

# INOVASI “SAMSAT APUNG” DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KABUPATEN HALMAHERA SELATAN

Muhammad Irshal Nabel Arief

NPP. 32.1025

Asdaf Kabupaten Halmahera Selatan, Provinsi Maluku Utara

Program Studi Keuangan Publik

Email: [32.1025@praja.ipdn.ac.id](mailto:32.1025@praja.ipdn.ac.id)

Pembimbing Skripsi: Eko Budi Lestari, SE, MM

## ABSTRACT

**Problem/Background (GAP):** The Motor Vehicle Tax (PKB) collection system in remote areas such as South Halmahera Regency faces quite severe geographical constraints, considering that this area consists of hundreds of islands that are widely spread. This condition causes low effectiveness and efficiency of tax revenue because public access to tax payment services is very limited. Although public service innovations such as Samsat Apung have been operated since 2018 to reach people on small islands, until now there has been no study that comprehensively evaluates the effectiveness and obstacles in its implementation. Thus, there are research gaps that need to be filled through studies that assess the success of these innovations and the factors that influence them. **Purpose:** This study aims to determine the success of Samsat Apung innovation in the payment of Motor Vehicle Tax in South Halmahera Regency and identify supporting and inhibiting factors for the implementation of these services using innovation theory according to Fontana. **Methods:** This study uses a qualitative method with a descriptive design and an inductive approach. The data collection technique was carried out through in-depth interviews and documentation of the implementation of the Samsat Floating service. **Results:** The results of the study show that Samsat Apung makes a significant contribution in facilitating tax payment services as shown through the dimensions of Innovation Input: the existence of effective fund allocation, systematic time management, and the availability of adequate and skilled labor; the dimension of the Innovation Development Process: showing effective socialization methods, rapid adoption by the community, and flexibility in dealing with environmental changes; and Innovation Final Result dimensions: there is an increase in service efficiency, an increase in regional income, and an increase in the satisfaction of the people served. **Conclusion:** The Samsat Floating innovation has succeeded in increasing access and ease of motor vehicle tax payment services for island communities in South Halmahera Regency. Although effective in answering geographical problems, there is a need for the development of independent routes and operational systems so that the scope of services can be expanded and more optimal.

**Keywords:** Innovation, Samsat Abuy, Motor Vehicle Tax.

## ABSTRAK

**Permasalahan/Latar Belakang (GAP):** Masyarakat di Halmahera Selatan kesulitan membayar pajak kendaraan bermotor karena terbatasnya akses ke layanan Samsat akibat kondisi geografis kepulauan. Jarak tempuh yang jauh, minimnya transportasi, dan cuaca ekstrem menyebabkan banyak kendaraan tidak terdaftar atau pajaknya tidak dibayar. Hal ini menurunkan kepatuhan wajib pajak dan berdampak pada rendahnya penerimaan pajak daerah.

Inovasi Samsat Apung hadir sebagai solusi, namun efektivitasnya belum dievaluasi secara mendalam. **Tujuan:** Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui keberhasilan inovasi *Samsat Apung* dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kabupaten Halmahera Selatan. **Metode:** Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan desain deskriptif dan pendekatan induktif. Teknik pengumpulan data dilakukan melalui wawancara mendalam dan dokumentasi terhadap pelaksanaan layanan *Samsat Apung*. **Hasil:** Hasil penelitian menunjukkan bahwa *Samsat Apung* memberikan kontribusi signifikan dalam memudahkan pelayanan pembayaran pajak dengan ditunjukkan melalui dimensi Input Inovasi: adanya kesiapan infrastruktur dasar dan SDM yang mendukung efektivitas layanan Samsat Apung; dimensi Proses Pengembangan Inovasi: menunjukkan bahwa samsat apung fleksibel dan mampu menyesuaikan dengan tantangan geografis dan sosial setempat; serta dimensi Hasil Akhir Inovasi: Samsat Apung berhasil meningkatkan kinerja pelayanan publik secara signifikan dengan meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor. **Kesimpulan:** Inovasi *Samsat Apung* telah berhasil meningkatkan akses dan kemudahan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat pulau di Kabupaten Halmahera Selatan. Meski efektif dalam menjawab persoalan geografis, perlu adanya pengembangan rute dan sistem operasional mandiri agar cakupan layanan dapat diperluas dan lebih optimal.

**Kata Kunci:** Inovasi, Samsat Apung, Pajak Kendaraan Bermotor.

## PENDAHULUAN

### 1.1. Latar Belakang

Pada era globalisasi yang ditandai oleh percepatan inovasi teknologi, pemerintah dituntut untuk terus berinovasi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik. Berdasarkan UU No. 23 Tahun 2014, pemerintah daerah memiliki wewenang mengelola keuangan daerah secara mandiri untuk mendukung pembangunan daerah. Hal ini diperkuat dengan PP No. 12 Tahun 2019 yang mengharuskan pengelolaan keuangan dilakukan secara efektif, efisien, dan transparan.

Namun, pelaksanaan pengumpulan pajak kendaraan bermotor di daerah terpencil menghadapi berbagai tantangan, seperti kendala geografis dan birokrasi kompleks yang menurunkan efektivitasnya (Erithrina et al., 2018). Kabupaten Halmahera Selatan di Provinsi Maluku Utara menjadi contoh nyata permasalahan ini, karena wilayahnya terdiri dari 404 pulau dengan mayoritas masyarakat tinggal di daerah pesisir yang jauh dari pusat layanan (BPS Halmahera Selatan, 2024). Akibatnya, masyarakat kesulitan mengakses layanan pajak, sehingga banyak kendaraan tidak memiliki dokumen resmi (Juri, 2024).

Untuk mengatasi permasalahan tersebut, Pemerintah Provinsi Maluku Utara meluncurkan inovasi “Samsat Apung” yang mulai beroperasi sejak 27 Januari 2018. Layanan ini dijalankan melalui kapal Bahtera Seva III dan melayani sembilan pulau di Halmahera Selatan. Inovasi ini bertujuan untuk mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan, mengurus STNK, dan BPKB tanpa harus menempuh perjalanan jauh (Ván, 2025).

Sejak diresmikan, Samsat Apung memberikan dampak positif terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Halmahera Selatan, meskipun sempat mengalami penurunan akibat pandemi COVID-19. Namun, kendala seperti kurangnya infrastruktur, kesiapan SDM, dan minimnya sosialisasi masih menjadi tantangan dalam pelaksanaannya. Oleh karena itu, diperlukan penelitian untuk mengidentifikasi keberhasilan dan hambatan dalam implementasi Samsat Apung sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di sektor perpajakan.

## 1.2. Kesenjangan Masalah yang Diambil (GAP Penelitian)

Inovasi layanan publik seperti *Samsat Apung* telah diterapkan di Kabupaten Halmahera Selatan sejak tahun 2018 sebagai solusi atas keterbatasan geografis dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), namun hingga saat ini belum banyak penelitian yang secara khusus mengevaluasi efektivitas dari inovasi tersebut. Beberapa kajian sebelumnya, seperti yang dilakukan oleh (Erithrina et al., 2018), lebih menyoroti rendahnya efektivitas penerimaan pajak di daerah terpencil secara umum, tanpa membahas secara mendalam upaya inovatif yang dilakukan oleh pemerintah daerah. Selain itu, belum tersedia analisis yang komprehensif mengenai faktor-faktor pendukung maupun penghambat dari pelaksanaan *Samsat Apung*, termasuk bagaimana persepsi dan partisipasi masyarakat terhadap keberadaan layanan tersebut. Hal ini menunjukkan adanya kesenjangan pengetahuan dan praktik yang perlu dijawab melalui penelitian yang lebih fokus dan terarah. Oleh karena itu, penelitian ini penting untuk dilakukan guna mengisi kekosongan tersebut, dengan mengevaluasi keberhasilan inovasi *Samsat Apung* dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor serta mengidentifikasi tantangan dan potensi yang dihadapi dalam implementasinya di wilayah kepulauan yang memiliki hambatan geografis seperti Kabupaten Halmahera Selatan.

## 1.3. Penelitian Terdahulu

Berbagai penelitian sebelumnya telah membahas inovasi layanan Samsat dalam upaya meningkatkan efektivitas dan efisiensi penerimaan pajak kendaraan bermotor. (Soraya, 2020) meneliti penerapan E-Samsat di Jawa Barat dan menemukan bahwa meskipun layanan tersebut meningkatkan efisiensi, kurangnya sosialisasi masih menjadi kendala utama. (Tyastomo, 2020) menyoroti inovasi Samsat Drive-Thru di Jawa Tengah yang mampu meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak hingga 30%. (Maghfira et al., 2023) mengungkap bahwa literasi digital memiliki pengaruh signifikan terhadap penggunaan layanan E-Samsat di Kota Bandung. (Nopita & Rahman, 2024) mengevaluasi efektivitas Samsat Keliling di Kabupaten Sleman yang cukup efektif menjangkau daerah terpencil, meskipun memerlukan perbaikan dalam penjadwalan.

Penelitian lain oleh (Zilfesra et al., 2021) di DKI Jakarta menunjukkan bahwa sistem Samsat terintegrasi berhasil mengurangi waktu pelayanan dan meningkatkan kepuasan masyarakat. Sementara itu, (Budi, 2024) secara spesifik meneliti implementasi Samsat Apung di Kalimantan Barat yang terbukti mampu meningkatkan penerimaan pajak wilayah perairan hingga 20%. (Astanto, 2020) memfokuskan pada efektivitas PKB sebagai sumber utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) di Kabupaten Bantul tanpa membahas inovasi layanan. (Rohmah & Soge, 2021) mengkaji E-Samsat Mobile yang memudahkan pembayaran pajak namun masih menghadapi kendala pada kestabilan aplikasi.

Selain itu, (Defrian et al., 2021) mengemukakan bahwa inovasi pelayanan publik di sektor perpajakan daerah mampu menurunkan biaya operasional dan meningkatkan efisiensi secara umum. Terakhir, (Aini, 2023) meneliti inovasi *Samsat Tanjak* di Pekanbaru, yang dinilai memenuhi standar inovasi pelayanan publik menurut PERMENPAN-RB No. 91 Tahun 2021 karena memberikan kemudahan akses bagi masyarakat di wilayah kampung. Kesepuluh penelitian tersebut memperlihatkan bahwa inovasi dalam layanan Samsat, baik digital maupun fisik, memiliki potensi besar dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan optimalisasi penerimaan pajak, meskipun masih menghadapi kendala teknis dan geografis yang perlu disesuaikan dengan karakteristik wilayah masing-masing.

## 1.4. Pernyataan Kebaruan Ilmiah

Penelitian ini memiliki kebaruan karena secara spesifik meneliti efektivitas inovasi *Samsat Apung* di wilayah kepulauan Kabupaten Halmahera Selatan, yang memiliki kondisi geografis

sangat kompleks dengan 404 pulau tersebar. Berbeda dengan penelitian-penelitian sebelumnya seperti oleh (Soraya, 2020) dan (Tyastomo, 2020) yang menitikberatkan pada layanan digital seperti E-Samsat di kawasan perkotaan, atau (Maghfira et al., 2023) dan (Nopita & Rahman, 2024) yang membahas inovasi Samsat darat seperti Drive-Thru dan Samsat Keliling, penelitian ini menawarkan perspektif baru mengenai pelayanan pajak kendaraan bermotor yang mengandalkan moda transportasi laut untuk menjangkau masyarakat terpencil.

Meskipun (Budi, 2024) pernah meneliti *Samsat Apung* di Kalimantan Barat, pendekatannya belum mendalami faktor keberhasilan dan hambatan dalam konteks sosial dan geografis secara menyeluruh. Penelitian ini mengisi celah tersebut dengan menggunakan pendekatan kualitatif deskriptif dan teori inovasi Fontana, serta menekankan aspek kebermanfaatan, efisiensi, dan keterjangkauan layanan. Dengan demikian, penelitian ini memberikan kontribusi baru dalam kajian inovasi pelayanan publik, khususnya pada sektor perpajakan daerah di wilayah kepulauan yang belum banyak dieksplorasi.

### 1.5. Tujuan

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis keberhasilan inovasi *Samsat Apung* dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor berdasarkan indikator teori inovasi Fontana, serta mengidentifikasi faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaannya.

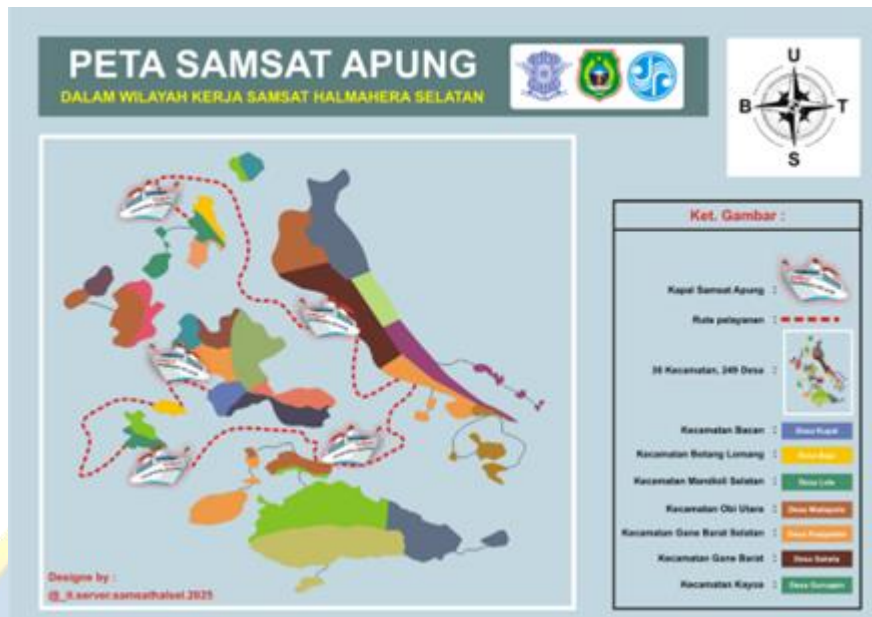
## II. METODE

Metode penelitian yang digunakan ialah Pendekatan Kualitatif dengan Metode Deskriptif. Metode penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif (Sugiyono, 2019). Pendekatan ini dipilih karena mampu memberikan pemahaman mendalam terhadap fenomena yang diteliti, yakni keberhasilan inovasi *Samsat Apung* dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor serta faktor-faktor pendukung dan penghambatnya. Penelitian ini menggunakan pendekatan induktif, yaitu menarik kesimpulan dari fakta-fakta empiris yang ditemukan di lapangan (Simangunsong, 2017). Tujuan dari pendekatan ini adalah memperoleh pemahaman menyeluruh atas implementasi pelayanan publik dalam konteks geografis wilayah kepulauan.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori inovasi dari (Fontana, 2009), yang terdiri dari tiga dimensi utama: input inovasi, proses pengembangan inovasi, dan hasil akhir inovasi. Teknik pengumpulan data dilakukan dengan wawancara semi-terstruktur dan dokumentasi. Sumber data terdiri dari data primer dan sekunder (Ardieansyah et al., 2023). Informan ditentukan melalui teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*, meliputi Kepala UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Halmahera Selatan, Bendahara Penerimaan dan Pengeluaran, Kepala Seksi Penagihan, Koordinator Samsat Apung, serta masyarakat sebagai pengguna layanan. Penelitian dilaksanakan di Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Halmahera Selatan. Waktu pelaksanaan penelitian berlangsung selama 22 hari yakni 6 Januari – 28 Januari 2025, disesuaikan dengan kalender akademik Institut Pemerintahan Dalam Negeri (IPDN), yakni pada tahun 2024.

## III. HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi salah satu kunci untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas pengelolaan administrasi pemerintahan yang diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Inovasi "Samsat Apung" Pada Kabupaten Halmahera Selatan, diperkenalkan sebagai upaya untuk meningkatkan kemudahan akses masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor dengan motto "Menjangkau Yang Tidak Dapat Dijangkau".



sumber: UPTD Pengelolaan Pendapatan Kab. Halmahera Selatan

**Gambar 1. 1**  
**Peta Rute Pelayanan "Samsat Apung"**

Keberhasilan inovasi Samsat Apung dilihat dari bagaimana dampak yang ditimbulkan inovasi terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, peningkatan kepatuhan wajib pajak, kepuasan pelanggan, serta keberlanjutan inovasi yang diukur menggunakan dimensi dan indikator dari teori inovasi Fontana sebagai berikut:

### 3.1. Input Inovasi

Dimensi ini melibatkan kualitas dan keberagaman tim atau kolaborasi antar instansi untuk mendorong kolaborasi yang efektif. Dimensi ini juga akan melibatkan penggunaan dana operasional dan jadwal pelaksanaan.

Keberhasilan program dan kebijakan tergantung pada alokasi dana yang digunakan untuk meningkatkan infrastruktur layanan, membeli teknologi informasi, dan mengoperasikan sistem administrasi perpajakan di Kabupaten Halmahera Selatan untuk pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Pengelolaan anggaran harus memprioritaskan program-program yang secara langsung meningkatkan kepatuhan wajib pajak, untuk itu alokasi dana dalam operasionalisasi pelayanan “Samsat Apung” ini perlu dikelola dengan bijak agar anggaran yang ada dapat digunakan dengan lebih efektif dan efisien. Penelitian (Meireles, 2021) menegaskan bahwa inovasi pelayanan publik di wilayah kepulauan membutuhkan adaptasi kontekstual dan kolaborasi lintas sektor untuk memastikan keberlanjutan dan efektivitas.

Dalam pelaksanaannya para petugas yang ikut serta dalam pelayanan di Samsat Apung akan diberikan komisi sesuai dengan perjalanan yang telah dilakukan, dengan kata lain petugas yang memberikan layanan adalah petugas yang diberikan Surat Perintah Perjalanan Dinas (SPPD). Hal ini disampaikan langsung oleh Fikri Abusama, SH, M.Si selaku Kepala UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Halmahera Selatan yang menjelaskan bahwa: “Alokasi dana di sini lebih kepada memberikan perjalanan dinas kepada petugas atas pelaksanaan pelayanan.”

Keterangan lebih lanjut juga disampaikan oleh bendahara penerimaan dan bendahara pengeluaran yang juga memberikan keterangan serupa dalam hal pemberian SPPD bagi petugas pelayanan Samsat Apung.

Kepala UPTD Pengelolaan Pendapatan Halmahera Selatan juga menerangkan dalam wawancara bahwa, Inovasi Samsat Apung yang berada pada kapal Bahtera Seva BRI ini pada awal pelaksanaannya melakukan course sharing atau berbagi secara adil dalam hal pembelian bahan bakar kapal serta tidak terdapat kendala dalam pengalokasian dana untuk kegiatan pelaksanaan Samsat Apung

Kolaborasi antara tiap instansi dapat menjadi cara alternatif untuk mendapatkan dana tambahan. Pada awal layanan dijalankan, terdapat MOU (*Memorandum Of Understanding*) atau nota kesepakatan antara pihak samsat dengan pihak BRI sebagai penyedia kapal. Hal ini disampaikan oleh Kepala UPTD Samsat Halmahera Selatan yang mengatakan: “Pada waktu itu masih BPKPAD, Badan Pengelola Keuangan Pendapatan dan Aset Daerah di tahun 2019, lebih karena ada MOU antara BRI dan BPKPAD dalam hal pelaksanaan program pelayanan Samsat di kapal BRI”.

Instansi daerah seperti UPTD Pengelolaan Pendapatan Halmahera Selatan harus memastikan bahwa setiap rupiah yang dibelanjakan dapat meningkatkan layanan dan kepatuhan pajak. Menerapkan sistem pelaporan keuangan digital dan metode audit yang ketat dapat membantu mencegah penyalahgunaan alokasi dana.

Pelaksanaan dan penilaian suatu program atau kebijakan bergantung pada alokasi waktu. Pelaksanaan Inovasi Samsat Apung di Kabupaten Halmahera Selatan membutuhkan alokasi waktu yang sistematis agar setiap tahap pelaksanaan dapat berjalan dengan baik. Sebagai contoh, tahap perencanaan harus berlangsung cukup lama untuk mengidentifikasi semua kebutuhan dan jadwal operasional.

Pelaksanaan Samsat Apung sendiri dijalankan dengan jadwal yang terstruktur dan disusun sesuai dengan kesepakatan bersama pihak BRI apung, sebagaimana yang dilansir pada <https://achmatjuri.id> bahwa Samsat Apung ini dijalankan bersamaan dengan Inovasi BRI apung diatas kapal yang sama milik pihak BRI, artinya jadwal operasional Samsat Apung masih bergantung dengan jadwal operasional milik BRI. Oleh karena itu kendala utama yang dihadapi dalam pengalokasian waktu ialah keterbatasan waktu pelayanan Samsat Apung, hal ini disampaikan oleh Kepala UPTD Pengelolaan Pendapatan yang menerangkan bahwa: “Karena di dalam Samsat Apung itu ada BRI Apung, ada loket pembayaran di dari BRI itu sendiri dengan Samsat. Sehingga kami saling berkoordinasi untuk bisa melakukan penjadwalan berdasarkan dengan apa yang sudah kita sepakati bersama.”

Kepala UPTD Pengelolaan Pendapatan Halmahera Selatan juga menjelaskan perlunya revisi pada jadwal pelaksanaan Samsat Apung ini, agar dapat memaksimalkan pelayanan dan sosialisasi terhadap wajib pajak tanpa adanya keterbatasan waktu pelayanan. Namun demikian koordinator dari Samsat Apung sendiri memberikan keterangan yang berbeda dalam wawancara yang dilakukan oleh penulis bersama Pak Hatim Samad selaku Koordinator dari Samsat Apung terkait jadwal pelaksanaan. Dalam wawancara tersebut narasumber mengatakan bahwa: “Kalau jadwalnya saya kira cukup karena memang Samsat Apung sendiri ada dalam kapal BRI namun akan lebih bagus jika kita punya unit sendiri.”

Dapat diartikan bahwa perlu adanya evaluasi berkala atas alokasi waktu pelayanan Samsat Apung ini, karena seperti yang telah diketahui jadwal operasional kegiatan masih bergantung dengan jadwal pelayanan dari BRI apung akibat dari inovasi yang belum memiliki unit tersendiri, serta memastikan bahwa setiap tahap implementasi berjalan sesuai rencana. Ketika ada hambatan yang menyebabkan penundaan, teknik-teknik adaptif harus segera diimplementasikan untuk mengatasi hambatan.

Tenaga kerja diperlukan bagi keberhasilan program, terutama di sektor pelayanan publik seperti pengelolaan pajak kendaraan bermotor. Jumlah tenaga kerja yang cukup dan terampil akan sangat mempengaruhi efisiensi dan kualitas pelayanan. Pada pelaksanaan Samsat Apung sendiri, kebutuhan tenaga kerja untuk mengelola pelayanan harus disesuaikan dengan jumlah wajib pajak dan kompleksitas administrasi. Pimpinan instansi dan koordinator inovasi harus memastikan bahwa setiap perjalanan dan pelayanan memiliki staf yang cukup untuk menangani beban kerja.

Tenaga kerja yang terlibat dalam setiap perjalanan yang dilakukan oleh Samsat Apung telah mencukupi kebutuhan sumber daya yang dibutuhkan. Kolaborasi antar instansi yang tergabung dalam samsat memberikan Kerjasama yang baik sehingga walupun waktu pelayanan terbatas pelayanan yang diberikan tetap berjalan dengan baik dan tanpa hambatan. Seperti yang kembali disampaikan oleh pimpinan UPTD Pengelolaan Pendapatan Halmahera Selatan bahwa: "Samsat Apung sudah mencukupi kebutuhan pelayanan tenaga kerja Karena rata-rata mereka adalah pegawai Samsat juga, yang kemudian ditugaskan dan ada surat dinasny, ada juga SOP yang harus mereka lakukan yang menjadi dasar pelayanan mereka di sana."

Kolaborasi dan kerjasama sangat diunggulkan dalam hal sumber daya manusia terutama tenaga kerja yang bertugas dalam memberikan pelayanan melalui Samsat Apung ini.

### **3.2. Proses Pengembangan Inovasi**

Proses pengembangan inovasi merupakan dimensi krusial yang menilai kemampuan organisasi dalam mencapai kemajuan iteratif sesuai dengan kebutuhan pengguna. Indikator dalam dimensi ini secara khusus menekankan dinamika dan fleksibilitas proses inovasi selama implementasinya. Hal ini sangat relevan dalam konteks inovasi "Samsat Apung" di Kabupaten Halmahera Selatan, di mana tantangan geografis dan lingkungan menjadi faktor penentu keberhasilan.

Metodologi yang diterapkan dalam inovasi Samsat Apung sangat mendalam pada cara, strategi, atau teknik operasionalnya. Fokus utama metode ini adalah koordinasi dan sosialisasi aktif bersama perangkat desa mengenai keberadaan Samsat Apung dan jadwal operasionalnya. Tujuannya adalah untuk menumbuhkan kesadaran wajib pajak akan pentingnya ketaatan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kepala UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Halmahera Selatan menjelaskan bahwa:

"Metode yang digunakan tetap dengan melakukan koordinasi. Jadi berdasarkan hasil yang telah kami lakukan, maka metode yang kami harus lakukan dalam hal mengembangkan inovasi ini lebih kepada mengkoordinasi semua kejaran. Dalam hal ini agar supaya masyarakat, dapat tersosialisasi atas pelaksanaan SAMSAT APUNG sendiri. Saya kira kalau pelaksanaannya maksimal, pasti berhasil. Karena terkoordinasi dengan teman-teman di desa. Dalam hal ini untuk melakukan sosialisasi atas aturan dimaksud, sehingga timbullah kepatutan atas aturan itu sendiri".

Selain itu, Iwan Muliana, Kepala Seksi Penagihan, menambahkan metode atau strategi berbeda dalam penarikan pajak di lapangan. Strategi ini melibatkan pencarian data tunggakan wajib pajak, yang kemudian dikumpulkan dan dibawa kembali pada perjalanan berikutnya untuk penagihan langsung kepada wajib pajak yang masuk dalam data tertunggak. Hasil penelitian menunjukkan bahwa metode yang digunakan dalam Samsat Apung cukup berhasil mengatasi tantangan geografis di Kabupaten Halmahera Selatan. Meskipun demikian, diperlukan pemutakhiran atau maksimalisasi pelayanan agar dapat menjangkau daerah yang lebih jauh lagi. Kecepatan adopsi inovasi mengukur seberapa cepat inovasi ini diterima dalam lingkungan masyarakat. Mengingat kondisi geografis Kabupaten Halmahera Selatan yang sulit, akses informasi seringkali minim bagi masyarakat. Penerapan inovasi Samsat Apung berpotensi berjalan lambat karena beberapa kendala, seperti koneksi internet yang kurang memadai, kurangnya sosialisasi kepada masyarakat, atau kesiapan infrastruktur teknologi.

Namun, tanggapan masyarakat terhadap inovasi Samsat Apung sangat beragam. Bapak Husein, salah satu Wajib Pajak, memberikan keterangan positif: "Di daerah saya, masyarakat langsung antusias menggunakan Samsat Apung sejak pertama kali diperkenalkan. Soalnya, banyak yang sudah lama mengeluhkan sulitnya mengurus pajak kendaraan tanpa harus menyeberang ke daratan". Hal ini mengindikasikan bahwa Samsat Apung menonjolkan aspek dalam memberikan kepuasan masyarakat.

Di sisi lain, ada juga tanggapan skeptis, seperti pernyataan salah satu warga yang mengatakan:

"Saya belum menggunakannya karena masih biasa dengan cara lama. Selain itu, saya rasa juga informasinya kurang jelas, jadi belum tertarik mencoba".

Meskipun demikian, menurut pimpinan dari Samsat Apung sendiri, pada saat inovasi ini diperkenalkan kepada masyarakat, inovasi ini langsung disambut dengan baik karena antusiasme masyarakat yang merasa terbantu dengan kendala aksesibilitas yang dirasakan sebelum hadirnya inovasi ini. Fikri Abusama, selaku pimpinan UPTD Pengelolaan Pendapatan, menyatakan: "saya kira sangat cepat. Sangat cepat mereka menerima ini karena simpel dalam hal pelaksanaannya. Masyarakat sangat antusias menerima itu. Masyarakat sangat terbantuan dalam hal melakukan kewajiban pembayaran pajak kendaraan bermotor.". Respon serupa juga disampaikan oleh Ibu Ramla, seorang warga lainnya, yang menyatakan: "Saya langsung menggunakan layanan ini begitu diperkenalkan, dan banyak warga di sekitar saya juga mulai ikut memanfaatkannya karena memang lebih praktis."

Dari keterangan tersebut, dapat disimpulkan bahwa kehadiran Samsat Apung telah diterima dengan baik di lingkungan masyarakat. Namun, tidak sedikit pula masyarakat yang masih belum mengetahui atau memiliki informasi minim terkait Samsat Apung ini. Oleh karena itu, diperlukan sosialisasi atau pengenalan yang lebih intensif terkait Samsat Apung agar semakin dikenal dan dimanfaatkan secara optimal di kalangan masyarakat. Inovasi yang dirancang untuk mengatasi kondisi geografis suatu daerah sangat bergantung pada adaptasi lingkungan agar tetap efektif. Sebagai daerah kepulauan, Kabupaten Halmahera Selatan secara inheren menghadapi kendala alam seperti terbatasnya sarana transportasi, cuaca yang tidak menentu, dan infrastruktur komunikasi yang buruk, yang secara kolektif dapat menyulitkan dalam hal pemberian layanan. Untuk mempertahankan kualitas layanan, pimpinan dan sumber daya manusia yang ada harus senantiasa menyesuaikan prosedur maupun kebijakan serta kondisi lingkungan yang berubah-ubah.

Kendala lingkungan lainnya yang sering dihadapi adalah kondisi cuaca yang tidak menentu, yang dapat mengakibatkan perubahan pada gelombang ombak laut. Kondisi lingkungan laut seperti ini bukanlah hal yang baru dan dapat diatasi, salah satunya dengan tidak melakukan perjalanan pada saat cuaca sedang buruk atau gelombang ombak sedang naik.

Kemampuan beradaptasi terhadap kondisi alam yang dinamis ini menjadi kunci keberlanjutan operasional Samsat Apung.

### **3.3. Hasil Akhir Inovasi**

Dimensi hasil akhir inovasi Samsat Apung memberikan gambaran komprehensif mengenai sejauh mana inovasi ini telah mencapai tujuan yang ditetapkan dan mengidentifikasi area-area yang masih memerlukan pengembangan di masa mendatang. Keseluruhan indikator dalam dimensi ini, termasuk peningkatan produktivitas, peningkatan pendapatan, dan kepuasan pelanggan, sangat esensial dalam mengevaluasi serta meningkatkan efektivitas inovasi secara berkelanjutan.

Aksesibilitas yang sulit bagi wajib pajak di Kabupaten Halmahera Selatan, yang mengharuskan mereka menempuh perjalanan jauh untuk membayar pajak, merupakan masalah geografis fundamental yang seringkali menghambat produktivitas layanan. Untuk mengatasi tantangan ini dan secara signifikan meningkatkan produktivitas, administrasi pajak kendaraan bermotor perlu mengimplementasikan inovasi baru. Dengan hadirnya inovasi Samsat Apung, proses verifikasi dan pencatatan pajak menjadi jauh lebih cepat dan akurat. Ini secara langsung mengurangi beban para wajib pajak yang tidak lagi harus mengeluarkan waktu dan biaya besar untuk perjalanan. Sebelum adanya inovasi ini, tidak jarang biaya transportasi bisa melebihi jumlah tunggakan pajak itu sendiri. Inovasi digital dan mobilitas yang ditawarkan Samsat Apung memudahkan wajib pajak untuk mengakses layanan pajak mereka dengan lebih efektif, yang pada gilirannya meningkatkan kepatuhan pembayaran pajak tepat waktu.

Peningkatan produktivitas dalam penelitian ini berfungsi untuk mengukur sejauh mana inovasi Samsat Apung berhasil meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di daerah terpencil Kabupaten Halmahera Selatan. Ibu Ona, yang menjabat sebagai bendahara pengeluaran, dengan jelas memaparkan dampak positif ini:

“Nah, kalau dibilang output atau produktivitas ini sangat memudahkan bagi wajib pajak yang jangkauannya jauh ke pusat kantor samsat. Contohnya kalau dari Madapolo ke Kupal kalau perhitungan efisiensi biaya perjalanannya terkadang bisa lebih besar daripada biaya bayar pajak, tapi dengan adanya inovasi Samsat Apung ini, akan lebih memudahkan untuk wajib pajak. Jadi fokus wajib pajak hanya untuk membayar pajak. Tidak ada nilai pengeluaran lebih.”

Kehadiran Samsat Apung, baik secara langsung maupun tidak langsung, telah berkontribusi signifikan terhadap peningkatan kepatuhan dan kesadaran wajib pajak akan kewajiban mereka. Jika sebelumnya wajib pajak enggan membayar pajak akibat kendala biaya dan akses perjalanan yang besar, kini kekhawatiran tersebut tidak lagi menjadi penghalang karena kemudahan pelayanan yang dirasakan setelah Samsat Apung hadir di tengah masyarakat. Dari penelitian yang dilakukan, Samsat Apung terbukti mampu menjangkau lebih banyak wajib pajak dengan efisiensi waktu dan perjalanan yang lebih baik. Hal ini secara langsung meningkatkan kualitas pelayanan di pulau-pulau terpencil yang jauh dari pusat keramaian, serta pada akhirnya meningkatkan angka kepatuhan pembayaran pajak. Oleh karena itu, inovasi seperti Samsat Apung dapat dianggap sebagai solusi yang efektif dalam meningkatkan produktivitas dan mengatasi tantangan geografis dalam administrasi perpajakan daerah Kabupaten Halmahera Selatan.

Peningkatan pendapatan merupakan indikator penting lainnya dalam mengukur keberhasilan inovasi. Adanya inovasi yang bergerak dalam bidang pembayaran pajak, sudah pasti akan berdampak pada peningkatan pendapatan yang diterima oleh daerah. Peningkatan pendapatan dalam konteks ini secara spesifik mengacu pada penerimaan pajak kendaraan yang diterima oleh instansi terkait, yaitu UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Halmahera Selatan, yang nantinya akan disetorkan sebagai bagian dari Penerimaan Asli Daerah (PAD). Samsat Apung, sebagai inovasi yang beroperasi di wilayah berbentuk kepulauan, memiliki potensi besar dalam meningkatkan pendapatan daerah.

Dari hasil penelitian yang didapatkan melalui wawancara bersama bendahara penerimaan dan pengeluaran UPTD Samsat Halmahera Selatan, diketahui bahwa terjadi peningkatan penerimaan pajak setiap tahunnya. Peningkatan ini diakibatkan oleh dua faktor utama: peningkatan jumlah ketaatan wajib pajak dan penurunan jumlah tunggakan pajak. Fenomena positif ini dapat terjadi karena perluasan basis pelayanan Samsat yang tidak hanya terpusat di daratan utama, namun juga berhasil menjangkau pulau-pulau terpencil yang masih menjadi bagian integral dari wilayah Kabupaten Halmahera Selatan. Dalam kurun waktu lima tahun terakhir, kontribusi yang diberikan oleh Samsat Apung dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor dari wajib pajak yang tinggal jauh dari pusat kota, mampu menjadikan UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Halmahera Selatan (atau lebih dikenal dengan Samsat Halmahera Selatan) selalu melampaui target penerimaan yang telah ditetapkan setiap tahunnya. Bahkan, dilansir dari liputan-malut.com, UPTD Samsat Halmahera Selatan telah menjadi Samsat yang menerima pendapatan pajak terbesar dibandingkan seluruh UPTD Samsat di Provinsi Maluku Utara.

Berikut adalah Tabel Target dan Realisasi Pajak Daerah UPTD Samsat Halmahera Selatan, menunjukkan peningkatan pendapatan yang konsisten dari tahun ke tahun, termasuk dari sektor pajak kendaraan bermotor yang menjadi fokus Samsat Apung:

**Tabel 1. 1**  
**Target dan Realisasi Pajak Daerah**

NO	JENIS PAJAK DAERAH	TAHUN									
		2020		2021		2022		2023		2024	
		TARGET	REALISASI	TARGET	REALISASI	TARGET	REALISASI	TARGET	REALISASI	TARGET	REALISASI
1	PAJAK KENDARAAN BERMOTOR	5,209,672,000	5,503,522,671	3,234,175,000	4,432,922,288	7,542,252,000	4,874,494,600	5,250,000,000	16,351,690,074	7,197,869,800	13,170,443,778
2	BEA BALK NAMA KENDARAAN BERMOTOR	6,101,593,000	6,465,565,719	6,269,313,000	7,966,911,465	10,728,527,000	7,632,360,596	8,500,000,000	12,358,255,248	8,500,000,000	14,170,172,025
3	PAJAK AIR PERMUKAAN		10,542,047,790	9,646,525,000	21,488,271,685	23,230,000,000	35,598,134,019	35,573,328,000	60,733,286,350	84,045,491,000	77,753,732,408
4	PAJAK ALAT BERAT		1,504,616,608							577,200,000	1,211,726,087
	JUMLAH	11,311,265,000	24,015,752,788	19,150,013,000	33,888,105,438	41,500,779,000	48,104,989,185	49,323,328,000	89,443,231,672	100,320,560,800	106,306,074,298

*Sumber: Bendahara Pengeluaran UPTD Samsat Hal-Sel*

Kepuasan pelanggan merupakan indikator yang sangat penting dalam mengukur keberhasilan inovasi di sektor pelayanan publik. Tingkat kepuasan pelanggan secara langsung mencerminkan kualitas layanan yang diberikan. Semakin tinggi tingkat kepuasan, semakin baik pula persepsi masyarakat terhadap inovasi tersebut. Dalam konteks Samsat Apung, kepuasan pelanggan wajib pajak adalah prioritas utama. Inovasi ini secara nyata telah memberikan kemudahan akses pelayanan, yang secara langsung berkontribusi pada

peningkatan kepuasan wajib pajak. Mereka merasa lebih dihargai dan dilayani dengan baik karena layanan datang langsung ke lingkungan mereka.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Abdullah, seorang wajib pajak, ditemukan bahwa:

"Sejujurnya, saya belum terlalu rasa manfaatnya karena belum semua wilayah dijangkau. Kalau benar-benar mau bantu semua masyarakat, harus jangkauannya diperluas. Saya katakan Samsat Apung ini langkah yang baik, tapi saya harap pelayanannya benar-benar konsisten. Jangan sampai hanya bagus di awal, lalu setelah beberapa waktu kualitasnya menurun".

Keterangan ini menunjukkan bahwa, meskipun ada apresiasi, masih terdapat harapan besar dari masyarakat akan peningkatan jangkauan dan konsistensi pelayanan.

Wawancara dengan para wajib pajak lainnya menunjukkan bahwa sebagian besar masyarakat telah menggunakan layanan yang ada di Samsat Apung ini dan merasa terbantu. Namun, ada juga yang masih bersikap skeptis atau belum tertarik dengan inovasi Samsat Apung, mungkin karena kurangnya informasi atau kebiasaan dengan cara lama. Oleh karena itu, penting untuk secara terus-menerus melakukan sosialisasi dan pengenalan inovasi ini agar semakin dikenal luas dan dimanfaatkan oleh seluruh lapisan masyarakat. Dengan menjangkau seluruh lapisan masyarakat, kepatuhan wajib pajak akan meningkat, dan pada akhirnya, kepuasan wajib pajak yang menggunakan layanan Samsat Apung juga akan semakin meningkat.

Secara keseluruhan, inovasi Samsat Apung di Kabupaten Halmahera Selatan dapat dikatakan telah berhasil secara signifikan dalam mengatasi tantangan geografis yang ada di wilayah kepulauan. Dampaknya terlihat jelas pada peningkatan produktivitas pelayanan, kenaikan pendapatan daerah, dan peningkatan kepuasan pelanggan. Meskipun demikian, diperlukan evaluasi berkelanjutan dan sosialisasi yang lebih mendalam kepada seluruh lapisan masyarakat untuk memaksimalkan pelayanan yang diberikan. Inovasi ini tidak hanya menjadi solusi efektif bagi tantangan lokal, tetapi juga dapat menjadi inspirasi dan model bagi wilayah lain yang memiliki kendala serupa dalam menyediakan pelayanan publik yang merata dan berkualitas. Konsistensi pelayanan dan perluasan jangkauan menjadi kunci keberhasilan jangka panjang inovasi Samsat Apung.

#### **3.4. Diskusi Temuan Utama Penelitian**

Temuan penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Samsat Apung secara signifikan telah meningkatkan produktivitas pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Halmahera Selatan, terutama dengan mengatasi kendala aksesibilitas geografis. Sama halnya dengan temuan penelitian (Tyastomo, 2020) yang berjudul "Optimalisasi Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Tengah Melalui Inovasi Samsat Drive-Thru", penelitian ini juga memperkuat gagasan bahwa inovasi dalam layanan Samsat dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Keterangan dari Ibu Ona, Bendahara Pengeluaran, yang menyatakan bahwa Samsat Apung "sangat memudahkan bagi wajib pajak yang jangkauannya jauh ke pusat kantor samsat" dan mampu mengurangi "pengeluaran lebih" untuk perjalanan, menggarisbawahi efisiensi yang dicapai. Temuan ini menegaskan bahwa inovasi pelayanan langsung ke lokasi wajib pajak dapat memangkas hambatan logistik dan biaya, yang pada akhirnya meningkatkan efisiensi dan jangkauan pelayanan. Dengan menjangkau lebih banyak wajib pajak di pulau terpencil,

Samsat Apung telah berhasil meningkatkan angka kepatuhan pembayaran pajak, suatu ciri khas peningkatan produktivitas dalam konteks ini.

Berbeda dengan beberapa penelitian sebelumnya yang berfokus pada inovasi digital seperti E-Samsat Mobile oleh (Maghfira et al., 2023) yang mungkin terkendala stabilitas aplikasi atau literasi digital seperti (Siska Rafitanuri et al., 2022) inovasi Samsat Apung mengatasi tantangan geografis fisik yang berbeda. Peningkatan pendapatan ini juga sejalan dengan temuan (Rohmah & Soge, 2021) yang menyebutkan pajak kendaraan bermotor sebagai penyumbang utama PAD hingga 35%, menegaskan kembali pentingnya sektor ini dalam pendapatan daerah. Temuan penelitian ini menolak argumen bahwa inovasi hanya efektif di daerah dengan infrastruktur digital yang maju, sebaliknya, ia menunjukkan bahwa inovasi berbasis mobilitas fisik sangat relevan dan efektif di daerah kepulauan dengan kendala aksesibilitas.

Aspek kepuasan pelanggan menjadi penentu keberhasilan inovasi di sektor pelayanan publik. Penelitian ini menemukan bahwa inovasi Samsat Apung telah memberikan kemudahan akses pelayanan, yang berkontribusi pada peningkatan kepuasan wajib pajak. Hal ini serupa dengan penelitian (Aini, 2023) tentang Samsat Tanjak (Antar Jemput Antar Kampung) yang terbukti memenuhi kriteria inovasi pelayanan publik. Baik Samsat Tanjak maupun Samsat Apung sama-sama berfokus pada inovasi mobilitas untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat, yang secara inheren meningkatkan kepuasan pelanggan.

Namun, penelitian ini juga menemukan adanya ruang untuk perbaikan, sebagaimana disampaikan oleh Bapak Abdullah, seorang wajib pajak: "Sejujurnya, saya belum terlalu rasa manfaatnya karena belum semua wilayah dijangkau. kalau benar-benar mau bantu semua masyarakat, harus jangkauannya diperluas. Saya katakan Samsat Apung ini langkah yang baik, tapi saya harap pelayanannya benar-benar konsisten. Jangan sampai hanya bagus di awal, lalu setelah beberapa waktu kualitasnya menurun.". Keterangan ini menunjukkan bahwa meskipun inovasi diterima baik dan sebagian besar masyarakat merasa terbantu, masih ada harapan besar dari masyarakat akan peningkatan jangkauan dan konsistensi pelayanan. Hal ini menjadi catatan penting yang membedakan temuan ini dari studi yang hanya melaporkan kepuasan secara umum, dengan menyoroti area spesifik yang perlu ditingkatkan. (Heinemann, 2025) menyebutkan bahwa layanan bergerak seperti Samsat Apung mampu meningkatkan kepatuhan pajak dan penerimaan negara di wilayah kepulauan, asalkan didukung infrastruktur dan keterlibatan masyarakat.

Secara keseluruhan, temuan penelitian tentang Samsat Apung ini memperkuat banyak temuan penelitian sebelumnya mengenai efektivitas inovasi dalam pelayanan publik, khususnya di sektor perpajakan. Sama halnya dengan penelitian-penelitian terdahulu yang menyoroti peningkatan efisiensi (Zilfesra et al., 2021) dan peningkatan pendapatan daerah melalui inovasi (Soraya, 2020), Samsat Apung menunjukkan keberhasilan serupa. Namun, temuan ini juga memberikan perspektif unik dengan menunjukkan bagaimana inovasi non-digital berbasis mobilitas fisik, seperti Samsat Apung, dapat menjadi solusi yang sangat efektif di daerah dengan karakteristik geografis kepulauan dan keterbatasan infrastruktur digital. Berbeda dengan penelitian yang terfokus pada literasi digital (Tyastomo, 2020) atau aplikasi digital (Andi Nugroho, 2021) yang mungkin kurang relevan di daerah terpencil, inovasi ini menonjolkan pentingnya adaptasi fisik dalam penyediaan layanan. Meskipun demikian, temuan ini juga sejalan dengan penelitian yang menekankan pada sosialisasi sebagai kunci keberhasilan inovasi, menunjukkan bahwa meskipun adopsi awal cepat, upaya sosialisasi dan perluasan jangkauan tetap krusial untuk memaksimalkan dampak positif dan kepuasan pelanggan.

### 3.5. Diskusi Temuan Menarik Lainnya

Inovasi pelayanan publik seperti Samsat Apung di Halmahera Selatan menghadapi berbagai faktor yang memengaruhi keberhasilannya. Faktor-faktor ini mencakup aspek pendukung yang mendorong tercapainya tujuan serta penghambat yang menjadi tantangan. Ketika faktor pendukung bekerja optimal, inovasi ini dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan pendapatan daerah. Sebaliknya, penghambat perlu diatasi untuk memastikan keberlanjutan program. Beberapa elemen kunci mendukung keberhasilan Samsat Apung. Pertama, koordinasi dan kolaborasi antar instansi (UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah, Kepolisian, Jasa Raharja) sangat vital. Pimpinan UPTD Pengelolaan Pendapatan Halmahera Selatan menegaskan,

“Koordinasi dan kerja sama selalu terjalin dengan baik antar instansi yang tergabung dalam Samsat. Saya rasa tidak ada kendala yang kami hadapi karena selalu terjalin kerjasama yang baik. Sinergi ini memastikan pelayanan terpadu dan efisien”.

Seperti ditegaskan oleh (Eko Budi Lestari, 2021), Inovasi Samsat Apung merupakan bentuk adaptasi pelayanan publik yang sangat relevan dengan karakteristik geografis Halmahera Selatan. Namun, keberlanjutan dan perluasan layanan sangat bergantung pada sinergi lintas sektor dan penguatan kapasitas SDM di daerah. Kedua, kualitas sumber daya manusia (SDM) yang terlibat berperan penting. Tenaga kerja yang kompeten dan berdedikasi adalah aset. Pimpinan UPTD Pengelolaan Pendapatan menambahkan,

“Samsat Apung sudah mencukupi kebutuhan pelayanan tenaga kerja karena rata-rata mereka adalah pegawai Samsat juga, yang kemudian ditugaskan dan ada surat dinas, ada juga SOP yang harus mereka lakukan yang menjadi dasar pelayanan mereka di sana.”

Ketiga, fasilitas yang memadai, seperti perangkat pembayaran dan pencetakan dokumen di atas kapal, menunjang operasional. Pimpinan UPTD Pengelolaan Pendapatan menyatakan fasilitas sudah cukup optimal untuk pelayanan di daerah terpencil. Keempat, dukungan masyarakat yang antusias juga menjadi fondasi keberhasilan, seperti yang diungkapkan seorang warga:

“Dengan adanya Samsat Apung, kami sangat terbantu. Tidak perlu lagi buang biaya dan waktu untuk menyeberang”.

Di sisi lain, beberapa kendala menghambat optimalisasi Samsat Apung. Pertama, keterbatasan jangkauan layanan karena rute Samsat Apung masih bergantung pada jadwal dan rute Bank BRI Apung. Hal ini menyebabkan tidak semua wilayah terpencil terjangkau. Kepala Seksi Penagihan mengakui,

"Rute pelayanan ini tidak menjangkau seluruhnya. Karena masih harus mengikuti proses pelayanan BRI."

Koordinator Samsat Apung juga berharap,

“Samsat Apung sendiri ada dalam kapal BRI namun akan lebih bagus jika kita punya unit sendiri”.

Kedua, kurangnya sosialisasi menjadi kendala signifikan. Meskipun inovasi ini bermanfaat, sebagian masyarakat belum sepenuhnya terinformasi. Kepala Seksi Penagihan menyatakan,

"Wajib pajak yang tidak terjangkau ini, kemungkinan belum mendapatkan sosialisasi yang menyeluruh." Pendapat ini didukung oleh Pak Dula, seorang warga: “Saya belum menggunakannya karena masih biasa dengan cara lama. Selain itu, saya rasa juga informasinya kurang jelas, jadi belum tertarik mencoba.”

Ketiga, tantangan geografis dan cuaca ekstrem adalah penghambat alami. Sebagai wilayah kepulauan, Halmahera Selatan rentan terhadap perubahan cuaca dan gelombang tinggi yang

mengganggu jadwal pelayaran, meskipun ada prosedur untuk tidak berlayar saat cuaca buruk. Mengatasi faktor-faktor penghambat ini melalui strategi yang tepat, seperti peningkatan koordinasi, perluasan jangkauan mandiri, dan sosialisasi yang lebih intensif, akan menjadi kunci untuk memaksimalkan potensi inovasi Samsat Apung di masa mendatang.

#### IV. KESIMPULAN

Secara keseluruhan, penelitian menunjukkan bahwa inovasi Samsat Apung di Kabupaten Halmahera Selatan telah mencapai keberhasilan yang sangat signifikan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, dengan delapan dari sembilan indikator pengukuran inovasi menunjukkan hasil yang sangat baik. (McMahon, 2025) menyoroti bahwa efektivitas unit layanan bergerak sangat bergantung pada perencanaan logistik, pelatihan staf, dan sosialisasi berkelanjutan. Meskipun demikian, indikator alokasi waktu masih memerlukan penyesuaian untuk memaksimalkan pelayanan. Keberhasilan ini didukung oleh beberapa faktor kunci seperti koordinasi lintas sektor, respons positif dari masyarakat, kemampuan beradaptasi selama pandemi, peningkatan kepatuhan wajib pajak, serta dukungan dana. Namun, terdapat pula faktor-faktor penghambat yang perlu diatasi, meliputi kendala geografis, cuaca buruk, keterbatasan rute akibat ketergantungan pada kapal BRI, dan kurangnya promosi menyeluruh yang membatasi cakupan wilayah yang belum terjangkau.

**Keterbatasan Penelitian:** Penelitian ini memiliki beberapa keterbatasan, utamanya adalah fokus pada studi kasus tunggal di Kabupaten Halmahera Selatan, yang membuat generalisasi temuan ke wilayah lain menjadi terbatas karena karakteristik geografis dan sosial-budaya yang unik. Selain itu, keterbatasan data kuantitatif yang sangat detail, meskipun menyebutkan peningkatan, tidak menyajikan analisis statistik mendalam. Penelitian juga sangat bergantung pada data kualitatif dari wawancara, sehingga interpretasi dapat dipengaruhi subjektivitas informan atau peneliti, dan pengukuran kepuasan pelanggan didasarkan pada persepsi daripada skala terukur yang luas.

**Arah Masa Depan Penelitian:** Untuk arah masa depan penelitian, disarankan untuk melakukan studi komparatif dengan inovasi serupa di daerah lain untuk mengidentifikasi praktik terbaik, analisis kuantitatif yang lebih mendalam dengan pengumpulan data numerik yang lebih rinci dan analisis statistik, serta evaluasi keberlanjutan dan potensi replikasi inovasi Samsat Apung dalam jangka panjang. Penelitian juga dapat mengkaji pengaruh literasi digital dan strategi sosialisasi yang efektif di daerah terpencil, serta peran integrasi teknologi dan inovasi tambahan untuk meningkatkan efisiensi dan transparansi layanan di masa depan.

#### V. UCAPAN TERIMA KASIH

Dengan segala kerendahan hati, saya ingin menyampaikan rasa terima kasih dan penghargaan yang tulus kepada Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Halmahera Selatan.

## VI. DAFTAR PUSTAKA

- Aini, A. (2023). Inovasi Pelayanan Melalui Samsat Tanjak (Antar Jemput Antar Kampung) Pada Unit Pelaksana Teknis (Upt) Pengelolaan Pendapatan Panam Pekanbaru. In *Uin Suska* (Vol. 1, Nomor 1). <https://repository.uin-suska.ac.id/73839/>
- Ardieansyah, Asmungi, & Latip. (2023). *Metodologi Penelitian Sosial* (1 ed.). Deepublish.
- Astanto, A. V. (2020). *Analisis Efektivitas Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Sebelum dan Sesudah Diberlakukannya Surat Keputusan Gubernur Diy Nomor 175 Tahun 2004 Studi Kasus pada Pemerintah Kabupaten Bantul* [Universitas Sanata Dharma]. <https://repository.usd.ac.id/14207/>
- Budi, S. (2024). Kabupaten Lingga Melalui Program Layanan Terapung Improve Religious Services In The Coastal Area Of Lingga District Through The Religious Floating khususnya Kantor Kemenag Kabupaten. *JURNAL ILMIAH GEMA PERENCANA*, 2(3), 399–422. <https://doi.org/https://doi.org/10.61860/jigp.v2i3.87>
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163–174. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2100>
- Eko Budi Lestari. (2021). Implementasi Kebijakan Refocusing Dan Realokasi Apbd Tahun Anggaran 2020 Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kota Bengkulu Provinsi Bengkulu. *VISIONER: Jurnal Pemerintahan Daerah di Indonesia*, 13(3), 593–606. <https://doi.org/10.54783/jv.v13i3.478>
- Erithrina, Y. . ., Rengkung, L. R., & Ngangi, C. R. (2018). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Di Bp2Rd Provinsi Sulawesi Utara. *Agri-Sosioekonomi*, 14(1), 409. <https://doi.org/10.35791/agrsosek.14.1.2018.19726>
- Fontana, A. (2009). *Innovate we can!: manajemen inovasi dan penciptaan nilai individu, organisasi, masyarakat*. Grasindo.
- Heinemann, M. (2025). Digitalization and cross-border tax fraud: evidence from e-invoicing in Italy. *International Tax and Public Finance*, 32(1), 195–237. <https://doi.org/10.1007/s10797-023-09820-x>
- Juri, A. (2024). *Samsat Apung Pertama Di Indonesia*.
- Maghfira, S. A., Sagita, N. I., & Sutisna, J. (2023). Efektivitas Penerapan Layanan E-Samsat Oleh Bapenda Provinsi Jawa Barat Dalam Upaya Meningkatkan Kepatuhan Masyarakat Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bandung. *Jurnal Administrasi Pemerintahan (JANITRA)*, 3(1), 75–86. <http://jurnal.unpad.ac.id/janitra/article/view/49057/20561#>
- McMahon, M. (2025). Intangible income shifting: the impact of digitalisation on falling corporate tax rates. *International Tax and Public Finance*. <https://doi.org/10.1007/s10797-025-09883-y>
- Meireles, M. (2021). The effectiveness of environmental taxes in reducing co<sup>2</sup> emissions in passenger vehicles: The case of mediterranean countries. *International Journal of Environmental Research and Public Health*, 18(10). <https://doi.org/10.3390/ijerph18105442>

- Nopita, P., & Rahman, M. (2024). Efektivitas Pelaksanaan Samsat Keliling Dalam Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kabupataten Rokan Hulu [Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau]. In *Jurnal Mediasosian : Jurnal Ilmu Sosial dan Administrasi Negara* (Vol. 8, Nomor 1). <https://doi.org/10.30737/mediasosian.v8i1.5539>
- Rohmah, T. N., & Soge, P. D. (2021). Efektivitas Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor DI Kabupaten Bantul Tagun 2016 – 2020. *Jurnal Ekonomi dan Pariwisata*, 3(1), 15–23. <https://doi.org/10.26618/jrp.v3i1.3401>
- Simangunsong, F. (2017). *Metodologi Penelitian Pemerintahan*. Alfabeta.
- Siska Rafitanuri, Nur Arsyida, & Rizky Gunawan. (2022). Analisis Tingkat Kepuasan Masyarakat Terhadap Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Aplikasi Signal Di Kantor Samsat Kota Tanjungpinang. *Jurnal Hukum, Politik Dan Ilmu Sosial*, 1(3), 92–103. <https://doi.org/10.55606/jhps.v1i3.537>
- Soraya, N. H. (2020). Inovasi Pelayanan Publik E-Samsat Dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Daerah di Provinsi Jawa Barat. *Konferensi Nasional Ilmu Administrasi*, 167–173. <http://180.250.247.102/conference/index.php/knia/article/view/349>
- Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Alfabeta.
- Tyastomo, H. (2020). *Evaluasi Penarikan Pajak Kendaraan Bermotor Sistem Drive Thru (Cepat) Dan Kontribusinya Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Kota Surakarta* [Universitas Sebelas Maret]. <https://digilib.uns.ac.id>
- Ván, B. (2025). Digitalization against tax evasion: evidence on the role of company size. *Journal of Business Economics*. <https://doi.org/10.1007/s11573-025-01225-y>
- Zilfesra, E., Yulyani, E., & Qadarsih, A. M. (2021). *Kualitas Pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kerinci*. 3(1), 86–108. <https://lppmstianusa.com>