

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN WARUNG SAMSAT  
SORE DAN MALAM (SAMSORELAM) TERHADAP  
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR  
(STUDI PADA UPPD SAMSAT MARTAPURA PROVINSI  
KALIMANTAN SELATAN)**

**Diajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1)  
Pada Program Studi Administrasi Publik**



**Siti Nurjanah  
NIM. 2010411320015**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
BANJARMASIN  
2023**

**LEMBAR PENGESAHAN**  
**INOVASI PELAYANAN WARUNG SAMSAT SORE DAN MALAM**  
**(SAMSORELAM) TERHADAP PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN**  
**BERMOTOR (STUDI PADA UPPD SAMSAT MARTAPURA PROVINSI**  
**KALIMANTAN SELATAN)**

A. Nama Mahasiswa : Siti Nurjanah NIM: 2010411320015


B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 8 November 2023.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

**Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP**

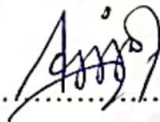
NIP.198708222020122010

(.....)

b. Sekretaris

**Hj. Aulia, S.Sos, M.AP**

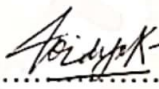
NIP.197912262003122001

(.....)

c. Anggota

**Widyakanti, S.Sos, M.AP**

NIP.1968110219940320001

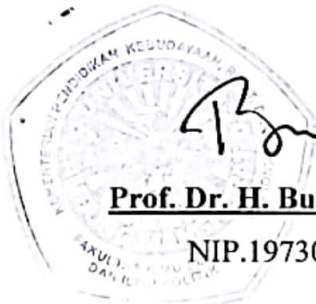
(.....)

Banjarmasin, November 2023

Mengetahui,

Koordinator Program Studi

Dekan FISIP ULM



**Prof. Dr. H. Budi Suryadi, S.Sos., M.S**

NIP.197301221998021001

**Avela Dewi, S.Sos., M.Si**

NIP.197506161999032002

## LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Siti Nurjanah  
Tempat/Tanggal Lahir : Surian Hanyar, 06 Juni 2023  
NIM : 2010411320015  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik  
Alamat Rumah : Desa 1 Surian Hanyar RT.01 Kec.Cintapuri  
Darussalam Kab.Banjar

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila di kemudian hari ditemukan data yang terindikasi adanya penyimpangan/pemalsuan pada bagian tertentu saya bersedia menerima sanksi dengan perundang-undangan yang berlaku.

Demikian lembar pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapa pun juga, untuk dapat di pergunakan sebagaimana mestinya.

Banjarmasin, 08 November 2023

Mahasiswa yang bersangkutan,



**Siti Nurjanah**

**NIM.2010411320015**



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN  
RISET, DAN TEKNOLOGI  
UNIVERSITAS LAMBUNG MANGKURAT  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
Jalan Brigjen H. Hasan Basry Banjarmasin 70123  
Telepon : (0511) 3304595 Laman : <http://fisip.ulm.ac.id/>

### BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI

Pada hari ini Rabu tanggal 8 bulan November tahun Dua Ribu Dua Puluh Tiga, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 6558/UN8.1.13/KP.10.00/2023 tanggal 6 November untuk menguji skripsi :

Nama : Siti Nurjanah  
NIM : 2010411320015  
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik  
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Warung SAMSAT Sore dan Malam (SAMSORELAM) terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada UPPD SAMSAT Martapura Provinsi Kalimantan Selatan)

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb. Fisip Ulm  
Waktu Ujian : 09.00 wita s/d selesai  
Nilai : 81  
Dinyatakan : Lulus / ~~Tidak Lulus~~


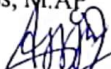
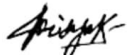
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : BANJARMASIN  
Pada Tanggal : 8 November 2023

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,

  
Siti Nurjanah

1. ketua : Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP  
(  )
2. Sekretaris : Hj. Aulia, S.Sos, M.AP  
(  )
3. Anggota : Widyakanti, S.Sos, M.AP  
(  )

Mengetahui/membenarkan :  
a.n. Dekan  
Koordinator Program Studi Administrasi Publik,  
  
Avela Dewi, S.Sos, M.Si  
NIP 197506161999032002

## ABSTRAK

**Siti Nurjanah. 2010411320015, 2023. Inovasi Pelayanan Warung SAMSAT Sore dan Malam (SAMSORELAM) terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada UPPD SAMSAT Martapura Provinsi Kalimantan Selatan).** Dibawah bimbingan Dewi Purboningsih.

Inovasi dalam pelayanan publik dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan menjadi solusi pemecahan masalah publik. Berkaitan dengan hal tersebut, UPPD (Unit Pelayanan Pendapatan Daerah) SAMSAT Martapura telah melakukan satu program inovasi pelayanan berupa Warung SAMSORELAM sebagai solusi pemecahan masalah publik yang berupa tuntutan masyarakat yang tidak cukup waktu untuk membayar pajak kendaraan bermotor di jam kerja namun berhubung namanya “Warung” dalam hal ini pada kenyataannya hanya terdapat mobil SAMSAT keliling saja untuk pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Tujuan dalam penelitian ini yaitu: 1) Mengetahui Inovasi Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor; 2) Mengetahui faktor pendukung dan faktor penghambat Inovasi Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif deskriptif, proses penelitian yang dilakukan dengan mengamati, mengumpulkan dan kemudian menganalisis data yang sifatnya deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan wawancara, observasi dan dokumentasi. Kemudian teknis analisis datanya menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah berjalan dengan baik yang dianalisis menggunakan teori inovasi pelayanan publik menurut Rogers dengan indikator yaitu *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability* dan *observability*. *Relative advantage* terlihat dari waktu pelayanan dilaksanakan diluar jam kerja. *Compability* terlihat masih ditemukan adanya ketidaksesuaian konsep pelayanan Warung SAMSORELAM hanya berupa mobil Samsat keliling dan belum adanya fasilitas café. *Complexity* terlihat tidak ada kerumitan pada proses pelaksanaannya *Triability* terlihat dari respon positif dari masyarakat. *Observability* terlihat adanya kemudahan diamati baik dari prosedur dan mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit serta persyaratannya mudah dipenuhi masyarakat. Adapun faktor pendukung inovasi pelayanan Warung SAMSORELAM yang ditemukan peneliti meliputi 2 faktor yaitu 1) Lokasi Strategis; 2) adanya tambahan waktu pelayanan di luar jam kerja. Sedangkan faktor penghambat inovasi pelayanan Warung SAMSORELAM yang ditemukan peneliti meliputi 2 faktor yaitu 1) Jaringan bisa terjadi gangguan; 2) Fasilitas kurang memadai.

***Kata kunci:*** *Inovasi, Pelayanan Publik, Warung SAMSORELAM*

## **ABSTRACT**

**Siti Nurjanah. 2010411320015, 2023. SAMSAT Evening and Night Warning Service Innovation (SAMSORELAM) on Motor Vehicle Tax Payments (Study at UPPD SAMSAT Martapura, South Kalimantan Province). Under the guidance of Dewi Purboningsih.**

*Innovation in public services can contribute to improving the quality of public services and become a solution to solving public problems. In this regard, UPPD (Regional Revenue Service Unit) SAMSAT Martapura has carried out a service innovation program in the form of Warung SAMSORELAM as a solution to public problems in the form of public demands that there is not enough time to pay motor vehicle tax during working hours but because the name is "Warung" In this case, in reality there are only mobile SAMSAT cars for motor vehicle tax payment services. The objectives of this research are: 1) To find out the innovation of Warung SAMSORELAM services regarding motor vehicle tax payments; 2) Knowing the supporting and inhibiting factors of Warung SAMSORELAM Service Innovation on Motor Vehicle Tax Payments.*

*The research method used in this research is a descriptive qualitative method, the research process is carried out by observing, collecting and then analyzing descriptive data. Data collection was carried out by interviews, observation and documentation. Then the technical analysis of the data uses data reduction, data presentation, and drawing conclusions.*

*Research results and discussion show that innovation service SAMSORELAM stall against payment tax vehicle motorized already walk enough OK, based on results analyzed interviews with based on relative advantage, compatibility, complexity, triability and observability. Relative advantage can be seen from the time the service is carried out outside working hours. Compatibility can be seen that there is still a mismatch in the Warung SAMSORELAM service concept which only consists of a mobile Samsat car and there are no café facilities. Complexity shows that there is no complexity in the implementation process. Triability can be seen from the positive response from the community. Observability can be seen from the ease of observing both procedures and service mechanisms that are not complicated and the requirements are easy for the community to fulfill. The supporting factors for Warung SAMSORELAM's service innovation that researchers found included 2 factors, namely 1) Strategic Location; 2) Service times outside working hours. Meanwhile, the factors inhibiting Warung SAMSORELAM's service innovation that researchers found include 2 factors, namely 1) Network disruption can occur; 2) Facilities are inadequate.*

**Keywords:** *Innovation, Service Public, Warung SAMSORELAM*

## **KATA PENGANTAR**

Puji dan syukur kehadirat Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, hidayah, dan inayah-Nya sehingga penyusunan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Warung SAMSAT Sore dan Malam (SAMSORELAM) terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada UPPD SAMSAT Martapura Provinsi Kalimantan Selatan)” dapat terselesaikan. Adapun skripsi ini dibuat sebagai pemenuhan syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik (S.AP) tingkat strata-1 (S1) bagi mahasiswa program studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat.

Skripsi ini telah disusun dengan usaha seoptimal dan semaksimal mungkin serta bantuan dari berbagai sumber referensi. Untuk itu penulis menyampaikan banyak-banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah berkontribusi langsung maupun tidak langsung dalam pembuatan karya tulis ini. Terima kasih penulis ucapkan kepada:

1. Allah SWT yang telah memberikan penulis kekuatan, kesabaran dan ilmu pengetahuan.
2. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat.
3. Bapak Prof. H. Budi Suryadi, S.Sos, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
4. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

5. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si selaku Koordinator Prodi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.
6. Ibu Widyakanti, S.Sos, M.AP selaku Dosen Penasehat Akademik selama berkuliah di Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat dan Dosen penguji 2 dalam penelitian saya yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
7. Ibu Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP selaku dosen pembimbing skripsi yang sangat saya hormati dan saya banggakan telah memberi arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi ini.
8. Hj. Aulia, S.Sos, M.AP selaku Penguji 1 penulis yang telah berkenan meluangkan waktunya untuk memberikan arahan serta saran yang membangun sehingga skripsi ini dapat terselesaikan.
9. Seluruh Dosen Pengajar dan Staff Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat yang selama di bangku perkuliahan telah memberikan ilmu dibidang Administrasi Publik.
10. Terimakasih banyak kepada pihak UPPD SAMSAT Martapura yang telah mengijinkan untuk melakukan penelitian, serta seluruh informan yang telah banyak membantu penlis dalam memperoleh data.



11. Terimakasih banyak kepada kedua orang tua saya yang saya cintai dan muliakan Ayah (Jainadi) dan Mama (Syamsinah), Kakak (Jalaludin Helmi) dan Adik (Nor Rahmaniah) yang selalu memberikan kasih sayang, doa, nasehat, dukungan serta kesabaran yang luar biasa setiap langkah penulis, yang merupakan anugrah terbesar dalam hidup saya. Penulis berhadap menjadi anak yang dapat dibanggakan Amin Ya Rabbal Allamin.
12. Terimakasih banyak kepada trio serigala (Ulfa, Putri), the cuans (Fiola, Ulfa), dan musdayani yang selalu menemani dan berjuang bersama selama kuliah ini serta memberi dukungan, motivasi agar kita cepat lulus bersama.
13. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.

Pada akhirnya penulis sangat menyadari bahwa pada penyusunan Skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Untuk itu, peneliti mohon maaf apabila terdapat kesalahan pada skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan bermanfaat bagi semua pihak yang membutuhkan. Semoga Allah SWT senantiasa memberikan rahmat-Nya kepada kita semua, Amin.

Banjarmasin, 08 November 2023

Siti Nurjanah

2010411320015

## DAFTAR ISI

<b>COVER</b> .....	ii
<b>LEMBAR PENGESAHAN</b> .....	ii
<b>LEMBAR PERNYATAAN</b> .....	iii
<b>BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI</b> .....	iv
<b>ABSTRAK</b> .....	v
<b>ABSTRACT</b> .....	vi
<b>KATA PENGANTAR</b> .....	vii
<b>DAFTAR ISI</b> .....	xi
<b>DAFTAR TABEL</b> .....	xiii
<b>DAFTAR GAMBAR</b> .....	xiv
<b>DAFTAR LAMPIRAN</b> .....	xv
<b>BAB I PENDAHULUAN</b> .....	1
1.1    Latar Belakang Penelitian .....	1
1.2    Rumusan Masalah .....	7
1.3    Tujuan Penelitian .....	8
1.4    Manfaat Penelitian .....	8
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b> .....	9
2.1    Penelitian Terdahulu .....	9
2.2    Konsep Pelayanan Publik.....	14
2.2.1    Pengertian Pelayanan Publik .....	14
2.2.2    Prinsip-prinsip Pelayanan Publik .....	15
2.3    Konsep Inovasi Pelayanan Publik.....	16
2.3.1    Pengertian Inovasi Pelayanan Publik .....	16
2.3.2    Jenis Inovasi Pelayanan Publik .....	18
2.3.3    Proses Inovasi Pelayanan Publik .....	19
2.3.4    Indikator Inovasi Pelayanan .....	20
2.3.5    Kategori Inovasi Pelayanan Publik .....	26
2.4    Konsep Pajak.....	28
2.4.1    Pengertian Pajak .....	28
2.4.2    Jenis-Jenis Pajak.....	29
2.4.3    Pajak Kendaraan Bermotor.....	29
2.5    Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap .....	30
2.6    Kerangka Pemikiran.....	32

<b>BAB III METODE PENELITIAN .....</b>	<b>33</b>
3.1 Pendekatan Penelitian .....	33
3.2 Tipe Penelitian .....	33
3.3 Lokasi Penelitian .....	34
3.4 Sumber Data dan Instrumen .....	34
3.4.1 Sumber data .....	35
3.4.2 Instrument .....	36
3.5 Teknik Pengumpulan Data .....	36
3.6 Pengolahan Data .....	37
<b>BAB IV HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>41</b>
4.1 GAMBARAN UMUM PENELITIAN .....	41
4.1.1 Profil Pemerintahan Kabupaten Banjar .....	41
4.1.2 Profil UPPD SAMSAT MARTAPURA .....	43
4.1.3 Profil Layanan Warung SAMSORELAM.....	53
4.2 URAIAN TEMUAN PENELITIAN .....	56
4.2.1 Pelaksanaan Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Martapura).....	56
4.2.2 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Martapura) .....	72
<b>BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN.....</b>	<b>80</b>
4.3 Inovasi Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Martapura) .....	80
4.3.1 <i>Relative advantage</i> (keuntungan relatif) .....	81
4.3.2 <i>Compability</i> (kesesuaian) .....	83
4.3.3 <i>Complexity</i> (kerumitan) .....	85
4.3.4 <i>Triability</i> (kemungkinan dicoba) .....	86
4.3.5 <i>Observability</i> (kemudahan diamati) .....	88
4.4 Faktor Pendukung dan Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada UPPD SAMSAT Martapura) .....	89
4.4.1 Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	89

4.4.2	Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor .....	90
<b>BAB VI</b>	<b>PENUTUP</b> .....	94
6.1	Kesimpulan .....	94
6.2	Saran.....	95
6.2.1	Bagi Instansi .....	95
6.2.2	Bagi peneliti lain .....	95
<b>DAFTAR PUSTAKA</b>	.....	95

## **DAFTAR TABEL**

Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu .....	9
Tabel 4.1 Luas wilayah Kabupaten Banjar .....	41
Tabel 4.2 Matriks analisis hasil penelitian .....	77
Tabel 5.1 Perbedaan sebelum dan sesudah adanya inovasi Warung SAMSORELAM .....	81
Tabel 5.2 Jumlah wajib pajak yang membayar pajak di Warung SAMSORELAM .....	84
Tabel 5.3 Matriks analisis hasil pembahasan .....	91

## DAFTAR GAMBAR

Gambar 1.1 Warung SAMSAT Martapura .....	6
Gambar 2.1 Kerangka Pemikiran .....	31
Gambar 3.1 Komponen Pengolahan Data: Model Interaktif .....	37
Gambar 4.1 Kantor UPPD SAMSAT Martapura.....	43
Gambar 4.2 Struktur UPPD SAMSAT Martapura.....	45
Gambar 4.3 Warung SAMSORELAM .....	52
Gambar 4.4 Aplikasi Prosamkel .....	59
Gambar 4.5 Beranda Prosamkel.....	59
Gambar 4.6 Beranda Prosamkel tahap 1 untuk Daerah Kab.Banjar .....	60
Gambar 4.7 Beranda Prosamkel tahap 1 untuk luar Daerah Kab.Banjar .....	60
Gambar 4.8 Beranda Prosamkel tahap 2 untuk Daerah Kab.Banjar .....	62
Gambar 4.9 Beranda Prosamkel tahap 2 untuk luar Daerah Kab.Banjar .....	63
Gambar 4.10 Penyebaran informasi lewat Whatsapp .....	69
Gambar 4.11 X-Banner informasi Warung SAMSORELAM.....	69

## **DAFTAR LAMPIRAN**

Lampiran 1 Pedoman Wawancara .....	96
Lampiran 2 Dokumentasi Penelitian .....	101
Lampiran 3 Surat Izin Penelitian dari Instansi .....	104