



Inovasi Pelayanan Publik dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Gorontalo

Rendi A. Saleh^{1*}, Fenti prihatini Dance Tui², Yacob Noho Nani³

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Gorontalo Indonesia

*Penulis Korespondensi: rendiasaleh45@gmail.com

Abstract. Based on the analysis, (1) the support aspect has been implemented effectively, as evidenced by strong leadership commitment, policy support, the availability of facilities and infrastructure, adequate budget allocation, and solid inter-agency coordination, although technical constraints such as network disruptions remain. Further, (2) the capacity aspect is categorized as relatively adequate, reflected in the readiness of human resources, the availability of technological infrastructure, clear standard operating procedures, and the implementation of training programs, despite the need for further enhancement of technical competencies and network quality. Lastly, (3) the value aspect demonstrates highly positive outcomes, as the Warkop Samsat program provides significant benefits, including improved service quality, time and cost efficiency, service convenience, increased user satisfaction, and enhanced public compliance with motor vehicle tax payments. In conclusion, public service innovation through the Warkop Samsat program in Gorontalo City has been effectively implemented, generating positive impacts for the community. However, further strengthening of technical aspects and capacity development is required to ensure the program's sustainability.

Keywords. Public satisfaction; Public Service Innovation; Service Quality; Time and Cost Efficiency; Warkop Samsat.

Abstrak. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis implementasi inovasi pelayanan publik dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui program Warkop Samsat di Kota Gorontalo dengan menggunakan teori Indrajit yang terdiri dari tiga dimensi, yaitu support, capacity, dan value. Penelitian ini menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa pada dimensi support, program Warkop Samsat telah didukung dengan baik melalui komitmen kelembagaan, koordinasi antarinstansi, serta ketersediaan sarana dan anggaran operasional, meskipun masih terdapat kendala teknis berupa gangguan jaringan. Pada dimensi capacity, sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi sudah cukup memadai, namun masih diperlukan peningkatan kompetensi teknis dan stabilitas sistem. Pada dimensi value, program ini memberikan manfaat signifikan berupa peningkatan efisiensi layanan, kemudahan akses, kepuasan masyarakat, serta peningkatan kepatuhan wajib pajak yang tercermin dari Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kategori baik. Secara keseluruhan, program Warkop Samsat dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik, meskipun masih diperlukan penguatan berkelanjutan agar implementasi semakin optimal.

Kata kunci: Efisiensi Waktu dan Biaya; Inovasi Pelayanan Publik; Kepuasan Masyarakat; Kualitas Pelayanan; Warkop Samsat.

1. LATAR BELAKANG

Pemberian otonomi kepada pemerintah daerah merupakan bentuk pelimpahan kewenangan yang memberikan keleluasaan bagi daerah dalam mengatur dan mengelola urusan pemerintahan, termasuk pengelolaan pendapatan daerah. Salah satu sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah pajak daerah, di mana Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi salah satu komponen yang memberikan kontribusi signifikan terhadap penerimaan daerah. Peningkatan jumlah kendaraan bermotor yang sejalan dengan pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat menjadikan PKB sebagai sumber pendapatan yang strategis bagi pemerintah daerah dalam mendukung pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik. salah satu jenis pajak daerah yang memberikan kontribusi terbesar terhadap perolehan Pendapatan Asli Daerah (PAD) adalah Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Menurut ketentuan dalam Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Bab I Ayat 12, PKB dikenakan atas dasar kepemilikan dan/atau penguasaan atas kendaraan bermotor yang dimiliki baik oleh individu maupun badan hukum. Kendaraan bermotor sendiri didefinisikan secara luas sebagai segala jenis kendaraan yang memiliki dua roda atau lebih, yang digunakan untuk mobilitas di jalan darat, termasuk alat berat yang beroperasi menggunakan roda dan mesin sehingga dikategorikan sebagai kendaraan. Penerimaan dari PKB secara langsung dipengaruhi oleh pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor di masing-masing daerah, yang biasanya mengalami peningkatan seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan mobilitas masyarakat (Hanifah et al., 2023)

Selanjutnya, berbagai inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor telah dikembangkan di berbagai daerah, seperti e-Samsat, layanan drive thru, hingga layanan berbasis mobile dan titik layanan alternatif. Inovasi tersebut pada prinsipnya bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses dan percepatan proses administrasi. Namun demikian, implementasi inovasi tersebut masih menghadapi sejumlah kendala, seperti keterbatasan infrastruktur, rendahnya literasi digital masyarakat, serta belum optimalnya sosialisasi layanan (Rizcha Mayanti Paera, Rosman Ilato, 2022) .

Lebih lanjut, kondisi serupa juga terjadi di Kota Gorontalo, di mana tingkat kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor masih belum optimal dan sistem layanan digital seperti e-Samsat tidak lagi berjalan secara efektif. Masyarakat masih menghadapi kendala berupa keterbatasan informasi, antrean layanan, serta keterbatasan waktu untuk

mengakses layanan di kantor Samsat. Untuk menjawab permasalahan tersebut, pemerintah menghadirkan inovasi Warkop Samsat sebagai layanan alternatif yang menggabungkan pelayanan pajak dengan ruang publik informal, sehingga masyarakat dapat melakukan pembayaran pajak dengan lebih fleksibel dan nyaman.

Namun demikian, meskipun inovasi Warkop Samsat telah memberikan dampak positif terhadap peningkatan akses dan penerimaan pajak, implementasinya masih menghadapi sejumlah tantangan, seperti perubahan kebiasaan masyarakat dari transaksi tunai ke digital, keterbatasan sumber daya, serta belum optimalnya koordinasi dan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu, masih terdapat perbedaan capaian penerimaan pajak dari tahun ke tahun yang mengindikasikan perlunya evaluasi mendalam terhadap efektivitas inovasi layanan tersebut.

Oleh karena itu, penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kota Gorontalo dengan fokus pada dukungan institusi, kapasitas sumber daya manusia dan teknologi, serta nilai manfaat yang dirasakan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan konsep inovasi pelayanan publik, khususnya dalam konteks peningkatan kepatuhan pajak melalui pendekatan layanan yang lebih adaptif dan berbasis kebutuhan masyarakat.

2. KAJIAN TEORITIS

Konsep Administasi Publik

Administrasi merupakan suatu proses kerja sama antara dua orang atau lebih yang dilakukan untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan secara rasional. Dari pengertian sederhana ini, dapat dipahami bahwa administrasi setidaknya melibatkan dua individu yang harus bekerja sama dalam menyelesaikan suatu tugas. Kerja sama tersebut harus dilakukan dalam rangka mencapai tujuan tertentu. Perlu ditekankan bahwa tujuan yang ingin dicapai harus bersifat rasional (Ahmad Mustamir, Agus Hendrayadi, 2023).

Konsep Manajemen

Manajemen merupakan suatu proses yang dilakukan untuk mencapai tujuan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya yang tersedia secara efektif dan efisien. Manajemen tidak hanya berkaitan dengan pengaturan pekerjaan, tetapi juga mencakup pengelolaan manusia, keuangan, serta sarana dan prasarana agar tujuan yang telah

ditetapkan dapat tercapai secara optimal. Dalam konteks administrasi publik, manajemen menjadi alat penting dalam memastikan bahwa pelayanan kepada masyarakat dapat berjalan dengan baik dan sesuai dengan standar yang ditetapkan.

Konsep Pelayanan Publik

Di Indonesia, istilah pelayanan publik (*public service*) kerap disamakan dengan pelayanan umum atau pelayanan kepada masyarakat. Pelayanan publik sendiri merupakan suatu aktivitas atau rangkaian aktivitas yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat sesuai dengan ketentuan peraturan perundangundangan. Pelayanan ini ditujukan kepada setiap warga negara dan penduduk dalam bentuk barang, jasa, dan/atau layanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik (Riani, 2021).

Konsep Digitalisasi

Digitalisasi merupakan proses transformasi data atau informasi dari bentuk fisik ke dalam format digital yang dapat diproses menggunakan teknologi informasi. Konsep ini telah banyak digunakan di berbagai sektor, seperti bisnis, pendidikan, pemerintahan, dan lainnya. Digitalisasi memungkinkan penyimpanan, pemrosesan, serta pertukaran data secara lebih efisien dan cepat, sekaligus membuka peluang untuk menghadirkan layanan yang baru dan inovatif guna mempermudah aktivitas manusia. Oleh karena itu, penerapan digitalisasi memberikan berbagai manfaat, antara lain meningkatkan produktivitas, menekan biaya, dan memperbaiki kualitas layanan (Deandlles Christover et al., 2023).

3. METODE PENELITIAN

Pendekatan penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kualitatif. Pendekatan ini digunakan karena fokus utama penelitian adalah untuk memahami fenomena sosial secara mendalam melalui interaksi langsung antara peneliti dengan partisipan dalam konteks kehidupan nyata. Pendekatan kualitatif dipilih ketika peneliti ingin memahami makna, pandangan, atau perilaku dari suatu situasi sosial tertentu. Peneliti berusaha menggali secara mendalam bagaimana proses inovasi melalui Warkop Samsat diterima dan dijalankan oleh masyarakat Gorontalo serta bagaimana dampaknya terhadap kualitas layanan publik (Sugiyono, 2023).

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil

berdasarkan data hasil penelitian yang diperoleh melalui wawancara mendalam, observasi, dan dokumentasi. Analisis dilakukan dengan menggunakan kerangka teori inovasi pelayanan publik yang menitikberatkan pada tiga indikator utama, yaitu *Support* (dukungan), *Capacity* (kapasitas), dan *Value* (nilai/manfaat). Oleh karena itu, diharapkan dapat diperoleh gambaran yang komprehensif mengenai implementasi program Warkop Samsat di Kota Gorontalo serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya.

***Support* (Dukungan)**

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa dukungan (*support*) terhadap pelaksanaan Warkop Samsat di Kota Gorontalo telah berjalan dengan baik, baik dari aspek kebijakan, komitmen pimpinan, penyediaan sarana dan prasarana, dukungan anggaran, maupun koordinasi lintas instansi. Namun demikian, optimalisasi dukungan masih perlu ditingkatkan, khususnya dalam aspek penguatan jaringan teknologi dan perluasan sosialisasi kepada masyarakat.

***Capacity* (Kapasitas)**

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kapasitas sumber daya manusia, infrastruktur teknologi, serta sistem pelayanan pada Warkop Samsat Kota Gorontalo telah cukup memadai, namun masih memerlukan peningkatan, khususnya pada aspek pelatihan teknis operasional sistem dan penguatan jaringan teknologi. Peningkatan kapasitas yang berkelanjutan diharapkan mampu mendorong kualitas pelayanan yang semakin optimal dan berkelanjutan.

***Value* (Manfaat/Nilai)**

hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Warkop Samsat di Kota Gorontalo telah mampu menciptakan nilai manfaat yang tinggi bagi masyarakat, baik dari sisi efisiensi waktu, kemudahan akses, kenyamanan pelayanan, peningkatan kepuasan, hingga peningkatan kepatuhan membayar pajak kendaraan bermotor. Hal ini membuktikan bahwa elemen *value* dalam teori Indrajit telah terpenuhi secara optimal dalam implementasi program Warkop Samsat.

Pembahasan

Berdasarkan hasil pengumpulan data di lapangan, baik melalui wawancara, observasi, maupun dokumentasi, selanjutnya dilakukan pembahasan secara mendalam terhadap implementasi inovasi pelayanan publik melalui program Warkop Samsat di Kota Gorontalo. Pembahasan ini diarahkan untuk menganalisis temuan penelitian dengan menggunakan kerangka teori *Support*, *Capacity*, dan *Value* yang diharapkan dapat diperoleh pemahaman yang komprehensif mengenai pelaksanaan program Warkop Samsat serta faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilannya dalam meningkatkan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor.

***Support* (Dukungan)**

Dukungan (*support*) merupakan elemen fundamental dalam keberhasilan implementasi inovasi pelayanan publik berbasis teknologi. Dukungan tersebut mencakup komitmen pimpinan, kebijakan kelembagaan, ketersediaan regulasi, serta koordinasi antarinstansi yang terlibat dalam penyelenggaraan pelayanan. Tanpa adanya dukungan yang kuat dari aspek kebijakan dan kelembagaan, inovasi pelayanan cenderung sulit berkembang secara optimal dan berkelanjutan. Oleh karena itu, pembahasan pada dimensi *support* ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana dukungan kelembagaan dan komitmen memengaruhi pelaksanaan dan keberhasilan program Warkop Samsat di Kota Gorontalo.

***Capacity* (Kapasitas)**

Nilai atau manfaat (*Value*) merupakan tujuan utama dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan berbasis teknologi. Dimensi *Value* menekankan pada sejauh mana inovasi yang diterapkan mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, efisiensi, serta kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Keberhasilan suatu inovasi pelayanan tidak hanya diukur dari aspek kelembagaan dan kapasitas pelaksana, tetapi juga dari tingkat manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, pembahasan pada dimensi *Value* ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manfaat pelayanan digital melalui program Warkop Samsat dirasakan oleh masyarakat wajib pajak di Kota Gorontalo.

***Value* (Manfaat/Nilai)**

Nilai atau manfaat (*Value*) merupakan tujuan utama dari pelaksanaan inovasi pelayanan publik, khususnya dalam pelayanan berbasis teknologi. Dimensi *Value*

menekankan pada sejauh mana inovasi yang diterapkan mampu memberikan kemudahan, kenyamanan, efisiensi, serta kepuasan bagi masyarakat sebagai pengguna layanan. Keberhasilan suatu inovasi pelayanan tidak hanya diukur dari aspek kelembagaan dan kapasitas pelaksana, tetapi juga dari tingkat manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat. Oleh karena itu, pembahasan pada dimensi *Value* ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana manfaat pelayanan digital melalui program Warkop Samsat dirasakan oleh masyarakat wajib pajak di Kota Gorontalo.

4. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian mengenai inovasi pelayanan publik dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui Program Warkop Samsat di Kota Gorontalo, dapat disimpulkan bahwa implementasi program tersebut telah berjalan dengan cukup baik dan mampu menjawab tujuan penelitian yang dianalisis melalui tiga dimensi utama, yaitu support, capacity, dan value. Pada dimensi support, pelaksanaan Warkop Samsat telah memperoleh dukungan yang kuat dari aspek kelembagaan, kebijakan, sarana prasarana, anggaran, serta koordinasi lintas instansi, meskipun masih terdapat kendala teknis berupa gangguan jaringan yang memengaruhi kelancaran pelayanan. Pada dimensi capacity, kesiapan sumber daya manusia dan infrastruktur teknologi sudah cukup memadai untuk mendukung layanan digital, namun masih diperlukan peningkatan terutama pada kemampuan teknis pengoperasian sistem serta penguatan stabilitas jaringan dan kompetensi komunikasi pelayanan petugas. Sementara pada dimensi value, program Warkop Samsat terbukti memberikan manfaat nyata bagi masyarakat berupa kemudahan akses, efisiensi waktu dan biaya, peningkatan kenyamanan, serta peningkatan kepuasan dan kepatuhan wajib pajak, yang juga tercermin dari hasil Indeks Kepuasan Masyarakat dengan kategori baik.

Secara keseluruhan, inovasi Warkop Samsat di Kota Gorontalo dapat dinilai efektif dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di bidang pajak kendaraan bermotor, karena mampu menghadirkan layanan yang lebih cepat, mudah, dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat. Namun demikian, efektivitas tersebut masih perlu dioptimalkan melalui penguatan aspek teknis dan pengembangan kapasitas secara berkelanjutan agar layanan dapat berjalan lebih stabil dan merata.

DAFTAR REFERENSI

- Abdussamad, Z., & Sik, M. S. (2021). *Metode penelitian kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Afifah Nur Insanny, Sofianty, D., & Mardini, R. (2023). Pengaruh pengetahuan perpajakan dan penerapan program e-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Riset Akuntansi*, 3(1), 11–16.
<https://doi.org/10.29313/jra.v3i1.1761>
- Christover, D., Hidayattullah, A. S., & Mawarni, I. (2023). Penerapan konsep-konsep digitalisasi dalam pelayanan publik di kantor desa Manunggal Jaya Kecamatan Tenggarong Seberang Kabupaten Kutai Kartanegara. *Journal of Research and Development on Public Policy*, 2(2), 199–214.
<https://doi.org/10.58684/jarvic.v2i2.73>
- Enggaryanti, A. H. (2024). *E-Samsat dan kepatuhan wajib pajak kendaraan*.
- Esa, A., Benggu, P., Ekonomika, F., Bisnis, D. A. N., Kristen, U., & Wacana, S. (2023). Pengaruh technology acceptance model terhadap kepatuhan perpajakan di Kota Kupang.
- Febita, S., Desriadi, D., Ramala, S., Ramadhan, R. R., & Marjan, M. (2024). Implementasi e-Samsat di Kecamatan Kuantan Singingi. *Indonesian Journal of Social Sciences, Policy and Politics*, 2(1), 16–20.
<https://doi.org/10.69745/ijsspp.v2i1.70>
- Berita Gorontalo. (2021, December 28). Warkop Samsat di Kota Gorontalo permudah bayar pajak kendaraan. <https://berita.gorontaloprov.go.id/2021/12/28/warkop-samsat-di-kota-gorontalopermudah-bayar-pajak-kendaraan/>
- Media Pemerintah Gorontalo. (2025). Warkop Samsat Gorontalo: Bayar pajak kendaraan dapat bonus kopi dan minyak goreng.
<https://infopublik.id/kategori/nusantara/921251/warkop-samsat-gorontalo-bayarpajak-kendaraan-dapat-bonus-kopi-dan-minyak-goreng>
- Hanifah, N., Nurmilah, R., & Tanjung, H. (2023). Pengaruh pajak kendaraan bermotor (PKB), bea balik nama kendaraan bermotor (BBNKB), dan pajak air permukaan (PAP) terhadap pendapatan asli daerah (PAD). *Akuntoteknologi*, 15(2), 48–60.
<https://doi.org/10.31253/aktek.v15i2.2247>
- Hubaib, F., Bazarah, J., & Jubaidi, A. (2021). Konsep pelayanan publik di Indonesia.

- Hudha, E. (2024). Strategi penerapan e-government dalam meningkatkan pelayanan publik melalui e-complaint. *Jurnal Administrasi Publik*, 8(September).
- Hulopi, A., Mozin, S. Y., & Nani, Y. N. (2025). Faktor-faktor yang mempengaruhi pelayanan digital publik di Dinas Sosial Kota Gorontalo. *RIGGS: Journal of Artificial Intelligence and Digital Business*, 4(3), 7776–7784.
- Manalu, M., Rahayu, D., & Rahayu, N. (2024). E-government sebagai basis program smart city di Kota Bengkulu. *Jurnal STIA Bengkulu*, 10(1), 85–96.
<https://doi.org/10.56135/jsb.v10i1.157>
- Melawat, S. H. (2022). *Pengantar administrasi publik*.
- Mirfan, M., Mariana, M., Abdullah, S., Nurfadly, A., Suhada, S., Sirmayanti, S., Kato, I., Pangri, M., Abdussamad, S., Simarmata, J., Lubis, M., & Afdal, A. A. M. E. (2025). *E-government dan digitalisasi layanan publik*. Yayasan Kita Menulis.
- Mustamir, A., & Hendrayadi, I. H. (2023). *Teori administrasi publik: Pengantar*.
- Nasution, D. A. D., Ramadhan, P. R., Batubara, S. S., Syah, D. H., & Alpi, M. F. (2020). Identifikasi strategi keberhasilan layanan e-government. *Paedagogia*, 11(2), 106–112. <http://journal.ummat.ac.id/index.php/paedagogia>
- Onibala, M., Masengi, E., & Mamonto, F. (2023). Digitalisasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi e-Samsat. *Jurnal Administro*, 5(2), 109–115.
- Paera, R. M., Ilato, R., & Abdussamad, Z. (2022). Pelayanan publik program e-Samsat di Kantor Samsat Kota Gorontalo. *Jambura Journal of Administration and Public Service*, 2, 84–85.
- Pangkey, D. I. P., & Rantung, M. I. R. (2023). *Manajemen pelayanan publik*.
- Panjaitan, D. T. M. R., & Pardede, D. K. (2021). *Administrasi publik*. CV Eureka.
- Peraturan Gubernur Gorontalo Nomor 19 Tahun 2022 tentang Unit Pelaksana Teknis Daerah Pusat Pelayanan Pajak Daerah pada Badan Keuangan. (2022).
- Publicuho, J., Ode, L., Said, A., Syaqira, A., & Oleo, U. H. (2024). Digitalisasi layanan Samsat: Peningkatan kepatuhan pajak kendaraan bermotor melalui e-Samsat. *Publicuho*, 7(4), 2111–2126.
- Puji Lestari, I., Fajri, L. M. N., & Penelitian, A. (2022). Analisis e-government dalam meningkatkan pelayanan publik. *Jurnal Solusi Ilmiah Kebijakan dan Administrasi Publik*, 8, 10–23.