

SKRIPSI

**INOVASI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAH SATU ATAP
(SAMSAT) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT**

(Studi Kasus Gera! SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan)

Oleh

SUPRIADI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611100516

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

SKRIPSI

**INOVASI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
(SAMSAT) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN
KEPADA MASYARAKAT**

(Studi Kasus Gera! SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan)

Disusun dan Diajukan Oleh:

SUPRIADI

Nomor Induk Mahasiswa : 105611100516

Kepada

02/09/2021

1 exp
Smb. Alumni

R/0101/ADN/21 CD
sup
1

PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA

FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

2021

HALAMAN PERSETUJUAN UJIAN AKHIR

Judul Proposal Penelitian : Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Gerai Samsat Di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan)

Nama Mahasiswa : Supriadi
Nomor Induk Mahasiswa : 105611100516
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui:

Pembimbing I

Pembimbing II

Dr. Muhammad Tahir, M.Si

Dr. H. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si

Mengetahui:

Dekan

Ketua Program Studi

Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos, M.Si
NBM: 730727
Nasrul Haq, S.Sos, MPA
NBM: 1067463

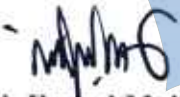
HALAMAN PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Tim Penguji Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar berdasarkan Surat Keputusan Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar Nomor 0192/FSP/A.4-II/VIII/42/2021 sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan studi dan memperoleh gelar sarjana dalam Program Studi Ilmu Administrasi Negara yang dilaksanakan di Makassar pada hari Senin tanggal 9 Agustus 2021

TIM PENILAI

Ketua

Sekretaris


Dr. Hj. Ihyani Malik, S.Sos., M.Si
NBM: 730727


Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si
NBM: 1084366

PENGUJI

1. Dr.H. Samsir Rahim, S.Sos., M.Si

()

2. Drs. H. Ansyari Mone, M.Pd

()

3. Nurbiah Tahir, S.Sos., M.AP

()

HALAMAN PERNYATAAN

Saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : Supriadi
Nomor Stambuk : 105611100516
Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar penelitian ini adalah karya saya sendiri dan bukan hasil plagiat dari sumber lain. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila dikemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Makassar.

Makassar, 12 Mei 2020

Yang Menyatakan



Supriadi

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

KATA PENGANTAR

Penulis panjatkan rasa syukur yang tidak terhingga kehadiran Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul *"Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Gerai Samsat Di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan)"*.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari orang istimewa. Teristimewa buat Ayahanda tercinta Jusman serta Ibunda tercinta Nuheria. Terima kasih banyak atas Doa, kasih dan sayang serta bimbingannya dan dukungan morilnya selama ini. Kau sosok Ayah dan Ibu yang hebat untukku, penulis sungguh merasa bersyukur memilikimu sebagai Ayah dan Ibu. Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. Muhammad Tahir, M.Si selaku Pembimbing I dan Bapak Dr. Samsir Rahim, S.Sos, M.Si selaku Pembimbing II yang senantiasa meluangkan waktunya membimbing dan mengarahkan penulis, sehingga skripsi ini dapat diselesaikan.
2. Ibu Dr. Ihyani Malik, M.Si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar
3. Bapak Nasrul Haq, S.Sos. MPA selaku Ketua Prodi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar

- 
4. Para dosen Jurusan Ilmu Administrasi Negara Universitas Muhammadiyah Makassar yang telah memberikan bimbingan saran, petunjuk, dan motivasi selama kurang empat tahun perkuliahan.
5. Seluruh pegawai kantor SAMSAT Makassar II, Staf pelayanan gerai SAMSAT, khususnya Narasumber yang telah responsive membantu penulis dalam proses penyelesaian skripsi ini.
6. Kakak-kakak tersayang, yang senantiasa menyalurkan bantuan, semangat dan kasih sayang yang tiada henti kepada penulis.
7. Om sukri dan ibu Erna selaku owner Warkopba 25, yang selalu mengerti keadaan penulis dalam masa-masa penyusunan skripsi.
8. Rekan rekan kerja di warkop ta 25, yang selalu memberikan semangat dan dukungan kepada penulis.
9. To my best friends, dan sohib kampusku yang solid, Maisarah, Asrianti, Muslimin, Rusman, Hafis, Riswandi, Irma, Diana, Nita, Umi, Tati, Fitri.
- Thanks so much atas dukungan, semangat, kebersamaan, kekonyolan, canda dan tawa kalian selama ini. Kalian menjadi salah satu catatan sejarah dalam perjalanan hidupku.
10. Kepada teman-teman kelasku Ilmu Administarasi Negara A 2016, yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu, terimah kasih telah membantu penulis selama proses perkuliahan
11. Teman-teman KKP Angkatan XIX Kec. Parangloe Desa Lonjoboko. kebersamaan dan pengalaman serta pelajaran yang sangat berarti dalam proses pengabdian diri di Desa Lonjoboko selama kurang lebih 2 bulan.

12. Teman-teman Pejuang Senyum Sospol yang tidak dapat penulis sebutkan namanya satu per satu, terimah kasih telah berbagi pengalaman, semangat, tawa dan canda selama proses perkuliahan.

Demi kesempurnaan skripsi ini, saran dan kritik yang sifatnya membangun sangat penulis harapkan. Semoga karya skripsi ini bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Makassar, 09 November 2021


Supriadi

DAFTAR ISI

HALAMAN JUDUL	1
HALAMAN PENGANTAR	1
HALAMAN PERSETUJUAN	1
HALAMAN PENERIMAAN TIM	1
HALAMAN PERNYATAAN	1
ABSTRAK	1
KATA PENGANTAR	1
DAFTAR ISI	1
BAB I PENDAHULUAN	1
A. Latar Belakang Masalah	1
B. Rumusan Masalah	1
C. Tujuan Penelitian	1
D. Manfaat Penelitian	1
BAB II KAJIAN TEORI	1
A. Penelitian Terdahulu	1
B. Teori dan Konsep	1
1. Teori Inovasi	1
2. Konsep Inovasi Dalam Perspektif Administrasi Publik	1
3. Jenis-Jenis Inovasi	1
4. Konsep Inovasi Pelayanan Publik	1
5. Atribut Inovasi	1
6. Faktor-Faktor Penghambat Inovasi	1
C. Kerangka Pikir	1
D. Fokus Penelitian	1

26	E. Deskripsi Fokus Penelitian
30	BAB III METODE PENELITIAN
30	A. Lokasi dan Waktu Penelitian
30	B. Jenis dan Tipe Penelitian
31	C. Sumber Data
31	D. Informan Penelitian
32	E. Teknik Pengumpulan Data
33	F. Teknik Analisis Data
34	G. Teknik Pengabsahan Data
36	BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN
36	A. Deskripsi Lokasi Penelitian
36	1. Gambaran Umum Lokasi Kota Makassar Provinsi Sulawesi Selatan
38	2. Samsat Kota Makassar
46	B. Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan kepada Masyarakat
71	C. Faktor pendukung dan penghambat
72	D. Pembahasan Hasil Penelitian
78	BAB V PENUTUP
78	A. Kesimpulan
79	B. Saran
81	DAFTAR PUSTAKA
83	LAMPIRAN



BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Inovasi pelayanan publik dikatakan sebagai inisiatif terobosan dari instansi/lembaga publik dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan publik. Inisiatif terobosan tersebut terletak pada kebaruan (*novelty*). Prinsip kebaruan tersebut dibedakan dengan inovasi dalam teknologi yaitu keunikan yang khas berbeda dengan yang lain. Kebaruan dapat berupa pengembangan dari inovasi pelayanan publik yang sebelumnya telah ada, karena inovasi pelayanan publik terus diperbaharui dan bahkan ditiru dengan cara melakukan replikasi. Dengan bahasa populer replikasi inovasi pelayanan publik dilakukan dengan proses yang mudah yaitu amati, tiru dan modifikasi atau disingkat dengan ATM.

Relative Advantage (keuntungan relatif) Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau digantikannya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan lainnya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dari segi keuntungan ekonomi, status sosial, dan keuntungan lainnya.

Compatibility (kesesuaian) Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses

adaptasi secara lebih cepat. Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya.

Complexity (kerumitan) dengan Inovasi yang baru kemungkinan tingkat kerumitan menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya, namun demikian karena sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi.

Triability (kemungkinan dicoba) Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama, sehingga diperlukan fase uji coba dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk mencobanya.

Observability (kemudahan diamati) Inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kebanyakan inovasi yang diamati adalah pengetahuan teknologi. Inovasi harus mudah di amati dan di komunikasikan kepada orang lain namun ada beberapa inovasi sulit untuk diamati. Menurut Rogers (LAN, 2007) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses yang baru, system produk yang baru atau rencana yang baru bagi anggota organisasi.

Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Makassar Sulawesi Selatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Selain sebagai alasan SAMSAT kota Makassar harus memberikan Ada berbagai macam alasan SAMSAT kota Makassar harus memberikan pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh sebab itu SAMSAT bisa diartikan sebagai instansi yang berkepentingan untuk memberi untuk kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25/2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik disebut pelayanan publik sebagai berikut.

“Pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang di sediakan penyelenggara pelayanan publik”

Dalam penelitian Ahmad Imanuddin dan Zainal Hidayat (2012) dengan judul penelitian “Analisis Kepuasan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang II”. Hasil penelitian menunjukkan bahwa secara keseluruhan kualitas kinerja pelayanan SAMSAT Kota Semarang II kepada wajib pajak dapat dikategorikan baik. Hal ini dapat dilihat dari nilai IKM setelah dikonversi sebesar 69,58 yang berada pada interval konversi 62,51-81,52 sehingga mutu pelayanan B dan kinerja pelayanan unit pelayanan baik, akan tetapi

beberapa aspek masih harus diperbaiki walaupun beberapa aspek lainnya sudah memperhatikan kinerja yang bagus.

Terkait dengan inovasi pelayanan SAMSAT, Kantor Gubernur Sulawesi Selatan juga melakukan inovasi yang sama dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menghadirkan gerai SAMSAT. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) adalah suatu system yang saling terhubung dan bekerja sama secara terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (PERSERO). Dalam hal ini POLRI memiliki tugas dan fungsi sebagai penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi berfungsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dikaitkan dengan pemasukan uang kas Negara dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), sedangkan PT Jasa Raharja bertugas mengelola sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLTJ). Adapun upaya kantor SAMSAT dalam meningkatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat yaitu dengan pelaksanaan program inovasi SAMSAT keliling dan gerai SAMSAT yang ada di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan.

Berdasarkan observasi awal melalui media online *FAJAR.co.id*, Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Samsat Wilayah Makassar II telah menghadirkan pelayanan terpadu yakni gerai SAMSAT di Kantor Gubernur Sulsel. Menurut kepala UPT Pendapatan SAMSAT Wilayah Makassar II Gita Ikayani mengatakan, dibuka gerai itu untuk mempermudah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) khususnya kendaraan Aparatur Sipil Negara (ASN) lingkup Pemprov Sulsel serta gerai samsat di Kantor Gubernur ini dibuka

karena dilihat cukup berpotensi untuk mendapatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dilokasi tersebut. Terkait dengan pelayanannya, sebelumnya Samsat Makassar II menghadirkan layanan mobil samsat keliling di Kantor Gubernur dengan jadwal pelayanannya seminggu sekali setiap hari senin. Hanya saja untuk memaksimalkan pelayanan, samsat keliling itu diganti dengan dibukanya gerai samsat baru yang beroperasi selama hari kerja.

Diharapkan dengan adanya pelaksanaan program inovasi samsat keliling dan gerai samsat mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mempermudah masyarakat dalam mengurus seperti pembayaran PKB, pengesahan STNK, dan SWDLJ. Selain itu dengan adanya inovasi tersebut diharapkan kedepannya dapat meminimalisir maraknya jasa calo, peningkatan dalam pembayaran PKB, dan juga bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pada rana pelayanan publik sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi Gerai SAMSAT di Kantor Gubernur Kota Makassar untuk dapat mengetahui inovasi SAMSAT sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kedepannya pada Gerai SAMSAT di Kantor Gubernur Kota Makassar Sulawesi Selatan.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul, "Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat".

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan dijadikan rujukan penelitian yaitu;

1. Bagaimana pengembangan inovasi sistem administrasi manunggal satu atap pada gerai Samsat dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Gubernur Sulawesi selatan ?
2. Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pengembangan inovasi sistem administrasi manunggal satu atap pada gerai Samsat dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Gubernur Sulawesi selatan ?

C. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui pengembangan inovasi sistem administrasi manunggal satu atap pada gerai Samsat dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Gubernur Sulawesi selatan ?
2. Untuk mengetahui Faktor-faktor yang menjadi pendukung dan penghambat dalam pengembangan inovasi sistem administrasi manunggal satu atap pada gerai Samsat dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Gubernur Sulawesi selatan ?

D. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian yang dapat diperoleh dari penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Manfaat teoritis

Penelitian ini dapat menambah khasanah ilmu pengetahuan dan manfaat

bagi perkembangan ilmu sosial, khususnya dalam bidang administrasi Negara yang berkaitan inovasi Gerai SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat.

2. Manfaat praktis

Penelitian ini dapat berguna sebagai referensi bagi penelitian berikutnya yang mengkaji tentang inovasi Gerai SAMSAT dalam meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Penelitian ini dapat berkontribusi penuh terhadap pengembangan inovasi sistem administrasi manunggal satu atap pada gerai Samsat dalam meningkatkan pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Gubernur Sulawesi selatan.



BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Mendukung penelitian ini, maka akan dikemukakan hasil penelitian sebelumnya yang berkaitan dengan inovasi Sistem Administrasi manunggal Satu Atap (SAMSAT) dan pelayanannya kepada masyarakat baik berasal dari jurnal, skripsi, maupun tesis sebagai berikut:

1. Swisti Intan Nurcahyamita (2019)

Penelitian ini berjudul "Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling

Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

Periode 2015-2019 (Studi Kasus pada Kantor bersama SAMSAT Kabupaten

Pemalang)". Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan inovasi SAMSAT

Keliling telah sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara

No. 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan

Publik serta pelayanannya cukup berkualitas, tetapi masih ada kendala

kendala seperti masih ada kendala-kendala yang harus diperbaiki pada Layanan

Samsat Keliling seperti kurang memadai sarana dan prasarana, kurangnya

sosialisasi pelayanan, dan kesadaran Wajib Pajak. Penelitian ini juga menunjukkan

Laju pertumbuhan PKB kepada pemerintah kas melalui layanan SAMSAT

Keliling pada tahun 2015 hingga 2018 rata-ratanya sebesar 115,70 pertahun. Eli

Andriani, Dkk (2016)

Judul penelitian ini yaitu "Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT

Keliling dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor di Kantor SAMSAT Tulungagung". Hasil penelitian menunjukkan bahwa dengan adanya layanan inovasi SAMSAT keliling berpengaruh signifikan terhadap penerimaan kas pajak kendaraan bermotor walaupun tidak selalu mengalami peningkatan tetapi setelah adanya perbaikan terhadap kinerja layanan maka penerimaan kas kendaraan bermotor kembali meningkat.

2. Dwi Oknawati (2016)

Judul penelitian "Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap

(Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus pada Kantor Bersama SAMSAT Malang Kota)". Penelitian ini

menghasilkan dengan adanya SAMSAT Keliling dan SAMSAT Corner sangat

mempermudah masyarakat, pelayanan yang diberikan sangat mudah dan cepat,

hambatan yang ada di SAMSAT Keliling dan SAMSAT Corner mempengaruhi

pelaksanaan pelayanan, kurangnya kemampuan pegawai dalam pelayanan yang

terkesan semunya sendiri dan tidak terlah ramah, kurangnya sarana dan

prasarana yang ada di SAMSAT Keliling seperti tempat duduk antian, tempat

sampah dan tempat berteduh jika hujan, dan juga sering terjadinya gangguan atau

jaringan bermasalah saat online sehingga sangat menghambat jalanya proses

pelayanan.

B. Teori Das Konsep

1. Teori Inovasi

Istilah inovasi memang selalu diartikan secara berbeda-beda oleh beberapa

ahli. Menurut Rosendfeld dalam Sutarno (2012:132), inovasi adalah transformasi

permegetahuan kepada produk, proses dan jasa baru, tindakan menggunakan suatu

yang baru. Sedangkan menurut mitra pada buku tersebut dan pada halaman yang sama, bahwa inovasi merupakan eksplorasi yang berhasil dari suatu gagasan yang baru atau dengan kata lain merupakan mobilisasi pengetahuan, keterampilan teknologis dan pengalaman untuk menciptakan produk, proses dan jasa baru.

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. Menurut Suryani (2008:304), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara atau objek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi sering kali digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Sedangkan dalam konteks pemasaran dan konteks perilaku konsumen inovasi sendiri dikaitkan dengan produk atau jasa yang bersifat baru. Baru dalam artian merujuk pada produk yang benar-benar belum pernah ada sebelumnya. Hampir sama dengan semua inovasi organisasi menurut Sutarno (2012) yang mendefinisikan sebagai cara-cara dalam pengaturan kerja, dan dilakukan dalam suatu organisasi untuk mendorong dan mempromosikan keunggulan kompetitif. Inti dari inovasi organisasi adalah kebutuhan untuk memperbaiki atau mengubah suatu produk, proses atau jasa. Inovasi organisasi mendorong individu untuk berpikir secara mandiri dan kreatif dalam menerapkan pengetahuan pribadi

untuk tantangan organisasi. Menurut Rogers dalam LAN (2007:116) mengatakan bahwa inovasi mempunyai atribut sebagai berikut:

- a. Keuntungan relatif
- Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
- b. Kesesuaian
- Inovasi sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantikan.
- c. Kerumitan
- Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.

- d. Kemungkinan dicoba
- Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai apabila dibandingkan dengan inovasi yang lama.
- e. Kemudahan diadapi
- Sebuah inovasi harus dapat diadapi, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.
- Berdasarkan pendapat beberapa ahli maka peneliti dapat menarik sebuah kesimpulan bahwa inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga di implementasikan agar dirasakan manfaatnya.

2. Konsep Inovasi Dalam Perspektif Administrasi Publik

Berdasarkan pergeseran paradigma sampai pada paradigma ke lima (terakhir) tahun 1970-sekarang yang disebut sebagai administrasi Negara sebagai administrasi Negara, Henry N. (1988) mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi. Henry mengemukakan bahwa kemampuan untuk mengadakan perubahan, inovasi, peningkatan, adaptasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi. Perubahan dalam organisasi sangat dipengaruhi tiga faktor:

- a. teknologi organisasi
- b. lingkungan organisasi (tugas dan fungsi)
- c. interaksi manusia dengan teknologi dan lingkungannya.

Kajian inovasi dalam khasanah administrasi publik dapat ditelusuri dalam Model Administrasi Negara Baru yaitu pilihan publik (public choice). Frederickson (1984) mengungkapkan sistem pemberian pelayanan kepada publik merupakan salah satu pusat perhatian dan menjadi nilai yang akan dimaksimalkan. Dalam kaitannya dengan konsep inovasi dalam teori organisasi sebagai salah satu kajian administrasi publik, Kajian inovasi dalam administrasi publik mulai berkembang seiring pergeseran paradigma dari Old Public Administration ke New Public Management (NPM). Munculnya NPM merupakan hasil dari kritikan keras terhadap organisasi sektor publik sehingga menimbulkan gerakan untuk melakukan reformasi sektor publik.

Perubahan yang terjadi dengan pendekatan manajemen modern sector publik, antara lain:

- a. memusatkan perhatian pada pencapaian kinerja dan akuntabilitas manajer publik.

- b. menerapkan model organisasi modern yang lebih fleksibel.
- c. keseimbangan tujuan organisasi dan tujuan personalia.

- d. staf lebih netral atau non partisan.

- e. fungsi pemerintah lebih banyak berhadapan dengan mekanisme pasar, katalis.

- f. mengurangi fungsi pemerintah melalui privatisasi sector publik (Osborne dan

Gaebler, 1992, Huges, 1998).

Perspektif NPM dipergunakan untuk menjawab berbagai permasalahan

dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas dalam implementasi administrasi

publik dengan mengadopsi berbagai strategi dari sector privat. Sebagai contoh

NPM dipergunakan untuk menerapkan kebijakan-kebijakan, strategi-strategi,

program-program dengan menggunakan sistem dan bakum pasar yang dibantu

oleh teknologi informasi (IT) sehingga institusi publik dapat bekerja dengan baik

dan mencapai tujuannya secara efektif dan efisien. Kompetisi merupakan adopsi

konsep dalam ranah bisnis atau ekonomi dicoba diterapkan dalam kajian-kajian

administrasi publik. Terapan kompetisi dalam organisasi sector publik inilah yang

kemudian menuntut sector publik untuk memperbaiki nilai atau kualitas

layanan.

Dari sini kemudian muncul dorongan untuk menumbuh-kembangkan

nilai-nilai inovasi dalam organisasi publik. Dengan demikian, yang mampu

memenuhi sejumlah tuntutan masyarakat yang menuntut pelayanan,

yang tidak hanya berkualitas, tetapi juga memenuhi hasrat nilai kebaruan.

Pemahaman inilah yang kemudian menuntut kemampuan untuk memahami lebih jauh akan inovasi tersebut, khususnya dalam kaitannya inovasi dalam pelayanan publik. King dan Stivers (1988) dalam buku *Government is Us*, mendesak agar para administrator melibatkan warga masyarakat. Mereka harus melihat rakyat sebagai warga masyarakat bukan sebagai pelanggan semata sehingga dapat saling membagi otoritas dan melonggarkan kendali serta percaya pada keefektifan kolaborasi.

Pada intinya, perspektif baru ini merupakan “a set of idea about the role of public service, democratic governance, and civic engagement at the center.”

(Denhardt & Denhardt, 2003). Perspektif new public service menghendaki peran administrator publik untuk melibatkan masyarakat dalam pemerintahan dan bertugas untuk melayani masyarakat. Dalam menjalankan tugas tersebut, administrator publik menyadari adanya beberapa lapisan kompleks tanggung jawab, etika, dan akuntabilitas dalam suatu sistem demokrasi.

Administrator yang bertanggung jawab harus melibatkan masyarakat tidak hanya dalam perencanaan tetapi juga pelaksanaan program guna mencapai tujuan-tujuan masyarakat. Hal ini harus dilakukan tidak saja karena untuk menciptakan pemerintahan yang jauh lebih baik tetapi juga sesuai dengan nilai-nilai demokrasi. Dengan demikian pekerjaan administrator public tidak lagi mengarahkan atau memanipulasi insentif tetapi pelayanan kepada masyarakat. (Denhardt & Denhardt, 2003).

Pada konteks di Indonesia, pentingnya inovasi pada pemerintahan daerah di Indonesia mulai menjadi perhatian sejak terjadinya pergeseran sistem pemerintahan dari sentralisasi ke desentralisasi. Desentralisasi yang dimaksudkan penyerahan kewenangan dan tanggung jawab atas fungsi publik dari pemerintah pusat ke pemerintah daerah, adalah sebuah konsep kompleks dan beraneka segi. Rondinelli (dalam Meenakshisundaran, 1999), mengungkapkan jenis desentralisasi yakni; *deconcentration*, yakni penyerahan sejumlah kewenangan atau tanggung jawab administrasi kepada tingkatan yang lebih rendah dalam badan pemerintah, dan *delegation*, yakni perpindahan tanggung jawab fungsi fungsi tertentu kepada organisasi di luar struktur birokrasi regular dan hanya secara tidak langsung.

Munculnya inovasi program yang sukses dilakukan oleh beberapa pemerintah daerah setelah adanya desentralisasi yang lebih luas dinilai oleh berbagai kalangan telah memberikan dampak kepada peningkatan pelayanan publik dan kesejahteraan masyarakat. Kondisi ini sejalan dengan tujuan diberikannya otonomi kepada daerah sebagaimana yang diungkapkan oleh Rondinelli (1983) bahwa desentralisasi dilaksanakan sebagai suatu cara dalam mengatasi kegagalan akibat perencanaan dan manajemen yang terpusat, serta tidak fleksibelnya dan tidak tanggapnya birokrasi di tingkat pusat.

Desentralisasi dilakukan agar program pembangunan sesuai dengan kondisi lokal, memperoleh dukungan dan keterlibatan dari administrator dan masyarakat lokal serta terintegrasi dengan sejumlah layanan yang dibutuhkan untuk merangsang pengembangan ekonomi di daerah. Desentralisasi dapat dilihat dari

arti pentingnya upaya meningkatkan efektivitas pemerintahan baik pemerintahan pusat, maupun kemampuan unit administratif di tingkat lokal dalam menyampaikan pelayanan yang dibutuhkan dalam pengembangan khususnya di wilayah pedesaan. Desentralisasi juga dapat dilihat sebagai sebuah alternatif cara dalam mengkoordinasikan aktivitas di tingkat provinsi atau lokal untuk menyelesaikan masalah sosial, politik atau ekonomi secara cepat.

3. Jenis-jenis Inovasi

Menciptakan suatu inovasi harus bisa menentukan inovasi seperti apa yang harus dilakukan dalam meningkatkan pelayanan Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT), agar inovasi tersebut dapat berguna dan bertahan lama. Jenis-jenis inovasi menurut Robertson dalam Nugroho (2003:395) diharapkan dapat memberikan masukan yang positif dalam menciptakan inovasi pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT), jenis-jenis inovasi tersebut antara lain adalah:

- Inovasi terus menerus

Adalah modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk yang baruspenuhnya.

- Inovasi terus menerus secara dinamis

Mungkin melibatkan penciptaan produk baru atau perubahan produk yang sudah ada, tetapi pada umumnya tidak mengubah pola yang sudah mapan dari kebiasaan belanja pelanggan, dan pemakai produk.

- Inovasi terputus

Melibatkan pengenalan sebuah produk yang sepenuhnya baru yang

menyebabkan pembeli mengubah secara signifikan pola perilaku mereka.

Menurut Wibisno (Hutagalung: 2018) cara yang paling mudah untuk mendeteksi keberhasilan inovasi adalah melalui pengecekan pendapatannya pelanggan baru (akusisi pelanggan), pertumbuhan penjualan, loyalitas pelanggan, dan peningkatan margin keuntungan.

Nugroho (Hutagalung: 2018) berpendapat bahwa kebanyakan produk baru berasal dari bentuk terus menerus. Pada tahun-tahun belakangan modifikasi atau perluasan dari produk yang sudah ada, dengan sedikit perubahan pada pola perilaku dasar yang diminta oleh konsumen.

4. Konsep Inovasi pelayanan publik

Thoha (Anggara: 2012) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang /sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam upaya untuk mencapai tujuan tertentu. Berdasarkan pendapat yang dikemukakan oleh ahli diatas mengenai makna dari pelayanan publik maka, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang bekerjasama dalam instansi pemerintahan untuk memberikan kemudahan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Hardiansyah, (2018), pelayanan publik adalah suatu pemberian jasa baik pemerintah serta pihak swasta yang mengatas namakan pemerintah ataupun pihak

swasta dengan masyarakat, maupun tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan kepentingan masyarakat berdasarkan pendapat.

Hal ini didukung dalam Kep MENPAN NO.63/KEP/M. PAN. 7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, yang isinya menjelaskan tentang standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut yogi dalam LAN (2007:113), inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan *breakthrough* untuk mengatasi kemacetan dan kebutuhan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penalaran budaya inovasi. Inovasi yang biasa di dapatkan di sektor bisnis kini mulai diterapkan di sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik. Hal ini tidak terlepas dari dinamika eksternal dan tuntutan perubahan yang sedemikian cepat, yang terjadi diluar organisasi publik. Selain itu perubahan di masyarakat juga begitu penting sehingga demikian, maka sektor publik menjadi menjadi sektor yang adapat mengakomodasi dan merespon secara cepat setiap perubahan yang terjadi.

Menurut Yogi dalam LAN (2007) secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, diciptakan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya

yang *intangible* karena inovasi pelayanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang adapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan perlakuannya, yaitu antara *service provider* dan *service receiver*, atau hubungan antara berbagai bagian dalam organisasi atau mitra suatu organisasi.

Menurut Yogi dalam LAN (2007), ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi dalam pelayanan publik bisa diartikan sebagai prestasi atau keberhasilan dalam meningkatkan dan memperbaiki efektivitas, efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang di hasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam masyarakat. Dengan pengertian ini, inovasi pelayanan publik tidak harus diartikan sebagai upaya menyimpan dari prosedur, melainkan sebagai upaya dalam mengsi menafsirkan dan menyesuaikan urutan mengikuti keadaan setempat.

Proses kelahiran suatu inovasi, bisa didorong oleh bermacam macam situasi. Secara umum inovasi dalam layanan publik inibisa lahir dalam bentuk inisiatif, seperti:

- a. Kemitaan dalam penyampaian layanan publik, baik antara pemerintah dan
- b. Penggunaan teknologi informasi untuk komunikasi dalam pelayanan publik.
- c. Pengadaan atau pembentukan lembaga layanan yang secara jelas meningkatkan efektivitas layanan (kesehatan, pendidikan, hukum, dan keamanan masyarakat)

Menurut Halvorsen yang dikutip oleh Suwarno (2008), jenis inovasi di sektor publik dapat juga dilihat dari berbagai tipologi inovasi di sektor publik seperti berikut ini:

- a. *A new or improved* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki)
- b. *Procces innovation* (inovasi proses)
- c. *Administrative innovation* (inovasi bersifat administratif)
- d. *System innovation* (sistem inovasi)
- e. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual)
- f. *Radical change of rationality* (perubahan radikal)

Sedangkan Vries, dkk (2015), menyimpulkan dari beberapa ahli bahwa jenis inovasi meliputi:

- a. *Procces innovation* (inovasi proses)
- b. *Administrative process innovation* (proses administrasi inovasi)
- c. *Technological process innovation* (proses inovasi teknologi)
- d. *Product or service innovation* (produk atau layanan inovasi)
- e. *Governance innovation* (inovasi tata kelola)
- f. *Conceptual innovation* (inovasi konseptual)

5. Atribut Inovasi

Menurut Rogers (Suwarno: 2008) atribut dalam sebuah inovasi, yaitu:

- a. *Relative Advantage* (keuntungan relatif). Menurut Davis (1989) Keunggulan relatif merupakan tingkat di mana inovasi dipersepsikan lebih baik dari yang digantikan. Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau digantikannya. Selalu ada sebuah nilai

kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan lainnya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dari segi keuntungan ekonomi, status sosial, dan keuntungan lainnya.

- b. *Compability* (kesesuaian). Menurut (Gahtani, 2003) Konsep merasakan adanya kesamaan nilai-nilai atau keyakinan yang ditawarkan oleh produk inovatif. Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya. Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karna faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses adaptasi secara lebih cepat.
- c. *Complexity* (kerumitan). Menurut Marshall, Rainer dan Morris, (2003) Konsep ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi produk inovatif akan tinggi jika konsumen merasakan adanya kemudahan penggunaan produk yang ditawarkan oleh produk inovatif. Dengan Inovasi yang baru kemungkinan tingkat kerumitan menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya, namun demikian karena sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi.
- d. *Triability* (kemungkinan dicoba). Menurut Reiss dan Wacker, (2000) Konsep ini menunjukkan bahwa, tingkat adopsi produk inovatif akan tinggi jika konsumen merasakan adanya kemudahan untuk mencoba lebih dulu produk inovatif yang ditawarkan. Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti

mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama, sehingga diperlukan fase uji coba dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk mencobanya.

- e. *Observability* (kemudahan diamati). Menurut Chauduri (1985), keterlihatan adalah kemampuan untuk diamati atau derajat suatu hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Inovasi harus mudah di amati dan di komunikasikan kepada orang lain namun ada beberapa inovasi sulit untuk diamati. Inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kebanyakan inovasi yang diamati adalah pengetahuan teknologi. Kelima atribut tersebut dapat digunakan sebagai tolak ukur atau indikator untuk mengetahui mengenai sebuah inovasi yang dilakukan.

6. Faktor-Faktor Penghambat Inovasi

Dalam pelaksanaannya menurut Albury di kutip Suwarno (2008), inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain:

- a. Budaya yang tidak menyukai risiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala risiko, termasuk risiko kegagalan.
- b. Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
- c. Keengganan menutup program yang gagal.

- 
- d. Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja yang tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*
 - e. Hambatan anggaran yang priodenya terlalu pendek
 - f. Hambatan administrasi yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel
 - g. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit.
 - h. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dengan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaanya.

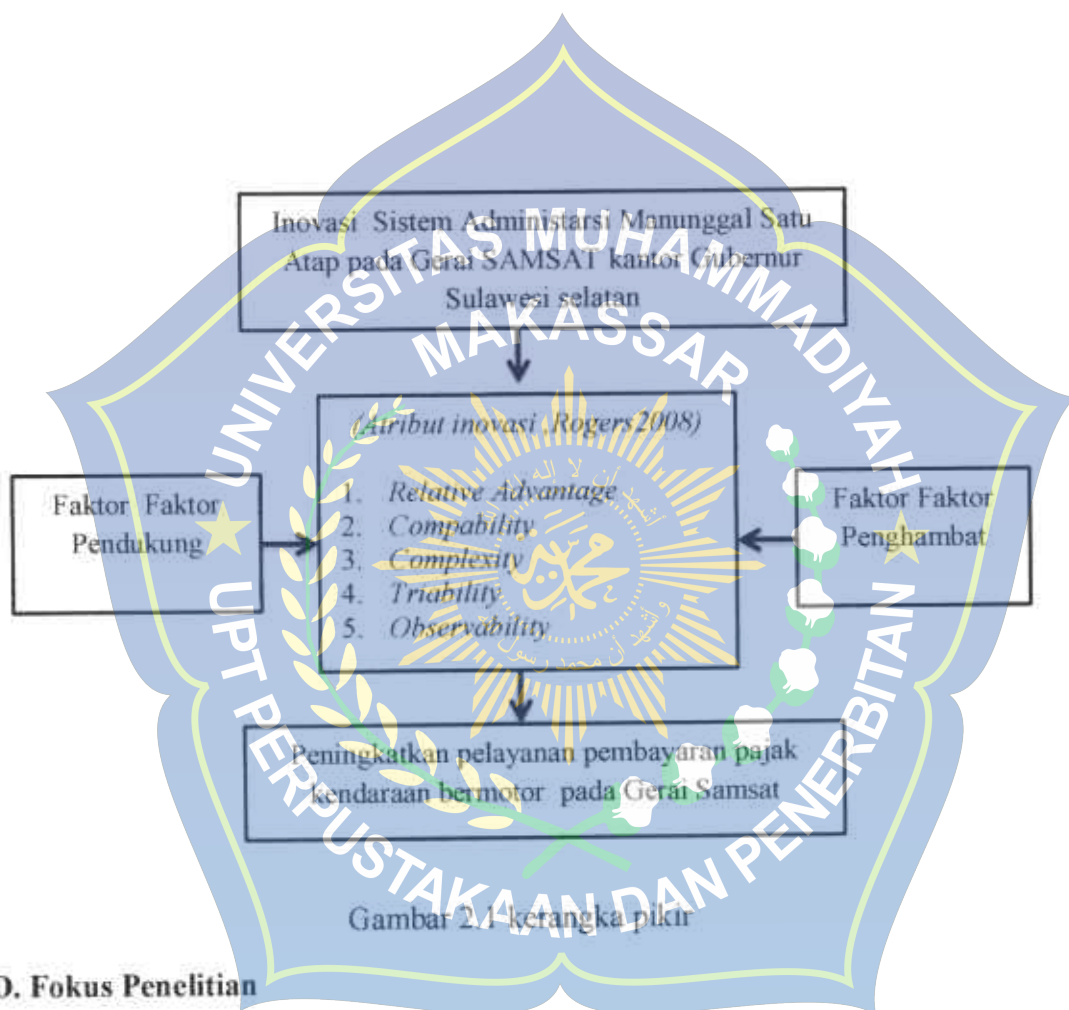
Sedangkan menurut Badan Pendidikan dan Pelatihan Daerah Istimewa Yogyakarta (2014), dalam melakukan inovasi banyak kenadala atau hambatan yang dihadapi. Bentuk dan sumber hambatan tersebut dapat bermacam-macam. Beberap penghambat tersebut antara lain adalah:

- a. Pemimpin atau pihak-pihak yang menolak menghentikan program atau membubarkan organisasi yang nilai telah gagal.
- b. Sanagat tergantung pada *high performs* bahkan *top leader* sebagai sumber inovasi.
- c. Walaupun teknologi tersedia, tetapi stuktur organisasi dan budaya kerja, serta proses birokrasi yang berbelit-belit menghambat perkembangannya inovasi.
- d. Tidak ada *rewards* atau insentif untuk melakukan inovasi atau untuk mengadopsi inovasi.

- e. Lemah dalam kecakapan (*skills*) untuk mengelola risiko atau mengelola perubahan.
- f. Alokasi anggaran yang terbatas dalam sistem perencanaan jangka pendek.
- g. Tuntutan penyelenggaraan pelayanan publik vs beban tugas administrasi.
- h. Budaya cari aman, dan takut mengambil risiko dalam birokrasi masih terlalu kuat

C. Kerangka Pikir

Inovasi pelayanan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan guna mengetahui sejauh mana pelayanan terhadap inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada gerai SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan, maka perlu dilakukan analisis secara mendalam, adapun indikator-indikator yang diperlukan untuk mengetahui inovasi sebagaimana atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (Suwarno: 2008) terdiri dari lima yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati) . Untuk lebih jelasnya Berikut ini bagan kerangka pikir.



D. Fokus Penelitian

Fokus penelitian di dalam penelitian ini yaitu untuk menjabarkan mengenai apa yang ingin di teliti. Dimana fokus penelitian ini akan membahas tentang apa yang menjadi permasalahan utama yang ingin diteliti, sehingga dapat mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian. Untuk mendalami fokus penelitian tersebut maka fokus penelitian ini berfokus pada Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada gerai SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi selatan.

Fokus penelitian ini menggunakan teori yang dikemukakan oleh Rogers (Suwarno: 2008) atribut inovasi terdiri dari lima yaitu:

a. *Relative Advantage* (keuntungan relatif)

b. *Compability* (kesesuaian)

c. *Complexity* (kerumitan)

d. *Triability* (kemungkinan dicoba)

e. *Observability* (kemudahan diamati)

Adanya fokus penelitian ini diharapkan dapat membantu peneliti untuk mempermudah dalam melakukan penelitian saat turun ke lokasi sehingga tidak melangkah jauh ataupun keluar dari jalur pembahasan yang seharusnya terkait dengan judul yang direliti.

E. Deskripsi Fokus Penelitian

1. *relative advantage* (keuntungan relatif)

Keunggulan relatif merupakan kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya. Biasanya keuntungan relatif diukur dalam terminologi ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan sering menjadi komponen yang tak kalah penting. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah inovasi, maka akan semakin cepat laju tingkat adopsinya.

Dalam atribut *relative advantage* (keuntungan relatif), dimana sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sebelum dihadirkan gerai samsat pelayanan dilakukan dengan samsat keliling kemudian berganti dengan gerai samsat yang merupakan inovasi baru untuk memaksimalkan pelayanan gerai samsat ini di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan

2. *Compability* (kesesuaian)

Kesuaian merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai.

Dalam atribut *compatibility* (kesesuaian), dimana sebuah Inovasi harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karna faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses adaptasi secara lebih cepat di Gerai SAMSAT Kantor Gubernur Sulawesi Selatan.

3. *Complexity* (kerumitan)

Menurut Rogers (1983), *complexity* merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial. Sebagian yang lain inovasi itu lebih rumit sehingga akan lambat diadopsi. *Complexity* diasumsikan berhubungan secara negatif terhadap adopsi dan implementasi inovasi.

Dalam atribut *complexity* (kerumitan), sebuah inovasi dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang ada di Gerai SAMSAT kantor Gubernur Sulawesi

Selatan, namun sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya di perlukan proses adaptasi.

4. *Triability* (kemungkinan dicoba)

Derajat sebuah inovasi dapat dieksperimentasikan pada lingkup terbatas (Rogers, 1983). Secara teori, menurut Rogers dan Shoemaker (1971) seperti dikutip Studi Tornatzky dan Klein (1982), inovasi yang dapat dicoba akan diadopsi dan diimplementasikan lebih sering dan lebih cepat dari pada inovasi yang kurang bisa diimplementasikan.

Dalam atribut *triability* (kemungkinan dicoba), sebuah 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 yang ada di Gerai SAMSAT kantor Gubernur Sulawesi Selatan.

5. *Observability* (kemudahan diamati)

Keterlihatan merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya (Rogers, 1983).

Dalam atribut *observability* (kemudahan diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik dan inovasi yang di amati adalah pengetahuan teknologi. Sehingga inovasi ini yang berada ini di Gerai SAMSAT kantor Gubernur Sulawesi Selatan

mudah di amati dan di komunikasikan kepada orang lain namun ada beberapa inovasi yang sulit untuk di amati.



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu Dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikelurkannya izin penelitian yang akan berlangsung dalam kurun waktu kurang lebih selama 2 bulan. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Gerai SAMSAT yang berlokasi di Lingkungan Kantor Gubernur Sulawesi Selatan, Jl.Urip Sumoharjo No.269. Adapun yang menjadi alasan peneliti sehingga memilih lokasi tersebut karena adanya inovasi pelayanan untuk mempermudah pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berupa Gerai SAMSAT yang dihadirkan oleh Unit pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Samsat Wilayah Makassar II.

B. Jenis dan Tipe penelitian

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yakni suatu penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di Gerai SAMSAT pada kantor Gubernur Sulawesi selatan, dimana aktifitas sosial, sikap, peristiwa, kepercayaan baik yang sudah terjadi maupun yang belum terjadi di lokasi penelitian tersebut.

Adapun tipe penelitian yang digunakan ialah penelitian deskriptif yang dimaksudkan untuk memberikan gambaran pada Gerai SAMSAT yang jelas terkait masalah yang akan diteliti berupa lisan atau kata-kata serta mampu menjelaskan secara sistematis dimana yang dimaksud ialah memberikan gambaran secara jelas mengenai masalah. Oleh sebab itu nantinya penelitian ini

akan berisi kutipan-kutipan data yang diperoleh peneliti dari informan untuk memberikan informasi yang menggambarkan penyajian laporan tersebut. Laporan tersebut dapat berasal dari naskah wawancara, catatan-catatan, foto, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya.

C. Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari pengguna Jasa Gerai SAMSAT di kantor Gubernur Sulawesi selatan melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen, observasi, yang diperoleh dari Gerai SAMSAT di kantor Gubernur Sulawesi selatan.

D. Informan Penelitian

Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu staf pelayanan gerai samsat, ASN dan masyarakat yang menggunakan jasa gerai samsat di kantor Gubernur Sulawesi Selatan.

Table 3.1
Informan Penelitian

No	Nama	Inisial	Jabatan	Jlh	Ket
1	Muhammad Ilyas Idris S.Sos	MI	Staf	1	Staf gerai samsat
2	Erni Wati	EW	ASN		
3	Asri Latif	AL	ASN		
4	Hasmiati	H	ASN	4	
5	Muhammad Amri	MA	ASN		
6	Basri	B	Masyarakat	2	Pengguna jasa gerai samsat
7	Nurul Hasnah	NH	Masyarakat		

Sumber: Hasil Observasi, maret-april 2021

E. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara yang dilakukan terdiri dari 2 bentuk yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Sementara wawancara tidak terstruktur dilakukan apabila ada jawaban yang berkembang diluar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak terlepas dari permasalahan penelitian.

2. Observasi

Observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada Gerai SAMSAT di kantor Gubernur Sulawesi selatan.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian yang dapat digunakan untuk memperkuat hasil penelitian, sehingga diperoleh data yang asli, lengkap, dan bukan berdasarkan gambaran, atau dengan cara mengambil data yang sudah disediakan dalam catatan, tulisan dokumen yang sudah ada. Dokumentasi ini dilakukan dalam bentuk mengumpulkan data-data seperti struktur organisasi, visi dan misi instansi, serta bukti berupa foto pelayanan yang dilakukan oleh pegawai instansi terkait.

F. Teknik Analisis Data

Analisis Data Merupakan Pengaturan Aturan Data, Mengorganisasikan Ke Dalam Suatu Pola Kategori, Dan Satuan Urutan Data. Analisis Data Juga Diartikan Oleh Bodgan Sebagai Proses Mencari Dan Menyusun Secara Sistematis Data Yang Diperoleh Dari Hasil Wawancara, Catatan Lapangan, Dan Bahan-Bahan Lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Selanjutna teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu deskriptif yaitu analisis yang menghasilkan atau menggambarkan keadaan objek penelitian. Dalam proses analisis data terdiri dari tiga langkah yaitu sebagai berikut:

1. *Data Reduction* (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran tentang Gerai SAMSAT di kantor Gubernur Sulawesi selatan dengan lebih jelas kepada pembaca, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. *Data Display* (Penyajian Data)

Display data merupakan suatu proses pengorganisasian (pengelompokan) data, sehingga mudah untuk dianalisis dan disimpulkan. Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dengan teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Verifikasi dan penarikan kesimpulan merupakan langkah ketiga dalam proses analisis data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel. Langkah ini dimulai dengan memaparkan pola, judul, hubungan, hal-hal yang sering timbul dan sebagainya yang mengarah tema penelitian.

G. Pengabsahan Data

Teknik ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kebenaran data yang peneliti temukan di lapangan. Cara yang peneliti lakukan dalam proses

ini adalah dengan triangulasi. Dalam proses triangulasi terdiri dari beberapa proses sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan cara dengan mengonfirmasi ulang data yang pernah diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah didapatkan melalui hasil pengamatan, wawancara, dokumen-dokumen yang ada. Dan membandingkan hasil wawancara serta dokumen yang ada.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik yaitu pengujian kredibilitas data yang telah dilaksanakan dengan cara mengecek kembali data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda pula dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara lalu diperiksa melalui dokumentasi dan observasi.

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda-beda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi Lokasi Penelitian

1. Gambaran umum Lokasi Kota Makassar Provinsi Sulawesi selatan

a. Kondisi Geografis

Makassar adalah Ibu Kota Provinsi Sulawesi Selatan yang terletak di bagian Selatan Pulau Sulawesi yang dahulu disebut Ujung Pandang, terletak antara $119^{\circ}24'17'38''$ Bujur Timur dan $5^{\circ}8'6'19''$ Lintang Selatan yang berbatasan sebelah Utara dengan Kabupaten Maros, sebelah Timur Kabupaten Maros, sebelah selatan Kabupaten Gowa dan sebelah Barat adalah Selat Makassar.

Kota Makassar adalah kota yang terletak dekat dengan pantai yang membentangi sepanjang koridor barat dan utara dan juga dikenal sebagai "Waterfront City" yang didalamnya mengalir beberapa sungai (Sungai Tallo, Sungai Jeneberang, dan Sungai Pampang) yang kesemuanya bermuara ke dalam kota. Kota Makassar merupakan hamparan daratan rendah yang berada pada ketinggian antara 0-25 meter dari permukaan laut. Dari kondisi ini menyebabkan Kota Makassar sering mengalami genangan air pada musim hujan, terutama pada saat turun hujan bersamaan dengan naiknya air pasang.

Secara administrasi Kota Makassar dibagi menjadi 15 kecamatan dengan 153 kelurahan. Di antara 15 kecamatan tersebut, ada tujuh kecamatan yang berbatasan dengan pantai yaitu Kecamatan Tamalate, Kecamatan Mariso,

Kecamatan Wajo, Kecamatan Ujung Tanah, Kecamatan Tallo, Kecamatan Tamalanrea, dan Kecamatan Biringkanaya.

Batas-batas administrasi Kota Makassar adalah:

1. Batas Utara: Kabupaten Maros
2. Batas Timur: Kabupaten Maros
3. Batas Selatan: Kabupaten Gowa dan Kabupaten Takalar
4. Batas Barat: Selat Makassar

Perkembangan fisik Kota Makassar cenderung mengarah ke bagian Timur Kota. Hal ini terlihat dengan giatnya pembangunan perumahan di Kecamatan Biringkanaya, Tamalanrea, Manggala, Panakkukang, dan Rappocini.

b. Kondisi Topografi

Kota Makassar memiliki topografi dengan kemiringan lahan $0-2^{\circ}$ (datar) dan kemiringan lahan $3-15^{\circ}$ (bergelombang). Luas Wilayah Kota Makassar tercatat 175,77 km persegi. Kota Makassar memiliki kondisi iklim sedang hingga tropis memiliki suhu udara rata-rata berkisar antara $26,^{\circ}\text{C}$ sampai dengan 29°C .

1. Secara umum topografi Kota Makassar dikelompokkan menjadi dua bagianya itu Bagian Barat ke arah Utara relatif rendah dekat dengan pesisir pantai.
2. Bagian Timur dengan keadaan topografi berbukit seperti di Kelurahan Antang Kecamatan Panakukang.

c. Penduduk

Penduduk menjadi salah satu variable utama dalam melakukan evaluasi dan perencanaan pembangunan di segala bidang, karena tujuan akhir dari pembangunan adalah mensejahterakan masyarakat. Penduduk selain menjadi sasaran yang harus ditingkatkan kualitasnya juga menjadi salah satu komponen untuk menggerakkan program pembangunan.

Penduduk Kota Makassar tahun 2010 tercatat sebanyak 1.339.374 jiwa yang terdiri dari 661.379 laki-laki dan 677.995 perempuan. Sementara itu komposisi penduduk menurut jenis kelamin dapat ditunjukkan dengan rasio jenis kelamin penduduk kota Makassar, yaitu sekitar 92,17 % yang berarti setiap 100 penduduk wanita terdapat 92 penduduk laki-laki. Penduduk Makassar kebanyakan dari Suku Makassar, sisanya berasal dari suku Bugis, Toraja, Mandar, Buton, Tionghoa, Jawa dan sebagainya.

2. Samsat Kota Makassar

A. Sejarah Berdirinya SAMSAT Di Indonesia

1) Perkembangan SAMSAT Periode 1933-1946

Sebelum tahun 1933, yaitu sebelum diberlakukannya WVO (Wegverkeerordinantie) Nomor 86, STNK dikeluarkan oleh polisi sebagai pelaksana dari pada hak yang dimiliki oleh Gubernur atau Presiden karena Polisi pada waktu itu berada dibawah Pemerintah Daerah yang membidangi keamanan dalam Negeri. Pada Tahun 1946, POLRI keluar dari Departemen Dalam Negeri dan berada langsung dibawah Perdana Menteri dengan tugas dan tanggung jawab yang sama yaitu keamanan dalam Negeri.

2) Perkembangan SAMSAT Periode Tahun 1946-1965

Setelah POLRI keluar dari DEP DAGRI, pelaksanaan penertiban STNK tetap oleh POLRI, dengan pengertian tetap melaksanakan hak yang dimiliki Gubernur atau Presiden dalam mengeluarkan STNK. Keadaan ini disebabkan masa peralihan yang belum sempat dibenahi, karena kesibukan dalam revolusi fisik mempertahankan kemerdekaan Indonesia.

3) Perkembangan SAMSAT Periode Tahun 1951-1965

Dalam tahun 1951, wewenang POLRI untuk mengeluarkan STNK dipertegas dengan berlakunya Undang-Undang Nomor 7 Tahun 1951 L.N. 1951 Nomor 42 tanggal 30 juni 1951 yang merubah dan menambah UUL tahun 1933 (WVO) sebagai berikut.

Pasal 6 Ayat (2): Keterangan mengemudi diberikan oleh Kepala Kepolisian karesidenan. Pasal 8 Ayat (2): Nomor dan huruf atas permohonan diberikan kepada pemilik-pemilik atau pemegang-pemegang kendaraan bermotor oleh Kepala Kepolisian Karesidenan dalam wilayah/kekuasaan setiap kendaraan itu berbeda.

Dengan demikian yang dimiliki hak atas kuasa Undang-Undang untuk memberikan SIM dan STNK adalah murni POLRI, bukan lagi polisi menjalankan hal yang dimiliki oleh Gubernur/Presiden. Pada periode ini, telah mulai berkembang perasaan kebutuhan untuk mengaitkan administrasi STNK dengan sektor pemasukan uang ke kas negara, yang sebenarnya termasuk kepentingan bidang kesejahteraan (bestuur), karena sulit untuk dicari jalan lain, maka dikaitkan

dengan pengeluaran STNK yang menjadi bidang dari pada keamanan dalam negeri (security/yustisiil). Hal ini mulai direalisasikan dengan keluarnya:

- a. Peraturan Pemerintah pengganti Undang-Undang (Perpu) Nomor 27 Tahun 1959 Pasal 31 ayat (1) mengenai larang bagi POLRI untuk mengeluarkan STNK sebelum pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti pelunasan Bae Balik Nama (BNN).
- b. Peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang larangan bagi POLRI mengeluarkan STNK sebelum pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti pembayaran Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas.
- c. Intruksi Presidium Kabinet Nomor 10/EK/IN/1966, tanggal 16 September 1966 tentang penginvestasian pemungutan Pajak dalam rangka usaha meningkatkan penerimaan negara. Dengan demikian pada periode ini rintisan kearah terbentuknya SAMSAT telah dimulai.

4) Perkembangan SAMSAT Periode Tahun 1965-sekarang

Dengan diberlakunya Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Raya Nomor 3 tahun 1965 (1 April 1965) maka dicabutlah Undang-Undang Nomor 7 tahun 1961 dimana dalam Undang-undang Nomor 3 tahun 1965 tersebut secara tidak jelas mengatur instansi mana yang mengeluarkan STNK. Hanya dicantumkan bahwa instansi yang berwenang mengeluarkan STNK/SIM akan ditentukan oleh Peraturan Pemerintah, sedangkan PP itu hingga saat ini belum ada. Walaupun demikian penanggulangan kebutuhan untuk meningkatkan pemasukan Negara ini tetap diupayakan bahkan ditingkatkan lagi.

POLRI dalam rangka membantu pelaksanaannya, telah melakukan berbagai upaya diantaranya dengan ikut aktif membantu menyelenggarakan razia Pajak Kendaraan Bermotor, membuat STNK dengan sistem komputer, membuat kantor bersama di POLDA Metro Jaya pada tahun 1974, dimana POLRI, PT AK, Jasa Raharja dan Dinas Pendapatan Daerah bekerja dalam satu kantor untuk memudahkan koordinasi, namun upaya-upaya tersebut belum mendatangkan hasil yang memutuskan terutama di bidang property.

Karena terjadi banyak kendala, maka Pemerintah pada tanggal 29 Desember 1976 menerbitkan surat keputusan bersama Menhakam/Pangab, Menkeu, dan Mendagri NO. Kep/13/XII/1976, Kep. 1169/MKIV/76, No 311 Tahun 1976 tentang penyederhanaan pajak kendaraan bermotor yang berkaitan dengan pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana 70 Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dalam suatu kantor bersama SAMSAT. Dengan diterbitkan surat keputusan bersama ini diharapkan dapat menciptakan keseragaman pengurusan STNK diseluruh wilayah Indonesia.

Dasar pelaksanaan kantor Bersama SAMSAT :

1) Instruksi Bersama :

Menteri Pertahanan dan Keamanan : Nomor : Ins/03/M/X/1999 - Menteri Dalam Negeri : Nomor : 29 Tahun 1999

Menteri Keuangan : Nomor : 6 /IMK/.014/1999

2) Ditindaklanjuti dengan SK Bersama :

Kapolri : Nomor : SKEP/06/X/1999

Dirjen PUOD : Nomor : 973 – 1226 Tahun 1999

Dirut PT. Jasa Raharja (Persero) : Nomor : SKEP/02/X/1999

Dalam penerbitan : STNK, STCK, TNKB, pemungutan PKB, BBNKB serta SWDKLLJ

Pada sendi-sendi kualitas pelayanan Kep. Men Pan No. 81/1993, hakikat pelayanan publik yang prima adalah meliputi titik strategis interaksi antara pemberi layanan dan penerima oleh karena itu harus mengandung sendi-sendi kualitas pelayanan sebagai berikut :

- a. Kesederhanaan, dimaksudkan adalah indikator kinerja prosedur pelayanan tidak berbelit-belit, lancar dan mudah dilakukan.
- b. Kejelasan dan kepastian, dimaksudkan adalah hak dan kewajiban bagi yang melayani dan yang diatur dan jelas dilaksanakan dengan konsisten.
- c. Keamanan, dimaksudkan adalah indikator hasil pelayanan harus aman dan memberikan kenyamanan serta kepastian hukum.
- d. Ketertiban, dimaksudkan adalah indikator kinerja informasi pelayanan disampaikan secara terbuka dan luas kepada masyarakat.
- e. Efisiensi, dimaksudkan adalah indikator kinerja persyaratan pelayanan harus berkaitan langsung dengan pelayanan dan tidak diulang-ulang.
- f. Ekonomis, dimaksudkan adalah indikator kinerja biaya pelayanan wajar dengan mempertimbangkan kondisi kemampuan masyarakat.
- g. Keadilan yang merata, dimaksudkan adalah indikator kinerja perlakuan adil terhadap peminta layanan.
- h. Ketetapan waktu, dimaksudkan adalah indikator kinerja waktu yang dijanjikan untuk semua layanan harus dipenuhi.

B. Samsat Kota Makassar

SAMSAT Kota Makassar merupakan salah satu Unit Pelayanan Teknis Daerah yang berada dibawah Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berdiri sejak Tahun 1976, yang merupakan hasil realisasi kantor bersama SAMSAT di Indonesia berdasarkan keputusan bersama Menhankam/Pangab, Menteri Keuangan dan Menteri dalam Negeri tanggal 28 Desember 1976 Nomor Pol. Kep/13/XII/1976, No. Kep. 1693/MK/1976 dan Nomor 311 tahun 1976 tentang peningkatan kerja sama antara Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan, Kepala Daerah Kepolisian, dan Aparat Departemen Keuangan dalam rangka peningkatan pelayanan kepada masyarakat, serta peningkatan pendapatan daerah khusus mengenai pajak-pajak kendaraan bermotor.

Untuk Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan pelaksanaan SAMSAT dalam penertiban STNK yang terkait dengan pembayaran PKB dan BBNKB serta SWDKLLJ dimulai pada tanggal 16 oktober 1978 yang dilaksanakan terpusat di Makassar. SAMSAT wilayah I Makassar ini sudah memiliki kantor pelayanan ada dua masing-masing terletak di jalan Andi Mappanyukki dan AP Pettarani sehingga pelayanan kepada waji pajak di daerah ini semakin ditingkatkan, kemudian dilakukan pembentukan kantor bersama SAMSAT di daerah-daerah tingkat II yang kini telah berjumlah 15 (lima belas) cabang untuk melayani masyarakat pemilik 73 kendaraan bermotor yang tersebar di 23 (dua puluh tiga) daerah tingkat II Kabupaten/Kotamadya serta terdapat kantor SAMSAT pembantu yang kini berjumlah 8 (delapan) se Sulawesi Selatan.

Dalam perjalanan berdirinya SAMSAT Kota Makassar, muncul peraturan baru yaitu Peraturan Gubernur Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 141 Tahun 2009 tentang organisasi dan Tata Kerja Unit Pelaksanaan Teknis Dinas (UPTD) Pada Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) merupakan Unit Pelaksanaan Teknis Daerah (UPTD) merupakan unit operasional Dinas Pendapatan dan pengelola Aset Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang berada di setiap Kabupaten/Kota, dalam pelaksanaan tugas pokoknya selain melayani pemungutan pajak daerah juga melayani pemungutan retribusi daerah dan pendapatan lain-lain yang sah. Kemudian Tahun 2011 muncul peraturan Gubernur Sulawesi Selatan Nomor 82 tahun 2011 Tentang pemungutan pajak progresif.

Maksud dan tujuan pengenaan pajak progresif di Sulawesi Selatan adalah untuk memenuhi rasa keadilan dan mempertimbangkan azas kemampuan wajib pajak atas kepemilikan kedua dan seterusnya, dimana orang yang memiliki kemampuan ekonomi lebih besar yang dipresentasikan dengan jumlah kendaraan yang dimiliki oleh wajib pajak.

C. Visi dan Misi

Dalam menjalankan sejumlah pelayanan dan program unggulannya, SAMSAT Makassar memiliki:

1) Visi

“Terwujudnya pelayanan prima sebagai bukti pengabdian kepada masyarakat”. Hal ini menunjukkan bahwa SAMSAT Kota Makassar merupakan bagian dari sumber pendapatan daerah yang dapat menyumbang bagi pembangunan Daerah”

2) Misi

- a. Memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan menjunjung tinggi etika profesi.
- b. Melaksanakan proses administrasi kendaraan bermotor secara cepat dan tepat.
- c. Mewujudkan aparat pelaksana SAMSAT yang bersih, jujur, dan cakap, bertanggung jawab dan professional.
- d. Meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak.
- e. Penataan arsip kendaraan yang tertib untuk memudahkan identifikasi dan keamanan dokumen.

Strategi yang ditempuh SAMSAT Kota Makassar dalam upaya mencapai visi dan misi di atas adalah:

- a. Meningkatkan pelayanan kepada masyarakat
 - 1) Menyederhanakan sistem dan Prosedur pelayanan.
 - 2) Memberikan kemudahan, kecepatan, keamanan dan kepastian.
 - 3) Menerapkan pelayanan prima.
- b. Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD).
 - 1) Mengintensifikan penerimaan dan melaksanakan pungutan secara efektif dan efisien.
 - 2) Meningkatkan tertib administrasi, tertib pungutan pelaporan.
 - 3) Menyosialisasikan setiap proses dan produk kebijakan pungutan.
 - 4) Meningkatkan kordinator dengan instansi terkait

D. Gerai SAMSAT Kota Makassar

Gerai Samsat merupakan unit layanan surat tanda nomor kendaraan (STNK) yang tetap bersinergi dengan pelayanan Samsat induk atau Samsat stasioner, yang melayani pengesahan STNK satu tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Gerai samsat berlokasi di tempat umum seperti pasar, pusat pertokoan, dan pemukiman penduduk. Gerai Samsat hadir untuk melayani wajib pajak yang berdomisili jauh dari samsat induk. Dan di makassar sendiri terdapat 11 Gerai di 11 Kecamatan di kota Makassar, salah satunya berlokasi di Kantor Gubernur Sulawesi selatan.

B. Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat

Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota Makassar Sulawesi Selatan berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Ada berbagai macam alasan SAMSAT kota Makassar harus memberikan pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh sebab itu SAMSAT bisa diartikan sebagai instansi yang berkepentingan untuk memberi untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25/2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik.

Dalam memberikan suatu pelayanan pajak kendaraan bermotor, Samsat mempunyai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat karena dengan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas serta masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, dan pengurusan STNK di SAMSAT, serta waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka kantor Samsat harus memiliki inovasi-inovasi baru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Karena inovasi adalah salah satu hal yang sangat penting dalam mengembangkan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Kantor Samsat Kota Makassar II menerbitkan inovasi yang baru yaitu layanan Gerai samsat. Gerai samsat adalah suatu pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat.

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif).

Keunggulan relatif merupakan kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya. Biasanya keuntungan relatif diukur dalam terminologi ekonomi, tetapi faktor prestise sosial,

kenyamanan, dan kepuasan sering menjadi komponen yang tak kalah penting. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah inovasi, maka akan semakin cepat laju tingkat adopsinya (Rogers, 1983). Dari penuturan bapak Ilyas petugas layanan gerai Samsat mengatakan sebagai berikut:

“Keunggulan yang membedakan layanan Gerai Samsat di bandingkan dengan inovasi sebelumnya adalah lebih praktis dan jadwal pelayanan lebih banyak dari sebelumnya yaitu kita buka setiap hari kerja dari pukul 09.00 pagi sampai pukul 14.00 siang, dan pelayanan di berikan sangat cepat tidak sampai 10 menit pelayanan pembayaran pajak kendaraan sudah selesai di lakukan, serta persyaratan yang kami minta cukup membawa STNK asli beserta KTP itu saja” (Hasil Wawancara MI, 15 Februari 2021).

Keunggulan layanan merupakan suatu bentuk pelayanan yang di berikan oleh suatu perusahaan atau instansi yang berbeda atau lebih unggul dengan perusahaan atau instansi lainnya baik dari segi fasilitas maupun pelayanan. Pelayanan yang baik dilihat dari persepsi konsumen bukan dari perusahaan atau instansi.

Menurut kotler (2000) keunggulan layanan merupakan suatu bentuk penilaian konsumen terhadap tingkat layanan yang diterima dengan tingkat layanan yang diharapkan

Excelen service atau di sebut juga dengan pelayanan prima merupakan pelayanan sebauik mungkin kepada para pelanggan, sehingga pelanggan atau konsumen merasa puas. Atau pelayanan prima yakni melakukan pelayanan sebaik mungkin kepada para konsumen sehingga menimbulkan rasa yang puas. Secara umum tujuan pelayanan prima yaitu memberikan pelayanan sehingga bisa memenuhi dan memuaskan para pelanggan sehingga perusahaan atau suatu instansi mendapat keuntungan yang maksimal.

Menurut Suwithi, (1999:4) pelayanan prima adalah kemampuan maksimal seseorang dalam berhubungan dengan orang lain dalam hal pelayanan. Pelayanan prima adalah pelayanan terbaik yang di berikan kepada pelanggan, baik pelayanan internal maupun eksternal berdasarkan prosedur pelayanan.

Prosedur pelayanan merupakan langkah yang harus dilalui atau mekanisme dalam menggunakan pelayanan, tidak terkecuali pelayanan pada Gerai samsat di kantor Gubernur Sulsel. Prosedur pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui layanan inovasi Gerai Samsat lebih sederhana dibandingkan dengan pelayanan melalui Kantor Samsat Induk. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/MPAN/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik salah satunya prinsip pelayanan publik adalah kesederhanaan. Maksud dari prinsip kesederhanaan ini adalah prosedur pelayanan yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami serta mudah dilaksanakan.

Dari hasil wawancara diatas dengan Bapak ilyas, menjelaskan bahwa dalam pelayanan di gerai samsat sudah memberikan prosedur yang tidak berbelit-belit dan persyaratannya jelas serta waktu pelayanan yang lebih banyak dari sebelumnya. Jadi dapat memudahkan wajib pajak dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

Kemudian lebih lanjut beliau menambahkan :

“Sedangkan nilai lebih dari gerai samsat, lokasinya sangat nyaman, karna berada diluar ruangan tapi tidak panas karna banyak pohon pohon jadi terasa sejuk dan ada kedai kopi di samping sehingga sambil menunggu giliran bisa minum kopi.”(Hasil Wawancara MI, 15 Februari 2021)

Nilai tambah bisa diberikan kepada pengguna layanan di semua titik dalam siklus pelayanan, baik sejak pertama kali pengguna layanan berinteraksi dengan organisasi hingga datang kembali untuk pelayanan yang lain. Artinya ada kesempatan yang luas bagi penyedia layanan untuk menciptakan nilai tambah layanannya pada berbagai aspek. Selain itu, pemanfaatan peluang untuk menciptakan nilai tambah tersebut sangat tergantung dari kreatifitas penyedia layanan publik. Peter Cheverton (dalam Mitchel, 2011:4) menyatakan bahwa nilai itu sengaja diciptakan, yaitu dirancang, dibangun, dan dipersiapkan, dalam organisasi, bukan muncul secara tiba-tiba. Setiap organisasi memiliki karakteristik yang berbeda sehingga perlu melihat kebutuhan organisasi serta kebutuhan masyarakat pengguna layanan.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Ilyas, petugas gerai Samsat, inovasi gerai samsat di kantor gubernur Sulawesi selatan memberikan nilai tambah kepada pengguna layanan gerai samsat yaitu selain dari nilai kemudahan dalam pelayanan pembayar pajak kendaraan bermotor, juga memberikan nilai tambah berupa kenyamanan lokasi yang berbeda dari inovasi inovasi sebelumnya yaitu berada di tempat terbuka dengan pohon-pohon dii sekitar gerai samsat, sehingga pengguna layanan tidak merasa suntuk apabila datang menggunakan layanan gerai samsat yang ada di kantor Gubernur Sulawesi selatan, selain terdapat kedai kopi di samping gerai samsat sehingga pengguna layanan gerai samsat bisa menikmati secangkir kopi sambil menunggu giliran.

Pernyataan diataspun dibenarkan oleh Bapak Muh.amri, ASN yang ada di kantor Gubernur Sulsel :

“ iya tempatnya sangat strategis sampingnya ada kedai kopi, suasanaanya sangat nyaman karena seperti coffe shop terbuka dengan pohon pohon rindang, hanya mungkin perlu anisipasi kalau tiba-tiba hujan. Selain itu pelayanannya sangat cepat tidak sampai 10 menit sudah selesai ” (Hasil Wawancara MA, 15 Februari 2021)

Lokasi dan fasilitas juga menjadi peran yang sangat penting untuk menarik pengguna jasa atau konsumen, lokasi merupakan salah satu bagian mendasar bagi bagi konsumen dalam keputusan penggunaan jasa. Apabila lokasi instansi atau perusahaan mudah dijangkau, mudah di akses dan nyaman maka instansi atau perusahaan tersebut mempunyai nilai lebih tersendiri. Begitu juga dengan fasilitas, fasilitas adalah sarana yang sifatnya mempermudah konsumen atau pengguna jasa dalam melakukan suatu aktivitas. Konsumen akan mempertimbangkan banyak factor untuk memilih suatu produk, lokasi dan fasilitas juga termasuk pertimbangan konsumen dalam keputusan penggunaan jasa tersebut.

Lokasi yang baik menjamin tersedianya akses yang cepat, dapat menarik sejumlah besar konsumen, dan cukup kuat untuk mengubah pola berbelanja dan pembelian konsumen. Sejalan dengan semakin menjamurnya perusahaan yang menawarkan produk yang sama, perbedaan yang sangat tipis sekalipun pada lokasi yang dapat berdampak kuat pasar dan kemampuan sebuah took (J.paul C. Olson, 2000:254)

Lokasi yang strategis akan mempengaruhi kepuasan konsumen dalam melakukan pembelian dan penggunaan jasa. Hal ini dikarenakan dengan adanya lokasi usaha yang dekat dengan rumah atau tempat tinggal, dekat dengan aktivitas, dan mudah dicapai transportasi, akan memudahkan konsumen menjangkau lokasi instansi atau perusahaan.

Berdasarkan lokasi pelayanan yang ditetapkan berarti layanan inovasi Gerai SAMSAT telah sesuai dengan prinsip pelayanan publik pada kriteria kemudahan akses, Jadi dengan adanya kemudahan akses tersebut penerimaan penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui Layanan Gerai samsat mengalami peningkatan. Kepuasan Wajib Pajak sangat penting dalam pelayanan publik, Berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 25/KEP/MPAN/2/2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah, indeks kepuasan masyarakat digunakan untuk mengetahui sejauh mana tingkat kepuasan Wajib Pajak dengan adanya layanan inovasi Gerai SAMSAT. Jadi dengan adanya kepuasan masyarakat terhadap layanan gerai samsat, maka penerimaan pajak akan semakin meningkat.

Dari hasil temuan diatas, Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kota Makassar II memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Keunggulan yang membedakan layanan Gerai Samsat dengan inovasi sebelumnya adalah praktis, mudah dan waktu pelayanan yang diberikan cepat, serta persyaratan yang diminta juga

Hal ini saling berkaitan dengan teori yang di kemukakan oleh Rogers yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif) Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau digantikannya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan lainnya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dari segi keuntungan ekonomi, status sosial, dan keuntungan lainnya.

Hal yang sama juga di kemukakan oleh Davis (1989) Keunggulan relatif merupakan tingkat di mana inovasi dipersepsikan lebih baik dari yang digantikan. Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau digantikannya.

2. *Compability* (kesesuaian).

Kesuaian merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai (Rogers, 1983). Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karna faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses adaptasi secara lebih cepat. Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya. Hal ini dikatakan oleh bapak Muh. Ilyas petugas Gerai Samsat :

“Inovasi Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat makassar II disini memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi layanan Gerai Samsat memiliki prosedur pelayanan yang masih sama dengan inovasi yang ada sebelumnya yaitu sesuai dengan layanan Samsat Keliling.”(Wawancara MI, 15 Februari 2021)

Prosedur pelayanan adalah kumpulan dari beberapa perintah yang harus dilaksanakan dalam menyelesaikan pelayanan public agar sesuai dengan yang diharapkan. Agar penyelesaian pelayanan publik sesuai dengan yang diharapkan, maka perlu penjelasan dan kepastian pada setiap tahapannya.

Tahapan-tahapan dalam penyelesaian pelayanan publik, seperti yang telah disebutkan sekurang-kurangnya harus memuat kejelasan dan kepastian mengenai tata cara dalam proses penyelenggaraan pelayanan publik.

Pengertian prosedur menurut wijana dalam bukunya yang berjudul manajemen dana pension menyatakan bahwa: prosedur adalah rangkaian langkah atau kegiatan yang saling berhubungan satu sama lain secara esensial yang diikuti pendekatan fungsional (2002:27).

Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa prosedur merupakan kumpulan tahapan-tahapan dan beberapa perintah yang harus dijalankan dalam rangka menyelenggarakan suatu kegiatan secara terarah.

Dalam atribut compatibility (kesesuaian), dimana sebuah inovasi harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Seperti halnya dengan inovasi gerai Samsat dari segi pelayanan masih sama dengan inovasi sebelumnya yang telah digantikan yaitu Samsamsat keliling. Layanan Gerai samsat ini memiliki prosedur yang terdiri dari dua tahap saja yaitu tahap pendaftaran dan pembayaran, waktu pelayanan yang kurang lebih hanya 10 menit, serta persyaratan yang diminta oleh petugas cukup dengan KTP dan STNK Asli. Selain itu hadirnya layanan Gerai samsat memberikan pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan di Samsat Induk, serta memiliki jadwal setiap hari kerja yaitu hari Senin sampai hari jumat, dari pukul 09.00 – 14.00 siang.

Selanjutnya pakab Muh.ilyas petugas gerai Samsat menambahkan pernyataannya sebagai Berikut:

“Selain itu hadirnya inovasi layanan geari samsat sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat selaku wajib pajak

khususnya Bagi ASN Di kantor Gubernur Sulsel. "(Wawancara MI, 15 Februari 2021).

Penyelenggaraan pelayanan sebagai salah satu fungsi utama pemerintahan adalah sebagai upaya untuk pemenuhan kepentingan dan kebutuhan 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 yang mampu memuaskan masyarakat. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat karena baik buruknya pelayanan publik yang diberikan birokrat kepada masyarakat sering dijadikan tolak ukur keberhasilan suatu instansi pemerintahan.

Sianipar (1999) menjelaskan bahwa pelayanan publik dapat dinyatakan sebagai segala sesuatu bentuk pelayanan sector publik yang dilaksanakan aparatur pemerintah dalam bentuk barang dan jasa, yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat dan ketentuan perundangan yang berlaku.

Berdasarkan hasil wawancara Di bukanya gerai samsat di kantor gubernur untuk mempermudah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), khususnya kendaraan aparatur sipil Negara (ASN) lingkup pemprov Sulawesi selatan.

Dari hasil temuan diatas Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II disini memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi layanan Gerai Samsat memiliki prosedur pelayanan yang masih sama dengan inovasi yang ada sebelumnya yaitu sesuai dengan layanan Samsat Keliling.

Hal ini saling berkaita dengan teori Rogers yaitu *Compability*(kesesuaian) Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karna faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses adaptasi secara lebih cepat. Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya.

pendapat dari Rogers juga di benarkan oleh (Gahtani, 2003) Konsep merasakan adanya kesamaan nilai-nilai atau keyakinan yang ditawarkan oleh produk inovatif. Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya. Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya

3. Complexity (Kerumitan)

Menurut Rogers (1983), complexity merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial. Sebagian yang lain inovasi itu lebih rumit sehingga akan lambat diadopsi. Complexity diasumsikan berhubungan secara negatif terhadap adopsi dan implementasi inovasi. Konseptualisasi Rogers tentang complexity ini sangat mirip dengan konsep Davis, *perceived ease of use*, atau persepsi kemudahan untuk menggunakan (Moghavvemi, et.al., 2012). sebuah inovasi dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih

tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang ada di Gerai SAMSAT kantor Gubernur Sulawesi Selatan, namun sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya di perlukan proses adaptasi. Hasil wawancara dengan Bapak Muh.Ilyas, petugas Gerai Samsat sebagai berikut:

"Inovasi layanan gerai samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat dan ASN khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor" (Wawancara MI, 15 Februari 2021)

Untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, organisasi publik melakukan perbaikan sistem dan prosedur layanan melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Salah satu organisasi yang melakukan inovasi dalam pelayanan publik adalah kantor bersama samsat makassar II, samsat makassar II memiliki beberapa layanan unggulan salah satunya adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor dengan layanan gerai samsat yang berlokasi di kantor gubernur Sulawesi selatan, yang memberikan kemudahan pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat maupun ASN di kantor gubernur Sulawesi selatan.

Gasper dalam lukman(1998:8) mengemukakan dimensi kualitas pelayanan, meliputi:

- a) Ketepatan waktu pelayanan
- b) Akurasi pelayanan
- c) Kesopanan, keramahan dalam memberikan pelayanan,
- d) Tanggung jawab
- e) Kelengkapan

- f) Kemudahan mendapat pelayanan
- g) Variasi model pelayanan
- h) Pelayanan pribadi
- i) Kenyamanan dalam memperoleh pelayanan dan atribut pendukung lainnya

Hal ini juga di katakana oleh wajib pajak ibu hasmiati, ASN di kantor Gubernur Sulawesi selatan

“Dengan adanya Gerai Samsat di sini sungguh sangat membantu karna, saya tidak harus keluar jauh-jauh lagi kalau mau bayar pajak, saya sudah dua kali melakukan pembayaran pajak di sini dan pelayanannya sangat cepat.” (Wawancara H, 23 April 2021)

Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak diperlukan adanya langkah mudah untuk membayar pajak dimana dalam hal ini seperti layanan gerai samsat. Gerai samsat merupakan salah satu upaya dinas pendapatan daerah untuk mempermudah masyarakat dalam hal pembayaran pajak. pengembangan Gerai SAMSAT ini dilatar belakangi dengan semangat reformasi birokrasi yang mencoba mengakomodir tuntutan dari masyarakat pemilik kendraan, banyaknya calo atau perantara yang menghadang menawarkan jasa pengurusan setiap masuk samsat dan berbagai macam ancaman dipersulit serta kesan dari birokrasi yang berbelit-belit sudah menghantau masyarakat pemilik kendaraan sebelum melakukan proses pelayanan disamsat

Pelayanan umum menurut lembaga administrasi Negara (1998) diartikan : sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintahan di pusat dan daerah, dan lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Layanan Gerai SAMSAT merupakan layanan pembantu Kantor Bersama Samsat. Layanan inovasi tersebut diterbitkan guna mengurangi beban tanpa menghilangkan eksistensi kantor Bersama Samsat. Oleh karena itu layanan inovasi Gerai SAMSAT hanya mengedepankan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor setiap satu tahun, pengesahan STNK setiap satu tahun serta pembayaran SWDKLLJ. Pelayanan selain tetap hanya dapat dilakukan pada Kantor Bersama Samsat.

Hal ini juga di sampaikan oleh wajib pajak Gerai Samsat bapak Basri, masyarakat wajib pajak :

“Pelayanan pembayaran oleh Gerai Samsat sangat cepat, setelah semua berkas-berkas yang diperlukan sudah lengkap dan diserahkan kepada petugas langsung diurus oleh mereka dan prosedurnya tidak berbelit-belit”(Wawancara B, 23 April 2021)

Pelayanan publik yang professional masih menjadi sebuah isu yang kerap muncul dipermukaan, ini artinya pelayanan publik tidak hanya terfokus pada efektivitas maupun efisiensi, tetapi pelayanan publik yang tidak memihak pada suatu kelompok. Profesionalisme pelayanan publik harus mengedepankan kepentingan masyarakat dari kepentingan individu maupun kelompok. Perubahan perilaku budaya dari perilaku seorang penguasa menjadi perilaku pelayanan, atau dari perilaku dari berkuasa menjadi perilaku melayani. Hal ini menjadi tujuan dan reformasi pelayanan publik untuk *menerapkan Clean Government dan Good Governance*. Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) sebagai organisasi yang selalu berhadapan dengan publik. Sudah seharusnya organisasi publik melayani dengan sebaik-baiknya dan mencapai kepuasan masyarakatnya.

Pelayana publik menurut Sinambela (dalam harbani pasolong 2013:128) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Pada dasarnya tata cara dan prosedur pelayanannya di Gerai Samsat sudah sesuai dengan garis kebijakan Pemerintah Daerah Provinsi Sulawesi selatan, Dimana secara umum dapat kami sampaikan bahwa prosedur standar yang dilakukan oleh wajib pajak adalah, pada saat jatuh tempo masa pembayaran pajak kendaraan bermotor sebagaimana tertera dalam Notice Pajak STNK, maka wajib pajak diminta untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak kendaraan bermotor.

Menurut Rogers Keterlihatan merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya (Rogers, 1983).

Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat makassar II sudah dapat dikatakan dengan mudah dilihat ataupun di amati oleh orang lain. Dimana dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya persyaratan, prosedur dan mekanisme pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Persyaratan yang diminta cukup KTP dan STNK Asli wajib pajak sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya. Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya.

Namun banyak masyarakat selaku wajib pajak yang belum mengetahui adanya pelayanan Gerai Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi selatan yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II dikarenakan kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II hingga akhirnya menyebabkan respon masyarakat tersebut sangat rendah.

5. *Observability* (kemudahan diamati).

Observability merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya (Rogers, 1983). Inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kebanyakan inovasi yang diamati adalah pengetahuan teknologi.

. Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat MAKASSAR II sudah dapat dikatakan dengan mudah dilihat ataupun diamati oleh orang lain. Dikatakan dalam hal ini oleh pak Asri latif, ASN di Kantor Gubernur Sulsel :

“persyaratan, prosedur dan mekanisme pelayanan di gerai samsat sangat mudah dan tidak berbelit-belit sehingga dengan mudah diamati. Persyaratan yang diminta cukup KTP dan STNK Asli wajib pajak sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor”.(Wawancara AL,2 April 2021)

Prosedur pelayanan merupakan salah satu dari standar pelayanan publik, prosedur pelayanan harus dilakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan publik, termasuk pengaduan sehingga tidak terjadi permasalahan dikemudian hari. Prosedur pelayanan harus ditetapkan melalui standar pelayanan minimal, sehingga oihak penerima pelayanan dapat memahami mekanismenya.

Adapun pengertian prosedur pelayanan tersebut, menurut KEPMEN PAN No.26 tahun 2004 adalah rangkaian atau proses atau tata cara kerja yang berkaitan satu sama lain, sehingga menunjukkan adanya tahapan secara jelas dan pasti, serta cara cara yang harus ditempuh dalam rangka menyelesaikan suatu pelayanan

Prosedur gerai samsat di kantor gubernur sangat simple dan tidak berbelit-beli sehingga mempermudah masyarakat maupun ASN dalam proses pembayaran pajak di gerai Samsat seperti di sampaikan oleh pengguna layanan gerai samsat di kantor gubernur Sulawesi selatan yaitu cukup dengan membawa KTP beserta STNK asli wajib pajak sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.sehingga Dengan adanya prosedur yang sederhana tersebut orang lain dengan mudah dapat mengamati bagaiman jalannya proses pelayanan yang ada pada inovasi layanan Gerai Samsat.

Tabel.5.1

Jenis layanan Gerai SAMSAT di Kantor Gubernur SUL-SEL

No	Jenis pelayanan Gerai SAMSAT pada Kantor Gubernur Sulawesi selatan
1	pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor
2	pengesahan STNK setiap satu tahun
3	pembayaran SWDKLLJ

Sumber: Gerai SAMSAT di Kantor Gubernur SUL-SEL

Tabel 4.1
Jumlah Laporan Wajib Pajak Layanan Gerai samsat
(September 2020 - Januari 2021)

No	Bulan	Jumlah wajib pajak
1.	September	20 wajib pajak
2.	Oktober	18 wajib pajak
3.	November	22 wajib pajak
4.	Desember	28 wajib pajak
5.	Januari	15 wajib pajak

Sumber: Gerai SAMSAT di kantor Gubernur Sulawesi selatan

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Gerai Samsat dari 5 bulan belakangan terhitung masih sangat rendah yaitu sebanyak 20 (dua puluh) wajib pajak di bulan September 2020 dari 20 wajib pajak tercatat yaitu dari ASN di kantor Gubernur Sulawesi selatan dan sebagian dari Masyarakat yang bermukim di sekitar kantor gubernur Sulawesi selatan, dibulan Oktober penerima wajib pajak mengalami penurunan yaitu 18 (delapan belas) wajib pajak, kemudia di bulan selanjutnya mengalami peningkatan di bulan November 22 (dua puluh dua) wajib pajak ,kemudian di bulan desember penerimaan wajib pajang mengalami peningkatan yang cukup tinggi yaitu 28 (dua puluh delapan) wajib pajak, dari dua bulan tersebut tercatat wajib pajak masih dari ASN di kantor Gubernur Sulawesi selatan dan masyarakat yang bermukim di sekitar Kantor Gubernue Sulawesi selatan, namun di awal tahun penerima penerima wajib pajak mengalami penurunan yang cukup signifikan di dapat dari data pada januari 2021 sebanyak 15 (Lima belas) wajib pajak.

Sehingga dengan adanya data di atas terdapat permasalahan yang ada pada gerai samsat di kantor Gubernur Sulawesi selatan, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas gerai samsat Bapak Muhammad Ilyas, permasalahan yang ada pada gerai samsat yaitu belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak kantor bersama samsat makassar II sehingga masih banyak masyarakat yang belum mengetahui keberadaan gerai samsat di kantor gubernur Sulawesi selatan.

Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II sudah dilakukan fase uji publik. Inovasi layanan Gerai Samsat ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi. Namun banyak masyarakat selaku wajib pajak yang belum mengetahui adanya uji coba pelayanan dan sosialisasi yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II akan hadirnya layanan Gerai Samsat hingga akhirnya menyebabkan respon masyarakat tersebut sangat rendah.

Teori yang dikemukakan oleh Rogers mengemukakan bahwa Triability (kemungkinan dicoba) Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama, sehingga diperlukan fase uji coba dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk mencobanya.

Hasil temuan peneliti bahwa Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II sudah dilakukan fase uji publik. Inovasi layanan Gerai Samsat ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi. sejalan dengan pendapat rogers, (Gahtani, 2003) mengemukakan Konsep merasakan adanya kesamaan nilai-nilai atau keyakinan yang ditawarkan oleh produk inovatif

Menurut UU No.28 pasal 1 tentang ketentuan umum dan tata cara perpajakan, pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan UU, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara sebesar-besarnya bagi kemakmuran rakyat. Menurut mardiasmo(2013), oajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan UU dengan tiada mendapat jasa timbal balik yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

Berdasarkan hasil observasi sosialisasi pelayanan gerai samsat masih belum menyeluruh dan sampai ke telinga masyarakat. Masih banyak masyarakat maupun ASN yang tidak mengetahui sosialisasi pelayanan program gerai samsat. Wajib Pajak hanya mengetahui sepintas di jalan ketika pulang kerja. Program layanan gerai samsat memang sudah sangat efektif apabila ada sosialisasi secara massif oleh pihak Dinas Pendapatan Daerah khususnya wilayah-wilayah yang akan menjadi sasaran program layanan gerai samsat dan mobil pajak keliling.

Dalam atribut triability (kemungkinan dicoba), sebuah 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. Hal Ini dikatakan oleh bapak Muhammad Ilyas, petugas layanan Gerai Samsat :

"Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II sudah dilakukan fase uji publik. Inovasi layanan Gerai Samsat ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi, namun sosialisasi yang

dilakukan sepertinya belum maksimal sehingga masih ada masyarakat selaku wajib pajak yang belum mengetahui adanya uji coba pelayanan dan sosialisasi yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II.” (Wawancara MI, 15 Februari 2021)

Sosialisasi Pelayanan Sosialisasi pelayanan layanan inovasi gerai samsat yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat makassar II melalui berbagai media baik media cetak maupun elektronik, berdasarkan sosialisasi pelayanan yang dilakukan tersebut berarti layanan inovasi gerai samsat telah sesuai dengan kriteria pelayanan berkualitas pada poin partisipatif Sinambela (2010:6). Partisipatif disini maksudnya adalah pelayanan yang mendorong peran serta masyarakat dalam memperhatikan harapan dan kebutuhan masyarakat. Melalui sosialisasi diharapkan Wajib Pajak akan turut berpartisipasi dalam penerapan layanan gerai samsat.

Belum maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II, akan hadirnya layanan Gerai Samsat akhirnya menyebabkan respon masyarakat tersebut sangat rendah. Respon masyarakat yang rendah di tunjukkan dengan adanya laporan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Gerai Samsat sebagai berikut:

Lebih lanjut Bapak Muh. Ilyas menambahkan sebagai berikut :

“adapun kendala yang beberapa kali pernah terjadi biasanya Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor internal yaitu ketika dimana jaringan internet yang ada sedang trouble atau bermasalah.” (Wawancara MI, 15 Februari 2021)

Salah satu yang menjadi kendala dalam pelayanan publik yaitu apabila sarana dan prasarana tidak mencukupi atau tidak memenuhi standar tentu pelayanan terbaik atau pelayanan prima yang diinginkan masyarakat itu tidak akan tercapai.

Menurut Moanir (2001:40) mengatakan bahwa adapun kemungkinan tidak adanya layanan yang memadai antara lain sebagai berikut.

- a. Tidak adanya atau kurangnya kesadaran terhadap tugas maupun kewajiban yang menjadi tanggung jawab.
- b. Sistem prosedur dan metode kerja yang ada, tidak memadai sehingga mekanisme kerja tidak berjalan sebagaimana mestinya.
- c. Pengorganisasian tugas layanan yang belum serasi sehingga terjadi simpan siur penanganan tugas, tumpang tindih atau tercecernya suatu tugas karna tidak ada yang menangani.
- d. Pendapatan pegawai tidak mencukupi dalam memenuhi kebutuhan hidup meskipun secara minimun.
- e. Kemampuan pegawai yang tidak memadai untuk tugas yang dibebankan kepadanya.
- f. Tidak tersedianya sarana pelayanan yang memadai

Hal ini ditunjukkan dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan serta mekanisme pelayanan yang tidak rumit. Hadirnya layanan Gerai Samsat ini

memiliki persyaratan pelayanan yang mudah yaitu cukup dengan KTP dan STNK Asli, serta memiliki prosedur dan mekanisme pelayanan yang tidak rumit. adapun kendala yang biasa terjadi berdasarkan hasil wawancara yaitu masalah jaringan yang biasa mengalami trouble atau gangguan pada waktu yang tidak diinginkan seperti saat melakukan pelayanan pembayaran pajak.

Dalam penelitian ini berdasarkan hasil temuan peneliti di lapangan peneliti setuju bahwa kerumitan dalam suatu inovasi sejalan dengan teori yang digunakan sebagai pijakan oleh peneliti yaitu teori *Complexity* yang disesuaikan dengan konteks di lapangan.

Teori yang dikemukakan oleh Rogers mengemukakan bahwa:

Complexity (kerumitan) inovasi yang baru kemungkinan tingkat kerumitan menjadi lebih tinggi dari yang sebelumnya, namun demikian karena sebuah inovasi sebenarnya menawarkan cara yang lebih baik, sehingga hanya diperlukan proses adaptasi.

Jadi Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan serta mekanisme pelayanan yang tidak rumit. Kemudian hal tersebut dibenarkan oleh Marshall, Rainer dan Morris, (2003) Konsep ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi produk inovatif akan tinggi jika konsumen merasakan adanya kemudahan penggunaan produk yang ditawarkan oleh produk inovatif

4. Triability (Kemungkinan dicoba)

Derajat sebuah inovasi dapat dieksperimentasikan pada lingkup terbatas (Rogers, 1983). Secara teori, menurut Rogers dan Shoemaker (1971) seperti dikutip Studi Tornatzky dan Klein (1982, inovasi yang dapat dicoba akan diadopsi dan diimplementasikan lebih sering dan lebih cepat daripada inovasi yang kurang bisa diimplementasikan. Inovasi bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama, sehingga diperlukan fase uji coba dimana setiap orang mempunyai kesempatan untuk mencobanya.

Seperti yang dituturkan oleh ibu emi ASN di Kantor Gubernur Sulsel sebagai berikut :

“Saya pribadi baru baru ini tau kalau ada gerai Samsat di lingkungan Kantor Gubernur, kalau Samsat keliling saya tau kalau ada, tapi saya biasa kalau mau bayar pajak di Samsat keliling dekat rumah” (Wawancara EW, 2 April 2021)

Salah satu instansi pemerintah yang mempunyai tuas dalam memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa adalah Sistem Administrasi manunggal satu atap (SAMSAT). Pembentukan samsat dimaksudkan untuk memperlancar, mempermudah dan mempercepat pelayanan pajak kepada masyarakat. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama terpadu antara POLRI, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja dengan pelayanan yang berbagai macam pelayanan/pengurusan pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak antara lain pelayanan untuk menerbitkan STNK (surat tanda Nomer kendaraan), TKB (tanda kendaraan bermotor), PKB (pemungutan pajak kendaraan bermotor),

BBKB (bea balik nama kendaraan bermotor), serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Menurut Rohema, dkk (2013), Samsat keliling adalah layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi dari satu tempat ke tempat yang lain. Samsat keliling adalah layanan SAMSAT yang bersentuhan langsung dengan masyarakat atau sistem jemput bola. Samsat keliling adalah jenis layanan samsat yang dilakukan secara *mobile* dengan berpindah dari satu tempat ke tempat yang lain berdasarkan jadwal waktu dan tempat yang telah ditentukan.

Kemudian hal ini juga di sampaikan oleh wajib pajak yang tinggal dekat kantor Gubernur Sulawesi Selatan Ibu Nurul Hasnah.

“Saya kurang tau kalau di dalam kantor gubernur ada gerai samsat atau samsat keliling, jadi kalau mau bayar pajak yang ada di pettarani”(Wawancara NH, 23 April 2021)

Pajak merupakan salah satu sumber Penerimaan Negara yang bersifat potensial dan juga penerimaannya dapat mencerminkan kebersamaan masyarakat dalam membiayai Pembangunan Negara. pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor sehingga secara otomatis yang menjadi objek dari pajak kendaraan bermotor adalah kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor, tetapi atas pajak ini terdapat juga beberapa jenis objek yang dikecualikan dari pengenaan pajak. Pajak dalam pandangan Islam, pajak (dharibah) adalah harta yang diwajibkan Allah SWT, kepada kaum muslim untuk membiayai berbagai kebutuhan dan pos-pos pengeluaran yang diwajibkan atas mereka, pada kondisi Baitul Mal tidak ada uang/harta.



**Universitas
Muhammadiyah
Makassar**

Integrasi, Inklusivitas, dan Inovasi

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik

Faculty of Social and Political Sciences

Jalan Imam Syarif (JIS) No. 239 Makassar 90221

Telp. (0411) 866 972 Fax. (0411) 865 348

Official Email: info@unismuh.ac.id

Official Web: <http://www.unismuh.ac.id>

Nomor : 0146/PSP/A.6-VIN/1442 H/2021 M
Lamp. : (satu) Eksemplar
Hal : Pengantar Penelitian

Kepada Yth.
Bapak Rektor, Cq. Lembaga Peneliti dan
Pengabdian pada Masyarakat (LP3M) Unismuh
Di -
Makassar

Assalamu Alaikum Wr. Wb.

Sehubungan dengan rencana penelitian mahasiswa untuk melengkapi
tugas dalam rangka Penulisan Skripsi, maka diharapkan kepada Bapak/Ibu
kiranya dapat memberikan Pengantar Penelitian kepada :

Nama Mahasiswa : Supriadi
Stambuk : 105611100516
Jurusan : Ilmu Administrasi Negara
Lokasi Penelitian : Di Gerai SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan.
Judul Skripsi : *"Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap
(SAMSAT) dalam Rangk Meningkatkan Pelayanan
Kepada Masyarakat (Studi Kasus Gerai SAMSAT di
Kantor Gubernur Sulawesi Selatan"*

Demikian Pengantar Penelitian ini disampaikan, atas perhatian dan
kerjasamanya yang baik, diucapkan banyak terima kasih.

Jazakumullahu Khaeran Katziraa.

Wassalamu Alaikum Wr. Wb.

Makassar, 02 Februari 2021

D e k a n,

Ub. Wakil Dekan I

Dr. Burhanuddin, S.Sos., M.Si

NBM. 1084 366





MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR

LEMBAGA PENELITIAN, PENGEMBANGAN DAN PENGABDIAN KEPADA MASYARAKAT

Jl. Sultan Alauddin No. 100, Gendong 90212, Makassar 90212, E-mail: info@umh-makassar.ac.id



Nomor 816/G5/C.4-III/II/40/2021
Lamp I (satu) Rangkap Proposal
Hal Permohonan Izin Penelitian

20 Jumadil Akhir 1442 H
02 February 2021 M

Kepada Yth

Bapak Gubernur Prov. Sul-Sel

Cq. Kepala UPT P21 BKPM Provinsi Sul-Sel

di -

Makassar

Berdasarkan surat Dekan Fakultas Sosial dan Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, nomor: 0146/FSP/A.6-VIII/II/1442 H/2020 M tanggal 2 Februari 2021, memerangkan bahwa mahasiswa tersebut di bawah ini:

Nama **SUPRIADI**

No. Stambuk **105611100516**

Fakultas **Fakultas Sosial dan Politik**

Jurusan **Ilmu Administrasi Negara**

Pekerjaan **Mahasiswa**

Bermaksud melaksanakan penelitian/pengumpulan data dalam rangka penulisan Skripsi dengan judul

"Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat (Studi Kasus Gerai SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan)"

Yang akan dilaksanakan dari tanggal 10 Februari 2021 s/d 10 April 2021

Sehubungan dengan maksud di atas, kiranya Mahasiswa tersebut diberikan izin untuk melakukan penelitian sesuai ketentuan yang berlaku.

Demikian, atas perhatian dan kerjasamanya diucapkan Jazakumullahu khaeran katziraa.

السَّلَامُ عَلَيْكُمْ وَرَحْمَةُ اللَّهِ وَبَرَكَاتُهُ

Ketua LP3M,

Dr. Ir. Abubakar Idhan, MP.
NBM 101 7716

PEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU SATU PINTU
BIDANG PENYELENGGARAAN PELAYANAN PERIZINAN

Nomor: 10773.S-014/TSP/2021
 Lampiran:
 Penhal: Izin Penelitian

Kepada Yth.
 Kepala UPTD Samsat Kota Makassar

d.
 Tempat

Berdasarkan surat Ketua LPM UNISMUH Makassar Nomor: 016/05/C-4-VI/UN/2021 tanggal 02 Februari 2021 perihal terdapat diatas, mahasiswa/pemula dibawah ini:

Nama: SUPRIADI
 Nomor Pokok: 105511100518
 Program Studi: Ilmu Adm. Negara
 Pekerjaan/Lembaga: Mahasiswa
 Alamat: Jl. Sir Abdullah No. 259, Makassar

Bermaksud untuk melakukan penelitian di daerah/kantor saudara dalam rangka penyusunan skripsi dengan judul:

" INOVASI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (Studi kasus: Gencar SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan)

Yang akan dilaksanakan dari : Tgl. 10 Februari s/d 10 April 2021

Sehubungan dengan hal tersebut diatas, pada prinsipnya kami menyetujui kegiatan dimaksud dengan ketentuan yang tertera di belakang surat izin penelitian.

Dokumen ini ditandatangani secara elektronik dan Surat ini dapat dibuktikan keasliannya dengan menggunakan barcode.

Demikian surat izin penelitian ini diberikan agar dipergunakan sebagaimana mestinya.

Diberikan di Makassar

Pada tanggal : 08 Februari 2021

A.n. GUBERNUR SULAWESI SELATAN
 KEPALA DINAS PENANAMAN MODAL DAN PELAYANAN TERPADU
 SATU PINTU PROVINSI SULAWESI SELATAN
 Seiaiku Administrator Pelayanan Perizinan Terpadu

Dr. JAYADI NAS, S.Sos., M.Si

Pangkat : Pembina Tk. I

Nip : 19710501 199803 1 004

Terselamatkan
 1. Ketua LPM UNISMUH Makassar di Makassar
 2. Perunggu

016/05/C-4-VI/UN/2021



Jl. Bougainville No.5 Telp. (0411) 441077 Fax. (0411) 448036
 Website : <http://dinas.sulawesiprov.go.id> Email : ptsp@sulawesiprov.go.id
 Makassar 90231




UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH
MAKASSAR
FEMERINTAH PROVINSI SULAWESI SELATAN
BADAN PENDAPATAN DAERAH
UNIT PELAKSANA TEKNIK UPT PENDAPATAN WILAYAH MAKASSAR II
 Jl. Pajayyana No. 28 Kel. Sudiang Raya, Telp/Fax (0411) 807629 Makassar Kode Pos 90242

Makassar, 12 April 2021

Kepada Yth:
 Ketua LP3M UNISMUH Makassar
 Di:
 Makassar

Nomor : 0042 / 267 / IV / UPT WIL MKS II / 2021
 Lamp. :
 Perihal : Telah Menyelesaikan Penelitian

Dengan hormat

Menindaklanjuti surat izin penelitian Kepala Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Provinsi Sulawesi Selatan Nomor 10773/S.01/PTSP/2021 pada tanggal 08 Februari 2021 perihal Izin Penelitian, kepada saudara :

Nama : RUTRIADI
 Nomor Pokok : 105611100510
 Program Studi : Ilmu Adm. Negara
 Judul Penelitian : **INOVASI SISTEM ADMINISTRASI MANUNGKAL SATU ATAP (SAMSAT) DALAM RANGKA MENINGKATKAN PELAYANAN KEPADA MASYARAKAT (Studi Kasus Gerni SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan)**

Dengan ini Kepala UPT Pendapatan Wilayah Makassar II menyampaikan bahwa Mahasiswa tersebut diatas **telah menyelesaikan penelitian** di lapangan.

Demikian surat ini kami buat untuk dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA UPT PENDAPATAN
WILAYAH MAKASSAR II


HLGITA KAYANI CHODIJAH, S.STP, M.Si

Pangkat : Pembina

NIP : 19781121 199810 2 001

RIWAYAT HIDUP



SUPRIADI, lahir di Allapporeng pada tanggal 07 Desember 1996, Anak keempat dari Empat bersaudara dan merupakan buah kasih sayang dari pasangan Jusman dan Nuheria. Penulis menempuh pendidikannya di TK PGRI Desa Padaelo kec. Penrang selama 2 tahun, kemudian pada tahun 2003 melanjutkan pendidikan di SD 142 Padaelo dan Tamat pada tahun 2009. Kemudian melanjutkan pendidikan di SMPN 1 Penrang pada tahun 2009 dan tamat pada Tahun 2012, selanjutnya penulis melanjutkan jenjang pendidikan di SMKN 1 Sajoanging dengan mengambil jurusan Agribisnis Perikanan pada tahun 2012. Setelah menyelesaikan pendidikan di SMKN 1 Sajoanging pada tahun 2015, penulis tidak langsung melanjutkan pendidikan ke Perguruan Tinggi dan memilih bekerja di HAWA BARU salah satu super market yang ada di kota makassar. pada tahun 2016 penulis kembali melanjutkan pendidikannya dan mengambil Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar (UNISMUH) dan selesai pada tahun 2021 dengan gelar sarjana (S.Sos). Penulis sangat bersyukur, karena telah diberikan kesempatan untuk menambah ilmu pengetahuan yang nantinya dapat diamalkan dan memberikan manfaat.



Gambar : Wanawancara Dengan Masyarakat Pengguna Jasa Gerai SAMSAT



Gambar : Wanawancara Dengan Masyarakat Pengguna Jasa Gerai SAMSAT



Gambar : Jadwal pelayanan Gera SAMSAT



Gambar : Proses Wawancara dengan Petugas Gerai SAMSAT



Gambar : Wawancara Dengan Masyarakat Pengguna Gerai SAMSAT



4. Triability (kemungkinan dicoba) dalam Inovasi layanan Gerai Samsat ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi. Namun banyak masyarakat selaku wajib pajak yang belum mengetahui adanya uji coba pelayanan dan sosialisasi yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II
5. Observability (kemudahan diamati) dalam inovasi layanan Gerai Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan dapat dengan mudah diamati oleh orang lain dan telah berhasil menghasilkan sesuatu yang lebih baik.
6. Faktor-faktor yang menjadi pendukung inovasi Gerai samsat yaitu sosialisasi pelayanan, kerja sama pihak terkait, lokasi pelayanan, dan penanganan pengaduan sarana dan prasarana. Sedangkan faktor penghambat inovasi Gerai samsat yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

B. Saran

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan penelitian yang ada, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut:

1. Media untuk sosialisasi kaitannya dengan pelaksanaan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Gerai Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan lebih diperbanyak agar informasi yang ada bisa menyeluruh dan tersampaikan kepada masyarakat selaku wajib pajak.
2. Diharapkan untuk Menyediakan provider internet cadangan agar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan dapat dilakukan dengan maksimal dan tidak ditemui kendala.
3. Bagi Kantor Samsat dan pihak terkait, diharapkan sosialisasi tentang keasadaran wajib pajak lebih dioptimalakan.

4. Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang prima kepada wajib pajak, maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi sehingga bisa dilakukan perbaikan secepatnya.



DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. (2012). *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia
- Batinggi, A & Ahmad badu. 2013. *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Andi
- Hartley, Jean, 2005. *Innovation in Governance and Public Services: Past and Present*. CIPFA. Public Money and Management, Vol 25 No. 1 pp 27-34.
- Halvorsen, Thomas, 2005. *On The Differences between Public and Private Sector innovation*. Publin Report, Oslo.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media
- Hutagalung, Simon Sumanjaya & Dedy Hermawan. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish
- Indrawijaya, Adam I. 1989. *Perilaku Organisasi*. Bandung : Sinar Baru
- LAN. (2007). *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi
- Ratminto & Septi Winarsi, Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sutarno. (2012). *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

SUMBER JURNAL

Ahmad Imanuddin dan Zainal Hidayat (2012). *Analisis Kepuasan pelayanan pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang II*. Jurnal. Vol.1 No.1

Dwi oknawati. (2016). *Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat*. Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik. Universitas Tribhuwana Tunggadewi Malang

Andriyani Leli., Kadarisman H., Sri S. (2016). *Implementasi Layanan Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Tulungagung*. Jurnal Perpajakan, Vol.9 No.1

Swisti Intan Nureahyama. (2019). *Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2019 (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pemalang)*. Jurnal. Universitas Islam Negeri Walisongo

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003

Internet (Website)

Hamsah. (24 September 2019). Kini Bisa Bayar Pajak Kendaraan di Kantor Gubernur Sulsel. *Fajar.co.id*. Diperoleh dari
<https://fajar.co.id/2019/09/24/kini-bisa-bayar-pajak-kendaraan-di-kantor-gubernur-sulsel/>

LAMPIRAN

DRAF WAWANCARA

1. Relative advantage

- a) Apa Yang Meimbedakan Gerai Samsat Dari Inovasi Sebelumnya
- b) Apa Yang Menjadi Nilai Tambah Atau Yang Menarik Dari Gerai Samsat Yang Di Lingkup Kantor Gubernur Sulawesi Selatan

2. Compatibility

- a) Apakah Inovasi Gerai Samsat Mempunyai Kesamaan Atau Kesesuaian Dari Segi Pelayanan Maupun Prosedur Dari Inovasi Sebelumnya
- b) Apakah Pelayanan Yang Dilakukan Oleh Gerai Samsat Berdasarkan Kebutuhan Masyarakat dan ASN

3. Complexity

- a) Apakah Inovasi Gerai Samsat Mempunyai Tingkat Kerumitan Yang Lebih Tinggi Dalam Segi Pelayanan Dari Inovasi Sebelumnya.
- b) Apakah Dengan Adanya Gerai Samsat Di Kantor Gubernur Sangat Membantu Anda Dalam Pembayaran Pajak.
- c) Apakah Ada Kendala dan Masalah Yang Dihadapi Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak

4. Triability

- a) Apakah Anda Telah Mencoba Pelayanan Gerai Samsat Yang Ada Di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan.
- b) Selain Lewat Media Cara Apa Saja Yang Dilakukan Oleh Pihak SAMSAT Untuk Memperkenalkan Gerai Samsat Kepada Masyarakat

5. Observability

- a) Menurut Anda Bagaimana Pelayanan Gerai Samsat Yang Ada Di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan.

JAWABAN RESPONDEN

1. Relative advantage

- a) Muhammad ilyas idris S,Sos. Sebagai staf pelayanan Gerai Samsat di Kantor gubernur Sulawesi selatan.

“Keunggulan yang membedakan layanan Gerai Samsat di bandingkan dengan inovasi sebelumnya adalah lebih praktis dan jadwal pelayanan lebih banyak dari sebelumnya yaitu kita buka setiap hari kerja dari pukul 09.00 pagi sampai pukul 14.00 siang, dan pelayanan di berikan sangat cepat tidak sampai 10 menit pelayanan pembayaran pajak kendaraan sudah selesai di lakukan, serta persyaratan yang kami minta cukup membawa STNK asli beserta KTP itu saja”(Hasil Wawancara MI, 15 Februari 2021).

- b) Muhammad ilyas idris S,Sos. Sebagai staf pelayanan Gerai Samsat di Kantor gubernur Sulawesi selatan.

“Sedangkan nilai lebih dari gerai samsat, lokasinya sangat nyaman, karna berada diluar ruangan tapi tidak panas karna banyak pohon pohon jadi terasa sejuk dan ada kedai kopi di samping sehingga sambil menunggu giliran bisa minum kopi.”(Hasil Wawancara MI, 15 Februari 2021)

- c) Muhammad amri, ASN yang ada di kantor Gubernur Sulawesi selatan

“iya tempatnya sangat strategis sampingnya ada kedai kopi, suasananya sangat nyaman karena seperti coffe shop terbuka dengan pohon pohon rindang, hanya mungkin perluantisipasi kalau tiba-tiba hujan. Selain itu pelayanannya sangat cepat tidak sampai 10 menit sudah selesai ” (Hasil Wawancara MA, 15 Februari 2021)

2. Compatibility

- a) Muhammad ilyas idris S,Sos. Sebagai staf pelayanan Gerai Samsat di Kantor gubernur Sulawesi selatan.

“Inovasi Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II disini memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi layanan Gerai Samsat memiliki prosedur pelayanan yang masih sama dengan inovasi yang ada sebelumnya yaitu sesuai dengan layanan Samsat Keliling.”(Wawancara MI, 15 Februari 2021)

- b) Muhammad ilyas idris S,Sos. Sebagai staf pelayanan Gerai Samsat di Kantor gubernur Sulawesi selatan.

“Selain itu hadirnya inovasi layanan gerai samsat sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat selaku wajib pajak khususnya Bagi ASN Di kantor Gubernur Sulsel.”(Wawancara MI, 15 Februari 2021).

3. Complexity

- a) Muhammad ilyas idris S,Sos. Sebagai staf pelayanan Gerai Samsat di Kantor gubernur Sulawesi selatan.

“Inovasi layanan gerai samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat dan ASN khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor.”(Wawancara MI, 15 Februari 2021)

- b) hasmiati, ASN di kantor Gubernur Sulawesi selatan :

“Dengan adanya Gerai Samsat di sini sungguh sangat membantu karna, saya tidak harus keluar jauh-jauh lagi kalau mau bayar pajak, saya sudah dua kali melakukan pembayaran pajak di sini dan pelayanannya sangat cepat.”(Wawancara H, 23 April 2021)

- c) Muhammad ilyas idris S,Sos. Sebagai staf pelayanan Gerai Samsat di Kantor gubernur Sulawesi selatan.

“adapun kendala yang beberapa kali pernah terjadi biasanya Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor internal yaitu ketika dimana jaringan internet yang ada sedang trouble atau bermasalah.”(Wawancara MI, 15 Februari 2021)

4. triability

a. Erni wati ASN di Kantor Gubernur Sulawesi selatan

“Saya pribadi baru baru ini tau kalau ada gerai Samsat di lingkungan Kantor Gubernur, kalau Samsat keliling saya tau kalau ada, tapi saya biasa kalau mau bayar pajak di Samsat keliling dekat rumah” (Wawancara EW, 2 April 2021)

b. Nurul hasnah masyarakat wajib pajak

“Saya kurang tau kalau di dalam kantor gubernur ada gerai samsat atau samsat keliling, jadi kalau mau bayar pajak yang ada di pettarani” (Wawancara NH, 23 April 2021)

c. Muhammad ilyas idris S.Sos. Sebagai staf pelayanan Gerai Samsat di Kantor gubernur Sulawesi selatan.

Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II sudah dilakukan fase uji publik. Inovasi layanan Gerai Samsat ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi, namun sosialisasi yang dilakukan sepertinya belum maksimal sehingga masih ada masyarakat selaku wajib pajak yang belum mengetahui adanya uji coba pelayanan dan sosialisasi yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II.” (Wawancara MI, 15 Februari 2021)

5. Observability

a. Asri latif, ASN di Kantor Gubernur Sulawesi selatan

“persyaratan, prosedur dan mekanisme pelayanan di gerai samsat sangat mudah dan tidak berbelit-belit sehingga dengan mudah diamati. Persyaratan yang diminta cukup KTP dan STNK Asli wajib pajak sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor”.(Wawancara AL,2 April 2021)

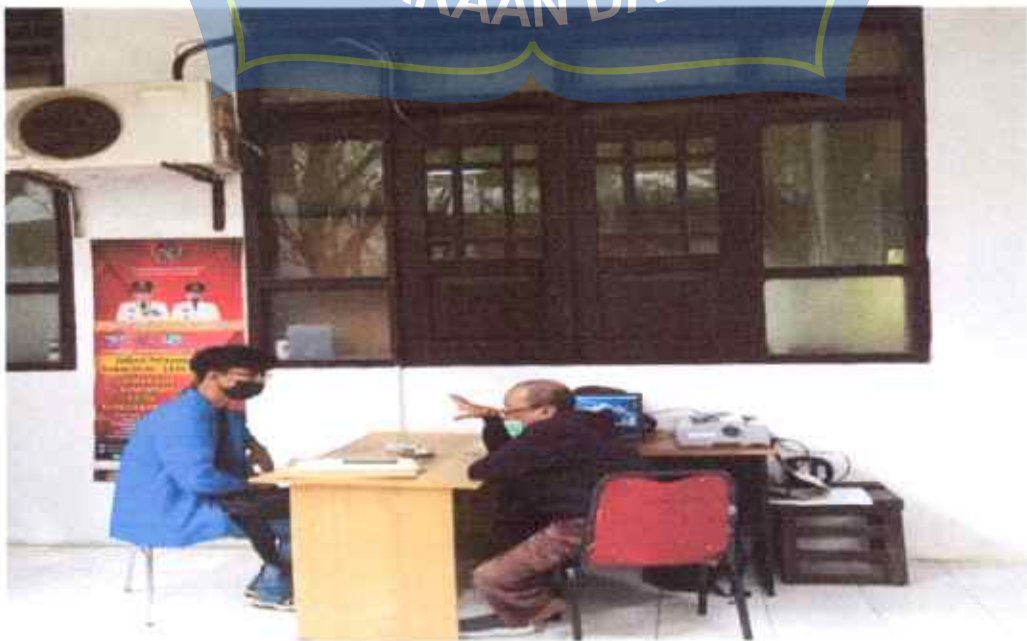
b. Basri, masyarakat pengguna jasa gerai samsat di kantor gubernur Sulawesi selatan:

“Pelayanan pembayaran oleh Gerai Samsat sangat cepat, setelah semua berkas-berkas yang diperlukan sudah lengkap dan diserahkan kepada petugas langsung diurus oleh mereka dan prosedurnya tidak berbelit-belit”(Wawancara B, 23 April 2021)

DOKUMENTASI



Gambar : Gerai Samsat Kantor Gubernur Sulawesi selatan



mengetahui adanya uji coba pelayanan dan sosialisasi yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II akan hadirnya layanan Gerai Samsat hingga akhirnya menyebabkan respon masyarakat tersebut sangat rendah.

5. Observability (Kemudahan diamati)

Berdasarkan atribut observability (kemudahan diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II sudah dapat dikatakan dengan mudah dilihat ataupun di amati oleh orang lain. Dimana dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya persyaratan, prosedur dan mekanisme pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Persyaratan yang diminta cukup KTP dan STNK Asli wajib pajak sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

6. Faktor-faktor pendukung dan penghambat

faktor pendukung terdiri dari sosialisasi pelayanan yaitu melalui berbagai media baik media cetak maupun elektronik. kerjasama pihak terkait, yaitu Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi Sulawesi Selatan, PT. Jasa Raharja serta pemerintah kecamatan. lokasi pelayanan, yaitu berada di lingkup kantor Gubernur Sulawesi selatan dan pengadaan pengaduan, pada pelayanan Gerai samsat, petugas gerai samsat tidak mendapatkan respon negatif terhadap masyarakat atau wajib pajak.

Sedangkan yang menjadi yang menjadi faktor penghambat terdiri dari faktor internal yaitu ketika sedang terjadi gangguan pada jaringan internet dan faktor eksternal yaitu kurangnya kesadaran wajib pajak.

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan inovasi Gerai SAMSAT merupakan upaya peningkatan pelayanan dalam upaya pemberian kemudahan kepada wajib pajak. Pada pelaksanaan Kantor bersama samsat Makassar II telah menetapkan persyaratan administrasi yang diperlukan ketika menggunakan suatu pelayanan sesuai dengan *standart operasional prosedur*. Adapun persyaratan pelayanan pembayaran pajak kendaraan Bermotor setiap satu tahun sekali melalui SAMSAT Keliling di kantor Gubernur Sulawesi selatan adalah sebagai berikut:

1. STNK asli dan fotocopy
2. KTP asli dan fotocopy
3. BPKB asli dan fotocopy

Persyaratan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan inovasi Gerai SAMSAT di Kantor Gubernur Sulawesi selatan dilakukan penyederhanaan sebagai berikut:

1. STNK asli
2. KTP asli

BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang ada dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Gerai Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan dari hasil analisis teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri dari lima atribut inovasi yaitu,

1. Relative Advantages (Keuntungan Relatif) dalam hal ini dibuktikan dengan keunggulan dan nilai lebih yang dimiliki oleh layanan Gerai Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan yaitu lebih praktis dan jadwal pelayanan lebih banyak dari sebelumnya yaitu kita buka setiap hari kerja dari pukul 09.00 pagi sampai pukul 14.00 siang.
2. Compatibility (kesesuaian) dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi layanan Gerai Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan yang dibentuk oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya, serta sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat selaku wajib pajak.
3. Complexity (kerumitan) hadirnya layanan Gerai Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor.

di buka dari hari senin sampai hari jumat dengan jadwal pelayanan dari pukul 09.00 pagi sampai pukul 14.00 siang, di buka gerai baru itu untuk mempermudah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB), khususnya kendaraan aparat sipil Negara (ASN) lingkup Pemprov Sulsel.

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif)

Berdasarkan atribut relative advantage (keuntungan relatif), dimana sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kota Makassar II memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Keunggulan yang membedakan layanan Gerai Samsat dengan inovasi sebelumnya adalah praktis, mudah dan waktu pelayanan yang diberikan cepat, serta persyaratan yang diminta juga mudah. Masyarakat selaku wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mudah, praktis, waktu pelayanan yang diberikan cepat, tidak sampai dengan 10 menit pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah selesai dilakukan, serta persyaratan yang diminta petugas sangatlah mudah yaitu cukup dengan membawa KTP dan STNK Asli.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Berdasarkan atribut compatibility (kesesuaian), dimana sebuah Inovasi harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II disini memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi layanan Gerai Samsat memiliki prosedur

pelayanan yang masih sama dengan inovasi yang ada sebelumnya yaitu sesuai dengan layanan Samsat Keliling. Selain itu hadirnya inovasi layanan Gerai Samsat sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat selaku wajib pajak Khususnya ASN yang ada di kantor gubernur Sulawesi selatan.

3. Complexity (Kerumitan)

Berdasarkan atribut complexity (kerumitan), sebuah inovasi dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan serta mekanisme pelayanan yang tidak rumit. Hadirnya layanan Gerai Samsat ini memiliki persyaratan pelayanan yang mudah yaitu cukup dengan KTP dan STNK Asli

4. Triability (Kemungkinan dicoba)

Berdasarkan atribut triability (kemungkinan dicoba), sebuah 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. Inovasi layanan Gerai Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II sudah dilakukan fase uji publik. Inovasi layanan Gerai Samsat ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi. Namun banyak masyarakat selaku wajib pajak yang belum

Hal yang sama juga di kemukakan oleh Chauduri (1985), keterlihatan adalah kemampuan untuk diamati atau derajat suatu hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Inovasi harus mudah di amati dan di komunikasikan kepada orang lain namun ada beberapa inovasi sulit untuk diamati.

C. Faktor-faktor pendukung dan penghambat

1. Faktor Pendukung

Pada penerapan layanan inovasi Gerai samsat terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaannya. Faktor-faktor pendukung tersebut terdiri dari :

a) Sosialisasi Pelayanan

Sosialisasi pelayanan layanan inovasi gerai samsat yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Makassar II melalui berbagai media baik media cetak maupun elektronik.

b) Kerjasama Pihak Terkait

Kerjasama Kantor Bersama Samsat Makassar II dalam penerapan layanan inovasi Samsat Keliling terdiri dari beberapa instansi yaitu : Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi Sulawesi Selatan, PT. Jasa Raharja serta pemerintah kecamatan

c) Lokasi Pelayanan

Layanan inovasi Gerai Samsat dengan menggunakan sistem pelayanan jemput bola agar lebih dekat dengan masyarakat dengan menetapkan lokasi pelayanan. Adapun lokasi pelayanan tersebut yaitu di kantor gubernur Sulawesi selatan

d) Penanganan pengaduan sarana dan masukan

Penanganan pengaduan sarana dan masukan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. pada pelayanan Gerai samsat, tetapi pada petugas gerai samsat tidak mendapatkan respon negatif terhadap masyarakat atau wajib pajak.

2. Faktor penghambat

Hambatan dalam Layanan Gerai Samsat Hambatan dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Gerai Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi selatan disebabkan oleh dua faktor sebagai berikut:

a) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor internal adalah ketika dimana jaringan internet yang ada sedang trouble atau bermasalah.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor eksternal adalah kurangnya kesadaran wajib pajak, berbagai upaya yang dilakukan kantor bersama Samsat Makassar II untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, salah satu upaya yang dilakukan tersebut adalah peningkatan pelayanan melalui pelayanan inovasi Gerai Samsat.

D. Pembahasan hasil penelitian

Menurut Rogers (LAN: 2007) menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau

jasa yang baru, teknologi proses yang baru, system produk yang baru atau rencana yang baru bagi anggota organisasi.

Berdasarkan Permenpan No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik bahwa, "Inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan dan kualitas pada inovasi yang ada.

Gerai Samsat merupakan unit layanan surat tanda nomor kendaraan (STNK) yang tetap bersinergi dengan pelayanan Samsat induk atau Samsat stasioner, yang melayani pengesahan STNK satu tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB). Gerai samsat berlokasi di tempat umum seperti pasar, pusat pertokoan, dan pemukiman penduduk. Gerai Samsat hadir untuk melayani wajib pajak yang berdomisili jauh dari samsat induk. Dan di makassar sendiri terdapat 11 Gerai di 11 Kecamatan di kota Makassar, salah satunya berlokasi di Kantor Gubernur Sulawesi selatan.

Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Samsat wilayah makassar II, menghadirkan pelayanan terpadu gerai samsat di kantor Gubernur Sulsel depan kantor bagian Humas dan Protokol sekda, yang beroperasi selama hari kerja yaitu