

## INOVASI SEKTOR PUBLIK DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR KOTA MAKASSAR

Dani Darmawan<sup>1</sup>

<sup>1</sup>Universitas Negeri Makassar

<sup>1</sup>Fakultas Ilmu Sosial

### ABSTRAK

**Dani Darmawan. 2018.** Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar. Skripsi. Program Studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Universitas Negeri Makassar. Dibimbing oleh Ibu Herlina Sakawati dan Bapak Ismail.

Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui dan mendeskripsikan inovasi pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan berbasis elektronik secara non tunai di Kantor SAMSAT Makassar. Dalam penelitian ini menggunakan metode deskriptif kualitatif untuk memperoleh data (data primer dan data sekunder) melalui teknik pengumpulan data dalam bentuk observasi dan wawancara kepada narasumber yang terkait. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan serangkaian teknik atau metode, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi).

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor secara non tunai atau e-Samsat di Kantor Samsat Makassar 1 Selatan dapat dinilai efektif karena dapat memudahkan dan menguntungkan masyarakat sebagai wajib pajak. Hanya saja masih banyak kendala yang dihadapi dalam pelaksanaannya, kendala yang dihadapi yaitu minimnya anggaran serta tata cara pembayaran yang masih terbilang rumit yang membuat sebagian masyarakat lebih memilih melakukan pembayaran secara manual atau tunai, sehingga mengurangi nilai efektifitas dalam pelaksanaannya. Selain itu, paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional dalam menyikapi e-Samsat menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan teknologi informasi dan komunikasi saat ini.

**Kata kunci:** *Inovasi, Pelayanan, Pajak*

### LATAR BELAKANG

Inovasi pada umumnya sering dilakukan oleh sektor swasta dalam memberikan pelayanan kepada pelanggannya sebagai upaya untuk tetap eksis dalam persaingan pasar, oleh karena itu menjadi suatu keharusan bagi sektor swasta untuk mengembangkan berbagai inovasi. Keberhasilan sektor swasta dalam berinovasi, mulai dilirik oleh sektor publik untuk menyediakan pelayanan yang lebih efektif dan efisien.

Inovasi dalam sektor publik telah menjadi wacana penting diberbagai negara, terutama di negara berkembang karena dengan adanya inovasi dalam sektor publik dianggap dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan menjadi solusi dalam pemecahan masalah publik. Inovasi dalam sektor publik sangat identik dan sering dikaitkan dengan perubahan yang dilakukan

oleh pemerintah yang dikenal sebagai konsep e-government. Hal utama yang menjadi indikator bahwa penyedia layanan publik telah responsif terhadap masyarakat adalah munculnya inovasi pelayanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan publik, inovasi juga bisa diartikan sebagai proses memikirkan dan mengimplementasikan kebijakan publik yang original, penting, dan berdampak.

Pelayanan publik sebagai salah satu fungsi utama pemerintah adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat atas pengadaan barang dan jasa yang diperlukan masyarakat, karena pemenuhan kepentingan dan kebutuhan masyarakat sangat menentukan bagi kelangsungan dan tegaknya sistem pemerintahan, sehingga yang sekarang menjadi tugas pemerintah pusat maupun pemerintah daerah adalah bagaimana memberikan

pelayanan publik yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus senantiasa baik dan berkualitas serta mendekati harapan masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintah.

Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal, ada berbagai macam alasan SAMSAT harus memberikan pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh sebab itu, SAMSAT bisa diartikan sebagai instansi yang berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

SAMSAT yang merupakan suatu sistem kerja sama terpadu antara Polisi Republik Indonesia, Badan Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja, adapun tujuan dari penyatuan ini adalah mempermudah pengurusan pajak kendaraan bermotor serta meningkatkan pelayanan kepada para pemilik kendaraan bermotor, dengan demikian diharapkan dapat meningkatkan pendapatan Negara dan Daerah, karena terwujudnya batasan dan hubungan yang jelas tentang hak, tanggung jawab, kewajiban, kewenangan para wajib pajak dengan penyelenggaraan pelayanan publik.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dilakukan oleh Sayed Achmad Perkasa Putra (2013) dengan judul Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor SAMSAT Wilayah 1 Makassar dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan yang diberikan kepada responden wajib pajak dapat dikategorikan cukup baik, namun diharapkan agar SAMSAT Wilayah 1 Makassar harus mampu meningkatkan kualitas pelayanan pajaknya seiring dengan meningkatnya harapan wajib pajak terhadap kualitas pelayanan dari waktu ke waktu, terkhusus menyikapi pesatnya pertumbuhan pemakaian kendaraan bermotor di Makassar

dan keinginan masyarakat akan pelayanan yang nyaman dan praktis<sup>1</sup>.

Ratih Kusuma Wardani Sagita (2017) dengan judul Pengaruh Norma Subjektif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Wilayah 1 Kota Makassar dapat diperoleh data bahwa proses pemungutan pajak kendaraan bermotor masih belum optimal karena rendahnya partisipasi masyarakat dalam melaksanakan kewajiban perpajakannya, hal ini dapat dilihat dari selisih dan persentase jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak 4 tahun terakhir berikut.

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor yang Terdaftar dan Membayar Pajak Kendaraan Bermotor

Tahun	Jumlah Kendaraan	Jumlah Kendaraan yang Membayar Pajak	Selisih	%
2013	1.160.385	563.853	596.532	49
2014	1.252.755	555.760	696.995	44
2015	1.338.141	511.235	826.906	38
2016	1.425.150	485.842	939.308	34

Sumber: SAMSAT Wilayah 1 Kota Makassar (2017)

Tabel 1. Menunjukkan bahwa dari tahun 2013 sampai dengan tahun 2016 jumlah kendaraan bermotor terdaftar mengalami peningkatan setiap tahunnya, tetapi tidak sebanding dengan jumlah wajib kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan bermotornya, sehingga terdapat selisih yang cukup signifikan antara jumlah kendaraan yang terdaftar dengan jumlah kendaraan bermotor yang membayar pajak. Selain itu, persentase jumlah kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor juga mengalami penurunan dari tahun ke tahun<sup>2</sup>.

Selain masalah – masalah yang telah dijelaskan sebelumnya, masalah yang dihadapi oleh pemerintah melalui kantor SAMSAT dalam meningkatkan minat dan kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan mereka dalam segi teknis masih terbilang banyak. Hal ini didasarkan pada berbagai hal salah satunya keluhan masyarakat yang menganggap bahwa jarak yang cukup jauh antara tempat tinggal dengan kantor SAMSAT memicu munculnya faktor kemalasan. Oleh karena itu, BAPENDA Kota Makassar harus

<sup>1</sup> Sayed Achmad Perkasa Putra. 2013. Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayanan Di Kantor Samsat Wilayah I Makassar, hal. 117.

<sup>2</sup> Ratih Kusuma Wardani Sagita. 2017. Pengaruh Norma Subjektif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Wilayah I Kota Makassar, hal. 2 – 3.

menyusun sebuah strategi yang mampu menangani masalah – masalah tersebut agar dapat memicu minat dan keinginan masyarakat untuk membayar pajak.

Perkembangan sistem informasi dan komunikasi masa kini menjadi jawaban atas permasalahan tersebut. Hal ini bahkan menjadi peluang yang dapat digunakan pemerintah daerah terkait memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam pembayaran pajak kendaraan.

Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Sulawesi Selatan yang mengontrol 25 SAMSAT induk di Sulawesi Selatan pada tanggal 6 November 2017 telah menghadirkan layanan baru, yakni pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Anjungan Tunai Mandiri (ATM) atau kartu debit di mesin Electronic Data Capture (EDC) yang disebut e-Samsat. Hal ini di dukung oleh pernyataan Kepala BAPENDA Sulawesi Selatan yang dikutip dari [bapendasulsel.web.id](http://bapendasulsel.web.id), sebagai berikut.

Keunggulan pembayaran PKB via ATM dan EDC sangat banyak, antara lain, masyarakat merasa nyaman dan praktis serta tidak perlu antre untuk membayar pajak tahunan. Untuk pembayaran pajak lima tahunan, tetap dilakukan di SAMSAT induk karena membutuhkan proses registrasi. Mau tidak mau, siap tidak siap, kita harus mengikuti perkembangan zaman, ini salah satunya adalah melayani pembayaran pajak nontunai.

Hal ini tentunya memudahkan masyarakat karena tidak perlu lagi antre dan menempuh jarak jauh ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak kendaraan. Cukup ke ATM untuk membayar pajak kendaraan. Struk dari ATM tersebut kemudian di bawah ke kantor SAMSAT atau ke SAMSAT keliling dimana saja untuk mendapatkan pengesahan di STNK. Struk harus di bawah ke SAMSAT paling lama tujuh hari setelah transaksi. Zaman digital saat ini adalah tantangan yang harus dihadapi. Karenanya pemerintah tidak boleh diam, tidak boleh gagap teknologi, melainkan harus melakukan inovasi untuk menjawab tantangan zaman. Inovasi pembayaran melalui kartu debit (kartu kredit) di mesin electronic data capture (EDC) dapat melayani semua pengguna kartu debit dari bank mana saja. Namun pembayaran via ATM untuk sementara

waktu hanya melayani nasabah pengguna ATM Bank Sulawesi Selatan<sup>3</sup>.

Setelah mencermati uraian di latar belakang, maka penulis ingin mengadakan penelitian dengan mengangkat judul **“Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar”**.

Salah satu alasan mengapa penulis memilih judul ini, karena terdorong oleh keinginan penulis untuk berusaha mengkaji masalah inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara non tunai atau e-Samsat di UPTD (Unit Pelaksanaan Teknis Daerah) Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Makassar 1 Selatan.

## TINJAUAN PUSTAKA

### Pengertian Inovasi

Inovasi merupakan upaya mempertahankan keberadaan organisasi dalam lingkungan. Inovasi dalam suatu organisasi menjadi hal yang penting dilakukan untuk membawa organisasi menjadi lebih baik dalam pencapaian tujuan dan tepat sasaran secara efektif dan efisien. Adanya inovasi organisasi ini diharapkan dapat menanggapi kompleksitas lingkungan dan dinamisi perubahan lingkungan terutama dalam persaingan yang ketat dan menciptakan sumber – sumber bagi keunggulan bersaing.

Hal yang dapat kita indikasikan atau kategorikan sebagai inovasi yaitu pembaruan yang terjadi karena proses pemikiran atau tindakan manusia dengan menggunakan atau memanfaatkan kemampuan sehingga menemukan sesuatu yang baru serta bermanfaat dalam kehidupan manusia.

Inovasi sangat identik dan sering dikaitkan sebagai komponen strategis di banyak organisasi atau perusahaan untuk menanggapi kecepatan perkembangan dan perubahan teknologi yang tidak dapat diprediksi. Pengenalan teknologi baru, aplikasi baru dalam produk pelayanan, pengembangan pasar baru, hingga pengenalan bentuk baru organisasi, merupakan proses dalam berinovasi.

<sup>3</sup> Alim. “SYL Resmikan Pembayaran Pajak Kendaraan Nontunai”. 26 November 2017. <http://bapendasulsel.web.id/v1/>

2017/11/06/syl-resmikan-pembayaran-pajak-kendaraan-nontunai/.

## Inovasi Sektor Publik

Inovasi dapat diartikan sebagai suatu ide, praktek, atau obyek yang dianggap sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau unit adopsi lainnya, gagasan inovasi tersebut jika kita maknai dalam konteks ilmu administrasi publik, maka dapat kita katakan bahwa inovasi dalam administrasi publik adalah proses memikirkan dan mengimplementasikan suatu gagasan yang memiliki unsur kebaruan dan kebermanfaatannya dalam mengatur dan mengurus berbagai urusan dan kepentingan publik.

Pada konteks yang spesifik, pada tataran pemerintah daerah, secara normatif dalam UU No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Bab XXI Pasal 386, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan pembangunan dan pelayanan publik<sup>4</sup>.

## Prinsip Inovasi

Inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo atau keadaan tetap sebagaimana keadaan sekarang atau sebagaimana keadaan sebelumnya. Rogers (2003) menjelaskan prinsip – prinsip inovasi, yaitu “Relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability”. Untuk lebih jelasnya sebagai berikut<sup>5</sup>:

- a) Relative Advantage atau Keuntungan Relatif. Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan yang lain.
- b) Compatibility atau Kesesuaian. Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama

menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

- c) Complexity atau kerumitan. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.
- d) Triability atau kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase uji publik, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.
- e) Observability atau Kemudahan. Diamati sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

## Sumber Inovasi

Coyne dalam Kurniawati (2010) inovasi dilakukan dengan tujuan menurunkan tingkat biaya, meningkatkan efisiensi, menyampaikan kualitas yang baik pada harga yang sesuai, kemungkinan memperoleh profit dan pertumbuhan. Sumber – sumber inovasi menurut coyne dapat diciptakan melalui<sup>6</sup>:

- a) Penciptaan iklim yang kondusif, apabila ide karyawan tersebut, kontribusinya dihargai, maka hal ini akan memicu organisasi untuk kreatif
- b) Menerima kesalahan, apabila ide kreatif dan pemikiran yang berani merupakan elemen yang penuh resiko, jangan menghukum sebuah kesalahan dari ide kreatif, hal ini menghilangkan kreatifitas, seperti yang dikatakan William Mc. Knight dari 3M, “management that’s destructive critical when mistakes are made kills initiative” (manajemen

<sup>4</sup> Republik Indonesia, Undang – Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Bab XXI Pasal 386, hal. 136

<sup>5</sup> Everett M. Rogers. 2003. Diffusion of Innovation. The Free Press. Hal. 213 – 232.

<sup>6</sup> Susanti Kurniawati. 2010. Inovasi Organisasi. Program Studi Ekonomi dan Koperasi Universitas Pendidikan Indonesia. Hal 6

merusak secara kritis apabila kesalahan yang dibuat membunuh inisiatif).

### **Dimensi Inovasi Sektor Publik**

Kemampuan inovasi suatu organisasi atau lembaga dalam sektor publik dapat diukur dari sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi inovasi, adapun dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen yang dikutip Suwarno (2008) ialah “a) inovasi konseptual, b) inovasi delivery, c) inovasi interaksi<sup>7</sup>.” Untuk lebih jelasnya sebagai berikut:

#### a) Inovasi konseptual

Dalam pengertian memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional atau hasil dari inovasi konseptual adalah kemunculan paradigma, ide, gagasan, pemikiran, dan terobosan baru. Hal yang menjadi tolak ukur dari inovasi konseptual ini adalah ide atau gagasan baru di dalam sebuah manajemen organisasi dalam memberikan layanan, serta sejauh mana ide atau gagasan tersebut dapat bermanfaat bagi pelanggan. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi konseptual sebagai berikut:

- Inovasi ini lahir dari perubahan cara pandang atas suatu masalah yang kemudian diwujudkan dalam kebijakan.
- Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan membandingkannya dengan kebijakan sebelumnya yang dilandasi oleh cara pandang lama. Apabila hasil atau kinerja kebijakan baru lebih baik, maka inovasi konseptual dapat dipandang berhasil.
- Biasanya, perubahan cara pandang ini dilakukan dengan melihat suatu isu dengan perspektif yang lebih positif atau dengan melakukan pembaruan paradigma.

#### b) Inovasi delivery

Yaitu Termasuk cara – cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi delivery ini adalah cara atau metode baru di dalam penyampaian informasi mengenai penyelenggaraan sebuah inovasi kepada pelanggan agar sistem layanan berjalan secara efektif. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi delivery sebagai berikut:

- Inovasi delivery dilakukan ketika organisasi merasa perlunya dibangun sebuah pola atau model penyampaian informasi oleh semua pihak terkait agar dapat mengetahui informasi baru serta tahapan mengenai kebijakan baru yang telah dirumuskan.

- Inovasi ini jelas dan tegas serta dapat dinikmati secara langsung oleh pelanggan.

- Penilaian atas kesuksesan ini dapat dilihat dengan melihat metode penyampaian informasi dalam menyebar luaskan kebijakan dan program yang telah ditetapkan kepada pelanggan atau masyarakat, apabila hasil penyampaian informasinya dapat dimengerti atau dipahami dengan baik oleh masyarakat maka inovasi delivery dapat dikatakan berhasil.

#### c) Inovasi interaksi sistem

Yaitu cara – cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi atau sebagai bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama. Keberhasilan sebuah program sangat dipengaruhi oleh bagaimana sistem interaksi yang ada didalamnya, antara tiap unit dan stakeholder dalam sebuah organisasi. Hal yang menjadi tolak ukur dalam inovasi interaksi ini adalah koordinasi dan komunikasi dalam penyelenggaraan inovasi agar layanan yang diberikan dapat berjalan dengan baik. Berikut kriteria penentuan dalam inovasi interaksi sistem sebagai berikut:

- Inovasi hubungan dilakukan ketika organisasi merasa bahwa cara dan mekanisme yang dilakukannya untuk berhubungan dengan stakeholders selama ini tidak efektif dan menguntungkan.

- Indikator keberhasilan dari inovasi ini adalah apabila stakeholders merasa lebih mudah, nyaman, dan cepat dalam berhubungan dengan organisasi. Biasanya, inovasi hubungan juga akan membuahkan peningkatan jejaring.

### **Proses dan Tahapan Inovasi**

Proses inovasi berawal dari upaya menghasilkan kreativitas diakhir dengan upaya penciptaan nilai terhadap hasil kreativitas. Inovasi yang sukses membutuhkan keseimbangan antara kreativitas dan proses komersialisasi.

<sup>7</sup> Yogi Suwarno. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Cetakan ke-1. Jakarta: STIA-LAN Press, hal. 43-44

Tony Davila dalam Kurniawati (2010) mengungkapkan bahwa proses inovasi diawali dengan menghasilkan ide – ide kreatif, ide tersebut selanjutnya diseleksi dan disesuaikan dengan kebutuhan ide yang terseleksi selanjutnya direalisasikan dalam bentuk penciptaan nilai yang kreatif, yang dapat dikomersilkan<sup>8</sup>.

Proses inovasi menurut Davila dan Jerald memiliki kesamaan, proses inovasi diawali dengan penciptaan ide – ide kreatif dalam suatu organisasi dikembangkan dan diujikan ke pasar sampai menghasilkan produk baru yang benar – benar dapat memenuhi kebutuhan pasar.

Greenberg & Baron dalam Kurniawati (2010) memberikan gambaran proses inovasi melalui lima tahap, yang melibatkan motivasi, aktivitas individu dan kelompok sumber dan skill.

### **Faktor yang Menghambat Inovasi**

Suatu pembaruan atau inovasi sering tidak berhasil dengan optimal. Hal ini disebabkan oleh adanya berbagai hambatan yang muncul seperti hambatan geografis, hambatan ekonomi yang tidak memadai, hambatan social cultural dan lain sebagainya. Berbagai hambatan tersebut tentu saja dapat memengaruhi keberhasilan suatu inovasi.

Selain hal – hal di atas, setidaknya ada empat faktor utama yang dapat menghambat suatu inovasi, faktor tersebut dijelaskan dibawah ini<sup>9</sup>:

- a) Estimasi yang tidak tepat. Sering terjadi kegagalan suatu inovasi disebabkan kurang matangnya perkiraan atau kemungkinan – kemungkinan yang akan muncul. Untuk mencegah adanya hambatan di atas, maka proses menyusun perencanaan inovasi perlu dilakukan dengan sungguh – sungguh dengan melibatkan koordinasi berbagai pihak yang dirasakan akan berpengaruh. Pengaturan wewenang dan tugas perlu direncanakan dengan matang sehingga setiap orang yang terlibat mengetahui tugas dan tanggung jawabnya masing-masing.
- b) Inovasi tidak berkembang. Hambatan lain yang dapat mengganggu berjalannya

inovasi dapat disebabkan kurang berkembangnya proses inovasi itu sendiri. Beberapa faktor yang dapat memengaruhi diantaranya, pendapat yang rendah, faktor yang dapat memengaruhi di antaranya, pendapatan yang rendah, faktor geografis, seperti tidak memahami kondisi alam, letak geografis yang terpencil dan sulit dijangkau oleh alat transformasi sehingga dapat menghambat pengiriman bahan-bahan finansial, kerangnya sarana komunikasi, iklim dan cuaca yang tidak mendukung dan lain sebagainya.

- c) Masalah finansial. Keberhasilan pencapaian program inovasi sangat ditentukan oleh dana yang tersedia. Sering terjadi kegagalan inovasi dikarenakan dana yang tidak memadai. Beberapa faktor yang dapat menyebabkan masalah finansial ini di antaranya, bantuan dana yang sangat minim sehingga dapat mengganggu dalam operasional inovasi, kondisi ekonomi masyarakat secara keseluruhan, serta penundaan bantuan dana.
- d) Kurang adanya hubungan sosial. Faktor lainnya yang dapat menghambat proses inovasi adalah kurang adanya hubungan sosial yang baik antara berbagai pihak khususnya antara anggota tim, sehingga terjadi ketidak harmonisan dalam bekerja. Dengan demikian, adanya hubungan yang baik harus diciptakan dengan melakukan pertukaran pikiran secara berkelanjutan antara sesama anggota tim.

### **Faktor Yang Mempercepat Inovasi**

Sesuai dengan pemikiran James Brian Quinn (1995) faktor – faktor pendukung untuk tercapainya keberhasilan penerapan inovasi adalah sebagai berikut<sup>10</sup>:

- a) Inovasi harus berorientasi pasar. Banyak inovasi yang sekedar memecahkan masalah secara kreatif tetapi tidak mempunyai keunggulan bersaing di pasaran. Pasar berubah disebabkan oleh faktor – faktor berikut yakni faktor perubahan teknologi, perubahan ekonomi, perubahan perilaku sosial dan budaya,

<sup>8</sup> Susanti Kurniawati, op. cit, p. 15

<sup>9</sup> S. Nasution. 2008. Asas – Asas Kurikulum, Jakarta: Bumi Aksara. Hal. 143 – 144

<sup>10</sup> Mintzberg, Henry, James Brian Quinn, dan John Voyer. The Strategy Process. Prentice-Hall, Inc, 1995.

- perubahan iklim dunia, serta perubahan peraturan pemerintah.
- b) Inovasi harus mampu meningkatkan nilai tambah perusahaan. Ada nilai tambah (value added) sehingga bisa menjadi pendongkrak pertumbuhan dan perkembangan perusahaan.
  - c) Terdapat unsur efisiensi dan efektivitas dalam satu inovasi. Tanpa faktor efisiensi dan efektivitas, sebuah inovasi, tidak akan mempunyai arti atau dampak yang berarti bagi kemajuan perusahaan, inovasi harus mampu meningkatkan efisien dan efektivitas, baik dari sudut waktu maupun biaya.
  - d) Inovasi harus sejalan dengan visi dan misi perusahaan. Inovasi harus sejalan dengan misi dan visi usaha sehingga tidak menyimpang dari pertumbuhan usaha (contra productive). Inovasi harus bisa diinovasikan lagi sehingga terjadi inovasi yang berkelanjutan (continuous improvement) hingga perusahaan tumbuh menjadi lebih baik dan lebih berkembang.

### **Pelayanan Publik**

Ratminto (2016) memberikan definisi pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan lingkungan badan usaha milik negara atau badan usaha milik daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan. Pelayanan administrasi pemerintahan atau pelayanan perizinan dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan di lingkungan badan usaha milik negara atau daerah, baik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan, yang bentuk produk pelayanannya adalah ijin atau warkat<sup>11</sup>.

### **Asas Pelayanan Publik**

Ratminto (2016) menyatakan bahwa untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas – asas pelayanan sebagai berikut<sup>12</sup>:

- a) Transparansi, yaitu Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b) Akuntabilitas, yaitu dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang – undangan.
- c) Kondisional, yaitu sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d) Partisipatif, yaitu mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e) Kesamaan Hak, yaitu tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, gender, dan status ekonomi.
- f) Keseimbangan Hak dan Kewajiban, yaitu pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing – masing pihak.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Ada tiga sudut pandang penetapan kualitas pelayanan menurut Mulyadi (2016), yaitu<sup>13</sup>:

- a) Pengaruh kebijakan pemerintah yang melakukan mandat dari masyarakat untuk melayani (amanah).
- b) Kualitas yang ditetapkan.
- c) Penilaian terhadap birokrasi yang melakukan pelayanan.

Kualitas pelayanan publik menjadi indikator keberhasilan pelayanan publik yang diberikan. Kualitas pelayanan publik yang baik menjadi barometer bahwa pelayanan yang diberikan sesuai dengan ketentuan perundang – undangan yang berlaku. Hal itu juga

<sup>11</sup> Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Cetakan ke-14. Yogyakarta: Pustaka Pelajar, hal. 5

<sup>12</sup> Ibid. p. 19 – 20

<sup>13</sup> Deddy Mulyadi, dkk. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Cetakan ke-1. Bandung: CV Alfabeta, hal. 43

mengindikasikan kualitas sumber daya manusia yang baik, professional dan bertanggung jawab.

Semakin tinggi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, harus diimbangi oleh semakin tingginya profesionalitas dan kualitas yang diberikan. Pelayanan publik itu dinamis, yang kebutuhan menyesuaikan situasi dan kondisinya serta membutuhkan kinerja yang dinamis pula terhadap aparatur pelayanan dalam menjalankan tugasnya. Pelayanan publik itu menjadi ujung tombak dari penyelenggaraan sistem pemerintahan, baik dari tingkat bawah sampai tingkat pusat kerana pelayanan publik berhubungan dengan masyarakat. Pelayanan publik yang prima adalah suatu kewajiban bagi penyelenggara pelayanan untuk memenuhinya karena menerima pelayanan yang berkualitas adalah harapan utama masyarakat.

### **Pajak Kendaraan Bermotor**

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis dari pajak provinsi yang sangat potensial bagi pendapatan asli daerah di Indonesia dan Dasar hukumnya ialah Undang – undang Nomor 28 tahun 2009. Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor alat – alat berat dan alat – alat besar yang tidak digunakan sebagai alat angkutan orang dan/atau barang di jalan umum<sup>14</sup>.

Pelaksanaan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ini dilakukan di kantor SAMSAT dengan maksud untuk memberikan kemudahan pelayanan dan pengurusan kepada wajib pajak, karena di dalam instansi tersebut terlibat tiga instansi yang berkepentingan yaitu Kepolisian, Badan Pendapatan Daerah, dan Asuransi<sup>15</sup>.

### **E-Samsat**

E-Samsat merupakan salah satu inovasi dalam memberikan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Penerimaan Negara Bukan Pajak (PNBP), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) melalui transaksi non

tunai dengan menggunakan ATM dengan menggandeng Bank Sulselbar, sehingga masyarakat apabila akan melakukan pembayaran pajak tahunan dapat dilakukan di ATM terdekat, setelah melakukan pembayaran baru yang bersangkutan ke Samsat atau ke Samsat keliling terdekat dengan membawa STNK asli, KTP asli, notice pajak asli dan bukti pembayaran, untuk mendapatkan pengesahan STNK. Selain pembayaran Melalui ATM, inovasi e-Samsat juga menghadirkan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan menggunakan kertu debit (kartu kredit) melalui mesin Electronic Data Capture (EDC) yang dapat melayani semua pengguna kartu debit dari mana saja<sup>16</sup>.

### **Kerangka Konseptual**

Kerangka Konseptual ini menjelaskan efektifitas inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor UPTD (Unit Pelaksanaan Teknis Daerah) Kantor SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Makassar 1 Selatan. Adapun indikator yang digunakan dalam variabel ini yaitu indikator dimensi inovasi sektor publik menurut Halvorsen dalam Suwarno (2008) yang meliputi Inovasi Konseptual, Inovasi Delivery, dan Inovasi Interaksi Sistem.

### **Metode Penelitian**

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif. Metode kualitatif ini bertujuan untuk mendapatkan wawasan tentang sesuatu yang terbilang masih baru dan belum diketahui oleh orang banyak, yakni inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor UPTD Kantor SAMSAT Makassar 1 Selatan secara non tunai atau disebut e-samsat. Selain itu, metode kualitatif ini juga bertujuan untuk mengetahui objek penelitian lebih mendalam yang tidak bisa diwakili dengan angka – angka statistik.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif kualitatif. Penelitian deskriptif kualitatif ini bertujuan untuk mendeskripsikan apa-apa yang saat ini berlaku, di dalamnya terdapat upaya mendeskripsikan,

<sup>14</sup> Republik Indonesia Undang – undang Nomor 28 tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, hal. 4

<sup>15</sup> Azhari Aziz Samudra. 2015. *Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan Retribusi Daerah*. Cetakan ke-1. Jakarta: PT RajaGrafindo, hal. 105.

<sup>16</sup> Alim. Op. Cit



mencatat, analisis dan menginterpretasikan kondisi yang sekarang ini terjadi atau ada.

### Analisis Data

Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017) mengatakan bahwa data yang diperoleh di lapangan diolah secara deskriptif kualitatif dengan melalui tiga tahap yaitu sebagai berikut<sup>17</sup>:

- a) Data Reduction (Reduksi Data). Data yang diperoleh dari lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu maka perlu dicatat secara teliti dan rinci. Dengan reduksi data, maka Peneliti merangkum, mengambil data yang pokok dan penting, membuat kategorisasi sesuai tata penulisan yang baik dan benar.
- b) Data Display (Penyajian Data). Dalam penelitian kualitatif, penyajian data dapat dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antarkategori, flowchart dan sejenisnya. Dengan menyajikan data, maka akan memudahkan untuk memahami apa yang terjadi, merencanakan kerja selanjutnya berdasarkan apa yang telah dipahami tersebut.
- c) Conclusion Drawing/Verification (Penarikan Kesimpulan/Verifikasi). Kesimpulan dalam penelitian ini merupakan temuan baru yang sebelumnya belum pernah ada. Temua dapat berupa deskripsi atau gambaran suatu objek yang sebelumnya masih belum jelas, sehingga setelah diteliti menjadi lebih jelas. Kesimpulan ini dapat berupa hubungan kausal atau interaktif, hipotesis atau teori.

### Pembahasan

Dari hasil penelitian yang telah dijelaskan, kemudian dianalisis dengan menggunakan kerangka teori yang menjadi dasar atau landasan penelitian. Adapun pembahasan kerangka teori yang dimaksud adalah sebagai berikut:

- a) Inovasi Konseptual

Konsep merupakan kerangka utama dalam menjalankan sebuah program dan kegiatan dalam konsep manajemen organisasi. Lahirnya sebuah konsep baru sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik dalam hal ini

pelayanan pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam penelitian ini menggunakan variabel konseptual sebagai salah satu alat ukur tingkat inovasi pelayanan. Perumusan konsep yang dimaksud bertujuan untuk menciptakan inovasi – inovasi baru dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor UPTD Kantor Samsat Kota Makassar.

Menurut West dan Far dalam Ancok (2012), Inovasi adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi dan masyarakat luas<sup>18</sup>. Atau bisa juga diartikan sebagai suatu kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang dilakukan untuk pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk ataupun proses produksinya. Oleh karena itu, secara garis besar variabel konseptual ini sudah terpenuhi dalam hasil penelitian dengan pembuktian adanya berbagai konsep inovasi yang dikemas dalam bentuk kebijakan – kebijakan, seperti e-Samsat yang menitik beratkan perkembangan teknologi sebagai media utama. Meskipun dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada beberapa kendala yang menghambat sehingga dapat dikatakan masih belum optimal.

- b) Inovasi Delivery.

Inovasi layanan merupakan tahapan lanjutan dalam menyebarluaskan kebijakan dan program yang telah ditetapkan pada sebuah organisasi publik. penyampaian informasi dimaksudkan agar masyarakat sebagai konsumen dalam program dapat mengetahui informasi baru serta tahapan mengenai kebijakan baru yang telah dirumuskan. Tanpa adanya penyampaian informasi ini kebijakan yang telah dirumuskan tidak akan mencapai sasaran, bahkan tidak akan berjalan optimal. Oleh karena itu, sangat dibutuhkan penyampaian informasi baik secara langsung melalui sosialisasi maupun secara tidak

<sup>17</sup> Sugiyono. 2017. Metode Penelitian Kuantitatif dan R&D. Bandung: Alfabeta, hal. 247-253

<sup>18</sup> Djamaludin Ancok. Op. cit. p. 34

langsung melalui media cetak dan media elektronik.

Menurut Richard Heeks dalam LAN (2007) ada beberapa manfaat teknologi informasi dan komunikasi dalam berinovasi yaitu, menghemat waktu karena dapat mempercepat proses internal dan proses pertukaran data dengan instansi lain, serta dapat mengurangi keterbatasan karena dimanapun, kapanpun informasi dan layanan pemerintah dapat diakses oleh masyarakat<sup>19</sup>. Terkait dengan penelitian ini cara atau metode dalam penyampaian informasi dilakukan secara langsung maupun tidak langsung. Penyampaian secara langsung dalam bentuk sosialisasi dengan mengundang masyarakat sebagai pelanggan. Kemudian penyampaian informasi secara tidak langsung dilakukan melalui media cetak seperti surat kabar dan media online. Meskipun demikian program e-Samsat yang menjadi model pelayanan baru masih belum maksimal dijalankan sebab paradigma masyarakat yang masih konvensional dalam menanggapi sesuatu hal yang baru. Selain itu, keterbatasan anggaran menjadi salah satu faktor penghambat dalam pengembangan konsep pelayanan secara non tunai tersebut.

#### c) Inovasi Interaksi Sistem

Sistem informasi menjadi salah satu bagian yang fundamental dalam menjalankan sebuah program. Oleh sebab itu, perlu dibangun sebuah pola atau model koordinasi kepada pihak yang terkait agar pencapaian tujuan organisasi dapat terpenuhi. Dalam hal ini sistem informasi yang dirancang oleh Kantor UPTD Samsat Kota Makassar melalui kerja sama antara pihak Kepolisian, Jasa Raharja, dan juga Bank Sulselbar. Kerja sama yang dimaksud untuk menciptakan sebuah kesepakatan bersama dalam menjankan model pembayaran pajak melalui media online. Sehingga semua pihak tersebut dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing – masing.

Menurut Ismail Solihin (2009:91), karakteristik pertama dari organisasi adalah adanya koordinasi upaya dari sumber daya manusia yang terlibat dalam organisasi. Penggabungan yang terkoordinasi dengan baik akan menghasilkan sesuatu yang jauh lebih baik dibandingkan upaya perseorangan<sup>20</sup>. Seperti yang telah dijelaskan pada bagian hasil

penelitian ini bahwa sistem interaksi yang dibangun dalam satu sebagai bentuk kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap orang yang ingin membayar pajak dapat melalui Bank Sulselbar kemudian akan distempel oleh pihak Kepolisian. Setelah itu, akan membayar iuran asuransi kepada pihak Jasa Raharja. Secara umum sistem yang dibangun cukup sederhana dan mudah dipahami oleh masyarakat. Selain itu pola koordinasi yang dibangun juga cukup baik dengan melakukan rapat koordinasi setiap bulan oleh pihak Samsat guna mengevaluasi kekurangan dan merumuskan pemecahan masalahnya.

Sementara implementasi dari kebijakan dalam bentuk program yang berjalan secara teratur dan terencana. Oleh karena itu, proses menjadi sangat penting dalam konsep pelayanan publik sebab hal itu menentukan tingkat keefektifan suatu kebijakan. Hasil pelaksanaannya cukup baik meskipun masih sangat jauh dari kesempurnaan. Hal ini ditandai oleh sistem pembayaran yang dapat dilakukan pada Bank Pembangunan Daerah Sulselbar, sehingga tidak usah lagi jauh – jauh datang ke Kantor SAMSAT pusat. Akan tetapi, pembayaran di bank belum sepenuhnya selesai sebab resi pembayaran harus dibawa ke Kantor SAMSAT pusat untuk memperoleh stempel legalisir sebagai tanda bukti pengesahan dari pihak Samsat sebagai penanggungjawab pengelolaan pajak kendaraan, dengan demikian menurut hasil penelitian yang dilakukan, proses pelayanan e-Samsat ini masih berbelit – belit sehingga mengurangi nilai efisiensi dalam pelayanan publik.

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Sektor Publik dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor secara non tunai atau e-Samsat pada UPTD Kantor SAMSAT Makassar I Selatan, yakni sebagai berikut:

#### a) Inovasi Konseptual

Hasil penelitian menunjukkan bahwa hadirnya inovasi pelayanan e-Samsat atau secara non tunai dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dinilai efektif,

<sup>19</sup> LAN. 2007. Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi. Hal. 98

<sup>20</sup> Ismail Solihin. 2009. Pengantar Manajemen. Jakarta: Erlangga. Hal. 91

karena dapat dilakukan melalui mesin ATM Bank Sulselbar dan Mesin EDC di kantor SAMSAT, sehingga dapat memudahkan dan menguntungkan masyarakat dalam melakukan pembayaran, hanya saja tata cara pembayaran yang masih terbilang rumit yang membuat sebagian masyarakat lebih memilih melakukan pembayaran secara manual atau tunai, sehingga mengurangi nilai efektifitas dalam pelaksanaannya, oleh sebab itu pelunya diadakan pengembangan inovasi e-Samsat guna mengembangkan sistem pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lebih baik lagi.

#### b) Inovasi Delivery

Hasil Penelitian menunjukkan bahwa pola atau model penyampaian informasi terkait inovasi e-Samsat kepada masyarakat dapat dinilai efektif karena masyarakat dapat mengetahui informasi baru serta tahapan mengenai kebijakan baru yang telah dibuat, selain itu dilakukannya perbaikan serta pengembangan secara berkala dalam hal mengkomersialkan inovasi e-Samsat terkhusus dalam bentuk media online, tergantung pada respon dan keluhan masyarakat.

#### c) Inovasi Interaksi Sistem

Hasil penelitian menunjukkan bahwa sistem interaksi dalam menjalankan inovasi e-Samsat dapat dinilai efektif, hal tersebut dapat dilihat dari rapat koordinasi yang dilaksanakan setiap bulan ditambah rapat pimpinan yang diadakan sebanyak dua kali antara pihak Bapenda, Kepolisian, dan juga Jasa Raharja. Sehingga kendala – kendala yang dihadapi secara menyeluruh dapat diselesaikan bersama – sama. Selain itu dengan adanya e-samsat, mekanisme atau alur dana hasil pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah dibayarkan dapat dipangkas karena akan langsung masuk kas umum daerah jadi makin memudahkan pihak Samsat melalui kerja sama dengan pihak Bank Sulselbar. Melalui metode pembayaran secara nontunai, masyarakat tentunya akan merasa nyaman dan diuntungkan karena dapat mengurangi resiko terjadinya korupsi serta pungli, serta jumlah nominal pembayaran sangatlah akurat atau tidak perlu lagi dibulatkan seperti pembayaran secara tunai.

### Saran

Melihat masih adanya kelemahan dalam pelaksanaan e-Samsat serta berdasarkan

kesimpulan di atas, maka dapat disampaikan beberapa saran dalam rangka untuk meningkatkan keoptimalan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yaitu:

- a) Pemerintah pusat dan pemerintah daerah seharusnya memberikan anggaran yang cukup untuk melaksanakan program e-Samsat sebab hal ini menjadi bukti inovasi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan.
- b) Badan Pendapatan Daerah melalui UPTD Kantor Samsat Kota Makassar harus lebih gencar dan lebih kreatif dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial dan media cetak.
- c) Masyarakat sebagai pelanggan seharusnya mulai menyadari dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini dalam menjalani aktivitas sehari-hari, sehingga dengan demikian program e-Samsat yang berbasis online dapat dimaksimalkan secara menyeluruh.

### DAFTAR PUSTAKA

#### Buku

- Ancok, Djameludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- LAN. 2007. Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Mulyadi, Deddy, dkk. 2016. Administrasi Publik Untuk Pelayanan Publik. Bandung: CV Alfabeta.
- Nasution, S. 2008. Asas – Asas Kurikulum, Jakarta: Bumi Aksara
- Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2016. Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal. Cetakan ke-14. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Samudra, Azhari Aziz. 2015. Perpajakan di Indonesia: Keuangan, Pajak dan

Retribusi Daerah. Jakarta: PT RajaGrafindo.

Solihin, Ismail. 2009. Pengantar Manajemen. Jakarta: Erlangga.

Sugiono. 2017 Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D Cet. Ke-25", Bandung: Penerbit Alfabeta

Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.

#### **Internet**

Alim. 2017. SYL Resmikan Pembayaran Pajak Kendaraan Nontunai. <http://bapendasulsel.web.id/v1/2017/11/06/syl-resmikan-pembayaran-pajak-kendaraan-nontunai/>

#### **Skripsi**

Putra, Sayed Achmad Perkasa. 2013. "Tanggapan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Kualitas Pelayan Di Kantor Samsat Wilayah I Makassar". Skripsi (Makassar: Fakultas Ilmu Sosial

dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin).

Sagita, Ratih Kusuma Wardani. 2017. Pengaruh Norma Subjektif dan Kualitas Pelayanan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Samsat Wilayah I Kota Makassar. Skripsi (Makassar: Fakultas Ekonomi dan Bisnis Universitas Hasanuddin).

#### **Artikel Majalah/Jurnal**

Kurniawati, Susanti. 2010. "Inovasi Organisasi". Program Studi Ekonomi dan Koperasi Universitas Pendidikan Indonesia, 7 – 8.

Roger, Everett M. 2003. "Diffusion of Innovation". The Free Press, 213 – 232.

#### **Undang – Undang**

Republik Indonesia, UU No. 28 Tahun 2009 Tentang Pajak dan Retribusi Daerah.

Republik Indonesia. UU No.23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah, Bab XXI Pasal 386.