

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
LAYANAN *DELIVERY* SAMSAT MANYAR (PAK LEMAN)
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR TAHUNAN DI SAMSAT SURABAYA TIMUR**

SKRIPSI

**Diajukan untuk Memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik Pada Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Oleh:

NAYANI ALYA AQUILA MUZDALIFAH
NPM. 21041010181

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN TINGGI, SAINS, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL, BUDAYA, DAN POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
SURABAYA
2025**

LEMBAR PERSETUJUAN

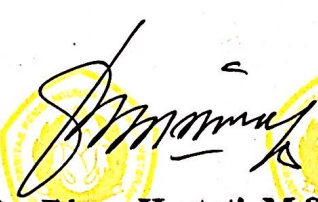
**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
LAYANAN *DELIVERY* SAMSAT MANYAR (PAK LEMAN)
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR TAHUNAN DI SAMSAT SURABAYA TIMUR**

Disusun Oleh:

NAYANI ALYA AQUILA MUZDALIFAH
NPM. 21041010181

Telah disetujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

**Menyetujui,
PEMBIMBING**


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
LAYANAN *DELIVERY* SAMSAT MANYAR (PAK LEMAN)
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR TAHUNAN DI SAMSAT SURABAYA TIMUR**

Disusun Oleh:

NAYANI ALYA AOUILA MUZDALIFAH

NPM. 21041010181

**Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jurnal
RESLAJ: Religion Education Social Laa Roiba Journal
(Terakreditasi Sinta 4) Volume 7 Nomor 9, September 2025**

Menyetujui,

Pembimbing

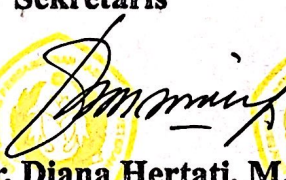
Tim Penguji:

1. Ketua


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002

2. Sekretaris


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001

3. Anggota


Indira Arundinasari, S.AP, M. AP
NPT. 21219930521320

**Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur**




Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN
LAYANAN *DELIVERY* SAMSAT MANYAR (PAK LEMAN)
DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PAJAK KENDARAAN
BERMOTOR TAHUNAN DI SAMSAT SURABAYA TIMUR**

Disusun Oleh:

NAYANI ALYA AQUILA MUZDALIFAH

NPM. 21041010181

Telah direvisi dan disahkan pada tanggal 16 Juni 2025

Menyetujui,

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3


Vidya Imanuari Pertiwi, S.AP., MPA
NIP. 199509122024062002


Dr. Diana Hertati, M.Si
NIP. 196601031989032001


Indira Arundinasari, S.AP, M.AP
NPT. 21219930521320

SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Nayani Alya Aquila Muzdalifah
NPM : 21041010181
Program : Sarjana (S1)
Program Studi : Administrasi Publik
Fakultas : Fakultas Ilmu Sosial, Budaya, dan Politik

Menyatakan bahwa dalam dokumen ilmiah Tugas Akhir/Skripsi/Tesis/Disertasi* ini tidak terdapat bagian dari karya ilmiah lain yang telah diajukan untuk memperoleh gelar akademik di suatu lembaga Pendidikan Tinggi, dan juga tidak terdapat karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang/lembaga lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dalam dokumen ini dan disebutkan secara lengkap dalam daftar pustaka.

Dan saya menyatakan bahwa dokumen ilmiah ini bebas dari unsur-unsur plagiasi. Apabila dikemudian hari ditemukan indikasi plagiat pada Skripsi/Tesis/Desertasi ini, saya bersedia menerima sanksi sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun juga dan untuk dipergunakan sebagaimana mestinya

Surabaya, 4 Juni 2025
Yang membuat pernyataan



Nayani Alya Aquila Muzdalifah
NPM. 21041010181

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN LAYANAN *DELIVERY* SAMSAT MANYAR (PAK LEMAN) DALAM MENINGKATKAN LAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR TAHUNAN DI SAMSAT SURABAYA TIMUR

NAYANI ALYA AQUILA MUZDALIFAH
NPM. 21041010181

Kota Surabaya menjadi kota yang memiliki kendaraan terbanyak di Provinsi Jawa Timur. Pada saat pelayanan, tidak jarang menjumpai masyarakat mengantre dan jam pelayanan bertepatan dengan jam kerja yang menyebabkan masyarakat harus izin. Diperlukan inovasi yang memungkinkan petugas SAMSAT datang langsung ke kantor terkait sehingga masyarakat tidak perlu meminta izin untuk membayar pajak kendaraan tahunan di SAMSAT melalui inovasi pelayanan PAK LEMAN (Pembayaran Pajak Kendaraan Layanan *Delivery* SAMSAT Manyar) berbasis *delivery service* dengan metode jemput bola yang melayani di lokasi wajib pajak yang telah disepakati di SAMSAT Surabaya Timur. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan *delivery* PAK LEMAN dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surabaya Timur yang dianalisis menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers, yaitu 1) *Relative Advantage* (keuntungan relatif), 2) *Compatibility* (kesesuaian), 3) *Complexity* (kerumitan), 4) *Triability* (kemungkinan dicoba), dan 5) *Observability* (kemudahan diamati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan melalui inovasi pelayanan *delivery* PAK LEMAN telah berjalan dengan baik dengan menyediakan layanan jemput bola berbasis pendekatan humanis yang memberikan keuntungan relatif dalam mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, meskipun masih terdapat salah satu atribut inovasi yang masih perlu diperhatikan seperti atribut inovasi kerumitan yang terletak dari pemahaman masyarakat. Peningkatan kualitas pelayanan perlu dilakukan upaya edukasi dan sosialisasi pelayanan serta diperlukan koordinasi yang lebih baik antara SAMSAT dan instansi terkait agar pelayanan ini dapat berjalan lebih optimal.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan, Layanan *Delivery*, Pajak Kendaraan Bermotor, PAK LEMAN, SAMSAT

ABSTRACT

VEHICLE TAX PAYMENT SERVICE INNOVATION DELIVERY SERVICE SAMSAT MANYAR (PAK LEMAN) IN IMPROVING ANNUAL MOTOR VEHICLE TAX SERVICES AT EAST SURABAYA SAMSAT

NAYANI ALYA AQUILA MUZDALIFAH
NPM. 21041010181

Surabaya is the city with the most vehicles in East Java Province. At the time of service, it is not uncommon to find people queuing and service hours coinciding with working hours which causes people to have to ask for permission. An innovation is needed that allows SAMSAT officers to come directly to the relevant office so that people do not need to ask permission to pay annual vehicle taxes at SAMSAT through the service innovation PAK LEMAN (Vehicle Tax Payment Delivery Service SAMSAT Manyar) based on delivery service with a ball pick-up method that serves at the agreed taxpayer location at SAMSAT East Surabaya. This research uses a qualitative method of case study approach. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. This study aims to analyze the innovation of PAK LEMAN delivery services in annual motor vehicle tax payments at SAMSAT East Surabaya which are analyzed using the theory of innovation attributes according to Rogers, namely 1) Relative Advantage, 2) Compatibility, 3) Complexity, 4) Triability, and 5) Observability. The results showed that the innovation of annual motor vehicle tax payments through the PAK LEMAN delivery service innovation has gone well by providing a ball pick-up service based on a humanist approach that provides relative benefits in bringing services closer to the community, although there is still one innovation attribute that still needs attention such as the innovation attribute of complexity which lies in the understanding of the community. Improving service quality requires efforts to educate and socialize services and requires better coordination between SAMSAT and related agencies so that this service can run more optimally.

Keywords: Service Innovation, Service Delivery, Motor Vehicle Tax, PAK LEMAN, SAMSAT

KATA PENGANTAR

Puji syukur kehadiran Allah SWT, atas berkat, rahmat-nya, serta shalawat dan salam kepada Nabi Muhammad SAW sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Layanan *Delivery* SAMSAT Manyar (PAK LEMAN) dalam Meningkatkan Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT Surabaya Timur”**. Penelitian ini disusun oleh penulis untuk mendapatkan gelar Sarjana Administrasi Publik di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik UPN “Veteran” Jawa Timur.

Tersusunnya skripsi ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada Ibu Dr. Diana Hertati, M.Si selaku dosen pembimbing dengan segala kesabaran, perhatian, arahan, bimbingan, dan dapat meluangkan waktu. Penulis juga menyampaikan terima kasih kepada beberapa pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan penelitian ini, khususnya kepada:

1. Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT., IPU selaku rektor UPN “Veteran” Jawa Timur;
2. Bapak Dr. Catur Surataji, S.Sos, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M. AP selaku Koordinator Program Studi Administrasi Publik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur;

4. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UPN “Veteran” Jawa Timur yang selalu memberikan motivasi untuk menyelesaikan skripsi ini;
5. Kedua orang tua yaitu ayah dan bunda tersayang serta kedua adik yang senantiasa membantu dan mengiringi dengan doa, nasihat, dan dukungan serta memberikan motivasi dan kepercayaan penulis dalam menyelesaikan penelitian ini;
6. Bapak Kholil dan Ibu Firda di Bapenda Jatim yang telah berkenan memberikan informasi dan data yang dibutuhkan dalam penulisan skripsi ini;
7. Ibu Hertiwi selaku Sub Bagian TU, Pak Arif selaku Adpel SAMSAT Surabaya Timur dan Pak Dilla selaku petugas PAK LEMAN di UPT PPD Surabaya Timur yang telah membantu dan memberikan informasi, data, dan wawancara;
8. Untuk orang terdekat dihidup penulis yang penulis sayangi dan telah memberikan dukungan, doa, dan motivasi kepada penulis sampai penulis dapat menyelesaikan skripsi ini;
9. Teman-Teman Administrasi Publik angkatan 2021 yang telah mendukung dan memotivasi penulis.

Penulis menyadari bahwa dalam penyusunan skripsi ini masih memiliki banyak kekurangan. Segala kritik dan saran sangat diharapkan demi membantu memperbaiki dan menyempurnakan penulisan untuk kedepannya.

Surabaya, 12 Juni 2025

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	ii
LEMBAR PENGESAHAN	iii
LEMBAR REVISI	iv
SURAT PERNYATAAN BEBAS PLAGIASI.....	v
ABSTRAK	vi
<i>ABSTRACT</i>	vii
KATA PENGANTAR.....	viii
DAFTAR ISI.....	x
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR TABEL.....	xv
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	18
1.3 Tujuan Penelitian	18
1.4 Manfaat Penelitian	19
BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	20
2.1 Penelitian Terdahulu	20
2.2 Landasan Teori.....	26
2.2.1 Pelayanan Publik.....	26
2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik.....	26

2.2.1.2 Asas-Asas Pelayanan Publik	26
2.2.1.3 Standar Pelayanan Publik.....	27
2.2.1.4 Prinsip Pelayanan Publik.....	28
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik.....	30
2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik	30
2.2.2.2 Standar Kualitas Pelayanan Publik	30
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik	31
2.2.3.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik	31
2.2.3.2 Tipologi Inovasi	32
2.2.3.3 Klasifikasi Inovasi Pelayanan Publik.....	33
2.2.3.4 Dimensi Inovasi	35
2.2.3.5 Atribut Inovasi	36
2.2.4 Pajak	38
2.2.4.1 Pengertian Pajak	38
2.2.4.2 Jenis-Jenis Pajak	39
2.2.4.3 Asas-Asas Pemungutan Pajak	40
2.2.5 Pajak Kendaraan Bermotor	40
2.2.5.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor	40
2.2.5.2 Jenis-Jenis Pajak Kendaraan Bermotor	41
2.3 Kerangka Berpikir.....	43
BAB III METODE PENELITIAN	44
3.1 Jenis Penelitian.....	44
3.2 Lokasi Penelitian.....	44

3.3 Fokus Penelitian	45
3.4 Sumber Data	48
3.5 Teknik Pengumpulan Data	49
3.6 Teknik Penentuan Informan	50
3.7 Teknik Analisa Data	50
3.8 Teknik Keabsahan Data	52
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	55
4.1 Gambaran Umum	55
4.1.1 Profil SAMSAT Surabaya Timur.....	55
4.1.2 Motto, Visi, Misi, dan Janji Pelayanan SAMSAT Surabaya Timur	57
4.1.3 Struktur Organisasi SAMSAT Surabaya Timur	57
4.1.4 Tugas dan Fungsi SAMSAT Surabaya Timur	60
4.1.5 Kelompok Sumber Daya Manusia SAMSAT Surabaya Timur	61
4.1.6 Penghargaan	62
4.2 Gambaran Umum Pelayanan PAK LEMAN	63
4.3 Hasil Penelitian	66
4.4 Pembahasan.....	101
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	112
5.1 Kesimpulan	112
5.2 Saran.....	114
DAFTAR PUSTAKA	115
LAMPIRAN.....	120

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1.1 Grafik Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Provinsi Terbanyak di Indonesia (2023)	2
Gambar 1.2 Registrasi Konsultasi dan Pengaduan Bulan Oktober 2023	8
Gambar 1.3 Komentar Masyarakat Terkait Pak Leman di Salah Satu Laman Media Sosial SAMSAT Surabaya Timur	14
Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.....	43
Gambar 3.1 Komponen Analisis Data Model Interaktif.....	51
Gambar 4.1 Gedung SAMSAT Surabaya Timur	56
Gambar 4.2 Struktur Organisasi Vertikal SAMSAT Surabaya Timur	58
Gambar 4.3 Struktur Organisasi Horizontal SAMSAT Surabaya Timur	59
Gambar 4.4 Tampilan Formulir Digital PAK LEMAN	68
Gambar 4.5 Pendaftaran Pelayanan PAK LEMAN	69
Gambar 4.6 Tampilan Konfirmasi Email Penjadwalan Pelayanan.....	69
Gambar 4.7 Pembayaran Pajak E-SAMSAT Melalui Aplikasi <i>LinkAja</i>	70
Gambar 4.8 Bukti Pelunasan Pembayaran Pajak Melalui E-SAMSAT.....	71
Gambar 4.9 Alur SOP Pelayanan <i>Delivery</i> PAK LEMAN.....	71
Gambar 4.10 Prosedur Pelayanan di SAMSAT Surabaya Timur	76
Gambar 4.11 Kegiatan Pelayanan PAK LEMAN.....	79
Gambar 4.12 Komentar Masyarakat Terkait Penggunaan E-SAMSAT	85
Gambar 4.13 Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP).....	85

Gambar 4.14 Kondisi Antrian di SAMSAT Surabaya Timur.....	87
Gambar 4.15 Fasilitas Laptop dan <i>Printer</i> Penunjang Pelayanan.....	89
Gambar 4.16 Sosialisasi Melalui Radio Internal PT HM Sampoerna	92
Gambar 4.17 Sosialisasi Layanan PAK LEMAN di Masyarakat	93
Gambar 4.18 Studi Tiru Inovasi Pelayanan “PAK LEMAN” Oleh UPT PPD Trenggalek.....	95
Gambar 4.19 Alur Pelayanan PAK LEMAN.....	97
Gambar 4.20 Alur Proses dan Persyaratan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan	99

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kota di Provinsi Jawa Timur Tahun 2023	3
Tabel 1.2 Persentase Perbandingan Realisasi Pajak Kendaraan Bermotor dengan PAD di Provinsi Jawa Timur	4
Tabel 1.3 Jumlah Perusahaan Industri Besar yang Aktif Menurut Kecamatan di Kota Surabaya Tahun 2020	9
Tabel 1.4 Data Target dan Realisasi Penerimaan Pendapatan PKB di Surabaya Timur Tahun Anggaran 2019-2023	10
Tabel 2.1 Penelitian Terdahulu	23
Tabel 4.1 Data Sumber Daya Manusia di SAMSAT Surabaya Timur	62
Tabel 4.2 Jumlah Penggunaan Pelayanan PAK LEMAN (Bulan)	64
Tabel 4.3 Data Target dan Realisasi Penerimaan Pendapatan PKB di Jawa Timur Tahun Anggaran 2022-2024	65
Tabel 4.4 Perbedaan Sebelum dan Sesudah Adanya Inovasi Pelayanan <i>Delivery</i> PAK LEMAN	74
Tabel 4.5 Waktu Pelayanan PAK LEMAN	75
Tabel 4.6 Jarak dan Waktu Tempuh Pelayanan dari Kecamatan ke Kantor SAMSAT Surabaya Timur	77
Tabel 4.7 Data Realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Surabaya Timur	77

Tabel 4.8 Perbedaan Inovasi Pelayanan Antara SAMSAT Keliling, E-SAMSAT, dan PAK LEMAN	81
Tabel 4.9 Jumlah Perusahaan Industri Besar yang Aktif Menurut Kecamatan di Kota Surabaya Tahun 2020	83
Tabel 4.10 Data Lokasi Pelayanan PAK LEMAN.....	84
Tabel 4.11 Data Awal Realisasi Pelayanan PAK LEMAN di Bulan Maret 2023	94