

## ABSTRAK

Inovasi dalam pelayanan publik menjadi instrumen strategis dalam meningkatkan kualitas tata kelola administrasi pemerintahan, khususnya di sektor pelayanan perpajakan kendaraan bermotor yang berkaitan langsung dengan kebutuhan masyarakat. Program *Si Jempol* hadir sebagai respons terhadap tingginya jumlah kendaraan bermotor dan berbagai kendala layanan konvensional, seperti antrean panjang dan akses terbatas. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi program layanan *Si Jempol* (*Jemput Pajak Online*) dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan studi kasus pada UPTD Samsat Lhokseumawe. Fokus penelitian diarahkan pada pelaksanaan program serta identifikasi hambatan internal dan eksternal yang memengaruhi keberhasilan inovasi tersebut. Pendekatan penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan metode deskriptif-analitis. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi lapangan, serta telaah dokumen yang berhubungan dengan pelaksanaan program layanan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa program *Si Jempol* memberikan kontribusi positif terhadap peningkatan kualitas pelayanan perpajakan melalui pendekatan berbasis lokal. Inovasi ini memanfaatkan warung kopi sebagai titik layanan strategis yang selaras dengan pola interaksi sosial masyarakat Aceh, sehingga meningkatkan aksesibilitas, kenyamanan, serta hubungan interpersonal antara petugas dan wajib pajak. Prosedur pelayanan yang sederhana dan lokasi yang mudah dijangkau turut menjadi faktor pendukung keberhasilan program. Kendati demikian, terdapat beberapa hambatan yang perlu mendapat perhatian, seperti belum terintegrasinya sistem pembayaran digital, keterbatasan infrastruktur teknologi informasi, proses otorisasi yang masih tersentralisasi di tingkat provinsi, serta rendahnya tingkat literasi perpajakan di masyarakat. Berdasarkan temuan tersebut, penelitian ini merekomendasikan empat langkah strategis guna memperkuat implementasi inovasi pelayanan: (1). Integrasi sistem pembayaran digital dan antrean layanan berbasis aplikasi, (2). Pengembangan strategi komunikasi dan edukasi publik berbasis literasi perpajakan, (3). Penyesuaian mekanisme operasional melalui desentralisasi teknis yang lebih adaptif, (4). Penguatan desain visual dan branding layanan untuk membangun citra profesional, serta (5). Pengembangan sistem umpan balik digital terintegrasi untuk evaluasi dan perbaikan berkelanjutan.

**Kata Kunci:** *Inovasi Pelayanan, Si Jempol, dan Pajak Kendaraan Bermotor*