

skripsi

**INOVASI PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI KANTOR
SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
(SAMSAT) KOTA MAKASSAR**

DWI RETNO PUTRI SARI

105610467113



**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2017

**INOVASI PELAYANAN BERBASIS ONLINE DI KANTOR SISTEM
ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA
MAKASSAR**

Skripsi

Sebagai Salah Satu Syarat Untuk Memperoleh Gelar

Sarjana Ilmu Administrasi Negara

Disusun dan Diajukan Oleh

DWI RETNO PUTRI SARI

105610 4671 13

Kepada

**PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI NEGARA
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAKASSAR**

2017

PERSETUJUAN

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Putri Sari

Nomor Stambuk : 10561 04671 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyetujui :

Pembimbing I



Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si

Pembimbing II



Dra. Hj. Djuliati Saleh, M.Si

Mengetahui :

Dekan

Fisipol Unismuh Makassar



Dr. H. Muhammad Idris, M.Si

Ketua Jurusan Ilmu

Administrasi Negara



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

PENERIMAAN TIM

Telah diterima oleh Panitia Ujian Skripsi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar, Berdasarkan Surat Keputusan Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar, Nomor : 1113/FSP/A.1-VIII/VIII/38/2017 sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar sarjana (S.1) dalam Program Studi Administrasi Negara di Makassar pada Hari Senin, Tanggal 14 Agustus Tahun 2017.

TIM PENILAI

Ketua



Dr. H. Muhammad Idris, M.Si

Sekretaris



Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si

Penguji :

1. Dr. H. Lukman Hakim, M.Si
2. Dr. A. Rosdianti Razak, M.Si
3. Drs. Alimuddin Said, M.Pd
4. Drs. Muhammad Tahir, M.Si



(.....)
(.....)
(.....)
(.....)

PERNYATAAN KEASLIAN KARYA ILMIAH

Saya yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama Mahasiswa : Dwi Retno Putri Sari

Nomor stambuk : 10561 04671 13

Program Studi : Ilmu Administrasi Negara

Menyatakan bahwa benar karya ilmiah ini adalah penelitian saya sendiri tanpa ada bantuan dari pihak lain atau telah di tulis/dipublikasikan orang lain atau melakukan plagiat. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari pernyataan ini tidak benar, maka saya bersedia menerima sanksi akademik sesuai aturan yang berlaku, sekalipun itu pencabutan gelar akademik.

Makassar, 29 Juni 2017

Yang menyatakan,



Dwi Retno Putri Sari

(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

KATA PENGANTAR



Puji syukur alhamdulillah penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar”.

Skripsi ini sebagai tugas akhir yang diajukan untuk memenuhi syarat dalam memperoleh gelar sarjana Ilmu Administrasi Negara pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan dorongan dari berbagai pihak, terkhusus oleh Ibu Dr. Andi Rosdianti Razak, M.Si selaku pembimbing I dan Ibu Dra. Djuliaty Saleh, M.Si selaku pembimbing II yang telah meluangkan waktunya, tenaga, dan juga arahan dalam menyelesaikan skripsi ini.

Oleh karena itu pada kesempatan ini penulis juga ingin menyampaikan ucapan terima kasih kepada yang terhormat:

1. Bapak Dr. H. Abd. Rahman Rahim, SE., MM. Selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Makassar
2. Bapak Dr. H. Muhammad Idris, M.Si Selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.

3. Bapak Dr. Burhanuddin, S.Sos, M.Si Selaku Ketua Jurusan Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
4. Para dosen jurusan Ilmu Administrasi Negara dan seluruh staff Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Makassar.
5. Kedua orang tua saya, Ayahanda Abd Syahid dan Ibunda Rosmini Timang yang selalu mencurahkan cinta dan kasih sayangnya serta keikhlasan dalam mendidik, memberikan motivasi dan mengiringi doa restu yang tulus demi tercapainya cita-cita penulis.
6. Saudara saya Resky Zul Hajji Putra, terima kasih atas motivasi dan saran-sarannya selama penulis menjalani perkuliahan.
7. Teman-teman Lembaga HUMANIERA FISIP Unismuh Makassar priode 2014-2015 dan 2015-2016.
8. Teman-teman ADN kelas B, serta teman-teman seperjuangan jurusan Ilmu Administrasi Negara dan Ilmu Pemerintahan angkatan 2013 terima kasih atas kebersamaannya.
9. Teman-teman KKP Kelurahan Karuwisi Kecamatan Panakkukang angkatan XII
10. Para kakanda Senior Fisipol yang tidak bisa penulis sebutkan satu persatu terima kasih telah berbagi banyak hal ilmu, pengalaman, dan cerita kehidupan.
11. Keluarga besar UPTD SAMSAT Wilayah 1 Kota Makassar, dan seluruh staf-staf yang telah membantu penulis selama penelitian.

12. Para sahabat ku Aisyah, Selfianti, Muhammad ikhsan, Anita Andriana.

Penulis mengucapkan terima kasih telah menjadi bagian dan berperan dalam panggung cerita kehidupan penulis.

13. Kakanda Mangga Sali yang telah setia mendampingi, memberikan motivasi serta dukungan kepada penulis sehingga selesainya skripsi ini.

Demikian 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, 29 Juni 2017

Dwi Retno Putri Sari

DAFTAR ISI

Halaman Pengajuan Skripsi	ii
Halaman Persetujuan	iii
Halaman Pernyataan Keaslian Karya Ilmiah	v
Abstrak.....	vi
Kata Pengantar.....	vii
Daftar Isi	x
Daftar Gambar	xi
Daftar Tabel	xii
BAB I PENDAHULUAN	
A. Latar Belakang.....	1
B. Rumusan Masalah	7
C. Tujuan Penelitian.....	7
D. Manfaat Penelitian.....	7
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
A. Konsep Inovasi	8
B. Konsep pelayanan	20
C. Konsep e-service	27
D. Konsep Samsat	32
E. Kerangka Pikir	33
F. Fokus penelitian	34
G. Deskripsi fokus penelitian	34
BAB III METODE PENELITIAN	
A. Waktu dan Lokasi Penelitian.....	36
B. Jenis dan Tipe Penelitian	36
C. Sumber Data	36
D. Informan Penelitian	37
E. Teknik Pengumpulan Data	38
F. Teknik Analisis Data	39
G. Keabsahan Data	40
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	
A. Deskripsi atau Obyek Penelitian	42
B. Inovasi Pelayanan berbasis online di kantor SAMSAT	56
BAB V PENUTUP	
A. Kesimpulan.....	73
B. Saran	75
DAFTAR PUSTAKA	76

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 2.1 Bagan Kerangka Pikir	34
Gambar 4.1 Struktur Organisasi UPTD Samsat Kota Makassar	52

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 3.1 Tabel Informan	37
Tabel 4.1 Jumlah Jenis Kelamin Pegawai pada Kantor Samsat Kota Makassar ..	55
Tabel 4.2 Jumlah Tingkat Golongan atau Jabatan Pegawai.....	55

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas dan fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya untuk menuju pemerintahan yang baik (*Good Governance*). Pelayanan publik merupakan unsur yang penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas. Pelayanan publik atau pelayanan umum dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh Instansi Pemerintah di Pusat, di Daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah, dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sesuai dengan Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat.

PERMENPAN (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 15 Tahun 2014 tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar pelayanan serta memperhatikan maklumat kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat. Dalam kehidupan bernegara, pemerintah mempunyai fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat terutama untuk memenuhi kebutuhan masyarakat

dalam berbagai aspek kehidupan, dan dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama. Oleh karena itu, maka pemerintah berkewajiban dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan publik yang baik dan professional.

Di Indonesia, konsepsi pelayanan administrasi pemerintah sering kali dipergunakan secara bersama-sama atau di pakai sebagai sinonim atau konsepsi pelayanan perijinan atau pelayanan umum, serta pelayanan publik. Ke empat istilah tersebut di pakai sebagai terjemahan dari *public service*. Dalam peningkatan pelayanan publik ini merupakan muara/outcome dari pelaksanaan reformasi birokrasi. Otonomi daerah merupakan hak, wewenang, dan kewajiban daerah otonom untuk mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahan dan kepentingan masyarakat setempat sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Penjelasan Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015 dinyatakan bahwa otonomi daerah telah memberikan kewenangan dan keluasaan kepada pemerintah daerah untuk dapat menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas. Undang-undang tentang otonomi daerah telah memberikan kewenangan secara proposional yang semakin luas, nyata dan bertanggung jawab kepada daerah untuk mengatur pembagian, pemanfaatan sumber daya, serta kewenangan untuk menetapkan kebijakan yang bersifat khusus maupun umum sesuai dengan prinsip-prinsip demokratisasi, peningkatan peran serta masyarakat, pemerataan dan keadilan serta memperhatikan potensi dan keanekaragaman yang dimiliki masing-masing daerah. Salah satu indikiator terpenting dalam keberhasilan penyelenggaraan otonomi daerah adalah dengan mengimplementasikan kebijakan

pelayanan publik yang baik, transparan, akuntabel, dan professional kepada masyarakat. Keberhasilan dari pelaksanaan otonomi daerah tergantung pada kemampuan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Sumber Daya Manusia (SDM), Otonomi daerah sendiri diatur berdasarkan Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014.

Telah kita ketahui sebelumnya bahwa hampir di setiap wilayah Indonesia kemacetan terus terjadi. Kemacetan tidak hanya terjadi di Ibukota Jakarta saja, tetapi hampir di setiap wilayah di Indonesia. Salah satu faktor penyebab terjadinya kemacetan di beberapa tempat dikarenakan banyaknya penduduk Indonesia yang menggunakan kendaraan-kendaraan pribadi, khususnya kendaraan bermotor yang tak terhitung jumlahnya. Semakin banyak pengguna kendaraan bermotor maka akan semakin banyak pula wajib pajak yang harus membayar pajak atas kendaraan mereka. Seperti halnya di Makassar, Kota ini sudah hampir mirip Kota Jakarta yang setiap hari mengalami kemacetan. Setiap pagi dan sore hari sampai pada jam 8 malam. Jalan-jalan protokol sampai pada jalan alternatif yang selama ini menjadi pengalihan apa bila arus kendaraan yang ada di jalan protokol sudah tersendat dari kemacetan. Kemacetan yang dialami oleh Kota Makassar saat ini bukan lagi disebabkan oleh sempitnya jalan raya atau sedikitnya jalur alternatif untuk menghubungkan setiap jalan protokol, tetapi semakin bertambahnya populasi kendaraan yang ada di kota saat ini. Salah satu jenis kendaraan yang memberikan sumbangsih kemacetan dikota ini yaitu kendaraan roda dua. (www.tribuntimur.com).

Jumlah kendaraan yang ada di Makassar setiap tahun mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Dari data yang diperoleh dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Makassar, jumlah kendaraan yang ada di Kota Makassar terus mengalami peningkatan setiap tahunnya. Berdasarkan data yang diperoleh dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kota Makassar dari tahun 2016 kendaraan roda dua berjumlah 861 unit dan kendaraan roda empat mencapai 269 unit, dan berdasarkan data yang diperoleh di tahun 2017 kendaraan roda dua mencapai 1.257 unit dan kendaraan roda empat mencapai 685 unit. Akibatnya dari itu, pelayanan di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar terhadap wajib pajak juga semakin tinggi.

SAMSAT Makassar merupakan salah satu instansi yang paling banyak dikunjungi masyarakat setiap harinya untuk pengurusan perpajakan kendaraan bermotor. Banyaknya masyarakat yang wajib pajak, membuat pelayanan yang ada di Samsat menjadi lama dan tidak optimal, sehingga mengakibatkan banyaknya masyarakat mengeluh atas pelayanan yang di berikan oleh Kantor Samsat dan para pelanggan atau klien menjadi malas ke Kantor Samsat untuk membayar pajaknya. Penyederhanaan sistem dan mekanisme operasional SAMSAT harus senantiasa dilakukan, sebagai salah satu bagian dari tuntutan pelaksanaan Otonomi Daerah yang diharapkan akan dapat memberikan pelayanan yang lebih cepat, tepat dan mudah bagi wajib pajak, khususnya pemilik kendaraan baik roda dua maupun roda empat.

Penjelasan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik Negara, dan badan usaha milik daerah tahun 2017 menimbang; bahwa dalam rangka melaksanakan gerakan satu instansi satu inovasi guna mempercepat peningkatan kualitas pelayanan publik, kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik Negara, dan badan usaha milik daerah diwajibkan menciptakan minimal 1 (satu) inovasi pelayanan public setiap tahun. Berbagai inovasi mengenai pelayanan telah banyak dilakukan oleh sebagian besar instansi publik. Hal ini dilakukan sebagai salah satu upaya untuk mewujudkan pelayanan kepada masyarakat yang lebih baik, mudah serta terjangkau. Dan juga sebagai jawaban atas kepercayaan yang telah diberikan oleh masyarakat terhadap kinerja dari instansi pelayanan publik yang notabane selama ini sering mendapatkan image pelayanan kurang memuaskan dan tidak optimal, serta memakan waktu yang terlalu panjang. Masyarakat berharap diperlukan suatu inovasi baru dalam memaksimalkan dan meningkatkan pelayanan pajak sehingga kepuasan masyarakat dan penerimaan pajak oleh Kantor SAMSAT Kota Makassar dapat terpenuhi secara maksimal.

Penjelasan dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 tentang pedoman Inovasi Pelayanan Publik dalam rangka percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik, perlu di lakukan pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik pada kementerian/lembaga dan pemerintah daerah.

Perkembangan system informasi dan komunikasi pada masa kini menjadi jawaban atas permasalahan masyarakat, Internet merupakan fasilitator penyebaran informasi dan komunikasi tanpa batas ke berbagai pihak. Internet yang awalnya digunakan untuk pertahanan dan keamanan serta pendidikan saat ini telah berkembang menjadi perangkat pendukung bisnis yang sangat berpengaruh penting. Banyaknya instansi pemerintah maupun swasta yang menggunakan teknologi internet ini, untuk menunjang proses kerja dalam mencapai hasil yang optimal. Hal ini bahkan menjadi peluang inovasi yang dapat di pergunakan pemerintah daerah atau lembaga terkait memberikan kemudahan dan kenyamanan dalam memberikan pelayanan dan pembayaran pajak kendaraan.

Pada program E-payment, Samsat care, dan Samsat keliling yang di canangkan oleh DISPENDA (Dinas Pendapatan Daerah) Sulawesi Selatan sebagai bentuk inovasi pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dengan berbasis elektronik atau internet, sehingga ini dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam memberikan pelayanan dan melakukan registrasi pembayaran di seluruh Kantor SAMSAT Sulawesi Selatan.

Samsat online merupakan pengembangan dari sistem Samsat yang telah ada. Dimana data kendaraan yang sebelumnya hanya bisa diakses di UPTD (Kantor Samsat) Kabupaten setempat, dengan adanya Samsat online ini data kendaraan di seluruh kabupaten akan di simpan di database pusat (Dipenda Provinsi). Berdasarkan uraian diatas tersebut maka penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul “ Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Kantor Sistem Administrasi Manunggal satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar”.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah di atas maka penulis dapat merumuskan masalah yang akan di jadikan rujukan penelitian, yaitu Bagaimana inovasi pelayanan berbasis online pada kantor SAMSAT Kota Makassar ?

C. Tujuan Penelitian

Adapun tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui inovasi pelayanan berbasis online di Kantor SAMSAT Kota Makassar.

D. Manfaat penelitian

1. Manfaat Teoritis

Hasil ini di harapkan menjadi sebuah media yang di gunakan untuk menambah khazanah pengetahuan dan informasi seputar pelaksanaan pelayanan berbasis online pada kantor SAMSAT kota Makassar.

2. Manfaat Praktis

Secara praktis hasil penelitian ini sebagai bentuk sumbangsih terhadap pemerintah Makassar dalam mengembangkan dan mengevaluasi pelaksanaan pelayanan berbasis online pada Kantor Samsat Kota Makassar.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Konsep Inovasi

1. Pengertian inovasi

Inovasi merupakan setiap ide atau pun gagasan baru yang belum pernah ada atau pun diterbitkan sebelumnya. Kata inovasi dapat diartikan sebagai “proses” dan atau “hasil” pengembangan dan atau pemanfaatan/mobilisasi pengetahuan, keterampilan (termasuk keterampilan teknologis) dan pengalaman untuk menciptakan atau memperbaiki produk (barang dan/atau jasa), proses, dan/atau sistem yang baru, yang memberikan nilai yang berarti atau secara signifikan (terutama ekonomi dan social). Menurut Rogers & Sshoemaker (dalam Ancok 2012) mengartikan inovasi sebagai ide-ide baru, praktek-praktek baru, atau objek-objek yang dapat dirasakan sebagai suatu yang baru oleh individu atau masyarakat sasaran penyuluhan. Sedangkan menurut Lionberger & Gwin (dalam Asri 2011) mengartikan inovasi tidak sekedar sesuatu yang baru, tetapi lebih luas itu, yakni sesuatu yang dinilai baru atau dapat mendorong terjadinya pembaharuan dalam masyarakat atau pada lokalitas tertentu.

Menurut kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, pembaharuan, penemuan baru, yang berbeda dari yang sudah ada atau yang dikenal sebelumnya. Inovasi sebagai suatu gagasan baru yang diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa. Menurut West (dalam Sadermayanti 2000) inovasi

adalah pengenalan cara baru yang lebih baik dalam mengerjakan berbagai hal di tempat kerja. Menurut Everett M. Rogers (dalam Ancok 2012), Inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, ojek, dan praktik yang dilandasi dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau pun kelompok tertentu untuk diaplikasikan atau pun diadopsi. Menurut Rosabeth Moss Kanter (dalam Ancok 2012) Inovasi adalah sebuah hasil karya pemikiran baru yang di tetapkan dalam kehidupan manusia. Menurut Amabile & Counti (dalam Ancok 2012) Inovasi adalah implementasi dan adopsi dari pemikiran baru oleh individu dalam perusahaan.

Menurut Undang-undang Nomor 19 Tahun 2002, **Inovasi** adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan ataupun perekayasaan yang dilakukan dengan tujuan melakukan pengembangan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau pun cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang sudah ada ke dalam produk atau pun proses produksinya. Inovasi adalah ciptaan-ciptaan baru (dalam bentuk materi ataupun intangible) yang memiliki nilai ekonomi yang berarti (signifikan), yang umumnya dilakukan oleh perusahaan atau kadang-kadang oleh para individu menurut Edquist, (dalam Suyono 2015). Inovasi adalah transformasi pengetahuan kepada produk, proses dan jasa baru tindakan menggunakan sesuatu yang baru (Rosenfeld, dalam Ancok 2012). Inovasi adalah suatu bentuk perubahan dari suatu hal, baik yang bersifat incremental (sedikit demi sedikit), maupun perubahan yang radikal Mckeown (dalam Ancok, 2012).

Menurut PERMENPAN Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau rangkaian modifikasi yang sudah ada. Menurut Quinn (dalam Sutrisno 2010), menegaskan bahwa inovasi terdiri dari proses teknologis, manajerial dan sosial, di mana gagasan atau konsep baru pertama kali di perkenalkan untuk di praktikkan dalam suatu kultur. Inovasi adalah adopsi awal dari gagasan-gagasan yang baru Rogers & Kim, (dalam Sutrisno 2010). Inovasi di samakan dengan perbaikan-perbaikan dan perubahan-perubahan mendasar namun bukan perubahan revolusioner Merritt (dalam Sutrisno 2010).

Inovasi adalah suatu ide, poduk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai dan praktik-praktik baru yang belum banyak di ketahui, di terima, dan di gunakan atau di terapkan atau dilaksnakan oleh sebagian besar warga masyarajat dalam suatu lokalitas tertentu, yang dapat di gunakan atau mendorong terjadinya perubahan-perubahan di segala aspek kehidupan masyarakat demi selalu terwujudnya perbaikan-perbaikan mutu hidup setiap individu dan seluruh warga masyarakat yang bersangkutan Mardikanto (dalam Asri 2011). Menurut Fontana (2011) menjelaskan inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara yang di persiapkan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang di tetapkan oleh produsen.

Dari defenisi para tokoh di atas tersebut, penulis menyimpulkan bahwa inovasi sangat erat kaitannya dengan perubahan yang dihadapi oleh organisasi, dengan kata lain bahwa sebuah organisasi sangat membutuhkan sebuah inovasi untuk meningkatkan suatu kualitas di dalam sebuah organisasi itu. Defenisi inovasi yang cenderung positif karena inovasi menjadi strategi yang di gunakan oleh organisasi untuk menyediakan manajemen perubahan yang efektif. Sebuah organisasi akan berbicara mengenai bagaimana sebuah pembaharuan, ide-ide baru serta strategi-stategi baru yang menjadi karakter inovasi yang dapat di kembangkan secara keseluruhan melalui perencanaan, pengorganisasian, kepemimpinan, dan kontrol sehingga dapat menghubungkan semua aspek-aspek organisasi.

2. Ciri-ciri Inovasi

a. Khas

Inovasi harus memiliki ciri khas sendiri yang tidak di miliki ataupun ada pada gagasan yang sudah ada sebelumnya. Tanpa ciri khas yang spesifik, sebuah ide ataupun gagasan tidak dapat di golongan menjadi sebuah inovasi baru.

b. Baru

Setiap inovasi haruslah merupakan ide ataupun gagasan baru yang memang belum pernah di ungkapkan ataupun di publikasikan sebelumnya.

c. Terencana

Sebuah Inovasi biasanya sengaja di buat dan di rencanakan untuk megembangkan objek-objek tertentu. Dengan kata lain, setiap inovasi yang di temukan pada dasarnya merupakan kegiatan yang sudah di rencanakan sejak awal.

d. Memiliki tujuan

Seperti yang telah di jelaskan di poin sebelumnya, inovasi merupakan aktivitas terencana untuk mengembangkan objek-objek tertentu atau tujuannya adalah mengembangkan objek-objek tertentu.

3. Jenis Inovasi

a. Penemuan

Yaitu kreasi suatu produk jasa, atau proses baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Konsep ini cenderung disebut revilisioner.Ex penemuan pesawat terbang oleh wright bersaudara,telepon oleh Alexander graham bell, dll.

b. Pengembangan

Yaitu pengembangan suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep seperti ini menjadi aplikasi ide yang telah ada berbeda misalnya, pengembangan McD oleh Ray Kroc.

c. Duplikasi

Yaitu peniruan suatu produk, jasa atau proses yang telah ada, meskipun demikian duplikasi bukan semata meniru melainkan menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar lebih mampu

memenangkan persaingan. Misalnya, duplikasi perawatan gigi oleh Dentaland.

d. Sintesis

Yaitu perpaduan konsep dan factor-faktor yang sudah ada menjadi formulasi baru. Proses ini meliputi pengambilan sejumlah idea atau produk yang dapat diaplikasikan dengan cara terbaru. Misalnya, sintetis pada arloji oleh Casio.

4. Faktor pendukung keberhasilan Inovasi

a. Inovasi harus berorientasi pasar

Banyak inovasi yang sekedar memecahkan masalah secara kreatif tetapi tidak mempunyai keunggulan bersaing dipasaran. Untuk itu perlu diperhatikan hubungan inovasi dengan kebutuhan pasar yang di dalamnya terdapat 5C, yaitu *competitor* (pesaing), *competiton* (persaingan), *change of competition* (perubahan persaingan), *change driver* (penentuan arah perubahan), dan *customer behavior* (perilaku konsumen). Suatu pasar mengalami perubahan disebabkan oleh faktor-faktor berikut:

- 1) Perubahan teknologi
- 2) Perubahan ekonomi
- 3) Perubahan perilaku sosial dan budaya
- 4) Perubahan iklim
- 5) Perubahan peraturan pemerintah

b. Inovasi harus meningkatkan nilai tambah perusahaan

Suatu inovasi mampu meningkatkan nilai tambah perusahaan apabila memenuhi hal-hal berikut:

- 1) Terdapat unsure efisiensi dan efektivitas dalam suatu inovasi, sehingga tidak akan mempunyai arti atau dampak yang berarti bagi kemajuan perusahaan.
- 2) Inovasi harus sejalan dengan visi dan misi perusahaan, hal ini dilakukan agar tidak menyimpang dari arah pertumbuhan usaha (*contra productive*).
- 3) Inovasi harus bisa ditingkatkan lagi, sehingga terjadi inovasi yang berkelanjutan (*continuous improvement*) hingga perusahaan tumbuh menjadi lebih baik dan lebih berkembang.

5. Dimensi Inovasi di sektor public

Dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen (dalam Suyuno, 2015) adalah terdiri dari:

a. Inovasi Konseptual

Dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.

b. Inovasi Delivery

Termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus.

c. Inovasi Interaksi Sistem

Cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi

lain.

6. Tahapan Inovasi

Inovasi menuntut proses yang panjang dan melibatkan banyak orang dalam berbagai unit dalam organisasi. Oleh karena itu sebuah inovasi memerlukan sebuah peta proses pengembangan (*road-map*). Proses inovasi pada dasarnya memiliki beberapa tahapan yang saling terkait. Sherwood (dalam ancok 2012) memnyusun proses inovasi ke dalam tiga tahapan, sebagai berikut :

a. Memproduksi gagasan

Pada tahapan ini gagasan di munculkan sebanyak mungkin, baik secara individual maupun dalam kegiatan curah pendapat (*brain-storming*) dari sejumlah orang. Ada beberapa prinsip yang menjadi acuan dalam proses produksi gagasan :

1. Gagasan ivovasi yang baik muncul dari pemikiran dan perenungan yang mendalam, melalui proses melihat adanya pola baru dari sebuah hal yang sudah ada.
2. Inovasi dalam organisasi akan muncul apabila ada kemampuan untuk melihat kombinasi-kombinasi yang mungkin terjadi, seperti tuts piano yang jumlahnya terbatas tetapi menghasilkan ratusan ribu jenis lagu.
3. Untuk menemui pola baru di perlakukan kemampuan untuk meninggalkan pola lama (*to unlearn the old pattern*). Banyak orang sering kali mengalami kesulitan untuk meninggalkan pola lama ini, khususnya bagi mereka yang merasa sudah berhasil dengan pola

pikir lama.

4. Dengan adanya kesediaan untuk meninggalkan pola lama, maka proses inovasi dapat di mulai dengan memilah-milah pola lama untuk menemukan pola baru. Salah satu caranya adalah mempertanyakan adakah hal yang lebih baik yang bisa di perbaiki dari produk yang sudah ada. Atau sekarang dalam wujud yang lebih radikal mempertanyakan kenapa kita mesti memakai cara yang sekarang ini, adakah cara lain yang berbeda dan lebih baik.
5. Pada tahapan ini, semua gagasan yang muncul dikumpulkan dan dicatat. Pada tahapan ini belum ada proses evaluasi terhadap gagasan, apakah gagasan itu masuk akal dan praktis atau tidak. Tujuannya agar setiap orang tertarik untuk mencurahkan gagasan sebanyak-banyaknya.

b. Mengevaluasi Gagasan

Tahapan evaluasi pada dasarnya adalah tahapan pengambilan keputusan mengenai gagasan mana yang bisa di teruskan menjadi sebuah produk inovatif, dan gagasan mana yang harus ditanggguhkan implementasi, atau tolak. Pada tahapan ini gagasan yang di kumpulkan akan di evaluasi dengan berbagai kriteria. Ada tiga kriteria dasar di dalam menyeleksi sebuah gagasan apakah akan di Injutkan atau tidak, yaitu :

1. Menanyakan berapa besar keuntngannya bagi organisasi bila gagasan tertentu di laksanakan.
2. Apa saja sumber daya yang di perlukan (bahan mentah, peralatan,

uang, dan tenaga) dan berapa besar jumlahnya, besar, kecil, dan tidak tahu.

3. Seberapa radikal gagasan ini. Gagasan radikal akan mengundang resiko di samping memberikan manfaat yang besar. Oleh karena itu besarnya resiko perlu di evaluasi; tinggi, rendah dan tidak tahu.

c. Mengimplementasi gagasan

Implementasi suatu gagasan memerlukan banyak dukungan mulai dari dukungan pimpinan unit yang bersedia menjadi sponsor gagasan hingga ke pihak yang lebih tinggi. Selain itu di perlukan adanya sistem organisasi yang mendukung proses Inovasi, faktor pendukung implementasi ini bisa di kategorikan sebagai berikut :

1. Peran dari manajer senior yang mendukung gagasan. Sebuah gagasan yang baik seringkali mati di tengah jalan Karen tidak adanya dukungan dari mnajer senior.
2. Adanya system penilaian kerja yang adil dan objektif dalam menilai sebuah gagasan dan karya inovatif. System penilaian kerja yang tidak adil akan membunuh semangat berinovasi.
3. Adanya system kompensasi yang mendukung untuk menghargai sebuah inovasi. Kompensasi yang di berikan pada setiap inovasi akan memicu semangat untuk terus berinovasi.
4. Adanya pelatihan untuk mengimplementasikan sebuah gagasan inovatif, adanya suasana kerja yang mendukung inovasi. Saling mendukung antarteman kerja, dan pimpinan yang mengayomi akan

kondusif bagi berkembangnya gagasan berinovatif.

5. Adanya dukungan (*budget*) untuk merealisasikan sebuah gagasan sehingga gagasan akan menjadi sebuah produk yang siap di pasarkan.

7. Sifat-sifat Inovasi

Di lihat dari sifat inovasi, dapat di bedakan dalam sifat instrinsik (yang melekat pada inovasinya sendiri) maupun sifat ekstrinsik yang di pengaruhi oleh keadaan lingkungannya Mardikanto, (dalam Asri 2011).

Sifat-sifat instrinsik inovasi itu mencangkup :

- a. Informasi ilmiah yang melekat/dilekatkan pada inovasinya
- b. Nilai-nilai atau keunggulan-keunggulan (teknis, ekonomi, sosial, budaya dan politis) yang melekat pada inovasinya.
- c. Tingkat kerumitan (kompleksitas) inovasi
- d. Mudah/tidaknya di komunikasikan (komunikatifan) inovasi
- e. Mudah/tidaknya inovasi tersebut di cobakan (*trialability*)
- f. Mudah/tidaknya inovasi tersebut di amati (*observability*)

Sedangkan sifat-sifat ekstrinsik inovasi meliputi :

- a. Kesesuaian (*compatibility*) inovasi dengan lingkungan setempat (baik lingkungan fisik, sosial budaya, politik dan kemampuan ekonomis masyarakatnya).
- b. Tingkat keunggulan relatif dari inovasi yang di tawarkan, atau keunggulan lain yang di miliki inovasi di banding dengan teknologi yang sudah ada yang akan di perbaharui atau di gantikannya; baik keunggulan teknis

(kecocokan dengan keadaan alam setempat, tingkat produktivitasnya), ekonomis (besar biaya beanya atau keuntungannya), manfaat non ekonomis, maupun dampak sosial budaya dan politis yang di timbulkannya.

8. Hambatan Inovasi

Bagi seorang pemimpin instansi atau perusahaan, inovasi dapat menjadi beban. Sebab, pada tahap awal sering kali belum cukup jelas apakah sebuah inovasi akan berhasil atau tidak. Selain itu sebuah inovasi tidak bisa di prediksi sukses atau gagal karena prosesnya tidak mengikuti aturan yang linear. Rosabeth Moss Kanter (dalam Ancok, 2012) mengemukakan beberapa faktor yang bisa menjadi penghambat proses inovasi, antara lain sikap pemimpin yaitu :

- a. Pemimpin yang tidak menghargai gagasan dari bawahannya, dan seringkali di curigai.
- b. Proses birokrasi yang berbelit-belit
- c. Pemimpin melempar tanggung jawab dalam penilaian pada gagasan inovatif.
- d. Pemimpin mengkritik segi kelemahan dari setiap gagasan dan kurang menekankan pada sisi positifnya.
- e. Pengawasan sangat ketat pada kegiatan bawahan yang membuat bawahan tidak santai dan selalu ragu atas apa yang mereka perbuat
- f. Meminta bawahan untuk memberikan alasan yang jelas dan rinci untuk setiap permintaan dana, waktu, bahan, tambahan staff, atau peralatan untuk mewujudkan gagasan inovatif menjadi sebuah produk inovatif.

B. Konsep Pelayanan

1. Definisi Pelayanan

Menurut Kasmir (2005:15) mengartikan “pelayanan sebagai tindakan kepada pelanggan atau nasabah. Menurut Kotler dalam (Sampara Lukman), Pelayanan adalah setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terkait pada suatu produk secara fisik. Menurut Ndraha (2005:68) konsep pelayanan mengandung bermacam-macam arti, meliputi rupa-rupa kegiatan dan dipakai untuk berbagai bidang studi.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI) Pelayanan adalah suatu usaha untuk membantu menyiapkan (mengurus) apa yang di perlukan orang lain. Menurut Barata (2004:4) Pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dalam menyediakan kepuasan pelanggan.

2. Defenisi Pelayanan publik

Pelayanan Publik menurut Sinambela (2005:5) adalah sebagai setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kegiatan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selain itu definisi pelayanan publik menurut Keputusan MENPAN Nomor 25 Tahun 2004 adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya

pemenuhan kebutuhan penerima layanan, maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Menurut Moenir (2000), pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai haknya. Pelayanan publik menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 pasal 1 ayat (1) bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan, dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundngan dan setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) adalah 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 terkait pada suatu produk secara fisik. Menurut Bambang Istianto (2009:146) konsepsi Pelayanan Publik atau pelayanan umum pada dasarnya merupakan suatu usaha yang dilakukan oleh seseorang, sekelompok atau birokrasi untuk memberikan bantuan dan kemudahan kepada masyarakat dalam mencapai suatu tujuan tertentu.

Menurut Arif (2010:3) pelayanan publik (*public service*) adalah pelayanan atau pemberian terhadap masyarakat yang berupaya penggunaan fasilitas-fasilitas umum, baik jasa maupun non jasa, yang dilakukan oleh organisasi public dalam

hal ini adalah suatu pemerintahan. Menurut Surjadi (2009: 9) hakekat pelayanan publik adalah pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan perwujudan kewajiban aparatur pemerintahan sebagai abdi masyarakat. Menurut PERMENPAN dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 31 Tahun 2014 pelayanan public 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 oleh penyelenggara pelayanan publik.

Dari berbagai definisi para tokoh di atas, penulis menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian bentuk aktifitas individu atau kelompok dalam pemberian layanan dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pemenuhan ketentuan perundang-undangan.

3. Asas pelayanan publik

Untuk memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi asas-asas pelayanan sebagai berikut (Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004) :

a. **Transparansi**

Bersifat terbuka, mudah dan dapat di akses oleh semua pihak yang membutuhkan dan di sediakan secara memadai serta mudah di mengerti.

b. **Akuntabilitas**

Dapat di pertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan-ketentuan peraturan perundang-undangan.

c. Kondisional

Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

d. Partisipatif

Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan public dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.

e. Kesamaan Hak

Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi

f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Pemberi dan penerima pelayanan public harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

4. Jenis-jenis Pelayanan Publik

Berdasarkan Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi tiga kelompok yaitu :

a. Pelayanan administratif

Yaitu, pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang di butuhkan oleh public, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk/jenis barang yang di gunakan oleh public, misalnya jaringan telepon, penyedia tenaga

listrik, air bersih, dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang di butuhkan oleh public, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

5. Hakikat Pelayanan Publik

- a. Meningkatkan mutu atau kualitas dan kuantitas/produktifitas pelaksanaan tugas dan fungsi instansi (lembaga) pemerintah di bidang pelayanan umum.
- b. Mendorong segenap upaya untuk mengaktifkan dan mengefisienkan system dan tata laksana pelaksanaan, sehingga pelayanan umum dapat di selenggarakan secara lebih berdayaguna dan berhasil guna.
- c. Mendorong tumbuhnya kreativitas, prakarsa, dan peran serta (partisipasi) masyarakat dalam pembangunan serta meningkatkan masyarakat luas.

6. Standar Pelayanan Publik

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai jaminan adanya kepastian bagi penerima pelayanan. Standar pelayanan merupakan ukuran yang dilakukan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang wajib ditaati oleh pemberi dan atau penerima pelayanan. Menurut Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004, standar pelayanan, sekurang-kurangnya meliputi:

a. Prosedur Pelayanan

Prosedur pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima

pelayanan termasuk pengaduan.

b. Waktu penyelesaian

Waktu penyelesaian yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sampai dengan penyelesaian pelayanan termasuk pengaduan.

c. Biaya pelayanan

Biaya/tarif pelayanan termasuk rinciannya yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan.

d. Produk pelayanan

Hasil pelayanan yang akan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.

e. Saran dan Prasarana

Penyediaan sarana dan prasarana pelayanan yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik.

f. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap, dan perilaku yang dibutuhkan.

7. Pola penyelenggaraan Pelayanan Publik

Dalam kaitannya dengan pola pelayanan, Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 menyatakan adanya empat pola pelayanan, yaitu :

a. fungsional

Pola pelayanan public di berikan oleh penyelenggara pelayanan, sesuai

dengan tugas, fungsi dan kewenagannya.

b. Terpusat

Pola pelayanan public di berikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.

c. Terpadu

Pola penyelenggaraan pelayanan public terpadu di bedakan menjadi dua, yaitu:

1) Terpadu satu atap

Pola pelayanan terpadu satu atap di selenggarakan dalam satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang tidak mempunyai keterkaitan proses dan di layani melalui bebrapa pintu.

2) Terpadu satu pintu

Pola pelayanan terpadu satu pintu di selenggarakan pada satu tempat yang meliputi berbagai jenis pelayanan yang memiliki keterkaitan proses dan di layani melalui satu pintu.

d. Gugus tugas

3) Petugas pelayanan public secara perorangan atau dalam bentuk gugus tugas di tempatkan pada instansi pemberi pelayanan dan lokasi pemberi pelayanan tertentu.

8. Karakteristik Pelayanan

Menurut Zethami dan Haywood farmer dalam Warella (dalam Agus

2008), mengatakan ada tiga karakteristik utama tentang pelayanan, yaitu :

a. *Intangibility*

Berarti bahwa pelayanan pada dasarnya bersifat performance dan hasil pengalaman dan bukannya objek. Kebanyakan pelayanan tidak dapat dihitung, diukur, diraba atau dites sebelum disampaikan untuk menjamin kualitas. Berbeda dengan barang yang di hasilkan oleh suatu pabrik yang dapat dites kualitasnya sebelum disampaikan pada pelanggan.

b. *Heterogeneity*

Berarti pemakai jasa atau klien atau pelanggan memiliki kebutuhan yang sangat heterogen. Pelanggan dengan pelayanan yang sama mungkin mempunyai prioritas berbeda. Demikian pula performance sering bervariasi dari suatu prosedur ke prosedur lainnya bahkan dari waktu ke waktu.

c. *Inseparability*

Berarti bahwa produksi dan konsumsi suatu pelayanan tidak terpisahkan. Konsekuensinya di dalam industri pelayanan kualitas tidak direkayasa ke dalam produksi disektor pabrik dan kemudian disampaikan kepada pelanggan. Kualitas terjadi selama interaksi antara klien dan penyediaan jasa.

C. Konsep E-service

1 Pengertian E-service

Sistem Layanan Elektronik atau E-layanan (*Electronic Services* disingkat E-Services) merupakan satu aplikasi terkemuka memanfaatkan Teknologi

Informasi dan Komunikasi (TIK) di daerah yang berbeda. Menurut Rowley (dalam wikipedia) layanan elektronik di definisikan sebagai perbuatan, usaha atau pertunjukan yang pengiriman di mediasi oleh teknologi informasi. Layanan elektronik tersebut meliputi unsur layanan e-tailing, dukungan pelanggan, dan pelayanan.

Layanan elektronik atau E-service adalah istilah yang sangat generik, biasanya mengacu pada "Penyediaan layanan melalui Internet (awalan berdiri 'e-elektronik', seperti dalam penggunaan lain), sehingga layanan elektronik bisa juga termasuk perdagangan internet, mungkin juga termasuk layanan non-komersial (online), yang biasanya disediakan oleh pemerintah menurut Alexei Pavlichev & G. David Garson, dalam Muksidarti).

Dari beberapa defenisi tokoh di atas, penulis menyimpulkan bahwa E-service adalah sebuah sistem atau aplikasi pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dan komunikasi atau memanfaatkan internet dalam rangka memudahkan individu atau kelompok dalam memberikan sebuah pelayanan.

2. Manfaat E-Service

Adapun sejumlah manfaat untuk E-Service beberapa di antaranya adalah sebagai berikut :

- a. Mengakses basis pelanggan yang lebih besar
- b. Memperluas jangkauan pasar
- c. Menurunkan penghalang masuk ke pasar baru dan biaya mendapatkan peluang baru

- d. Alternative saluran komunikasi ke pelanggan
- e. Meningkatkan citra perusahaan
- f. Mendapatkan keunggulan kompetitif
- g. Potensi peningkatan pengetahuan pelanggan

3. Jenis-jenis Penyedia Layanan Elektronik

- a. Penyedia layanan aplikasi (ASP)
- b. Penyedia layanan jaringan (NSP)
- c. Penyedia layanan Internet (ISP)
- d. Penyedia layanan penyimpanan (SSP)
- e. Penyedia layanan telekomunikasi (TSP)
- f. Penyedia layanan Internet yang dikelola (MISP)
- g. Penyedia layanan online
- h. Penyedia layanan pembayaran (PSP)

4. Bentuk - Bentuk dari E-Service

- a. E-Learning

Adalah pembelajaran jarak jauh yang memanfaatkan teknologi computer atau internet, memungkinkan pembelajaran untuk belajar melalui computer di tempat mereka masing-masing tanpa harus secara fisik pergi mengikuti pelajaran perkuliahan di kelas.

- b. E-Government

Adalah penggunaan teknologi informasi oleh pemerintah untuk memberikan informasi dan pelayanan bagi warganya, urusan bisnis, serta hal-hal lain yang berkenaan dengan pemerintahan. E-government dapat

diaplikasikan pada legislatif, yudikatif, atau administrasi publik, untuk meningkatkan efisiensi internal, menyampaikan pelayanan publik, atau proses pemerintahan yang demokratis.

c. E-ticketing atau *electronic ticketing*

Adalah suatu cara untuk mendokumentasikan proses penjualan dari aktifitas perjalanan pelanggan tanpa harus mengeluarkan dokumen berharga secara fisik atau pun paper ticket, dimana E-Ticketing merupakan sistem untuk memudahkan orang untuk membeli tiket untuk berbagai acara dari satu situs web. Tiket dapat dibeli dengan cara ini dengan uang tunai, cek atau kredit/kartu debit.

d. E-KTP

Adalah singkatan dari KTP Elektronik merupakan program pemerintah untuk menggantikan KTP konvensional. Fungsi e-KTP adalah agar pendataan penduduk menjadi lebih seragam dan mudah, dimana ID penduduk akan dikenali melalui pemindai biometrik, yang disesuaikan dengan karakteristik si pemegang e-KTP. Beberapa teknik pemindai biometrik digabungkan menjadi satu untuk memberikan hasil yang lebih akurat, diantaranya pendeteksi sidik jari, bentuk wajah, bentuk gigi, retina mata, serta DNA.

e. E-Library (*Electronic Library*) atau perpustakaan digital

Adalah suatu perpustakaan yang menyimpan data baik itu buku (tulisan), gambar, suara dalam bentuk file elektronik dan mendistribusikannya dengan menggunakan protokol elektronik melalui jaringan komputer. E-Library

merupakan suatu kumpulan/koleksi artikel-artikel dan laporan yang tersedia untuk bacaan on-line atau download, e-Library mengarah pada inisiatif pembelajaran integratif.

5. Faktor Biaya E- Service

Beberapa faktor biaya utama dalam E-service sebagai berikut :

- a. Beban menyiapkan aplikasi.
- b. Koneksi internet.
- c. Hardware/software.
- d. Masalah keamanan.
- e. Masalah hukum.
- f. Pelatihan.
- g. Perubahan teknologi yang cepat.

6. Kualitas E- Service

Salah satu alat yang banyak digunakan untuk mengukur kualitas E-Service pada berbagai aspek yaitu 5 atribut dari model ini adalah sebagai berikut :

a. *Reliability* (Keandalan)

Adalah kemampuan untuk menyediakan pelayanan yang terpercaya dan akurat kepada pelanggan, dimana kinerja harus sesuai dengan harapan pelanggan tanpa kesalahan.

b. *Responsiveness* (Kesigapan/daya tanggap)

Adalah respon atau kesigapan karyawan dalam membantu pelanggan dan memberikan pelayanan yang cepat dan tanggap.

c. *Assurance* (jaminan)

Adalah meliputi kemampuan karyawan atas pengetahuan terhadap produk secara tepat, kualitas keramah-tamahan, keterampilan dalam memberikan

informasi, kemampuan dalam memberikan keamanan di dalam memanfaatkan jasa yang di tawarkan, dan kemampuan dalam menanamkan kepercayaan pelanggan terhadap perusahaan.

d. *Emphaty* (empati)

Adalah perhatian secara individual yang diberikan perusahaan kepada peanggan seperti, kemudahan untuk menghubungi perusahaan, kemampuan karyawan untuk berkomunikasi dengan pelanggan, dan kebutuhan pelanggannya.

e. Tangibels

Meliputi penampilan fasilitas fisik seperti, gedung dan ruangan front office, tersedianya tempat parkir, kebersihan, kenyamanan fasilitas, kelengkapan peralatan komunikasi dan penampilan karyawan.

D. Konsep Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap)

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (disingkat Samsat), atau dalam Bahasa Inggris *One Roof System*, adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Contoh dari Samsat adalah dalam pengurusan dokumen [kendaraan bermotor](#).

SAMSAT merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara [Polri](#), Dinas Pendapatan Provinsi, dan [PT Jasa Raharja \(Persero\)](#) dalam pelayanan untuk menerbitkan [STNK](#) dan [Tanda Nomor Kendaraan Bermotor](#) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), (BBNKB) Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib

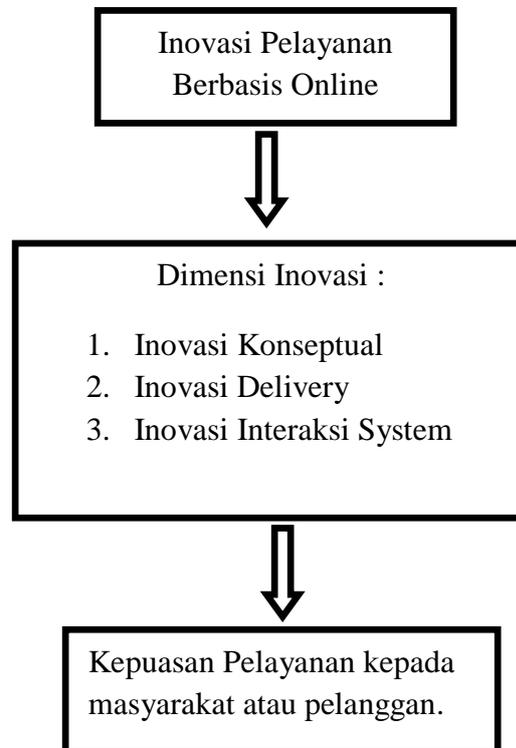
Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLJJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK, Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

E. Kerangka Pikir

Kerangka pemikiran merupakan penjelasan terhadap hal-hal yang menjadi objek permasalahan dan disusun berdasarkan tinjauan pustaka dan hasil penelitian yang relevan. Kerangka pemikiran harus didasarkan pada sebuah teori yang dijadikan landasan sekaligus menjadi alat yang digunakan dalam melakukan penelitian.

Oleh sebab itu penggambaran kerangka pemikiran harus jelas dan lugas agar mudah dipahami. Adapun dalam penelitian ini penulis menggunakan teori dari teori halvorsen yang mengemukakan dimensi inovasi yaitu Inovasi Konseptual, dalam pengertian memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru. Inovasi Delivery, termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Inovasi Interaksi Sistem, cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain. Yang kemudian penulis jadikan sebagai alat atau indikator dalam mengkaji inovasi pelayanan berbasis online di Kantor Samsat Makassar. Adapun gambaran kerangka pemikiran adalah sebagai berikut:

Gambar 1 Bagan Kerangka Pikir :



F. Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini berasal dari latar belakang masalah, kemudian dirumuskan dalam rumusan masalah dan dikaji berdasarkan teori dalam tinjauan pustaka. Adapun fokus penelitian yang bersumber dari rumusan masalah adalah “inovasi pelayanan berbasis online di Kantor Samsat Kota Makassar”. Fokus penelitian ini terdiri beberapa hal pokok yang perlu diuraikan yaitu: inovasi konseptual, inovasi delivery, dan inovasi interaksi sistem.

G. Deskripsi Fokus Penelitian

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang akan dilakukan sehingga harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melakukan observasi. Adapun fokus penelitian ini

adalah menganalisis Inovasi pelayanan berbasis online di Kantor SAMSAT Kota Makassar dengan menggunakan dimensi Inovasi, yaitu sebagai berikut :

1. Inovasi Konseptual

Adanya misi baru, pandangan baru, tujuan baru, strategi baru yang telah di konsep sebelumnya untuk meningkatkan kualitas pelayanan pada Kantor Samsat tersebut.

2. Inovasi Delivery

Cara baru yang diubah dalam menyelesaikan suatu masalah dan memberikan pelayanan dengan memanfaatkan teknologi informasi yang ada dan berinteraksi langsung dengan klien atau pelanggan untuk tujuan pemberian pelayanan khusus di Kantor Samsat Makassar.

3. Inovasi Interaksi Sistem

Adanya hubungan interaksi atau kerjasama dengan organisasi-organisasi lainnya yang dilakukan oleh pihak Samsat untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya.

BAB III

METODE PENELITIAN

A. Waktu dan lokasi penelitian

Penelitian berlangsung selama kurang lebih 2 Bulan setelah ada izin penelitian dari LP3M. Penelitian ini berlokasi di Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) wilayah 1 Makassar selatan Jl. Andi Mappanyukki No.79 Kota Makassar. Penulis melakukan penelitian mengenai inovasi pelayanan berbasis online di Kantor Samsat Kota Makassar adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan berbasis online di Kantor SAMSAT Kota Makassar.

B. Jenis dan tipe penelitian

Sesuai dengan judul penelitian, penulis menggunakan jenis penelitian deskriptif kualitatif yakni penelitian yang bertujuan untuk menggambarkan secara utuh dan mendalam tentang realitas sosial dan fenomena yang terjadi di masyarakat.

Tipe penelitian ini adalah penelitian fenomenologi, metode penelitian ini digunakan untuk memberi gambaran mengenai masalah yang diteliti dan untuk memperoleh data berdasarkan dari sumber objek langsung di lapangan.

C. Sumber Data

Sumber data yang dapat di gunakan dari penelitian kualitatif yaitu:

1. Data primer

Data primer adalah data yang di peroleh langsung dari hasil wawancara narasumber atau informan yang di anggap berpotensi dalam memberikan informasi yang relevan dan sebenarnya yakni masyarakat yang menyampaikan pendapat mengenai inovasi pelayanan berbasis online di Kantor Samsat Kota Makassar .

2. Data sekunder

Data sekunder merupakan data yang sudah ada dan tidak perlu lagi diolah, dalam penelitian ini data sekunder di peroleh dari brousur, arsip, laporan, media massa dan dokumen dari Kantor Samsat Kota Makassar.

D. Informan Penelitian

Informan dalam penelitian adalah orang-orang yang berkompeten untuk memberikan informasi tentang masalah yang akan di teliti pada Kantor Samsat Kota Makassar. Adapun informan tersebut yaitu :

No.	Nama informan	Inisial	Jabatan Informan	Keterangan
1.	Harmin, SE M.M	H	Kepala UPTD Samsat Makassar	1
2.	Rina Tisnawaru, S.Sos	R.T	Kepala Sub Bagian tata usaha	1
3.	Karimuddin S.Sos	K	Kepala Adminisrasi Pelakasana	1
4.	Sumardi, S.Sos	S	Seksi Pendataan dan Penagihan	1
5.	Makmur Majid S.Sos	M M	Seksi Pelayanan	1
6.	Nawir	N	Masyarakat	1

7.	Nur Ainuriah	N.A	Masyarakat	1
8.	Muh Subhan	M S	Masyarakat	1
	Jumlah			8

E. Teknik Pengumpulan Data

Pengumpulan data merupakan langkah yang sangat penting dalam penelitian, karena itu seseorang peneliti harus terampil dalam mengumpulkan data dan agar mendapatkan data yang valid. Pengumpulan data adalah prosedur yang sistematis dan standar untuk memperoleh data yang diperlukan dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data sebagai berikut:

1. Teknik observasi

Observasi ini di gunakan untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan berbasis online di kantor samsat kota Makassar secara langsung di lapangan sehingga tidak menggantungkan data dari ingatan seseorang saja. Observasi langsung juga bisa memperoleh data dari subjek yang tidak dapat berkomunikasi secara verbal maupun yang tidak mau berkomunikasi secara verbal.

2. Teknik wawancara

Dalam penelitian ini, peneliti akan melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi dari inovasi pelayanan berbasis online di Kantor Samsat Kota Makassar dengan mewawancarai kepala unit pelaksanaan teknik dinas (UPTD), Kasubbag (Kepala Sub Bagian) Tata Usaha, Seksi Pendataan dan Penagihan, Kepala Administrasi Pelaksana, Seksi

Pelayanan, serta tokoh masyarakat langsung yang dilayani oleh Kantor Samsat Kota Makassar.

3. Teknik dokumentasi

Dalam mendokumentasikan baik berupa dalam melayani, memo, majalah, aturan dalam sebuah lembaga, dan berita yang di siarkan di media massa, yang berkaitan dengan inovasi pelayanan berbasis online di kantor samsat kota makassar. Tujuan di gunakan metode ini untuk memperoleh data yang lebih akurat dan lebih jelas serta menjadi pendukung dari metode observasi dan metode wawancara.

F. Teknik Analisis Data

Analisis data adalah data selanjutnya untuk mengelola data dimana data yang diperoleh, dikerjakan dan dimanfaatkan sedemikian rupa untuk menyimpulkan masalah yang diajukan dalam menyusun hasil penelitian. Dalam model ini terdapat tiga komponen pokok menurut Milles dan Huberman (dalam sugiyono, 2013:92-99). Ketiga komponen tersebut yaitu :

1. Reduksi data (*data reduction*)

Data yang diperoleh di lapangan jumlahnya cukup banyak, untuk itu perlu dicatat secara teliti dan rinci. Seperti yang telah dikemukakan makin lama penelitian di lapangan, maka jumlah data makin banyak, kompleks dan rumit. Untuk itu perlu segera dilakukan analisis data melalui reduksi data. Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya.

2. Penyajian data (*data display*)

Dalam penelitian kualitatif, penyajian data bisa dilakukan dalam bentuk uraian singkat, bagan, hubungan antar kategori dan sejenisnya. Display data memberikan penyajian data dalam bentuk matriks, network, chart atau grafik, dengan demikian penelitian dapat menguasai data.

3. Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*conclusion drawing and verification*)

Penarikan kesimpulan dan verifikasi kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti yang kuat, yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya. Tetapi apabila data kesimpulan yang dikemukakan pada tahap awal, didukung oleh bukti-bukti yang valid dan konsisten saat penelitian kembali ke lapangan mengumpulkan data, maka kesimpulan yang dikemukakan merupakan kesimpulan yang kredibel.

G. Keabsahan Data

Salah satu cara yang digunakan oleh peneliti dalam pengujian kredibilitas data adalah dengan triangulasi. Menurut Sugiyono. Trigulasi diartikan sebagai pengecekan data dari berbagai sumber dengan berbagai cara, dan berbagai waktu. Lebih lanjut membagi triangulasi ke dalam tiga macam, yaitu:

1. Triangulasi sumber, dilakukan dengan cara mengecek data yang telah di peroleh melalui beberapa sumber. Dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah di peroleh, kemudian penelitian membandingkan semua hasil pengamatannya.
2. Triangulasi teknik, dilakukan dengan cara mengecek data kepada sumber yang sama dengan tehnik yang berbeda. Apabila dengan tiga tehnik

pengujian kredibilitas data, menghasilkan data yang berbeda maka peneliti melakukan diskusi lebih lanjut kepada sumber data yang bersangkutan karena sudut pandangnya berbeda-beda.

3. Triangulasi waktu, data yang dikumpulkan dengan tehnik wawancara dipagi hari mempengaruhi data lebih kredibel. Untuk itu melakukan pengecekan dengan tehnik wawancara atau tehnik lain dalam waktu dan situasi yang berbeda. Bila menghasilkan data yang berbeda, maka di lakukan secara berulang-ulang sampai di temukan kepastian datanya.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

A. Deskripsi atau karakteristik Objek Penelitian

1. Sejarah singkat Kantor SAMSAT

Kota Makassar, yang kadang dieja Macassar atau Mangkasar, dari 1971 hingga 1999 secara resmi dikenal sebagai Ujung pandang. Kemudian pada tahun 2000 oleh Pemerintah di kembalikan lagi namanya menjadi Makassar. Makassar sangat terkenal dengan Kota wisata dan salah satu tempat wisata yang paling populer di kota ini adalah Pantai Losari karena pantainya yang terletak dipinggir kota sebelah barat Makassar dimana Pantai Losari merupakan pusat kegiatan hiburan dan olahraga masyarakat Kota Makassar.

a. 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.

b. Perkembangan SAMSAT Peride Tahun 1946-1965

Setelah POLRI keluar dari DEPDAGRI, 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.

c. Perkembangan SAMSAT Periode 1933-1946

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 direalisasikannya dengan keluarnya:

1. 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).

2. Peraturan pemerintah Nomor 18 Tahun 1965 tentang larangan bagi POLRI mengeluarkan STNK sebelum pemilik kendaraan bermotor menyerahkan bukti pembayaran Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas.

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.

- d. Perkembangan SAMSAT Periode Tahun 1946-1965

Setelah POLRI keluar dari DEPDAGRI, 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. 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.

e. Perkembangan SAMSAT Periode Tahun 1965-sekarang

Dengan diberlakukannya 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 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.

2. Gambaran umum mengenai Samsat Kota Makassar

Sistem Adminstrasi Manunggal Satu Atap (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.

Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan untuk pelaksanaan SAMSAT dalam penertiban STNK yang terkait dengan pembayaran PKB (pajak kendaraan bermotor) dan BBNKB (bea balik nama kendaraan bermotor) serta SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dimulai pada tanggal 16 oktober 1978 yang dilaksanakan terpusat di Makassar. Sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) wilayah I Makassar ini sudah memiliki kantor

pelayanan ada dua masing-masing terletak di Jalan Andi Mappanyukki dan AP Pettarani sehingga pelayanan kepada wajib pajak di daerah ini semakin ditingkatkan, kemudian dilakukan pembentukan kantor bersama SAMSAT di daerah-daerah yang kini telah berjumlah 15 (lima belas) cabang untuk melayani masyarakat pemilik kendaraan bermotor yang tersebar di 23 (dua puluh tiga) daerah Kabupaten/Kotamadya serta terdapat Kantor SAMSAT pembantu yang kini berjumlah 8 (delapan) di Sulawesi Selatan.

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.

3. Kondisi geografis Kantor SAMSAT Kota Makassar

Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar terletak pada daerah yang strategis dimana Kantor Samsat Kota Makassar ini terletak di tengah-tengah Kota Makassar dan sangat mudah di jangkau dari berbagai penjuru wilayah Kota yang ada di Makassar. Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar berada di jalan Andi Mappanyukki No. 79 Kota Makassar. Berdasarkan kondisi wilayah yang demikian, maka kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar yang dalam pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya mempunyai posisi yang sangat strategis dalam memberikan kontribusinya terhadap pemabangunan daerah.

4. Visi dan misi kantor Samsat Kota Makassar

Dalam menjalankan sejumlah pelayanan dan program unggulannya, sistem administrasi manunggal satu atap (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. Mengintegrasikan 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.
- 3. Motto : “Kepuasan masyarakat dalam menyelesaikan administrasi kendaraan bermotor adalah kehormatan kami”.
- 4. Inovasi Pelayanan Unggulan yaitu :
 - a. Proses administrasi STNK dengan sistem komputerisasi.
 - b. Info layanan wajib pajak dengan sistem komputerisasi.

c. Pro-Aktif melayani wajib pajak melalui SAMSAT Keliling.

5. Janji Pelayanan SAMSAT Makassar yaitu :

- a. Pelayanan cepat, tepat dan tidak berbelit-belit.
- b. Pemberian pelayanan yang santun dan ramah.
- c. Tidak membebankan biaya kepada masyarakat dalam bentuk apapun di luar ketentuan.

5. Sarana dan prasarana kantor SAMSAT kota Makassar

1. Sarana

Sarana kegiatan yang dimiliki oleh SAMSAT Makassar sebagai penunjang proses pelayanan prima kepada wajib pajak termasuk perbaikan, pemeliharaan kebersihan dan kenyamanan dalam melakukan aktivitas ditunjang dengan tersedianya gedung yang telah dilengkapi dengan ruang tunggu wajib pajak, loket/ruang pelayanan, ruang pertemuan, loket/ruang informasi, ruang pengaduan untuk menampung dan menyelesaikan keluhan wajib pajak, ruang pengendali komputer, ruang kordinator dan pejabat unit SAMSAT, area cek fisik kendaraan bermotor, koperasi dan fotocopy, kamar kecil/loket, kantin, mushallah, ruang merokok, dan halaman parkir yang luas baik di depan maupun di bagian samping dan belakang SAMSAT Makassar.

2. Prasarana

Dalam rangka meningkatkan pelayanan wajib pajak, aspek kecukupan dan kewajaran penyediaan prasarana pada dasarnya telah sangat memenuhi standar. Untuk menjamin penyelenggaraan proses pelayanan kepada wajib

pajak. Ruangan ini cukup memadai dan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak baik yang akan melakukan pembayaran PKB, BBNKB, dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) dengan tersedianya fasilitas yang dilengkapi dengan AC, tempat duduk, pesawat TV, dan WC yang terjaga kebersihannya.

Ruang tunggu wajib pajak ini dilengkapi dengan layar monitor yang digunakan untuk menampilkan nomor urut, nomor kasir antrian, status proses pendaftaran serta dilengkapi sistem suara sebagai pemanggil nomor urut antrian.

Hal ini mendukung tertibnya pelayanan pendaftaran dalam menggunakan metode FIFO (*First in First Out*) untuk mempercepat dan mempermudah pelayanan transaksi wajib pajak, sehingga tercipta aktivitas kerja yang efisien, aktif dan produktif.

SAMSAT Makassar menyediakan papan informasi yang berisikan denah kantor, mekanisme dan prosedur pengurusan, nama pejabat unit SAMSAT Makassar. Besarnya biaya pengurusan dan informasi lainnya. Adapun tersedianya pusat informasi yang dapat memberikan informasi pada wajib pajak mengenai kendaraan-kendaraan yang diblokir, besarnya PKB (pajak kendaraan bermotor) atau BBNKB (bea balik nama kendaraan bermotor), kendaraan blokir ranmor, dan kendaraan-kendaraan yang hilang.

6. Struktur organisasi sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) kota Makassar



Sumber: *SAMSAT Kota Makassar 2017*

7. Tugas dan fungsi dalam struktur organisasi

1. Kepala UPTD :

Melaksanakan sebagian tugas teknis operasional dinas dalam bidang menjalankan kebijaksanaan yang ditetapkan oleh kepala dinas. Dalam melaksanakan tugas pokoknya, kepala UPTD mempunyai 6 fungsi, yaitu sebagai berikut :

- a. Pengordinasian pelaksanaan kegiatan.

- b. Pengelolaan urusan umum dan administrasi kepegawaian.
- c. Pengelolaan pendapatan.
- d. Pengordinasian dan penyusunan program serta pengolahan dan penyajian data.
- e. Pengelolaan dan pembinaan organisasi dan tatalaksana.
- f. Pelaksanaan tugas kedinasan lain sesuai dengan bidang usahanya.

2. Kepala Sub Bagian tata usaha

Melakukan administrasi ketatausahaan, koordinasi dan pengendalian, monitoring, dan evaluasi, dan pengukuran kinerja lingkup UPTD pada Dinas Pendapatan Daerah serta penyusunan laporan. Kepala Sub bagian tata usaha mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan tatausaha dan mendistribusikan serta mengevaluasi pelaksanaan tugas kepada bawahan.
- b. Melaksanakan urusan administrasi kepegawaian, organisasi dan tatalaksana.
- c. Melaksanakan urusan administrasi umum dan rumah tangga.
- d. Melaksanakan urusan penyusunan laporan UPTD.
- e. Melaksanakan penatausahaan keuangan.
- f. Melaksanakan urusan dokumentasi perkantoran.

3. Seksi pelayanan

Membantu Kepala UPT dalam mengkoordinasikan, menyiapkan bahan, dan melakukan kebijakan teknis pelayanan dan penetapan pajak daerah serta pendapatan. Seksi Pelayanan mempunyai fungsi sebagai berikut :

- a. Menyusun rencana kegiatan Seksi Pelayanan dan Penetapan sebagai pedoman dalam pelaksanaan tugas.
- b. Mendistribusikan dan member petunjuk pelaksanaan tugas.
- c. Memantau, mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan tugas dalam lingkungan Seksi Pelayanan Dan Penetapan untuk mengetahui perkembangan pelaksanaan tugas.
- d. Menyusun rancangan, mengoreksi, memaraf dan/atau menandatangani naskah dinas.
- e. Mengikuti rapat-rapat sesuai dengan bidang tugasnya.
- f. Menyiapkan bahan dan melakukan kebijakan teknis pelayanan dan penetapan.
- g. Mengoordinasikan dan melakukan kebijakan teknis pelayanan.
- h. Melakukan penyelenggaraan kegiatan perhitungan, penelitian, verifikasi, dan penetapan Pajak Daerah serta pendapatan lainnya dengan menerbitkan surat ketetapan Pajak Daerah (SKPD).
- i. Menyusun laporan hasil pelaksanaan tugas Kepala Seksi Pelayanan Dan Penetapan dan memberikan saran pertimbangan kepada atasan sebagai bahan perumusan kebijakan dan menyelenggarakan tugas kedinasan lain yang di perintahkan atasan sesuai dengan bidang tugasnya.

8. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia (SDM) sangatlah penting dalam menunjang kinerja organisasi. Dalam pelaksanaan suatu program tentu saja diperlukan pelaksana

guna mendukung terlaksananya program dengan baik. Oleh karena itu, ketersediaan pelaksana yang cukup serta berkompotensi dalam mendorong keberhasilan suatu program sangat diperlukan. Untuk mengetahui keadaan sumber daya aparatur pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar berdasarkan jenis kelamin dapat di lihat pada tabel berikut :

Tabel 1 jumlah Jenis Kelamin Pegawai pada Kantor Samsat Kota Makassar :

No.	Jenis Kelamin	Jumlah
1	Laki-Laki	20
2	Perempuan	14
Total		34

Sumber: *SAMSAT Makassar, 2017*

Dari tabel 1 diatas dapat diketahui jumlah sumber daya aparatur pada Kantor SAMSAT Kota Makassar, dilihat dari jenis kelamin laki-laki 20 orang dan perempuan 14 orang. Hal ini sangat berpengaruh pada pengelolaan pekerjaan yang lebih bersifat membutuhkan daya fisik yang cukup kuat, sehingga pegawai di Kantor Samsat Kota Makassar ini pada umumnya lebih banyak yang berjenis kelamin laki-laki.

Selanjutnya adalah keadaan sumber daya aparatur pada kantor UPTD Samsat Kota Makassar berdasarkan pangkat atau golongan dapat di lihat pada tabel 2 berikut ini:

Tabel 2 tingkat golongan atau pangkat pegawai :

No	Golongan	Jumlah (Orang)
Golongan IV		
1	Golongan IV/c	-
2	Golongan IV/b	-

3	Golongan IV/a	1
Golongan III		
1	Golongan III/d	7
2	Golongan III/c	8
3	Golongan III/b	5
4	Golongan III/a	5
Golongan II		
1	Golongan II/d	-
2	Golongan II/c	1
3	Golongan II/b	1
4	Golongan II/a	2
Golongan I		
1	Golongan I/d	-
2	Golongan I/c	-
3	Golongan I/b	-
4	Golongan I/a	-
Golongan k2		
1	Golongan K2	4
Jumlah		34

Sumber: *SAMSAT Kota Makassar, 2017*

B. Inovasi Pelayanan Berbasis Online di Kantor Sistem Administrasi

Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Makassar

1. Inovasi Konseptual

Inovasi Konseptual adalah memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan dan strategi. Sebagaimana kita ketahui bahwa peneitian ini memberikan fokus pada konsep inovasi yang di lihat pada sebuah sistem pelayanan yang ada di kantor SAMSAT Kota Makassar. Dengan kata lain bahwa perumusan sebuah konsep, ide dan gagasan menjadi sebuah dasar dalam sebuah sistem birokrasi di Indonesia. Oleh karena itu konsep inovasi konseptual dalam pelayanan publik

menjadi hal yang sangat penting di perhatikan dalam pengembangan konsep pelayanan yang efektif dan efisien.

Inovasi konseptual ini merupakan salah satu bentuk dimensi inovasi di sektor publik yang lebih mengutamakan misi baru, tujuan dan strategi baru dalam menjalankan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pada pelanggan atau masyarakat. Inovasi dalam hal penelitian ini berkaitan dengan pelayanan yang berorientasi pada kepuasan pelanggan yang menjadi tujuan utama. Dengan melihat perkembangan zaman yang semakin maju tentunya menjadi tuntutan bagi pemerintah dalam pengembangan pajak kendaraan bermotor.

Beberapa inovasi konseptual ini diantaranya lahirnya sebuah strategi-strategi baru yang dibungkus dalam beberapa kebijakan baru dalam sebuah pelayanan publik. Inovasi konseptual yang dimaksud dalam hal ini dalam bentuk kebijakan seperti pelayanan pajak kendaraan bermotor yang berbasis elektronik, gerai samsat, samsat keliling dan samsat care. Sehingga dengan demikian diharapkan dengan lahirnya konsep baru dalam pelayanan pajak tersebut semakin memudahkan bagi para pelanggan.

Berdasarkan dari penjelasan sebelumnya bahwa terdapat beberapa inovasi yang telah di rumuskan oleh Kantor Samsat Kota Makassar adalah pelayanan berbasis elektronik. Berdasarkan hasil penelitian penulis diperoleh beberapa strategi-strategi dalam menjalankan pelayanan berbasis elektronik atau di kenal dengan istilah e-payment. Strategi-strategi yang di maksud adalah pembayaran pajak melalui media internet atau online. Hal tersebut merupakan salah satu bukti tanggung jawab pemerintah dalam memberikan, meningkatkan dan

mengembangkan kualitas pelayanan. Akan tetapi hal tersebut mengalami hambatan dalam implementasinya sehingga E-payment ini terkesan tidak optimal. Berikut hasil pernyataan Kepala UPTD Kantor Samsat Kota Makassar sebagai berikut :

“E-payment itu di keluarkan tahun 2015, hanya saja kami masih sepihak. Karena di dalam samsat itu ada 3 institusi, kalau kami di pemprov kami sudah siap kapan saja di mulai itu e-payment tetapi di pihak kepolisian itu belum siap dengan alasan pmbpnnya itu masuk di kas Negara penerimaan bukan pajak, sehingga swdtkllj itu masuk juga di kas PT.Jasa Raharja jadi untuk mengkoneksi itu semua perlu kesepakatan dulu, perlu duduk bersama untuk membicarakan. Seperti itu.” (Hasil wawancara H 11 april 2017).

Berdasarkan pemaparan di atas bahwa, E-payment di keluarkan pada tahun 2015. Dengan kata lain bahwa program E-payment ini sudah 2 tahun berjalan, namun. Kendalanya dalam menjalankannya itu hanya sepihak instansinya saja, dengan artian bahwa program e-payment ini sudah 2 tahun berjalannya namun hanya sepihak instansi saja. Tambahan menurut Seksi Pelayanan bahwa harapan-harapan mengenai program e-payment ini harusnya dan menjadi tantangan dari pihak samsat untuk mencontohi program atmpkb di pulau jawa. Dan agar adanya kesepakatan antara 3 instansi yang terkait agar program tersebut tidak hanya berjalan dengan sepihak. Berikut pernyataan beliau :

“Kenapa sistem e-payment itu tidak seperti kita contoh di jawa itu malahan sudah ada atmpkb pajak kendaraan bayar kartu kredit. kita mau bayar pajak harus k atm saja, bayar di atm selesai pulang, jadi tidak berhadapan dengan petugas lagi dari pada kita angkat petugas lagi, berapa memang biayanya toh? Jadi cukup dengan mesin saja terlayani begitu. Kenapa bisa begitu, karena di sulsel ini belum adanya kesepakatan antara pihak yang bekerjasama dengan samsat. Jadi kita jalankan e-payment hanya masih sepihak saja.” (Hasil wawancara MM 12 april 2017).

Tambahan lagi menurut Kasubag Tata Usaha UPTD Kantor Samsat Makassar, salah satu faktor penghambat berjalannya program e-payment karena

belum adanya kesepahaman antar 2 instansi yang bekerja sama dengan kantor samsat kota Makassar. Lebih lanjut lagi di tambahkan oleh beliau mengatakan bahwa program e-payment berjalan tetapi hanya sepihak dan masih ada masyarakat ketika mengurus membawa uang. Berikut pernyataan beliau dalam wawancara penulis.

“E-payment itu kami jalan, tapi e-payment masih sepihak jadi kami itu di seluruh kas-kas pembangunan daerah se sulsebar itu kami buka e-payment, di sana juga ada pelayanan Samsat melalui e-payment hanya persoalannya masyarakat masih bawa uang, maunya kita ini e-payment cukup kita sebutkan berapa serangan pajaknya terus bayar di bank bukti pembayarannya kasih kami di sini kami cetak. itu yang kami maksud harus seperti itu ke depan supaya jangan lagi ada pungli-pungli.” (Hasil wawancara R.T 13 april 2017)

Pemahaman penulis dari wawancara di atas adalah yang menjadi kendala ke dua dari berjalannya program e-payment ini adanya masyarakat yang ketika mengurus membawa uang lebih untuk dipermudah dalam mengurus di Kantor Samsat Kota Makassar.

Lanjut lgi tambahan oleh informan yang sama :

“Harapan kami terhadap perkembangan pelayanan ini, kami di sini tidak mau ada uang, saya tidak mau melihat ada uang supaya jangan kami di tegur ada pungli lagi di dalamnya, jadi kita mau disini dengan sistem e-payment melalui aplikasi e-payment bayar ko di bank bukti pembayaran mu kasih kami di sini kita printkan buki pajaknya supaya di pelayanan samsat ini tidak ada lagi pungli-pungli tidak ada lagi tambahan pembayaran.” (Hasil wawancara R.T 13 april 2017)

Pemahaman penulis dari wawancara diatas adalah adanya harapan dalam sistem pelayanan yang ada di Samsat Makassar dengan tidak adanya lagi masyarakat yang menggunakan uang mereka untuk di permudah pelayanannya di kantor Samsat Makassar sehingga tidak ada lagi di luaran sana masyarakat yang

menyebut Kantor SAMSAT sebagai tempat yang banyak pungli-pungli sehingga dengan ini dapat terciptanya sistem pelayanan yang transparansi.

Berikut Tambahan dari Kepala Administrasi Pelaksana :

“E-payment yang kita maksud disini belum bisa bayar pakai kartu kredit tapi bisa pakai ATM. Langsung saja ke bank bayar langsung, contoh kecil kita langsung saja bayar di bank bpd yang repotnya itu resinya dibawa lagi ke SAMSAT untuk pengesahan STNK itu, itu yang bikin repot sehingga masih ribet belum maksimal, maunya saya itu kaya di Singapore 1 kartu itu bisa merangkap untuk semua kartu.” (Hasil wawancara K 14 april 2017).

Seperti dengan pernyataan wawancara di atas adalah penulis melihat adanya inovasi pelayanan transparansi yang di lakukan oleh pihak di Kantor Samsat Kota Makassar dengan melalui program E-paymen untuk menghindari terjadinya pungli-pungli. Kemudian pemahaman penulis juga adalah masih kurang efektifnya mekanisme pembayaran pajak dikarenakan untuk mengesahkan resi pembayaran yang telah dilakukan dimitra kerja (bank BPD) harus di bawah lagi di Kantor SAMSAT Makassar untuk pengesahan, jadi demikian masih mengurangi nilai efisiensi pelayanan pajak kendaraan yang di maksudkan. adapun salah satu contoh solusi yang diharapkan oleh kepala UPTD iyalah seperti yang diterapkan di singapore yang menyediakan satu kartu untuk semua tagihan pembayaran pajak.

Selanjutnya Kepala UPTD Samsat Makassar menambahkan sebagai berikut :

“Jadi itu, untuk peran SAMSAT sendiri itu paling sebatas memberikan pemahaman saja, paling sebatas memberikan sosialisasi–sosialisasi, bahwa kau bisa bayar tidak harus ke kantor lagi kau hanya harus bayar melalui ini, bahkan suatu hari nanti mungkin di tahun ke depannya kau bayar pakai kartu aja boleh kartu kredit tanpa uang tunai” (Hasil wawancara H 11 april 2017).

Pemahaman penulis dari wawancara diatas yaitu bagaimana peran

SAMSAT yang hanya sebatas memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang pembayaran pajak tidak ke Kantor membayar cukup ke bank BPD.

Tambahan dari informan yang sama :

“Kami punya mimpi ke depannya bahwa bentuk pembayaran pajak melalui kartu kreditpun bisa. Jadi tinggal bayar saja, pulang tidak mesti berhadapan dengan petugas jadi cukup dengan mesin saja sudah terlayani.” (Hasil wawancara H 11 april 2017).

Pemahaman penulis dari wawancara diatas adalah kepala UPTD punya rencana kedepan untuk memudahkan bahwa pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa menggunakan kartu kredit dengan kata lain bahwa cara ini sangat efektif dan efisien sehingga pelanggan tidak perlu lagi ke kantor untuk mengantri dan membuang waktu. Akan tetapi jika di lihat dari sisi dampaknya ke masyarakat belum banyak mengetahui tentang tentang inovasi pelayanan online ini dalam artian penulis melihat masyarakat masih kurang pengetahuannya atau masyarakat pemahamannya kurang tentang inovasi online ini.

Berikut pernyataan wawancara masyarakat :

“Saya tidak tau sistem onlinenya. macam sayakan belum tau sistimnya, kita tidak tau sistim-sistim begitu, karena pasti ada aplikasinya baru saya ndak tau bagaimana caranya itu. ndak pernah juga tanya-tanya sama orang samsat. mungkin bagaimanakah, kurang ini ka juga sma masyarakat. Na seandainya kita tau sisting onlinenya tau caranya pakai kenapa kita mau datang ke sini untuk antri segala macam apa lagi kena jam istirahat begini waktu lagi aduh, baru saya karyawan swasta baru di naungi sama individu bukan persero jadi setengah mati waktunya kecuali PT ato apakah itukan lebih enteng ki.” (Hasil wawancara N 17 april 2017).

Dilihat dari pernyataan masyarakat di atas penulis melihat bahwa masyarakat masih butuh sosialisasi lebih lagi dan lebih di ajarkan lagi tentang bagaimana sistem online yang ada di Kantor Samsat, bagaimana menggunakan sistem online ini, agar masyarakat dapat lebih jauh memahami lagi dan mengetahui

tentang inovasi online itu.

Berikut tambahan penjelasan dari kepala UPTD Samsat Makassar

“layanan inovasi oleh samsat Makassar bukan hanya pelayanan yang ada di stasioner ini area mappanyukki, tapi ada layanan di luar yang kita tempatkan di kantor kecamatan, samsat keliling, kita juga tempatkan di gerai-gerai samsat namanya itu, jadi itu orang tidak terpusat di satu kantor sehingga orang tidak membeludak yah. Tapi pelayanan ini terbatas ki hanya sampai jam 3:30. kita juga di sini punya layanan delivery dan info pajak. Jadi orang mau bayar pajak kita yang datang rumah. itu rangka pendekatan pelayanan dengan berbasis online di kantor Samsat ini.” (Hasil wawancara H 11 april 2017)

Hasil wawancara di atas, penulis melihat bahwa inovasi konseptual yang di cetuskan oleh Kepala UPTD Samsat Kota Makassar untuk meningkatkan kepuasan pelayanan kepada pelanggan yakni adanya Geray Samsat yang berada di tiap Kantor Kecamatan Kota Makassar. Dan Samsat Keliling sehingga dengan adanya inovasi tersebut cukup memberikan kemudahan bagi pelanggan atau masyarakat yang tinggal berada jauh dengan lokasi Kantor pusat Samsat Kota Makassar. Selain itu, terdapat pula layanan delivery yang bernama Samsat care. bagi pelanggan atau masyarakat yang tidak bisa atau tidak ingin mendatangi Kantor Samsat untuk melakukan pembayaran langsung. Dengan adanya layanan ini menjadi satu bentuk model pelayanan yang praktis yang bisa di lakukan di rumah dengan hanya melakukan kontak kepada Kantor Samsat maka petugas yang akan langsung mendatangi pelanggan.

Konsep merupakan kerangka utama dalam menjalankan sebuah program dan kegiatan dalam konsep manajemen organisasi. Lahirnya sebuah konsep baru sebagai bentuk inovasi dalam pelayanan publik dalam hal ini pelayanan pajak kendaraan bermotor. Seperti yang telah dijelaskan sebelumnya bahwa dalam

penelitian ini menggunakan indikator inovasi konseptual sebagai salah satu alat ukur tingkat inovasi pelayanan. Perumusan konsep yang dimaksud bertujuan untuk menciptakan inovasi-inovasi baru dalam meningkatkan dan mengembangkan kualitas pelayanan publik. Dalam hal ini peningkatan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Kota Makassar.

Secara garis besar indikator inovasi konseptual ini sudah terpenuhi dalam hasil penelitian dengan pembuktian adanya berbagai konsep inovasi yang dikemas dalam bentuk kebijakan-kebijakan, seperti *Elektronic Payment* (E-Payment). Meskipun dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada beberapa masalah yang menghambat sehingga dapat dikatakan masih belum optimal. Selain itu terdapat kebijakan lain yang dirumuskan oleh pihak Samsat dalam mempermudah pelanggan dalam melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan. Kebijakan tersebut kemudian dijabarkan dalam program Samsat Keliling dan Gerai Samsat.

Samsat keliling merupakan pelayanan pajak kendaraan melalui petugas yang ditugaskan keliling dikecamatan-kacamatan tertentu dengan menggunakan mobil yang langsung terkoneksi online dengan kantor pusat. Sementara itu, gerai samsat merupakan pelayanan pajak kendaraan dalam bentuk perwakilan samsat yang berada di tiap Kantor Kecamatan di Kota Makassar. Sehingga dengan demikian masyarakat yang menjadi pelanggan dapat menjangkau dengan mudah dalam membayar pajak kendaraan di Kantor Kecamatan. Akan tetapi, pelayanan melalui gerai samsat tersebut hanya dapat melayani beberapa orang saja melainkan memiliki batas pelayanan tertentu.

2. Inovasi Delivery

Inovasi delivery adalah termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk tujuan pemberian layanan khusus. Secara sederhana sebuah konsep inovasi yang lahir dari gagasan-gagasan baru harus memiliki media layanan dalam memperkenalkan produk yang ditawarkan dan mempunyai cara baru dalam memberikan layanan. Seperti halnya dalam pelayanan publik yang menjadi fokus penyelenggaraan negara, adanya inovasi layanan menjadi alat atau media dalam memperkenalkan berbagai strategi dan kebijakan yang baru. Kebijakan pelayanan yang berbeda dikemas dalam konsep inovasi layanan, dalam hal ini pelayanan pajak berbasis online di Kantor SAMSAT Kota Makassar. Munculnya beberapa program baru yang lebih memudahkan para pelanggan dalam melakukan pembayaran merupakan salah satu bukti inovasi yang lebih berkembang.

Seperti yang di sebutkan sebelumnya dari pengertian inovasi delivery adalah cara baru yang di ubah dalam menyelesaikan masalah, memberikan layanan atau berinteraksi dengan klien untuk pemberian layanan. Seperti di jelaskan sebelumnya bahwa E-payment, samsat keliling, adalah program yang sudah 2 tahun lebih berjalan yang di jalankan oleh Dispenda. Dan program Samsat care adalah program yang baru di jalankan di awal tahun 2017, yang dimana program ini berjalan dengan memanfaatkan teknologi informasi atau internet. Tentunya dalam mengimplementasikan program tersebut di perlukan sebuah cara dalam penyampaian informasi efektif agar masyarakat sebagai pelanggan dapat mengerti dan paham tentang mekanisme dan sistem pembayaran pajak model baru tersebut.

Berikut penjelasan dari Kepala Administrasi Pelaksana :

“sebelum inovasi kita luncurkan itu biasa kita lakukan sosialisasi minimal 1 tahun sebelum inovasi itu di berlakukan. Terbukti bahwa tingkat kunjungan wajib pajak ke stasioner pelayanan, stasioner itu semakin menurun dan tingkat pelayanan yang ada di gerai-gerai yang kita buka semakin meningkat itu menandakan bahwa sosialisasi sudah berjalan. Jadi masyarakat sudah tau kecuali masyarakat yang jarang melihat atau mendengarkan info-info apa semua dari media itu mungkin dia belum mengetahui. Karena kita sudah melakukan bentuk sosialisai setiap tahun dengan cara mngundang stakeholder dari diler dari wajib pajak masyarakat umum, untuk ikut dalam sosialisasi dan kita sampaikan sosialisasinya dalam bentuk masmedia, media cetak media elektronik kita sudah sampaikan sehingga itu semua sudah kita lakukan dalam bentuk penyebarluasan informasi pada masyarakat yah. (Hasil wawancara K 18 april 2017)

Hasil wawancara di atas dapat di ketahui bahwa penyampaian informasi tentang program-program yang di luncurkan Samsat Makassar itu di lakukan secara langsung sosialisasi maupun dalam bentuk tidak langsung melalui media elektronik dan media cetak. Selain itu, dengan adanya geray samsat yang di tempatkan pada tiap-tiap Kecamatan di Kota Makassar dan Samsat care yang layanan pembayaran pajak yang langsung mendatangi petugas semakin memudahkan masyarakat dalam melakukan proses layanan pembayaran pajak kendaraannya.

Lanjut tambahan informan yang sama :

“Biasanyakan orang datang ke kantor di sini ikut antrian. nah inovasi kami di sini samsat care yang kita langsung datang ke rumah. ini samsat care pengembangan dari layanan samsat delivery. kalau samsat delivery kemarin sebelum ada samsat care dinamakan samsat antar jemput jadi kita pergi jemput stnknya orang kita sebutkan uangnya sekian kemudian kita bawa lagi ke sini di bayarkan disini setelah selesai di kembalikan lagi, itu namanya delivery tapi sekarang dari pengembangan inovasi itu kita lakukan samsat care itu selesai langsung di tempat ketika sudah di telpon kita datang bayar di tempat, stempel di tempat selesai dalam waktu 5 menit, iyakan? haha gampang toh? sapa tau kau kuliah. saya mau kuliah saya mau bayar pajak tapi ada mata kuliah ku bisa saya di bantu pak. nah tinggal

telfon itu 08219176377 layanan Samsat Care akan meluncur setelah di validasi” (Hasil wawancara K 18 april 2017).

Berikut pernyataan Seksi Pendataan dan Penetapan :

“Dalam rangka pendekatan pelayanan kami di sini melakukan inovasi samsat care, samsat care yang kita maksudkan di sini petugas yang mendatangi wajib pajak, jadi itu, di cetak stnknya, mendaftar di depan rumahnya, langsung di selesaikan di depan rumahnya atau di tempat tersebut. jadi itu kita prioritaskan bagi wajib pajak distabilitas, kemudian orang yang sakit, orang tua yang mau bayar pajak tapi tidak punya waktu ke mari, kita yang datang langsung rumahnya. (Hasil wawancara S 19 april 2017)

Berdasarkan dalam wawancara sebelumnya penulis melihat bahwa terdapat banyak strategi-strategi yang di ubah oleh Kantor Samsat Kota Makassar dalam meningkatkan kepuasan pelayanan kepada masyarakat. Seperti salah satunya adalah layanan delivery samsat care, dengan adanya samsat care, pelanggan atau masyarakat tidak akan susah lagi atau tidak ada alasan lagi tidak membayar pajaknya, dan tidak akan membuang-buang waktu hanya untuk membayar pajaknya saja.

Berikut lanjut tambahan dari informan yang sama :

“Untuk mendapatkan layanan samsat care khusus bisa menghubungi call center kita yang ada di sini jadi melalui wajib pajak, wajib pajak menghubungi call center ke nomor 08219176377 setelah di hubungi di lakukan validasi oleh operator, jadi itu validasinya selamat menghubungi call center samsat care dan oleh wajib pajak katakan saya mau bayar pajak nopolnya, nah di sebutkan nopolnya contoh 1302au oleh operator mengatakan kita lakukan validasi dulu, validasinya apa. operator mengatakan kepada wajib pajak atas nama di stnk siapa, kemudian alamat yang ada di stnk di mana ah, kita bisa liat di monitor, siapa tau bukan kendraannya dia sebut ah berarti validasinya tidak valid, berarti orang main-main. Iyakan”. (Hasil wawancara S 19 april 2017)

Lanjut lagi tambahan informan yang sama :

“Ini samsat care lengkap juga sama petugasnya ada juga kepolisian. Di pake ransel isinya note book/laptop bawa printer baru berangkat ke rumah

wajib pajak, nah di depan wajib pajak di pasang printernya pasang notis pajaknya buka aplikasi print di depan wajib pajak. Di depan rumahnya lagi. Gampang kan? Jadi sisa kesadaran wajib pajak, dulukan orang susah orang mau bayar pajak takut ke kantor samsat nanti saya ke kantor baru tidak cukup uang ku nah sekarang ada info pajak bisa buka di web kalau tidak bisa telfon tadi samsat care baru Tanya berapa pajjaku kalau cukup uang mu suruh datang setelah di telfon operator menjawab pajak ta sekian pak apakah kami biasa bantu untuk datang ke rumahnya, kalau dia bilang siap kami langsung meluncur.” (Hasil wawancara S 19 april 2017)

Berdasarkan penjelasan di atas penulis melihat dengan adanya samsat care dapat memudahkan bagi pelanggan atau masyarakat untuk membayar pajaknya. Dengan adanya samsat info juga ini bisa di ketahui berapa banyak biaya wajib pajaknya sebelum ingin membayar pajak. Sehingga pelanggan atau masyarakat terlebih dahulu menyiapkan dana pajaknya lalu membayar pajak. Dan masyarakat juga mendapatkan pelayanan sesuai dengan harapan mereka.

Berikut pernyataan masyarakat :

“Saya pernah tahun lalu bayar pajak melalui samsat care. Saya kemarin itu siang-siang lagi ngopi-ngopi di cafe ada di jalan penghibur terus saya coba-coba hubungi samsat care, karena kebetulan bapakku baru-baru menelfon ingatkan saya untuk bayar pajak tahunan ku. Jadi itu ku buka dulu ini info pajak melalui twitter tinggal mention ke samsat Makassar terus tulis plat kendaraan spasi Makassar terus dy balas berapa biaya pajak yang harus di bayarkan sama untuk ku pastikan dulu kalau tidak ada ji biaya antar tambahannya kalau bayar pajak di samsat care, nah tidak lama kemudian muncul mi sms dari samsat bilang petugas kami akan segera meluncur ke lokasi anda. tidak lama itu menunggu ka ada mi datang terus na kasi keluar mi dua lembar kertas tanda terima pajak kendaraan satu untuk saya satu lagi untuk kator samsat sma uang pembayaran pajak sesuai yang tadi na smskan ka operatornya setelah itu na stempel mi jga d sana. Jadi selesai dalam 10 menit ji baru tidak ada ji biaya tambahannya itu bayar pajak.Cuma saya kemarin ku kasi lebih ji untuk pembeli bensin itu petugasnya ka kalu begitu saya ku pikirnya ada biaya antarnya kodong”. (Hasil wawancara N.A 20 april 2017)

Lanjut tambahan informan masyarakat :

“Saya pernah dilayani samsat care. 2 bulan yang lalu itu saya pernah coba

itu samsat care. Saya telpon operatornya sesuai itu nomor telponnya samsat care. baru ku sebut mi nomor plat kendaraan ku operatornya menjawab bilang sekian pembayaran pajak ta pak. Terus sy kasi langsung alamat rumah ku. Setelah itu menunggu ka ada mi datang itu petugasnya samsat, ku bayar mi pajakku di situ sesuai yang tadi dy sebutkan operatornya cepat ki selesai di tempat langsung ada mi lagi stempelna baru tidak ada ji juga biaya tambahannya na kasikan ka”. (Hasil wawancara M.S 21 april 2017)

Berdasarkan dari wawancara di atas, penulis melihat dengan adanya inovasi delivery samsat care yang telah berjalan di awal tahun 2017 ini, dilihat dari tanggapan masyarakat ini dapat memudahkan masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga waktu tidak ada yang terbuang-buang dan masyarakat yang terkait dengan pekerjaan bisa membayar pajaknya kapanpun mereka siap untuk membayar pajak. Dan terbukti dari data yang diperoleh dari Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) bahwa program samsat care yang baru beberapa bulan di jalankan pengguna yang telah menggunakan jasa ini mencangkup 879. terhitung pada kendaraan roda empat berjumlah 213, pembayar pajak truk 46, pembayar pajak alat berat berjumlah 486, dan pembayar pajak kendaraan dua roda berjumlah 134.

Kemudian penulis juga melihat bahwa inovasi delivery ini sudah terpenuhi dalam hasil penelitian dengan pembuktian adanya layanan Samsat care, ini merupakan strategi-startegi yang efektif dalam memberikan pelayanan khusus kepada masyarakat. Dan ini merupakan cara-cara yang di ubah dalam menyelesaikan masalah-masalah atau keluhan-keluhan masyarakat dalam memberikan pelayananan terkait dengan Samsat Kota Makassar, dan pelayanan yang ada di stasioner atau Kantor pusatpun juga bisa berkurang.

3. Inovasi Interaksi Sistem

Inovasi interaksi sistem merupakan cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi lain. Keberhasilan dalam sebuah program sangat dipengaruhi oleh bagaimana sistem interaksi yang ada didalamnya, antara tiap unit dan *stakeholder* dalam organisasi. Inovasi interaksi sistem dalam penelitian ini adalah bagaimana Koordinasi dan komunikasi menjadi hal yang paling penting dalam penyelenggaraan pelayanan, agar kepuasan pelanggan dapat dicapai. Sebagaimana tanggung jawab pemerintah terhadap pembayaran pajak kendaraan dalam hal ini Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda) melalui UPTD Kantor Samsat Kota Makassar. Bergulirnya program pembayaran elektronik (*E-payment*) tentunya didukung oleh sistem interaksi dan korelasi antara pihak Dispenda, Kepolisian, PT. Jasa Raharja dan juga Bank BPD sulselbar.

Berikut penjelasan Kepala UPTD Samsat Kota Makassar berikut ini :

“Jadi kita ini memang dari dulu 3 instansi bekerjasama. ini diatur dalam Peraturan Presiden No.15 Tahun 2016 tentang pelayanan administrasi manunggal satu atap di mana di dalamnya terdiri dari pihak kepolisian, kemudian pemerintah provinsi, kemudian dari pihak PT. Jasa Raharja jadi ini masing-masing punya tugas, jadi pihak kepolisian itu memeriksa registrasi dan mengidentifikasi keabsahan dan keamanan kendaraan, kemudian tugas dari pemerintah provinsi penagihan pajak daerah, pajak daerah yang di tagi PKB dengan BBNK kemudian yang ditagi oleh pihak PT. Jasa Raharja SWDKLLJ masing-masing itu punya tugas itu berada dalam satu naungan Samsat.” (Hasil wawancara H 17 april 2017)

Sistem interaksi yang dibangun dalam satu sebagai bentuk kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Setiap orang yang ingin membayar pajak dapat melalui Bank Sulselbar kemudian akan distempel oleh pihak Kepolisian. Setelah itu, akan membayar iuran asuransi kepada pihak Jasa Raharja. Sistem kerja yang cukup sederhana sehingga tidak menyulitkan para

pelanggan. Berikut lanjut tambahan dari informan yang sama :

“inovasi terbaru kita bekerjasama dengan pihak bank bpd. Setiap saat, begitu orang bayar langsung masuk uangnya di Bank bpd di stempel di kepolisian dan dia membayar jasaraharja clear, ada si AKPOL (administrasi pelaksana) pak karimuddin, untuk berinteraksi dengan mitra kerja hampir tidak ada hambatan karena mereka sudah tau mekanismenya seperti apa, tugas pokoknya seperti apa tufoksinya dia sudah paham.” (Hasil wawancara H 17 april 2017)

Lanjut lagi tambahan dari informan yang sama :

“Setiap bulan kami melakukan rapat kordinasi paling tidak 1 kali setiap bulan melakukan pertemuan dengan pihak kepolisian dan jasa raharja, selama ini kami berjalan kerjasama kita sangat harmonis masing-masing memenuhi tugas dan fungsinya masing-masing sehingga tidak ada perselisihan di dalamnya karena kita ini dalam satu atap ini kita harus saling menjaga keharmonisan sehingga kita saling mengerti di mana bentuk kekurangan dan kelebihan jadi itu kita perlu perbaiki semuanya yah sehingga pelayanan bisa sesuai dengan protap SOP yang ada.” (Hasil wawancara H 17 april 2017)

Berdasarkan hasil pernyataan Kepala UPTD diatas dapat ditarik asumsi bahwa sistem interaksi yang ada dalam Kantor Samsat Kota Makassar berjalan cukup baik dan harmonis. Hal tersebut dapat di jaga melalui rapat koordinasi yang di laksanakan sebulan sekali, sehingga kendala-kendala yang di hadapi secara menyeluruh dapat di selesaikan secara bersama-sama.

Sistem Administasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam memberikan pemahaman kepada masyarakat akan pentingnya pajak daerah dimana setiap perwakilan saling bekerjasama. Adapun bentuk kerjasama antara Samsat dengan bank BPD terlihat saat wajib pajak kendaraan melakukan pembayaran, dimana wajib pajak diarahkan ke bank BPD untuk membayar yang kemudian pihak bank BPD memberikan resi atau bukti pembayaran yang selanjutnya wajib pajak di arahkan ke Samsat untuk pengesahan resi/bukti pembayaran yang di

dapat dari bank BPD.

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

Seperti yang telah dijelaskan pada bagian hasil penelitian ini bahwa sistem interaksi yang dibangun dalam satu atap sebagai bentuk kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Secara umum sistem yang dibangun cukup sederhana dan mudah di pahami oleh masyarakat. Selain itu pola koordinasi yang dibangun juga cukup baik dengan melakukan rapat koordinasi setiap bulan oleh pihak Samsat guna mengevaluasi kekurangan dan merumuskan pemecahan masalahnya.

Sementara implementasi dari kebijakan dalam bentuk program yang sedang berjalan secara teratur, terencana, dan sistematis. Oleh karena itu, proses menjadi sangat penting dalam konsep pelayanan publik sebab hal itu menentukan tingkat keefektifan suatu kebijakan. Hasil pelaksanaannya cukup baik meskipun masih sangat jauh dari kesempurnaan. Hal ini ditandai oleh sistem pembayaran yang dapat dilakukan pada Bank Pembangunan Daerah Sulselbar, sehingga tidak

usah lagi jauh-jauh datang ke Kantor Samsat Pusat. Akan tetapi, pembayaran dibank belum sepenuhnya selesai sebab resi pembayaran harus dibawa ke Kantor Samsat pusat untuk memperoleh stempel legalisir sebagai tanda bukti pengesahan dari pihak Samsat sebagai penanggungjawab pengelolaan pajak kendaraan. Dengan demikian, menurut penulis proses pelayanan *elektornic payment* ini masih berbelit-belit sehingga mengurangi nilai efisiensi dalam pelayanan publik.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian yang telah penulis lakukan mengenai Pelayanan berbasis online di Kantor Samsat Kota Makassar maka penulis dapat menyimpulkan sebagai berikut :

1. Inovasi Konseptual

Inovasi konseptual yang dikemas dalam bentuk kebijakan-kebijakan, seperti *Elektronic Payment*, meskipun dalam pelaksanaannya masih dihadapkan pada beberapa masalah yang menghambat sehingga dapat dikatakan masih belum optimal. Karena dalam pelaksanaan program tersebut yang menjalakkannya hanya sepihak instansi saja dan masyarakat yang telah melakukan pembayaran melalui Bank BPD masih harus ke kantor pusat Samsat untuk memperoleh stempel legalisir pada resi pembayaran tadi. Selain itu terdapat kebijakan lain yang dirumuskan oleh pihak Samsat dalam mempermudah masyarakat dalam melakukan transaksi pembayaran pajak kendaraan. Kebijakan tersebut kemudian dijabarkan dalam program Samsat Keliling yang menggunakan mobil yang langsung terkoneksi online dengan kantor pusat dan Gerai Samsat yang ditempatkan di kecamatan-kecamatan yang ada di Kota Makassar.

2. Inovasi Delivery

Inovasi delivery yang dimaksud adalah samsat delivery yang perkembangan dari Samsat care di mana Samsat care ini bisa dikatakan optimal dan efektif karena sejauh ini tidak ada hambatan ataupun kendala yang dihadapi dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat atau pelanggan. Karena masyarakat yang ingin membayar lalu tidak punya waktu untuk ke Kantor Samsat dan yang tidak ingin mengantri atau membuang-buang waktunya bisa menggunakan jasa layanan Inovasi Samsat care ini. Dan proses pelayanan Samsat care tergolong cepat dan mudah langsung selesai di tempat pelayanan.

3. Inovasi Interaksi Sistem

Sistem interaksi yang bekerja sama dengan pihak Samsat Makassar yaitu pihak kepolisian, PT. Jasa Raharja, pihak Dispenda dan bank BPD dibangun dalam satu atap sebagai bentuk kemudahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Kerja sama yang dimaksud untuk menciptakan sebuah kesepakatan bersama dalam menjangkau model pembayaran pajak melalui media internet. Sehingga semua pihak tersebut dapat menjalankan tugas dan fungsinya masing-masing. Selain itu pola koordinasi dan komunikasi yang dibangun juga cukup baik dengan melakukan rapat koordinasi setiap bulan oleh pihak Samsat guna mengevaluasi kekurangan dan merumuskan pemecahan masalahnya.

B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan di temukan beberapa masalah yang belum terpecahkan, sehingga peneliti mengajukan beberapa saran, saran tersebut antara lain sebagai berikut :

1. Dalam menjalankan program e-payment ini seharusnya terlebih dahulu harus lebih di paahamkan lagi dalam 3 instansi ini sehingga program E-payment ini bisa berjalan dengan optimal bukan dengan jalan sepihak instansi saja. sebab program E-payment ini juga menjadi salah satu bukti inovasi pelayanan publik yang memudahkan masyarakat melakukan pembayaran pajak kendaraan.
2. Dinas Pendapatan Daerah melalui UPTD Kantor Samsat Kota Makassar harus lebih gencar lagi dalam melakukan sosialisasi dan memberikan pemahaman terkait sistem inovasi ini kepada masyarakat baik secara langsung maupun melalui media sosial dan media cetak.
3. Masyarakat sebagai pelanggan ataupun pengguna layanan seharusnya mulai menyadari dan memanfaatkan perkembangan teknologi informasi dan komunikasi saat ini dalam menjalani aktivitas sehari-hari, sehingga dengan demikian program *E-payment* yang berbasis online dapat dimaksimalkan secara menyeluruh.

DAFTAR PUSTAKA

Referensi Buku :

- Agus Dwiyanto, 2008. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*, Yogyakarta: Gajahmada university press. Hal: 136
- Ancok Djamaludin, 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*, Jakarta: Penerbit Erlangga.
- Arif, Saiful. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*. Malang : Averros Press
- Asri laksmi riani, 2011. *Budaya Organisasi*, Yogyakarta : Graha ilmu.
- Barata A. A, 2003, *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*, Jakarta: Gramedia
- Basri Hasan (<http://makassar.tribunnews.com/2014/02/01/jumlah-kendaraan-di-makassar-naik-2-5-persen-setiap-tahunnya>.) Tgl: 30-10-2016. 20.09
- Bugin, Burhan. 2004. *Metode Penelitian Kualitatif, Aktualisasi Metodologis Kearah Ragam Varian Kontemporer*, Jakarta: PT Raja Grafindo
- Effendi Andi (<http://beritakotaonline.com/8188/samsat-makassar-luncurkan-media-online-service>.) Tgl: 12-10-2016. 13.00
- Fontana, Avanti. 2011. *Innovative We Can (Manajemen inovasi dan penciptaan nilai individu, organisasi, masyarakat)* Jakarta : Cipta Inovasi Sejahtera.
- Ibrahim Amin, 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Bandar maju.
- Inambela lijan dkk. *Reformasi Pelayanan Public*, Jakarta: Bumi aksara hal: 4-5
- Istanto, Bambang 2009. *Manajemen pemerintah alam presepsi pelayanan public*. Jakarta: Mitra Wavana Media.
- Kasmir, 2005. *Etika Costamer Service*, Jakarta: PT. Raja Grafindo Perseda.
- Moenir, A.S, 2000. *Manajemen Pelayanan Umum*, Jakarta: Bumi aksara. Hal: 17
- Muksidarti
(<https://id.wikipedia.org/wiki/sistem.administrasi.manuqqualsatuatap>)
tgl : 25.11.2016

- Muliarin & Zaenudin, 2014. *Manajemen birokrasi dan kebijakan*, Yogyakarta: Pustaka pelajar
- Ndraha, Talizuhudu, 2005, *Kybernologi Sebuah Rekonstruksi Ilmu Pemerintahan* ; Rieke Cipta.
- Rais Muhammad, nurzariah (https://id.wikipedia.org/wiki/Layanan_elektronik) Tgl.23.10.2016 : 22:09
- Ratminto & Atik septi winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan*, Yogyakarta: Pustaka Pelajar. Hal: 188
- Rianto, Jusnaedi (<http://dpp.jakarta.go.id/makasar-benahi-online-system>.) Tgl: 12-10-2016. 12.05 am
- Rohman Ainur,dkk, 2010. *Reformasi Pelayanan Publik*, Malang: Averroes Press
- Sampara, Lukman., 2000, *Manajemen Kualitas Pelayanan*, Jakarta: STIA LAN Press.
- Sawitri (<http://www.infocreativemedia.com/jacky/mengenal-sistem-informasi-berbasis-web-dengan-pemrograman-web>.) Tgl: 02-11-2016. 10.47
- Sedarmayanti, 2012. *Good Governance “Kepemimpinan Yang Baik”*, Bandung: Mandar maju.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk, 2008, *Reformasi Kebijakan Publik (Teori dan Implementasi)*, Jakarta : Bumi Aksara.
- Sugiyono, 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif Dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surjadi. 2009, *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Alfabeta
- Sutrisno edy, 2010. *Budaya Organisasi*, Jakarta: Kencana.
- Suyono, Evan. 2015. *Inovasi Kebijakan Pendidikan Di Kota Palopo*. Makassar: Universitas Hasanuddin.
- Waluyo, 2007. *Manajemen Publik (konsep, aplikasi dan implementasinya dalam pelaksanaan otonomi daerah)*, Bandung: Mandar Maju.
- Perundang-undangan:**
- PERMENPAN (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara) Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik

PERATURAN MENTRI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA Nomor 31 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pedoman Pelayanan Publik

PERATURAN MENTRI PENDAYAGUNAAN APARATUR NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI REPUBLIK INDONESIA Nomor 19 Tahun 2016 Tentang Kompetisi Inovasi pelayanan publik di lingkungan kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik Negara, dan badan usaha milik daerah tahun 2017

Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Undang-undang Nomor 9 Tahun 2015.

Undang-undang Nomor. 23 Tahun 2014 Tentang Otonomi Daerah.

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

RIWAYAT HIDUP



DWI RETNO PUTRI SARI. Lahir di Sungguminasa, Tanggal 30 Juni 1996, Anak kandung kedua dari dua bersaudara yang merupakan pasangan Ayahanda Abd. Syahid dengan Ibunda Rosmini Timang.

Penulis memulai pendidikan pada tahun 2000 di Sekolah Taman Kanak-kanak (TK) Kartika Kabupaten Gowa kemudian pada Tahun 2001 di Sekolah Dasar di SD Inpres sarite'ne kabupaten Gowa dan lulus pada tahun 2007. Kemudian pada tahun yang sama penulis melanjutkan sekolah di SMP Negeri 2 Sungguminasa Kabupaten Gowa dan lulus pada tahun 2010. Kemudian melanjutkan lagi di SMA Negeri 1 Malili Kabupaten Luwu Timur dan lulus pada tahun 2013. Setelah lulus kemudian terdaftar sebagai mahasiswa angkatan 2013 pada program studi Ilmu Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIPOL) di Universitas Muhammadiyah Makassar Program Strata Satu (S1). Pengalaman Organisasi pada tahun 2014 penulis bergabung di Ikatan Mahasiswa Muhammadiyah (IMM) sebagai departemen bidang kader dan pada Tahun 2015 bergabung di Himpunan Mahasiswa Jurusan Ilmu Administrasi Negara (HUMANIERA) sebagai departemen pengawasan dan bimbingan mahasiswa dan lanjut di tahun 2016 sebagai ketua bidang pemberdayaan perempuan.