

**IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATU ATAP TELUK KUANTAN DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

SKRIPSI

*Disusun dan diajukan untuk memenuhi persyaratan memperoleh gelar
Sarjana Sosial (S.Sos) pada Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi*



Oleh:

**NAMA : ZIKRI SYAHRUZI
NPM : 220411096**

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
TELUK KUANTAN
2026**

PENGESAHAN SKRIPSI

Diperiksa dan Disahkan oleh Tim Penguji Skripsi
Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi

Pada :
Hari : Senin
Tanggal : 10
Bulan : Agustus
Tahun : 2026

Tim Penguji

KETUA


SARJAN M, S.Sos., M.Si
NIDN. 1008128002

SEKRETARIS


ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1005108901

1. RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si (Pembimbing I) ()
2. Dr. DESRIADI, S.Sos., M.Si (Anggota Penguji I) ()
3. EMILIA EMHARIS, S.Sos., M.Si (Anggota Penguji II) ()

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi


SARJAN M, S.Sos., M.Si
NIDN. 1008128002

TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI

JUDUL : IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN DI SISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAH SATU ATAP TELUK KUANTAN
DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK

NAMA : ZIKRI SYAHRUZI

NPM : 220411096

PROGRAM STUDI : ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS : ILMU SOSIAL

UNIVERSITAS : ISLAM KUANTAN SINGINGI

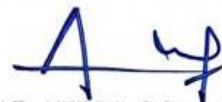
Telah Diperiksa dan Disetujui oleh Dosen Pembimbing

PEMBIMBING I



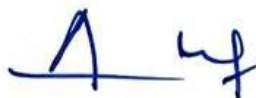
RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
NIDN. 1030058402

PEMBIMBING II



ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1005108901

Mengetahui,
Ketua Program Studi Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi



ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si
NIDN. 1005108901

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS

NAMA : ZIKRI SYAHRUZI

NPM : 220411096

Menyatakan bahwa, sesungguhnya skripsi ini yang saya susun merupakan hasil karya tulis saya sendiri. Skripsi ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk mendapatkan Gelar Akademik (Sarjana, Magister dan Doktor), baik di Universitas Islam Kuantan Singingi maupun di Perguruan Tinggi lainnya. Karya tulis ini murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri tanpa bantuan pihak manapun, kecuali arahan tim pembimbing. Adapun bagian-bagian tertentu dalam skripsi yang saya peroleh dari hasil karya tulis orang lain atau sumber lain, telah saya tulis orang lain dengan mencantumkan sumber orang lain dengan jelas dan sesuai dengan kaidah penulisan karya ilmiah.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sanksi akademis berupa pembatalan skripsi dan mengulang penelitian, serta sanksi lain sesuai dengan norma yang berlaku di Perguruan Tinggi.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sebenarnya tanpa ada paksaan dari pihak manapun.

Teluk Kuantan, 8 Juni 2026



ZIKRI SYAHRUZI
NPM. 220411096

MOTTO

“Perjalanan menempuh studi bukan hanya tentang menyelesaikan tugas, tetapi tentang belajar memahami proses, menghargai waktu, dan bertahan di tengah segala keterbatasan, sebab pada akhirnya, gelar bukan sekadar pencapaian, melainkan bukti dari perjuangan yang tidak pernah berhenti.”

“Segala pencapaian yang diraih dengan kesungguhan, kedisiplinan, dan tanggung jawab merupakan hasil dari proses panjang yang layak dihargai, karena keberhasilan sejati tidak hanya diukur dari hasil akhir, tetapi juga dari kualitas perjuangan yang menyertainya.”

“Menjadi mahasiswa adalah tentang berani memulai, mampu bertahan, dan terus belajar meski keadaan tidak selalu mudah, karena setiap halaman yang diselesaikan hari ini adalah bagian dari cerita besar yang akan dikenang di kemudian hari.”

KATA PERSEMBAHAN

Pertama-tama, saya panjatkan puji dan syukur ke hadirat Allah Swt. atas rahmat dan karunia-Nya yang telah menjadikan saya pribadi yang senantiasa berpikir, berilmu, beriman, dan bersabar dalam menjalani kehidupan. Semoga keberhasilan ini menjadi langkah awal menuju kesuksesan.

Dengan penuh rasa syukur, skripsi ini saya persembahkan untuk kedua orang tua saya bapak Darpion, S.Pd dan Ibu Yulianda tercinta yang menjadi alasan saya untuk terus bertahan dan berjuang hingga tahap ini. Terima kasih atas doa yang tidak pernah putus, kasih sayang yang tulus, serta pengorbanan besar dalam mendidik dan membimbing saya dengan penuh kesabaran.

Skripsi ini saya selesaikan bukan hanya sebagai tugas akhir, tetapi juga sebagai wujud rasa hormat dan cinta saya, karena setiap langkah yang saya ambil selalu mendapat dukungan dan doa dari kalian. Semoga pencapaian ini dapat mengukir senyum di wajah kalian dan menjadi persembahan kecil yang membawa kebahagiaan di tengah keluarga kita.

Teluk Kuantan, 8 Juni 2026

Penulis,



ZIKRI SYAHRUDI
NPM. 220411096

KATA PENGANTAR

بِسْمِ اللَّهِ الرَّحْمَنِ الرَّحِيمِ

Assalamualaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

Puji dan syukur kami panjatkan ke hadirat Allah SWT, atas rahmat dan karunia-Nya sehingga penulisan proposal penelitian yang berjudul : **“Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”** ini dapat diselesaikan dengan baik. Proposal penelitian ini merupakan salah satu persyaratan yang harus dipenuhi dalam menyelesaikan pendidikan pada jenjang Strata Satu (S1) Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Salam dan shalawat kepada junjungan Nabi besar Muhammad SAW. Karena berkat perjuangan beliau sehingga mampu menerangi semua sisi-sisi gelap kehidupan *jahiliyah* yang mengatur cahayanya sehingga detik ini. Semoga teladan beliau dapat menjadi arah kita dalam menjalani kehidupan ini.

Dalam menyelesaikan proposal penelitian ini, penulis telah menerima bimbingan, masukan, motivasi, dan bantuan dari berbagai pihak secara langsung maupun tidak langsung. Oleh karena itu, penulis mengucapkan terimakasih sebesar-besarnya kepada :

1. Ibu Dr. Irima Mailani, S.Pd.I., M.Pd.I selaku Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi, yang telah memberikan kesempatan kepada penulis untuk menimba ilmu di Kampus Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bapak Sarjan M, S.Sos., M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
3. Bapak Alsar Andri, S.Sos., M.Si selaku Ketua Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi, sekaligus selaku Pembimbing II yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan, ilmu pengetahuan, dan dorongan dalam menyelesaikan proposal penelitian ini.
4. Ibu Rika Rahmadhanti, S.IP., M.Si selaku Pembimbing I yang telah meluangkan waktu, tenaga, dan pikiran untuk memberikan bimbingan,

ilmu pengetahuan, dan dorongan dalam menyelesaikan penulisan proposal penelitian.

5. Seluruh Dosen dan Tenaga Kependidikan di lingkungan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.
6. Pihak Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan, yang telah memberikan izin dan menyediakan data yang diperlukan dalam penelitian ini.
7. Teristimewa kepada kedua orang tua dan keluarga besar yang senantiasa memberikan dukungan moril, materil, dan motivasi selama proses penyusunan penelitian ini.
8. Kepada teman-teman khususnya mahasiswa Administrasi Negara kelas B angkatan 2022 yang telah menemani dan memberikan pengalaman selama perkuliahan.

Penulis menyadari bahwa penelitian ini masih memiliki keterbatasan dan kekurangan. Oleh karena itu, kritik dan saran yang membangun untuk kesempurnaan penulisan skripsi ini, sangat penulis harapkan demi perbaikan penelitian ini di masa mendatang. Semoga penelitian ini dapat memberikan manfaat bagi akademisi, praktisi, serta pihak terkait dalam meningkatkan efektivitas administrasi perpajakan melalui digitalisasi.

Teluk Kuantan, 8 Juni 2026

Penulis,



ZIKRI SYAHRUDI
NPM. 220411096

DAFTAR ISI

PENGESAHAN SKRIPSI	i
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	Error! Bookmark not defined.
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS	Error! Bookmark not defined.
MOTTO	iv
KATA PERSEMBAHAN	v
KATA PENGANTAR	vi
DAFTAR ISI	viii
DAFTAR TABEL	xi
DAFTAR GAMBAR	xii
DAFTAR LAMPIRAN	xiii
ABSTRAK	xiv
ABSTRACT	xv
BAB I	1
PENDAHULUAN	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	7
1.3 Tujuan Penelitian	7
1.4.1 Secara Teoritis	7
1.4.2 Secara Praktis	8
BAB II	9
KAJIAN PUSTAKA	9
2.1 Kajian Pustaka	9
2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara	9
2.1.2 Teori/Konsep Kebijakan	13
2.1.3 Teori/Konsep Implementasi	16
2.1.4 Teori/Konsep <i>Governansi</i> Digital	19
2.1.5 Teori/Konsep Administrasi Perpajakan	22
2.1.6 Teori/Konsep Organisasi	26
2.1.7 Konsep Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap	30
2.2 Kerangka Pemikiran	32
2.3 Hipotesa	32

2.4 Definisi Operasional	33
2.4.1 Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan.....	33
2.4.2 Kepatuhan Wajib Pajak	33
2.4.3 Dampak Digitalisasi Terhadap Kepatuhan	33
2.4.4 Hambatan dan Pendukung Digitalisasi	33
2.5 Operasional Variabel.....	34
BAB III.....	36
METODE PENELITIAN	36
3.1 Jenis Penelitian.....	36
3.2 Informan Penelitian.....	36
3.3 Sumber Data.....	37
3.3.1 Data Primer	37
3.3.1 Data Sekunder.....	37
3.4 Fokus Penelitian.....	37
3.5 Lokasi Penelitian.....	38
3.6 Teknik Pengumpulan Data.....	38
3.6.1 Wawancara	38
3.6.2 Observasi.....	38
3.6.3 Dokumentasi	38
3.6.4 Triangulasi.....	39
3.7 Teknik Analisis Data.....	39
3.7.1 Reduksi Data	39
3.7.2 Penyajian Data	40
3.7.3 Penarikan Kesimpulan	40
3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian	41
BAB IV	41
GAMBARAN UMUM DAN LOKASI PENELITIAN	Error! Bookmark not defined.
4.1. Sejarah Kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi	Error!
Bookmark not defined.	
4.2 VISI dan MISI Kantor SAMSAT Teluk Kuantan	Error! Bookmark not defined.

4.3 Struktur Organisasi Kantor Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.....	Error! Bookmark not defined.
4.4 Uraian Tugas.....	Error! Bookmark not defined.
4.5 Lokasi Geografis Kantor SAMSAT Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.....	Error! Bookmark not defined.
BAB V.....	Error! Bookmark not defined.
HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	Error! Bookmark not defined.
5.1 Identitas Responden	Error! Bookmark not defined.
5.1.1 Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	Error! Bookmark not defined.
5.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan.....	Error! Bookmark not defined.
5.1.3 Identitas Informan Berdasarkan Tingkat Usia	Error! Bookmark not defined.
5.1.4 Informan Menurut Status Pekerjaan	Error! Bookmark not defined.
5.2 Pembahasan Dan Hasil Penelitian Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
5.2.1 Indikator Implementasi Digitalisasi Perpajakan	Error! Bookmark not defined.
5.2.2 Indikator Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
5.2.3 Indikator Dampak Digitalisasi Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak	Error! Bookmark not defined.
5.2.4 Indikator Hambatan Dan Pendukung Digitalisasi.....	Error! Bookmark not defined.
5.3 Analisa Dan Pembahasan Penelitian Tentang Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	Error! Bookmark not defined.
BAB VI.....	79
PENUTUP.....	79
6.1 Kesimpulan	79
6.2 Saran	79

DAFTAR PUSTAKA	81
LAMPIRAN.....	84

DAFTAR TABEL

Tabel I. 1	Capaian Target dan Realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor UPT Samsat Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2023-2025	3
Tabel I. 2	Jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2023-2025.....	4
Tabel II. 1	Operasional Variabel Penelitian Tentang Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuamtan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak	364
Tabel III. 1	Tabel informan Penelitian tentang Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	36
Tabel III. 2	Jadwal Penelitian tentang tentang Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	40
Tabel V. 1	Identitas Informan Berdasarkan Jenis Kelamin	Error!
	Bookmark not defined.	

Tabel V. 2	Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan Error! Bookmark not defined.
Tabel V. 3	Klasifikasi Informan Berdasarkan Tingkat Usia Error! Bookmark not defined.
Tabel V. 4	Karakteristik Informan Menurut Status Pekerjaan Error! Bookmark not defined.
Tabel V. 5	Rekap penerimaan pajak E Samsat periode 2023-2025 UPT Samsat Kuantan Singingi 2026.. Error! Bookmark not defined.

DAFTAR GAMBAR

Gambar II. 1	Kerangka Pemikiran Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak. 32
Gambar IV. 1	Struktur Organisasi Kantor SAMSAT Teluk Kuantan..... Error! Bookmark not defined.

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1	Instrumen Wawancara	84
Lampiran 2	SK Skripsi	95
Lampiran 3	Surat Riset.....	96
Lampiran 4	Rekomendasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu	97
Lampiran 5	Surat Persetujuan Pelaksanaan Riset	98
Lampiran 6	Surat Telah Selesai Melaksanakan Penelitian	99
Lampiran 7	Dokumentasi Penelitian Tentang Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.....	100

**IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
TELUK KUANTAN DALAM RANGKA
MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**

**ZIKRI SYAHRUZI
NPM : 220411096**

ABSTRAK

Digitalisasi administrasi perpajakan adalah upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi untuk mempermudah proses pelayanan pajak, meningkatkan efisiensi, dan mendorong kepatuhan wajib pajak. Digitalisasi ini merupakan suatu usaha yang diarahkan kepada pembentukan sistem pelayanan yang lebih cepat, transparan, dan akuntabel, dengan fokus pada aspek kemudahan akses, kecepatan proses, dan akurasi data. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di SAMSAT Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Jenis penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Teknik penarikan sampel yang digunakan penulis dalam penelitian ini adalah purposive sampling, yaitu metode pengambilan sampel yang dipilih dengan cermat sehingga relevan dengan struktur penelitian, dengan informan terdiri dari petugas SAMSAT dan masyarakat wajib pajak. Setelah penulis turun ke lapangan secara langsung dan melakukan

wawancara dengan informan yang penulis pilih tersebut, maka hasil yang penulis dapat tentang implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di SAMSAT Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak sudah berjalan dengan cukup baik.

Kata Kunci: Digitalisasi Perpajakan, Samsat Teluk Kuantan, Kepatuhan Wajib Pajak, Administrasi Pajak Digital, Signal.

***IMPLEMENTATION OF TAX ADMINISTRATION DIGITALIZATION
IN THE TELUK KUANTAN ONE-STOP INTEGRATED
ADMINISTRATION SYSTEM TO ENHANCE
TAXPAYER COMPLIANCE***

**ZIKRI SYAHRUZI
NPM : 220411096**

ABSTRACT

Digitalization of tax administration is a government effort to utilize technology in order to simplify tax service processes, improve efficiency, and encourage taxpayer compliance. This digitalization is an initiative aimed at establishing a faster, more transparent, and accountable service system, with a focus on ease of access, speed of process, and data accuracy. The purpose of this study is to examine the implementation of digitalization in tax administration at SAMSAT Teluk Kuantan in order to enhance taxpayer compliance. The type of research used is descriptive qualitative. The sampling technique used in this study is purposive sampling, which is a method of selecting samples carefully so that they are relevant to the research structure, with informants consisting of SAMSAT officers and taxpayer communities. After the researcher went directly to the field and conducted interviews with the selected informants, the results obtained regarding the implementation of digitalization in tax administration at SAMSAT

Teluk Kuantan in order to enhance taxpayer compliance have been running quite well.

Keywords : Tax Digitalization, Samsat Teluk Kuantan, Taxpayer Compliance, Digital Tax Administration, Signal.

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Perkembangan teknologi digital telah membawa perubahan signifikan dalam berbagai aspek kehidupan, termasuk dalam sistem administrasi perpajakan di Indonesia. Sebelum era digitalisasi, administrasi perpajakan sering kali dihadapkan pada tantangan seperti proses manual yang memakan waktu lama, risiko kesalahan manusia, dan keterbatasan akses bagi wajib pajak di daerah terpencil. Hal ini tidak hanya menurunkan efisiensi tetapi juga mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak, yang pada akhirnya berdampak pada pendapatan negara. Digitalisasi administrasi perpajakan menjadi sebuah inovasi penting yang diharapkan dapat meningkatkan efektivitas pelayanan kepada wajib pajak sekaligus mendorong kepatuhan mereka dalam memenuhi kewajiban pajak. Digitalisasi perpajakan membantu mempercepat dan mempermudah proses pelaporan, pembayaran, dan pengelolaan pajak sehingga menjadi lebih efisien dan transparan. Hal ini sejalan dengan berbagai kebijakan pemerintah untuk mengoptimalkan pendapatan negara dari sektor perpajakan melalui pemanfaatan teknologi informasi Alfitri dan Widiatrilup (2020). Misalnya, Undang-Undang Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja mendorong integrasi teknologi dalam layanan publik, termasuk perpajakan, untuk mengurangi birokrasi dan meningkatkan akuntabilitas.

Transformasi digital di sektor perpajakan Indonesia semakin nyata dengan penerapan berbagai sistem teknologi, salah satunya adalah sistem *Coretax* Direktorat Jenderal Pajak yang mulai diterapkan secara nasional pada 2025.

Coretax merupakan sistem administrasi pajak terintegrasi yang menggabungkan proses pendaftaran, pelaporan, pembayaran, hingga pengawasan pajak dalam satu *platform* digital yang memudahkan wajib pajak dan meningkatkan akurasi data pajak. Sistem ini tidak hanya mempercepat pelayanan, tetapi juga memperkuat transparansi dan efisiensi administrasi perpajakan Negara.

Sebagai bagian dari reformasi perpajakan yang lebih luas, *Coretax* diharapkan dapat mengintegrasikan data dari berbagai sumber, mengurangi potensi kecurangan, dan memfasilitasi analisis big data untuk kebijakan fiskal yang lebih tepat sasaran. Salah satu contoh nyata implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di tingkat daerah adalah melalui aplikasi Samsat Digital Nasional (selanjutnya disingkat SIGNAL) yang mulai diterapkan di beberapa daerah, termasuk di Kabupaten Kuantan Singingi. Aplikasi signal memfasilitasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online, sehingga wajib pajak tidak perlu datang langsung ke kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (selanjutnya disingkat SAMSAT).

Hal ini mengatasi berbagai kendala klasik seperti keterbatasan waktu, jarak, tenaga, dan antrean panjang yang selama ini menjadi penghambat kepatuhan pajak kendaraan bermotor Putra (2021). Data dari samsat Teluk Kuantan menunjukkan adanya peningkatan signifikan dalam realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online sejak tahun 2021 hingga 2024, sebagai dampak positif dari digitalisasi administrasi perpajakan tersebut Samsat Teluk Kuantan (2024). Pada tahun 2023 saja, pembayaran online mencapai 65% dari total pembayaran, naik dari 40% pada tahun 2021, menunjukkan adopsi yang semakin meningkat di kalangan

wajib pajak. Berikut juga terdapat data berdasarkan dari UPT Samsat Kuantan Singingi yang diperoleh peneliti tentang target dan realisasi pajak kendaraan bermotor pada tahun 2023, 2024 dan 2025.

Tabel I. 1 Capaian Target dan Realisasi Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor UPT Samsat Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2023-2025

No	Tahun pajak	Target	Realisasi	Persentase
1	2023	27.199.856.770,00	29.222.262.477,00	107,43%
2	2024	31.735.730.000,00	25.681.500.000,00	80,94%
3	2025	49.644.000.000,00	25.230.000.000,00	50,82%

Sumber: UPT Samsat Kuantan Singingi 2026

Berdasarkan dari tabel I.1 dapat dilihat data penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabupaten Kuantan Singingi, pada tahun 2023 target Rp27.999.867.700,00 berhasil terealisasi sebesar Rp29.222.647.700,00 atau 107,43% (lebih dari target). Pada tahun 2024, dari target Rp31.735.300.000,00 realisasi mencapai Rp25.681.000.000,00 atau 80,94%. Sementara pada tahun 2025, realisasi hanya Rp25.230.000.000,00 dari target Rp49.644.000.000,00 atau 50,82%. Kondisi ini menunjukkan adanya kesenjangan yang cukup besar antara target dan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor di wilayah tersebut.

Pada tahun 2023 berdasarkan data tersebut UPT Samsat Kabupaten Kuantan Singingi berhasil merealisasikan pendapatan yang melebihi target. Tentunya ada beberapa faktor yang menyebabkan pendapatan melebihi target yaitu adanya program pemutihan, kesadaran masyarakat meningkat untuk membayar, penagihan lebih aktif seperti razia, dan target yang ditetapkan terlalu rendah sehingga realisasi

jadi mudah melampaui target. Berikut penulis sajikan data jumlah kendaraan yang melakukan pembayaran pajak periode 2023- 2025.

Tabel I. 2 Jumlah wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi Periode 2023-2025

No	Tahun	Jumlah
1	2023	41.029
2	2024	40.113
3	2025	45.139

Sumber: UPT Samsat Kuantan Singingi 2026

Berdasarkan dari tabel I.2 dapat dilihat data jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor di UPT Samsat Kabupaten Kuantan Singingi UPT Samsat Kabupaten Kuantan Singingi pada periode 2023–2025 mencatat jumlah yang berbeda setiap tahun. Pada tahun 2023, jumlahnya mencapai 41.029. Kemudian pada tahun 2024 jumlah tersebut sedikit turun menjadi 40.113. Lalu pada tahun 2025 jumlahnya meningkat lagi menjadi 45.139. Dari data ini terlihat bahwa penerimaan atau layanan di Samsat Kabupaten Kuantan Singingi mengalami perubahan dari tahun ke tahun.

Kabupaten Kuantan Singingi memiliki jumlah wajib pajak kendaraan bermotor yang cukup besar. Hal ini terlihat dari data jumlah kendaraan yang tercatat hingga tahun 2025 mencapai 250.750 unit kendaraan. Banyaknya kendaraan yang terdata berarti semakin banyak pula masyarakat yang menjadi wajib pajak. Dengan demikian, pajak kendaraan bermotor menjadi salah satu sumber pendapatan yang penting bagi daerah.

Meskipun digitalisasi ini membawa banyak kemudahan, pada pelaksanaannya di lapangan masih ditemukan beberapa kendala yang menghambat

optimalisasi sistem. Masalah utama yang sering muncul adalah rendahnya tingkat literasi digital wajib pajak, keterbatasan akses internet yang masih dialami oleh daerah-daerah terpencil, serta adanya resistensi atau kebiasaan lama yang sulit diubah menuju sistem administrasi yang sepenuhnya berbasis digital. Selain itu, faktor pemahaman teknologi dan kesadaran akan pentingnya administrasi pajak digital sangat mempengaruhi tingkat kepatuhan wajib pajak Prathama (2024). Di Kabupaten Kuantan Singingi, misalnya, survei awal menunjukkan bahwa sekitar 30% wajib pajak masih kesulitan mengakses aplikasi Signal karena keterbatasan infrastruktur internet di wilayah pedesaan.

Oleh karenanya, implementasi digitalisasi administrasi perpajakan pada samsat Teluk Kuantan perlu dilihat untuk mengetahui sejauh mana dapat dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pentingnya penelitian ini juga didasari oleh peran vital pajak dalam pembangunan daerah dan negara. Peningkatan kepatuhan wajib pajak secara langsung akan meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) yang merupakan sumber utama pembiayaan pembangunan dan pelayanan publik. Dengan digitalisasi administrasi perpajakan, diharapkan proses administratif menjadi lebih cepat, praktis, dan transparan, sehingga dapat meningkatkan kepercayaan wajib pajak terhadap sistem perpajakan dan mendorong kepatuhan mereka Prathama (2024).

Digitalisasi juga mendorong akuntabilitas dan pengelolaan data pajak yang lebih baik, yang penting untuk mengurangi kebocoran pendapatan dan meningkatkan efisiensi pengawasan perpajakan. Di tingkat global, negara seperti Estonia dan Singapura telah berhasil meningkatkan kepatuhan pajak hingga 90%

melalui sistem digital terintegrasi, memberikan inspirasi bagi Indonesia untuk mengadopsi pendekatan serupa.

Penelitian ini juga mempunyai nilai strategis untuk menjadi acuan pemerintah daerah dan instansi terkait dalam memperbaiki sistem digital perpajakan. Dengan menggunakan pendekatan studi kasus pada samsat Teluk Kuantan, penelitian ini akan memberikan gambaran nyata kondisi implementasi digitalisasi, tantangan yang ditemukan, serta bagaimana digitalisasi dapat dimanfaatkan secara optimal guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

Selain aspek administratif dan teknis, penelitian ini juga akan mempertimbangkan aspek sosial seperti tingkat pemahaman dan kesiapan masyarakat dalam menggunakan sistem digital administrasi perpajakan. Seiring dengan semakin berkembangnya teknologi dan kebijakan perpajakan yang semakin mengarah ke digitalisasi penuh, implementasi sistem digital seperti *Coretax* yang diterapkan sejak 2025 diharapkan dapat menjadi tonggak penting dalam reformasi perpajakan Indonesia secara menyeluruh. Namun, keberhasilan implementasi digitalisasi perpajakan tidak hanya bergantung pada ketersediaan teknologi, tetapi juga sangat dipengaruhi oleh kesiapan sumber daya manusia, infrastruktur pendukung, dan kesadaran masyarakat wajib pajak.

Oleh karena itu penelitian ini menjadi sangat penting untuk melihat bagaimana penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dapat memberikan dampak nyata dalam meningkatkan kepatuhan pajak khususnya di Samsat Taluk Kuantan. Dengan demikian, penelitian mengenai implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di samsat Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan

kepatuhan wajib pajak sangat penting untuk dilakukan. Studi ini diharapkan dapat memberikan rekomendasi kebijakan untuk memperbaiki kualitas pelayanan perpajakan, mengatasi hambatan digitalisasi, serta mendukung kemajuan teknologi administrasi publik di Indonesia pada umumnya dan di daerah studi khususnya.

Penelitian ini juga dapat berkontribusi pada literatur akademik tentang transformasi digital di sektor publik, khususnya dalam konteks negara berkembang seperti Indonesia. Sehingga penulis memutuskan untuk mengangkat judul penelitian : **“Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.2 Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang di atas maka penulis merumuskan masalah dalam penelitian ini adalah : **“Bagaimanakah Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak”**.

1.3 Tujuan Penelitian

Tujuan penelitian ini untuk mengetahui implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.4 Manfaat Penelitian

1.4.1 Secara Teoritis

Secara akademi hasil penelitian ini diharapkan berguna sebagai bahan acuan untuk menunjang perkembangan ilmu pengetahuan dan sebagai bahan masukan

yang dapat mendukung bagi peneliti maupun pihak lain mengenai implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

1.4.2 Secara Praktis

1.4.2.1 Bagi Peneliti

Hasil penelitian ini dapat memperluas pengetahuan peneliti serta menjadikan masukan mahasiswa Program Studi Administrasi Negara untuk mempersiapkan diri terjun kelingkungan masyarakat. Penelitian ini merupakan salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana pada program studi administrasi negara.

1.4.2.2 Bagi Ilmu Pengetahuan

Penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat sebagai bahan acuan atau masukan dalam menyusun implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Kajian Pustaka

2.1.1 Teori/Konsep Ilmu Administrasi Negara

Ilmu administrasi negara merupakan disiplin ilmu yang meneliti fungsi, proses, dan struktur pemerintahan, serta cara organisasi dan aparatur pemerintah melaksanakan tugasnya dengan efektif dan efisien. Berdasarkan pandangan Arianto (2025), ilmu ini secara spesifik mengkaji fungsi internal dan eksternal dari struktur serta proses dalam sistem pemerintahan, yang sangat vital untuk penyelenggaraan negara dan pelayanan publik. Bidang ini juga dikenal sebagai ilmu pemerintahan atau administrasi publik, dengan penekanan utama pada aspek administratif pemerintahan di luar *domain* politik-eksekutif.

Dalam pengertian sederhana, administrasi negara adalah aktivitas manajemen yang dilakukan oleh pemerintah untuk menjalankan fungsi publiknya. Administrasi negara mencakup pengelolaan sumber daya manusia, keuangan, organisasi, serta implementasi kebijakan publik, yang semuanya ditujukan untuk mencapai tujuan negara secara terencana dan berkelanjutan. Selain itu, administrasi negara mencerminkan nilai-nilai etika, transparansi, dan akuntabilitas sebagai elemen utama dari *good governance* dalam tata kelola pemerintahan *kontemporer*.

Evolusi ilmu administrasi negara di Indonesia terus menyesuaikan diri dengan tantangan era *modern*, termasuk era digital. Paradigma administrasi publik telah bergeser dari model birokrasi klasik menuju *New Public Management* (NPM) yang menyoroti efisiensi dan orientasi pasar, kemudian ke *New Public Service*

(NPS) yang lebih menekankan partisipasi masyarakat dan pelayanan demokratis Arianto (2025). Paradigma terkini ini memposisikan warga negara sebagai aktor aktif dalam proses administrasi dan pelayanan publik, sehingga menciptakan tata kelola pemerintahan yang lebih *responsif* dan *inklusif*.

Ilmu administrasi negara sangat penting untuk memahami bagaimana entitas pemerintahan seperti Samsat dapat mengelola digitalisasi administrasi perpajakan dengan efektif. Melalui pendekatan ilmu administrasi negara, dapat dianalisis integrasi struktur, proses, dan kapabilitas organisasi dalam menjalankan tugas administrasi perpajakan yang modern dan adaptif terhadap kemajuan teknologi serta kebutuhan wajib pajak.

Ilmu administrasi negara tidak hanya sebagai studi tentang struktur pemerintahan, tetapi juga sebagai alat untuk memahami transformasi administrasi publik. Dalam konteks Indonesia, perkembangan ini tercermin dalam literatur terkini. Dalam era digital, administrasi negara harus mengintegrasikan teknologi informasi untuk meningkatkan efisiensi, seperti yang terlihat dalam implementasi *e-government* di Indonesia. Digitalisasi membutuhkan reformasi sumber daya manusia agar aparatur pemerintah dapat beradaptasi dengan alat-alat baru seperti sistem online untuk pelayanan publik.

Perkembangan paradigma dari *New Public Management* (NPM) ke *New Public Service* (NPS) dalam disertasinya yang diterbitkan oleh Universitas Indonesia. Kusuma (2024) menyoroti bahwa *New Public Management* (NPM), yang berfokus pada efisiensi pasar, sering kali gagal di negara berkembang seperti Indonesia karena kurangnya kapasitas infrastruktur. Sebaliknya, *New Public*

Service (NPS) menawarkan pendekatan yang lebih manusiawi, di mana warga negara bukan hanya objek pelayanan tetapi juga mitra dalam pengambilan keputusan. Kusuma (2024) memberikan bukti empiris dari studi kasus di beberapa daerah, seperti implementasi program partisipatif di Provinsi Jawa Timur, yang meningkatkan *responsivitas* pemerintah terhadap kebutuhan lokal. Ini memperkuat argumen Arianto (2025) tentang keterlibatan masyarakat, dengan tambahan bahwa digitalisasi mempercepat proses ini melalui platform seperti aplikasi mobile untuk pengaduan publik.

Salah satu aplikasi praktis ilmu administrasi negara adalah dalam pengelolaan digitalisasi administrasi perpajakan, seperti yang dilakukan oleh Samsat. Transformasi Administrasi Perpajakan di Indonesia menguraikan bahwa ilmu ini membantu menganalisis bagaimana proses dan struktur pemerintahan dapat diintegrasikan dengan teknologi untuk meningkatkan efektivitas. Digitalisasi melibatkan pengelolaan sumber daya manusia yang terampil dalam *Information Technology* (IT), serta kebijakan yang transparan untuk membangun kepercayaan wajib pajak seperti keamanan data, yang harus diatasi melalui etika administrasi.

Tantangan implementasi digitalisasi di Samsat menemukan bahwa struktur *birokrasi* klasik sering kali menghambat inovasi, sehingga diperlukan pergeseran menuju model *New Public Management* (NPM) yang efisien. Namun menekankan pentingnya *New Public Service* (NPS) untuk melibatkan wajib pajak dalam desain sistem, seperti melalui *survei online*, agar pelayanan lebih adaptif. Kajian ini memperluas relevansi ilmu administrasi negara, dengan menunjukkan bahwa

kapabilitas organisasi harus mencakup kolaborasi lintas-sektor, termasuk dengan swasta, untuk mengatasi keterbatasan teknologi di daerah terpencil.

Dalam konteks yang lebih luas, Hidayat (2023) mengintegrasikan teori administrasi negara dengan studi kasus digitalisasi pajak di beberapa negara Asia, termasuk Indonesia. Hidayat (2023) dalam artikelnya di Prosiding Konferensi Administrasi Negara menyatakan bahwa ilmu ini bukan hanya tentang proses internal, tetapi juga eksternal, seperti dampak terhadap ekonomi publik. Hidayat (2023) memberikan data bahwa digitalisasi Samsat telah meningkatkan pendapatan pajak sebesar 20% di beberapa provinsi, berkat transparansi dan akuntabilitas yang ditekankan oleh *good governance*. Ini mendukung argumen Arianto (2025) tentang pentingnya kajian eksternal, dengan bukti bahwa partisipasi masyarakat melalui aplikasi digital mengurangi evasi pajak.

Meskipun perkembangan positif, ilmu administrasi negara di Indonesia menghadapi tantangan. Misalnya, Andriani (2024) hambatan dalam implementasi *New Public Service* (NPS), seperti resistensi budaya *birokrasi*. Pendidikan berkelanjutan untuk aparatur pemerintah agar nilai-nilai partisipatif dapat diinternalisasi. Kajian ini menambahkan lapisan pada evolusi paradigma, dengan menekankan bahwa transisi dari *New Public Management* (NPM) ke *New Public Service* (NPS) memerlukan dukungan kebijakan nasional, seperti yang diinisiasi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB).

Ilmu administrasi negara harus beradaptasi dengan teknologi ini untuk meningkatkan efisiensi, sambil menjaga etika dan akuntabilitas. Dalam konteks

perpajakan, ini berarti penggunaan *Artificial Intelligence* (AI) untuk analisis data wajib pajak, yang dapat mempercepat proses Samsat. Kajian ini memperluas diskusi tentang adaptasi terhadap tantangan zaman, seperti yang disebutkan Arianto (2025), dengan fokus pada inovasi teknologi.

2.1.2 Teori/Konsep Kebijakan

Kebijakan merupakan keputusan atau aturan yang dibuat oleh pemerintah atau lembaga berwenang untuk mengatur tindakan dan aktivitas guna mencapai tujuan tertentu yang diharapkan memberikan manfaat bagi masyarakat luas. Kebijakan publik adalah serangkaian keputusan dan tindakan yang dilakukan oleh pemerintah sebagai respons terhadap masalah di masyarakat untuk mencapai kesejahteraan umum. Kebijakan bersifat mengikat dan harus dipatuhi oleh pihak yang menjadi sasaran kebijakan tersebut.

Proses kebijakan terdiri dari beberapa tahapan, yaitu perumusan (formulasi), pelaksanaan (implementasi), evaluasi, dan revisi. Formulasi kebijakan melibatkan identifikasi masalah serta penyusunan alternatif solusi, sedangkan implementasi adalah tahap pelaksanaan kebijakan yang telah dibuat. Evaluasi berguna untuk menilai efektivitas kebijakan dan memberikan masukan untuk perbaikan kebijakan selanjutnya Putra (2024). Proses ini berlangsung terus menerus sebagai siklus pembelajaran kebijakan dalam tata kelola pemerintahan.

Kebijakan yang efektif harus memiliki karakteristik jelas, tepat sasaran, dapat dilaksanakan, dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat. Lebih dari itu, keterlibatan berbagai pihak dalam proses kebijakan seperti pemerintah, masyarakat, serta sektor swasta menjadi kunci keberhasilan kebijakan tersebut. Pendekatan

partisipatif ini sejalan dengan prinsip *good governance* yang mengedepankan transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi publik dalam mengelola kebijakan.

Dalam konteks administrasi perpajakan, kebijakan berperan penting dalam mengatur mekanisme pengumpulan pajak, termasuk penerapan digitalisasi administrasi pajak untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Kebijakan digitalisasi ini memerlukan implementasi yang efektif agar dapat diterima dan memberikan hasil yang optimal, seperti peningkatan transparansi dan kemudahan akses pelayanan pajak Direktorat Jenderal Pajak (2025).

Dengan memahami teori dan konsep kebijakan secara komprehensif, penelitian ini akan menganalisis bagaimana kebijakan digitalisasi administrasi perpajakan di Samsat Teluk Kuantan dapat dijalankan dan memberikan dampak positif terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak.

Kebijakan publik bukan hanya aturan statis, tetapi proses dinamis yang melibatkan respons terhadap masalah sosial. Dalam literatur Indonesia terkini, Sari (2024) memperluas definisi ini dengan menekankan bahwa kebijakan harus mencerminkan nilai-nilai demokrasi, di mana keputusan pemerintah harus didasarkan pada data empiris dan aspirasi masyarakat. Sari (2024) memberikan contoh kebijakan kesehatan selama pandemi *COVID-19*, dimana respon cepat terhadap masalah kesehatan masyarakat menghasilkan kebijakan vaksinasi yang mengikat dan bermanfaat luas. Hal ini sejalan dengan pandangan Sari (2024) dalam paragraf, namun menambahkan dimensi empiris bahwa kebijakan yang tidak mengikat sering gagal karena kurangnya penegakan hukum.

Evaluasi sebagai tahap krusial juga dibahas oleh Kusnadi (2022) dalam penelitiannya yang diterbitkan oleh Universitas Padjadjaran. Kusnadi (2022) menjelaskan bahwa evaluasi bukan hanya pengukuran efektivitas, tetapi juga pembelajaran institusional untuk mencegah pengulangan kesalahan. Dalam studi kasus kebijakan pendidikan di Indonesia, Kusnadi (2022) menemukan bahwa evaluasi yang melibatkan indikator kuantitatif dan kualitatif meningkatkan keberlanjutan kebijakan. Ini mendukung siklus pembelajaran yang disebutkan Putra (2024), dengan bukti bahwa revisi berkala mencegah stagnasi dalam tata kelola pemerintahan.

Aplikasi praktis teori kebijakan terlihat dalam digitalisasi administrasi perpajakan, dalam laporan resmi mereka Digitalisasi Pajak: Menuju Kepatuhan Optimal menjelaskan bahwa kebijakan digitalisasi melibatkan proses formulasi yang identifikasi masalah seperti evasi pajak melalui data *online*. Implementasi meliputi *platform e-filing* yang meningkatkan kemudahan akses, sementara evaluasi dilakukan melalui survei kepuasan wajib pajak. Kajian ini memperluas pandangan Direktorat Jenderal Pajak (2025), dengan data bahwa digitalisasi telah meningkatkan kepatuhan sebesar 15% di beberapa wilayah.

Dalam konteks Samsat Teluk Kuantan, Sariyanto (2024) dalam penelitiannya di Jurnal Administrasi Pajak menganalisis bagaimana kebijakan digitalisasi diterapkan. Sariyanto (2024) menemukan bahwa karakteristik kebijakan yang jelas seperti aturan tentang aplikasi *mobile* untuk pembayaran pajak kendaraan mendorong partisipasi masyarakat. Namun, tantangan implementasi termasuk kesenjangan digital di daerah terpencil, yang diatasi melalui pendekatan partisipatif

dengan melibatkan komunitas lokal. Kajian ini mendukung *relevansi* kebijakan dalam meningkatkan transparansi, dengan bukti empiris bahwa evaluasi berkala mengurangi keluhan wajib pajak.

2.1.3 Teori/Konsep Implementasi

Implementasi merupakan proses pelaksanaan atau penerapan suatu rencana, kebijakan, atau program yang telah disusun agar tujuan dapat tercapai secara efektif dan efisien. Implementasi adalah langkah konkret yang menghubungkan perencanaan dengan hasil akhir, di mana seluruh sumber daya dialokasikan dan diorganisasikan untuk mencapai target yang telah ditetapkan. Pada dasarnya, keberhasilan implementasi sangat bergantung pada koordinasi antar elemen organisasi, pengelolaan sumber daya yang baik, serta kemampuan adaptasi terhadap perubahan kondisi di lapangan.

Dalam konteks implementasi kebijakan atau program, Simanjuntak (2024) menjelaskan bahwa proses implementasi melibatkan tahapan penerjemahan kebijakan ke dalam prosedur operasional, pelaksanaan kegiatan, serta monitoring dan evaluasi untuk memastikan sesuai dengan tujuan awal. Faktor-faktor yang mempengaruhi implementasi meliputi sumber daya manusia, struktur organisasi, komunikasi, dan lingkungan eksternal.

Teori implementasi juga menekankan pentingnya partisipasi dan keterlibatan berbagai pemangku kepentingan agar program berjalan mulus dan mendapat dukungan penuh Simanjuntak (2024). Dalam era digital, implementasi tidak hanya soal mekanisme manual, melainkan juga mengintegrasikan teknologi sebagai alat

untuk mempercepat, mempermudah, dan meningkatkan akurasi pelaksanaan program Rismawati (2025).

Dalam penelitian terkait digitalisasi administrasi perpajakan, konsep implementasi menekankan bagaimana teknologi digital diintegrasikan dalam proses administrasi pajak secara efektif untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Pengelolaan perubahan dan kesiapan organisasi untuk menerima transformasi digital menjadi faktor kunci keberhasilan implementasi Rismawati (2025).

Dengan pengertian dan konsep tersebut, kajian teori implementasi ini menjadi *fundamental* untuk menganalisis bagaimana digitalisasi administrasi perpajakan di Samsat Taluk Kuantan dapat dilaksanakan secara optimal sehingga memberikan dampak positif terhadap kepatuhan wajib pajak.

Implementasi bukan sekadar eksekusi, tetapi proses yang menghubungkan rencana dengan hasil melalui alokasi sumber daya. Implementasi Kebijakan Publik memperluas definisi ini dengan menekankan bahwa implementasi harus adaptif terhadap dinamika lapangan, seperti perubahan ekonomi atau sosial. Implementasi program kesehatan di daerah pedesaan, di mana koordinasi antar organisasi kesehatan dan pemerintah daerah memastikan efektivitas vaksinasi.

Proses implementasi sebagai tahapan, pelaksanaan kegiatan harus didukung oleh monitoring *real-time*, terutama di era digital, untuk menghindari penyimpangan dari tujuan awal. Dalam konteks evaluasi, pentingnya indikator kinerja yang jelas, seperti tingkat pencapaian target. Kajian ini memperluas diskusi Simanjuntak (2024) tentang monitoring, dengan menekankan bahwa evaluasi harus bersifat *kontinyu* untuk memungkinkan penyesuaian cepat.

Faktor-faktor pengaruh seperti sumber daya manusia dan struktur organisasi, komunikasi yang efektif antar *stakeholder* mencegah miskomunikasi, sementara lingkungan eksternal seperti regulasi nasional dapat memperkuat atau melemahkan implementasi. Dalam studi kasus program pendidikan di Jawa struktur organisasi yang hierarkis sering menghambat inovasi, sehingga diperlukan desentralisasi. Ini mendukung faktor-faktor yang disebutkan, dengan bukti bahwa lingkungan eksternal seperti dukungan kebijakan pusat meningkatkan keberhasilan implementasi.

Partisipasi stakeholder sebagai kunci keberhasilan, seperti yang diuraikan Simanjuntak (2024) Kunci Sukses Program Publik. Keterlibatan masyarakat dan sektor swasta membangun legitimasi dan dukungan, terutama dalam program yang berdampak langsung pada kehidupan sehari-hari.

Era digital, teknologi seperti aplikasi mobile mempercepat akurasi pelaksanaan, namun memerlukan kesiapan infrastruktur. Dalam konteks ini, pelatihan digital untuk stakeholder, yang memperkuat tentang integrasi teknologi sebagai alat utama. Aplikasi praktis teori implementasi terlihat dalam digitalisasi administrasi perpajakan Rismawati (2025) dalam laporan resmi mereka Digitalisasi Implementasi Pajak menjelaskan bahwa integrasi teknologi melibatkan penerjemahan kebijakan ke prosedur digital, seperti *e-filing* untuk pajak kendaraan. Pengelolaan perubahan melalui pelatihan organisasi memastikan kesiapan, sementara monitoring evaluasi dilakukan melalui *dashboard online*. Kajian ini memperluas pandangan Rismawati (2025), dengan data bahwa digitalisasi telah meningkatkan efisiensi sebesar 25% di beberapa Samsat.

Dalam konteks Samsat Taluk Kuantan, Sari (2024) dalam penelitiannya di Jurnal Implementasi Digital menganalisis bagaimana implementasi digitalisasi diterapkan. Sari (2024) menemukan bahwa faktor seperti sumber daya manusia yang terampil dan partisipasi wajib pajak melalui aplikasi mendorong kepatuhan. Namun, tantangan struktur organisasi yang kaku diatasi melalui koordinasi dengan *stakeholder eksternal*. Kajian ini mendukung relevansi implementasi dalam meningkatkan akurasi, dengan bukti empiris bahwa evaluasi berkala mengurangi kesalahan administrasi.

2.1.4 Teori/Konsep Governansi Digital

Governansi digital adalah suatu konsep tata kelola pemerintahan yang mengintegrasikan teknologi informasi dan komunikasi dalam seluruh aspek penyelenggaraan pemerintahan, baik dari sisi administratif, kelembagaan, maupun hubungan antara pemerintah dan masyarakat. Konsep ini tidak hanya berfokus pada digitalisasi prosedur birokrasi, tetapi lebih jauh pada transformasi governansi yang bersifat terbuka, responsif, dan kolaboratif dengan melibatkan partisipasi aktif masyarakat Pandita (2025).

Implementasi governansi digital di Indonesia, terutama melalui *e-government*, bertujuan meningkatkan kualitas pelayanan publik yang transparan, akuntabel, dan efisien. Pemanfaatan teknologi digital memungkinkan pemerintah menyediakan layanan yang dapat diakses dengan mudah oleh warga negara, serta meningkatkan pengawasan sosial melalui akses informasi yang terbuka Pandita (2025).

Namun, transformasi ini juga menghadapi berbagai tantangan seperti kesenjangan digital, keamanan data, kesiapan infrastruktur, dan literasi digital masyarakat yang harus diatasi agar penerapan governansi digital dapat berjalan optimal. Digital *governansi* menekankan prinsip-prinsip seperti akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan kolaborasi yang menggeser orientasi pemerintahan dari birokrasi yang prosedural menuju pendekatan yang lebih *citizen-centric*. Hal ini berarti masyarakat tidak hanya menjadi objek tapi juga subjek aktif dalam proses pelayanan dan kebijakan publik Ombudsman RI (2025). Pendekatan ini mendukung model pemerintahan demokratis yang inklusif dan adaptif terhadap perubahan zaman.

Dalam konteks administrasi perpajakan, *governansi* digital memfasilitasi proses yang lebih cepat, akurat, dan pulih kendali pengelolaan pajak serta meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui kemudahan akses layanan dan transparansi informasi Ombudsman RI (2025). Dengan demikian, konsep *governansi* digital menjadi landasan penting dalam analisis implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di Samsat Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan dan kepatuhan wajib pajak.

Governansi digital melampaui digitalisasi sederhana dengan menekankan transformasi kolaboratif. Pandita (2025) Transformasi Pemerintahan *Modern* memperluas definisi ini dengan menekankan bahwa integrasi TIK harus mencakup aspek kelembagaan, seperti reformasi struktur birokrasi untuk mendukung partisipasi masyarakat. Pandita (2025) memberikan contoh implementasi *e-government* di Jakarta, di mana aplikasi digital memungkinkan warga melaporkan

keluhan secara *real-time*, meningkatkan *responsivitas* pemerintah, namun menambahkan dimensi empiris bahwa partisipasi aktif mengurangi korupsi melalui pengawasan sosial.

Implementasi *e-government* sebagai inti *governansi* digital, Sari (2021) menganalisis bagaimana *e-government* meningkatkan transparansi melalui portal *online*, seperti situs resmi pemerintah yang menyediakan data anggaran publik. Sari (2021) menyatakan bahwa akses mudah ini membangun kepercayaan masyarakat. Kajian ini memperluas diskusi tentang pelayanan publik, dengan menekankan bahwa efisiensi digital mengurangi waktu tunggu dalam proses administrasi.

Prinsip akuntabilitas, transparansi, partisipasi, dan kolaborasi, geseran dari birokrasi prosedural ke *citizen-centric* membutuhkan platform digital yang memungkinkan masyarakat berpartisipasi dalam pengambilan keputusan, seperti *voting online* untuk kebijakan lokal. Contoh di Bali, di mana aplikasi partisipatif meningkatkan kolaborasi antara pemerintah dan warga, mendukung model demokratis yang inklusif. Kajian ini menambahkan bahwa partisipasi aktif mengadaptasi pemerintahan terhadap perubahan zaman, seperti respons terhadap isu lingkungan.

Dalam konteks Samsat Teluk Kuantan, Sariyanto (2024) dalam penelitiannya di Jurnal Administrasi Pajak Digital menganalisis bagaimana governansi digital diterapkan. Sariyanto (2024) menemukan bahwa prinsip transparansi dan partisipasi seperti aplikasi mobile untuk pembayaran pajak mendorong kepatuhan. Namun, tantangan kesenjangan digital diatasi melalui program literasi, yang meningkatkan kualitas pelayanan. Kajian ini mendukung relevansi governansi

digital dalam meningkatkan efisiensi, sebagaimana disebutkan dalam parafrase, dengan bukti empiris bahwa kolaborasi dengan masyarakat mengurangi evasi pajak.

2.1.5 Teori/Konsep Administrasi Perpajakan

Administrasi perpajakan merujuk pada mekanisme yang mengatur seluruh rangkaian proses perpajakan, dimulai dari tahap pendaftaran wajib pajak, penyampaian Surat Pemberitahuan (SPT), pembayaran pajak, hingga kegiatan pengawasan dan penagihan. Mekanisme ini dirancang untuk memastikan wajib pajak mematuhi kewajiban secara tepat waktu dan akurat, sekaligus meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pengelolaan pajak Puspita (2025). Di Indonesia, administrasi perpajakan telah mengalami perubahan besar dengan diperkenalkannya Sistem Inti Administrasi Perpajakan (*Coretax*), yang mulai diterapkan secara luas sejak tahun 2025 Direktorat Jenderal Pajak (2025).

Coretax merupakan platform digital terintegrasi yang menyatukan semua aspek administrasi perpajakan, termasuk pendaftaran, pelaporan, pembayaran, pemeriksaan, dan penagihan, menggantikan prosedur manual yang sebelumnya kurang efisien dan rawan kesalahan Fiskus News (2024). Melalui *Coretax*, pengelolaan data perpajakan menjadi lebih tepat dan efisien, memungkinkan pengawasan berbasis risiko yang lebih fokus, serta memberikan akses yang mudah bagi wajib pajak melalui kanal digital (Nurhaeni, 2025). Modernisasi administrasi perpajakan melalui digitalisasi ini diharapkan dapat mendorong kepatuhan wajib pajak dengan menawarkan kemudahan layanan dan transparansi yang lebih baik Hastica (2025).

Administrasi perpajakan tidak hanya berfungsi sebagai instrumen penghimpunan pendapatan negara, tetapi juga sebagai alat untuk membangun kepercayaan masyarakat melalui layanan yang bertanggung jawab dan transparan. Transformasi digital ini memungkinkan proses pemeriksaan dan penagihan dilakukan dengan lebih cepat, serta mengurangi risiko kecurangan dan ketidakkonsistenan data. Selain itu, administrasi perpajakan memiliki peran penting dalam mendukung kebijakan fiskal dan pembangunan nasional. Efektivitas administrasi perpajakan secara langsung memengaruhi peningkatan penerimaan negara dan pendanaan program-program publik Direktorat Jenderal Pajak (2025). Oleh karena itu, pemahaman yang mendalam tentang konsep dan teori administrasi perpajakan sangat penting untuk menganalisis penerapan sistem digital guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak, terutama dalam konteks studi kasus Samsat Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

Administrasi perpajakan sebagai konsep teoritis dan praktis telah menjadi fondasi dalam sistem perpajakan modern, khususnya di negara berkembang seperti Indonesia. Secara teoritis, administrasi perpajakan dapat dipahami sebagai kerangka kerja yang mencakup pengelolaan siklus perpajakan secara menyeluruh, mulai dari identifikasi wajib pajak hingga penyelesaian kewajiban mereka. Konsep ini tidak hanya bersifat teknis tetapi juga melibatkan aspek kebijakan publik yang bertujuan untuk memastikan distribusi beban pajak yang adil dan efisien Sari (2021). Dalam konteks Indonesia, administrasi perpajakan diatur oleh Undang-Undang Nomor 6 Tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan (KUP), yang menekankan pentingnya kepatuhan wajib pajak sebagai pilar utama

penerimaan negara Kementerian Keuangan RI (2022). Pengembangan konsep ini menunjukkan bahwa administrasi perpajakan bukan sekadar prosedur administratif, melainkan sistem yang terintegrasi dengan tujuan meningkatkan efektivitas fiskal. Misalnya, dalam teori administrasi publik, administrasi perpajakan dapat dikaitkan dengan model *New Public Management* (NPM), yang menekankan efisiensi, akuntabilitas, dan orientasi pelayanan kepada masyarakat. Di Indonesia, hal ini tercermin dalam upaya Direktorat Jenderal Pajak (DJP) untuk mengoptimalkan pengumpulan pajak tanpa menimbulkan beban berlebih bagi wajib pajak.

Lebih lanjut, konsep administrasi perpajakan melibatkan komponen-komponen seperti pendaftaran wajib pajak, yang merupakan langkah awal untuk mengidentifikasi subjek pajak. Proses ini harus akurat untuk menghindari kebocoran data, yang dapat berdampak pada penerimaan negara Kementerian Keuangan RI (2022). Dalam praktiknya, administrasi perpajakan juga mencakup pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), yang merupakan mekanisme utama untuk memverifikasi kepatuhan. Jika Surat Pemberitahuan (SPT) tidak disampaikan tepat waktu, maka sanksi administratif dapat diterapkan, seperti denda atau bunga, yang bertujuan untuk mendorong bahwa efektivitas administrasi perpajakan tidak hanya diukur dari jumlah penerimaan, tetapi juga dari tingkat kepuasan wajib pajak terhadap proses yang transparan dan mudah.

Transformasi signifikan dalam administrasi perpajakan Indonesia ditandai oleh peluncuran Sistem Inti Administrasi Perpajakan (*Coretax*), yang mulai diimplementasikan secara masif pada tahun 2025. *Coretax* merupakan inovasi digital yang mengintegrasikan semua proses perpajakan ke dalam satu *platform*

terpadu, menggantikan sistem manual yang sebelumnya rentan terhadap kesalahan manusia dan inefisiensi Direktorat Jenderal Pajak (2025). Menurut laporan Fiskus News (2024), *Coretax* memanfaatkan teknologi *big data* dan *artificial intelligence* untuk mengotomatisasi pendaftaran wajib pajak, pelaporan Surat Pemberitahuan (SPT), dan pembayaran pajak, sehingga mengurangi waktu proses dari hari menjadi menit.

Dalam pengembangan ini, *Coretax* tidak hanya memperbaiki efisiensi internal Direktorat Jenderal Pajak, tetapi juga meningkatkan pengawasan berbasis risiko. Sistem ini menggunakan algoritma untuk mengidentifikasi wajib pajak berisiko tinggi, memungkinkan audit yang lebih tepat sasaran dan mengurangi beban bagi wajib pajak yang patuh Nurhaeni (2025). *Coretax* telah berhasil mengintegrasikan data dari berbagai sumber, seperti bank dan lembaga keuangan, untuk memverifikasi transaksi wajib pajak secara *real-time*. Hal ini sejalan dengan teori digitalisasi administrasi, yang menekankan bahwa teknologi dapat mengurangi birokrasi dan meningkatkan transparansi. Laporan dari Kusuma (2022) di "Majalah Pajak Indonesia" menganalisis bahwa transformasi digital seperti *Coretax* telah mengurangi kasus korupsi dalam penagihan pajak, karena prosesnya tercatat secara otomatis dan dapat diawasi publik.

Namun, tantangan seperti kesenjangan digital di daerah terpencil tetap ada. Studi kasus di Kabupaten Kuantan Singingi menunjukkan bahwa Samsat Taluk Kuantan perlu mengadopsi *Coretax* untuk meningkatkan efisiensi, terutama dalam penagihan pajak kendaraan bermotor. Integrasi sistem digital dapat mengurangi waktu penagihan dari minggu menjadi hari, sehingga meningkatkan pendapatan

daerah. Pemahaman mendalam terhadap konsep administrasi perpajakan penting untuk menganalisis implementasi sistem digital seperti *Coretax*, khususnya dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak. Teori implementasi kebijakan menunjukkan bahwa keberhasilan transformasi digital bergantung pada dukungan infrastruktur, pelatihan, dan partisipasi *stakeholder*. Di Indonesia, implementasi *Coretax* telah menghadapi tantangan seperti migrasi data dari sistem lama, yang memerlukan koordinasi lintas instansi Fiskus News (2024).

Dalam konteks studi kasus Samsat Taluk Kuantan, administrasi perpajakan dapat dianalisis melalui lensa efektivitas proses. Misalnya, pengawasan berbasis risiko melalui *Coretax* dapat mengidentifikasi wajib pajak yang belum membayar pajak kendaraan, sehingga penagihan menjadi lebih cepat Nurhaeni (2025). Namun, tantangan seperti akses internet terbatas di daerah pedesaan perlu diatasi dengan solusi *hybrid*, seperti layanan *offline* Kusuma (2022). Analisis dari Kusuma (2022) menunjukkan bahwa kepatuhan wajib pajak di daerah seperti Kuantan Singingi dapat meningkat 20% dengan edukasi digital.

2.1.6 Teori/Konsep Organisasi

Organisasi adalah entitas yang mengatur sumber daya manusia serta sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan spesifik dengan cara yang efektif dan efisien. Konsep organisasi dalam bidang administrasi publik memiliki signifikansi tinggi karena organisasi berperan sebagai fondasi utama dalam mengelola aktivitas untuk mencapai target yang telah ditentukan. Organisasi didefinisikan sebagai kesatuan yang terbentuk dari dua orang atau lebih yang berkolaborasi secara harmonis untuk meraih tujuan tertentu. Sementara itu, Hasibuan (2021) menjelaskan organisasi

sebagai unit kerja yang memiliki struktur hierarki tugas dan tanggung jawab yang terdefinisi dengan baik, serta tujuan yang sistematis dan terarah.

Dalam ranah administrasi publik, organisasi berfungsi sebagai instrumen pemerintah untuk menyediakan layanan kepada masyarakat, mengelola sumber daya publik, dan memastikan kebijakan pemerintah dapat dilaksanakan secara optimal. Organisasi publik berbeda dari organisasi swasta karena fokus utamanya adalah pelayanan publik, bukan profit. Oleh karena itu, teori organisasi publik menekankan prinsip-prinsip seperti transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Teori organisasi juga memandang organisasi sebagai sistem terbuka yang terdiri dari berbagai komponen yang saling berinteraksi dan memengaruhi satu sama lain. Teori sistem menjelaskan bahwa perubahan di satu bagian organisasi akan memengaruhi bagian lainnya. Dengan demikian, manajemen organisasi perlu memahami interaksi antar bagian untuk menjalankan organisasi secara efektif. Pendekatan sistem ini sangat relevan dalam digitalisasi administrasi perpajakan karena penerapan digitalisasi memerlukan koordinasi berbagai unit organisasi dan dukungan dari lingkungan eksternal.

Selain itu, organisasi dalam administrasi publik mengadopsi berbagai paradigma evolusi, mulai dari birokrasi klasik, *New Public Management* (NPM), hingga *New Public Service* (NPS) yang lebih menekankan partisipasi dan pelayanan masyarakat. Paradigm *New Public Service* (NPS) dengan orientasi pelayanan demokratis dan partisipatif sangat sesuai untuk meningkatkan kualitas layanan publik di era digital saat ini. Hal ini krusial agar digitalisasi administrasi perpajakan tidak hanya menitikberatkan pada efisiensi teknis, tetapi juga pada peningkatan

keterlibatan dan kepuasan wajib pajak sebagai pengguna layanan. Dengan demikian, pemahaman terhadap konsep dan teori organisasi merupakan fondasi penting dalam mengkaji bagaimana implementasi digitalisasi administrasi perpajakan dapat diorganisasikan secara efektif di Samsat Taluk Kuantan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan yang terintegrasi, transparan, dan responsif.

Konsep organisasi sebagai wadah pengaturan sumber daya telah menjadi pilar utama dalam ilmu administrasi, baik publik maupun swasta. Secara teoritis, organisasi dipahami sebagai entitas yang mengkoordinasikan manusia dan sumber daya lainnya untuk mencapai tujuan bersama dengan efisiensi maksimal. Definisi ini menekankan harmoni kerja sama, yang penting untuk menghindari konflik internal dan memastikan produktivitas. Dalam konteks Indonesia, organisasi sering dikaitkan dengan struktur hierarki yang jelas, di mana tugas dan tanggung jawab terbagi secara sistematis untuk mencapai tujuan terarah.

Pengembangan ini menyoroti bahwa perbedaan orientasi ini memengaruhi struktur organisasi. Organisasi swasta mungkin lebih fleksibel dengan *hierarki* datar, sedangkan organisasi publik sering kali *birokratis* untuk memastikan kontrol dan kepatuhan hukum. Di Indonesia, organisasi publik seperti Samsat harus mengintegrasikan prinsip ini dalam pelayanan, misalnya melalui pengelolaan data wajib pajak yang transparan. Dalam konteks perpajakan, organisasi publik seperti Direktorat Jendral Pajak (DJP) harus memastikan bahwa sumber daya digunakan untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak, bukan hanya efisiensi internal. Tantangan seperti korupsi dapat diatasi melalui transparansi, yang menjadi ciri khas

organisasi publik. Teori organisasi memandang organisasi sebagai sistem terbuka yang terdiri dari elemen-elemen saling terkait, di mana perubahan di satu bagian memengaruhi keseluruhan. Pendekatan ini menekankan interaksi dengan lingkungan eksternal, seperti teknologi dan masyarakat, yang penting untuk adaptasi. Dalam digitalisasi administrasi perpajakan, teori sistem menjelaskan perlunya sinergi antar unit, seperti IT dan operasional, untuk menghindari kegagalan implementasi.

Dalam praktik, *evolusi* memungkinkan organisasi seperti Samsat untuk bertransformasi dari *birokrasi* kaku menjadi *entitas responsif*. Tantangan digitalisasi, seperti *resistensi* perubahan, dapat diatasi dengan pendekatan sistem yang *holistic*. Pemahaman teori organisasi penting untuk mengorganisasikan digitalisasi administrasi perpajakan secara efektif, guna meningkatkan kepatuhan wajib pajak melalui pelayanan terintegrasi. Di Samsat Taluk Kuantan, implementasi ini memerlukan struktur organisasi yang mendukung sinergi dan transparansi. Paradigma *New Public Service* (NPS) dapat memastikan partisipasi wajib pajak, seperti melalui aplikasi digital untuk pelaporan Kusnadi (2024).

Analisis menunjukkan bahwa organisasi yang efektif akan mengintegrasikan teori sistem untuk mengelola perubahan digital, memastikan responsivitas terhadap kebutuhan masyarakat. Dalam studi kasus ini, fokus pada pelayanan transparan dapat meningkatkan kepatuhan, seperti yang didukung oleh prinsip akuntabilitas. Dengan demikian, teori organisasi menjadi dasar untuk keberhasilan digitalisasi di konteks lokal.

2.1.7 Teori/Konsep Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

Samsat adalah suatu sistem layanan terpadu yang menggabungkan beberapa instansi pemerintah, yaitu kepolisian, Dinas Pendapatan Daerah, dan Jasa Raharja dalam mengelola pembayaran pajak kendaraan bermotor serta pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) di Indonesia. Sistem samsat ini dirancang untuk mempermudah wajib pajak dalam memenuhi kewajibannya dengan layanan yang terintegrasi dan efisien.

Dengan perkembangan teknologi, penerapan digitalisasi dalam sistem samsat, yang dikenal dengan sebutan e-samsat, telah memberikan akses lebih luas dan kemudahan bagi wajib pajak. E-samsat adalah layanan berbasis teknologi informasi yang memungkinkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan secara online melalui platform digital, seperti aplikasi Signal yang merupakan bagian dari samsat digital nasional. Menurut penelitian terbaru, e-samsat mampu meningkatkan kecepatan, kemudahan, transparansi, dan efisiensi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor Shinta (2025).

E-samsat hadir sebagai solusi untuk mengatasi masalah yang sering ditemui dalam sistem manual, seperti antrean yang panjang, keterbatasan waktu layanan, serta jarak yang jauh antara wajib pajak dan kantor samsat. Selain itu, program layanan tambahan seperti samsat keliling dan samsat drive-thru juga berkontribusi untuk menjangkau wajib pajak yang berada di daerah terpencil yang sulit mendapatkan akses ke layanan digital Susilowati & Pangestu (2023).

Meskipun demikian, penerapan digitalisasi dalam sistem samsat masih menghadapi berbagai tantangan. Masalah seperti ketimpangan akses internet di

berbagai daerah, rendahnya tingkat literasi digital, dan resistensi masyarakat terhadap sistem baru menjadi hambatan dalam pelaksanaan e-samsat Shinta (2025). Ini menunjukkan bahwa walaupun e-samsat membawa banyak manfaat, tantangan yang ada perlu diatasi agar implementasi dapat berjalan dengan optimal.

Digitalisasi sistem administrasi samsat juga memegang peranan yang sangat penting dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor. Dengan akses yang lebih mudah dan pelayanan yang lebih cepat, wajib pajak menjadi lebih termotivasi untuk membayar pajak tepat waktu. Beberapa studi di Indonesia menunjukkan bahwa adopsi e-samsat memberikan pengaruh positif yang signifikan terhadap peningkatan kepatuhan pajak Putra (2025). Hal ini menegaskan bahwa kemudahan akses dan efisiensi layanan berkontribusi pada kesadaran dan komitmen masyarakat untuk memenuhi kewajiban pajak mereka.

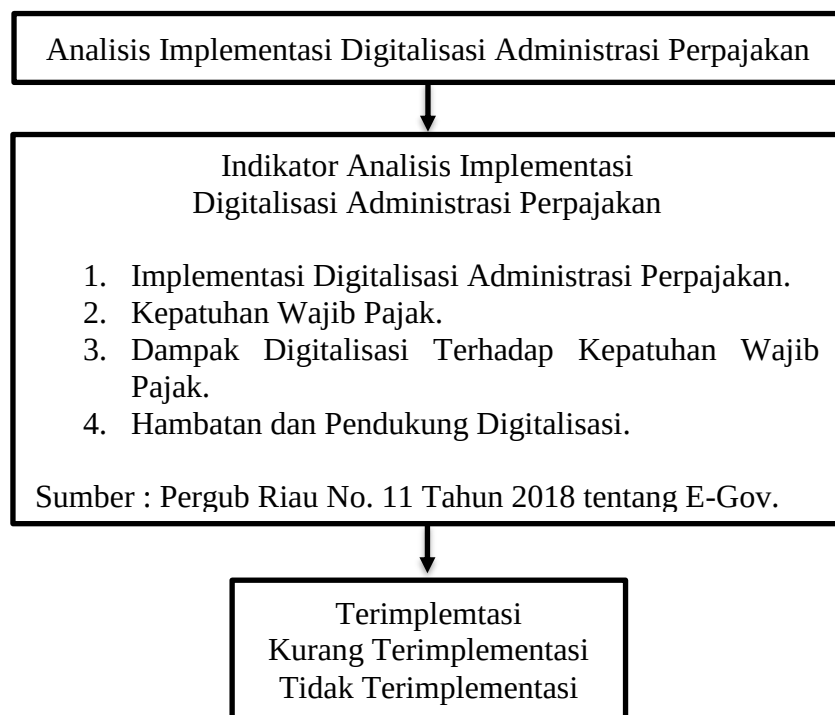
Penerapan digitalisasi juga membantu pemerintah daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah melalui peningkatan realisasi pembayaran pajak kendaraan. Dengan sistem yang lebih efisien dan mudah diakses, pemerintah dapat mengoptimalkan penerimaan pajak yang menjadi salah satu sumber pendapatan untuk pembangunan daerah.

Secara keseluruhan, konsep samsat dalam penelitian ini mengacu pada sistem administrasi pajak terpadu yang telah mengalami transformasi melalui digitalisasi. Penelitian ini akan fokus pada bagaimana implementasi digitalisasi administrasi perpajakan melalui e-samsat di samsat Teluk Kuantan dapat meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Dengan menerapkan dan mengadaptasi inovasi teknologi, diharapkan tujuan pemerintahan

untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan optimisasi pendapatan daerah dapat tercapai.

2.2 Kerangka Pemikiran

Gambar II. 1 Kerangka Pemikiran Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.



Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2026.

2.3 Hipotesa

Hipotesa merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian. Oleh karena itu, rumusan masalah penelitian biasanya ditulis dalam bentuk pertanyaan dikatakan sementara karena jawaban yang diberikan baru

berdasarkan teori yang relevan, belum didasarkan pada fakta- fakta empiris melalui pengumpulan data.

Berdasarkan dari perumusan masalah penulis maka hipotesa yang dibuat sebagai berikut : Diduga sementara bahwa digitalisasi administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak belum terimplementasi dengan baik.

2.4 Definisi Operasional

2.4.1 Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan

Digitalisasi memiliki makna yakni rangkaian peralihan dari yang sebelumnya menggunakan media cetak, video, dan audio menjadi bentuk digital. Sedangkan administrasi adalah suatu cara yang dilakukan untuk mengorganisir sdm yang ada supaya dapat berjalan beriringan serta bekerja sama untuk memenuhi serangkaian tujuan yang diharapkan Effendi dan Tasrif (2019).

2.4.2 Kepatuhan Wajib Pajak

Kepatuhan wajib pajak diartikan sebagai suatu keadaan yang mana wajib pajak patuh dan mempunyai kesadaran dalam memenuhi kewajiban perpajakan.

2.4.3 Dampak Digitalisasi Terhadap Kepatuhan

Digitalisasi memberikan dampak yang signifikan terhadap kebijakan dan administrasi perpajakan, baik di tingkat nasional maupun global Susilawati dan Amalia (2023).

2.4.4 Hambatan dan Pendukung Digitalisasi

Menurut Blandina dkk (2020) penyederhanaan proses perpajakan, digitalisasi sistem pajak, dan penyediaan informasi yang transparan menjadi langkah penting

yang harus diambil oleh pemerintah. Tantangan lainnya adalah menjaga keseimbangan antara memberikan insentif pajak dan memastikan pendapatan negara tetap stabil. Pemerintah harus melakukan analisis mendalam untuk memastikan bahwa insentif yang diberikan benar-benar memberikan dampak positif terhadap pertumbuhan inovasi dan ekonomi secara keseluruhan.

2.5 Operasional Variabel

Tabel II. 1 Operasional Variabel Penelitian tentang Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Konsep	Variabel	Indikator	Sub Indikator	Ukuran
1	2	3	4	5
Implementasi	Digitalisasi Administrasi Perpajakan	1. Implementasi digitalisasi perpajakan	a. Tingkat adopsi teknologi digital oleh petugas Samsat	Ordinal
			b. Ketersediaan infrastruktur pendukung digital	
		2. Kepatuhan wajib pajak	a. Tingkat pelaporan pajak tepat waktu melalui kanal digital	Ordinal
			b. Tingkat akurasi pembayaran pajak via sistem digital	
		3. Dampak digitalisasi digitalisasi terhadap kepatuhan wajib pajak	a. Tingkat peningkatan jumlah Wajib pajak yang menggunakan kanal digital setelah implementasi	Ordinal
			b. Tingkat pengurangan waktu proses pelaporan dan pembayaran pajak	Ordinal

			melalui sistem digital	
		4. Hambatan dan pendukung digitalisasi	a. Tingkat kesiapan sumber daya manusia (petugas Samsat) dalam mengoperasikan teknologi digital	Ordinal
			b. Tingkat dukungan infrastruktur jaringan internet dan kebijakan daerah untuk implementasi digital	

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2026.

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian kualitatif. Bogdan dan Taylor (dalam Moleong 2007 : 4) mendefinisikan metode kualitatif sebagai prosedur penelitian yang menghasilkan suatu uraian mendalam tentang data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang dan perilaku yang dapat diamati dari suatu individu, kelompok, masyarakat, atau organisasi tertentu.

3.2 Informan Penelitian

Informan penelitian adalah orang yang dipilih sebagai sumber informasi utama dalam penelitian, terutama jenis kualitatif. Mereka berperan sebagai pembimbing atau penerjemah unsur budaya, atau sebagai pelaku yang langsung terlibat dalam masalah yang diteliti. Informan dipilih karena mereka memiliki pengetahuan paling banyak atau pengalaman langsung, sehingga bisa membantu peneliti memahami data dengan lebih dalam Sugiyono (2020).

Adapun informan dalam penelitian ini dapat dilihat pada tabel berikut :

Tabel III. 1 Tabel informan Penelitian tentang Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

No	Unsur Informan	Jumlah		Presentase %
		Informan	Key Informan	
1	Kepala UPT Samsat	1	1	5%
2	Kasi Penagihan dan Pembukuan	1	1	5%

No	Unsur Informan	Jumlah		Presentase %
		Informan	Key Informan	
3	Staf	1	1	5%
4	Masyarakat Umum	5	5	85%
Jumlah		8	8	100

Sumber : Data Olahan Penulis Tahun 2026.

Pemilihan informan dalam penelitian ini adalah dengan cara *purposive sampling*. Yaitu, teknik penarikan sampel secara subjektif dengan maksud atau tujuan tertentu yang mana menganggap bahwa informan yang diambil tersebut memiliki informasi yang diperlukan bagi penelitian yang dilakukan Sugiyono (2020).

3.3 Sumber Data

3.3.1 Data Primer

Menurut M. Iqbal Hasan (2002 : 82) data primer adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan langsung dari lapangan oleh orang yang melakukan penelitian yang memerlukannya.

3.3.1 Data Sekunder

Menurut M. Iqbal Hasan (2002 : 82) data sekunder adalah data yang diperoleh atau dikumpulkan oleh orang yang melakukan penelitian dari sumber-sumber yang telah ada, yang di dapat diperoleh dari perpustakaan seperti buku, majalah, jurnal, atau literatur lain yang berguna bagi penelitian ini. data sekunder juga disebut data tersedia.

3.4 Fokus Penelitian

Fokus penelitian memegang peranan yang sangat penting dalam memandu dan mengarahkan jalannya suatu penelitian. Adapun fokus penelitian ini adalah

implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak.

3.5 Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan beralamat di Jalan Proklamasi Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi Nomor - Kelurahan Sungai Jering Kecamatan Kuantan Tengah Kabupaten Kuantan Singingi Kode Pos 29566.

3.6 Teknik Pengumpulan Data

3.6.1 Wawancara

Menurut Ahmad (2014 : 119) wawancara merupakan bentuk komunikasi antara penelitian dengan subjek yang diteliti dengan mengajukan pertanyaan pertanyaan dalam mencari informasi berdasarkan tujuan Wawancara dapat dilakukan secara formal dan informal (terjadwal dan tidak terjadwal) di tempat resmi dan di tempat umum atau tidak resmi.

3.6.2 Observasi

Sutrisno Hadi (dalam Sugiyono, 2009 : 45) mengemukakan bahwa observasi merupakan suatu proses yang kompleks, suatu proses yang tersusun dari berbagai proses biologis dan psikologis.

3.6.3 Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2007 : 240) menyatakan bahwa dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu yang berbentuk tulisan, gambar.

3.6.4 Triangulasi

Triangulasi merupakan suatu teknik yang digunakan untuk memeriksa keabsahan data dengan memanfaatkan beragam sumber, metode pengumpulan, atau pendekatan teoretis. Metode ini bertujuan untuk memastikan bahwa data yang dikumpulkan memiliki akurasi dan dapat diandalkan. Menurut Norman K. Denzin (dalam Rahardjo, 2010), *triangulasi* didefinisikan sebagai kombinasi dari berbagai metode yang digunakan untuk menganalisis fenomena terkait dari berbagai sudut pandang. Dengan demikian, triangulasi berfungsi untuk membandingkan informasi yang diperoleh dari berbagai sumber atau pendekatan untuk meningkatkan validitas hasil penelitian.

3.7 Teknik Analisis Data

Menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2014 : 91) kegiatan analisis terdiri tiga alur kegiatan yang dilakukan secara bersamaan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan verifikasi.

3.7.1 Reduksi Data

Menurut Sugiyono (2016 : 247) mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan padahal yang penting, dicari tema dan polanya dan membuang yang tidak perlu. Data yang dikumpulkan awalnya masih berupa catatan mengenai angka-angka dan simbol-simbol yang belum beraturan, dan sukar untuk dipahami. Melalui mereduksi data maka peneliti merangkum, mengambil data yang pokok dan penting, membuat kategorisasi, berdasarkan aspek-aspek pada masing-masing komponen yang diteliti.

3.7.2 Penyajian Data

Menurut Sugiyono (2016 : 252) setelah data direduksi, maka selanjutnya adalah menyajikan data. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.

3.7.3 Penarikan Kesimpulan

Sugiyono (2015 : 375) mengemukakan kesimpulan dalam penelitian kualitatif merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temuan dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih remang-remang atau gelap sehingga setelah diteliti menjadi jelas, dapat berupa perbandingan berbagai kategori dan dapat berupa hubungan kausal, interaktif dan hubungan struktural (hubungan jalur, ada variabel intervening satu atau lebih). Penarikan kesimpulan dalam penelitian ini adalah dilakukan dengan melihat hasil reduksi data dan tetap berorientasi pada rumusan masalah serta tujuan yang hendak dicapai. Data yang telah disusun dibandingkan antara satu dengan yang lainnya sehingga memperoleh penarikan kesimpulan sebagai jawaban dari setiap permasalahan.

3.8 Jadwal Kegiatan Penelitian

Tabel III. 2 Jadwal Penelitian tentang Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

No	Jenis Kegiatan	Bulan dan Minggu dalam Tahun 2025-2026																							
		Nov				Des				Jan				Feb				Maret				April			
1.	Persiapan dan Penyusunan Proposal	x	x	x																					
2.	Seminar Proposal				x																				
3.	Perbaikan Proposal					x	x	x																	
4.	Penelitian di Lapangan								x	x	x	x													
5.	Pengelolaan dan Analisis Data												x	x	x										
6.	Konsultasi Bimbingan Skripsi														x	x	x								
7.	Ujian Skripsi																	x							
8.	Revisi dan Pengesahan Skripsi																		x	x	x				
9.	Penggandaan Serta Penyerahan Skripsi																						x	x	x

Sumber : Modifikasi Penelitian Tahun 2026.

BAB VI

PENUTUP

6.1 Kesimpulan

Secara umum, penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi digitalisasi administrasi perpajakan di SAMSAT Teluk Kuantan dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak telah berjalan baik. Digitalisasi berhasil memberikan layanan yang lebih cepat, lebih praktis, dan lebih terintegrasi, yang berdampak langsung pada meningkatnya ketepatan waktu dan akurasi pembayaran. Namun, agar dampaknya semakin maksimal dan konsisten, peningkatan kualitas kestabilan jaringan serta optimalisasi performa sistem pada jam-jam layanan tetap menjadi aspek yang perlu diperkuat. Selain itu, peningkatan sosialisasi dan pendampingan berkepanjangan juga diperlukan agar wajib pajak yang belum terbiasa dapat memanfaatkan kanal digital secara optimal.

6.2 Saran

Berdasarkan uraian kesimpulan diatas, maka adapun saran yang diberikan adalah sebagai berikut :

6.2.1 Peningkatan Stabilitas Jaringan Dan Sistem

Diharapkan dilakukan pembaruan serta optimalisasi jaringan, sekaligus peningkatan performa sistem agar layanan digital tidak lambat dan tidak mengalami gangguan selama proses layanan.

6.2.2 Penguatan Kapasitas Dan Pelatihan Petugas

Diharapkan petugas diberikan pelatihan rutin untuk meningkatkan pemahaman penggunaan fitur layanan digital, kemampuan pemecahan

masalah teknis, serta keterampilan operasional dalam mendukung layanan perpajakan.

6.2.3 Penyempurnaan Alur Layanan Digital

Diharapkan dilakukan evaluasi dan penyempurnaan SOP maupun alur proses pendaftaran, pembayaran, dan verifikasi agar layanan berjalan lebih cepat, lebih konsisten, serta meminimalkan kesalahan administrasi.

6.2.4 Optimalisasi Layanan Alternatif Saat Gangguan

Diharapkan disusun dan disiapkan layanan alternatif secara lebih terstruktur, misalnya melalui panduan operasional dan penyiapan ketersediaan SDM, sehingga layanan tetap dapat berjalan dengan baik saat terjadi kendala teknis.

6.2.5 Peningkatan Sosialisasi Kepada Wajib Pajak

Diharapkan dilakukan sosialisasi dan edukasi yang lebih jelas mengenai penggunaan layanan online serta informasi terkait kewajiban dan kepatuhan pajak agar wajib pajak semakin disiplin serta tidak menunda pembayaran atau pelaporan.

DAFTAR PUSTAKA

A. Buku Teks

- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). *Laporan tahunan Direktorat Jenderal Pajak 2025*. Jakarta: Kementerian Keuangan Republik Indonesia.
- Kementerian Keuangan RI. (2022). *Panduan ketentuan umum dan tata cara perpajakan*. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Sugiyono. (2020). *Metode penelitian kuantitatif, kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- UPT Pengelolaan Pendapatan Taluk Kuantan. (2024). *Laporan realisasi pembayaran pajak online*. Kuantan Singingi: UPT Samsat Taluk Kuantan.

B. Jurnal

- Alexander, Bhayu Rhama, & Marvy Ferdian Agusta Sahay. 2025. Implementasi kebijakan pemerintah dalam digitalisasi dokumen kependudukan (Studi layanan Identitas Kependudukan Digital Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Palangka Raya). *Jurnal Administrasi Publik (JAP)*.
- Alfitri, & Widiatrilup. (2020). Digitalisasi perpajakan dan kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Pajak Indonesia*.
- Arianto, A. (2025). Paradigma administrasi publik dan tata kelola pemerintahan di Indonesia. *Jurnal Administrasi Publik Indonesia*, 8(1), 45-68.
- Blandina, N., dkk. (2020). Penyederhanaan proses perpajakan dan digitalisasi sistem pajak. *Jurnal Akuntansi dan Perpajakan Indonesia*, 3(2), 112-130.
- Direktorat Jenderal Pajak. (2025). Transformasi digital administrasi perpajakan dengan Coretax. <https://pajak.go.id>
- Effendi, A., & Tasrif, M. (2019). Implementasi digitalisasi administrasi perpajakan. *Jurnal Transformasi Digital Perpajakan*, 5(2), 89-110. Jakarta: Rajawali Pers.
- Fiskus News. (2024). Transformasi digital perpajakan: Dari manual ke Coretax. *Jurnal Fiskus Indonesia*, 8(3), 34-52. Jakarta: Media Fiskus.
- Hanan Faikal, Shilfa 'Amaliya, Firda Dinda Sasmita, Inayatul Maula, & Ahmad Furqon. (2026). Transformasi Digital Administrasi Perpajakan Daerah: Analisis Ekosistem, Dampak, dan Tantangan Implementasi pada BPKAD Kabupaten Jepara. *WANARGI: Jurnal Manajemen dan Akuntansi*, 3(4), 107–115.

- Hasibuan, M. S. P. (2021). Manajemen sumber daya manusia dalam administrasi publik. *Jurnal Manajemen Sumber Daya Manusia Publik*, 7(1), 23-45. Jakarta: Bumi Aksara.
- Hastica, R. (2025). Modernisasi administrasi perpajakan di era digital. *Jurnal Teknologi Informasi Pemerintahan*, 13(2), 112-130. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Kantiningrum, D. D. A., & Ramdan, A. 2024. Analisis penerapan digitalisasi administrasi perpajakan dalam upaya mengoptimalkan penerimaan wajib pajak orang pribadi. *Jurnal Reformasi Administrasi*.
- Kusnadi, R. (2022). Evaluasi kebijakan publik: Pembelajaran dari kasus pendidikan. *Jurnal Kebijakan Publik*, 8(2), 45-62.
- Kusnadi, R. (2024). Paradigma New Public Service dalam organisasi publik digital. *Majalah Administrasi Negara*, 16(2), 78-92.
- Kusuma, A. (2022). Membangun kepercayaan publik melalui administrasi perpajakan transparan. *Majalah Pajak Indonesia*, 15(2), 45-60.
- Nurhaeni, D. F. (2025). Efektivitas sistem Coretax dalam administrasi perpajakan modern. *Jurnal Perpajakan Digital Indonesia*, 12(1), 45-67. Jakarta: Direktorat Jenderal Pajak.
- Pandita, A. (2025). Governansi digital: Transformasi pemerintahan modern. *Jurnal Governansi Digital Indonesia*, 11(2), 89-112. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Prathama, A. A. G. A. I. (2024). Analisis hukum kepatuhan wajib pajak dalam era digital. *Jurnal Hukum Administrasi Negara*, 10(3), 123-145. Jakarta: Sinar Grafika.
- Putra. (2025). Dampak Adopsi E-Samsat Terhadap Kesadaran dan Kepatuhan Pajak Kendaraan Bermotor. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Daerah*, 13(1), 45–58.
- Putra, M. A. E. (2025). Dampak digitalisasi layanan E-Samsat terhadap kepatuhan wajib pajak. *Jurnal Administrasi Pajak Daerah*, 9(2), 78-100. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Putra, A. R. (2021). Implementasi aplikasi Signal pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Jurnal Teknologi Informasi Pemerintahan*, 7(3), 89-104.
- Putri, N., dkk. 2025. Digitalisasi layanan pajak pada gerai SAMSAT di Mall Pelayanan Publik Kota Malang. *Repository Universitas Brawijaya*.
- Rismawati, R. (2025). Implementasi teknologi dan manajemen perubahan dalam organisasi. *Jurnal Transformasi Digital Pemerintahan*, 12(1), 45-67. Jakarta: Kementerian Keuangan RI.

- Sari. (2021). E-Government dan Transparansi Sektor Publik. *Jurnal Administrasi Pemerintahan*, 14(3), 201–215.
- Sari. (2024). Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Pajak Kendaraan. *Jurnal Implementasi Digital*, 7(2), 89–102.
- Sari, D. P. (2021). Efektivitas e-Samsat dalam pelayanan pembayaran pajak. *Jurnal Akuntansi dan Keuangan Indonesia*, 10(4), 201-220.
- Sariyanto. (2024). Analisis Kebijakan Digitalisasi Administrasi Pajak Kendaraan. *Jurnal Administrasi Pajak*, 6(1), 12–25.
- Sariyanto, H. (2024). "Implementasi Kebijakan Digitalisasi di Samsat: Studi Kasus Teluk Kuantan". *Jurnal Administrasi Pajak*, 11(3), 112-128.
- Shinta. (2025). Analisis Efisiensi dan Tantangan Implementasi Samsat Digital Nasional (Signal). *Jurnal Administrasi Fiskal Kontemporer*, 9(2), 112–126.
- Shinta, D. (2025). Evaluasi E-Samsat dalam pelayanan perpajakan. *Jurnal Pelayanan Publik Digital*, 13(1), 67-89. Jakarta: Penerbit Sinar Grafika.
- Simanjuntak, R. (2024). Teori dan praktik implementasi program. *Jurnal Implementasi Kebijakan Publik*, 10(3), 78-95. Medan: Penerbit USU Press.
- Susilowati, D., & Pangestu, H. (2023). Layanan Samsat Keliling dan Drive-Thru: Solusi akses pajak di daerah terpencil. *Jurnal Layanan Publik*, 9(2), 123-140.
- Tirayoh, G. A. T., & Waworundeng, W. 2023. Implementasi kebijakan program desa digital dalam upaya kemajuan pelayanan publik di Desa Kauditan I Kecamatan Kauditan Kabupaten Minahasa Utara. *Jurnal Governance*.

C. Prosiding

- Hidayat, B. (2023). Digitalisasi administrasi perpajakan: Studi kasus Asia. *Prosiding Konferensi Administrasi Negara*, 15(2), 45-60.

D. Tesis/Disertasi

- Andriani, R. (2024). Hambatan implementasi New Public Service dalam birokrasi Indonesia [Tesis]. Universitas Gadjah Mada.
- Kusuma, D. (2024). Tantangan infrastruktur dalam governansi digital [Tesis]. Universitas Indonesia.

E. Undang-undang

- Peraturan Gubernur Riau. 2018. Penyelenggaraan Electronic Government (e-Government) di Lingkungan Pemerintah Provinsi Riau. Pekanbaru.

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 11 Tahun 2020 tentang Cipta Kerja.
(2020). Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2020 Nomor 245.
Jakarta: Sekretariat Negara Republik Indonesia.

LAMPIRAN

Lampiran 1 Instrumen Wawancara

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN TENTANG

Judul : Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Kepada : Unsur Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

A. Identitas Peneliti

Nama : Zikri Syahrui
 NPM : 220411096
 Program Studi : Administrasi Negara
 Fakultas : Ilmu Sosial
 Universitas : Islam Kuantan
 Singingi Jenjang Pendidikan: S-1 (Strata Satu)

B. Identitas Responden

No :
 Nama :
 Jenis Kelamin :
 Tingkat Pendidikan :
 Usia :
 Pekerjaan :
 Alamat :

C. Petunjuk Wawancara

1. Daftar pertanyaan wawancara ini hanya dimaksud untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun.
2. Jawablah sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/i ketahui, dan isilah titik-titik pada ruang yang telah disediakan.
3. Identitas Bapak/Ibu/Saudara/i dijamin kerahasiannya.
4. Atas kerja sama Bapak/Ibu/Saudara/i saya ucapkan terima kasih.

D. Pertanyaan Wawancara untuk Unsur Petugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

A. Implementasi entasi Digitalisasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Apakah pegawai di SAMSAT Teluk Kuantan dalam memberikan pelayanan telah mengadopsi/menerapkan teknologi berbasis digital? Jika sudah sebutkan aplikasi pelayanan berbasis digital tersebut?
Berikan Ulasan

.....
.....

2. Apakah dalam penerapan teknologi berbasis digital, infrastruktur di SAMSAT Teluk Kuantan telah mendukung? Seperti jaringan, komputer dan lainnya?
Berikan Ulasan

.....
.....

B. Kepatuhan Wajib Pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Bagaimana bentuk kepatuhan wajib pajak yang paling terlihat di SAMSAT Teluk Kuantan, dengan adanya penggunaan aplikasi berbasis digital. Misalnya ketepatan waktu pembayaran/perpanjangan serta kelengkapan dokumen yang diserahkan?

Berikan Ulasan

.....
.....

2. Bagaimana tingkat keakuratan data yang diberikan wajib pajak (misalnya data kendaraan atau identitas), dengan adanya penggunaan aplikasi berbasis digital. Apakah masih sering terjadi kesalahan yang

membuat wajib pajak harus memperbaiki berkas?

Berikan Ulasan

.....

3. Dalam pengalaman pelayanan berbasis digital, apa indikator yang menunjukkan wajib pajak sudah patuh, dan apa juga indikator yang menunjukkan wajib pajak kurang patuh (misalnya sering terlambat atau ada tunggakan)?

Berikan Ulasan

.....

C. Dampak Digitalisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Apakah pelayanan berbasis digitalisasi yang diterapkan, menambah jumlah wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak?

Berikan Ulasan

.....

2. Setelah pelayanan berbasis digitalisasi diterapkan, apakah terjadi peningkatan kepatuhan wajib pajak di SAMSAT Teluk Kuantan, khususnya dalam hal ketepatan waktu dan berkurangnya keterlambatan pembayaran/perpanjangan?

3. Berikan Ulasan

.....

4. Bagaimana digitalisasi memengaruhi cara wajib pajak memahami kewajiban pajaknya (misalnya informasi tagihan, status proses, atau panduan), sehingga membantu wajib pajak lebih disiplin dan tertib? Berikan Ulasan

.....

-
5. Apakah digitalisasi juga berdampak pada pengurangan tunggakan atau kesalahan administrasi (data/dokumen), dan bisa Bapak/Ibu jelaskan perubahan apa yang paling terasa setelah sistem digital digunakan? Berikan Ulasan
-

.....

D. Hambatan dan Pendukung Digitalisasi di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Bagaimakah tingkat kesiapan petugas SAMSAT Teluk dalam pelaksanaan pengoperasian pelayanan berbasis digitalisasi?

Berikan Ulasan

.....

.....

2. Bagaimakah tingkat kesiapan regulasi pada SAMSAT Teluk dalam pelaksanaan pengoperasian pelayanan berbasis digitalisasi, apakah telah mendukung dan telah sesuai aturan yang ada?

Berikan Ulasan

.....

.....

3. Apa hambatan yang paling sering terjadi dalam pelaksanaan digitalisasi perpajakan di SAMSAT Taluk Kuantan, seperti jaringan internet, perangkat, atau kendala sistem yang membuat proses layanan terganggu? Berikan Ulasan
-
-

4. Apa pendukung utama yang membantu keberhasilan digitalisasi (misalnya kesiapan SDM pegawai, fasilitas/perangkat, serta sosialisasi kepada wajib pajak), dan bagaimana dampaknya terhadap

kelancaran layanan?

Berikan Ulasan

.....
.....

5. Jika terjadi kendala di lapangan (misalnya sistem bermasalah atau wajib pajak belum paham), langkah apa yang dilakukan pegawai agar pelayanan tetap berjalan dan wajib pajak tetap bisa menyelesaikan administrasinya dengan baik?

Berikan Ulasan

.....
.....

DAFTAR WAWANCARA PENELITIAN TENTANG

Judul : Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak

Kepada : Unsur Masyarakat Umum yang Patuh Wajib Pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

A. Identitas Peneliti

Nama	: Zikri Syahrui
NPM	: 220411096
Program Studi	: Administrasi Negara
Fakultas	: Ilmu Sosial
Universitas	: Islam Kuantan Singingi
Jenjang Pendidikan	: S-1 (Strata Satu)

B. Identitas Responden

No	:
Nama	:
Jenis Kelamin	:
Tingkat Pendidikan	:
Usia	:
Pekerjaan	:
Alamat	:

C. Petunjuk Wawancara

1. Daftar pertanyaan wawancara ini hanya dimaksud untuk penulisan skripsi dan tidak merugikan siapapun.
2. Jawablah sesuai dengan yang Bapak/Ibu/Saudara/i ketahui, dan isilah titik-titik pada ruang yang telah disediakan.
3. Identitas Bapak/Ibu/Sadaura/i dijamin kerahasiannya.
4. Atas kerja sama Bapak/Ibu/Sadaura/i saya ucapkan terima kasih.

D. Pertanyaan wawancara untuk unsur Masyarakat Umum yang Patuh Wajib Pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

A. Implementasi Digitalisasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Saat Bapak/Ibu melakukan pengurusan atau pembayaran pajak di SAMSAT Taluk Kuantan, layanan apa saja yang sudah Bapak/Ibu gunakan berbasis digital (misalnya pengecekan data, pembayaran, atau pengurusan perpanjangan), dan bagaimana alurnya dari awal sampai selesai?

Berikan Ulasan

.....

2. Sejauh mana Bapak/Ibu merasakan digitalisasi ini membantu saat proses administrasi (misalnya lebih mudah mengetahui persyaratan, informasi tagihan, status proses, atau panduan langkah-langkahnya)?

Berikan Ulasan

.....

3. Bila dibandingkan dengan sebelum adanya layanan digital, apa perbedaan paling terasa dari segi kemudahan penggunaan dan kejelasan prosedur pengurusan pajak di SAMSAT Taluk Kuantan?

Berikan Ulasan

.....

B. Kepatuhan Wajib Pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Apa alasan utama Bapak/Ibu tetap patuh membayar dan mengurus pajak tepat waktu (misalnya agar tidak ada denda/tunggakan, karena sudah paham kewajiban, atau karena merasa prosesnya mudah)?

Berikan Ulasan

.....

2. Bagaimana Bapak/Ibu memastikan dokumen dan data yang disiapkan sudah lengkap dan benar sebelum melakukan pengurusan di SAMSAT (misalnya mengecek kelengkapan berkas, menyiapkan identitas kendaraan, atau memastikan data sesuai)?

Berikan Ulasan

.....

3. Dalam pengalaman Bapak/Ibu, apa indikator yang menunjukkan Bapak/Ibu termasuk wajib pajak yang patuh—misalnya tidak pernah terlambat, tidak pernah menunda, dan proses berjalan tanpa banyak koreksi?

Berikan Ulasan

.....

C. Dampak Digitalisasi terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Apakah digitalisasi membuat Bapak/Ibu semakin disiplin untuk membayar dan mengurus pajak, misalnya karena informasi lebih jelas, proses lebih cepat, atau ada kemudahan saat pengecekan kebutuhan?

Berikan Ulasan

-
-
2. Seberapa besar digitalisasi membantu Bapak/Ibu menghindari keterlambatan atau kesalahan administrasi (misalnya data lebih mudah dicek, prosedur lebih tertata, atau tidak terlalu bingung saat mengurus)? Berikan Ulasan

-
-
3. Apakah setelah digitalisasi diterapkan, Bapak/Ibu merasa lebih termotivasi untuk patuh dan mengurangi penundaan pengurusan pajak? Jika iya, apa alasannya dan perubahan yang paling terasa? Berikan Ulasan

.....

.....

D. Hambatan dan Pendukung Digitalisasi di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Taluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi.

1. Apakah Bapak/Ibu pernah mengalami kendala saat menggunakan layanan digital di SAMSAT (misalnya jaringan, perangkat, sistem yang lambat, atau kendala saat menggunakan langkah-langkah)? Berikan Ulasan

-
-
2. Apa yang menjadi pendukung utama sehingga Bapak/Ibu bisa tetap menggunakan layanan digital dengan lancar (misalnya petugas yang membantu, sosialisasi, kemudahan langkah, atau fasilitas yang tersedia)? Berikan Ulasan

.....

.....

3. Kalau Bapak/Ibu menemui kesulitan, bantuan seperti apa yang paling membantu (misalnya penjelasan petugas, panduan dari sistem, atau arahan proses), sehingga Bapak/Ibu tetap bisa menyelesaikan pengurusan dengan baik?

Berikan Ulasan

.....
.....

Lampiran 2 SK Skripsi



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail uniksquantan@gmail.com

SURAT KEPUTUSAN DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
NOMOR : 012/Kpts/FIS/UNIKS/VIII/2025
TENTANG PENUNJUKAN PEMBIMBING PENULISAN SKRIPSI MAHASISWA
PROGRAM SARJANA (S1) ADMINISTRASI NEGARA

DEKAN FAKULTAS ILMU SOSIAL UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI

Menimbang :

1. Bahwa penulisan skripsi merupakan tugas akhir dan salah satu syarat mahasiswa dalam menyelesaikan studinya pada Program Sarjana (S1) Administrasi Negara Universitas Islam Kuantan Singingi.
2. Bahwa dalam upaya meningkatkan mutu penulisan dan penyelesaian skripsi, perlu ditunjuk pembimbing yang akan memberikan bimbingan kepada mahasiswa tersebut.
3. Bahwa nama-nama dosen yang ditetapkan sebagai pembimbing dalam Surat Keputusan ini dipandang mampu dan mempunyai kewenangan akademik dalam melakukan pembimbingan yang ditetapkan dengan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi.

Mengingat :

1. Undang-undang Nomor : 20 Tahun 2003 tentang Sistem Pendidikan Nasional.
2. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2012 tentang Pendidikan Tinggi.
3. Undang-Undang Republik Indonesia Nomor : 12 Tahun 2013 tentang Akreditasi Perguruan Tinggi.
4. Peraturan Menteri Riset, teknologi dan Pendidikan Tinggi Republik Indonesia Nomor: 44 Tahun 2015 tentang Standar Nasional Pendidikan Tinggi.
5. Surat Keputusan Rektor Universitas Islam Kuantan Singingi Nomor : 012/UNIKS/Kpts/III/2015 Tentang Pengangkatan dan Pemberhentian Pejabat Struktural Dilingkungan Universitas Islam Kuantan Singingi.

Memperhatikan : Berdasarkan hasil rapat Senat Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi tentang Penunjukan Dosen Pembimbing Tugas Akhir (TA) Tahun Akademik 2024/2025.

MEMUTUSKAN

Menetapkan :

1. Menunjuk :
 - a. Pembimbing I : Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si
NIDN : 1030058402
 - b. Pembimbing II : Alsar Andri, S.Sos., M.Si
NIDN : 1005108901

Untuk Penulisan Skripsi Mahasiswa :

Nama : Zikri Syahrudi
 NPM : 220411096
 Judul Skripsi : Analisis Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus pada Samsat Teluk Kuantan Kabupaten Kuantan Singingi).

2. Tugas-tugas pembimbing adalah memberikan bimbingan kepada mahasiswa Program Sarjana (S1) Administrasi Negara dalam penulisan skripsi.
3. Dalam Pelaksanaan bimbingan supaya diperhatikan usul dan saran dari forum seminar proposal dan ketentuan penulisan skripsi sesuai dengan Buku Panduan Program Sarjana (S1) Administrasi Negara.
4. Kepada yang bersangkutan diberikan honorarium, sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Islam Kuantan Singingi.
5. Keputusan ini berlaku pada tanggal ditetapkan dengan ketentuan bila terdapat kekeliruan segera ditinjau kembali.

KUTIPAN : Disampaikan kepada yang bersangkutan untuk dapat diketahui.

DITETAPKAN DI : TELUK KUANTAN
 PADA TANGGAL : 11 Agustus 2025
 Dekan

RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si
 NIDN 1030058402

Tembusan :

1. Ketua Program Studi Administrasi Negara
2. Mahasiswa
3. Arsip

Lampiran 3 Surat Riset



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp.0760-561655 Fax.0760-561655,e-mail unikskuantan@gmail.com

Teluk Kuantan, 23 April 2026

No : 073/FIS/UNIKS/PMH/IV/2026

Lampiran : -

Perihal : Surat Permohonan Pra Riset

Kepada Yth,
 Dinas Penanaman Modal, Pelayanan
 Terpadu Satu Pintu dan Tenaga Kerja
 Kabupaten Kuantan Singingi - Teluk
 Kuantan
 Di -
 Tempat

Assalamu'alaikum Wr. Wb.

Dengan hormat,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi dengan ini menerangkan bahwa:

Nama : Zikri Syahrui
 NPM : 220411096
 Fakultas : Ilmu Sosial
 Program Studi : Administrasi Negara
 Semester : VIII (Delapan)

Saat ini mahasiswa yang bersangkutan akan melaksanakan kegiatan penelitian dalam rangka penyusunan Karya Tulis Ilmiah (Skripsi) sebagai berikut :

Judul Penelitian : Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Menunggal Satu Atap Teluk Kuantan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
 Lokasi Penelitian : Samsat Taluk Kuantan

Untuk keperluan riset tersebut, kami mohon kesediaan Bapak/Ibu agar berkenan kiranya memberi izin penelitian, wawancara dan data yang diperlukan mahasiswa yang bersangkutan.

Demikianlah permohonan ini kami sampaikan, atas bantuan dan kerjasama Bapak/Ibu kami ucapkan terima kasih.

Wassalamu'alaikum Wr. Wb

Dekan FIS



SARJAN M., S.Sos., M.Si
 NIDN. 1008128002

Lampiran 4 Rekomendasi Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Satu Pintu



PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI

DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
KOMPLEK PERKANTORAN PEMERINTAH KABUPATEN KUANTAN SINGINGI
Telepon (0760) 2524242 Fax (0760) 2524242 Kode Pos 29562
Email : dpmptsp@kuansing.go.id, Website : <https://dpmptsp.kuansing.go.id>
TELUK KUANTAN

REKOMENDASI

Nomor : 147/DPMTSP-PTSP/1.04.02.02/2026

Tentang

PELAKSANAAN KEGIATAN RISET/PRA RISET DAN PENGUMPULAN DATA UNTUK BAHAN SKRIPSI

Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi, setelah membaca Surat Rekomendasi dari UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI Nomor:073/FIS/UNIKS/PMH/IV/2026 Tanggal 23 APRIL 2026.

Dengan ini memberikan Rekomendasi kepada :

Nama : **SIKRI SYAHRUZI**
NIM : 220411096
Jurusan : ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL
Jenjang Pendidikan : S1
Alamat : TELUK KUANTAN
Judul Penelitian : "IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN
DISISTEM ADMINISTRASI MENUNGGAL SATU ATAP TELUK
KUANTAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN
WAJIB PAJAK"
Untuk melakukan Penelitian di : **SAMSAT TALUK KUANTAN**

Dengan ketentuan sebagai berikut :

1. Tidak melakukan kegiatan yang menyimpang dari ketentuan yang telah ditetapkan yang tidak ada hubungannya dengan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini.
2. Pelaksanaan kegiatan riset / pra riset dan pengumpulan data ini berlangsung selama 3 (tiga) bulan terhitung mulai tanggal rekomendasi ini dibuat.
3. Hasil riset / pra riset dan pengumpulan data dilaporkan kepada Bupati Kuantan Singingi melalui Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi.

Demikian rekomendasi ini diberikan agar digunakan sebagaimana mestinya, dan kepada pihak yang terkait diharapkan untuk dapat memberikan kemudahan dan membantu kelancaran kegiatan riset / pra riset ini, dan terima kasih.

Dikeluarkan di : Teluk Kuantan
Pada Tanggal : 5 Mei 2026

Ditandatangani Secara Elektronik oleh :

**Kepala Dinas Penanaman Modal
dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu
Kabupaten Kuantan Singingi,**

ERDIANSYAH, S.Sos, M.Si
Pembina Utama Muda, IV/c
NIP 19720821 199201 1 002



Tembusan : disampaikan Kepada Yth :

1. Kepala Badan Kesatuan Bangsa dan Politik Kabupaten Kuantan Singingi di Teluk Kuantan;
2. Instansi terkait;
3. Arsip.



Dokumen ini telah ditandatangani secara elektronik menggunakan Sertifikat Elektronik yang diterbitkan oleh Balai Sertifikasi Elektronik (BSrE).

Lampiran 5 Surat Persetujuan Pelaksanaan Riset



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN TALUK KUANTAN
Jalan Proklamasi Telp.(0760) 20455 Teluk Kuantan
Website : www.badanpendapatan.riau.go.id

Teluk Kuantan, 7 Mei 2026

Nomor : B/45/000.9/BAPENDA/UPT. 07/2026
Sifat : Biasa
Lampiran :
Hal : Pelaksanaan Riset

Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
Universitas Islam Kuantan Singingi
di
Teluk Kuantan

Sehubungan dengan Surat Rekomendasi dari Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Kuantan Singingi Riau nomor : 147/DPMPTSP-PTSP/1.04.02.02/2026 Tanggal 5 Mei 2026 tentang Pelaksanaan Kegiatan Riset/Pra Riset dan Pengumpulan Data Untuk Bahan Skripsi an :

1. Nama : ZIKRI SYAHRUZI
2. NIM : 220411096
3. Jurusan : Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi
4. Alamat : Teluk Kuantan
5. Judul Penelitian : **IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP TELUK KUANTAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK**
6. Lokasi Penelitian : UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN TELUK KUANTAN

Dengan ini kami sampaikan bahwa kami menyetujui yang bersangkutan untuk melakukan Riset/Pra Riset dimaksud di UPT Pengelolaan Pendapatan Taluk Kuantan.

Demikian disampaikan, untuk dipergunakan seperlunya.

KEPALA UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN
TALUK KUANTAN



MAILIRIANDI. S, S.STP, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19770505 199511 1 001

Lampiran 6 Surat Telah Selesai Melaksanakan Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI RIAU
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN TALUK KUANTAN
Jalan Proklamasi Telp.(0760) 20455 Teluk Kuantan
Website : www.badanpendapatan.riau.go.id

SURAT KETERANGAN TELAH MELAKSANAKAN PENELITIAN
NOMOR : B/65/400.14.5.4/BAPENDA/UPT. 07/2026

Yang bertanda tangan dibawah ini :

Nama : MAILIRIANDI.S, S.STP, M.Si
NIP : 19770505 199511 1 001
Pangkat/Gol. : Pembina Tk. I /IV.b
Jabatan : Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Teluk Kuantan

Dengan ini menerangkan dengan benar bahwa :

Nama : ZIKRI SYAHRUZI
NIM : 220411096
Fakultas : Ilmu Sosial Universitas Islam Kuantan Singingi (UNIKS)
Jurusan : Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : UPT Pengelolaan Pendapatan Taluk Kuantan

Bahwa yang bersangkutan telah selesai melaksanakan penelitian di UPT Pengelolaan Pendapatan Taluk Kuantan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau, Sehubungan dengan penyusunan skripsi **"IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI PERPAJAKAN DI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP TELUK KUANTAN DALAM RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB PAJAK "**

Demikian Surat Keterangan ini dibuat, untuk dapat digunakan seperlunya.

KEPALA UPT PENGELOLAAN PENDAPATAN
TALUK KUANTAN



MAILIRIANDI. S, S.STP, M.Si
Pembina Tk. I
NIP. 19770505 199511 1 001

Lampiran 7 Catatan Bimbingan Proposal



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL
JL. Gatot Subroto KM.7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax.
0760-561655, e-mail. Unikskuantan@gmail.com

CATATAN BIMBINGAN PROPOSAL SKRIPSI

NAMA : ZIKRI SYAHRUZI

NPM : 220411096

DOSEN PEMBIMBING : Pembimbing : 1. *RIKA RAMADHANTI, S.IP., M.Si*

2 ALSAR ANDRI, S.Sos., M.Si

JUDUL : IMPLEMENTASI DIGITALISASI ADMINISTRASI
PERPAJAKAN DISISTEM ADMINISTRASI
MANUNGGAL SATU ATAP TELUK KUANTAN DALAM
RANGKA MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB
PAJAK

Mulai Bimbingan

NO	Hari/Tanggal	Catatan	Paraf Pembimbing		Paraf Mahasiswa
			P1	P2	
	5/2025 11	Penulisan Cover Teori		Ag	
				Ag	
	12/2025 11	Daftar isi Latar belakang		Ag	
				Ag	
	26/2025 12	Kerangka Pemikiran Jawab Penelitian		Ag	
				Ag	

			Ap	
21/26	Acc		Ap	
21/01-26	Abstrak	R/L		
	Daftar is			
	Kemungkinan berpu-			
	Informasi dan/atau	R/L		
	penelitian			
	pengembangan			
	mulai usaha			
	pagar 2025			
12/02-26	perbaikan Abstrak	R/L		
	Daftar tabel dan/atau			
	uraian pagar			
	pad = latar belakang			
	Teknik pemrosesan			
	Informasi dan/atau			
	Manajemen ?			
21/02-26	Acc & semantika	R/L		

Lampiran 8 Catatan Bimbingan Skripsi

CATATAN BIMBINGAN SKRIPSI

Nama : Zikri Syahrizi
 NPM : 220411096
 Judul : Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.
 Pembimbing 1 : Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si
 Pembimbing 2 : Alsar Andri, S.Sos., M.Si

NO	Hari/Tanggal	Materi Bimbingan	Paraf		Paraf Mahasiswa
			P1	P2	
	19/5/2026	instrumen wawancara		Ay	
	21/5/2026	ACC wawancara		Ay	
	8/6/2026	Perbaikan bab IV		Ay	
	10/6/2026	Perbaikan bab V		Ay	
	12/6/2020	Penulisan (spasi)		Ay	
	15/6/2020	Aa Daftar Isi		Ay	
				Ay	
				Ay	
				Ay	

			Ay	
	17/6-2026	kata persembahan	Ay	
			Ay	
			Ay	
	18/6-2026	bab VI	Ay	
			Ay	
			Ay	
	19/6-26	Daftar	Ay	
	25/06-26	TAMBAH Analisis pada setiap Indikator Pencapaian	RR.	
	30/00-26	Perbaikan Analisis pada 5.3. Analisis dengan teori, atau nilai & data pada	RR.	
	6/07-30	5.3 Analisis secara terpadu dengan & nilai/nilai	RR.	

berdasarkan
teori, atau nilai
data & data

Lampiran 9 Lembar Persetujuan Revisi Proposal



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI
UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI
FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jln Gatot Subroto KM. 07 Kebun Nenas jake Telp. 0760-561655, e-mail unikskuantan@gmail.com

Form 12

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI PROPOSAL

Proposal Skripsi Mahasiswa dengan :

Nama : Zikri Syahrui

NPM : 220411096

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi
 Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan
 Wajib Pajak.

Hari/Tgl Ujian : Kamis / 23 April 2026

Dinyatakan sudah melakukan revisi atas proposal skripsinya.

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Desriadi, S.Sos., M.Si	Ketua Dewan Sidang	1.
2.	Satri Muharam, S.Sos., M.Si	Sekretaris Dewan Sidang	2.
3.	Rika Ramadhanti, S.Ip., M.Si	Pembimbing 1/ Anggota 1	3.
4.	Alsar Andri, S.Sos., M.Si	Pembimbing 2/ Anggota 2	4.

Catatan:

Setelah ditandatangani, formulir ini diphotocopy oleh mahasiswa sebanyak pembimbing dan penguji yang hadir saat sidang skripsi dan diberikan kepada pembimbing 1 (satu) bersama dengan persyaratan lainnya.

Lampiran 10 Lembar Persetujuan Revisi Skripsi



YAYASAN PERGURUAN TINGGI ISLAM KUANTAN SINGINGI UNIVERSITAS ISLAM KUANTAN SINGINGI FAKULTAS ILMU SOSIAL

Jl. Gatot Subroto KM 7 Teluk Kuantan Telp. 0760-561655 Fax. 0760-561655, e-mail unikskuantan@gmail.com

Form 11

PERSETUJUAN PEMBIMBING UNTUK REVISI SKRIPSI

Skripsi Mahasiswa dengan :

Nama : **Zikri Syahrui**

NPM : 220411096

Program Studi : Administrasi Negara

Judul : Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak.

Hari/Tgl Ujian : Senin / 04 Agustus 2026

Dinyatakan sudah melakukan revisi atas skripsinya.

NO	NAMA DEWAN SIDANG	JABATAN	TANDA TANGAN
1.	Sarjan M, S.Sos., M.Si	Ketua Dewan Sidang	1.
2.	Alsar Andri, S.IP., M.Si	Sekretaris / Pembimbing 2	2.
3.	Rika Ramadhanti, S.IP., M.Si	Pembimbing 1/ Anggota 1	3.
4.	Dr. Desriadi, S.Sos., M.Si	Anggota / Penguji 1	4.
5.	Emilia Emharris, S.Sos., M.Si	Anggota / Penguji 2	5.

Catatan:

Setelah ditandatangani, formulir ini diphotocopy oleh mahasiswa sebanyak pembimbing dan penguji yang hadir saat sidang skripsi dan diberikan kepada pembimbing 1 (satu) bersama dengan persyaratan lainnya.

Lampiran 11 Dokumentasi Penelitian Tentang Implementasi Digitalisasi Administrasi Perpajakan Di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Teluk Kuantan Dalam Rangka Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak



Gambar I : Wawancara dengan informan Kepala UPT Samsat Bapak Mailiriandi S, S. STP., M.Si.



Gambar II : Wawancara dengan informan Pembantu Bendahara dan Penerimaan Ibu Eri Dawat, Amd.



Gambar III : Wawancara dengan informan Staf (Polri) atas nama Ibu Suci Aprinanda, S.H.



Gambar IV : Wawancara dengan informan Masyarakat wajib pajak (online) atas nama Asbento.



Gambar V : Wawancara dengan informan Masyarakat wajib pajak (online)
atas nama Yenni Aprinita, S.Pd.



Gambar VI : Wawancara dengan informan Masyarakat wajib pajak (online)
Gustio Alhadi, S.P.



Gambar VII : Wawancara dengan informan Masyarakat wajib pajak (online)
atas nama Syaiful Dasir, S.H.



Gambar VIII : Wawancara dengan informan Masyarakat wajib pajak (online)
atas nama Mukhida.

DAFTAR RIWAYAT HIDUP

Nama : Zikri Syahrudi
Tempat/Tanggal Lahir : Banjar Benai /11 November 2002
Jenis Kelamin : Laki-Laki
Status : Belum Menikah
Kebangsaan : Indonesia
Agama : Islam
Pekerjaan : Mahasiswa
Alamat : Banjar Benai
Alamat Email : zsyahrudi@gmail.com
Pendidikan : 1. Tahun 2015 LULUS SD Negeri 008 Banjar Benai
2. Tahun 2018 LULUS MTS Negeri 2 Kuantan Singingi
3. Tahun 2021 LULUS SMA Negeri 1 Benai

Demikian riwayat hidup ini dibuat dengan sebenar-benarnya untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

Teluk Kuantan, 8 Juni 2026

Penulis



ZIKRI SYAHRUZI
NPM. 220411096