
**INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
KOTA MAKASSAR**

Oleh

Iswadi Amiruddin¹, Tri Cahyo Nugroho²¹Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Muhammadiyah Makassar
Indonesia²Program Studi Ilmu Administrasi Negara, Universitas Handayani Makassar IndonesiaEmail: iswadiamiruddin@unismuh.ac.id**Abstrak**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dan mendiskripsikan bagaimana inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ditinjau dari indikator-indikator dimensi inovasi. Dalam penelitian ini menggunakan metode kualitatif untuk memperoleh data (data primer dan data sekunder) melalui teknik pengumpulan data dalam bentuk observasi dan wawancara kepada narasumber yang terkait. Data yang diperoleh selanjutnya diolah dengan menggunakan serangkaian teknik atau metode, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (verifikasi). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis online di Kantor SAMSAT Kota Makassar merupakan program yang dicanangkan oleh Bapenda provinsi Sulawesi Selatan melalui UPTD Kantor Samsat. Data menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara Online dapat dinilai efektif karena dapat memudahkan dan menguntungkan masyarakat sebagai wajib pajak. Pembayaran pajak bermotor secara online di Kantor SAMSAT Kota Makassar dalam tiga tahun terakhir mengalami peningkatan ini membuktikan bahwa inovasi yang dijalankan oleh Kantor Samsat Kota Makassar telah digunakan oleh masyarakat sebagai wajib pajak.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan Bermotor**PENDAHULUAN**

Inovasi merupakan langkah *solutif* dari organisasi sektor publik untuk mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat dan upaya untuk mengikuti perkembangan zaman yang terus berubah terutama berkembangnya teknologi informasi. Pada konteks yang spesifik, pada tataran pemerintah daerah, secara normatif dalam Undang-Undang No. 23 tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah, Bab XXI Pasal 386, disebutkan bahwa inovasi pemerintah daerah adalah semua bentuk pembaruan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Pembaruan ini bertujuan untuk meningkatkan kinerja tata kelola pemerintahan daerah, termasuk dalam peran pemerintah untuk penyelenggaraan pemerintahan daerah, pelaksanaan

pembangunan dan pelayanan publik. (Ancok, 2012).

Pelayanan pemerintah kepada masyarakat yang dikenal dengan pelayanan umum (public service) atau yang di Indonesia dikenal sebagai pelayanan publik, pelayanan publik merupakan isu yang sangat strategis karena interaksinya antara pemerintah dan masyarakat. Masyarakat rela membayar pajak dan memberikan mandat kepada pemerintah untuk menggunakan pajak tersebut guna melayani kebutuhan barang dan jasa dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat itu sendiri.

Instansi pemerintah mempunyai tugas dalam pelayanan publik terkhusus instansi pemerintah dalam hal pelayanan pajak kendaraan bermotor, dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan

mengenai kendaraan bermotor yaitu pemerintah telah membentuk kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero).

Untuk itu upaya kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam meningkatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat maka dianggap perlu untuk melakukan inovasi untuk mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan bisa memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingan seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, selain itu dengan adanya inovasi diharapkan nantinya dapat meminimalisir maraknya jasa percaloan dan untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak. (Suhartati, 2021).

Dimensi inovasi Sektor publik Kemampuan inovasi suatu organisasi atau lembaga dalam sektor publik dapat diukur dari sejumlah faktor yang disebut sebagai dimensi inovasi, adapun dimensi inovasi yang dikembangkan dalam sektor publik menurut Halvorsen yang dikutip Suwarno (2008:42) yaitu (1) Inovasi Konseptual yaitu memperkenalkan ide baru atau strategi baru yang rasional; (2) Inovasi *Delivery* atau layanan adalah Termasuk cara-cara baru atau cara yang diubah dalam menyelesaikan masalah; (3) Inovasi interaksi sistem adalah cara-cara baru atau yang diubah dalam berinteraksi dengan organisasi atau sebagai bentuk dan mekanisme baru dalam berhubungan dengan pihak lain demi tercapainya tujuan bersama; 4) Atribut inovasi Menurut Rogers dalam bukunya *diffusion of innovation* ialah sebuah inovasi harus memiliki kelengkapan (Nurdin 2019: 30) yakni 1)Keuntungan relative; 2)Kesesuaian;

3)Kerumitan; 4)Kemungkinan dicoba; dan 5)Kemudahan diamati.

Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu jenis pajak daerah. Sebagai salah satu jenis pajak daerah, pajak ini menganut system bagi hasil antara pemerintah kabupaten/Kota menerima bagi hasil PKB sebesar 30% sedangkan pemerintah provinsi menerima 70%. Hasil penerimaan PKB tersebut, paling sedikit 10% termasuk yang dibagi dihasilkan kepada Kabupaten/Kota, dialokasikan untuk pembangunan²⁷ dan/atau pemeliharaan jalan serta peningkatan modal dan sarana transportasi umum(Karmila, 2021).

Pengelolaan pajak daerah provinsi Sulawesi selatan nomor 8 tahun 2017 tentang pajak daerah mampu meningkatkan penerimaan pajak secara signifikan dari tahun ketahun.di samping itu, dalam peraturan daerah diatur pula pengenaan tarif pajak kendaraan bermotor secara progresif. Dalam jangka waktu tersebut,berbagai regulasi yang dibuat oleh pemerintah pusat telah berubah dan peraturan yang berlaku di daerah juga perlu disesuaikan.selain itu perkembangan kondisi social ekonomi masyarakat Sulawesi selatan dan lingkungan daerah sekitarnya turut mempengaruhi penerimaan pajak provinsi Sulawesi selatan sehingga perlu dilakukan rasionalisasi termasuk masalah tarif. Berdasarkan undang-undang no 28 tahun 2009 tentang pajak daerah dan retribusi daerah, pemerintah daerah diberi diskresi untuk menetapkan tarif pajak sesuai kondisi dan kemampuan masyarakat setempat, sepanjang tetap dalam interval tarif yang telah ditetapkan.Diskresi ini merupakan peluang bagi daerah, tetapi sekaligus juga menjadi ancaman apabila tidak dipergunakan secara bijaksana (Karmila, 2021).

Instansi pemerintah mempunyai tugas dalam pelayanan publik terkhusus instansi pemerintah dalam hal pelayanan pajak kendaraan bermotor, dalam hal mengurus surat-surat kelengkapan dan kepemilikan mengenai kendaraan bermotor yaitu

pemerintah telah membentuk kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap adalah suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI), Badan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja (Persero).

Dalam hal ini, Kepolisian memiliki fungsi untuk penerbitan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), Badan Pendapatan Daerah menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang dikaitkan dengan pemasukan uang kas Negara dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Untuk itu upaya kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap dalam meningkatkan kebutuhan dan kepuasan masyarakat maka dianggap perlu untuk melakukan inovasi untuk mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan bisa memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingan seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, selain itu dengan adanya inovasi diharapkan nantinya dapat meminimalisir maraknya jasa percaloan dan untuk meningkatkan kesadaran Wajib Pajak (Suhartati, 2021).

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif dengan ini peneliti terjun langsung ke lapangan untuk menemukan dan melakukan observasi, wawancara dan dokumentasi sehingga mendapatkan secara langsung keadaan yang sebenarnya mengenai inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar.

Adapun sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain (Moleong, 2012 : 27). Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis, melalui perekaman, pengambilan foto atau video (dokumenter). Secara umum sumber data yang digunakan dalam penelitian ini terdiri atas dua, yaitu: 1) Data Primer Merupakan sumber data dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata dan tindakan, selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Kata-kata dan tindakan orang-orang yang diamati atau diwawancarai merupakan sumber data utama yang terkait Inovasi Pelayanan Publik Melalui SAMSAT Online di Kota Makassar. Sumber data utama dicatat melalui catatan tertulis, melalui perekaman, pengambilan foto atau film, 2) Data Sekunder Merupakan data sekunder yaitu diperoleh melalui sumber-sumber tertulis. Strategi ini dilakukan untuk dapat membangun sebuah abstraksi tentang tujuan penelitian yang didukung oleh data yang dikumpulkan dan saling berhubungan, sehingga sifat penyusunannya adalah dari kesimpulan umum ke khusus. Data sekunder diperoleh dari buku, dokumen pemerintah, dan literatur yang relevan dengan penelitian ini.

Data yang diperoleh selanjutnya di analisis dengan teknik analisis data deskriptif kualitatif, secara terinci sistematis dan terus menerus yang meliputi langkah-langkah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan sehingga menjawab permasalahan penelitian.

HASIL DAN PEMBAHASAN

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.

Kantor SAMSAT Kota Makassar telah melakukan suatu inovasi dari segi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, untuk mengetahui inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada SAMSAT Kota Makassar, maka peneliti akan berfokus menguraikan bentuk inovasi SAMSAT menurut Rogers yakni: keuntungan relatif (*Relative advantage*), kesesuaian (*Compatibility*), kerumitan (*Complexity*), kemungkinan dilakukan percobaan (*Triability*), dapat diamati (*Observability*).

Keuntungan Relatif

Menurut atribut inovasi Rogers (Nurdin 2019:30) mengemukakan bahwa inovasi harus memiliki keuntungan relatif yang dibuktikan dengan inovasi tersebut harus memiliki nilai lebih dari penyelenggaraan sebelumnya, harus ada nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakan dengan model sebelumnya. Keuntungan relatif didefinisikan yaitu sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dari pada gagasan yang digantikannya. Dalam hal ini dimensi keuntungan relatif dapat berupa keunggulan yang akan dicapai ketika suatu inovasi diterapkan. Dalam beberapa tahun SAMSAT Kota Makassar telah melakukan berbagai bentuk inovasi berdasarkan informasi dari hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan dan Penetapan bahwa : Inovasi yang ada di Kantor SAMSAT Kota Makassar terdapat beberapa program unggulan yang kami sediakan dalam hal pelayanan pembayaran pajak diantaranya

SAMSAT Online, SAMSAT Keliling, Gerai SAMSAT, Layanan Drive Thru, yang semuanya itu merupakan layanan unggulan saat ini.” (Wawancara tanggal 8 Februari 2023)

Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh SAMSAT Kota Makassar melalui SAMSAT online pada awalnya bertujuan untuk mengatasi berbagai permasalahan seperti adanya antrian yang menumpuk, pungutan liar, praktek pencaloan dan kurangnya keinginan serta kesadaran masyarakat di kota Makassar dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor serta merespon keluhan dari masyarakat terkait proses pelayanan sebagaimana hasil wawancara dengan Kasi Pelayanan dan Penetapan sebagai berikut Untuk inovasi SAMSAT online yang awal mulanya diterapkan sebagai jalan keluar untuk mengurangi antrian yang seringkali menumpuk dan masyarakat sering mengeluhkan prosesnya untuk membayarnya terlalu memakan waktu kalo itu dibiarkan dan engga dicari solusinya akan sangat berpengaruh pada pendapatan pajak kota Makassar karena masyarakat yang malas buat membayar pajaknya”(Wawancara Tanggal 8 Februari 2023).

Dalam atribut keuntungan relatif pada inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar melalui SAMSAT online maka inovasi ini sudah bisa dikatakan baik karena memiliki keuntungan dari pada model sebelumnya yakni masyarakat sangat dimudahkan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya karena mereka tidak menunggu lama dalam proses pembayarannya, tidak mengantri, tidak akan dipersulit dengan istilah calo, lebih diuntungkan dari segi ekonomi karena tidak membutuhkan biaya untuk ke kantor SAMSAT, lebih gampang membayarnya karena hanya membutuhkan sebuah aplikasi yang hanya butuh diinstal di playstor HP yakni aplikasi Bapenda Sulsel Mobile.

Kesesuaian

Menurut atribut Rogers (Nurdin 2019:30) mengemukakan bahwa inovasi harus memiliki kesesuaian dimana kesesuaian merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengguna. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan digunakan secepat seperti inovasi yang sesuai.

Berbagai kemudahan yang telah disiapkan maka hasil penelitian yang kami temui menunjukkan bahwa inovasi pelayanan SAMSAT Online yang diterapkan mendapatkan respon positif dari masyarakat, hal ini dikarenakan masyarakat dapat mengurus pajak kendaraannya dirumahnya masing masing dengan melakukan download aplikasi yang telah disediakan. Hal ini dibenarkan oleh masyarakat peserta wajib pajak dalam wawancaranya sebagai berikut: "Tahun ini merupakan tahun ke dua saya bayarkan pajak motor saya dengan cara online, lebih gampang dan saya bisa bayar di rumah saja tidak capema mengantri dan pastinya lebih aman, ini adalah harapan semua masyarakat kalau SAMSAT harus melayani dengan terbaik. (Wawancara Tanggal 8 Februari 2023)

Dalam atribut kesesuaian pada inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar melalui SAMSAT online maka inovasi ini sudah bisa dikatakan baik karena proses inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah dijalankan di Kantor SAMSAT Kota Makassar telah sesuai dengan harapan masyarakat sebagai wajib pajak karena segala hal yang menjadi keluhan selama ini, bahwa bayar pajak itu rumit dan kadang-kadang prosesnya lama, bisa terselesaikan dengan cepat, tepat dan pastinya efisien dengan tersedianya aplikasi SAMSAT Online. Proses inovasi ini tidak hanya memberikan kesesuaian harapan masyarakat juga memberikan

kesesuaian harapan pada kantor SAMSAT itu sendiri bahwa SAMSAT dapat bekerja secara maksimal dan lebih efektif.

Kerumitan karena sesuatu inovasi yang baru yang biasanya tingkat kerumitan yang lebih tinggi dari sebelumnya. Maka inovasi yang baru harus mampu menawarkan hal-hal yang lebih baik dari yang sebelumnya. Secara keseluruhan untuk menilai sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan.

Di ruangan terpisah Kasi Pendataan dan Penagihan juga memberikan tanggapannya mengenai hambatan atau kendala yang dihadapi dalam sosialisasi program. Menurutnya belum ada kendala yang cukup besar bagi SAMSAT Kota Makassar dalam melakukan sosialisasi kepada masyarakat, sehingga hal tersebut dapat mempengaruhi daya tanggap serta kemampuan dalam menerima pengetahuan baru oleh masyarakat dalam hal ini wajib pajak. Berikut pernyataan lengkap beliau: "Proses sosialisasi aplikasi SAMSAT Online yang dilaksanakan oleh Kantor SAMSAT Kota Makassar dalam rentang waktu ini tidak begitu terlalu sulit karna masyarakat mampu memahami atau mengetahui jika kami menjelaskan secara detail tentang cara membayar secara online, apa lagi Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile sudah banyak penjelasannya cara menggunakannya di internet, tapi untuk masyarakat yang usia lanjut yang agak sulit menjelaskannya. (Wawancara Tanggal 8 Februari 2023).

Menurut atribut inovasi Rogers (Nurdin 2019:30) mengemukakan bahwa apakah inovasi memiliki kerumitan dalam pelaksanaannya maka penulis dalam melakukan penelitian dapat memberikan kesimpulan bahwa sudah baik meski masih terdapat masalah yang dihadapi Kantor SAMSAT Kota Makassar dalam pengaplikasian SAMSAT online adalah peralihan cara pikir masyarakat yang harus beralih dari yang tunai ke non tunai atau cara yang mudah dengan membayar pajak secara online di rumah saja atau membayar

pajak secara tunai dengan harus mendatangi Kantor SAMSAT dan harus mengantri lama dengan sebelumnya harus mengisi berbagai macam dokumen sebelum melakukan pembayaran.

Kemungkinan Untuk Dicoba

Kemungkinan yang akan dicoba dimana membahas inovasi yang telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Kemungkinan dicoba untuk mengetahui sejauh mana ide atau inovasi baru diujicobakan untuk jangka waktu yang terbatas. Awal pelaksanaan inovasi SAMSAT Online kerap kali mengalami eror hal tersebut pula yang menyebabkan sebagian masyarakat masih mengandalkan pembayaran pajak secara manual dibandingkan dengan sistem online namun seiring berjalannya waktu SAMSAT Online melakukan perbaikan layanan terus dilakukan sehingga untuk saat ini kendala eror tersebut jarang sekali ditemui

Pelaksanaan inovasi pelayanan pembayaran pajak oleh Kantor SAMSAT Kota Makassar berupa SAMSAT online di Aplikasi Bapenda Sulsel Mobile yang dijalankan saat ini telah digunakan oleh masyarakat kota makassar dengan mudah karena hanya menggunakan aplikasi yang dapat diakses melalui HP yang setiap saat dapat dilakukan, sehingga masyarakat dapat mudah melakukan pembayaran pajaknya. Kemudahan itu peneliti coba uraikan apakah perbedaan mendasar antara pembayaran pajak secara online dengan offline berdasarkan hasil wawancara yang disampaikan oleh Staf Pelayanan.

Setelah pembayaran berhasil anda akan mendapatkan bukti pembayaran yang dikirimkan melalui email, simpan bukti pembayaran tersebut, untuk nantinya dilakukan pengesahan dan Cetak SKPD.

Pembayaran pajak Makassar secara online bisa anda lakukan melalui aplikasi Bapenda Sulsel Mobile dengan beberapa metode pembayaran yaitu GoPay, Indomaret, Mobile

Banking Sulselbar, ATM Bank Sulsel, dan Tokopedia.

Menurut atribut inovasi Rogers (Nurdin 2019:30) mengemukakan bahwa inovasi harus memungkinkan untuk dicoba. Inovasi yang dapat dicoba akan diimplementasikan lebih sering dan lebih cepat daripada inovasi yang kurang bisa diimplementasikan. Dari atribut kemungkinan untuk dicoba inovasi SAMSAT online untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dijalankan oleh Kantor SAMSAT Kota Makassar sudah baik terlihat dengan masyarakat dapat dengan mudah mengakses aplikasi yang disediakan tanpa harus menyulitkan dirinya, cukup hanya menginstal aplikasi di playstore aplikasi Bapenda Sulsel Mobile mereka sudah dapat menemukan beberapa macam fitur didalamnya yang pastinya dapat dengan mudah mereka gunakan dan ini tentunya dapat memberikan kemudahan kepada masyarakat karna didalam aplikasi itu telah dijelaskan mulai dari cara menggunakannya sampai proses pembayaran pajaknya.

Kemudahan

Kemudahan ialah inovasi yang harus diamati dari segi bagaimana iya bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik untuk mendapatkan hasil yang lebih mudah. Kemudahan dimaknai sebagai suatu hasil sebuah inovasi menjadi terlihat jelas oleh calon pengguna inovasi tersebut.

Menurut atribut inovasi Rogers (Nurdin 2019:30) mengemukakan bahwa inovasi harus memberikan kemudahan. Kemudahan inovasi yang harus diamati dari segi bagaimana iya bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik untuk mendapatkan hasil yang lebih mudah kemudahan dimaknai sebagai suatu hasil sebuah inovasi menjadi terlihat jelas oleh calon pengguna inovasi tersebut.

Dalam atribut kemudahan pada inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Makassar melalui SAMSAT online maka inovasi ini bisa dikatakan sudah baik karena telah memberikan kemudahan

masyarakat dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotornya.

PENUTUP

Kesimpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang ada dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Kota Makassar Melalui Layanan SAMSAT Online dapat di katakan sudah berjalan dengan baik. Halini berdasarkan dari hasil analis teori atribut inovasi menurut Rogers dalam bukunya *diffusion of innovation* yang terdiri dari lima atribut inovasi yaitu: (1) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) dalam hal ini dibuktikan dengan keunggulan dan nilai lebih yang dimiliki oleh layanan SAMSAT Online; (2) Kesesuaian (*Compatibility*) dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi layanan SAMSAT Online yang dibentuk oleh pihak Kantor SAMSAT Kota Makassar memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya, serta sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat selaku wajib pajak; (3) Kerumitan (*Complexity*) hadirnya layanan SAMSAT Online dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor; ; (4) Kemungkinan Dilakukan Percobaan (*Triability*) dalam inovasi layanan SAMSAT Online hadir dilakukan melalui fase uji coba pelayanan, serta sosialisasi kepada masyarakat; (5) Dapat Diamati (*Observability*) dalam inovasi layanan SAMSAT Online dapat dengan mudah diamati oleh orang lain dan telah berhasil menghasilkan sesuatu yang lebih baik sehingga inovasi SAMSAT online ini berjalan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Akbar, N. B., & Handoyono. (2020). Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor) . 01(02), 57–68.
- [2] Ancok, D. (2012). Kepemimpinan dan Inovasi. Erlangga. <https://onsearch.id/Author/Home?author=Ancok%2C+Djamaludin>
- [3] Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, Desember, 163–174. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2100>
- [4] Hefta Zarusdan, Henny Aprianty, B. S. (2022). implementasi Inovasi Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, 11
- [5] Karmila, K. (2021). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar. YUME: Journal of Management, 4(1), 338–354. <https://doi.org/10.37531/yume.vxix.334>
- [6] Pratiwi, E. D., & Setyowati, K. (2021). Tipologi Inovasi Pelayanan Pajak Daerah Melalui EPPSON di BPPKAD Kota Surakarta. Publica: Jurnal Pemikiran Administrasi Negara, 13(1), 71–81. <https://doi.org/10.15575/jpan.v13i1.11783>
- [7] Suhartati, M. S. S. (2021). TINJAUAN YURIDIS KETERLAMBATAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA MAKASSAR. 3
- [8] Suryana, S., Agustino, L., & Arenawati, A. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Pandeglang. JDKP Jurnal Desentralisasi

- Dan Kebijakan Publik, 2(2), 239–251.
<https://doi.org/10.30656/jdkp.v2i2.3415>
- [9] Akbar, N. B., & Handoyo. (2020). Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor). 01(02), 57–68
- [10] Ancok, D. (2012). Kepemimpinan dan Inovasi. Erlangga.
<https://onsearch.id/Author/Home?author=Ancok%2C+Djamiludin>
- [11] Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja, December, 163–174.
<https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2100>
- [12] Hefta Zarusdan, Henny Aprianty, B. S. (2022). inplementasi Inovasi Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jurnal Penelitian Sosial Dan Politik, 11
- [13] Karmila, K. (2021). Pengaruh Sistem Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor melalui Layanan Drive Thru terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di Kota Makassar. YUME: Journal of Management, 4(1), 338–354.
<https://doi.org/10.37531/yume.vxix.334>