dan masyarakat bisa melakukan pembayaran via kartu debit, QRIS, atau tunai jika diperlukan. Setelah transaksi berhasil, bukti pembayaran langsung dicetak dan diberikan kepada wajib pajak.</p>
----	--

Files\\Petugas Lapangan Samsat (Pelantar Emas)> - § 1 reference coded [9.50% Coverage]

Reference 1 - 9.50% Coverage

PLS	<p>Kami dari Pelantar Emas melayani pembayaran pajak tahunan. Alurnya dimulai dari pendaftaran kendaraan oleh pihak kepolisian melalui aplikasi ERI. Setelah itu, dari pihak Bapenda kami melakukan penetapan pajak dengan mencatat data melalui sistem SIPAMOR. Setelah pajak ditetapkan, wajib pajak melakukan pembayaran ke petugas kasir BRI yang ikut turun ke lapangan. Semua sistem ini terintegrasi. Jadi masyarakat tinggal datang ke lokasi yang sudah ditentukan, dan semua proses bisa diselesaikan di tempat</p>
-----	---

Lampiran 3 Transkrip Wawancara Hasil Coding Nvivo 14

PRODUCT (PRODUK)

1. Penurunan Angka Tunggakan Pajak

Codes\\Product\\Penurunan Angka Tunggakan Pajak

<Files\\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 1 reference coded [2.04% Coverage]

Reference 1 - 2.04% Coverage

KSPPP	Secara umum, inovasi Pelantar Emas cukup efektif dalam menurunkan jumlah tunggakan pajak kendaraan bermotor.
-------	--

2. Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

Codes\\Product\\Peningkatan Kepatuhan Wajib Pajak

<Files\\Kepala Seksi Pembukuan, Pelaporan dan Penagihan> - § 1 reference coded [4.90% Coverage]

Reference 1 - 4.90% Coverage

KSPPP	Dengan hadirnya pelayanan di lokasi wajib pajak, proses pembayaran menjadi lebih praktis dan efisien. Hal ini secara langsung berdampak pada meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) serta meningkatnya tingkat kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya
-------	---

<Files\\Kepala UPTD PPD Tanjungpinang> - § 1 reference coded [1.18% Coverage]

Reference 1 - 1.18% Coverage

KU	Wajib pajak merasa terbantu dan akhirnya bersedia membayar pajak tepat waktu.
----	---

<Files\\Masyarakat 1> - § 1 reference coded [3.25% Coverage]

Reference 1 - 3.25% Coverage

M1	Bagi lingkungan sekitar juga terasa manfaatnya, karena banyak tetangga yang jadi semangat bayar pajak setelah tahu bisa langsung di kampung
----	---

<Files\\Polisi> - § 1 reference coded [3.00% Coverage]

Reference 1 - 3.00% Coverage

P	Terlebih lagi, saat ini ada program pemutihan yang turut mendukung peningkatan kepatuhan masyarakat terhadap kewajiban pajaknya.
---	--

3. Peningkatan Capaian Target Penerimaan PKB

Codes\Product\Peningkatan Capaian Target Penerimaan PKB

<Files\Kepala Seksi Penetapan dan Penerimaan> - § 1 reference coded [1.35% Coverage]

Reference 1 - 1.35% Coverage

KSPP	Makanya, kalau untuk pendapatan, target mereka itu hanya sekitar 10% dari total keseluruhan ya. Tapi alhamdulillah, Pelantar Emas ini setiap tahunnya selalu over target, selalu melebihi yang ditentukan.
------	--

<Files\Kepala UPTD PPD Tanjungpinang> - § 2 references coded [5.54% Coverage]

Reference 1 - 1.98% Coverage

KU	Sejauh ini cukup positif, terutama pada triwulan pertama. Target sudah tercapai karena kita turun langsung ke lokasi-lokasi strategis.
----	--

Reference 2 - 3.56% Coverage

KU	Pelantar Emas sangat membantu capaian penerimaan, khususnya dari segmen wajib pajak yang memiliki kendaraan lebih dari satu atau dengan nilai pajak tinggi. Jadi kami bisa memaksimalkan potensi yang ada tanpa menunggu mereka datang ke kantor.
----	---

4. Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan PKB

Codes\Product\Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan PKB

<Files\Masyarakat 1> - § 1 reference coded [5.07% Coverage]

Reference 1 - 5.07% Coverage

M1	Saya pribadi sih puas dengan pelayanan yang diberikan. Prosesnya cepat, tidak berbelit, dan saya merasa dihargai sebagai warga yang ingin taat pajak. Apalagi dalam kondisi saya yang sedang hamil, ini sangat membantu.
----	--

<Files\Masyarakat 2> - § 1 reference coded [5.69% Coverage]

Reference 1 - 5.69% Coverage

M2	Puas buat saya yang kerja di pinggir jalan gini, layanan jemput bola kayak gini membantu kami. Saya nggak perlu lama lama ninggalin kerjaan, tapi tetap bisa bayar pajak.
----	---

<Files\Masyarakat 4> - § 1 reference coded [3.19% Coverage]

Reference 1 - 3.19% Coverage

M4	Iya, oke sih. Petugasnya ramah kok, baik yang kasirnya, polisinya, orang samsatnya (UPTD PPD). Puas lah dengan pelayanan ini, soalnya sebelum ada mereka emang kewalahan kali ngurus surat-surat ini..
----	--

<Files\\Petugas BRI> - § 2 references coded [6.34% Coverage]

Reference 1 - 1.47% Coverage

PB	Mereka juga nyaman dengan adanya pilihan pembayaran non-tunai yang cepat dan aman.
----	--

Reference 2 - 4.87% Coverage

PB	Respon masyarakat sejauh ini sangat positif. Mereka merasa terbantu karena bisa membayar di lokasi yang lebih dekat dan lebih cepat. Tidak ada keluhan yang berarti. Kepuasan itu memang subjektif, tapi secara umum mereka menerima layanan ini dengan baik dan merasa nyaman
----	--

<Files\\Polisi> - § 1 reference coded [7.52% Coverage]

Reference 1 - 7.52% Coverage

P	Kehadiran layanan ini menciptakan suasana yang tertib, terorganisir, dan lebih dekat dengan masyarakat. Untuk dampak jangka panjang, saya percaya jika kepercayaan masyarakat terhadap pelayanan publik terus meningkat, maka hal ini akan membangun citra positif terhadap pemerintah, khususnya dalam hal pelayanan pajak kendaraan.
---	--

5. Kemudahan Akses Pelayanan Pajak Bagi Masyarakat
 Codes\\ProductKemudahan Akses Pelayanan Pajak Bagi Masyarakat
 <Files\\Masyarakat 1> - § 1 reference coded [3.21% Coverage]

Reference 1 - 3.21% Coverage

M1	Dampak dari layanan ini buat saya bagus. Saya bisa bayar pajak tanpa harus repot-repot ke kota atau menunggu suami pulang dari Kalimantan.
----	--

<Files\\Masyarakat 2> - § 1 reference coded [6.19% Coverage]

Reference 1 - 6.19% Coverage

M2	Buat saya pribadi, ya meringankan. Kawan saya yang sama-sama jualan dekat sini juga banyak yang jadi bayar pajak karena ngerasa lebih mudah. Nggak harus ke kota, nggak harus antre lama.
----	---

<Files\\Masyarakat 3> - § 1 reference coded [5.63% Coverage]

Reference 1 - 5.63% Coverage

M3	Iya kayak saya malah senang bisa urus pajak sendiri walaupun sudah tua, di dekat rumah lagi. Selama ini kan saya kesulitan dan nunggu anak buat bantu, tapi kalo gini, saya jadi lebih mandiri. Dan bisa selesai dalam waktu singkat.
----	---

<Files\\Petugas BRI> - § 1 reference coded [2.76% Coverage]

Reference 1 - 2.76% Coverage

PB	Kalau dari pengalaman saya, masyarakat merasa sangat terbantu karena bisa membayar pajak lebih mudah dan cepat. Tidak perlu antre lama seperti di kantor.
----	---

<Files\\Petugas Lapangan Samsat (Pelantar Emas)> - § 1 reference coded [2.54% Coverage]

Reference 1 - 2.54% Coverage

PLS	Alhamdulillah, rata-rata masyarakat merasa sangat terbantu. Mereka senang karena prosesnya cepat, tidak perlu antre, dan lebih praktis.
-----	---

6. Efektivitas Cakupan Layanan Terhadap Masyarakat

Codes\\Product\\Efektivitas Cakupan Layanan Terhadap Masyarakat

<Files\\Masyarakat 3> - § 1 reference coded [9.11% Coverage]

Reference 1 - 9.11% Coverage

M3	Saya jadi bisa urus pajak tanpa harus jauh-jauh ke kota. Teman-teman saya yang juga tinggal di Dompok dan sudah tua juga lumayan banyak yang ikut waktu itu, mereka juga merasa terbantu. Jadi menurut saya layanan ini bagus kalau bisa dilanjutkan terus, supaya makin banyak warga yang bisa terbantu, terutama yang sudah lanjut usia, tinggal jauh, atau susah akses ke Samsat.
----	--

<Files\\Petugas BRI> - § 1 reference coded [4.04% Coverage]

Reference 1 - 4.04% Coverage

PB	Tapi secara umum metode yang kami gunakan sudah menjawab kebutuhan mereka. Sebagian besar masyarakat bisa terjangkau, tapi ada beberapa wilayah seperti Pulau Penyengat yang tidak bisa dijangkau karena keterbatasan akses darat.
----	--

Lampiran 4 Surat Rekomendasi Penelitian dari Fakultas



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN,
RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jalan Raya Dompok, Pulau Dompok, Tanjungpinang 29124
Telepon (0771) 4500089, Fax. (0771) 4500091, PO. BOX 155
Laman: <http://fisip.umrah.ac.id> e-mail: fisip@umrah.ac.id

Nomor : 91/UN53.5/TU/2025
Hal : Permohonan Data/Jurnal

21 Maret 2025

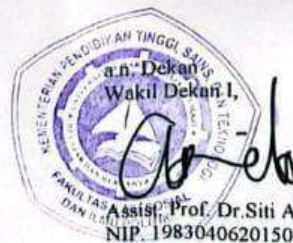
Yth. Kepala Sistem Administrasi
Manunggal Satu Atap (SAMSAT)
Tanjungpinang
di

Tempat

Sehubungan dengan pelaksanaan penelitian mahasiswa sebagai salah satu syarat dalam menyelesaikan studi, bersama ini kami mengajukan permohonan kepada Bapak/Ibu untuk dapat memberikan izin/rekomendasi penelitian terhadap mahasiswa kami:


Nama : Fretty Ester Ria
NIM : 2105020041
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
Jenjang : Strata Satu (S I)
Alamat : Jalan Nuri Indah Perum. Kenangan Jaya Blok. E No. 9
Nomor Handphone : 083111093171
Judul Penelitian/Skripsi : "Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang"
Lokasi Penelitian : Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Tanjungpinang

Demikian disampaikan, atas kerjasamanya kami ucapkan terima kasih.



Asst. Prof. Dr. Siti Arieta, S.H., M.A
NIP. 198304062015042002

Lampiran 5 Surat Rekomendasi Penelitian dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu



PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU
DINAS PENANAMAN MODAL DAN
PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
 Pusat Pemerintahan Provinsi Kepulauan Riau Bandar Seri Kota Piring
 Gedung Wanita Raja Saleha Lt. 2, Jl. Mansyur Syah
 Pulau Dompok Seri Darul Makmur – Tanjungpinang, Kode Pos 29124
 Email : dpmpstpkprn20@gmail.com, Website : <http://dpmpstpkprn.gov.id>

SURAT KETERANGAN PENELITIAN
 Nomor : 0125/2n.1/DPMPSTP/2025

Dasar : 1. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 3 Tahun 2018 tentang penerbitan surat keterangan penelitian.
 2. Peraturan Gubernur Kepulauan Riau Nomor 17 Tahun 2023 Tentang Pendelegasian Kewenangan Penyelenggaraan Perizinan Berusaha Dan Non Perizinan Kepada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau.

Menimbang : Kementerian Pendidikan Tinggi, Sains, dan Teknologi Universitas Maritim Raja Ali Haji nomor 1847/UNS3.5/TU/2025 tanggal 16 Juni 2025


Kepala Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Kepulauan Riau, memberikan rekomendasi kepada :

a. Nama	: Fretty Ester Ria
b. NIM/Universitas/ Jurusan/Jenjang	: 2105020041/Universitas Maritim Raja Ali Haji/Illmu Administrasi Negara/Sarjana (S1)
c. Untuk	: Melakukan penelitian dengan judul "Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang"
d. Lokasi Penelitian	: UPTD PPD Samsat Tanjungpinang
e. Waktu / Lama Penelitian	: 1 (Satu) Tahun setelah surat rekomendasi ini di terbitkan.

Sebelum melakukan penelitian agar melapor kepada pemerintah setempat. Melaporkan hasil penelitian yang telah di lakukan sebagai masukan bagi pemerintah setempat

Demikian rekomendasi ini dibuat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Tanjungpinang, 24 Juni 2025
 a.n. GUBERNUR KEPULAUAN RIAU
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI KEPULAUAN RIAU





HASFARIZAL HANDRA, S.Sos
 Pembina Utama Madya
 NIP. 19690329 199003 1 009

Tembusan :

- Gubernur Kepulauan Riau (Sebagai laporan)
- Kepala Badan kesatuan Bangsa Dan Politik Provinsi Kepulauan Riau

Sesuai Peraturan dan Perundangan undangan yang berlaku. Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik tersertifikasi yang diterbitkan oleh BSR-E sehingga tidak memerlukan tandatangan dan cap basah.

Lampiran 6 urat Keterangan Telah Melaksanakan Penelitian dari Lokasi Penelitian

	<p>PEMERINTAH PROVINSI KEPULAUAN RIAU BADAN PENDAPATAN DAERAH Jalan Raja Isa Nomor 8, Gedung Graha Kepri Lantai IV Batam Kode Pos 29464 Telepon (0778) 460014 Pos-el : bapendaprovkepri@gmail.com Laman : bapenda.kepriprov.go.id</p>
Batam, 24 Juni 2025	
<p>Nomor : B/400.14.5.4/199/BAPENDA/2025 Sifat : Biasa Lampiran : - Hal : Pemberian Izin Penelitian</p>	
<p>Yth. Dekan Universitas Maritim Raja Ali Haji Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di- Tempat</p>	
<p>Menindaklanjuti surat dari Universitas Maritim Raja Ali Haji Tanjungpinang Nomor 967/UN.53.5/TU/2025 tentang Permohonan Izin Penelitian, maka dengan ini disampaikan bahwa Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau memberikan izin kepada:</p>	
<p>Nama : FRETTY ESTER RIA NPM/Program Studi : 2105020041/S-1 Ilmu Administrasi Negara Perguruan Tinggi : Universitas Maritim Raja Ali Haji Judul Skripsi : "Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang" Waktu Penelitian : 10 (sepuluh) hari terhitung dari tanggal surat Lokasi Penelitian : UPTD PPD Tanjungpinang</p>	
<p>Demikian disampaikan untuk dapat digunakan sebagaimana mestinya.</p>	
<p>Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Kepulauan Riau,</p>	
	
<p>Abdullah, S.Sos., M.H Pembina Utama Muda (IV/c) NIP 197012101993031004</p>	
<p>Tembusan :</p> <ol style="list-style-type: none"> 1. Kepala UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Tanjungpinang 	
<p><small>Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan sertifikat elektronik yang diterbitkan oleh Badan Besar Sertifikasi Elektronik (BSrE), Badan Siber dan Sandi Negara</small></p>	

Lampiran 7 Surat Keputusan Penetapan Dosen Pembimbing



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Raya Dompok Telp.0771-8038666, Fax 0771-4500093
PO. BOX. 155 Tanjungpinang - Kepulauan Riau
Website : umrah.ac.id E-mail : fsi@umrah.ac.id

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
NOMOR : 190/UN53.5/HK.04/2025
TENTANG
PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING
USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

- Menimbang : a. bahwa penyusunan Usulan Penelitian merupakan tahapan awal dalam proses penyusunan Skripsi Sebagai Salah satu syarat kelulusan bagi mahasiswa;
- b. bahwa proses penyusunan Usulan Penelitian serta Skripsi dilakukan melalui bimbingan oleh Dosen Pembimbing;
- c. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a dan b, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Penetapan Pembimbing Usulan Penelitian
- Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
4. Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 Tentang Pendidikan Universitas Maritim Raja Ali Haji Sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 33 Tahun 2023 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji;
7. Keputusan Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Nomor 464/UN53/KP/2021, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
8. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 530/UN53.5/HK/2022 Tentang Perubahan Kedua Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Memperhatikan : Penunjukan dosen Pembimbing Usulan Penelitian mahasiswa dari Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

MEMUTUSKAN:

- Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA.**
- KESATU** : Menetapkan Dosen Pembimbing Usulan Penelitian dan Skripsi Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Pembimbing Utama bertugas membimbing Fokus Kajian, Kerangka Teori, Proses Penelitian (Metode Penelitian), Kualitas Data, dan Analisis Data;
- KETIGA** : Pembimbing Pendamping bertugas membimbing Tata Kelola Referensi, Sistematisasi Penulisan dan Orisinalitas
- KEEMPAT** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungpinang
Pada Tanggal : 15 Januari 2025

DEKAN,

SAYED FAUZAN RIYADI
NIP. 198207072015041002

- Salinan keputusan ini disampaikan kepada:
1. Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
 2. Yth. Tim Pembimbing
 3. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TENTANG PENETAPAN DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN
Nomor : 190/UN53.5/HK.04/2024
Tanggal : 15 Januari 2025


DOSEN PEMBIMBING USULAN PENELITIAN DAN SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	PEMBIMBING	
					JABATAN	NAMA
1	IAN	Fretty Ester Ria	2105020041	Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelajar Essex Di Sman Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Chaerrey Ramba Sholeh, S.A.P., M.A.P
2	IAN	Anggrisyah Cristini Hutabarat	2105020036	Strategi Kebijakan Pemerintah Terhadap Kekeraman Anak Di Kota Tanjungpinang	Pembimbing Utama	Assist. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si
					Pembimbing Pendamping	Assist. Prof. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si

DEKAN,

SAYED FAUZAN RIYADI
NIP. 198207072015041002

Lampiran 8 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Usulan Penelitian



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI**
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
Jl. Raya Dompok Telp.0771-8038666, Fax 0771-4500093
PO. BOX. 155 Tanjungpinang – Kepulauan Riau
Website : umrah.ac.id E-mail : fsip@umrah.ac.id

KEPUTUSAN
DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
NOMOR : 838/UN53.5/HK.04/2025
TENTANG
PENETAPAN DEWAN PENGUJI
UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

Menimbang : a. bahwa ujian seminar Usulan Penelitian adalah ujian lisan yang dilakukan secara terbuka terhadap mahasiswa untuk menentukan kelayakan Usulan Penelitian yang diajukan mahasiswa;
b. bahwa berdasarkan pertimbangan sebagaimana dimaksud huruf a, perlu menetapkan Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian Mahasiswa.

Mengingat : 1. Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
2. Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
3. Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
4. Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 Tentang Pendirian Universitas Maritim Raja Ali Haji Sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;
5. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;
6. Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 33 Tahun 2023 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji;
7. Keputusan Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Nomor 464/UN53/KP/2021, tentang Pemberhentian dan Pengangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
8. Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 530/UN53.5/HK/2022 Tentang Perubahan Kedua Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.

Memperhatikan : Usulan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Susunan Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian.

MEMUTUSKAN:

Menetapkan : **KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA.**

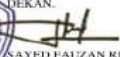
KESATU : Menetapkan Dewan Penguji Ujian Seminar Usulan Penelitian Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;

KEDUA : Ketua Penguji bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap keseluruhan Usulan Penelitian beserta teknik penulisannya.

KETIGA : Anggota 1 (satu) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap Bagian Awal Usulan Penelitian, Pendahuluan, Metode Penelitian, dan Lampiran;

KEEMPAT : Anggota 2 (dua) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Kajian Pustaka, Sistematisasi Penulisan dan Daftar Referensi;

KELIMA : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila di kemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungpinang
Pada Tanggal 10 Maret 2025
DEKAN,

SAYED FAUZAN RIYADI
NIP. 198207072015041002

Salinan keputusan ini disampaikan kepada:
1. Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
2. Yth. Tim Penguji Seminar
3. Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA
NOMOR : 838/UN53.5/HK.04/2025
Pada Tanggal 10 Maret 2025

**DEWAN PENGUJI UJIAN SEMINAR USULAN PENELITIAN MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

NO	PRODI	NAMA MAHASISWA	NIM	JUDUL USULAN PENELITIAN	DEWAN PENGUJI	
					JABATAN	NAMA
1	IAN	Fretty Ester Ria	2105020041	Evaluasi Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelamar Enas di Samsat Kota Tanjungpinang	Ketua	Asist. Prof. Firmas, ST., M.A.P
					Anggota 1	Asist. Prof. Dr. Fitri Kurniainingsih, S.Sos., M.Si
					Anggota 2	Asist. Prof. Chaeray Ramba Shohib, S.A.P., M.A.P
2	IAN	Dinda Amalia	2105020023	Strategi Dinas Pemberdayaan Perempuan, Perlindungan Anak dan Pemberdayaan Masyarakat Dalam Mengatasi Kasus Eksploitasi Tenaga Kerja Anak di Kota Tanjungpinang	Ketua	Asist. Prof. Firmas, ST., M.A.P
					Anggota 1	Asist. Prof. Dr. Fitri Kurniainingsih, S.Sos., M.Si
					Anggota 2	Asist. Prof. Wahyu Pangestioeti, S.Sos., M.Si

DEKAN,

SAYED FAUZAN RIYADI
NIP. 198207072015041002

Lampiran 9 Surat Keputusan Penetapan Dewan Penguji Skripsi



**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
DAN TEKNOLOGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

Jl. Raya Dompok Telp.0771-8038666, Fax 0771-4500093
PO. BOX. 155 Tanjungpinang - Kepulauan Riau
Website : umrah.ac.id E-mail : fisisip@umrah.ac.id

SURAT KEPUTUSAN

**DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
NOMOR : 2450/UN53.5/HK.04/2025**

TENTANG

PENETAPAN DOSEN PENGUJI SKRIPSI

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI

- Menimbang** :
- a. bahwa bagi mahasiswa yang akan menyelesaikan kuliah di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, kepadanya diwajibkan untuk menyelesaikan usulan penelitian
 - b. bahwa berdasarkan huruf (a) tersebut diatas maka perlu ditetapkan dosen penguji skripsi.
 - c. bahwa berdasarkan huruf (a) dan (b) perlu ditetapkan dengan keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji
- Mengingat** :
- 1 Undang - Undang Nomor 20 Tahun 2003 Tentang Sistem Pendidikan Nasional;
 - 2 Undang - Undang Nomor 12 Tahun 2012 Tentang Pendidikan Tinggi;
 - 3 Peraturan Pemerintah Nomor 37 Tahun 2009 Tentang Dosen;
 - 4 Peraturan Presiden Nomor 53 Tahun 2011 Tentang Pendirian Universitas Maritim Raja Ali Haji Sebagai Perguruan Tinggi di Lingkungan Kementerian Pendidikan Nasional;
 - 5 Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 8 Tahun 2023 tentang Organisasi dan Tata Kerja Universitas Maritim Raja Ali Haji;
 - 6 Peraturan Menteri Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi RI Nomor 33 Tahun 2023 tentang Statuta Universitas Maritim Raja Ali Haji;
 - 7 Keputusan Rektor Universitas Maritim Raja Ali Haji Nomor 464/UN53/KP/2021, tentang Pemberhentian dan Pegangkatan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji;
 - 8 Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Nomor : 530/UN53.5/HK/2022 Tentang Perubahan Kedua Pedoman Penulisan Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji.
- Memperhatikan** :
- Usulan Ketua Program Studi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji Tentang Susunan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi.

MEMUTUSKAN

- Menetapkan** :
- KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN SIDANG SKRIPSI MAHASISWA**
- KESATU** : Menetapkan Dewan Penguji Ujian Sidang Skripsi Mahasiswa sebagaimana terlampir dalam Lampiran Keputusan ini;
- KEDUA** : Ketua Penguji bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap keseluruhan Skripsi beserta teknik penulisannya;
- KETIGA** : Anggota 1 (satu) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Sistematika dan Penulisan, Bagian Awal Skripsi, Pendahuluan, Kajian Pustaka, Metode Penelitian;
- KEEMPAT** : Anggota 2 (dua) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Deskripsi Objek dan dan Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian, Penutup, Daftar Refrensi, dan Lampiran;
- KELIMA** : Anggota 3 (tiga) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap Bagian Sistematika dan Penulisan, Bagian Awal Skripsi, Pendahuluan, Kajian Pustaka, Metode Penelitian;
- KEENAM** : Anggota 4 (empat) bertugas memberikan telaah, masukan, dan penilaian terhadap bagian Diskripsi Objek dan Lokasi Penelitian, Hasil Penelitian, Penutup, Daftar Refrensi, dan Lampiran;
- KETUJUH** : Keputusan ini mulai berlaku sejak tanggal ditetapkan dengan ketentuan apabila dikemudian hari terdapat kekeliruan akan diadakan perbaikan sebagaimana mestinya.

Ditetapkan di Tanjungpinang
29 Juli 2025



DEKAN,

[Signature]
SAYED FAUZAN RIYADI
NIP. 198207072015041002

Salinan keputusan ini disampaikan kepada:

- 1 Yth. Ketua Program Studi yang bersangkutan
- 2 Yth. Tim Penguji Skripsi
- 3 Mahasiswa yang bersangkutan

LAMPIRAN
KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN
ILMU POLITIK UNIVERSITAS MARITIM RAJA ALI HAJI
TENTANG PENETAPAN DEWAN PENGUJI UJIAN
SIDANG SKRIPSI MAHASISWA
Tanggal : 29 Juli 2025

**DEWAN PENGUJI UJIAN SIDANG SKRIPSI MAHASISWA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

NO	PRODI	MAHASISWA	NIM	JUDUL	JABATAN	DEWAN PENGUJI
1	IAN	Sindi Efriana	180563201040	Evaluasi Kualitas Pelayanan Publik di Kelurahan Batu IX Kota Tanjungpinang	Ketua	Assoc. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
					Anggota 1	Assist. Prof. Firman, ST., M.A.P.
					Anggota 2	Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P.
					Anggota 3	Assoc. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.
					Anggota 4	Assist. Prof. Okky Rizki Azizi, M.A.P.
2	IAN	Suil Nezfi Dachi	180563201002	Efektivitas Pelayanan Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu Kota Tanjungpinang	Ketua	Assist. Prof. Okky Rizki Azizi, M.A.P.
					Anggota 1	Assoc. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.
					Anggota 2	Assist. Prof. H. Jamhur Poti, SE., M.Si., Ph.D
					Anggota 3	Lecture. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
					Anggota 4	Assoc. Prof. Dr. Alfiantri, S.Sos., M.Si.
3	IAN	Widia Purnama Lestari	190563201106	Evaluasi Program Penurunan Angka Stunting di Dusun 1 Tanjung Bungsu, Desa Resun Pesisir Kecamatan Lingga Utara Kabupaten Lingga	Ketua	Assist. Prof. Okky Rizki Azizi, M.A.P.
					Anggota 1	Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P.
					Anggota 2	Assist. Prof. Firman, ST., M.A.P.
					Anggota 3	Assoc. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
					Anggota 4	Assist. Prof. Dian Prima Safitri, S.A.P., M.A.P.
4	IAN	Fretty Ester Ria	2105020041	Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang	Ketua	Assist. Prof. Firman, ST., M.A.P.
					Anggota 1	Assoc. Prof. Dr. Fitri Kurnianingsih, S.Sos., M.Si.
					Anggota 2	Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P.
					Anggota 3	Assist. Prof. Okky Rizki Azizi, M.A.P.
					Anggota 4	Assoc. Prof. Dr. Alfiantri, S.Sos., M.Si.
5	IAN	Ruhaizati Ulfa	180563201094	Dampak Kebijakan Relokasi Pedagang dari Pasar Baru 1 dan 2 Keparas Kijang Lama Kota Tanjungpinang Tahun 2023	Ketua	Assist. Prof. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si.
					Anggota 1	Assoc. Prof. Dr. Wayu Eko Yudiantmaja, S.I.P., MPA.
					Anggota 2	Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P.
					Anggota 3	Assoc. Prof. Dr. Alfiantri, S.Sos., M.Si.
					Anggota 4	Lecture. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
6	IAN	Natya Disrullandina	180563201091	Evaluasi Kualitas Pelayanan PLN (PERSERO) di Kelurahan Buru Kecamatan Buru Kabupaten Karimun	Ketua	Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P.
					Anggota 1	Assist. Prof. Okky Rizki Azizi, M.A.P.
					Anggota 2	Assist. Prof. Firman, ST., M.A.P.
					Anggota 3	Assist. Prof. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si.
					Anggota 4	Assist. Prof. Dian Prima Safitri, S.A.P., M.A.P.
7	IAN	Donna Tiurlan Manurung	2105020045	Pembangunan Pariwisata : Studi Perkembangan Smart Tourism di Kabupaten Bintan	Ketua	Assist. Prof. Wahjoe Pangestoeti, S.Sos., M.Si.
					Anggota 1	Assoc. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.
					Anggota 2	Assist. Prof. Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P.
					Anggota 3	Assoc. Prof. Dr. Alfiantri, S.Sos., M.Si.
					Anggota 4	Lecture. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B
8	IAN	Ivana Devita Manik	2105020047	Implementasi Kebijakan Larangan Impor Barang Bekas di kota Batam	Ketua	Assist. Prof. Dian Prima Safitri, S.A.P., M.A.P.
					Anggota 1	Assoc. Prof. Ramadhani Setiawan, S.Sos., M.Soc.Sc.
					Anggota 2	Assist. Prof. Firman, ST., M.A.P.
					Anggota 3	Assoc. Prof. Dr. Wayu Eko Yudiantmaja, S.I.P., MPA.
					Anggota 4	Lecture. Reza Gemilang, S.Si., M.A.B



DEKAN,





SAYED FAUZAN RIYADI
NIP. 198207072015041002

Lampiran 10 Lembar Perbaikan Skripsi


PERBAIKAN SKRIPSI SETELAH DISIDANGKAN

Nama : Fretty Ester Ria
 Nomor Induk Mahasiswa : 2105020041
 Program Studi : Ilmu Administrasi Negara
 Judul Skripsi : Evaluasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Inovasi Pelantar Emas di Samsat Kota Tanjungpinang

Skripsi ini telah diperbaiki sesuai saran Dewan Penguji Ujian Skripsi pada tanggal 30 Juli 2025, sebagai berikut:

No	Nama Penguji	Materi Perbaikan	Halaman	Menyetujui Hasil Perbaikan Skripsi	
				Tanggal	Tanda Tangan
1.	Dr. Fitri Kumia ningsih, S.Sos., M.Si	1. Perbaiki penulisan 2. Lengkapi Daftar Referensi Buku	101	8/8 2025	
2.	Chaerey Ranba Sholeh, S.A.P., M.A.P	1. Perjelas Teori yang digunakan dan Pembanding 2. Penegasan UU HAM tentang Kelompok Rentan 3. Lengkapi kutipan yang belum masuk Daftar Referensi 4. Perjelas keterangan di setiap foto dan tabel	42 9	8/8 2025	
3.	Okky Rizki Azizi, M.A.P	1. Perbaiki penulisan 2. Perbaiki logo UMRAH 3. Perbaiki penulisan halaman	v i	7/8 2025	
4.	Dr. Alfiandri S.Sos., M.Si.	1. Perbaiki Abstract 2. Sempurnakan Metode Penelitian 3. Sempurnakan Hasil Penelitian dan Pembahasan	xi 52 63	7/8 2025	

Catatan: Halaman berikutnya mulai dari judul kolom, dapat ditambah sesuai kebutuhan
 Tanjungpinang, 07 Agustus 2025
 Ketua Dewan Penguji,


 Fitrman, S.T., M.A.P
 NIP/NIDN. 19871003202012 001

Lampiran 11 Dokumentasi Foto



Wawancara Penelitian bersama Kepala UPTD PPD Tanjungpinang



Wawancara Penelitian bersama Kepala Seksi Penerimaan dan Penetapan UPTD PPD Tanjungpinang



Wawancara Penelitian bersama Kepala Seksi Penagihan UPTD PPD Tanjungpinang



Wawancara Penelitian bersama Staf Penerimaan dan Penetapan UPTD PPD
Tanjungpinang (Pelaksana Pelantar Emas)



Wawancara Penelitian bersama Pihak Kepolisian (Pelaksana Pelantar Emas)



Wawancara Penelitian bersama Pihak Bank Republik Indonesia
(Pelaksana Pelantar Emas)



Wawancara Penelitian bersama Informan Masyarakat



Wawancara Penelitian bersama Informan Masyarakat



Pelayanan Pelantar Emas di Seberang TPU Km 7



Foto mobil sebagai fasilitas pendukung Pelantar Emas



Foto EDC sebagai fasilitas pendukung pembayaran Pelantar Emas



Pelayanan Pelantar Emas di Kantor Samsat Pamedan

DAFTAR RIWAYAT HIDUP



Fretty Ester Ria lahir pada tanggal 31 Maret 2003 di Tanjungpinang, Kepulauan Riau. Penulis merupakan anak dari pasangan Bapak Jhon Humuntal Situmorang dan Ibu Corry Masriani Sihombing. Penulis merupakan anak pertama dari dua bersaudara. Penulis mulai menempuh pendidikan Sekolah Dasar di SDN 001 Tanjungpinang Timur dan lulus pada tahun 2014, kemudian melanjutkan pendidikan Sekolah Menengah Pertama di SMPN 7 Tanjungpinang dan lulus pada tahun 2017, serta menyelesaikan pendidikan Sekolah Menengah Kejuruan di SMKN 1 Tanjungpinang dan lulus pada tahun 2020. Pada tahun 2021, penulis melanjutkan pendidikan ke jenjang Strata 1 di Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Maritim Raja Ali Haji (UMRAH). Selama masa perkuliahan penulis aktif mengikuti organisasi internal dan eksternal kampus. Penulis aktif internal dan menjadi anggota pengurus dalam divisi Kajian Strategi dan Advokasi pada periode 2022-2023 di Himpunan Mahasiswa Ilmu Administrasi Negara (Himanegara). Selain itu penulis juga aktif menjadi anggota di Unit Kegiatan Mahasiswa (UKM) *Research and Dedication (Reaction)*. Pada organisasi eksternal, penulis aktif dalam Gerakan Mahasiswa Kristen Indonesia (GMKI) Cabang Tanjungpinang-Bintan dan menjadi Pengurus Komisariat Umrah Dompok Masa bakti 2022-2023 sebagai Bendahara Komisariat, selanjutnya penulis aktif dan menjadi Badan Pengurus Cabang Masa Bakti 2023-2024 sebagai Wakil Sekretaris Cabang. Saat ini penulis masih aktif

menjabat sebagai Badan Pemeriksa Keuangan GMKI Cabang Tanjungpinang-Bintan Masa Bakti 2025-2026. Penulis pernah menjadi salah satu penerima beasiswa Provinsi Kepulauan Riau pada tahun 2024 oleh karena nilai akademis yang baik. Dengan mengikuti organisasi internal dan eksternal kampus, penulis berharap dan memiliki tujuan dalam pengembangan diri, pengetahuan serta keterampilan sehingga dapat bermanfaat bagi masyarakat, bangsa dan negara.

