

## Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui SIGNAL di Kota Pekanbaru

M Ridho Thauhid<sup>1</sup> Mayarni<sup>2</sup>

Program Studi Ilmu Administrasi Publik, Jurusan Ilmu Administrasi, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Riau, Kota Pekanbaru, Provinsi Riau, Indonesia<sup>1,2</sup>  
Email: [ridhotauhid9@gmail.com](mailto:ridhotauhid9@gmail.com)<sup>1</sup> [mayarni@lecturer.unri.ac.id](mailto:mayarni@lecturer.unri.ac.id)<sup>2</sup>

### Abstrak

Aplikasi *Signal* merupakan inovasi pelayanan pajak daerah yang dikeluarkan oleh BAPENDA Provinsi Riau untuk meningkatkan pelayanan pajak daerah yang memudahkan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan pajak daerah yang di inginkan. Namun masih terdapat kendala dalam pelaksanaan inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui *Signal* di Kota Pekanbaru seperti sulitnya dalam memverifikasi data dan kurangnya sosialisasi dan masih banyaknya wajib pajak yang belum mengetahui aplikasi *Signal* ini. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui apakah inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui *Signal* di Kota Pekanbaru sudah berjalan dengan baik atau belum. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan yang dilakukan pada teknik analisis data. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari Rogers dalam Melinda dengan lima indikator, yakni *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, *Observability*. Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui *Signal* di Kota Pekanbaru belum berjalan dengan baik. Faktor yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan program ialah masih sulitnya dalam melakukan verifikasi data dan kurangnya sosialisasi aplikasi *Signal* di Kota Pekanbaru.

**Kata Kunci:** Inovasi, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)



This work is licensed under a [Creative Commons Attribution-NonCommercial 4.0 International License](https://creativecommons.org/licenses/by-nc/4.0/).

### PENDAHULUAN

Dalam rangka penyelenggaraan pemerintahan, Negara Kesatuan Republik Indonesia dibagi atas daerah-daerah provinsi dan daerah provinsi terdiri atas daerah-daerah kabupaten dan kota. Tiap daerah-daerah tersebut mempunyai hak dan kewajiban mengatur dan mengurus sendiri urusan pemerintahannya untuk meningkatkan penyelenggaraan dan pelayanan kepada masyarakat. Untuk menyelenggarakan pemerintahan tersebut, daerah berhak mengenakan pungutan biaya kepada masyarakat berupa pajak. Berdasarkan Undang-undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 yang menempatkan perpajakan sebagai salah satu perwujudan kenegaraan, ditegaskan bahwa penempatan beban kepada rakyat, seperti pajak dan pungutan lain yang bersifat memaksa diatur dengan undang-undang.

Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan Negara yang digunakan untuk melaksanakan pembangunan bagi seluruh rakyat Indonesia. Pajak dipungut dari warga Negara Indonesia dan menjadi salah satu kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya. Pembangunan nasional Indonesia pada dasarnya dilakukan oleh masyarakat bersama-sama pemerintah. Oleh karena itu peran masyarakat dalam pembiayaan pembangunan harus terus ditumbuhkan dengan meningkatkan kesadaran masyarakat tentang kewajibannya membayar pajak. Berdasarkan APBD tahun 2011 sektor pajak daerah memiliki peran yang semakin besar karena akan digunakan untuk membiayai penyelenggaraan pemerintah daerah dan pembangunan daerah. Peran pajak sangatlah penting bagi penerimaan kas Negara.

Selain itu pajak merupakan alternatif yang sangat potensial. Sebagai salah satu sumber penerimaan Negara yang sangat potensial, sektor pajak merupakan pilihan yang sangat tepat, selain karena jumlahnya yang relatif stabil juga merupakan cerminan partisipasi aktif masyarakat dalam membiayai pembangunan. Jenis pungutan di Indonesia terdiri dari pajak Negara (pajak pusat), pajak daerah, retribusi daerah, bea dan cukai dan penerimaan Negara bukan pajak. Salah satu pos Penerimaan Asli Daerah (PAD) dalam anggaran pendapatan dan belanja daerah adalah pajak daerah. Berdasarkan kewenangan pemungutannya, di Indonesia pajak dapat dibagi menjadi pajak pusat dan pajak daerah. Pajak pusat merupakan pajak yang pemungutan dan pengelolaannya dilakukan oleh pemerintah pusat. Sedangkan pajak daerah merupakan pajak yang dikelola oleh pemerintah daerah baik provinsi maupun kabupaten atau kota yang berguna untuk menunjang penerimaan pendapatan asli daerah. Salah satu jenis pajak daerah adalah Pajak kendaraan bermotor. Dasar hukumnya adalah Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Adapun pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Undang-Undang nomor 28 tahun 2009. Jenis pajak daerah berdasarkan undang-undang tersebut adalah Pajak Kendaraan Bermotor; Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor; Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor; Pajak Air Permukaan; dan Pajak Rokok; Pajak Hotel; Pajak Restoran; Pajak Hiburan; Pajak Reklame; Pajak Penerangan Jalan; Pajak Mineral Bukan Logam dan Batuan; Pajak Parkir; Pajak Air Tanah; Pajak Sarang Burung Walet; Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan; Bea Perolehan Hak atas Tanah dan Bangunan. Pajak menjadi sumber penerimaan negara yang paling besar dan sangat diandalkan dalam pembangunan dan pembiayaan negara. Oleh sebab itu pemerintah terus meningkatkan pendapatan negara dari sektor pajak ini. Pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Selain itu, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran Negara yang digunakan untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan Negara. Menurut Undang-undang Nomor 28 Tahun 2009 pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung untuk keperluan negara sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Seiring dengan berjalannya waktu, zaman pun semakin berkembang. Akibat dari adanya perkembangan zaman sekarang ini banyak mengalami perubahan di beberapa sektor, salah satunya adalah teknologi. Perkembangan teknologi dan digitalisasi berdampak banyak terhadap perubahan, salah satunya pelayanan. Layanan aplikasi melalui internet adalah pemanfaatan jasa telekomunikasi melalui jaringan telekomunikasi berbasis internet yang memungkinkan terjadinya layanan komunikasi dalam bentuk pesan singkat, panggilan suara, panggilan video, dan daring percakapan (*chatting*), transaksi finansial dan komersial, penyimpanan dan pengambilan data, permainan (*game*), jejaring dan media sosial. Memanfaatkan teknologi sebagai guna mempermudah pelayanan yang dilakukan oleh negara sebagai aktor dalam memenuhi kebutuhan warga negaranya.

Arti dari pelayanan publik adalah pelaksanaan pelayanan dengan cara melayani suatu keperluan masyarakat dengan kepentingan yang ditujukan kepada instansi tersebut dengan peraturan yang telah berlaku. Instansi pemerintah sudah ditetapkan untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat dan tidak bisa melayani kepentingannya sendiri. Kemudian, masyarakat mengoptimalkan kemampuan untuk melaksanakan pelayanan yang telah diberikan oleh pihak instansi. Provinsi Riau Pajak Kendaraan Bermotor merupakan salah satu penyumbang Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang memberikan kontribusi berupa penerimaan pajak. Terutama di Kota Pekanbaru, dengan jumlah penduduk Kota Pekanbaru yang terdata di

Badan Pusat Statistik Kota Pekanbaru (BPS) sebanyak 994.580 jiwa. Untuk itu Pemerintah daerah harus mampu meningkatkan sumber potensi pendapatan daerahnya. Dalam pemberian kemudahan pelayanan kepada wajib Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) daerah Provinsi Riau membuat terobosan inovasi e-Samsat Riau yang \*bertujuan untuk memenuhi tuntutan dan amanat konstitusi agar mampu memberikan pelayanan yang lebih responsif, berorientasi kepada aspirasi masyarakat dan kepuasan pelanggan, Kantor Bersama Samsat (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) Daerah Provinsi Riau membuat terobosan inovasi e-Samsat Riau.

e-Samsat Riau merupakan salah satu inovasi antara Pemerintah Provinsi Riau, Polda Riau dan Jasaraharja Cabang Riau serta Bank Riau Kepri dalam bentuk layanan jaringan elektronik dan diselenggarakan oleh Tim Pembina Samsat Riau berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia untuk pembayaran dan pengesahan tahunan secara online Pajak Kendaraan Bermotor, SWSDKLLJ, dan PNPB Pengesahan STNK yang dapat dilakukan melalui aplikasi layanan mobile. Kontribusi e-samsat dalam PKB di Kota Pekanbaru tahun 2019 dan 2020, penerimaan pada tahun 2019 realisasi PKB sebesar Rp 649.521.898 dan penerimaan pada tahun 2020 realisasi PKB sebesar Rp 674.318.232. Namun dalam hal ini penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor melalui e-Samsat di Provinsi Riau terutama di Kota Pekanbaru masih tergolong sangat rendah yaitu hanya sejumlah 857 Unit dikarenakan kurangnya pemahaman masyarakat mengenai penting dan wajibnya membayar pajak dan kurangnya pemahaman akan proses pemebayaran pajak melalui inovasi apliaksi e-Samsat Riau itu sendiri.. Selain itu proses pembayaran yang mengharuskan wajib pajak membayarkan melalui ATM Bank Riau Kepri sehingga banyak wajib pajak yang memilih cara konvensional meskipun harus mengantri lebih lama, proses pembayarannya hanya dapat dilakukan melalui ATM, teller, cabang, dan gerai Bank Riau Kepri saja, belum terkoordinasi dengan Bank lain yang mudah ditemukan sedangkan sistem aplikasi tersebut terjaring untuk seluruh wilayah Riau.

Untuk meningkatkan kesadaran masyarakat dalam membayar pajak, Pemerintah Provinsi Riau melalui Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) terus melakukan inovasi dalam membayar pajak hanya dengan 3-5 menit yaitu melalui Aplikasi Signal. Aplikasi SIGNAL adalah samsat digital nasional, sebuah aplikasi untuk memudahkan masyarakat wajib pajak membayar pajak kendaraan bermotor secara aman dan mudah. SIGNAL akan memudahkan masyarakat untuk membayar pajak dari rumah, sehingga mengurangi mobilisasi datang ke samsat saat ini. Aplikasi SIGNAL merupakan pengesahan STNK tahunan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Aplikasi ini beroperasi di Provinsi Riau Pada Tanggal 1 Juni 2021 dan bekerja sama dengan Kepolisian dan Jasa Raharja.

Pada saat uji coba aplikasi SIGNAL, Provinsi Riau menjadi salah satu provinsi pertama yang menjalankan aplikasi tersebut. antusias masyarakat terhadap dengan adanya aplikasi SIGNAL ini ternilai cukup banyak. Tercatat pada tahun 2021 Provinsi Riau menjadi salah satu daerah paling tertinggi pengguna aplikasi SIGNAL sebanyak 2000an pengguna. Sehingga pihak Bapenda terus gencar melakukan sosialisasi bersama Kepolisian dan Jasa Raharja terkait adanya aplikasi SIGNAL. Dengan pembayaran pajak melalui aplikasi signal, wajib pajak tidak lagi perlu melakukan pembayaran pajak langsung ke kantor samsat. Wajib pajak bisa melakukan pembayaran pajak dimana saja, bahkan pengesahan STNK akan diantarkan langsung ke lokasi wajib pajak. Namun sayangnya, masih adanya kesulitan dalam melakukan verifikasi data yang dibutuhkan aplikasi signal. Selain itu, dalam pengaplikasian signal seringkali terjadi system error sehingga bukti pembayaran pajak tidak muncul dalam aplikasi. Unit pada tahun 2021, 2022, dan 2023 sebesar 505 unit 1.254 unit dan 4.275 unit. ternyata

pada tahun 2021, 2022, dan 2023 mengalami peningkatan sebesar 6.034 Unit di Kota Pekanbaru. Dilihat melalui angka pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi SIGNAL, ternyata dalam 2 tahun pelaksanaan aplikasi ini, menyebabkan pembayaran PKB meningkat. Dengan adanya aplikasi SIGNAL, menjadi sadar dan memudahkan masyarakat dalam membayar pajak. Tujuan Penelitian: Untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan publik di SIGNAL di Kota Pekanbaru dan untuk mengetahui apa saja hambatan inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor melalui SIGNAL di Kota Pekanbaru.

**Penelitian Terdahulu**

**Tabel 1. Penelitian Terdahulu**

No	Penelitian	Metode dan Teori	Hasil Penelitian	Perbedaan
1	Indri Agustia, (2017), Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan	Deskriptif-Kualitatif Indikator inovasi yang dimaksud menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) antara lain sebagai berikut: 1. Relative advantage atau keunggulan relative 2. Compatibility atau kesesuaian 3. Complexity atau kerumitan, 4. Triability atau kemungkinan dicoba 5. Observability atau kemudahan diamati	Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan, yang mana telah diuraikan pada bab sebelumnya mengenai inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (ebilling) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. Maka diperoleh kesimpulan sebagai berikut: A. Pembayaran pajak dengan inovasi baru yaitu e-billing sudah berjalan dengan baik. hal ini dilihat dari lebih cepatnya proses pembayaran menggunakan e-billing dengan birokrasi yang lebih sederhana dibandingkan dengan kondisi birokrasi sebelumnya serta respon masyarakat yang baik terhadap inovasi e-billing ini, namun diantara keberhasilan inovasi pelayanan e-billing ini penulis masih menemukan kurangnya pemahaman masyarakat dalam menggunakan teknologi dan kurangnya minat dalam memanfaatkan sarana sendiri. B. Faktor-Faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (eBilling) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan yaitu faktor sumber daya manusia: a) Sumber Daya Manusia (Aparatur) Sumber daya manusia merupakan faktor yang mempengaruhi keberhasilan atau kegagalan inovasi. Keadaan di KPP Pratama Tampan jumlah pegawainya masih sedikit sehingga untuk memberi pendampingan tidak bisa difokuskan sementara wajib pajak masih memerlukan pendampingan dalam menggunakan mesin eBilling. b) Wajib Pajak Kurangnya kemampuan dan kemauan wajib pajak untuk mempelajari sesuatu yang baru sedangkan kemampuan dalam menggunakan teknologi informasi mempengaruhi keberhasilan atau gagalnya inovasi, karena wajib pajak memiliki peran besar dalam melaksanakan inovasi. c) Sarana (Jaringan Internet) Tidak terkoneksi perangkat keras seperti computer, laptop, atau smartphone yang digunakan sebagai alat yang digunakan untuk melakukan pembayaran pajak ke jaringan internet atau jaringan internet dalam gangguan, sementara untuk dapat melakukan pembayaran pajak dengan e-billing memerlukan jaringan internet karena sifat pembayaran pajaknya yang secara online. untuk itu jaringan internet mempengaruhi keberhasilan	Pada penelitian terdahulu berfokus pada inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (E-Billing), sedangkan pada penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SIGNAL.

			terrealisasinya inovasi pelayanan pembayaran pajak secara elektronik (e-billing).	
2	Mochamad Rendy Ramadhana, (2020), Inovasi Aplikasi Gobis (Golek Bis) di Dinas Perhubungan Kota Surabaya	<p>Kualitatif Deskriptif/Pemahasan mengenai inovasi aplikasi GOBIS dapat dijelaskan dengan teori inovasi dari Utomo sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eksplorasi Ide Dan Kebutuhan Inovasi</li> <li>2. Inkubasi Inovasi</li> <li>3. Diseminasi Atau Difusi Inovasi</li> <li>4. Adopsi atau Replikasi atau Modifikasi Inovasi</li> </ol>	<p>Hasil dari penelitian ini dijabarkan berdasarkan teori yang digunakan oleh penulis yaitu teori inovasi dari Utomo sebagai berikut:</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Eksplorasi Ide dan Kebutuhan Inovasi Eksplorasi ide dan kebutuhan inovasi adalah salah satu indikator yang digunakan untuk menemukan sesuatu hal yang baru sedangkan kebutuhan inovasi untuk mengetahui kebutuhan apa yang diperlukan agar dalam pembuatan inovasi sesuai dengan kebutuhan. GOBIS merupakan temuan suatu hal yang baru di Kota Surabaya. Hal ini dikarenakan di Kota Surabaya aplikasi yang digunakan untuk transportasi umum milik pemerintah hanya GOBIS, tetapi ketika bicara aplikasi transportasi milik pemerintah di Indonesia memang bukan satu-satunya dan pertama kali yang meluncurkan. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga membentuk tim khusus baru untuk menangani berjalannya aplikasi GOBIS. Begitu juga dengan kebutuhan inovasi. Aplikasi GOBIS salah satu bentuk jawaban dari pemerintah Surabaya melalui Dinas Perhubungan Kota Surabaya untuk memberikan pelayanan berupa kemudahan masyarakat dalam menggunakan transportasi umum. Dinas Perhubungan Kota Surabaya pun dapat menggunakan aplikasi GOBIS untuk mengawasi laju Suroboyo Bus, jika ada salah satu bus yang keluar dari jalur petugas dapat mengetahui dan mengkonfirmasi ke pengemudi terdapat kendala apa sehingga bus keluar dari jalur, apabila karena masalah teknis petugas segera mengirim bantuan agar segera ditangani dan tidak jadi penghambat penumpang.</li> <li>2. Inkubasi Inovasi Inkubasi inovasi adalah indikator selanjutnya dalam inovasi pelayanan. Indikator ini menjelaskan kesiapan Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengenai penerapapan GOBIS yang dibuatnya. Dinas Perhubungan Kota Surabaya sudah memikirkan matang-matang terakit kesiapan apa saja yang dibutuhkan mulai dari bahan alat serta sumber daya manusia yang menangani GOBIS. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menjelaskan bahwasannya saat awal peluncuran aplikasi GOBIS memang terdapat kendala berupa masyarakat sering mengeluhkan aplikasi yang sering down. Dinas Perhubungan Kota Surabaya mengakui hal tersebut dikarenakan pada saat awal peluncuran server yang digunakan memiliki kemampuan yang rendah. Kendala tersebut diakui dan mendapat tanggapan dengan cepat oleh pimpinan Dinas Perhubungan Kota Surabaya, sehingga penggantian server dengan kekuatan yang lebih besar dengan cepat diganti dan masyarakat dapat menggunakan tanpa ada kendala aplikasi lemot</li> </ol>	<p>Pada penelitian terdahulu berfokus pada inovasi kebutuhan untuk transportasi umum melalui aplikasi gobis (Golek Bis), sedangkan pada penelitian ini mengkaji inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui SIGNAL.</p>

			<p>atau berhenti. Dari segi SDM (Sumber Daya Manusia) Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga membentuk tim yang memang ahli dalam bidang IT sehingga berjalannya GOBIS dapat maksimal sesuai dengan harapan dan tujuan.</p> <p>3. Diseminasi atau Difusi Inovasi. Diseminasi atau difusi inovasi memiliki pengertian suatu instansi dapat menginspirasi instansi lainnya dengan inovasi yang dibuatnya. Dins Perhubungan Kota Surabaya merupakan pioneer dalam pembuatan aplikasi yang berbasis transportasi milik pemerintah di Jawa Timur sehingga banyak instansi lain dari berbagai macam daerah untuk bertukar informasi mengenai aplikasi GOBIS yang nantinya daerah tersebut akan membuat aplikasi yang serupa dengan GOBIS. Salah satu daerah yang pernah dating untuk bertukar informasi adalah Dinas Perhubungan Kota Halmahera. Alasan instansi lain termotivasi adalah inovasi yang diciptakan cukup mudah digunakan dan sangatlah membantu masyarakat karena transportasi umum tidak akan lepas dari kehidupan masyarakat. Cukup memiliki smartphone untuk dapat menggunakannya dan juga memiliki kuota internet. Dinas Perhubungan Kota Surabaya juga menyadarkan masyarakat bahwa dengan memanfaatkan teknologi secara baik akan mempermudah kehidupan.</p> <p>4. Adopsi/Replikasi/Modifikasi Inovasi. Bagi instansi atau Dinas Perhubungan daerah lain yang ingin membuat inovasi tetapi tidak memiliki ide ataupun konsep tidak perlu khawatir lagi. Saat ini dapat mengadopsi inovasi dari instansi lainnya dengan syarat harus terdapat kesepakatan antara kedua belah pihak. Banyak instansi yang ingin mempunyai inovasi dari Dinas Perhubungan Kota Surabaya seperti GOBIS. Bagi pihak yang akan mengadopsi harus merubah tampilan dan fitur pada aplikasi tersebut akan terhindar dari plagiat. Dalam pembuatan inovasi aplikasi GOBIS Dinas Perhubungan Kota Surabaya memang tidak melihat atau mengadopsi daerah lain yang sudah memiliki aplikasi sejenis. Namun Dinas Perhubungan Kota Surabaya tidak menutuop mata bahwasannya terdapat daerah lain yang sudah memiliki aplikasi sejenis GOBIS terlebih dahulu. Keduanya tidak memiliki keterkaitan karena aplikasi GOBIS diciptakan dari ide dan kebutuhan Kota Surabaya.</p>	
--	--	--	--	--

**METODE PENELITIAN**

Metode penelitian dibutuhkan agar penelitian dapat berjalan dengan baik dan mencapai hasil yang diharapkan. Adapun metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme atau enterpretif, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, dimana peneliti adalah sebagai instrumen kunci. Langkah-langkah metode penelitian kualitatif dimulai dengan identifikasi masalah, dilanjutkan dengan tinjauan pustaka, kejelasan tujuan penelitian, pengumpulan data,

observasi, sampel, wawancara, masalah etis, dan analisis data. (Raco, 2010:6). Jenis penelitian ini menggunakan penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pendekatan kualitatif merupakan pendekatan penelitian yang berlandaskan kepada fenomenologi dan paradigma konstruktivisme dalam mengembangkan ilmu pengetahuan. Menganalisis data secara deskriptif sesuai dengan kenyataan yang ada di lapangan (Yanuar, 2012) Penelitian kualitatif adalah penelitian yang bermaksud untuk memahami fenomena tentang apa yang terjadi oleh subjek penelitian seperti perilaku, persepsi, motivasi, tindakan dan sebagainya. Dengan cara deskripsi dalam bentuk kata-kata atau tulisan dan bahasa, dalam konteks alamiah (Moleong, 2012:4). Dengan menggunakan penelitian deskriptif kualitatif, maka akan memahami fenomena yang ada secara rinci, mendalam, dan lengkap sesuai dengan fakta yang ada di lapangan. Dengan menggunakan jenis penelitian kualitatif maka diharapkan dapat tergali informasi yang mendalam tentang Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui *SIGNAL* di Kota Pekanbaru. Dengan menggunakan jenis penelitian ini, penulis akan menggambarkan atau menjelaskan fenomena atau kondisi yang berkaitan dengan tentang Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui *SIGNAL* di Kota Pekanbaru.

Adapun lokasi dari penelitian ini yaitu di BAPENDA Provinsi Riau yang beralamat di Jl. Jendral Sudirman No. 6, Simpang Tiga, Sidomulyo Timur., Kec. Marpoyan Damai, Kota Pekanbaru, Riau 28288. Alasan penulis mengambil lokus penelitian di Pekanbaru adalah untuk memudahkan masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui aplikasi *SIGNAL*. Informan adalah subyek penelitian yang dapat memberikan informasi mengenai fenomena/permasalahan yang diangkat dalam penelitian. Adapun yang menjadi informan penelitian ini adalah sebagai berikut: Ibu Sapitri, SE selaku Kepala Subbidang Penerimaan PKB & BBNKB; Bapak Ary Busthomy, SE selaku Kepala Subbidang Pengembangan Sistem Informasi; dan Pengguna (*User*) aplikasi *Signal*.

### **Jenis dan Sumber Data**

1. Data Primer. Data primer bisa dibilang merupakan hasil info yang paling utama ketika didapatkan dan memiliki otoritas yang bisa dipertanggungjawabkan hasil temuannya. Data Primer merupakan data yang diperoleh dengan melakukan wawancara secara langsung dengan informan terkait data tentang implementasi aplikasi yang dilakukan. Lalu juga melakukan wawancara dengan kepala atau staff di BAPENDA Provinsi Riau serta melalui observasi atau pengamatan langsung terhadap masyarakat yang sudah menggunakan aplikasi *SIGNAL* terkait Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui *SIGNAL* di Kota Pekanbaru.
2. Data Sekunder. Data sekunder adalah hasil yang bisa membantu untuk melengkapi dari info yang telah didapat pada data primer. Kemudian untuk data sekunder diperoleh ketika penulis menyusun penulisan ini, yaitu dari data yang diperoleh dari BAPENDA Provinsi Riau, Jurnal, Buku, dan sumber-sumber yang lain berhubungan dengan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

1. Observasi. Observasi merupakan kegiatan pengamatan yang dilakukan terkait suatu kondisi, keadaan maupun situasi yang sedang berkembang di lapangan. Yang menjadi sasaran observasi adalah aktor, tempat kejadian, waktu dan peristiwa. Guna menghimpun data dengan menggunakan observasi maka peneliti mencoba untuk mengamati perilaku dan proses kerja serta fenomena yang terjadi di lapangan. Dalam suatu penelitian peneliti terlibat dalam kegiatan aktor yang sedang diamati, atau sebagai sumber penelitian. Untuk mengumpulkan data secara observasi peneliti juga terjun secara langsung mengamati kegiatan pelaku utama untuk hasil pengamatan yang lebih baik, dan sebagai hasil utama

dari penelitian ini. Observasi ini dilaksanakan untuk mengamati inovasi pelayanan untuk mendaftarkan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebagai peningkatan pelayanan publik di BAPENDA Provinsi Riau.

2. Wawancara. Wawancara atau interview merupakan dialog yang dilakukan oleh pewawancara (*interviewer*) untuk memperoleh informasi dari terwawancara (Arikunto, 2010). Dalam hal ini peneliti ingin melakukan wawancara untuk mendapatkan informasi mengenai Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui *Signal* di Kota Pekanbaru. Metode wawancara yang peneliti gunakan dalam penelitian ini adalah metode wawancara semi-terstruktur, alasan menggunakan metode ini adalah agar dalam proses wawancara yang dilakukan peneliti untuk mendapatkan informasi dari informan berjalan dengan sistematis dan informan pun dapat menyampaikan informasi mengenai Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui *SIGNAL* di Kota Pekanbaru.
3. Dokumentasi. Selain menggunakan teknik observasi dan wawancara untuk pengumpulan data, cara lain untuk memperoleh data dari informan adalah dengan cara dokumentasi. Pada dasarnya dokumentasi berkaitan pada hasil seperti info dan data yang sudah didapatkan berfungsi agar bisa mengetahui hasil penelitian yang sedang ditelusuri dengan bentuk dokumen atau apapun bersumber bahan pustaka. Dokumentasi merupakan proses pengumpulan data melalui dokumentasi-dokumentasi yang bersangkutan dengan penelitian ini seperti foto, maka dari itu peneliti menggunakan alat bantu kamera dari telepon genggam untuk mendokumentasikan tiap momen yang dibutuhkan saat pengumpulan data sedang dilaksanakan.

## **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

### **Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui SIGNAL Kota Pekanbaru**

Dalam penelitian ini, untuk melihat Bagaimana Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui SIGNAL Di Kota Pekanbaru. Penulis memfokuskan permasalahan yang dapat menerangkan dengan menggunakan konsep teori yang dikemukakan oleh menurut Rogers. Dimana dalam proses Inovasi Rogers diukur menggunakan 5 indikator, adapun indikator tersebut yaitu sebagai berikut: Keunggulan Relative; Kesesuaian; Kerumitan; Kemungkinan Dicoba; dan Kemudahan. Untuk dapat membahas lima indikator tahapan dari proses Inovasi berkaitan dengan fenomena masalah penelitian ini, maka penulis melaksanakan penelitian ini dengan menggunakan teknik wawancara langsung kepada informan. Berikut wawancara yang penulis lakukan untuk mendapatkan informasi lebih lanjut tentang Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui SIGNAL Kota Pekanbaru.

#### **Keunggulan Relative**

Indikator yang pertama dalam penerapan inovasi menurut Rogers adalah keuntungan relatif. Keuntungan relatif maksudnya ialah untuk melihat bagaimana keuntungan atau nilai lebih apa yang dimiliki inovasi yang diterapkan di BAPENDA Provinsi Riau. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya dalam arti bahwa inovasi pelayanan *SIGNAL* harus mempunyai keuntungan dibanding inovasi sebelumnya yang telah dilakukan oleh BAPENDA Provinsi Riau. Dalam hal ini untuk melihat keuntungan relatif inovasi *SIGNAL* di BAPENDA Provinsi Riau. maka peneliti melakukan wawancara dengan beberapa informan yang dianggap mampu menjawab pertanyaan dari peneliti. Keuntungan dari inovasi pelayanan *SIGNAL* ini dapat memudahkan masyarakat dalam pelayanan pajak dan dapat meminimalisir keramaian. Terkait keuntungan dari aplikasi *SIGNAL* ini. Keuntungan relatif dari inovasi *Signal* adalah mempermudah masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, akan tetapi masih banyak

masyarakat yang belum mengetahui aplikasi tersebut, sehingga sangat disayangkan jika aplikasi *Signal* tidak diketahui oleh banyak orang.

### **Kesesuaian**

Indikator kedua dari inovasi pelayanan publik yaitu kesesuaian. Inovasi sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang sebelumnya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena alasan faktor biaya yang sedikit namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Inovasi *Signal* yang dikeluarkan oleh BAPENDA dapat dikatakan sesuai dengan inovasi sebelumnya, yaitu pelayanan pajak secara melalui *E-Samsat*. Terkait tentang kesesuaian inovasi *Signal* dengan inovasi sebelumnya. Pelayanan pajak daerah yang didapatkan wajib pajak masih sama dengan sebelumnya, hanya saja jika melalui *Signal* wajib pajak lebih mudah dan cepat untuk mendapatkan pelayanan pajak daerah yang dibutuhkan. Inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* ini sebenarnya sudah memenuhi kebutuhan wajib pajak saat ini. Akan tetapi, jika masih ada wajib pajak yang belum paham dengan penggunaan aplikasi *Signal* dan masih ada yang tidak mengetahui aplikasi *Signal* ini.

### **Kerumitan**

Indikator ketiga dari inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* ialah kerumitan. Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting. Inovasi *Signal* yang diciptakan oleh BAPENDA Provinsi Riau sudah pasti melewati tahap uji coba, tetapi walaupun sudah melewati tahap uji coba masih memungkinkan adanya kerumitan pada aplikasi *Signal*. Masih ada kendala dan kerumitan dalam penggunaan aplikasi *Signal*. Kendala seperti aplikasi *Signal*. Kendala seperti misalnya KTP dari wajib pajak itu sendiri tidak sesuai dengan alamat saat ini ataupun dokumen dari STNK nya belum diganti. Sebaiknya wajib pajak harus mengubah terlebih dahulu identitas pribadi atau KTP agar bisa mendaftar di aplikasi *Signal*. Karena di aplikasi itu sendiri wajib pajak harus mengisi terlebih dahulu identitas pribadi, semisal belum mengubah identitas pribadi tersebut belum di ubah, maka untuk verifikasi data akan selalu gagal.

### **Kemungkinan Dicoba**

Indikator keempat dari inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* ialah kemungkinan dicoba. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* ini memiliki keunggulan dari inovasi sebelumnya, seperti cakupan pembayaran melalui bank sudah banyak tersedia, ptn gesahan STNK juga dapat dikirim melalui kantor pos. jadi wajib pajak hanya melakukan dimana saja tanpa harus ke samsat dan bisa dilakukan di hari di hari apa saja. Sehingga, wajib pajak tidak perlu mengantri untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan. Inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* memiliki keunggulan yang memudahkan wajib pajak untuk mendapatkan pelayanan pajak seperti pemabayaran pajak tahunan bisa dibayar dihari libur tanpa harus datang ke samsat. Inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* hanya melakukan sosialisasi lewat banner, media sosial dan website Bapenda sehingga mengakibatkan wajib pajak kurang memahami terkait uji coba aplikasi *Signal*. Kemudian untuk melihat dari sisi selain stakeholder, peneliti juga melakukan wawancara kepada informan yang menjadi pengguna aplikasi *Signal*, yaitu Bapak Tommy dengan pertanyaan

apakah sudah merasakan uji coba terhadap aplikasi *Signal* yang diciptakan oleh BAPENDA Provinsi Riau. Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan terkait indikator keempat yaitu kemungkinan dicoba dari aplikasi *Signal* di Kota Pekanbaru yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun pengguna aplikasi *Signal* di Kota Pekanbaru dinilai memiliki kelebihan terhadap pelayanan sebelumnya, yaitu wajib pajak hanya melakukan dimana saja tanpa harus ke samsat dan bisa dilakukan dihari di hari apa saja. Sehingga, wajib pajak tidak perlu mengantri ke samsat untuk mendapatkan pelayanan yang dibutuhkan.

### **Kemudahan Diamati**

Indikator kelima dari inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* ialah kemudahan diamati. Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana sebuah inovasi bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kemudahan diamati dalam penelitian ini adalah bagaimana aplikasi *Signal* dapat digunakan dengan baik atau tidak, sehingga dapat lebih efektif dan efisien dibandingkan sistem yang sebelumnya diberlakukan. Inovasi pelayanan pajak daerah melalui *Signal* ini telah diamati oleh BAPENDA Provinsi Riau bagaimana kinerja *Signal* dan yang dihasilkan aplikasi tersebut. Kinerja aplikasi *Signal* masih ada kendala seperti setelah pembayaran harus melakukan mencetak SKPD manual di samsat, akan tetapi wajib pajak hanya membiarin sampai 1 bulan, kemudian tahun depan wajib pajak baru mencetaknya. Penilaian dari informan, *Signal* sangat membantu wajib pajak dalam pengecekan tagihan PKB tanpa harus mengantri untuk mendapatkan pelayanan pajak yang diinginkan. Dari wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti dengan beberapa informan terkait indikator kelima yaitu kemudahan diamati dari aplikasi *Signal* di Kota Pekanbaru yang dilihat dari 2 sisi, baik dari pandangan *stakeholder* maupun pengguna aplikasi *Signal* di Kota Pekanbaru dinilai memiliki peningkatan daripada pelayanan sebelumnya. Hanya saja penggunaannya belum maksimal dan penyebaran informasi tentang aplikasi *Signal* ini masih minim, sehingga memicu BAPENDA Provinsi Riau untuk lebih gencar dalam meningkatkan pengguna *Signal* di Kota Pekanbaru dan meningkatkan penyebaran informasi tentang inovasi pelayanan pajak daerah yang lebih modern yaitu memperkenalkan *Signal*.

### **Faktor Penghambat Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui SIGNAL Di Kota Pekanbaru**

Setiap melaksanakan sebuah program pastinya ada hambatan-hambatan yang dirasakan dalam proses pelaksanaannya. Begitu juga dengan inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* di Kota Pekanbaru. Adapun faktor penghambat pelaksanaan inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* di kota Pekanbaru ialah sebagai berikut:

#### **KTP Wajib Pajak yang Belum di Perbarui**

Menurut wawancara yang telah peneliti lakukan dengan Bapak selaku Sub Bidang Pengolahan Data & Pengembangan Pendapatan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Riau yang menjadi penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* di Kota Pekanbaru ini adalah ktp wajib pajak yang belum diperbarui. Kendala seperti KTP dari wajib pajak itu sendiri tidak sesuai dengan alamat saat ini ataupun dokumen dari STNK nya belum diganti. Sebaiknya wajib pajak harus mengubah terlebih dahulu identitas pribadi atau KTP agar bisa mendaftar di aplikasi *Signal*. Karena di aplikasi itu sendiri wajib pajak harus mengisi terlebih dahulu identitas pribadi, semisal belum mengubah identitas pribadi tersebut belum di ubah, maka wajib pajak diharuskan untuk memperbarui KTP di DISDUKCAPIL sehingga wajib pajak dapat melakukan pengisian data pribadi terlebih dahulu. Hal ini disebutkan bahwa sistem dari aplikasi *Signal* ini sangat menjaga data pribadi dari wajib pajak itu sendiri

agar tidak ada menimbulkan kecurigaan dari data pribadi maupun data kepemilikan kendaraan bermotor dan juga pada saat pengiriman STNK alamat yang dituju sesuai dengan alamat KTP tersebut.

### **Kurangnya Sosialisasi Aplikasi *Signal* di Kota Pekanbaru**

Aplikasi *Signal* diciptakan untuk memudahkan wajib pajak dalam mendapatkan pelayanan pajak daerah yang diinginkan. Agar penggunaan *Signal* lebih maksimal, diperlukan sosialisasi penggunaan aplikasi *Signal*. Sosialisasi yang dilakukan belum maksimal, sehingga masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui inovasi pelayanan pajak melalui *Signal* yang diciptakan oleh BAPENDA Provinsi Riau. Untuk memaksimalkan penggunaan aplikasi *Signal* ini, maka diperlukan sosialisasi secara merata dan berkelanjutan kepada wajib pajak sehingga wajib pajak dapat mengetahui dengan adanya aplikasi *Signal* ini wajib pajak tidak perlu datang ke samsat karena pembayaran melalui aplikasi *Signal* bisa dibayar kapan saja. Aplikasi *Signal* ini juga merupakan lanjutan dari inovasi sebelumnya yaitu *e-Samsat*, namun inovasi sebelumnya masih belum memenuhi kebutuhan wajib pajak mengakibatkan inovasi tersebut jarang digunakan oleh wajib pajak. Dengan demikian aplikasi *Signal* yang sudah banyak kemajuan dari inovasi sebelumnya maka seharusnya dari pihak BAPENDA Provinsi Riau terus sosialisasi kepada masyarakat agar aplikasi ini bisa mudah dipahami masyarakat di era modern ini.

### **Masih Sulitnya Dalam Melakukan Verifikasi Data**

Dalam melakukan registrasi data pribadi, aplikasi *Signal* masih terjadi eror sehingga wajib pajak masih terkendala dalam melakukan verifikasi data pribadi dan merasakan keluhan terhadap aplikasi *Signal* tersebut. Sistem aplikasi *Signal* masih bermasalah sehingga wajib pajak mengalami kesulitan dalam melakukan verifikasi data. Aplikasi *Signal* ini dibuat agar memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor akan tetapi aplikasi ini masih banyak kekurangannya sehingga pengguna mengalami kesulitan dalam melakukan verifikasi data pribadi. Namun sampai sekarang belum adanya tindakan dari pihak BAPENDA Provinsi Riau terhadap keluhan dari pengguna aplikasi *Signal*. Dari permasalahan ini mengakibatkan masyarakat enggan menggunakan aplikasi *Signal* mengakibatkan wajib pajak banyak memilih melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui samsat langsung. Yang mana untuk pembayaran melalui samsat tidak ada sama sekali kendala yang dihadapi dari wajib pajak tersebut. Dengan demikian jika belum ada perbaikan dari sistem tersebut, maka pengguna aplikasi *Signal* akan terus mengalami penurunan terkhususnya di Kota Pekanbaru.

### **KESIMPULAN**

Penelitian terkait Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui *SIGNAL* Di Kota Pekanbaru, dapat diambil kesimpulannya yaitu: Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui *SIGNAL* Di Kota Pekanbaru belum berjalan dengan optimal, karena pada pelaksanaannya hingga sampai saat ini tujuan yang ingin dicapai yaitu untuk memudahkan wajib pajak mendapatkan pelayanan berbasis *e-government* belum sepenuhnya dipahami dan digunakan oleh wajib pajak. Dalam penelitian ini ditemukan beberapa faktor penghambat Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui *SIGNAL* Di Kota Pekanbaru diantaranya adalah masih sulitnya dalam melakukan verifikasi data dan kurangnya sosialisasi aplikasi *Signal* di Kota Pekanbaru.

Dari hasil penelitian yang sudah diuraikan mengenai Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Melalui *SIGNAL* Di Kota Pekanbaru, berikut peneliti uraikan beberapa saran yang diharapkan dapat menjadi masukan dan pertimbangan bagi instansi

terkait dan pembaca lainnya: Diharapkan kepada BAPENDA Provinsi Riau untuk melakukan pengembangan terhadap *Signal* mulai dari masih sulitnya dalam verifikasi data, dan melakukan evaluasi terhadap aplikasi *Signal* yang masih sering terjadi eror, sehingga wajib pajak dapat merasakan inovasi pelayanan pajak yang dikeluarkan oleh BAPENDA Provinsi Riau dan penggunaan *Signal* pun lebih maksimal tanpa ada kendala. Sangat diperlukannya anggaran dana yang ditetapkan untuk melaksanakan inovasi pelayanan pajak melalui *Signal*, terutama dibagian sosialisasi agar wajib pajak tahun dengan inovasi yang BAPENDA Provinsi Riau keluarkan. Sehingga banyak wajib pajak yang belum mengetahui mengenai inovasi yang dikeluarkan oleh BAPENDA Provinsi Riau.

#### **DAFTAR PUSTAKA**

- Agus Dwiyanto, Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik, cet. III, (Yogyakarta: Gajah Mada University Press, 2008).
- Agustia, I. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Secara Elektronik (E-Billing) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan. *Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 4(2), 3–4.
- Arikunto, S. (2010). *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Rineka Cipta.
- Dan, K., Di, I., Larasati, D. C., Patel, Ramadhana, M. R., & Fanida, E. H. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government : Studi Kasus Aplikasi Ogan Lopian Dinas. *Publika*, 9(1), 1–5.
- Febrian, R. A. (2018). Jurnal kajian pemerintahan volume iv nomor 1 maret 2018. *Jurnal Kajian Pemerintah, IV*
- Harbani, P. (2013). *Kepemimpinan Birokrasi*. CV Alfabeta.
- Hayat. (2017). *manaajemen pelayanan publik* (1st ed.). pt. rajagrafindo persada.
- Kartini, Nur. M., M. A. dan M. A. (2020). Inovasi Pelayanan Publik Papa Sehat di SDN 81 Kalukubodo Kabupaten Takalar. *Jurnal Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik*, 1(3), 921–934.
- Melinda, M., Syamsurizaldi, S., & Kabullah, M. I. (2020). Innovation of Online Population Administrative Services (PADUKO) by The Department of Population and Civil Registration of Padang Panjang City. *Nakhoda: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 19(2), 202–216.
- Mirnasari, R. M. (2013). Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 71–84.
- Moleong, ILxy J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. PT Remaja Rosdakarya.
- Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik*, 1(1), 26.
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik
- Peraturan Pemerintah Republik Indonesia No. 82 Tahun 2012 Tentang Penyelenggaraan Sistem Transaksi Elektronik
- PP No. 12 Tahun 2019 Tentang Pengelolaan Keuangan Daerah dengan Menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik/ETPD
- Pramandani, H. N., & Niswah, F. (2019). Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap .... *Publika*.
- Raco, J. . (2010). *Metode Penelitian Kualitatif* (Grasindo (ed.)).
- Sedarmayanti. (2010). *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan Kepemerintahan Yang Baik)* (2nd ed.). Refika Aditama.

- Shepherd, P. K. A. and C. D. (2010). *Innovation Management*. pearson edducation.
- Sugiyono, P. (2019). *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Alfabeta.
- Undang-undang ITE dan PP Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik.
- Winaarsih, R. & A. S. (2013). *Manajemen Pelayanan* (P. Belajar (ed.)).
- Yanuar, I. (2012). *Metode Penelitian Sosial Kualitatif*. PT. Refika Aditama
- Yogi Suwarno.2008."Inovasi di Sektor Publik". STIA-LAN. Jakarta.