

BAB I PENDAHULUAN

I.1 Latar Belakang

Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan salah satu wujud tanggung jawab negara dalam memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara, yang meliputi penyediaan barang, jasa, dan layanan administrasi. Seiring dengan diberlakukannya Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 tentang Hubungan Keuangan antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah, terdapat dorongan yang lebih kuat bagi pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas layanan publik melalui pengelolaan keuangan yang lebih mandiri dan akuntabel. Undang-undang ini memberikan kerangka kerja bagi pemerintah daerah untuk mengoptimalkan pendapatan asli daerah (PAD), yang dapat dimanfaatkan dalam penyelenggaraan layanan publik yang lebih efektif dan efisien. Dengan adanya kewenangan yang lebih besar dalam pengelolaan sumber daya keuangan, pemerintah daerah diharapkan mampu memenuhi kebutuhan masyarakat secara profesional dan responsif, serta mewujudkan birokrasi yang bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan yang berkualitas.

Pelayanan publik adalah segala kegiatan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik dalam hal ini merupakan perwujudan fungsi aparatur negara, termasuk hakikat pelayanan publik. Artinya, birokrasi publik berkewajiban dan bertanggung jawab untuk menyelenggarakan proses penyelenggaraan pelayanan publik kepada masyarakat secara lebih baik dan profesional dalam suatu proses yang bertujuan untuk memenuhi berbagai bentuk kebutuhan dan unsur masyarakat, dalam rangka penyelenggaraan pelayanan publik (Maulidah 2014, 35).

Pelayanan publik yang menjadi tulang punggung interaksi antara pemerintah dan masyarakat, di mana kualitas pelayanan yang diberikan sangat mempengaruhi kepuasan dan kepercayaan masyarakat. Seiring perkembangan zaman dan semakin besarnya harapan masyarakat, inovasi dalam pelayanan publik sudah menjadi sebuah kebutuhan. Sebagaimana seharusnya diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia No. 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa untuk mempercepat kualitas pelayanan publik, perlu dilakukan pengembangan dan pengembangan inovasi di Kementerian dan Pemerintah Daerah.

Di masa seperti ini, berbagai inovasi dalam pelayanan publik diperlukan untuk menjawab kebutuhan masyarakat secara lebih optimal. Peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan suatu upaya untuk meningkatkan kualitas dan inovasi pelayanan publik secara berkala berdasarkan kebutuhan dan harapan masyarakat. Selain itu, inovasi pelayanan publik bertujuan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik untuk membangun kesejahteraan masyarakat dengan memanfaatkan pengaduan masyarakat sebagai alat untuk meningkatkan pelayanan. Inovasi sektor publik ini diperlukan untuk

mencapai hasil berupa penyelesaian permasalahan publik dan mencapai tujuan organisasi sektor publik secara efektif, efisien dan berkualitas (Prabowo, Suwanda dan Syafri 2022, 37).

Pajak merupakan sumber utama pendapatan negara yang mempunyai peranan penting dalam mendukung berbagai program pembangunan, seperti infrastruktur, pendidikan, kesehatan, dan pelayanan publik lainnya (Sihombing dan Sibagariang 2020). Seperti yang diatur pada Undang-Undang No. 7 Tahun 2021 tentang Harmonisasi Peraturan Perpajakan, yang dimana regulasi ini bertujuan untuk meningkatkan kepatuhan dan efektivitas pemungutan pajak, sehingga dapat memberikan kontribusi yang lebih besar terhadap pembiayaan program-program tersebut.

Di antara berbagai jenis pajak, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mempunyai peranan penting dalam memberikan kontribusi terhadap pendapatan daerah, termasuk di Provinsi Sulawesi Selatan, dan menjadi salah satu sektor utama yang memberikan kontribusi besar terhadap pembangunan daerah, yang kemudian digunakan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pengumpulan pajak yang efektif merupakan aspek penting dalam menghasilkan pendapatan daerah, karena berkontribusi langsung terhadap pembiayaan pelayanan publik dan pembangunan infrastruktur. Sesuai dengan ketentuan Permendagri No. 6 Tahun 2023, pengelolaan dan pengadaaan Pajak Kendaraan Bermotor ini diatur sebagai bagian dari upaya pemerintah daerah dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD) dan memperkuat keuangan daerah, sehingga dapat memastikan pelayanan publik yang lebih optimal serta infrastruktur yang memadai bagi masyarakat.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) menjadi penting di Kota Makassar karena kota ini memiliki jumlah kendaraan yang terus meningkat seiring dengan pertumbuhan ekonomi dan urbanisasi. Sebagai pusat ekonomi dan administrasi di Sulawesi Selatan, Kota Makassar membutuhkan anggaran yang besar untuk mendukung pembangunan infrastruktur, transportasi, dan layanan publik yang berkualitas. Pendapatan dari Pajak Kendaraan Bermotor membantu pemerintah daerah dalam menyediakan dan meningkatkan fasilitas umum. Maka dari itu, dengan pengelolaan Pajak Kendaraan Bermotor yang baik, Kota Makassar dapat memperkuat kapasitasnya dalam menghadirkan pelayanan publik yang lebih efektif, merespon kebutuhan masyarakat, dan mendorong kesejahteraan masyarakat secara berkelanjutan (Hamzah 2018).

Dengan demikian, hal ini menjadi landasan bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan yang mempunyai tanggung jawab besar dalam pengelolaan dan optimalisasi penerimaan pajak daerah untuk terus berinovasi dan meningkatkan pelayanan publik, demi meningkatkan kepatuhan wajib pajak serta mengoptimalkan penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang mendukung pembangunan dan kesejahteraan masyarakat.

Namun, untuk memastikan tingkat kepatuhan pajak yang tinggi dapat menjadi suatu tantangan, karena wajib pajak mungkin menganggap proses dalam membayar pajak dapat dikatakan membosankan atau tidak menyenangkan. Selain itu, menurut LKIP Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan 2023, masih banyak

masyarakat yang belum sadar akan kewajiban membayar pajak atau dapat dikatakan kesadaran wajib pajak masyarakat masih tergolong rendah.

Dalam rangka meningkatkan kepatuhan wajib pajak, Bapenda dituntut untuk terus meningkatkan kualitas pelayanan publik dan beradaptasi dengan perubahan kebutuhan masyarakat yang semakin beragam dan dinamis. Hal ini menjadi penting karena pelayanan publik yang dilakukan oleh aparatur pemerintah saat ini belum memenuhi harapan masyarakat. Antara lain terlihat dari masih adanya keluhan masyarakat terhadap penyelenggaraan pelayanan publik. Jika hal ini tidak dikelola dengan baik, bisa saja terjadi dampak buruk pada ketidakpercayaan masyarakat terhadap pemerintah. Situasi ini menunjukkan bahwa masyarakat Sulawesi Selatan yang heterogen dengan aktivitasnya yang padat memerlukan inovasi pelayanan publik yang cepat, efisien, dan mudah diakses guna meningkatkan kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak.

Untuk mengatasi permasalahan ini Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan telah menjajaki pendekatan inovatif untuk meningkatkan pengalaman wajib pajak, dengan fokus khusus pada penerapan pelayanan drive-thru dalam pembayaran pajak. Di antara berbagai tantangan dalam sistem perpajakan konvensional, kemunculnya layanan drive-thru untuk pembayaran pajak pada tahun 2017 menjadi suatu perkembangan yang patut dipertimbangkan. Inovasi pelayanan yang dilakukan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan ini merupakan salah satu bentuk transformasi pelayanan publik yang diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, yang menjelaskan tentang penyelenggaraan pelayanan publik dimana penyelenggara pelayanan wajib menyediakan sarana, prasarana, serta fasilitas yang dapat memberikan kemudahan bagi pengguna layanan sebagaimana yang diatur dalam undang-undang tersebut.

Konsep drive-thru pembayaran pajak ini menawarkan kemudahan dan kenyamanan bagi wajib pajak, memungkinkan mereka untuk melakukan pembayaran tanpa harus keluar kendaraan. Proses ini dirancang untuk lebih cepat dan praktis, mengurangi waktu dan tenaga, serta meminimalkan kontak fisik yang tidak diperlukan, hal ini sejalan dengan kebutuhan masyarakat modern akan layanan yang efisien dan aman. Inovasi layanan drive-thru pembayaran pajak ini menjadi bentuk adaptasi yang relevan di era saat ini, di mana kecepatan dan kemudahan menjadi prioritas utama.

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menerapkan konsep ini untuk memberikan solusi bagi masyarakat yang sibuk dan tidak memiliki banyak waktu untuk mengantri di kantor pajak atau Samsat. Inovasi ini tidak hanya dirancang untuk mempersingkat waktu pembayaran, namun juga untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan memberikan pengalaman yang lebih nyaman dan mengurangi hambatan birokrasi. Bagi wajib pajak yang sibuk, seperti pekerja, pengusaha, atau mereka yang memiliki mobilitas yang tinggi, layanan ini menjadi alternatif yang sangat berguna untuk memenuhi kewajiban pajak tanpa mengorbankan banyak waktu. Selain itu, layanan drive-thru ini dapat mengatasi kekhawatiran wajib pajak yang kurang akrab dengan teknologi atau enggan menggunakan sistem online, dengan menawarkan pengalaman yang mudah dan familier, sehingga dapat

membangun kepercayaan dan meningkatkan partisipasi mereka dalam sistem perpajakan.

Hal ini sangat penting di negara-negara berkembang, di mana penerapan sistem pajak elektronik sering kali menghadapi kendala karena kurangnya pendidikan pengguna dan keterampilan teknologi di kalangan wajib pajak. Berkembangnya layanan drive-thru ini dilatarbelakangi oleh semangat reformasi birokrasi yang bertujuan untuk menjawab tuntutan wajib pajak kendaraan bermotor, mengatasi permasalahan perantara yang menawarkan jasa pengurusan di SAMSAT, serta berbagai ancaman di persulit dan kesan birokrasi yang rumit.

Meski layanan drive-thru pembayaran pajak di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan menawarkan banyak manfaat, namun penerapannya tidak lepas dari berbagai tantangan. Salah satu kendala utama dalam penerapannya adalah ketersediaan sumber daya manusia yang terlatih untuk memberikan pelayanan yang optimal. Seperti yang diungkapkan (Ulhaq F, Mahsyar dan Riskasari 2022, 1202-1203) bahwa aparat SAMSAT Pembantu di Bapenda Wilayah Kota Makassar belum sepenuhnya siap dalam pelayanan karena keterbatasan keahlian, pengetahuan dan kemampuan mereka dalam mengoperasikan sistem drive-thru pembayaran pajak. Selain itu, hambatan lain yang terjadi di lapangan yaitu, tidak semua jenis kendaraan, terutama kendaraan roda empat, dapat dilayani melalui sistem ini. Kurangnya informasi yang disampaikan kepada masyarakat mengenai adanya layanan drive-thru juga menjadi hambatan. Sosialisasi dan edukasi menjadi hal penting karena pemahaman masyarakat tentang cara penggunaan layanan ini sangat krusial. Jika tidak dilakukan, kebingungan dan ketidakpahaman dapat menjadi halangan bagi mereka.

Faktor lain yang turut memperumit implementasi adalah minimnya informasi yang sampai kepada masyarakat mengenai keberadaan dan cara penggunaan layanan drive-thru ini. Sosialisasi dan edukasi kepada masyarakat sangat diperlukan untuk memastikan pemahaman yang memadai, agar layanan ini dapat dimanfaatkan secara efektif. Tanpa upaya edukasi yang intensif, kebingungan dan ketidakpahaman masyarakat bisa menjadi penghalang dalam memaksimalkan potensi layanan drive-thru pembayaran pajak. Dalam hal ini, sosialisasi memegang peran kunci dalam keberhasilan penerapan inovasi layanan drive-thru pembayaran pajak. Sosialisasi yang efektif akan memberikan pemahaman kepada masyarakat tentang manfaat, cara penggunaan, dan prosedur layanan drive-thru, sehingga dapat mengurangi kebingungan dan ketidakpahaman yang berpotensi menghambat pemanfaatannya.

Selain itu, sosialisasi juga berfungsi untuk mengedukasi masyarakat mengenai kemudahan dan efisiensi waktu yang ditawarkan layanan ini. Dengan meningkatkan kesadaran publik, pemerintah daerah dapat mendorong lebih banyak masyarakat untuk memanfaatkan layanan drive-thru, sehingga potensi pajak yang terhimpun akan lebih maksimal. Tanpa sosialisasi yang intensif dan berkelanjutan, inovasi ini akan sulit mencapai potensinya dalam meningkatkan kenyamanan dan kepatuhan wajib pajak. Lebih lanjut, penulis melakukan tinjauan terhadap beberapa penelitian terdahulu yang dianggap relevan dan menjadi perbandingan untuk mendukung

analisis penelitian ini. Adapun penelitian terdahulu terkait efektivitas program diuraikan sebagai berikut.

Adapun beberapa penelitian terdahulu yang relevan dengan penelitian yang dilakukan peneliti diantaranya yaitu penelitian yang dilakukan oleh Novi Rahma Sari & Trena Aktiva (2023) dengan judul Inovasi Layanan Drive-thru dalam Pembayaran Pajak Daerah Oleh Badan Pelayanan Pajak Daerah Kabupaten Sidoarjo (Studi Mal Pelayanan Publik Kabupaten Sidoarjo) yang mengacu pada faktor kesuksesan sebuah inovasi di sektor publik dengan menunjukkan 6 indikator dari teori faktor keberhasilan inovasi oleh Bugge dkk, (2018), yaitu : (1) Tata kelola dan Inovasi; (2) Sumber Ide untuk Inovasi; (3) Budaya Inovasi; (4) Kemampuan dan Alat; (5) Tujuan, Hasil, Pendorong, dan Hambatan; (6) Mengumpulkan Data Inovasi untuk Inovasi Tunggal. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa setiap indikator yang dijalankan telah sesuai dengan ketentuan yang berlaku, serta berjalan baik secara performa dan fungsional. Hasil penelitian ini juga menunjukkan bahwa inovasi layanan yang diterapkan telah efektif dan efisien dan mampu memberikan kemudahan dalam pelayanan. Hambatan yang dialami dalam penelitian ini yaitu rendahnya sosialisasi terhadap masyarakat sehingga pelayanan ini dianggap masih kurang optimal penggunaannya.

Selanjutnya penelitian yang dilakukan oleh Kadek Agus & Gede Sandiasa (2024) dengan judul penelitian yaitu, Inovasi Pelayanan Samsat Drive-thru dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan dan Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng dengan menggunakan teori kualitas pelayanan oleh Zeithaml dkk (1990) yang melihat 5 dimensi kualitas pelayanan yaitu, (1) *Tangibles* (Bukti fisik); (2) *Empathy* (Empati); (3) *Reliability* (Kehandalan); (4) *Responsiveness* (Ketanggapan); dan (5) *Assurance* (Jaminan). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa kualitas pelayanan dari inovasi yang diterapkan sudah cukup baik akan tetapi, masih ada yang perlu ditingkatkan, seperti infrastruktur pendukung dalam menerapkan pelayanan yang ada.

Penelitian selanjutnya mengenai Inovasi Pelayanan Publik berbasis Elektronik DPM PTSP Kota Bandung oleh Rindri Andewi (2022) yang berpaku pada teori tipologi inovasi menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008) yang membagi inovasi layanan kedalam 5 tipe yaitu, (1) Inovasi Produk atau Layanan; (2) Inovasi Proses Pelayanan; (3) Inovasi Metode Pelayanan; (4) Inovasi Strategi atau Kebijakan; (5) Inovasi Sistem. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa pelayanan yang ada pada DPM-PTSP telah mengalami inovasi dalam berbagai aspek. Dapat dilihat dari berbagai pelayanan yang mengalami kebaruan dan menunjukkan kemudahan serta kejelasan.

Penelitian lainnya terkait Inovasi Layanan Online pada Penerbitan Surat Keterangan Catatan Kepolisian (SKCK) di Polda SULSELBAR oleh Muh. Darwis. D (2021) penelitian ini berfokus pada Teori Atribut Inovasi oleh Roger (1995) yang terdiri dari 5 indikator inovasi diantaranya, (1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), (2) *Compability* (Kesesuaian), (3) *Complexity* (Kerumitan), (4) *Triability* (Kemungkinan), dan (5) *Observability* (Kemudahan Diamati). Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan yang dilakukan sudah terlaksana namun masih belum

optimal serta masih banyaknya cara lama yang digunakan dalam penerapan layanannya.

Melanjutkan penelitian terkait inovasi layanan dengan menggunakan Teori Atribut Inovasi lainnya adalah peneltian dengan judul Inovasi Layanan Drive-thru dalam Upaya Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor SAMSAT Kota Bekasi oleh Mutiara Salsa & Rahadi Pratomo (2022) yang juga menggunakan teori inovasi oleh Rogers, hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan yang diterapkan telah dilaksanakan dengan baik, yang dibuktikan dengan meningkatnya jumlah pengguna layanan dan penerimaan drive-thru setiap tahunnya. Namun, terdapat beberapa hambatan yang perlu diperhatikan, seperti prosedur pelayanan yang masih berantakan sehingga masih perlu di evaluasi terhadap inovasi layanan yang dilakukan.

Penelitian ini kemudian memiliki persamaan serta perbedaan dengan penelitian terdahulu yang telah diuraikan sebelumnya. Penelitian ini memiliki persamaan dengan penelitian terdahulu yaitu sama-sama fokus meneliti terkait inovasi. Sementara pada perbedaannya terletak pada teori penggunaan teori pada penelitian ini dan penelitian terdahulu, teori yang digunakan pada penelitian ini adalah teori Inovasi Difusi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (2003) yang memuat 5 indikator yang dapat digunakan dalam melihat tingkat adopsi yang berbeda dan menunjukkan bagaimana persepsi individu terhadap inovasi yang dimiliki. 5 indikator tersebut ialah, (1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), (2) *Compatibility* (Kesesuaian), (3) *Complexity* (Kerumitan), (4) *Triability* (Kemungkinan), dan (5) *Observability* (Kemudahan Diamati). Perbedaan selanjutnya terdapat pada lokus penelitian, dimana lokus peneltian ini berada di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dengan menawarkan perspektif baru tentang Inovasi Layanan Publik dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Sehingga rumusan masalah yang akan dibahas pada penelitian ini adalah bagaimana Inovasi Layanan Drive-thru Pembayaran Pajak di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat berkontribusi dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Oleh karena itu, dalam penelitian ini peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **"INOVASI LAYANAN DRIVE-THRU PEMBAYARAN PAJAK DALAM MENINGKATKAN KEPATUHAN WAJIB KENDARAAN BERMOTOR DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI SULAWESI SELATAN"**

I.2 Tinjauan Teori

Inovasi merupakan konsep penting dalam dunia pelayanan publik. Inovasi berasal dari bahasa latin "innovare" yang berarti berubah menjadi sesuatu yang baru. Seperti yang dikemukakan (Muluk 2008, 44) yaitu inovasi diartikan sebagai mengubah suatu hal menjadi hal yang lebih baru atau dapat dikatakan inovasi adalah suatu ide yang dianggap baru oleh individu. Menurut (Rogers 2003, 35) inovasi

adalah proses dimana suatu ide, praktik, atau objek yang dianggap baru diperkenalkan dan diadopsi oleh individu atau kelompok dalam masyarakat.

Dalam teori inovasi yang dikembangkan oleh Rogers yang dikenal sebagai Inovasi Difusi ini, membagi proses adopsi inovasi ke dalam 5 tahap konseptual yang terdiri dari : (Rogers 2003, 164)

- a. Pengetahuan, konsep ini terjadi ketika seorang individu (atau unit pengambil keputusan) mulai mengenal adanya suatu inovasi dan memahami cara kerja inovasi tersebut.
- b. Persuasi, konsep ini terjadi ketika seorang individu (atau unit pengambil keputusan) mengembangkan sikap positif atau negatif terhadap inovasi.
- c. Keputusan, konsep ini terjadi seorang individu (atau unit pengambil keputusan) terlibat dalam proses yang mengarah pada keputusan untuk menerima atau menolak inovasi.
- d. Implementasi, terjadi ketika seorang individu (atau unit pengambil keputusan) menerapkan sebuah inovasi
- e. Konfirmasi, konsep ini terjadi ketika seorang individu (atau unit pengambil keputusan) mencari konfirmasi atas keputusan inovasi yang telah diambil, namun keputusan tersebut masih bisa diubah jika mereka menerima informasi yang bertentangan terkait inovasi tersebut.

Proses adopsi inovasi merupakan serangkaian langkah yang melibatkan pengambilan keputusan, dengan berbagai faktor berbeda yang mempengaruhi setiap tahapan tersebut. Selain itu, adopsi inovasi juga dianggap sebagai proses perubahan sosial, di mana suatu penemuan baru diperkenalkan melalui komunikasi dengan pihak lain, sehingga akhirnya diadopsi oleh masyarakat atau sistem sosial yang lebih luas. Dengan kata lain, inovasi tidak hanya berperan sebagai perubahan teknologi atau ide baru, tetapi juga sebagai katalis yang mendorong transformasi sosial ketika masyarakat mulai menerima dan memanfaatkan inovasi tersebut dalam kehidupan sehari-hari.

Proses adopsi inovasi bukan sekedar memperkenalkan sesuatu yang baru, namun jauh lebih rumit karena melibatkan berbagai dimensi dan melalui banyak pertimbangan, terutama dalam sektor publik. Inovasi tidak cukup hanya sekedar pembaruan sederhana, namun harus mampu memadukan ide-ide baru secara efektif dalam sistem yang sudah ada, (Muluk 2008, 44). Hal ini menunjukkan bahwa inovasi berperan dalam mengidentifikasi berbagai jenis inovasi yang dapat membantu pemerintah bekerja dengan lebih baik dengan efektif, responsif, dan efisien, sehingga memberikan dampak positif terhadap pelayanan publik. Menurut Mulgan dan Albury dalam (Muluk 2008, 45) terdapat 5 Tipologi dalam proses inovasi yang terdiri dari,

- a. Inovasi Produk atau Layanan, adalah inovasi yang merupakan penciptaan dan penerapan proses, produk, layanan dan metode pelayanan baru yang dihasilkan dari pengembangan nyata untuk meningkatkan efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil.

- b. Inovasi Proses Pelayanan, adalah peningkatan kualitas serta integrasi perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan oleh suatu organisasi dalam melaksanakan inovasi.
- c. Inovasi Metode Pelayanan, adalah inovasi yang mengacu pada pendekatan baru dalam berinteraksi dengan pengguna atau dapat dikatakan sebagai metode baru dalam memberikan pelayanan.
- d. Inovasi Kebijakan, adalah inovasi dalam hal ini merujuk pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berasal dari realitas yang ada.
- e. Inovasi Sistem, adalah inovasi yang mencakup metode baru atau yang telah diperbaharui dalam berinteraksi dengan pihak lain, atau dengan kata lain, adanya perubahan dalam pengelolaan pemerintahan.

Dalam pelaksanaannya, inovasi tidak selalu langsung berhasil, melainkan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang menentukan kesuksesannya. Faktor kesuksesan inovasi menekankan bahwa keberhasilan sebuah inovasi tidak hanya bergantung pada kekuatan ide inovatif itu sendiri, tetapi juga pada serangkaian faktor eksternal dan internal yang mendukung proses tersebut. Inovasi yang berhasil merupakan hasil kombinasi sinergis antara ide yang kuat dan lingkungan yang mendukung. Menurut Bugge, dkk., 2018 dalam (Pradana 2022), Terdapat faktor kesuksesan inovasi yang terdiri dari 6 (enam) indikator, diantaranya:

1. *Governance and Innovation* (tata kelola dan inovasi), Terkait dengan peran pemerintah dalam proses pengembangan inovasi, hal ini mencakup adanya regulasi yang mendasari terciptanya inovasi serta penerapan sistem manajemen yang diperlukan agar inovasi dapat berjalan dengan baik.
2. *Sources of ideas for innovation* (sumber ide untuk inovasi), Sumber ide dalam program mencakup pelayanan publik, kebijakan, tujuan, dan konsep baru. Munculnya ide-ide inovasi dapat berasal dari internal organisasi maupun eksternal organisasi sebagai upaya untuk mengoptimalkan kualitas layanan dengan mempertimbangkan kondisi sebuah organisasi.
3. *Innovation culture* (budaya inovasi), Budaya inovasi dapat diukur melalui kebiasaan yang diterapkan pada pegawai untuk menciptakan pelayanan yang berkualitas bagi masyarakat sebagai penerima layanan publik.
4. *Capabilities and tools* (kemampuan dan alat), Kemampuan dan alat merupakan faktor kunci keberhasilan suatu inovasi karena hal ini berkaitan dengan kemampuan aparatur pelaksana dalam mengoperasikan inovasi, terutama yang berhubungan dengan teknologi informasi. Dalam hal ini, pelatihan dianggap penting bagi setiap aparatur pelaksana untuk mengurangi risiko yang mungkin terjadi.
5. *Objective, outcomes, drivers, and obstacles* (tujuan, hasil, pendorong dan hambatan), Indikator ini mencakup tujuan yang ingin dicapai dalam proses pengembangan inovasi, faktor-faktor yang berperan sebagai pendorong terciptanya inovasi, serta hambatan yang muncul selama penerapan inovasi.
6. *Collecting innovation data for single innovation* (mengumpulkan data inovasi untuk inovasi tunggal), Indikator ini memberikan penjelasan mengenai metode

yang digunakan oleh organisasi untuk mengumpulkan informasi dalam menentukan jenis inovasi. Selain itu, indikator ini juga menilai kemampuan pegawai organisasi dalam mengimplementasikan pembaruan tersebut.

Setiap inovasi tentunya memiliki karakteristik tertentu yang mempengaruhi cara orang memandangnya, sehingga persepsi individu terhadap inovasi itu sendiri menjadi faktor yang menentukan seberapa cepat atau lambat inovasi tersebut dapat diterima. Menurut, (Rogers 2003, 213-232) terdapat 5 karakteristik yang dapat digunakan untuk menggambarkan sebuah inovasi, yang kemudian dapat membantu menjelaskan tingkat adopsi yang berbeda dan menunjukkan bagaimana persepsi individu terhadap inovasi yang dimiliki. 5 karakteristik tersebut terdiri dari :

- a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*), adalah sejauh mana sebuah inovasi dianggap lebih baik dibandingkan inovasi lainnya. Tingkat keunggulan relatif ini menjadi penting ketika inovasi tersebut memberikan manfaat. Semakin besar manfaat relatif yang diperoleh dari suatu inovasi, semakin cepat pula proses diterimanya sebuah inovasi.
- b. Kesesuaian (*Compatibility*), adalah sejauh mana inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman sebelumnya, dan kebutuhan calon pengguna. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma yang berlaku dalam sebuah sistem sosial tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang, karena inovasi lama dapat mempermudah adaptasi dan mempercepat pembelajaran terhadap inovasi terbaru.
- c. Kerumitan (*Complexity*), adalah sejauh mana tingkat kesulitan yang dirasakan dalam memahami dan menggunakan inovasi. Umumnya, ide-ide baru yang lebih mudah dipahami akan diterima secara cepat dibandingkan inovasi yang mengharuskan pengguna mengembangkan keterampilan dan pemahaman baru.
- d. Kemampuan Uji Coba (*Triability*), adalah sejauh mana sebuah inovasi dapat diuji coba secara terbatas. Dalam konteks ini, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi lainnya.
- e. Kemampuan untuk Diamati (*Observability*), adalah sejauh mana hasil dari sebuah inovasi dapat diamati oleh orang lain. Dalam hal ini semakin mudah individu melihat hasil dari sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan untuk inovasi tersebut diterima.

Teori difusi inovasi atau teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers sering kali menjadi landasan dalam menilai keberhasilan adopsi suatu inovasi. Pada penelitian ini, teori difusi inovasi atau atribut inovasi akan menjadi fokus dalam penelitian. Rogers memperkenalkan teori ini dalam bukunya *Diffusion of Innovations* 2003, yang menjelaskan bagaimana inovasi menyebar melalui saluran komunikasi dalam suatu waktu tertentu diantara anggota sistem sosial. Dalam konteks pelayanan publik, seperti perpajakan, teori ini dapat membantu meningkatkan

efisiensi dan aksesibilitas inovasi layanan publik. Salah satunya melalui penerapan layanan drive-thru. Peneliti memilih teori ini karena menganggap teori ini paling relevan dengan fenomena permasalahan pada penelitian ini. Peneliti percaya bahwa teori ini mampu memberikan kerangka konseptual yang tepat untuk menganalisis proses adopsi inovasi serta faktor yang mempengaruhinya dalam studi yang sedang dilakukan. Berikut gambaran kerangka berpikir yang akan digunakan oleh peneliti pada penelitian mengenai Inovasi Layanan Drive-thru Pembayaran Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

Gambar I.I Kerangka Berpikir



I.3 Tujuan dan Manfaat Penelitian

I.3.1 Tujuan Penelitian

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan bagaimana Inovasi Layanan Drive-thru Pembayaran Pajak di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dapat berkontribusi dalam meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.

I.3.2 Manfaat Penelitian

a) Manfaat Akademis

Secara Akademis, hasil penelitian ini diharapkan dapat menjadi sarana untuk menerapkan berbagai teori yang telah dipelajari, khususnya terkait dengan pelayanan publik dan inovasi layanan publik. Selain itu, penelitian ini juga diharapkan dapat menjadi referensi untuk memperdalam pemahaman, pengalaman penulis, penalaran, serta bermanfaat dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya di bidang ilmu Administrasi Publik.

b) Manfaat Praktis

- Bagi Peneliti, penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan dan wawasan terkait Inovasi Layanan Drive-thru Pembayaran Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Penelitian ini juga diharapkan mampu membuat peneliti mengaktualisasikan ilmu peneliti selama masa perkuliahan yang kemudian dituangkan pada penelitian ini.
- Bagi Pemerintah, penelitian ini diharapkan mampu menjadi rekomendasi bagi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan agar dapat memperbaiki dan meningkatkan inovasi-inovasi pada sektor publik.
- Bagi masyarakat, penelitian ini diharapkan dapat memberikan informasi mengenai Inovasi Layanan Drive-thru Pembayaran Pajak yang ada pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan

BAB II

METODE PENELITIAN

II.1 Pendekatan Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengumpulkan data secara mendalam dan terstruktur guna memahami inti permasalahan yang dihadapi. Menurut (Creswell and Creswell 2018) dalam buku *Research Design*, Pendekatan kualitatif menekankan pada eksplorasi dan pemahaman makna terhadap masalah sosial, yang melibatkan pertanyaan dan prosedur, pengumpulan data, analisis data, serta interpretasi peneliti mengenai makna data. Pendekatan ini menekankan metode penelitian induktif, yang berfokus pada pemahaman makna dari sudut pandang individu dan menggambarkan kerumitan situasi yang kompleks. Dengan demikian, peneliti dapat memperoleh wawasan yang lebih mendalam tentang makna, pandangan, dan pengalaman dalam konteks tertentu.

Pendekatan kualitatif dipilih karena sesuai untuk menjelaskan peran kelima karakteristik dari Teori Inovasi Difusi menurut Everett M. Rogers berperan dalam Inovasi Layanan Drive-thru Pembayaran Pajak di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan. Pendekatan ini memungkinkan eksplorasi mendalam terhadap masalah dan pengembangan konsep dengan memahami fenomena yang dialami, sehingga memudahkan peneliti dalam mengumpulkan data yang tepat dan sesuai dengan fenomena yang diteliti.

II.2 Desain Penelitian

Penelitian ini menggunakan desain penelitian studi kasus (*study case*), karena penelitian ini berfokus pada pemahaman yang mendalam mengenai peran kelima karakteristik teori inovasi difusi. Menurut (Creswell and Creswell 2018), studi kasus merupakan pendekatan penelitian yang mengeksplorasi secara mendalam mengenai suatu program, peristiwa, aktivitas, proses atau individu tertentu. Studi kasus memungkinkan peneliti untuk mendalami konteks dan fenomena melalui berbagai sumber data, seperti observasi, wawancara dan dokumen. Pendekatan ini sangat efektif untuk menjawab pertanyaan “bagaimana” dan “mengapa” terkait fenomena tertentu. Oleh karena itu, peneliti memilih desain penelitian studi kasus untuk menganalisis Inovasi Layanan Drive-thru Pembayaran Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.

II.3 Prosedur Penelitian

II.3.1 Penentuan Informan

Penelitian ini melibatkan informan yang kemudian menjadi sumber informasi yang berkaitan dengan maksud dan tujuan dari penelitian ini. Informan yang terkait dapat memberikan pemahaman yang mendalam mengenai data, informasi, dan fakta

yang dibutuhkan peneliti dalam penelitian ini. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu :

- a) Kepala Unit Pelaksana Teknis Pendapatan (UPT) Wilayah Makassar 1 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (berjumlah 1 Orang)
- b) Staff Unit Pelaksana Teknis Pendapatan (UPT) Wilayah Makassar 1 Badan Pendapatan Daerah (berjumlah 3 Orang)
- c) Petugas Layanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Pembantu Wilayah Makassar 1 Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi (berjumlah 1 Orang)
- d) Wajib Pajak Pengguna Layanan Drive-thru di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (berjumlah 4 Orang)

II.3.2 Teknik Pengumpulan Data

Proses pengumpulan data yang digunakan peneliti pada penelitian ini dengan menggunakan metode penelitian kualitatif, terdiri dari beberapa teknik pengumpulan data, yaitu :

a. Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dalam penelitian kualitatif yang melibatkan peneliti secara langsung dalam mengamati perilaku, tindakan, situasi yang terjadi di lapangan, (Creswell and Creswell 2018). Dalam konteks penelitian ini, observasi dapat dilakukan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan untuk mengamati secara langsung bagaimana kelima karakteristik dari teori inovasi difusi mempengaruhi pencapaian tujuan dan efektivitas inovasi layanan drive-thru pembayaran pajak yang sedang berlangsung.

b. Wawancara

Wawancara merupakan metode pengumpulan data yang melibatkan interaksi langsung antara peneliti dan informan, dengan tujuan menggali pandangan, pengalaman, serta perspektif informan terkait fenomena yang diteliti (Creswell and Creswell 2018). Dalam konteks penelitian ini, wawancara dipilih karena dinilai mampu dapat memberikan informasi yang lebih mendalam mengenai perspektif dan pandangan informan tentang bagaimana kelima karakteristik dari teori inovasi difusi mempengaruhi implementasi dan peningkatan kepatuhan wajib pajak dari inovasi layanan drive-thru pembayaran pajak.

c. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan metode pengumpulan data yang memanfaatkan sumber-sumber tertulis yang tersedia untuk mendukung penelitian (Creswell and Creswell 2018). Sumber ini bisa berupa berbagai jenis catatan tertulis, gambar, dokumen resmi, laporan, dan materi lain yang relevan dengan fenomena yang diteliti. Penggunaan metode dokumentasi ini dikarenakan dokumen-dokumen pada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan dianggap dapat memberikan informasi lebih lanjut mengenai inovasi layanan

drive-thru pembayaran pajak serta dapat melengkapi hasil dari metode observasi dan wawancara.

II.3.3 Teknik Analisis Data

Analisis data, merupakan proses pengelolaan data yang telah dikumpulkan dengan tujuan mengidentifikasi tema dan memperoleh pemahaman yang lebih mendalam tentang fenomena yang diteliti. (Miles, Huberman dan Saldana 2014, 31) melihat teknik analisis data dalam penelitian kualitatif dalam 3 tahapan analisis yaitu Kondensasi data (*Data Condensation*), Penyajian data (*Data Display*), dan Penarikan kesimpulan dan verifikasi (*Conclusion Drawing/Verivication*)

Dengan itu, penulis mengambil teknik analisis data menurut (Miles, Huberman dan Saldana 2014) yang meliputi 3 tahapan tersebut.

- a. Kondensasi Data, merupakan proses pemilihan, pemfokusan, penyederhanaan, pengabstrakan, dan/atau transformasi data dari data observasi, wawancara, dan dokumentasi yang bertujuan untuk memperkuat dan memperjelas informasi yang ada.
- b. Penyajian Data, Penyajian data adalah sekumpulan informasi yang terorganisir dan terkompresi, yang memungkinkan penarikan kesimpulan. Penyajian ini berfungsi untuk membantu pemahaman situasi dan mengambil tindakan lebih lanjut berdasarkan pemahaman terhadap permasalahan yang ada. Pada tahap ini, data disajikan dalam bentuk teks naratif hasil penelitian, yang bertujuan untuk memberikan gambaran yang jelas mengenai temuan penelitian, sehingga memudahkan peneliti dalam memahami permasalahan dan menarik kesimpulan.
- c. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi, pada tahap ini analisis kualitatif mulai mengintrepetasikan arti data sejak awal pengumpulan dengan mencatat pola, penjelasan, dan hubungan sebab-akibat. Penarikan kesimpulan dilakukan untuk menjawab rumusan masalah yang telah dirumuskan sejak awal,. Namun, penarikan kesimpulan hanyalah setengah dari proses analisis tahap ini, karena verifikasi juga harus dilakukan, yang dapat berupa tinjauan mendalam untuk mencapai konsensus.

II.3 Validitas dan Reliabilitas Data

a. Validitas Data

Menurut Creswell & Miller, 2000 dalam (Creswell and Creswell 2018), Validitas data mengacu pada tingkat kepastian seberapa akurat dan terukur hasil penelitian dari sudut pandang peneliti, partisipan, atau pembaca secara umum dalam mencerminkan fenomena yang diteliti. Validitas data adalah indikator penting untuk memastikan bahwa temuan yang diperoleh dapat dipertanggungjawabkan dan memiliki makna yang relevan. Terdapat beberapa istilah dalam literatur kualitatif yang mengartikan validitas ini seperti

trustworthiness (kepercayaan), *authenticity* (keaslian), dan *credibility* (kredibilitas), Creswell & Miller, 2000 dalam (Creswell and Creswell 2018).

Uji validitas yang diterapkan dalam penelitian ini adalah Triangulasi Sumber, yaitu sebuah metode yang digunakan untuk meningkatkan validitas data dengan membandingkan dan mengonfirmasi informasi yang diperoleh dari berbagai sumber (Alfansyur dan Mariyana 2020). Peneliti akan menguji data dengan memeriksa informasi yang diterima kepada informan lain yang relevan dan memiliki pemahaman tentang masalah yang diteliti. Melalui triangulasi sumber ini, peneliti dapat membangun temuan yang lebih valid dan komprehensif dengan memanfaatkan berbagai perspektif dan data yang ada.

b. Reliabilitas Data

Reliabilitas data ini merujuk pada konsistensi dan kestabilan yang dikumpulkan dalam penelitian. Dalam hal ini, reabilitas berfokus pada seberapa konsisten data yang diperoleh dari instrumen penelitian dan proses pengumpulan data. Pada penelitian kualitatif, uji reabilitas laporan harus jelas, rinci, sistematis, dan dapat dipercaya sehingga pembaca akan memahami secara jelas hasil dari penelitian yang dalam hal ini adalah hasil penelitian terkait Inovasi Layanan Drive-thru Pembayaran Pajak dalam Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.