

ABSTRAK

Ika Safitri, Burhanuddin, Nur Khaerah, Penerapan Inovasi Layanan Samsat Gerai dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Wilayah Takalar

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis penerapan inovasi layanan Samsat Gerai dalam upaya meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Wilayah Takalar. Latar belakang penelitian ini didasarkan pada masih adanya permasalahan dalam pelayanan Samsat konvensional, seperti antrean yang panjang, keterbatasan waktu pelayanan, serta kurangnya efisiensi dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, inovasi layanan Samsat Gerai diharapkan mampu memberikan solusi melalui pelayanan yang lebih cepat, mudah, dan efisien. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Data dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan yang dipilih secara purposive, yang terdiri dari aparatur SAMSAT dan masyarakat wajib pajak sebagai pengguna layanan.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan inovasi layanan Samsat Gerai telah berjalan dengan cukup baik jika ditinjau berdasarkan lima atribut inovasi menurut teori difusi inovasi, yaitu keuntungan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), kemungkinan untuk dicoba (*trialability*), dan kemudahan untuk diamati (*observability*). Pada aspek keuntungan relatif, layanan ini memberikan kemudahan dan efisiensi waktu bagi masyarakat. Pada aspek kesesuaian, layanan telah menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat modern melalui sistem pembayaran yang lebih fleksibel. Pada aspek kerumitan, prosedur pelayanan menjadi lebih sederhana meskipun masih terdapat tahapan tertentu yang harus dilakukan di kantor induk. Pada aspek kemungkinan untuk dicoba, masyarakat memiliki kesempatan untuk mencoba layanan yang lebih praktis. Sementara pada aspek kemudahan diamati, hasil pelayanan dapat dilihat secara langsung, baik dari proses yang berlangsung di ruang terbuka maupun dari peningkatan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor. Selain itu, hasil penelitian juga menunjukkan bahwa faktor pendukung dalam penerapan inovasi ini adalah lokasi pelayanan yang strategis, sedangkan faktor penghambat yang dihadapi adalah keterbatasan sumber daya manusia (SDM) dalam memberikan pelayanan.

Kata Kunci: Inovasi, Samsat Gerai, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik

ABSTRACT

Ika Safitri, Burhanuddin, Nur Khaerah, *Implementation of Samsat Gerai Service Innovation in an Effort to Improve Motor Vehicle Tax Payment Services at the Takalar Region One-Stop Integrated Administration System Office*

This study aims to analyze the implementation of the Samsat Gerai service innovation in an effort to improve motor vehicle tax payment services at the One-Stop Administration System Office (SAMSAT) of Takalar Region. The background of this study is based on several problems found in conventional Samsat services, such as long queues, limited service time, and inefficiency in the motor vehicle tax payment process. Therefore, the Samsat Gerai service innovation is expected to provide solutions through faster, easier, and more efficient services. This study uses a qualitative approach with a descriptive type. Data were collected through observation, interviews, and documentation, with informants selected purposively, consisting of SAMSAT officers and taxpayers as service users.

The results show that the implementation of the Samsat Gerai service innovation has been running quite well when viewed from the five attributes of innovation based on diffusion of innovation theory, namely relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. In terms of relative advantage, this service provides convenience and time efficiency for the community. In terms of compatibility, the service is in line with the needs of modern society through more flexible payment systems. In terms of complexity, service procedures have become simpler, although certain processes still require visits to the main Samsat office. In terms of trialability, the community has the opportunity to try more practical services. Meanwhile, in terms of observability, the results of the service can be directly observed, both from the open service process and from the increase in motor vehicle tax revenue realization. In addition, the study also found that the supporting factor in the implementation of this innovation is the strategic location of service points, while the inhibiting factor is the limited human resources (SDM) in providing services.

Keywords: *Innovation, Samsat Gerai, Motor Vehicle Tax, Public Service.*