

SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN SAMSAT MEMBAYAR MALAM
(SAMALAM) PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR UNIT PELAYANAN
PENDAPATAN DAERAH SAMSAT BANJARMASIN II)**

**Diajukan Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar Sarjana (S1)
Pada Program Studi Administrasi Publik**



AULIA FAUZIAH

NIM. 2210411220069

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

2026

LEMBAR PENGESAHAN

INOVASI PELAYANAN SAMSAT MEMBAYAR MALAM (SAMALAM) PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR (STUDI PADA KANTOR UNIT PELAYANAN PENDAPATAN DAERAH SAMSAT BANJARMASIN II)

A. Nama Mahasiswa : **Aulia Fauziah**

NIM : 2210411220069

B. Dinyatakan lulus dengan nilai A dalam ujian mempertahankan skripsi Tingkat Sarjana (S1), Jurusan Administrasi Publik / Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat pada tanggal 25 Mei 2026.

C. Tim Penguji :

a. Ketua

Enly Hadiyanor S.IP. M.Si

NIP. 197507062005011001

(.....)

b. Sekretaris

Avela Dewi, S.Sos, M.Si

NIP. 197506161999032002

(.....)

c. Anggota

Dewi Purboningsih, S.AP, M.AP

NIP. 198708222020122010

(.....)

Banjarmasin, 17 Juni 2026

Mengetahui,

Ketua Jurusan Administrasi. Publik



NIP. 197104201999031001

Hj. Aulia, S.Sos, M.AP

NIP. 197912262003122001

LEMBAR PERNYATAAN

Yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Aulia Fauziah
Tempat/ Tanggal Lahir : Danau Salak, 08 Oktober 2004
NIM : 2210411220069
Jurusan/ Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Alamat Rumah : Jl. SMA 2 Martapura, Indrasari

Dengan ini menyatakan sesungguhnya bahwa tulisan dan data yang saya muat dalam karya ilmiah skripsi ini bukan merupakan hasil plagiasi dan apabila dikemudian 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, 17 Juni 2026



Aulia Fauziah

NIM. 2210411220069



KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS,
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 Senin tanggal Dua Puluh Lima bulan Mei tahun Dua Ribu Dua Puluh Enam, Tim Penguji yang ditunjuk oleh Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin dengan surat Nomor: 1389 /UN8.1.13/KP.10.00/2026 tanggal 20 Mei 2026 untuk menguji skripsi :

Nama : Aulia Fauziah
NIM : 2210411220069
Jurusan/Program Studi : Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Samsat Membayar Malam (SAMALAM)

Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor UPPD SAMSAT Banjarmasin II)

Tempat Ujian : Ruang Lab. Publik Lt.2 Gb FISIP ULM
Waktu Ujian : 09.00 Wita s/d selesai
Nilai : $84,67 = A$
Dinyatakan : ~~Lulus~~ / Tidak Lulus

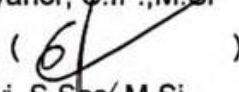
Demikian berita acara ini dibuat dan ditandatangani sesuai dengan peraturan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat Banjarmasin.

Dibuat di : Banjarmasin
Pada Tanggal : 25 Mei 2026

Tim Penguji,

Mahasiswa yang diuji,


Aulia Fauziah

1. Ketua : Enly Hadiyanor, S.IP., M.Si
()
2. Sekretaris : Avela Dewi, S.Sos., M.Si
()
3. Anggota : Dewi Purboningih, S.AP, M.AP
()

Mengetahui/membenarkan :


Dekan
Ketua Jurusan Administrasi Publik,



Avela Dewi, S.Sos, M.Si
NID 197506181999032002

ABSTRAK

Aulia Fauziah. 2210411220069, 2026. Inovasi Pelayanan Samsat Membayar Malam (SAMALAM) pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada UPPD SAMSAT Banjarmasin II). Dibawah bimbingan Enly Hadiyanor.

Inovasi pelayanan publik merupakan upaya pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan agar lebih efektif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Salah satu inovasi yang dikembangkan oleh UPPD SAMSAT Banjarmasin II adalah layanan Samsat Membayar Malam (SAMALAM), yaitu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang beroperasi pada sore hingga malam hari. Program ini dihadirkan untuk memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak dapat mengakses layanan pada jam kerja reguler. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana implementasi inovasi pelayanan SAMALAM terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor serta faktor-faktor yang mempengaruhi pelaksanaannya.

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui observasi langsung pada kegiatan pelayanan, wawancara mendalam dengan Kepala Seksi Pelayanan PKB, petugas SAMALAM, dan wajib pajak, serta dokumentasi terkait kegiatan penelitian. Proses pengolahan data dilakukan dengan menggunakan analisis interaktif Miles dan Huberman, yang meliputi tahap pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan serta verifikasi kesimpulan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa implementasi inovasi pelayanan SAMALAM di UPPD SAMSAT Banjarmasin II secara umum telah berjalan dengan baik berdasarkan lima indikator teori inovasi pelayanan publik Rogers yang meliputi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Keberhasilan program ini sangat didukung oleh waktu pelayanan yang efisien serta proses yang sederhana melalui sistem *one stop service* dengan persyaratan administratif yang tidak rumit. Meskipun pelaksanaannya telah sangat sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang memiliki kesibukan di siang hari, layanan ini masih menghadapi beberapa faktor hambatan. Hambatan tersebut meliputi kendala teknis akibat gangguan jaringan atau sistem pusat, kelalaian petugas (*human error*) yang mengakibatkan tertukarnya *notice* pajak, serta terbatasnya metode pembayaran digital karena ketiadaan opsi QRIS. Oleh karena itu, diperlukan peningkatan stabilitas sistem jaringan, penerapan prosedur pengecekan ganda (*double cross-check*) secara ketat, serta penambahan metode pembayaran QRIS untuk mendukung efektivitas layanan secara optimal.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, SAMALAM

ABSTRACT

Aulia Fauziah. 2210411220069, 2026. Innovation of the Samsat Membayar Malam (SAMALAM) Service in Motor Vehicle Tax Payment (Study at UPPD SAMSAT Banjarmasin II). Under the guidance of Enly Hadiyanor.

Public service innovation is a government effort to improve service quality to be more effective and responsive to community needs. One of the innovations developed by UPPD SAMSAT Banjarmasin II is the Samsat Membayar Malam (SAMALAM) service, which is a motor vehicle tax payment service operating from late afternoon to evening. This program is presented to provide convenience for public members who cannot access the service during regular working hours. This study aims to determine the implementation of the SAMALAM service innovation on motor vehicle tax payments and the factors influencing its execution.

This study uses a qualitative approach with a descriptive research type. Data collection techniques were conducted through direct observation of service activities, in-depth interviews with the Head of the PKB Service Section, SAMALAM officers, and taxpayers, as well as documentation related to the research activities. Data processing was carried out using Miles and Huberman's interactive analysis, which includes the stages of data collection, data reduction, data display, and drawing and verifying conclusions.

The results showed that the implementation of the SAMALAM service innovation at UPPD SAMSAT Banjarmasin II has generally run well based on five indicators of Rogers' public service innovation theory, which include relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. The success of this program is highly supported by efficient service time and a simple process through a one-stop service system with uncomplicated administrative requirements. Although its implementation has been highly suitable for the needs of people who are busy during the day, this service still faces several hindering factors. These obstacles include technical constraints due to network disruptions or central system downtime, officer negligence (human error) resulting in mismatched tax notices, and limited digital payment methods due to the absence of a QRIS option. Therefore, it is necessary to improve network system stability, strictly implement double cross-check procedures, and add the QRIS payment method to optimally support service effectiveness.

Keywords: *Innovation, Public Service, SAMALAM,*

KATA PENGANTAR

Bismillahirrahmanirrahim. Puji dan Syukur Kehadirat Allah SWT, yang telah memberikan segala nikmat dan hidayah, berkat Ridho dan atas Rahmat-Nya, sehingga peneliti dapat menyusun skripsi yang berjudul: “Inovasi Pelayanan Samsat Membayar Malam (SAMALAM) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor UPPD SAMSAT Banjarmasin II)”. Shalawat serta salam tak lupa tercurahkan kepada junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, beserta keluarga, sahabat dan pengikut beliau hingga akhir zaman.

Penyusunan skripsi ini diajukan oleh peneliti untuk memenuhi salah satu syarat untuk memperoleh Gelar Sarjana (S1) pada Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat. Dalam penyusunan skripsi ini tentunya tidak akan berhasil tanpa adanya bantuan dari berbagai pihak yang selalu memberikan dukungan kepada peneliti baik secara moril maupun materil. Untuk itu dengan segenap ketulusan, pada kesempatan ini peneliti ingin mengucapkan terima kasih yang tak terhingga khususnya kepada:

1. Bapak Prof. Dr. Ahmad, S.E, M.Si selaku Rektor Universitas Lambung Mangkurat;
2. Bapak Dr. Irwansyah , S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
3. Para Wakil Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;
4. Ibu Avela Dewi, S.Sos., M.Si. selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik dan selaku Dosen Penasehat Akademik selama berkuliah di Program

Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Lambung Mangkurat;

5. Bapak Enly Hadiyanor S.IP. M.Si selaku Dosen Pembimbing Skripsi yang penuh kesabaran membimbing dan memberikan masukan dalam penyusunan skripsi ini;
6. Ibu Avela Dewi, S.Sos, M.Si, selaku Dosen Penguji 1 yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti;
7. Ibu Dewi Purwoningsih, S.AP, M.AP, selaku Dosen Penguji 2 yang berkenan meluangkan waktu untuk memberikan masukan dan saran yang berguna kepada peneliti.
8. 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 di bidang Administrasi Publik.
9. Seluruh Civitas Akademika FISIP ULM, khususnya kawan-kawan Administrasi Publik angkatan 2022.
10. Seluruh pihak UPPD SAMSAT Banjarmasin II yang telah mengizinkan untuk melakukan penelitian, serta seluruh informan yang telah banyak membantu penulis dalam memperoleh data.
11. Kepada kedua orang tua tersayang, yang senantiasa memberikan dukungan, tak kenal lelah mendoakan, mengusahakan baik secara moral maupun finansial bagi setiap langkah penulis.

12. Kepada Naura Wulan Zahrani manusia tak sedarah seperti kakak, Sahabat dan kembaran sendiri. Terimakasih sudah meyakinkan, mendukung dan memberikan *affirmation* kepada penulis baik berupa canda, tawa, bahu dan telinga dari awal hingga saat ini.
13. Pada Fira, Desy, Rafiq dan Afin teman Seperjuangan di masa akhir semester. Terimakasih atas segala bantuan, dukungan, dan kesabaran yang tidak ternilai selama proses menuju akhir perjalanan studi ini.
14. Teman-teman tersayang Bombee dan teman-teman yang lain yang tidak dapat penulis sebut satu persatu yang telah membantu dan mendukung dalam penyelesaian penulisan skripsi ini.
15. Terakhir diri saya sendiri, Aulia Fauziah. Apresiasi sebesar-besarnya yang telah berjuang untuk menyelesaikan proses ini. Terimakasih untuk tetap hidup dan merayakan dirimu sendiri, walaupun sering kali putus asa atas apa yang sedang diusahakan. Tetaplah menjadi manusia yang mau berusaha dan tidak lelah untuk mencoba mengejar mimpi tersebut.

Peneliti menyadari bahwa skripsi ini masih jauh dari kata sempurna. Oleh karena itu, kritik dan saran selalu peneliti terima guna memperbaiki skripsi ini. Akhir kata, semoga skripsi ini dapat digunakan sebagaimana mestinya dan dapat bermanfaat bagi semua pihak khususnya dalam pengembangan ilmu Administrasi Publik.

Banjarmasin, Mei 2026

Peneliti
Aulia Fauziah

DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN	i
LEMBAR PERNYATAAN	ii
BERITA ACARA UJIAN SKRIPSI.....	iii
ABSTRAK.....	iv
<i>ABSTRACT</i>.....	v
KATA PENGANTAR.....	iii
DAFTAR ISI.....	vi
DAFTAR TABEL	x
DAFTAR GAMBAR	xi
DAFTAR LAMPIRAN	xii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang Penelitian.....	1
1.2 Rumusan Masalah	14
1.3 Tujuan Penelitian.....	14
1.4 Manfaat penelitian	14
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	16
2.1 Penelitian Terdahulu	16
2.2 Konsep Pelayanan Publik	24
2.2.1 Pengertian Pelayanan Publik	24
2.2.2 Prinsip-prinsip pelayanan publik	25
2.2.3 Standar Pelayanan Publik	27
2.3 Konsep Inovasi Pelayanan Publik	28
2.3.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik.....	28

2.3.2 Jenis Inovasi Pelayanan Publik.....	31
2.3.3 Proses Inovasi Pelayanan Publik	32
2.3.4 Indikator Inovasi Pelayanan Publik	33
2.3.5 Kategori Inovasi Pelayanan Publik.....	35
2.3.6 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Publik.....	35
2.4 Konsep Pajak.....	36
2.4.1 Pengertian Pajak	36
2.4.2 Jenis-jenis Pajak.....	38
2.4.3 Pajak Kendaraan Bermotor.....	39
2.5 Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap.....	40
2.6 Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM)	41
2.7 Kerangka Pemikiran	45
BAB III METODE PENELITIAN	47
3.1 Pendekatan Penelitian.....	47
3.2 Tipe Penelitian.....	47
3.3 Lokasi Penelitian.....	47
3.4 Sumber Data dan Instrumen	48
3.4.1 Sumber Data	48
3.4.2 Instrumen Penelitian	49
3.5 Teknik Pengumpulan Data.....	49
3.6 Pengelolaan Data	51
BAB IV HASIL PENELITIAN	54
4.1 Gambaran Umum Kota Banjarmasin	54
4.2 Gambaran Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Banjarmasin II	55

4.2.1	Gambaran Umum Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)	
	SAMSAT Banjarmasin II	55
4.2.2	Visi Misi Unit Pelayanan Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)	
	SAMSAT Banjarmasin II	57
4.2.3	Struktur Organisasi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)	
	SAMSAT Banjarmasin II	58
4.2.4	Tugas Dan Fungsi Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD)	
	SAMSAT Banjarmasin II	60
4.2.5	Program Layanan Unggulan Unit Pelayanan Pendapatan Daerah	
	(UPPD) SAMSAT Banjarmasin II	63
4.2.6	Profil Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM).....	63
4.3	Uraian Temuan Penelitian	65
4.3.1	Inovasi Pelayanan Samsat Membayar Malam (SAMALAM) pada	
	Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi UPPD SAMSAT	
	Banjarmasin II).....	65
4.3.2	Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Samsat Membayar Malam	
	(SAMALAM) Pada UPPD Samsat Banjarmasin II	86
BAB V PEMBAHASAN HASIL PENELITIAN		96
5.1.	Analisis Temuan Penelitian.....	96
5.1.1.	Inovasi Pelayanan Samsat Membayar Malam (SAMALAM) Pada	
	Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi UPPD SAMSAT	
	Banjarmasin II).....	96
5.1.2.	Faktor Yang Mempengaruhi Layanan Samsat Membayar Malam	
	(SAMALAM) Pada UPPD Samsat Banjarmasin II	111
BAB VI PENUTUP		116
6.1.	Kesimpulan	116
6.2.	Saran.....	117

DAFTAR PUSTAKA.....	119
LAMPIRAN.....	124

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Rekapitulasi Kendaraan Bermotor yang Terdaftar pada UPPD SAMSAT Banjarmasin II Tahun 2023-2025.....	4
Tabel 1. 2 Target dan Realisasi Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor	5
Tabel 1. 3 Jumlah Kendaraan Bermotor yang Melakukan Pembayaran Pajak Melalui Layanan SAMALAM Pada UPPD Samsat Banjarmasin II Tahun 2022–2025.....	8
Tabel 4. 1 Waktu Pelayanan Samsat Bayar Malam (SAMALAM).....	64
Tabel 4. 2 Matriks Hasil Penelitian	83
Tabel 5. 1 Matriks Analsis Temuan Peneliatin	107

DAFTAR GAMBAR

Gambar 1. 1 Layanan SAMALAM di UPPD SAMSAT Banjarmasin II.....	11
Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir.....	46
Gambar 3. 1 Teknik Pengelolahan Data Model Miles dan Huberman (2014).....	53
Gambar 4. 1 Kota Banjarmasin.....	55
Gambar 4. 2 Kantor UPPD SAMSAT Banjarmasin II.....	57
Gambar 4. 3 Struktur Organisasi UPPD SAMSAT Banjarmasin II.....	59
Gambar 4. 4 Wajib Pajak Datang ke Layanan	67
Gambar 4. 5 Proses verifikasi Dokumen.....	69
Gambar 4. 6 Proses pengecekan Pajak.....	72
Gambar 4. 7 Proses pembayaran pajak	75
Gambar 4. 8 Proses Pencetakan Notice Pajak.....	78
Gambar 4. 9 Proses penyerahan STNK/Notice Pajak.....	80

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1 Pedoman Wawancara.....	125
Lampiran 2 Surat Izin Penelitian.....	130
Lampiran 3 Dokumentasi Penelitian.....	131