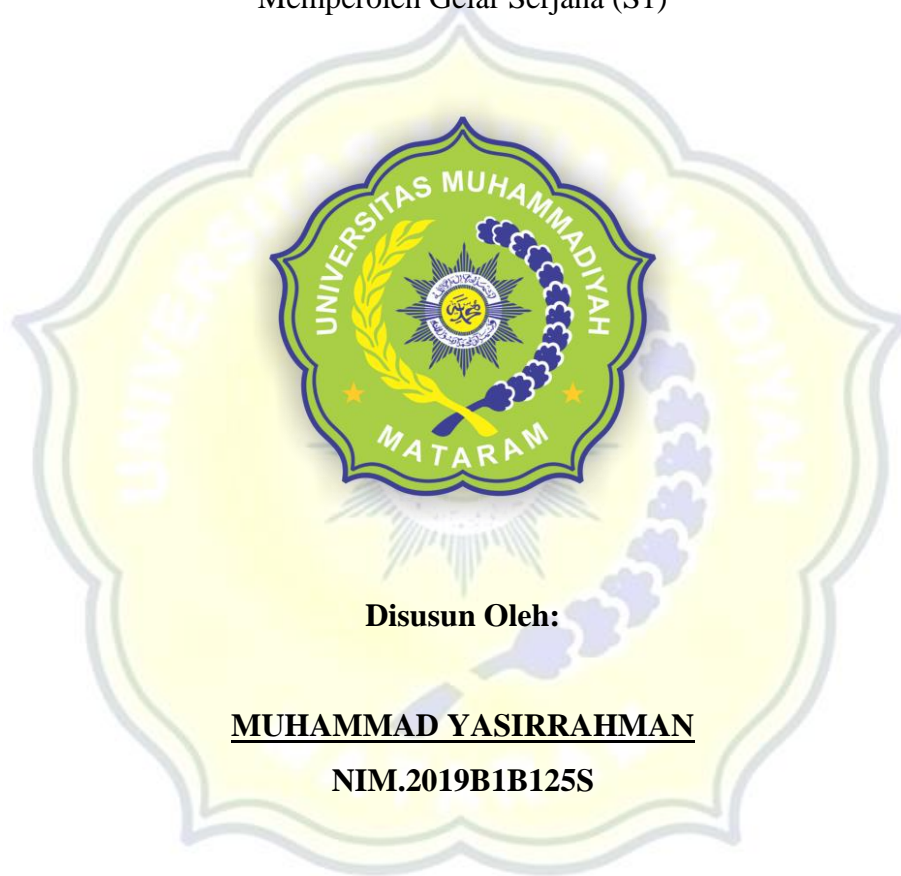


SKRIPSI

**INOVASI PELAYANAN BADAN PENGELOLAAN
PENDAPATAN DAERAH (BAPPENDA) KEPADA
MASYARAKAT SEBAGAI WAJIB PAJAK PROVINSI NUSA
TENGGARA BARAT**

Untuk Memenuhi Persyaratan
Memperoleh Gelar Sarjana (S1)



Disusun Oleh:

MUHAMMAD YASIRRAHMAN

NIM.2019B1B125S

**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS MUHAMMADYAH MATARAM
TAHUN 2023**

HALAMAN PERSETUJUAN

SKRIPSI

INOVASI PELAYANAN BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH (BAPPENDA) KEPADA MASYARAKAT SEBAGAI WAJIB PAJAK PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

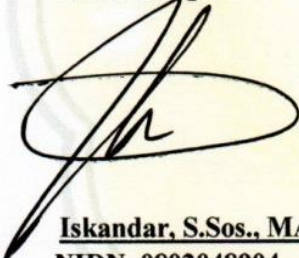
Skripsi ini telah memenuhi syarat dan disetujui oleh pembimbing untuk
diajukan ke sidang ujian skripsi pada :

Hari : Rabu

Tanggal : 11 Januari 2023

Menyetujui :

Pembimbing I



Iskandar, S.Sos., MA
NIDN. 0802048904

Pembimbing II



M. Ulfatul Akbar Jafar, S.AP., M.IP
NIDN. 0809039203

Mengetahui

Ketua Prodi Administrasi Publik



Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP
NIDN. 0822048901

LEMBAR PENGESAHAN


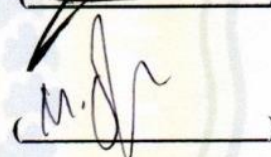
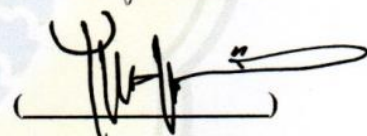
INOVASI PELAYANAN BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH (BAPPENDA) KEPADA MASYARAKAT SEBAGAI WAJIB PAJAK PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Oleh ;

MUHAMMAD YASIRRAHMAN
NIM.2019B1B125S

Telah dipertahankan di depan penguji
Pada tanggal 11 Januari 2023
Dinyatakan telah memenuhi persyaratan

Tim Penguji

1. **(Iskandar, Sos., MA)** (Ketua) 
NIDN. 0802048904
2. **(M.Ulfatul akbar jafar, S.AP., M.IP)** (Anggota) 
NIDN. 0809039203
3. **(Ydhi Lestanata,S.IP., M.IP)** (Anggota) 
NIDN. 0827118801

Mengetahui,
Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik



Dr. H. Muhammad Ali, M. Si
NIDN. 0806066801

PERNYATAAN KEASLIAN

Dengan ini saya menyatakan bahwa :

1. Karya tulis saya, Skripsi ini adalah asli dan belum pernah di ajukan untuk mendapatkan gelar akademik (Sarjana, Magesterdan Doktor) baik di Universitas Muhammadiyah Mataram maupun di perguruan tinggi lain.
2. Karya tulis ini adalah murni gagasan, rumusan dan penelitian saya sendiri,tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan tim pembimbing.
3. Dalam karya tulis ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah di tulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali secara tertulis dengan jelas di cantumkan sebagai acuan dalam naskah dengan di sebutkan nama pengarang dan di cantumkan dalam daftar pustaka.
4. Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya dan apabila di kemudian hari terdapat penyimpangan dan ketidak benaran dalam pernyataan ini, maka saya bersedia menerima sangsi akademik berupa pencabutan gelar yang telah di peroleh karena karya ini, serta sangsi lainnya sesasi dengan norma yang berlaku di perguruan tinggi ini.

Mataram, 20 Januari 2023

Penyusun,



MUHAMMAD YASIRRAHMAN

2019B1B125S



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN BEBAS
PLAGIARISME**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD YASIRRAHMAN
NIM : 2019BIBI255
Tempat/Tgl Lahir : Lobar, 11-06-2001
Program Studi : ADMINISTRASI
Fakultas : DISIFOL
No. Hp : 081 917 487 420
Email :

Dengan ini menyatakan dengan sesungguhnya bahwa Skripsi/KTI/Tesis* saya yang berjudul :

INOVASI PELAYANAN BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN
DAERAH (BAPPENDA) KEPADA MASYARAKAT SEBAGAI WAJIB
PAJAK PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT.

Bebas dari Plagiarisme dan bukan hasil karya orang lain. 488

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian dari Skripsi/KTI/Tesis* tersebut terdapat indikasi plagiarisme atau bagian dari karya ilmiah milik orang lain, kecuali yang secara tertulis disitasi dan disebutkan sumber secara lengkap dalam daftar pustaka, saya **bersedia menerima sanksi akademik dan/atau sanksi hukum** sesuai dengan peraturan yang berlaku di Universitas Muhammadiyah Mataram.

Demikian surat pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya tanpa ada paksaan dari siapapun dan untuk dipergunakan sebagai mana mestinya.

Mataram, 19 Januari 2023

Penulis



MUHAMMAD YASIRRAHMAN
NIM. 2019BIBI255.

Mengetahui,

Kepala UPT. Perpustakaan UMMAT

Iskandar, S.Sos., M.A.
NIDN. 0802048904

*pilih salah satu yang sesuai



**MAJELIS PENDIDIKAN TINGGI PENELITIAN DAN
PENGEMBANGAN PIMPINAN PUSAT MUHAMMADIYAH
UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MATARAM
UPT. PERPUSTAKAAN H. LALU MUDJITAHID UMMAT**

Jl. K.H.A. Dahlan No.1 Telp.(0370)633723 Fax. (0370) 641906 Kotak Pos No. 108 Mataram

Website : <http://www.lib.ummat.ac.id> E-mail : perpustakaan@ummat.ac.id

**SURAT PERNYATAAN PERSETUJUAN
PUBLIKASI KARYA ILMIAH**

Sebagai sivitas akademika Universitas Muhammadiyah Mataram, saya yang bertanda tangan di bawah ini:

Nama : MUHAMMAD YASIR RAHMAN
 NIM : 2019B1B1255
 Tempat/Tgl Lahir : Labar, 11 - 06 - 1981
 Program Studi : ADMINISTRASI PUBLIK
 Fakultas : PISIFOL
 No. Hp/Email : 081 917 487 420
 Jenis Penelitian : Skripsi KTI Tesis

Menyatakan bahwa demi pengembangan ilmu pengetahuan, menyetujui untuk memberikan kepada UPT Perpustakaan Universitas Muhammadiyah Mataram hak menyimpan, mengalih-media/format, mengelolanya dalam bentuk pangkalan data (*database*), mendistribusikannya, dan menampilkan/mempublikasikannya di Repository atau media lain untuk kepentingan akademis tanpa perlu meminta ijin dari saya selama *tetap mencantumkan nama saya sebagai penulis/pencipta dan sebagai pemilik Hak Cipta* atas karya ilmiah saya berjudul:

INOVASI PELAYANAN BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH (RAPENDA) KEPADA MASYARAKAT SEBAGAI WAJIB PAJAK PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT

Pernyataan ini saya buat dengan sungguh-sungguh. Apabila dikemudian hari terbukti ada pelanggaran Hak Cipta dalam karya ilmiah ini menjadi tanggungjawab saya pribadi.

Demikian pernyataan ini saya buat dengan sebenar-benarnya tanpa ada unsur paksaan dari pihak manapun.

Mataram, 19 Januari 2023
 Penulis



MUHAMMAD YASIR RAHMAN
 NIM. 2019B1B1255

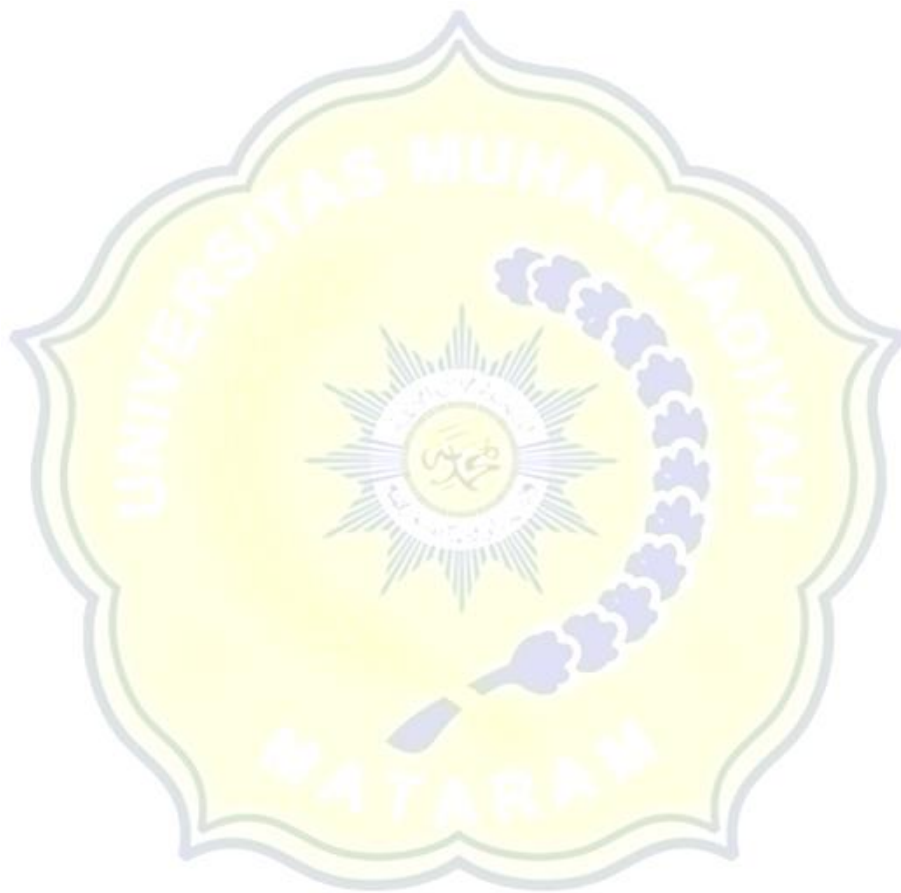
Mengetahui
 Kepala UPT Perpustakaan UMMAT



Iskandar, S.Sos.,M.A.
 NIDN. 0802048904

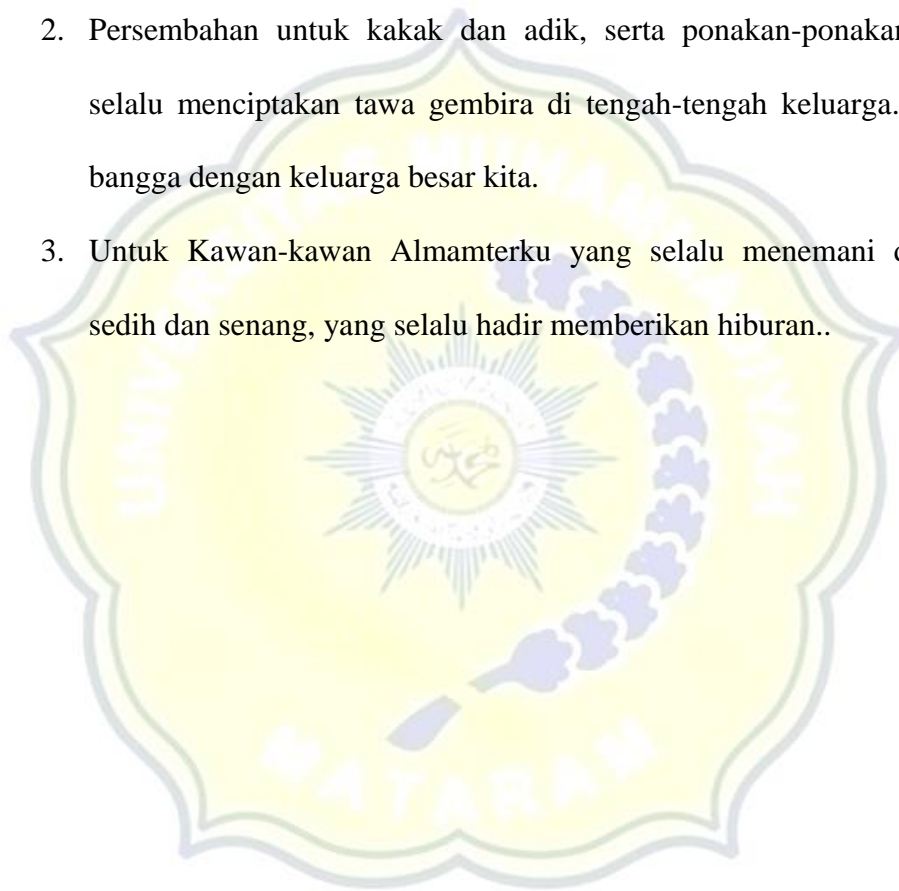
MOTTO

“Jangan memulai sesuatu jika ada keraguan didalamnya”



PERSEMBAHAN

1. Persembahan untuk kedua orang tuaku. Tanpa keduanya saya tidak akan menjalani kehidupan yang menakjubkan di dunia. Terima kasih juga atas nasihat-nasihat yang selalu diberikan.
2. Persembahan untuk kakak dan adik, serta ponakan-ponakan yang selalu menciptakan tawa gembira di tengah-tengah keluarga. Harus bangga dengan keluarga besar kita.
3. Untuk Kawan-kawan Almamterku yang selalu menemani di kala sedih dan senang, yang selalu hadir memberikan hiburan..



KATA PENGANTAR

Puji Syukur kepada Allah SWT berkat Rahmat, Hidayah, dan Karunia-Nya kepada kita semua hingga penulis dapat menyelesaikan Skripsi dengan judul : **INOVASI PELAYANAN BADAN PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH (BAPPENDA) KEPADA MASYARAKAT SEBAGAI WAJIB PAJAK PROVINSI NUSA TENGGARA BARAT**. Skripsi ini sebagai salah satu syarat untuk mengerjakan program Starata-1 di Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.

Penulis menyadari dalam penyusunan skripsi ini tidak akan selesai tanpa bantuan dari berbagai pihak. Karena itu pada kesempatan ini penulis ingin mengucapkan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. H. Arsyad Abdul Gani, M.Pd. selaku Rektor Universitas Muhammadiyah Mataram.
2. Bapak Dr. H. Muhammad Ali, M.Si, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
3. Bapak Rahmad Hidayat, S.AP, M.AP, selaku ketua Prodi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial Dan Politik, Universitas Muhammadiyah Mataram.
4. Bapak Dedy Iswanto, S.T., MM selaku Dosen Pembimbing 1 Di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.
5. Bapak Iwin Ardyawin, S.Sos., M.A selaku dosen pembimbing II yang telah membimbing dan menyelesaikan skripsi ini dengan baik
6. Segenap dosen pengajar pada fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram atas didikan dan Ilmu pengetahuannya yang telah diberikan kepada penulis selama duduk di bangku kuliah.

7. Segenap staf pegawai pegawai Fakultas Ilmu sosial dan Ilmu Politik Universitas Muhamadiyah Mataram yang telah banyak membantu selama ini.
8. Para responden yang telah membantu penelitian ini dengan meluangkan waktunya untuk mengisi kuestioner penelitian.
9. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah dengan tulus ikhlas memberikan doa dan dukungan hingga dapat terselesainya skripsi ini.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang telah disusun dalam Skripsi ini masih jauh dari sempurna, oleh karena itu penulis sangat berharap kritik dan saran yang membangun dari pembaca pihak lain yang berkepentingan dan dapat memberi sumbangan bagi almater tercinta.

Mataram, Agustus 2022

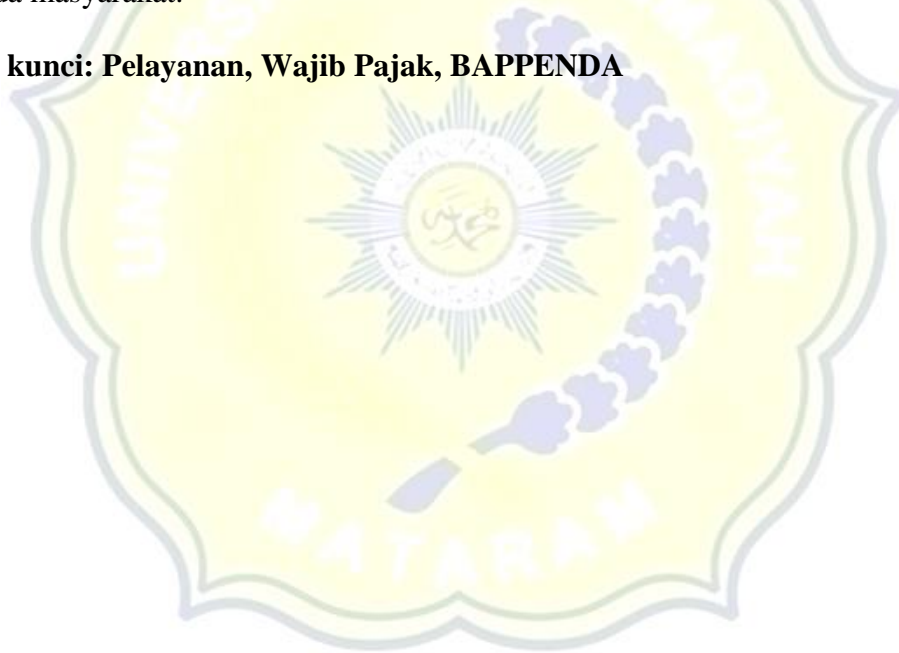
Penyusun,

MUHAMMAD YASIRRAHMAN
2019B1B125S

ABSTRAK

Pelayanan publik telah bisa dikatakan efisien apabila warga telah memperoleh kemudahan dalam perihal pelayanan yang diberikan oleh sesuatu lembaga sehingga lebih hemat, kilat, murah, reponsif, serta produktif. Dalam perihal ini usaha dalam membangun pelayanan yang bermutu dibutuhkan terdapatnya revisi sistem prosedur layanan. tujuan dari penelitian ini adalah 1) Untuk mengetahui inovasi pelayanan Bappenda kepada masyarakat sebagai wajib pajak Provinsi NTB 2) Untuk mengetahui faktor penghambat dari inovasi pelayanan Bappenda kepada masyarakat sebagai wajib pajak Provinsi NTB. Sedangkan metode penelitian yang digunakan yaitu metode penelitian kualitatif. Hasil dari penelitian ini adalah 1) Terdapat 15 inovasi pelayanan yang dilakukan oleh BAPPENDA kepada masyarakat baik itu secara elektronik, online maupun secara manual yang sudah dilakukan untuk memberikan layanan terbaiknya kepada masyarakat, 2) Faktor penghambat dari inovasi pelayanan yang dilakukan Bappenda yaitu a) Kurangnya Sumber Daya Manusia, b) aplikasi yang sering kali eror serta jangkauanya masih kurang, c) Kurangnya sosialisasi yang dilakukan kepada masyarakat.

Kata kunci: Pelayanan, Wajib Pajak, BAPPENDA



ABSTRACT

Public services can be more effective if citizens find institutions' services convenient, which increases their effectiveness, responsiveness, speed, economy, and productivity. Revision of the service procedure system is necessary for this scenario to construct quality services. The first goal of this study is to determine how innovative BAPPENDA'S services are for the community as taxpayers in the NTB Province. 2) To identify the barriers preventing Bappenda from offering the community new services as taxpayers in the Province of NTB. While the research method used is qualitative. The study's findings are as follows: 1) BAPPENDA has implemented 15 service innovations for the community, including electronic, online, and manual ones, in order to give them the finest service possible. 2) The obstacles that prevent Bappenda from providing innovative services are the following: a) a lack of human resources; b) apps that frequently contain errors and have limited reach; and c) a lack of community engagement.

Keywords: Services, Taxpayers, BAPPENDA



DAFTAR ISI

LEMBAR PENGESAHAN DOSEN PEMBIMBING	ii
LEMBAR PENGESAHAN DEWAN PENGUJI.....	iii
LEMBAR PERNYATAAN	iv
PLAGIARISME	v
PUBLIKASI KARYA ILMIAH	vi
MOTTO	vii
LEMBAR PERSEMBAHAN	viii
KATA PENGANTAR.....	xi
ABSTRAK	xii
ABSTRACT	xiii
DAFTAR ISI.....	viv
BAB I PENDAHULUAN	
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Perumusan Masalah	8
1.3 Tujuan Penelitian	8
1.4 Manfaat Penelitian	8
BAB II TINJAUAN PUSTAKA	
2.1 Tinjauan Penelitian Terdahulu	10
2.2 Landasan Teori.....	14
2.2.1 Konsep Inovasi.....	14
2.2.2 Konsep Pelayanan Publik.....	28
2.2.3 Pajak.....	34
2.2.4 Retribusi Daerah.....	39
2.3 Kerangka Berpikir	47
BAB III METODE PENELITIAN	
3.1 Jenis Penelitian	49
3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian.....	49
3.3 Fokus Penelitian	49
3.4 Pemilihan Informan/Narasumber	50

3.5 Sumber dan Jenis Data	51
3.6 Instrumen Penelitian.....	52
3.7 Teknik Pengumpulan Data	53
3.8 Teknik Analisis Data	54
3.9 Uji Validasi Data	56
BAB VI HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	
4.1 Gambaran Umum Lokasi Penelitian	58
4.2 Hasil Penelitian.....	69
4.2.1 Inovasi Pelayanan BAPPENDA.....	69
4.2.2 Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan BAPPENDA	80
4.3 Pembahasan Hasil Penelitian.....	82
BAB V PENUTUP	
5.1 Kesimpulan.....	89
5.2 Saran.....	93
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	



BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik adalah sesuatu wujud layanan yang diberikan oleh pemerintah ataupun birokrasi kepada masyarakat. selaras dengan UU Nomor. 25 Tahun 2009 pasal 4, pelayanan publik dipaparkan selaku rangkaian aktivitas dalam upaya penuhi kebutuhan pelayanan yang selaras dengan peraturan perundang- undangan untuk tiap masyarakat Negeri atas benda serta jasa, ataupun pelayanan administrasi yang sudah diselenggarakan pemerintah ataupun pelaksanaan pelayanan publik. Dalam implementasinya pemerintah dituntut buat sediakan pelayanan yang maksimal kepada warga sebab baik buruknya pelayanan publik yang diberikan oleh birokrat kepada warga ataupun khalayak universal yang hendak memastikan sukses ataupun tidaknya sesuatu instansi pemerintah maupun swasta.

Pelayanan publik telah bisa dikatakan efisien apabila warga telah memperoleh kemudahan dalam perihal pelayanan yang diberikan oleh sesuatu lembaga sehingga lebih hemat, kilat, murah, reponsif, serta produktif. Hingga dari itu langkah dini yang wajib dijalankan pemerintah supaya pelayanan publik lebih maksimal merupakan mulai membetulkan mutu pelayanan, paling utama dibidang terpaut dengan prioritas kebutuhan warga semacam di kantor pelayanan pajak Tubuh Pengelolaan Pemasukan Wilayah(Bappenda) Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Dilihat dari UU Nomor. 28 Tahun 2007 tentang syarat universal serta tata metode perpajakan, pajak adalah donasi harus pajak kepada Negeri yang

terutang oleh individu ataupun tubuh yang bertabiat memforsir bersumber pada undang- undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan buat keperluan Negeri yang bertujuan terhadap kemakmuran serta kesejahteraan rakyat. Penerimaan dari zona perpajakan masih jadi sumber utama belanja pemerintah, baik pemerintah pusat maupun pemerintah wilayah. Terdapatnya otonomi wilayah mendesak pemerintah wilayah memiliki kewenangan dalam mengendalikan serta melaksanakan mekanisme penerimaan serta pengeluaran wilayah. Penerimaan wilayah itu sendiri bisa dilihat dari Pemasukan Asli Wilayah(PAD) yang diperoleh pada penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor(PKB) ialah pajak untuk kepemilikan atas kendaraan bermotor (UU No. 28 Tahun 2009) penerimaan pada PKB berpeluang besar untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) pada wilayah. Bersamaan bertambahnya kebutuhan warga atas kendaraan bermotor. Tiap tahun pajak kendaraan bermotor adalah penyumbang terbanyak dalam penerimaan pajak wilayah. Bersumber pada informasi Tubuh pengelolaan Pemasukan Wilayah(Bappenda) provinsi Nusa Tenggara Barat pada bulan Januari 2020 Pertumbuhan kendaraan baru sebanyak 2. 155 unit.(Bappenda Provinsi NTB Juli 2021)

Hingga dari itu semakin meningkatnya pemasukan yang diterima oleh pemerintah wilayah hingga wajib diimbangi pula dengan kenaikan pelayanan yang diberikan oleh pihak lembaga salah satunya Bappenda Provinsi NTB dalam pembayaran pajak. Warga membayar pajak tidak memperoleh timbal balik buat, hingga dari itu pemerintah wajib mengimbangi dengan

membagikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak (wp). Mutu pelayanan mempengaruhi positif terhadap kepatuhan harus pajak. Bappenda yang ialah salah satu lembaga ataupun birokrasi pemerintah di bidang perpajakan berkewajiban membagikan pelayanan terbaiknya kepada warga, tetapi disini Bappenda pula tidak luput dari bermacam kasus yang kerap terjalin.

Karena mobilitas warga yang semakin meningkat dalam berlalu lintas, permintaan warga terhadap perubahan pelayanan dalam hal kelengkapan mobilitas, baik secara fisik maupun dalam hal administrasi yang mudah dan cepat, semakin meningkat. Contoh kebutuhan tersebut antara lain hal-hal seperti ini. Menurut Wahyudin yang dikutip Dwiyanto (2008) halaman 96, masih sering terjadi antrean panjang saat membayar pajak di kantor pelayanan pajak, mengambil STNK dari Bappenda, dan mengurus SIM. Tidak hanya itu, situasi pelayanan kerja Bappenda yang bertepatan dengan jam kerja warga menyebabkan warga terpaksa meninggalkan aktivitas atau pekerjaannya demi bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dikarenakan warga diharuskan untuk meninggalkan aktivitas atau pekerjaannya dalam rangka melaksanakan pelayanan pekerjaan Bappenda.

Hal ini menyebabkan banyak warga negara yang menunggak pajak. Semula jumlah kapasitas PKB tahun 2020 di Provinsi NTB sebanyak 1,5 juta kendaraan, namun hanya sekitar 851.159 kendaraan yang aktif membayar pajak atau sekitar 54,5%. Artinya ada sekitar 45,5% yang tidak membayar atau menunggak pajak, keduanya harus membayar tunggakan pajak antara 1-5 tahun sebanyak 502.472 objek kendaraan atau 32,17%. ketiga, harus

menunggak pajak atau tidak membayar selama 5 tahun sebanyak 207.868 objek kendaraan atau 13,3%. Dari total 710.295 objek kendaraan yang menunggak atau tidak membayar pajak. Sehingga total kemampuan menunggak PKB adalah Rp. 466,4 Miliar.(mataram news pada Juli 2021)

Dalam perihal ini usaha dalam membangun pelayanan yang bermutu dibutuhkan terdapatnya revisi sistem prosedur layanan. Dengan menggunakan teknologi yang terdapat Bappenda Ntb berinovasi dengan menghasilkan bermacam inovasi layanan yang diharapkan bisa menolong serta memudahkan warga dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan dengan gampang, kilat, serta hemat waktu tidak wajib mengantri serta dapat dicoba dimanapun.

Lembaga penyedia layanan publik kepunyaan pemerintah semacam Bappenda NTB(Tubuh Pengelolaan Pemasukan Wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat) membutuhkan suatu inovasi pelayanan dalam melindungi ikatan yang baik dengan warga NTB yang telah harus pajak selaku pelanggannya. Berbeda dengan peusahaan- perusahaan lain yang bersaing buat tingkatkan serta mempertahankan pelanggan, Bappenda NTB tidak hendak kehabisan pelanggannya, sebab warga yang telah berkewajiban membayar pajak hendak terus jadi pelanggan serta berhak menerima pelayanan. Walaupun begitu bukan berarti tingkatkan pelayanan kesamsatan dalam rangka menjalankan ikatan baik dengan pelanggan ialah warga yang telah harus pajak jadi tidak dibutuhkan.

Atas perihal tersebut hingga Bappenda NTB yang berkedudukan dibawah serta bertanggung jawab kepada Gubernur, dituntut dapat menyelenggarakan pemasukan wilayah serta pelayanan universal sebaik bisa jadi, serta terus berinovasi membagikan pelayanan terbaik serta menjalankan ikatan yang baik dengan para Harus Pajak selaku upaya kenaikan loyalitas Harus Pajak yang disini selaku pelanggan Bappenda.

Usaha Bappenda NTB buat terus berinovasi membagikan pelayanan terbaik telah mencapai bermacam prestasi serta penghargaan. Bappenda NTB mencapai 3 penghargaan di bidang pembangunan nasional, 3 tipe penghargaan itu merupakan pengripta nusantara, MDGs, serta inovasi wilayah dalam pelayanan publik. Anugrah Pangripta Nusantara diberikan dalam 2 jenis ialah jenis A mencakup daerah- daerah yang lebih maju ataupun mempunyai keahlian fiscal besar, serta jenis B meliputi wilayah yang lagi berkembang serta tumbuh dengan keahlian fiscal terbatas. Tiap- tiap jenis dipecah jadi 2 kelompok juara ialah juara utama serta juara awal. Buat tahun anggaran 2013, provinsi NTB mencapai gelar juara utama terbaik ketiga dalam kateegori B, bersanding dengan provinsi di pulau jawa serta pulau Sumatera. Serta di tahun 2014 Bappenda NTB kembali jadi juara Utama ketiga jenis B, serta menemukan anugrah pencapaian MDGs, Bappenda NTB menemukan 2 gelar juara, ialah juara terbaik awal pencapaian Penanda MDGs 2011- 2013, serta juara terbaik awal laju pencapaian MDGs 2011- 2013. Bappenda NTB sudah mengukir prestasi dalam program kampung Media dengan jadi salah satu“ Nine Top” Inovasi

wilayah dalam pelayanan publik tingkatan nasional.(dilansir dari <https://mataram.antaranews.com>.)

Prestasi gemilang Bappenda NTB ialah hasil dari komitmen merakan untuk beusaha berinovasi membagikan pelayanan terbaik kepada warga NTB dengan menghasilkan kemudahan pembayaran pajak di Nusa Tenggara Barat. Pelayanan terbaik bisa dilihat dari kepuasan para pelanggan atau warga terhadap layanan yang telah disediakan. Memandang dari sebagian informasi menimpa jumlah Harus Pajak serta sebagian prestasi gemilang yang diraih Bappenda NTB, periset memperoleh sebagian perihal menarik yang rasanya butuh diteliti, sebab disamping masih lumayan besarnya angka Harus Pajak yang masih belum taat membayar pajak, Bappenda NTB sudah berupaya berikan kemudahan untuk masyarakat buat membayar pajak dengan membuat bermacam inovasi terpaut pelayanan dalam membagikan kemudahan untuk para Harus Pajak(WP) buat membayar pajak, antara lain dengan meluncurkan program Samling(Samsat Keliling), E- Samsat, Samsat Delivery serta yang terkini Go- sim. Dengan bermacam inovasi itu Bapenda NTB telah sukses mencapai sebagian prestasi yang gemilang, oleh karena itu periset terdorong buat mencari ketahu lebih dalam dengan riset yang mendalam tentang inovasi- inovasi tersebut, hingga dari itu pengamat memilah topik inovasi pelayanan Bappenda kepada Masyarakat Sebagai Wajib Pajak Provinsi Nusa Tenggara Barat.

Penelitian mengenai inovasi pelayanan Bappenda Kepada Masyarakat sebagai wajib pajak sudah banyak dilakukan, seperti pada penelitian Dani

Darmawan mengenai “Inovasi Pelayanan Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar” hasil penelitiannya bahwa inovasi tersebut masih berbelit-belit dan mengurangi nilai efisiensi dalam pelayanan publik.

Kemudian terdapat riset dari Widi Setiya Anjani, Pipin Hanipiah, serta Rudiana dengan judul riset “Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa” menerangkan kalau tingkatan menyesuaikan diri oleh warga di kedua desa, ialah desa telaga serta desa kasomalang ada perbandingan dimana pelayanan samsat masuk desa di desa telaga bisa menyesuaikan diri dengan baik sebaliknya di desa kasomalang belum menyesuaikan diri dengan lumayan baik.

Setelah itu terdapat riset dari Zaenal Mustofa, Firotn Niswah, S.AP. M.AP dengan judul “ Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (samin) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro, dengan hasil riset kalau inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor lewat samsat mini(samin) bisa dikatakan telah berjalan dengan baik.

Berdasarkan latar belakang diatas, penulis tertarik untuk melakukan penelitian dengan judul **“Inovasi Pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan daerah (Bappenda) Kepada Masyarakat Sebagai Wajib Pajak Provinsi Nusa Tenggara Barat”**.

1.2 Rumusan Masalah

1. Bagaimanakah bentuk inovasi pelayanan Bappenda kepada masyarakat sebagai wajib pajak provinsi NTB?
2. Apa saja faktor penghambat inovasi pelayanan Bappenda kepada masyarakat sebagai wajib pajak Provinsi NTB?

1.3 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan fokus penelitian yang telah ditentukan, maka tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui :

1. Inovasi pelayanan Bappenda kepada masyarakat sebagai wajib pajak Provinsi NTB
2. Faktor penghambat dari inovasi pelayanan Bappenda kepada masyarakat sebagai wajib pajak Provinsi NTB

1.4 Manfaat Penelitian

1. Manfaat Teoritis

Dengan adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi dalam pengembangan ilmu pengetahuan khususnya mengenai inovasi pelayanan Bappenda sebagai peningkatan kualitas layanan kepada masyarakat sebagai wajib pajak Provinsi NTB.

2. Manfaat Praktis

- a. Bagi Peneliti

Menambah khazanah ilmu yang dimiliki peneliti tentang penyelenggaraan pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat

bekerjasama dengan tiga instansi pemerintah, selain khazanah ilmu yang dimiliki oleh Bappenda NTB tentang PAD dan inovasi.

b. Bagi Bappenda NTB

Temuan penelitian ini diharapkan dapat menjadi bekal atau bahan pertimbangan dalam proses mencari jalan keluar untuk mengatasi permasalahan di Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bappenda) NTB.

c. Bagi Umum

Memiliki kemampuan untuk memberikan pengetahuan atau informasi mengenai proses dan tata cara proses pemungutan pajak kendaraan bermotor.

d. Sebagai salah satu persyaratan untuk memenuhi tugas akhir strata satu (S1) di Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Muhammadiyah Mataram.

BAB II TINJAUAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Tabel 2.1
Penelitian Terdahulu

No.	Nama Peneleti	Judul dan tahun penelitian	Hasil Penelitian
1.	Dani Darmawan	Inovasi sektor publik dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor Kota Makassar Kota Makassar (2018)	Dari hasil riset yang sudah dipaparkan yang di analisis dengan memakai kerangka teori yang jadi dasar ataupun landaan riset ialah inovasi konseptual, inovasi delivery, serta inovasi interaksi sistem ini masih terbelit- belit serta kurangi nilai efisiensi dalam pelayanan publik.
2.	Widi Setiya Anjani, Pipin Hanipiah, Rudiana	Inovasi pelayanan public oleh Badan pendapatan Daerah provinsi Jawa Barat melalui kegiatan samsat masuk desa (2019)	Berdasarkan temuan observasi lapangan, studi pusat, dan wawancara dengan narasumber yang telah dilakukan peneliti, dapat ditarik kesimpulan bahwa terdapat perbedaan tingkat adaptasi masyarakat yang tinggal di kedua desa tersebut, khususnya Desa Talaga dan Desa Kasomalang. Perbedaan inilah yang menyebabkan inovasi pelayanan Samsat Masuk Desa diadaptasi dengan baik di Desa Talaga, sedangkan di Desa Kasomalang kurang

			baik.
--	--	--	-------

Tabel 2.1 Lanjutan

3.	Abieska Anoraga, Andy Fefta wijaya, Stefanus Pani Rengu	Inovasi pelayanan pembayaran pajak Bumi dan Banguana Melalui Drive THRU	Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan, jenis pelayanan yang diberikan melalui program THRU Pajak Bumi dan Bangunan mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat wajib pajak, serta memberikan kontribusi yang signifikan dan berdampak positif. berdampak pada pendapatan asli daerah (PAD).
4.	Zaenal Mustofa, Firotn Niswah, S.AP.,M.AP	inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui layanan samsat mini(Samin) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro (2016)	Berdasarkan temuan penelitian yang telah dilakukan, disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui samsat mini (Samin) di kantor bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan telah berjalan dengan baik.

			Kesimpulan ini diambil berdasarkan temuan penelitian.
--	--	--	---

Tabel 2.1 Lanjutan

5.	Satriadi	Tingkat kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Samsat Tanjung Pinang (2017)	Berdasarkan temuan kajian yang telah dilakukan, yang terangkum dalam tabel terlampir, kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang ditawarkan di Kantor Samsat Tanjung Pinang cukup tinggi. Hal ini dapat dilihat dari jumlah rata-rata frekuensi tertinggi dari masing-masing indikator pelayanan yaitu 18 dan persentase yang diwakilinya yaitu 52,9%.
----	----------	--	--

Perbedaan penelitian yang akan peneliti lakukan dengan penelitian terdahulu adalah dimana penelitian ini membahas semua inovasi (E-samsat, ATM Samsat Bank Syariah, Samsat Digital Nasional (SIGNAL),

samsat Delivery, samsat App, E-Samsat autodebet ASN, Payment Online Bank (PPOB), Layanan Keliling Zero Wasted (pembayaran pajak menggunakan sampah plastik), Aplikasi Pajak Air Permukaan (siPAPer), Aplikasi Bahan Bakar Kendaraan Bermotor, Aplikasi Pajak Rokok), Samsat Goes to school, Samsat Gojek, Samsat On call) yang sudah dilakukan untuk memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat oleh instansi (Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah NTB) dimana akan peneliti lakukan penelitian sedangkan penelitian terdahulu hanya membahas dan fokus pada satu inovasi saja.

Tabel 2.2
Hasil Penelitian

NO	RUMUSAN MASALAH	HASIL PENELITIAN	PERBEDAAN PENELITIAN TERDAHULU
1.	Bagaiman pelayanan inovasi Bappenda Provinsi NTB ke pada masyarakat sebgai wajib pajak?	Berdasarkan dimensi inovasi yang dirumuskan oleh Halvorsen (2005) yaitu: (1) Inovasi Konseptual, (2) Inovasi Delivery (3) Inovasi Sistem Interaksi. Dihasilkan bahwa ketiga dimensi tersebut sudah terpenuhi sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayan Bappenda Provinsi NTB Kepada Masyarakat Sebagai wajib Pajak sudah dapat dikatakan efektif.	<ol style="list-style-type: none"> 1. Pedelitian terdahulu lebih memfokuskan kepada satu inovasi saja sedangkan penelitian ini fokus bagaimana inovasi pelayanan yang dilakukan Bappenda kepada masyarakat sebagai wajib pajak. 2. Pada penelitian terdahuu tidak membahas tentang penghambat terhadap inovasi sedangkan pada penelitian ini membahas penghambat inovasinya 3. Pada penelitian terdahulu hasil

<p>2.</p>	<p>Apa saja faktor penghamabat inovasi pelayanan Bappenda Provinsi NTB kepada masyarakat sebagai wajib pajak?</p>	<ol style="list-style-type: none"> 1. Sumber daya manusia yang masih kurang dalam penerapan inovasi pelayanan. 2. Inovasi yang belum optimal dan masih sering terjadi server yang eror. 3. Masih minimnya sosialisai ke masyarakat mengenai inovasi sehingga masyrakat tidak mengetahui atau tidak percaya akan inovasi tersebut dan mengira itu sebuah penipuan. 	<p>penelitiannya terdapat beberapa yang masih kurang efektif dan teerbelit-belit sedangkan pada penelitian ini inovasinya sudah sangat baik namun hanya saja sosialisasi dan sumberdaya manusia yang masih kurang sehingga menyebabkan penerapan pelayanannya tidak optimal.</p>
-----------	---	--	--

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Konsep Inovasi

1. pengertian Inovasi

Menurut Osborne dan Brown dalam (Amy Y.S Rahayu, 2013) inovasi merupakan penggabungan komponen baru ke dalam layanan organisasi yang ada, seperti informasi baru, manajemen baru, struktur organisasi baru, atau keahlian proses baru.

Bagi Lena Ellitan serta Lina Annatan(2009) inovasi merupakan tindakan yang dilakukan oleh organisasi yang mengambil konsep untuk teknologi baru dan mengubahnya menjadi produk yang dapat dipasarkan. Pembaruan untuk produk, proses, dan layanan baru mengacu pada istilah ini.

Menurut Zangwill (Ellitan dan Lina Anatan 2009) inovasi merupakan inovasi industri atau kelembagaan yang signifikan, dalam hal mendapatkan keunggulan kompetitif pada akhirnya akan musnah. Industri atau institusi yang selalu berinovasi akan mampu memahami pasar, yang memungkinkan mereka menciptakan model, desain, dan estetika produk baru. Kesimpulannya, penerapan rencana inovasi akan menghasilkan produksi barang unik yang akan sulit ditiru oleh perusahaan pesaing.

Definisi lain dari inovasi dipaparkan oleh Avanti Fontana(2011) menyebutkan inovasi merupakan sebagai keberhasilan ekonomi karena pengenalan metode baru atau perpaduan baru dari strategi lama dalam penciptaan teknologi baru yang akan menciptakan perubahan besar atau ekstrim dalam rasio antara nilai manfaat yang dirasakan oleh konsumen dengan manfaat produk inovatif (barang dan jasa), dan harga yang telah dikonfirmasi oleh pabrikan. Inovasi juga dapat didefinisikan sebagai proses dimana produk atau layanan baru diciptakan. Penelitian berikut berasal dari Avanti Fontana (2011) yang berpendapat bahwa inovasi yang efektif adalah inovasi yang memberikan nilai lebih bagi konsumen, komunitas, atau wilayah yang sama.

Undang- undang Nomor. 18 Tahun 2002 tentang sistem Nasional Riset, pengembangan, serta pelaksanaan ilmu pengetahuan dan teknologi. Inovasi merupakan kegiatan riset, pengembangan, ataupun perekayasaan yang bertujuan meningkatkan pelaksanaan instan, nilai serta konteks ilmu pengetahuan yang baru, ataupun metode baru buat mempraktikkan ilmu

pengetahuan serta teknologi yang sudah terdapat kedalam produk ataupun proses penciptaan.

Dalam bahasa Indonesia, ide inovatif adalah konsep kreatif yang diwujudkan dalam tindakan untuk mengurangi ketegangan yang disebabkan oleh suatu masalah, atau dapat merujuk pada proses menerima dan menerapkan cara baru untuk menghasilkan hasil dan atau melakukan suatu kegiatan. Oleh karena itu, inovasi dalam administrasi publik terdiri dari kegunaan, orisinalitas, dan solusi satu-satunya untuk tantangan yang baru muncul atau pandangan baru terhadap masalah yang sudah ada.

2. Konsep Inovasi Dalam Perspektif Administrasi

Bersumber pada perpindahan paradigme sampai paradigma ke 5 (terakhir) tahun 1970- saat ini yang diucap selaku administrasi Negara, Henry N,(1988) menyelidiki salah satu ide inti yang mendasari teori organisasi, yaitu konsep inovasi. Henry mengklaim bahwa proses bentuk kehidupan berorganisasi membutuhkan keahlian untuk melakukan penyesuaian, berinovasi, dan berkembang serta terbiasa dengan situasi baru. Tiga faktor berikut memiliki dampak signifikan terhadap transformasi organisasi: (a) teknologi organisasi, (b) area organisasi (tugas dan kegunaannya), dan (c) interaksi manusia dengan teknologi dan lingkungan sekitarnya.

Model Administrasi Publik Baru, lebih spesifiknya pilihan publik, dimana kajian inovasi di bidang administrasi publik dapat ditelusuri kembali ke (pilihan publik). Frederickson (1984) mengatakan bahwa salah

satu fokus perhatian untuk memaksimalkan nilai harus sistem yang bertanggung jawab untuk menyediakan layanan kepada masyarakat umum. Berkaitan dengan gagasan inovasi dalam teori organisasi yang merupakan salah satu kajian administrasi publik, kajian inovasi dalam administrasi publik pertama kali mulai berkembang seiring dengan pergeseran paradigma dari Administrasi Publik Lama ke Manajemen Publik Baru (NPM). Keberadaan NPM dicapai dengan melontarkan kritik keras pada organisasi yang bertanggung jawab atas zona publik, yang pada gilirannya memicu gerakan yang bertujuan untuk melakukan reformasi di zona tersebut.

Perubahan yang terkait dengan pendekatan manajemen modern di sektor publik meliputi hal-hal berikut: (a) memusatkan perhatian pada pencapaian kinerja dan akuntabilitas manajer publik; (b) mempraktikkan model organisasi modern yang lebih fleksibel; (c) mencapai keseimbangan antara tujuan organisasi dan tujuan personalia; (d) anggota staf lebih netral atau non-partisan; (e) agar pemerintah lebih banyak berurusan dengan mekanisme pasar, katalisator; dan (f) mengurangi keuntungan pemerintah melalui privatisasi sektor publik.

Pendekatan modern terhadap manajemen sektor publik telah mengalami sejumlah transformasi, beberapa di antaranya adalah sebagai berikut: (a) meningkatkan penekanan pada kinerja dan akuntabilitas manajer publik; (b) mengadopsi model organisasi modern yang lebih fleksibel; (c) mencapai keseimbangan antara tujuan organisasi dan

personelnya; (d) mempekerjakan staf yang lebih netral atau non-partisan; (e) mendorong pemerintah untuk bekerja lebih erat dengan mekanisme dan katalisator pasar; dan (f) mengurangi (Osborne serta Gaebler, 1992, Huges, 1998 dalam skripsi Nuryamin 2016).

Transformasi kinerja pasar tenaga kerja ke sektor publik berimplikasi pada reformasi kinerja rutin zona publik dari tradisi yang didasarkan pada norma dan proses yang menguntungkan menjadi otoritas pelaksana yang berorientasi pada pasar dan didorong untuk bersaing secara adil. Administrator ruang publik sangat didesak untuk menghasilkan pendekatan baru untuk pemecahan masalah dan mengejar ide-ide inovatif untuk mendapatkan hasil terbaik atau memprivatisasi kegiatan sektor publik.

3. Jenis-Jenis Inovasi Dalam Sektor Publik

Halvorsen dkk (2003) dalam (Nuryamin (2016)) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik:

1. Incremental innovation to radical innovation

Diisyarati oleh tingkatan pergantian, revisi inkremental terhadap produk, proses layanan yang telah tersedia.

2. Top down innovation to bottom-up innovation

Diisyarati oleh mereka yang memulai proses serta menuju kepada pergantian sikap dari top manajemen ataupun organisasi ataupun institusi di dalam hirakhi, bermakna dari para pekerja di tingkatan dasar

semacam pegawai negara, pelayan warga, serta pembuat kebijakan di tingkat menengah.

3. Need led innovations and efficiency-led innovation

Diisyaratkan apakah inovasi proses sudah dimulai untuk menuntaskan permasalahan khusus ataupun supaya produk, layanan ataupun prosedur yang telah terdapat lebih efektif.

Pada administrasi publik terdapat beberapa perbedaan tipe inovasi dan perbedaan cara pengelompokan di dalam literatur inovasi pemerintahan. Penggunaan tipologi untuk tujuan sebagai berikut:

1. Inovasi institusional, di mana penekanan ditempatkan pada revitalisasi organisasi yang sudah ada dan/atau menciptakan institusi baru dari awal.
2. Inovasi organisasi, termasuk penerapan metode manajemen, prosedur, atau gaya kerja yang baru dikembangkan dalam administrasi publik.
3. Inovasi proses, yang berpusat pada peningkatan tingkat pelayanan yang disediakan oleh sektor publik pada umumnya;
4. Inovasi konseptual, yang berkonsentrasi pada pembentukan jenis pemerintahan baru (misalnya, pembuatan kebijakan interaktif, partisipasi dalam pemerintahan, reformasi anggaran publik, jaringan horizontal),

4. Tujuan Inovasi

Inovasi ialah strategi pertahanan organisasi dalam bersaing pada lingkungannya. Dengan inovasi sebuah organisasi diharapkan mampu mencapai kompleksitas habitat dan lingkungannya serta dinamisasi lingkungan terbaru, yang terpenting yaitu persaingan yang ketat ataupun

menginovasikan inovasi-inovasi unggul yang mapu bersaing. Oleh maka dari itu bisa dicapai melalui:

- 1) dengan mengeluarkan teknologiyang terbaru
- 2) produk maupun aplikasi baru dalam produk pelayanan
- 3) penyumbangan pasar baru 4) pengenalan bentuk baru organisasi.

5. Sumber Inovasi

Meninjau berartinya inovasi pada sebuah organisasi dalam memperkuat serta mempertahankan kehadiran dan keberadaannya untuk menaikan ataupun meningkatkan kemajuan sebuah organisasi maka dari itu sudah seharusnya organisasi diharapkan mampu menciptakan lingkungan pekerkerjaan yang mampu mendorong terjadinya inovasi.

bagi West (2000) dalam Nuryamin (2016), inovasi berasal dari kreatifitas ide-ide baru. Inovasi merupakan pelaksanaan ide-ide itu dalam bentuk aktual maupun praktek. Indikstor-indikator yang mampu mendorong tumbuhnya inovasi yaitu;

- a. Tantangan dalam lingkungan organisasi.
- b. Tekanan yang kuat pada kualitas baik dalam proses maupun akhir suatu layanan.
- c. Perusahaan yang telah memperkenalkan dan mengembangkan kerja tim yang efektif lebih besar kemungkinan untuk berinovasi.
- d. Adanya tuntutan kebutuhan prosedur yang dirancang secara cermat untuk memastikan kerja gabungan yang efektif.
- e. Adanya komunikasi dan koordinasi antar departemen.

- f. Dukungan manaterial yang berupa keinginan personil untuk mengembangkan dan mengimplementasikan ide-ide mulai cara-cara baru yang lebih baik.
- g. Adanya asumsi-asumsi dasar organisasi yang terbuka untuk dikritisi.
- h. Partisipasi dan hubungan antar anggota organisasi.

Coyne (2004) dalam Nuryamin (2016) menjelaskan apakah implementasi inovasi didasarkan pada tujuan mengurangi biaya, meningkatkan efisiensi, menerapkan kualitas yang baik dengan harga yang tepat, dan prospek mendapatkan keuntungan dan pertumbuhan. Menurut Coyne, ide-ide inovatif bisa berasal dari berbagai tempat yang berbeda:

- a. Terbentuknya lingkungan yang kondusif bagi kreativitas akan menghasilkan terbentuknya organisasi yang kreatif jika masukan dari karyawan dapat diterima dan diakui usahanya.
- b. Untuk menghilangkan kreativitas, manajemen yang destruktif dan kritis ketika terjadi kesalahan harus dihindari, seperti yang dikatakan oleh William Mc. Knight dari 3M, yang menyatakan bahwa "manajemen yang kritis dan destruktif ketika kesalahan dilakukan akan membunuh inisiatif." Menerima kesalahan sangat penting jika masukan kreatif dan pemikiran berani adalah elemen yang melibatkan pengambilan risiko.
- c. Tentukan tujuan, lalu mundur selangkah

Coyne dalam Nuryamin (2016) Benih-benih inovasi ditanam ketika orang mau membagikan pemikiran mereka dan mendengarkan perspektif baru, ketika ide-ide segar dibiarkan melakukan kesalahan, ketika komitmen

dibuat, dan ketika tujuan ditetapkan. dikutip dari Harvard Business Essentials (2003:29-37) dalam Nuryamin (2016) terdapat enam sumber ide inovasi yaitu: Pengetahuan baru (New knowledge) misalnya perkembangan sains dan teknologi.

- a. Saran dan ide konsumen (tapping the ideas of customer).
- b. Pengguna utama (lead user) yaitu perusahaan dan perorangan, konsumen dan non-konsumen pengguna utama yang memiliki kebutuhan unik sesuai dengan bidangnya.
- c. Sebuah desain yang mempertimbangkan kebutuhan konsumen (desain yang tegas) Ide untuk produk baru dapat dikumpulkan melalui pemeriksaan bagaimana konsumen menggunakan produk yang ada dan menentukan kesenjangan dalam pemenuhan kebutuhan mereka.
- d. Penemuan (invention factories), Proses melakukan penelitian dan pengembangan secara formal menghasilkan generasi ide-ide inovatif.
- e. Skunkworks, Mempekerjakan orang-orang terampil yang memiliki sudut pandang berbeda dari organisasi dalam proses pemecahan masalah adalah salah satu cara untuk menghasilkan ide-ide unik.
- f. memiliki perbedaan pandangan dengan organisasi dalam pemecahan masalah.

Menurut sudut pandang ini, informasi baru dapat diperoleh melalui berbagai sumber, termasuk kontak dengan pelanggan dan pengguna lain, skunkwork, dan temuan studi resmi.

6. Prinsip-Prinsip Inovasi

Drucker (1985:134-139) dalam Muhammad Zulfadil Hm (2019) menjelaskan inovasi memiliki prinsip-prinsip dengan meliputi petunjuk tentang bagaimana yang harus dilakukan, hal-hal yang akan dilakukan dan tiga persyaratan dalam melakukan inovasi. Hal-hal yang harus dilakukan dalam berinovasi adalah:

- a. Inovasi yang terarah dan sistematis.

Jalan yang ditempuh inovasi dengan mempertimbangkan berbagai bidang kegiatan, titik asal yang berbeda, bidang minat yang berbeda, dan periode waktu yang berbeda. Analisis peluang dan pendekatan sederhana untuk masalah rumit adalah titik awal untuk inovasi sistematis.

- b. Konseptual maupun perceptual. Perseptual didasarkan pada hasil penilaian perusahaan, analisis sumber daya internal, konsumen, dan pengguna, sehingga inovator dapat mengetahui kepuasan, peluang, harapan, nilai, dan keinginan. Konseptual tidak dapat dipisahkan dari kerangka perubahan yang optimal bagi organisasi.

- c. Inovasi harus efektif, sederhana dan terfokus.
- d. Inovasi yang efektif dimulai dari hal yang kecil.
- e. Memerlukan komitmen dari pimpinan.

Adapun hal-hal yang harus dihindari dari praktek inovasi menurut Peter Druker (136-138) dalam Muhammad Zulfadil HM (2019):

- a. tidak mengerjakan sesuatu yang banyak pada saat waktu yang bersamaan.
- b. Jangan berinovasi untuk masa depan.
- c. Berinovasilah untuk masa sekarang.

Persyaratan yang harus dipenuhi untuk melakukan inovasi:

- a. Inovasi adalah kerja, maka hal ini membutuhkan pengetahuan dan keahlian yang tinggi.
- b. Inovator harus membangun inovasi berdasarkan kekuatan sendiri.
- c. Inovasi adalah dampak dari perubahan ekonomi dan kemasyarakatan.
- d. Pasar dan kondisi pasar harus cukup dekat untuk memicu perbedaan perilaku konsumen, perilaku instruktur, dan perilaku petani.

Konsep inovasi yang dihadirkan Druker menekankan bahwa inovasi dimulai dari sesuatu yang sederhana, terfokus, dan mungil. Hal ini juga menyoroti bahwa inovasi dilakukan atas dasar pengetahuan, mempertimbangkan berbagai variabel, dan menuntut komitmen.

7. Dimensi Inovasi

Sedangkan dimensi inovasi yang dikemukakan dalam sektor publik (Halvorsen : 2005 dalam Nuryamin 2016) adalah terdiri dari:

- a. Konseptual

Memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan, strategi dan rationale baru.

b. Inovasi Delivery

Ini terdiri dari penerapan pendekatan baru atau perubahan untuk penyelesaian masalah, penyediaan layanan, atau interaksi dengan pelanggan dengan tujuan akhir menawarkan layanan tertentu.

c. Inovasi Interaksi Sistem

Pendekatan dan prosedur interaksi diadopsi saat berkolaborasi dengan organisasi lain.

8. Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi bukan terjalin dengan cara lembut ataupun tanpa resistensi. Banyak dari permasalahan inovasi antara lain malah terkendala oleh bermacam aspek. Umumnya budaya jadi aspek penghambat terbanyak dalam mempenetrasikan suatu inovasi. Hambatan inovasi diidentifikasi terdapat 8 tipe. Diantaranya diartikan sebagai tradisi risk aversion merupakan tradisi yang tidak menggemari efek. Perihal ini berkenaan dengan watak inovasi yang mempunyai seluruh efek, tercantum efek kegagalan. Zona publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan efek, serta memilah buat melakukan pekerjaan secara prosedural- administratif dengan efek minimum. Tidak hanya itu, secara kelembagaan pun, kepribadian unit kerja di zona publik pada biasanya tidak mempunyai keahlian buat menanggulangi efek yang timbul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain merupakan ketergantungan terhadap figur tertentu yang mempunyai kinerja besar, sehingga kecenderungan mayoritas pegawai di zona publik cuma jadi follower. Kala figur tersebut lenyap, hingga yang terjalin merupakan stagnasi serta kemacetan kerja. Tidak hanya itu, hambatan anggaran yang periodenya sangat pendek, dan hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi jadi fleksibel. Sejalan dengan itu pula, umumnya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan cuma sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai ataupun unit yang berinovasi.

Kerapkali zona publik dengan mudahnya mengadopsi serta memperkenalkan fitur teknologi yang mutahir guna penuhi kebutuhan penerapan pekerjaannya. Tetapi di sisi lain timbul hambatan dari segi budaya serta penyusunan organisasi. Budaya organisasi nyatanya belum siap buat menerima yang sesungguhnya berperan memangkas pemborosan ataupun inefisiensi kerja.

9. Tahapan Inovasi

Proses inovasi bagi organisasi berbeda dengan proses yang terjadi secara individu sebagai sebuah organisasi sector publik dalam mengadopsi produksi inovasi akan memulai tahapan sebagai berikut (Ronger 2003., hal 420 dalam Nuryamin (2016).

a. Initiation/perintisan

Tahapan perintisan atau fase agenda setting dan matching ini adalah tahap awal pengenalan situasi seta pemahaman atas masalah

yang ada, pada tahapan setting ini di proses identifikasi serta penetapankebutuhan utama dan masalah. Selanjutn dilakukan pencarian di lingkungan organisasi untuk menentukan dimana inovasi akan dipublikasikan ataupun di implementasikan, tahapan ini biasanya memakan waktu lama, tahapan ini juga disebut adanya performance kesenjangan kinerja.

Kesenjang ini yang memicu proses pencarian inovasi dalam sebuah organisasi atau instansi serta perusahaan. Tahapan selanjutnya adalah matching yaitu penyesuaian atau penyetaraan dengan inovasi yang akan di lakukan. Tahapan ini memastikan fasilitas atau kelayakan inovasi untuk di aplikasikan pada organisasi atau instansi.

b. Implementation/pelaksanaan

Pada tahapan ini perintisan telah menghasilkan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dianggap dapat menyelesaikan permasalahan instansi. Implementasi ini menyelesaikan keputusan untuk mencari dan menerima inovasi yang dirasa bisa menyelesaikan permasalahan instansi. Tahapan ini terdiri dari tahapan redenfinisi, klarifikasi serta rutinitas.

1. Tahapan Redenfinisi

Semua inovasi yang diadopsi mulai kehilangan karakter asingnya maka inovasi sudah melewati proses re-invention sehingga lebih dekat dan mengkomodasi

kebutuhan organisasi baik inovasi maupun organisasi mendefinisi masing-masing serta mengalami proses perubahan untuk saling menyesuaikan. Biasanya terjadi perubahan struktur organisasi dan kepemimpinan.

2. Tahapan Klarifikasi

Terjadi ketika inovasi digunakan secara meluas dalam organisasi dan mempengaruhi seluruh elemen organisasi pada keseharian kerjanya sehingga tidak sedikit kemudian justru gagal dalam implementasinya. Proses yang teralalu cepat justru menjadikan kontra produktif akibat resistensi yang berlebihan.

3. Tahapan Rutinitas

Dimana inovasi sudah dianggap sebagai bagian dari organisasi, inovasi tidak lagi bersifat produk baru atau cara baru karena telah menjadi bagian rutin penyelenggaraan.

Pengalaman di beberapa Negara menunjukkan bahwa introduksi/innovative governance memberikan hasil positif untuk meningkatkan kinerja seperti : 1) membantu memaksimalkan penggunaan sumber daya dan kapasitas untuk nilai-nilai public dalam mendorong kultur yang terbuka serta partisipasi dalam pemerintah. Secara umum dapat mengembangkan tata pemerintahan yang baik. 2) untuk memperoleh kepercayaan serta memperbaiki legitimasi dari masyarakat. 3) inovasi pada governance dapat meningkatkan kepercayaan diri pegawai

negeri yang bekerja pada sector publik untuk mendorong perkembangan secara kontinyu. Inovasi dapat melahirkan kapasitas inspirasional yang dapat membangun sense of inspirasi diantara pegawai. 4) meskipun inovasai terbatas dalam intervensi governance maupun inisiatif mikro, menghasilkan efek domino, kesesuaian inovasi dalam sector dapat membuka pintu untuk inovasi ditempat lain. 5) dapat menghasilkan kesempatan untuk inovasi berkelanjutan, mendorong lingkungan yang menguntungkan pada perubahan yang positif (Adriana Alberti and Guido Bertucci, dalm UN, 2006 dalam Nuryamin 2016).

2.2.2. Konsep Pelayanan Publik

Berikut beberapa pengertian pelayanan publik menurut ahli :

1. Menurut Harbani Pasolong (2007:128) merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan
2. Menurut Roth (1926:1) pelayanan publik didefinisikan sebagai pelayanan yang tersedia untuk masyarakat, baik secara umum (seperti di museum) atau secara khusus (seperti di restoran)
3. Menurut Lewis dan Gilman (2005:22) mendefinisikan pelayanan publik ialah keyakinan publik. Masyarakat negeri berharap pelayanan publik bisa melayani kejujuran serta pengelolaan sumber pemasukan secara pas, serta bisa dipertanggungjawabkan menciptakan keyakinan publik. Diperlukan etika pelayanan publik selaku pilar serta keyakinan publik selaku dasar buat mewujudkan pemerintah yang baik

4. Secara teoritis, berdasarkan Undang-Undang Nomor. 25 Tahun 2009 pasal 4, pelayanan publik adalah sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang dan jasa, maupun pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berikut ketentuan pelayanan publik yang baik menurut UU No. 25 tahun 2009 pasal 4, yaitu:

a. Kepentingan Umum

Merupakan kepentingan segala masyarakat yang tidak boleh mendiskriminasikan siapapun, sebab pada dasarnya tiap orang yang hidup memiliki hak serta kewajiban yang sama dimata hukum.

b. Kepastian Hukum

Warga memiliki peran yang sama dimata hukum tanpa memandang status sosial dalam perihal utamanya dalam pelayanan serta keamanan.

c. Kesamaan Hak

Harus bersikap dan melayani dengan baik dan ramah dengan tidak adanya perlakuan yang berbeda atau kesinambungan dalam memberikan pelayanan.

d. Keseimbangan Hak dan Kewajiban

Bapenda dalam memberikan pelayanan berkewajiban memberikan hak-hak mereka dengan baik.

e. Keprofesionalan

Pegawai harus memberikan pelayanan yang sama kepada masyarakat tanpa harus adanya ikatan atau hubungan apapun yang terjalin dan menyebabkan perbedaan.

f. Partisipatif

Kumpulan aktivitas dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan selaras dengan peraturan perundang-undangan untuk tiap masyarakat negeri serta penduduk atas benda serta jasa, ataupun pelayanan administrative.

g. Persamaan perlakuan/diskriminatif

Pemberian layanan dan perlakuan yang sama rata tanpa adanya perbedaan antara lainnya.

h. Keterbukaan

Berkewajiban melakukan pelaksanaan kegiatan secara transparan sesuai dengan peraturan serta undang-undang yang berlaku.

i. Akuntabilitas

Penerapan pelayanan, pengolahan pengaduan warga, pengolahan data, pengawasan internal, penyuluhan kepada masyarakat, serta pelayanan konsultasi. Dalam membagikan pelayanan wajib dapat dipertanggungjawabkan.

j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan

Beberapa inovasi sudah berjalan dengan baik namun beberapa masih belum maksimal.

k. Ketepatan waktu

Dalam UU No. 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik pasal 21 untuk mempermudah kegiatan sebelumnya harus memiliki standar pelayanan meliputi dasar hukum, persyaratan; sistem, mekanisme, dan prosedur.

1. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan

Dalam membagikan pelayanan publik, pegawai wajib membagikan pelayanan yang kilat, membagikan kemudahan dalam bayar pajak, dan, keterjangkauan menimpa bayaran.

Pelayanan publik dimaksud selaku pemberian layanan kepada warga yang memiliki kepentingan pada organisasi itu cocok ketentuan pokok serta tata metode yang sudah diresmikan. Berikutnya bagi Kepmenpan Nomor. 63/ KEP/ Meter. PAN/ 7/ 2003, pelayanan publik merupakan seluruh aktivitas pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik selaku upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan ataupun penerapan syarat peraturan perundang-undangan. Dengan demikian, pelayanan publik berarti pemenuhan kemauan serta kebutuhan.

Dalam Sinambela (2010: 6) Secara teoritis, tujuan pelayanan publik pada universalnya merupakan memuaskan warga. Buat menggapai kepuasan tersebut, itu dituntut mutu pelayanan prima yang tercermin dari:

1. Transnsparan

elayanan yang bertabiat terbuka, gampang serta bisa diakses oleh segala pihak yang memerlukan serta disediakan secara mencukupi dan bisa dimengerti dengan gampang.

2. Akuntabilitas

Dapat dipertanggungjawabkan berdasarkan peraturan perundang-undangan yang berlaku.

3. Kondisional

Pelayanan disesuaikan berdasarkan situasi keadaan, keahlian birokrasi pelayanan maupun masyarakat pengguna layanan berpedoman pada efisiensi dan daya guna.

4. Partisipatif

Tidak adanya diskriminasi dalam segi apapun.

5. Kesamaan hak

Pelayanan yang tidak melakukan diskriminasi dilihat dari aspek apapun khususnya suku, ras, agama, golongan, status sosial dan lain-lain

6. Keseimbangan hak dan kewajiban

Pelayanan yang mempertimbangkan aspek keadilan antara pemberi dan penerima pelayanan publik.

Bagi keputusan menteri pendayagunaan aparatur negeri(Menpan) No 63 Tahun 2003 tentang penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip dasar yang wajib dipegang buat memperoleh pelayanan publik yang bermutu merupakan:

1. Kesederhanaan

Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.

2. Kejelasan

- a. Persyaratan teknis dan administratif pelayanan public
- b. Unit kerja atau pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan atau sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik
- c. Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayarannya

3. Kepastian waktu

Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.

4. Akurasi

Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.

5. Keamanan

Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.

6. Tanggung jawab

Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan atau persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.

7. Kelengkapan sarana dan prasarana

Tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai, termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)

8. Kemudahan akses

Tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.

9. Kedisiplinan, kesopanan dan keramahan

Pemberi pelayanan harus bersikap sopan dan santun, ramah serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

10. Kenyamanan

Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti toilet, tempat ibadah dan lain-lain

2.2.3. Pajak

Bersumber pada UU Nomor. 28 tahun 2007 tentang syarat universal serta tata metode perpajakan, Pajak ialah donasi harus kepada negeri yang terutang oleh orang individu ataupun tubuh yang bertabiat memforsir bersumber pada undang- undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan buat keperluan negeri untuk kemakmuran serta kesejahteraan rakyat.

Pajak dikelompokkan jadi 2 ialah pajak negeri serta pajak wilayah. Bagi undang-undang no 28 tahun 2009 tentang pajak wilayah serta retribusi pasal I, pajak wilayah merupakan donasi wajib kepada wilayah yang terutang oleh orang individu ataupun tubuh yang bersifat memforsir bersumber pada undang-undang, dengan tidak memperoleh imbalan secara langsung serta digunakan untuk keperluan wilayah untuk sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Salah satu contoh pajak wilayah yang sangat berpotensi meningkatkan penerimaan wilayah merupakan PKB”.

Definisi pajak yang dikemukakan para pakar. Buat mengenali makna pajak, Ilyas serta Burton(2013: 6) dalam bukunya, mengemukakan sebagian komentar ahli tentang definisi pajak antara lain merupakan Soemitro yang mengemukakan pajak merupakan iuran rakyat kepada kas negeri bersumber pada Undang-Undang(yang bisa dipaksakan) dengan tiada menemukan jasa- timbal(kontraprestasi), yang langsung bisa ditunjukkan serta yang digunakan buat membayar pengeluaran universal.

Sebaliknya bagi Soemahamidjaja, pajak merupakan iuran harus berbentuk duit ataupun benda, yang dipungut oleh penguasa, bersumber pada norma- norma hukum, guna menutup bayaran penciptaan beberapa barang serta jasa- jasa kolektif dalam menggapai kesejahteraan universal. Bagi Suandy(2008: 9) mendefinisikan pajak merupakan prestasi yang dipaksakan sepihak oleh serta terutang kepada penguasa(bagi norma- norma yang ditetapkannya), tanpa terdapatnya

kontraprestasi, serta sekedar digunakan buat menutup pengeluaran-pengeluaran universal.

Bagi Bohari(2004: 23- 24) pajak merupakan prestasi pemerintah yang terutang lewat norma- norma universal yang bisa dipaksakan, tanpa terdapatnya kontraprestasi yang bisa diperuntukan dalam perihal individual, artinya merupakan membiayai pengeluaran pemerintah.

1. Teori Pemungutan Pajak

Landasan filosofis pemungutan pajak didasarkan atas pendekatan“ benefit approach” ataupun pendekatan khasiat. Pendekatan ini ialah dasar fundamental atas dasar filosofis, yang membetulkan negeri melaksanakan pemungutan pajak selaku pungutan yang bisa dipaksakan dalam makna memiliki wewenang dalam kekuatan pemaksa. Pada dasarnya ada 3 sistem pemungutan pajak yang berlaku, ialah:

1. *Official assesment system*, adalah merupakan sistem pemungutan pajak dimana jumlah pajak yang wajib dilunasi ataupun terutang oleh harus pajak, dihitung serta diresmikan oleh fiskus/ aparat pajak. Jadi dalam sistem ini harus pajak bertabiat pasif lagi fiskus bertabiat aktif.
2. *Self assesment system* adalah merupakan sistem pemungutan pajak dimana harus pajak wajib menghitung, memperhitungkan membayar serta memberi tahu jumlah pajak yang terutang. Aparat pajak (fiskus) cuma bertugas

melaksanakan penyuluhan serta pengawasan buat mengenali kepatuhan harus pajak

2. *With holding system* adalah merupakan sistem pemungutan pajak yang mana besarnya pajak terutang dihitung serta dipotong oleh pihak ketiga diartikan disini antara lain pemberi kerja serta bendaharawan pemerintah.

1. Peranan Pajak dalam Pembangunan

Pajak sangat erat hubungannya dalam pembangunan nasional baik disektor publik ataupun disektor swasta. Dengan duit pajak, pemerintah bisa melakukan pembangunan, memperlancar roda pemerintahan, mempersiapkan lapangan pekerjaan dan tingkatkan kehidupan ekonomi warga.

2. Fungsi Pajak

a. Fungsi penerimaan (Budgetair) : pajak merupakan suatu alat untuk memasukan uang sebanyak – banyaknya ke kas Negara yang pada waktunya nanti akan digunakan untuk membiayai pengeluaran – pengeluaran Negara.

b. Fungsi mengatur (Regulasi) : pajak digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di luar bidang keuangan.

3. Syarat Pemungutan Pajak

Mardiasmo (2008:2), mengatakan agar pemungutan pajak tidak menimbulkan hambatan atau perlawanan, maka pemungutan pajak harus memnuhi syarat sebagai berikut :

- a. Pemungutan pajak harus adil (syarat keadilan)
- b. Pemungutan pajak harus berdasarkan undang-undang (syarat yuridis)
- c. Tidak mengganggu perekonomian (syarat ekonomi)
- d. Pemungutan pajak harus efisien (syarat finansial)
- e. Sistem pemungutan pajak harus sederhana

4. Ciri-ciri Pajak

- a. Pajak dipungut oleh Negara
- b. Dalam pembayaran pajak tidak dapat ditunjukkan adanya kontra prestasi individual dari pemerintah
- c. Digunakan untuk membiayai pengeluaran pemerintah
- d. Dipungut disebabkan suatu keadaan, kejadian dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu pada seseorang.

5. Kendaraan Bermotor dan Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda dua atau lebih beserta gandangannya yang digunakan di semua jalan darat, dan digerakan oleh peralatan tehnik berupa motor dan atau peralatan lainnya yang berfungsi mengubah sesuatu sumber daya energi tertentu, menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang bergerak. Pajak kendaraan bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak atau kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor.

2.2.4 Retribusi Daerah

1. Pengertian Retribusi

Dalam UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 Retribusi yaitu pungutan daerah sebagai pembayaran atas jasa atau pemberian izin tertentu yang khusus disediakan dan/atau diberikan oleh pemerintah daerah untuk kepentingan orang pribadi atau badan. Menurut para ahli Retribusi daerah dapat diartikan sebagai berikut yaitu:

- 1) MARIHOT P. SIAHAN (2010:5) dalam MARDANI NURSALI (2017) , yaitu pembayaran yang dipungut dari masyarakat untuk Negara karena adanya jasa yang disediakan Negara untuk penduduknya secara perorangan.
- 2) Indra Bastian (2011 :156) dalam MARDANI NURSALI (2017) yaitu pengambilan yang dilakukan pemerintah daerah untuk pelayanan atas pemakaian fasilitas-fasilitas umum yang telah diberikan pemerintah untuk kepentingan masyarakat, sesuai dengan peraturan yang ada.

Berdasarkan UU Republik Indonesia No. 28 Tahun 2009 dan pendapat para ahli ditarik satu kesimpulan bahwa retribusi daerah adalah pungutan daerah sebagai pembayaran atau pemberian izin untuk kepentingan pribadi atau badan yang disediakan oleh pemerintah.

2. Jenis-Jenis Retribusi

Menurut SIAHAN (2010:620) dalam MARDANI NURSALI (2017) retribusi diklarifikasikan menjadi tiga jenis yaitu:

1) Retribusi Jasa Umum

Didefinisikan sebagai pungutan dari pelayanan yang telah disediakan atau diberikan pemerintah daerah yang bertujuan untuk kepentingan serta kemanfaatan universal yang dipegang oleh orang pribadi atau instansi, yang terdiri dari yaitu:

- a. Retribusi Pelayanan Kesehatan, yaitu pungutan atas pelayanan kesehatan di puskesmas, balai pengobatan, RSUD daerah dan tempat pelayanan kesehatan lainnya yang sejenis, yang dikelola oleh pemerintah.
- b. Retribusi Pelayanan Persampahan atau Kebersihan, yaitu pungutan atas pelayanan persampahan atau kebersihan yang dikelola oleh pemerintah daerah, terdiri dari: pengambilan pengangkutan serta pembuangan dan penyediaan lokasi.
- c. Retribusi Penggantian Biaya Cetak Kartu Tanda Penduduk dan Akta Catatan Sipil yaitu pungutan atas pelayanan kartu tanda penduduk (KTP), kartu berketerangan tempat tinggal, kartu identitas kerja, kartu penduduk sementara, kartu identitas penduduk musiman, kartu keluarga (KK), dan akta kelahiran catatan sipil.
- d. Retribusi Pelayanan Pemakaman dan Pengubuan Mayat, yaitu pungutan atas pelayanan pemakaman dan pengubuan mayat yang terdiri dari pelayanan penguburan dan pemakaman termasuk penggalian dan pengurusan pembakaran atau pengubuan mayat,

ataupun sewa tempat pemakaman serta pembakaran mayat yang dikelola oleh daerah.

- e. Retribusi Pelayanan Parkir, yaitu pungutan atas pelayanan parkir tepi jalan umum yang disediakan oleh daerah.
- f. Retribusi Pelayanan Pasar, yaitu pungutan untuk penggunaan fasilitas pasar tradisional berupa peralatan, los yang dikelola pemerintah daerah khusus disediakan pedagang, kecuali untuk pelayanan penggunaan fasilitas pasar yang dikelola oleh BUMN, BUMD serta pihak swasta.
- g. Retribusi Pengujian Kendaraan Bermotor, yaitu pungutan untuk pelayanan pengujian kendaraan bermotor sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku dan sudah diselenggarakan daerah.
- h. Retribusi Pemeriksaan Alat Pemadam Kebakaran, yaitu pungutan untuk pelayanan pemeriksaan atau pengujian alat pemadaman kebakaran maupun alat penanggulangan kebakaran serta alat penyelamatan jiwa oleh pemerintah daerah.
- i. Retribusi Penggantian Biaya Cetak Peta, yaitu pungutan atas pelayanan pemanfaatan peta yang telah dibuat oleh pemerintah
- j. Retribusi Penyediaan atau Penyedotan Kakus, yaitu pungutan atas pelayanan penyedotan kakus atau jamban yang dilakukan oleh pemerintah daerah setempat.

- k. Retribusi Pengeloklaan Limbah Cair, yaitu pungutan yang dikenakan untuk pelayanan pengelolaan limbah cair rumah tangga, perkantoran maupun industry lainnya yang dimiliki maupun yang dikelola oleh pemerintah daerah
- l. Retribusi Pelayanan Tera Ualang, yaitu pungutan ats pelayanan pengujian alat ukur, takar, timbang dan perlengkapannya dan pengujian barang dalam keadaan terbungkus yang diwajibkan sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku.
- m. Retribusi Pelayanan Pendidikan, yaitu pungutan yang dikenakan atas pelayanan penyelenggaraan pendidikan dan pelatihan teknis yang dilakukan oleh pemerintah daerah.
- n. Aretribusi Pengendalian Menara telekomunikasi, yaitu pungutan yang diambil atas pemanfaatan ruang untuk menara telkomunikasi.
- o. Retribusi Pengendalian Lalu Lintas, yaitu pungutan yang diambil atas penggunaan ruas jalan, koridor, kawasan tertentu pada waktu tertentu dan tingkat kepadatan tertentu.

2) Retribusi Jasa Usaha

Retribusi Jasa yaitu pungutan atas pelayanan yang telah disediakan pemerintah daerah dengan prinsip komersial yang terdiri dari pelayanan menggunakan maupun memanfaatkan kekayaan daerah yang belum dimanfaatkan dengan maksimal dan/atau pelayanan oleh pemerintah daerah sepanjang tahun dapat disediakan secara memadai oleh pihak swasta.

a. Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah

Yaitu pungutan untuk pemakaian kekayaan daerah terdiri dari pemakaian tanah maupun bangunan, pemakaian ruangan untuk pesta, pemakaian kendaraan maupun alat besar milik daerah.

b. Retribusi Pasar Grosir atau Pertokoan

Yaitu pungutan atas penyediaan fasilitas pasar grosir untuk berbagai fasilitas pasar grosir yang beraneka ragam jenis barang.

c. Retribusi Tempat Pelelangan

Yaitu pungutan untuk pemakaian tempat pelanggan yang secara khusus disediakan oleh pemerintah daerah untuk pelelangan ikan, ternak, hasil bumi dan hasil hutan termasuk jasa pelanggan maupun fasilitas lainnya yang disediakan.

d. Retribusi Terminal

Yaitu untuk pemakaian terminal yang terdiri dari pelayanan parker kendaraan dan bis umum, tempat kegiatan usaha dan fasilitas lainnya dilingkungan terminal yang dikelola oleh pemerintah daerah.

e. Retribusi Khusus Parkir

Yaitu pungutan untuk penggunaan tempat parkir yang khusus disediakan atau dikelola pemerintah daerah, BUMN, BUMD, maupun pihak swasta lainnya.

f. Retribusi Tempat Penginapan, pesanggarahan/villa

Yaitu pungutan atas pelayanan tempat untuk penginapan/ pesanggarahan/ villa yang dibawah naungan pemerintah daerah, BUMN, BUMD, ataupun swasta.

g. Retribusi Rumah Potong Heawan

Adalah pungutan untuk pelayanan penyediaan fasilitas pemotongan hewan ternak seperti pemeriksaan kesehatan wahan sebelum dan sesudah dipotong yang dikelola oleh pemerintahan daerah.

h. Retribusi Pelayanan Kepelabuhan

Yaitu pungutan untuk pelayanan pelabuhan seperti fasilitas dilingkungan pelabuhan yang sudah disediakan dan dikelola oleh pemerintah daerah.

i. Retribusi Tempat Rekreasi dan Olahraga

Yaitu pungutan untuk penggunaan tempat rekreasi, pariwisata maupun olahraga yang dikelola oleh pemerintah daerah.

j. Retribusi Penyebrangan Air

Yaitu pungutan untuk pelayaran dan penyebrangan orang maupun barang dengan memakai kendaraan diatas permukaan air yang dikelola oleh pemerintah.

k. Retribusi Penjualan Produksi Usaha Daerah

Yaitu penjualan hasil produk usah yang dimiliki pemerintah daerah dikecualikan retribusi penjualan produk usaha merupakan penjualan dari pemerintah, BUMN, BUMD maupun pihak swasta.

3) Retribusi Perizinan

Merupakan pungutan untuk pelayanan perizinan dari pemerintah daerah untuk orang pribadi atau badan yang bertujuan untuk pengaturan dan pengawasan serta keinginan pemanfaatan ruang, pemakaian sumber daya alam, barang prasarana, sarana dan fasilitas untuk melindungi kepentingan umum ataupun menjaga kelestarian lingkungan.

- a. Retribusi Mendirikan Bangunan
- b. Retribusi Tempat Penjualan Minuman Beralkohol
- c. Retribusi Izin Gangguan
- d. Retribusi Trayek
- e. Retribusi Usaha Perikanan
- f. Retribusi Perpanjangan Izin Mempekerjakan Tenaga Asing (IMTA)

3. Ciri-Ciri Retribusi Daerah

Menurut Windhu (2018: 186) ciri-ciri retribusi daerah terdiri dari:

- a. Dipungut oleh pemerintah daerah dari kekuatan peraturan Perundang-undangan yang ada.
- b. Dipungut jika ada jasa yang disediakan oleh pemerintah yang digunakan oleh orang/badan
- c. Pihak yang menggunakan membayar retribusi daerah dengan imbalan ataupun balas jasa yang diberikan atas pembayaran yang dilakukan.

4. Penetapan Jenis Retribusi Daerah

menurut UU No. 28 Tahun 2009 pasal 149 ayat 1-2 penetapan jenis dari retribusi jasa umum maupun retribusi perizinan daerah provinsi atau daerah kabupaten baik kota disesuaikan berdasarkan kewewenangan

daerah masing-masing yang telah diatur dalam peraturan perundang-undangan. Maka ini juga berlaku untuk penetapan jenis retribusi jasa usaha untuk daerah provinsi dan kabupaten/kota. Dilakukan sesuai dengan jasa ataupun pelayanan yang diberikan dari masing-masing daerah.

5. Bukan Objek Retribusi Daerah

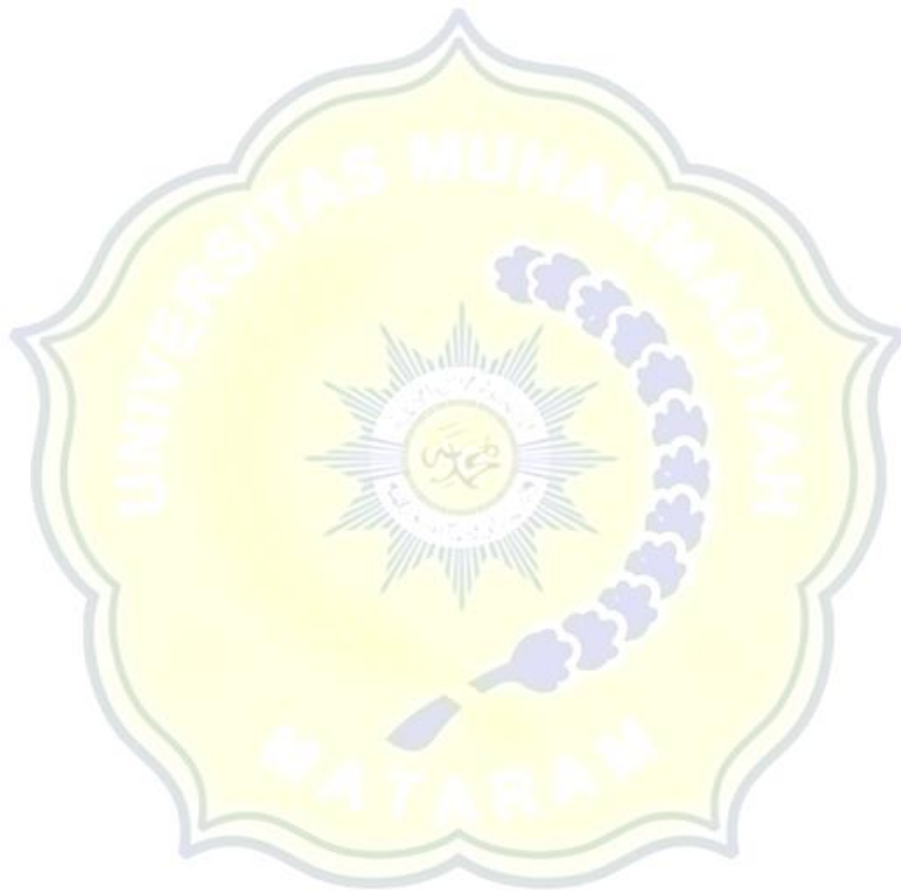
Marihot(2016: 621- 622) Jasa yang jadi objek retribusi cuma jasa yang diselenggarakan oleh pemerintah secara langsung. Bila terdapat jasa yang diselenggarakan oleh aparatur pemerintah wilayah, tetapi tidak secara langsung semacam contohnya BUMD, jasa tersebut tidak dikenakan retribusi. Cocok yang telah tercantum dalam UU Nomor. 18 Tahun 1997 pasal 19, jasa yang diselenggarakan BUMD tidak dimasukan jenis objek retribusi.

asa yang telah dikelola dengan spesial oleh BUMD bukan objek retribusi, hendak namun ialah penerimaan BUMD cocok dalam peraturan perundang- undangan yang telah diresmikan. Pada dasarnya BUMD ialah tubuh usaha yang dipunyai oleh wilayah. Tetapi dalam penerapan kegiatannya berdiri mandiri serta terlepas pada pemerintahan wilayah. Jasa yang duberikan BUMD bukan jasa yang dicoba oleh pemerintah wilayah. Bila BUMD memakai jasa ataupun perizinan tertentu yang disediakan oleh pemerintah wilayah hingga BUND wajib membayar retribusi wilayah.

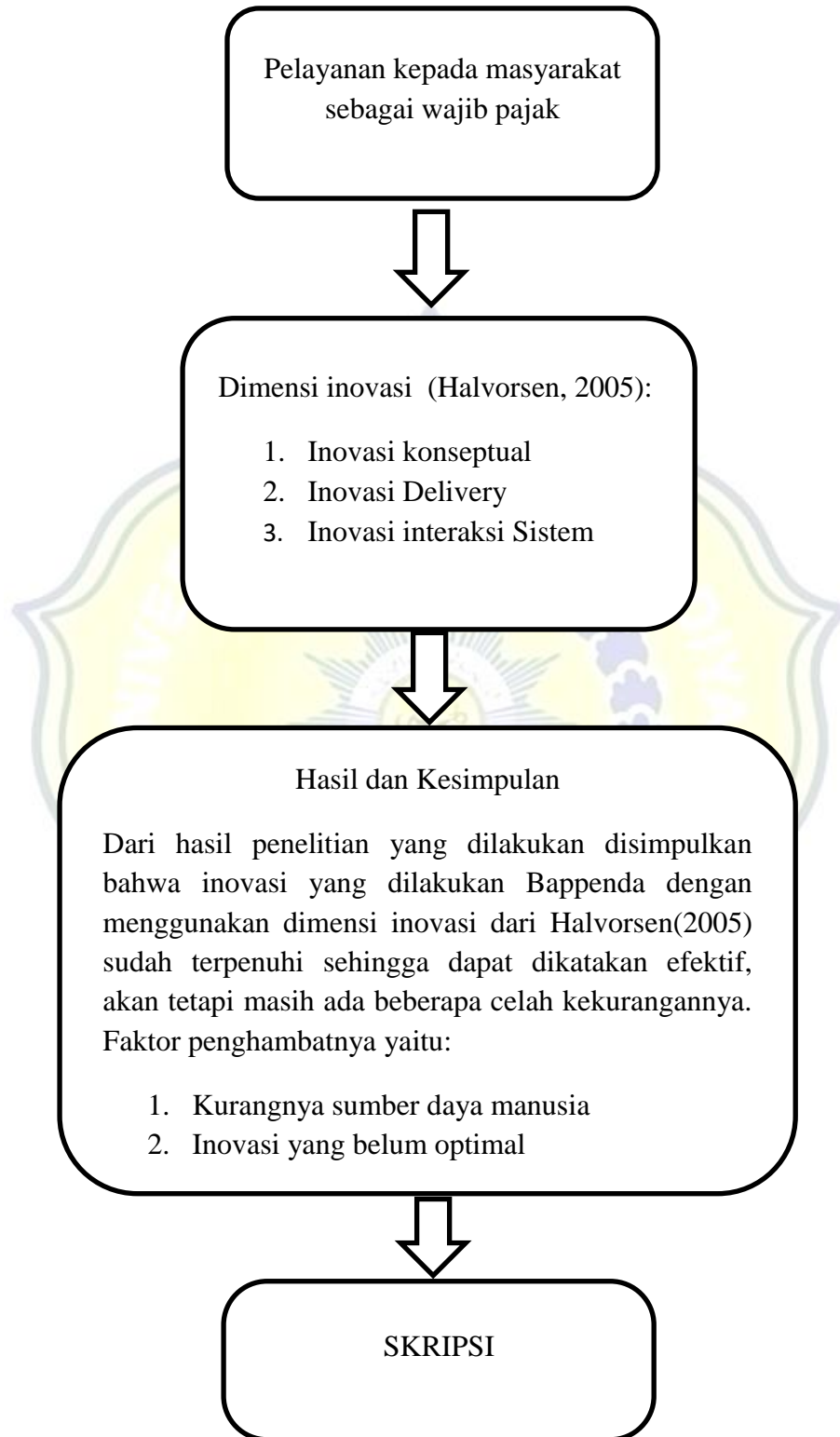
2.3. kerangka Berpikir

Periset memakai sebutan buat menggambarkan secara pas fenomena yang ditelitinya. Inilah yang diucap konsep, ialah sebutan serta

defenisi yang digunakan buat menggambarkan secara abstrak peristiwa, kondisi, kelompok ataupun orang yang jadi pusat atensi ilmu sosial. Lewat konsep, periset diharapkan hendak bisa menyederhanakan pemikirannya dengan memakai sebutan buat sebagian peristiwa yang berkaitan antara satu dengan yang yang lain. (Singarimbun, 1995:3)



Gambar 2.1 Kerangka Berpikir.



BAB III

METODE PENELITIAN

3.1 Jenis Penelitian

Dalam penelitian ini memakai tata cara kualitatif. Bagi Poerwandi(2005) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang menciptakan serta mencerna informasi yang sifatnya deskriptif, semacam transkripsi wawancara, catatan lapangan, foto, gambar, rekaman video, serta lain-lain. Pendekatan kualitatif ini bermaksud buat menguasai fenomena tentang apa yang dirasakan oleh subjek penelitian misalnya sikap, anggapan, motivasi, aksi, serta lain-lain secara holistik, serta dengan metode deskripsi dalam wujud perkata serta bahasa, pada sesuatu konteks spesial yang alamiah serta dengan menggunakan bermacam tata cara ilmiah.(Moleong, 2016)

3.2 Lokasi dan Waktu Penelitian

Penelitian ini saya lakukan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (BAPPENDA) Provinsi Nusa Tenggara Barat, yang terletak di Jl. Majapahit No. 17, Kekalik Jaya, Kec. Sekarbela, Kota Mataram. Telephone (0370) 631502. Waktu pelaksanaan di laksanakan pada bulan Juni 2022.

3.3 Fokus Penelitian

Fokus penelitian ini adalah untuk membatasi studi kualitatif sekaligus membatasi penelitian untuk memilah mana data yang relevan dan mana data yang tidak relevan (Meleong, 16). Pembatasan penelitian

kualitatif ini difokuskan pada tingkat kepentingan dari apa yang dihadapi, yaitu : (1) untuk menganalisis dari inovasi pelayanan Bappenda NTB kepada masyarakat sebagai wajib pajak; (2) menganalisis faktor penghambat pelayanan inovasi Bappenda NTB kepada masyarakat sebagai wajib pajak dengan menggunakan dimensi inovasi yang dirumuskan oleh Halvorsen 2005 dalam Nuryamin (2016), yaitu:

a. Inovasi Konseptual

Adalah memperkenalkan misi baru, pandangan, tujuan serta strategi.

b. Inovasi Delivery

Yaitu cara-cara baru maupun cara yang akan merubah penyelesaian masalah, memberikan layanan serta berinteraksi pada pengguna layanan dengan tujuan pemberian layanan khusus.

c. Inovasi Interaksi sistem

Cara-cara baru untuk berinteraksi dengan organisasi lain ataupun pelayanan baru.

3.4 Pemilihan Informan/narasumber

Informan adalah seseorang yang benar-benar mengetahui suatu persoalan atau masalah tertentu yang darinya dapat diperoleh informasi yang jelas, tepat dan percaya. Menurut Hendrasoono dalam Suyanto (2005:171-172), informasi penelitian meliputi tiga macam yaitu:

- a. Informasi Kunci (key informasi) adalah mereka yang mengetahui dan memiliki berbagai informasi pokok yang diperlukan untuk penelitian

atau narasumber yang mengetahui secara mendalam permasalahan yang sedang diteliti.

- b. Informan utama adalah yang terlibat secara langsung dalam interaksi social yang diteliti.
- c. Informan tambahan, adalah yang dapat memberikan informasi walau tidak langsung terlibat dalam interaksi social yang diteliti.

Untuk mengetahui informasi mengenai pelaksanaan program inovasi pelayanan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bappenda) Provinsi Nusa Tenggara Barat, penentuan informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah menggunakan teknik *snowball sampling* yaitu teknik penentuan informan dengan langkah pertama menentukan informan dalam jumlah kecil, lalu kemudian membesar jika informan yang telah ditentukan tidak memberikan informasi maupun data yang dibutuhkan oleh peneliti. Sedangkan Informan atau narasumber dalam penelitian ini adalah mereka yang terlibat langsung dengan interaksi sosial yang akan diteliti.

3.5 Sumber dan Jenis Data

Sumber data dalam penelitian ini dibagi menjadi 2 (dua) bagian, yaitu :

1. Data primer

Merupakan yang menjadi rujukan utama pada penelitian ini adalah kepala bagian perencanaan dan pengembangan program di Bappenda NTB beserta staffnya yang menjadi informan daalm penelitian ini.

2. Data Sekunder

Merupakan data yang diperoleh berupa laporan-laporan dan informasi lain dalam bentuk dokumentasi yang berasal dari kantor badan pengelolaan pendapatan daerah provinsi NTB dan literatur yang berhubungan dengan penelitian ini

3.6 Instrumen Penelitian

Instrument adalah alat bantu fasilitas yang digunakan peneliti dalam mengumpulkan data agar pekerjaannya lebih mudah dan hasilnya lebih baik, sehingga mudah diolah (Arikunto, 2006). Berikut ini beberapa instrument yang digunakan dalam penelitian ini :

a. Peneliti

Peneliti adalah salah satu instrument yang menentukan keberhasilan dari penelitian tersebut, sebagai ahli riset setiap individu, serta adanya penelitianlah ilmu pengetahuan bisa menjadi berkembang.

b. Alat Perekam

Alat ini terdiri dari kamera video, atau perekam suara. Sebagai instrument penelitian alat rekam mempermudah peneliti untuk mengumpulkan data. Misalnya, ketika wawancara peneliti bisa mendapatkan informasi yang lebih detail melalui transkrip apabila wawancara direkam.

c. Alat tulis

Berupa pulpen dan buku unruk mencatat sesuatu yang berkaitan dengan jalannya penelitian.

d. Pedoman Observasi

Dipergunakan oleh peneliti ketika mengumpulkan data melalui hasil pengamatan terhadap sesuatu yang diteliti.

e. Pedoman Dokumentasi

Yang dipergunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data berupa foto dan dokumen-dokumen yang dibutuhkan saat melakukan penelitian.

f. Pedoman Wawancara

Digunakan agar wawancara yang dilakukan tidak menyimpang dan dapat dijadikan pedoman umum wawancara yang memuat isu-isu yang berkaitan dengan tema penelitian tanpa menentukan urutan pertanyaannya, karena disesuaikan dengan situasi dan kondisi saat melakukan wawancara.

3.7 Teknik Pengumpulan Data

Teknik yang digunakan untuk mengumpulkan data dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Wawancara/interview

Peneliti akan melakukan wawancara dengan informan yang telah ditentukan mengenai inovasi pelayanan Bappenda NTB kepada masyarakat sebagai wajib pajak secara tatap muka dan juga lewat telepon (dilakukan saat tatap muka tidak bisa dilakukan).

2. Observasi

Yaitu pengumpulan data yang dilakukan dengan cara pengamatan secara langsung pada objek penelitian

3. Dokumentasi

Dokumentasi perlu dilakukan dalam penelitian ini adalah untuk menyediakan dokumen-dokumen dengan menggunakan bukti-bukti yang akurat dari hasil pencatatan sumber-sumber informasi dan data yang telah diperoleh mengenai inovasi pelayanan kesamsatan di Bappenda NTB.

3.8 Teknik Analisis Data

Data-data yang terkumpul dalam penelitian ini akan dianalisis menggunakan metode analisis deskriptif kualitatif yaitu merupakan cara untuk mengolah data yang diperoleh berbentuk kata-kata, kalimat, skema dan gambar dengan memberikan penjelasan secara teoritis atas realitas yang terjadi. Proses analisis data yang dilakukan dalam penelitian ini menggunakan metode analisis data model Miles dan Huberman, dimana menjelaskan bahwa analisis data meliputi tiga alur kegiatan, yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. (Miles dan Huberman, 2009:16-21) langkah-langkah yang dilakukan dalam analisis data yaitu sebagai berikut :

1. Pengumpulan Informasi

Informasi melalui wawancara terhadap *key informan* yang *compatible* terhadap penelitian kemudian observasi langsung kelapangan untuk menunjang penelitian yang dilakukan untuk mendapatkan sumber data yang diinginkan.

2. Reduksi Data

Adalah proses pemilihan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, transformasi data kasar yang muncul dari catatan-catatan dilapangan selama penelitian. Tujuan diadakan transkrip data (transformasi data) untuk memilih transformasi data yang sesuai dengan masalah yang terjadi di pusat penelitian.

3. Penyajian Data

Kegiatan sekumpulan informasi dalam bentuk teks naratif dan tabel yang bertujuan mempertajam pemahaman penelitian terhadap informasi yang dipilih kemudian disajikan dalam tabel memudahkan bagi peneliti untuk melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu pada penelitian.

4. Penarikan Kesimpulan

Mencari arti pola-pola penjelasan, kofigurasi yang mungkin alur sebab akibat dan proposisi. Verifikasi pada data penelitian kualitatif ini dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung sejak awal memasuki lapangan dan selama proses

pengumpulan data, peneliti berusaha untuk menganalisis dan mencari makna dari data yang dikumpulkan.

3.9 Uji Validasi Data

Meoleong(2016) membagi kriteria keabsahan informasi jadi 4 ragam antara lain: Kredibilitas(derajat keyakinan), keteralihan(transferability), keberuntungan(dependability), kepastian(konfermability). Dalam riset kualitatif ini mengenakan kriteria pengecekan ataupun uji validasi informasi lewat kereablis(keyakinan) kreabilitas informasi yang diartikan merupakan buat meyakinkan informasi yang sukses dikumpulkan cocok dengan sesungguhnya metode yang digunakan untuk menggapai kreabilitas dalam riset merupakan triangulasi.

Meoleong(2016) membagi kriteria keabsahan informasi jadi 4 ragam antara lain: Kredibilitas(derajat keyakinan), keteralihan(transferability), keberuntungan(dependability), kepastian(konfermability). Dalam riset kualitatif ini mengenakan kriteria pengecekan ataupun uji validasi informasi lewat kereablis(keyakinan) kreabilitas informasi yang diartikan merupakan buat meyakinkan informasi yang sukses dikumpulkan cocok dengan sesungguhnya metode yang digunakan untuk menggapai kreabilitas dalam riset merupakan triangulasi.

- a. Membandingkan data dengan hasil pengamatan dengan hasil wawancara.

- b. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang didepan umum dengan apa yang dikatakan orang-orang secara pribadi.
- c. Membandingkan apa yang dikatakan orang-orang tentang situasi penelitian dengan apa yang dikatakan sepanjang waktu.
- d. Membandingkan keadaan dan perspektif seseorang dengan berbagai pendapat dan pandangan saring seperti rakyat biasa, orang yang berpendidikan menengah atau tinggi, orang berada dan pemerintahan.
- e. Membandingkan hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan.

Sedangkan triangulasi dengan metode seperti yang dijelaskan Patton (dalam Meoleong, 2016) terdapat dua triangulasi metode yaitu pengecekan derajat kepercayaan penemuan hasil penelitian melalui beberapa teknik pengumpulan data yang dipergunakan dan pengecekan derajat kepercayaan beberapa sumber data dengan metode yang sama.