

ABSTRAK

(SAMSAT) Makassar menjadi lama dan tidak optimal, serta banyaknya keluhan-keluhan masyarakat dari pelayanan yang diberikan oleh Samsat tersebut. Sehingga Kantor Samsat Kota Makassar meluncurkan sebuah inovasi yang memanfaatkan sistem teknologi informasi dan komunikasi atau internet. Berdasarkan hal tersebut, penulis terdorong untuk mencoba menggambarkan dan menjelaskan tentang inovasi pelayanan berbasis online di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar.

Jenis penelitian ini adalah penelitian kualitatif, dengan informan sebanyak 8 orang yang dipilih berdasarkan pandangan dari penulis bahwa informan tersebut memiliki pengetahuan dan informasi mengenai masalah yang penulis teliti : Kepala UPTD, Kepala Sub Bagian Tata Usaha, Kepala Administrasi Pelaksana, Seksi Pendataan dan Penagihan, Seksi Pelayanan, dan Masyarakat yang diberikan pelayanan. Data yang dikumpulkan dengan menggunakan instrumen yang berupa observasi dan dokumentasi serta dikembangkan dengan wawancara terhadap informan.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan berbasis online Berdasarkan E-payment (*Electronic Payment*) merupakan program yang telah berjalan pada tahun 2015 dan Samsat Care merupakan program yang telah berjalan diawal tahun 2017 yang di canangkan oleh Dispenda Kota Makassar melalui UPTD Kantor Samsat. Data menunjukkan bahwa program E-payment yang sudah berjalan 2 tahun lebih masih banyak kendala yang di hadapi. Salah satu kendala yang di hadapi adalah E-payment hanya berjalan dengan sepihak sehingga mengimplementasikan program tersebut masih tidak optimal. Selain itu paradigma masyarakat yang masih bersifat tradisional dalam menyikapi E-payment menjadi tantangan tersendiri dalam mengubah pandangan masyarakat menghadapi kemajuan teknologi, informasi dan komunikasi saat ini.

Kata kunci : Inovasi, pelayanan, online