

ABSTRAK

Supriadi, Muhammad tahir, dan samsir Rahim. Inovasi sistem administrasi manunggal satu atap dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (studi kasus Gerai Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi selatan)

Kata inovasi dapat diartikan sebagai proses atau hasil pengembangan atau pemanfaatan dan mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk, proses yang dapat memberikan nilai yang lebih berarti.

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian Deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri dari *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *trialability*, dan *observability*. Tujuan penelitian ini adalah untuk mengetahui Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Gerai Samsat di Kantor Kantor Gubernur Sulawesi selatan, dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan hambatan yang terjadi. Kekurangan dari inovasi layanan Gerai samsat dapat dilihat dari teori atribut inovasi yaitu *trialability* (kemungkinan dicoba). Dalam atribut inovasi tersebut dapat dilihat bahwa uji coba pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Samsat Makassar II yang kurang maksimal. Hal ini dapat ditunjukkan dengan jumlah laporan wajib pajak dalam layanan Gerai Samsat yang masih sedikit.

faktor pendukung terdiri dari sosialisasi pelayanan, kerjasama pihak terkait, lokasi pelayanan, dan pengadaan pengaduan. Sedangkan yang menjadi yang menjadi faktor penghambat terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Gerai Samsat