

INOVASI LAYANAN SAMSAT VIRTU DI KOTA BENGKULU

Oleh :

Anwar Fitriyadi*, Kahar Hakim, Yorry Hardayani

Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik,
Universitas Bengkulu, Provinsi Bengkulu Indonesia

*Email Korespondensi: anwarfitriyadi99@gmail.com

ABSTRAK

Inovasi Samsat Virtu Kota Bengkulu merupakan sebuah terobosan yang dibentuk agar dapat memberikan pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan lebih praktis, dimana Samsat Virtu hadir sebagai alternatif tempat pembayaran pajak diluar waktu pelaksanaan kerja seperti biasanya. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui pelaksanaan inovasi layanan yang dibentuk oleh Kantor SAMSAT melalui layanan Samsat Virtu Kota Bengkulu dilihat dari persepsi masyarakat dalam Borril CS et All dengan aspek ketersediaan, aksesibilitas, keterjangkauan, dan penerimaan. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif kualitatif. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini yaitu observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini teknik analisis data yang digunakan adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil Penelitian yang dilakukan oleh penulis ialah bahwa Inovasi Samsat Virtu Kota Bengkulu telah terlaksana dan terselenggara dengan baik. Namun masih terdapat sedikit kekurangan, yakni pada aspek ketersediaan dimana belum tersedianya plang pembatas parkir kendaraan. Pada aspek aksesibilitas sudah tersedia dengan baik berkenaan dengan informasi jadwal dan lokasi yang terjangkau sehingga mudah ditemukan. Pada aspek keterjangkauan telah sesuai dengan SOP yang berlaku dimana pengenaan biaya pembayaran PKB telah disesuaikan dengan hitungan yang ditentukan. Pada aspek penerimaan sudah terselenggara dengan begitu baik karena adanya petugas yang kompeten dalam memberikan layanan sehingga masyarakat wajib pajak merasa nyaman dan aman dalam melakukan pembayaran PKB di Samsat Virtu.

Kata Kunci: Inovasi, Layanan, Pajak, Samsat Virtu

Abstract

The innovation of Samsat Virtu Bengkulu City is a breakthrough formed in order to provide public services for motor vehicle tax payment more practically, Samsat Virtu is present as alternative place to pay taxes outside of work hours usual. This study aims to describe and find out the implementation of service innovations formed by the SAMSAT Office through the Samsat Virtu service in Bengkulu City seen from the perception of the community in Borril CS et All with aspects of availability, accessibility, affordability, and acceptance. The research method used is a qualitative descriptive research method. The data collection techniques in this study are observation, interviews, and documentation. In this study, the data analysis techniques used are data reduction, data presentation, and conclusion drawn. The results of the research conducted by the author show that the Samsat Virtu Innovation in Bengkulu City has been implemented and implemented well. However, there are still a few shortcomings, namely in the aspect of availability where there are no vehicle parking barrier signs. In terms of accessibility, it's well available with regard to schedule information and affordable locations so that it's easy to find. In terms of affordability, it's in accordance with the applicable SOP where the imposition of PKB payment fees has been adjusted to the specified calculation. In terms of revenue, it has been carried out so well because the presence of competent officers in providing services so that the taxpayer community feels comfortable and safe in making PKB payments at Samsat Virtu.

Keywords: Innovation, Service, Tax, Samsat Virtu

A. PENDAHULUAN

Menyediakan layanan publik berbasis elektronik semakin menjadi pilihan pertama bagi pemerintah dalam hal memberikan layanan berkualitas tinggi. Ini berarti bahwa *e-Government* atau pemerintahan berbasis elektronik semakin memiliki peran penting bagi semua pengambil keputusan (Erick, 2011).

Pemanfaatan teknologi menjadi poin penting untuk terus dikembangkan dan diberdayakan sebagai alat bantu dalam memproses pelayanan yang akan diimplementasikan kepada khalayak masyarakat. Implementasi pelayanan publik berbasis elektronik telah menjadi tumpuan dari beragam bentuk inovasi layanan yang dibentuk oleh Pemerintah, salah satunya ialah untuk mengoptimalkan pelayanan pajak dengan mengubah konsep yang berbasis konvensional menjadi konsep yang berbasis virtual.

Layanan pajak di Indonesia menghadapi banyak tantangan, beberapa di antaranya disebabkan oleh kurangnya regulasi yang berkaitan dengan pajak itu sendiri, serta disintegrasi sosial, rendahnya tingkat kesadaran dan pertumbuhan ekonomi, basis data yang tidak lengkap dan tidak dapat diandalkan, serta lemahnya penegakan hukum dalam bentuk pembayaran sanksi yang tidak konsisten dan tidak menentu (Sinaga, 2016).

Pembayaran pajak sangat penting bagi negara mana pun, dan untuk itu membutuhkan kolaborasi formal dan informal antara instansi perpajakan dan pemerintah dengan menciptakan sistem perpajakan dan

kebijakan perpajakan yang baik. Kepatuhan pajak selalu terkait dengan pelayanan administrasi pajak, dimana hal ini merupakan salah satu faktor yang mempengaruhi tingkat wajib pajak dalam melaksanakan kewajiban pembayaran pajak (Widodo, 2010). Terkait dengan fenomena perpajakan yang ada, selaras dengan yang disampaikan Widodo di atas bahwa permasalahan yang kerap terjadi dalam pelayanan pajak disebabkan oleh pelayanan alur administrasinya yang terlalu panjang, sehingga menghabiskan banyak waktu karena harus melalui serangkaian proses yang berdampak pada rasa enggan dari para wajib pajak untuk memenuhi kewajibannya membayar pajak.

Budiman dan Astuti (2021) mengungkapkan bahwa pemerintah Jawa Tengah membentuk inovasi New Sakpole untuk menjawab tantangan dalam pelayanan pembayaran pajak pada masa pandemi Covid-19 dimana para wajib pajak enggan dan menahan diri untuk datang ke gerai Samsat karena khawatir terjadi Cluster penyebaran virus sehingga hal ini dapat menyebabkan terjadinya penurunan target realisasi pajak yang khususnya pajak kendaraan bermotor.

Nurdin (2019) menjelaskan bahwa masih sering ditemukan kendala dalam pelayanan SAMSAT, dimana dalam berbagai kasus yang ditemukan memperlihatkan penyedia layanan lebih nyaman menggunakan sistem, model, dan prosedur yang selama ini dipakai walaupun disadari bahwa hal tersebut sudah tidak memberikan pelayanan prima pada masyarakat. Selaras dengan yang

disampaikan Nurdin, Yusuf (2019) menyampaikan bahwa sistem pelayanan pajak yang ada di kantor SAMSAT Mataram terkesan lambat, dimana wajib pajak harus terus menunggu tanpa kepastian waktu, serta sedikitnya informasi mengenai layanan pajak yang mengakibatkan masyarakat seringkali berurusan dengan calo yang terkadang memaksa ingin membantu. Selain hal tersebut, Yusuf (2019) menjelaskan bahwa penambahan jumlah layanan mengakibatkan sistem pelayanan yang diberikan menjadi kurang efektif yang menimbulkan adanya perbandingan antara jumlah petugas yang melayani dengan masyarakat yang membutuhkan layanan. Pelayanan yang kurang efektif menyebabkan wajib pajak menjadi kurang puas atas pelayanan yang diberi dan menganggap bahwa prosedur administrasi terlalu mempersulit proses, sehingga wajib pajak enggan membayar pajaknya.

Zubaidah dan Lubis (2021) mengungkapkan bahwa penerapan sistem pelayanan pajak yang ada di SAMSAT Provinsi Riau mengharuskan masyarakat untuk datang secara langsung ke SAMSAT, sehingga memakan prosedur waktu yang lama ditengah kesibukan masyarakat wajib pajak yang ingin mendapatkan layanan secara cepat.

Hingis dan Oktariyanda (2021) mengungkapkan bahwasanya pemerintah Jawa Timur telah banyak mengeluarkan inovasi dalam pembayaran pajak seperti KB Samsat, Samsat Payment Point, Samsat Corner, Samsat Drive Thru dan Samsat Keliling. Namun, masih juga terdapat banyak keluhan terhadap layanan tersebut yang

membuat layanan tersebut menjadi berjalan tidak efektif.

Kota Bengkulu tidak lepas akan permasalahan yang terjadi seperti permasalahan yang ada di kota-kota lain. Seiring berkembangnya zaman membuat perkembangan teknologi semakin baik. Adanya perkembangan teknologi telah memberikan banyak ide-ide baru untuk menciptakan beragam perubahan-perubahan yang dapat memudahkan pelayanan. Inovasi demi inovasi telah dilakukan oleh Pemerintah sebagai upaya untuk memberikan solusi atas permasalahan yang sering terjadi dalam pelayanan pajak, dan dalam upaya memperbaiki hal itu Pemerintah mulai mengoptimalkan pemanfaatan teknologi yang tepat guna agar implementasi layanan lebih optimal. Inovasi yang dibentuk ialah penambahan unit pelayanan pajak dengan melakukan suatu penyederhanaan konsep dari pelayanan secara konvensional menjadi pelayanan secara virtual. Pelayanan pajak dengan menggunakan alat elektronik canggih sangat membantu proses pelayanan pembayaran pajak.

Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Bengkulu diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Bengkulu.

Pajak Kendaraan Bermotor menjadi penopang penerimaan pendapatan daerah karena memiliki kontribusi besar di Kota Bengkulu. Hal itu dikarenakan pertambahan jumlah penggunaan kendaraan

bermotor di Kota Bengkulu yang naik secara signifikan setiap tahunnya dibandingkan dengan Kabupaten lain di Provinsi Bengkulu. Berikut data jumlah kendaraan bermotor di Kota Bengkulu :

Tabel 1. Data Laporan Kendaraan Bermotor Di Kota Bengkulu Tahun 2019-2021

Jumlah Kendaraan Bermotor	Perkembangan Jumlah Kendaraan Bermotor		
	2019	2020	2021
Mobil Penumpang	49.079	52.152	51.293
Mobil Bus	908	922	914
Mobil Barang	21.391	22.017	22.112
Sepeda Motor	275.450	281.923	285.499
Jumlah	346.828	357.014	359.818

Sumber : Statistik Perhubungan Provinsi Bengkulu

Dilihat dari data di atas jumlah kendaraan yang ada di Kota Bengkulu setiap tahunnya meningkat. Atas dasar hal tersebut Pemerintah Provinsi Bengkulu bekerja sama dengan Samsat Kota

Tabel 2. Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Di Kota Bengkulu

No	Nama	2020	2021	2022
1	Samsat <i>Corner</i>	28.681.047.000	20.091.918.500	18.929.904.500
2	Samsat Virtu	7.441.661.000	19.057.523.500	22.652.456.500
3	Samsat <i>Drive Thru</i>	5.368.294.500	11.488.616.000	12.762.343.500
4	Samsat <i>Keliling & Holiday</i>	2.992.419.000	1.190.122.000	481.841.500

Sumber : Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Bengkulu

Dilihat dari data diatas, tampak perolehan pendapatan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Virtu memiliki tren paling positif dibanding layanan yang lainnya. Keberadaan Samsat Virtu Kota Bengkulu sebagai bentuk upaya Pemerintah Provinsi Bengkulu dalam memperbaiki kualitas pelayanan

Bengkulu membentuk suatu inovasi layanan yang didasarkan pada Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Pasal 22 Ayat 1 Mengenai Pelaksanaan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Inovasi yang dibentuk ialah Samsat Virtu. Inovasi-layanan yang dibentuk SAMSAT ini merupakan inovasi pelayanan yang memanfaatkan berkembangnya teknologi tepat guna sebagai daya jual kepada masyarakat, agar mau membayar pajak kendaraan yang mereka miliki. Dengan teknologi lebih maju pelayanan terlaksana menjadi lebih mudah dan praktis. Samsat Virtu di Kota Bengkulu menjadi layanan yang sering digunakan karena proses layanan yang efisien dan mudah, serta waktu layanan yang disediakan memberi kesempatan bagi wajib pajak membayar dengan lebih santai, karena tidak mengganggu waktu aktif bekerja. Berikut data penerimaan pajak dari inovasi layanan Samsat yang tersedia :

dengan peralihan metode konvensional ke metode virtual telah membuahkan hasil yang begitu positif bagi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Bengkulu, namun ditinjau dari sisi layanan yang seharusnya sudah berbasis serba teknologi maju masih diterapkan dengan perlunya

masyarakat wajib pajak melakukan kontak langsung ke layanan Samsat Virtu. Jika ditilik lebih mendalam layanan Samsat Virtu sudah seharusnya juga memberikan layanan berbasis online, dimana masyarakat wajib pajak bisa mengurus administrasi perpajakan melalui aplikasi yang disediakan dan hasil pembayaran berupa pencetakan STNK dikirim ke rumah masyarakat wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak. Ataupun secara pembayaran layanan Samsat Virtu sudah seharusnya bisa menyediakan alat pembayaran secara digital agar masyarakat wajib pajak tidak perlu melakukan transaksi pembayaran dengan membawa uang tunai.

Berdasarkan hal yang telah dikemukakan di atas maka penelitian ini dilakukan dengan tujuan untuk mengetahui, mendeskripsikan dan memahami secara mendalam tentang bagaimana pelaksanaan inovasi layanan pada Samsat Virtu di Kota Bengkulu.

B. METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini, metode yang diterapkan adalah pendekatan deskriptif kualitatif. Teknik yang diterapkan untuk mengumpulkan data meliputi observasi, wawancara, dan dokumentasi. Dalam penelitian ini, aspek yang dianalisis menggunakan karakteristik inovasi oleh Borril CS, et All (2000) dengan pengintegrasian mengenai elektronik menggunakan teori tambahan berupa teori teknologi informasi sebagai tambahan fokus terhadap inovasi pelayanan publik pada Samsat Virtu. Fokus penelitian ini terbagi menjadi 4 aspek utama yaitu: 1). *Availability* (Tersedia), yakni berupa

ketersediaan sarana dan prasarana penunjang layanan, prosedur layanan, dan sumber daya manusia yang melayani 2). *Accessibility* (Aksesibilitas), yakni berupa kemudahan akses atas lokasi, informasi, dan kepastian waktu layanan 3). *Affordability* (Keterjangkauan), yakni berupa informasi pembiayaan atas layanan pajak yang diberikan dan 4). *Acceptability* (Penerimaan), yakni berupa tindakan/perbuatan oleh petugas layanan kepada para penerima layanan.

Dalam penelitian ini, pemilihan informan dilakukan dengan menggunakan metode *purposive sampling*, dimana informan dipilih berdasarkan pertimbangan bahwa informan yang paling memahami dan terlibat langsung dalam layanan Samsat Virtu. Berdasarkan kriteria yang diuraikan di atas, maka informan yang dipilih pada penelitian ini yaitu sebanyak 7 orang yang terdiri dari Kepala Sub Bagian Umum Badan Pengelola Pendapatan Daerah Kota Bengkulu, Pegawai Pelaksana Samsat Virtu 2 Orang, serta 4 informan SR, IS, SF dan RHJ selaku wajib pajak.

C. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN.

***Availability* (Tersedia)**

Tersedianya Sarana Dan Prasarana yang Memadai

Sarana dan prasarana ialah unsur utama yang harus tersedia untuk menunjang layanan Samsat Virtu. Kelengkapan fasilitas layanan sangat dibutuhkan agar dapat memberikan rasa kenyamanan dari pengguna layanan dan juga bagi penyelenggara

layanan, sehingga kelengkapan fasilitas sarana prasarana dari Layanan Samsat Virtu harus tersedia dengan baik supaya dapat memberi jaminan kenyamanan dan kepuasan dari pengguna layanan.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan bahwa Inovasi Layanan Samsat Virtu Di Kota Bengkulu telah memenuhi secara maksimal atas sarana dan prasarana penunjang bagi layanan yang diberikan.

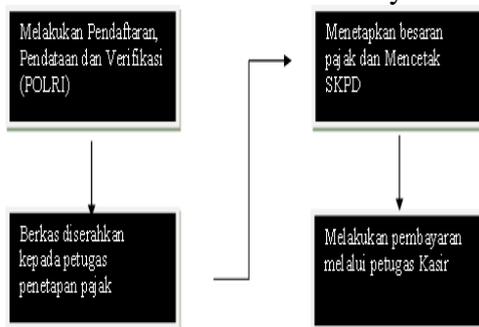
Gambar 1. Gerai Samsat



Tersedianya Prosedur Pembayaran Yang Jelas

Berdasarkan hasil penelitian yang di dapatkan di lapangan bahwa Inovasi Layanan Samsat Virtu Di Kota Bengkulu. Telah tersedia prosedur pembayaran yang jelas sesuai dengan peraturan perundangan yang berlaku. Berikut di bawah ini tahapan implementasi Nugroho (2017):

Gambar 2. Prosedur Pembayaran



Sumber: UPTD Samsat Kota Bengkulu

Tersedianya Sumber Daya Manusia yang Kompeten

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan dilapangan bahwasannya petugas layanan Samsat Virtu atau orang-orang yang terlibat dalam pelaksanaan inovasi Layanan Samsat Virtu, yaitu Kepala Sub Bagian Umum BPPD Kota Bengkulu sebagai penanggungjawab inovasi layanan samsat, 3 orang pegawai Samsat Virtu dari BPPD Kota Bengkulu, 1 orang dari Polri, dan satu orang dari Jasa Raharja.

Accessibility (Aksesibilitas) Kemudahan Dalam Menemukan Lokasi Layanan

Kemudahan ialah tingkatan mengenai seseorang atas keyakinan bahwa pemakaian terhadap layanan itu mudah di dapatkan, sehingga cenderung akan menggunakan layanan tersebut secara berlanjut.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, bahwa Lokasi layanan Samsat Virtu sendiri sangat mudah dijangkau oleh pengguna layanan karena letaknya yang strategis berada di area tengah Kota. Adapun letak lokasinya berada di halaman gedung Balai Buntar yang dapat dilihat langsung oleh pengguna layanan dari jalanan utama.

Kemudahan Dalam Mendapatkan Informasi Jadwal Layanan

Informasi jadwal layanan merupakan hal penting agar wajib pajak dapat mendatangi layanan yang bersangkutan sesuai waktu.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, Jadwal layanan Samsat Virtu tidak pernah berubah semenjak pertama kali dibuka, namun untuk beberapa hal seperti dalam waktu bulan ramadan ada sedikit perubahan

dimana yang biasanya dibuka jam 3 sore hingga jam 9 malam, pada bulan ramadan Samsat Virtu dibuka pada jam 1 siang hingga jam 5 sore.

Kepastian Waktu Yang Diberikan

Adanya informasi mengenai jadwal layanan tentu juga diiringi dengan penetapan mengenai waktu layanan yang diberikan. Kepastian waktu yang diberikan tersebut menegaskan bahwa pelaksanaan layanan mampu terselesaikan dalam jangka waktu yang ditentukan.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah peneliti lakukan mengenai waktu layanan Samsat Virtu ini telah terlaksana sesuai dengan batasan waktu yang ditetapkan berdasarkan SOP yang ada. Adapun ketetapan waktu yang diberikan sebagai berikut berikut:

Tabel 3. SOP Waktu Layanan

1	Waktu penyelesaian →	:	20 Menit
2	Biaya/Tarif	:	Sesuai Permendagri No 1 Tahun 2021 dan PP Nomor 75 Tahun 2020
3	Produk	:	STNK dan SPKD
4	Pengelolaan pengaduan	:	Kantor UPTD PPD Kota Bengkulu Website : samsatbengkuluprov.go.id

Sumber : UPTD PPD Samsat Kota Bengkulu

Affordability (Keterjangkauan)

Biaya/Tarif PKB

Salah satu syarat utama layanan publik yang baik ialah bisa dijangkau pengguna layanan. Keterjangkauan dalam hal ini terutama dari pengenaan biaya. Dalam mewujudkan keterjangkauan tersebut harus selaras dengan kepastian dan ketetapan yang ada.

Berdasarkan hasil penelitian yang didapatkan, kepastian biaya pajak atas layanan Samsat Virtu telah terjangkau. Dalam hal ini pengenaan biaya PKB tidak memiliki perbedaan terhadap unit layanan yang lain karena tarif biaya yang harus dibayarkan sudah ditetapkan sesuai dengan ketentuan yang diberlakukan.

Acceptability (Penerimaan)

Penerimaan Layanan Pajak

Penerimaan adalah pelaksanaan pelayanan yang diberikan telah dapat diterima. Pelayanan yang bagus ialah yang bisa diterima oleh masyarakat umum. Berarti, kemampuan menerima yang berhubungan dengan faktor sosial budaya, etika, dan moral yang dapat diterima oleh masyarakat. Dalam aspek ini penulis membahas mengenai penerimaan pengguna layanan berdasarkan etika, moral, sosial, adat istiadat, kebudayaan, keyakinan dan kepercayaan pengguna layanan Samsat Virtu.

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dilakukan bahwasanya proses pelayanan yang diberikan oleh petugas melalui pengamatan peneliti, terlihat kepedulian petugas layanan dalam memberikan pelayanan Pembayaran PKB. Dalam hal ini petugas memberikan pelayanan yang adil tanpa adanya tindakan yang menyalahi atau melanggar aturan yang ada.

D. KESIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan pada bab sebelumnya, maka penulis menyimpulkan bahwa Inovasi Layanan Samsat Virtu Di Kota Bengkulu telah dilaksanakan sesuai dengan aspek-aspek inovasi yang

digunakan dalam penelitian.

Adapun dari hasil penelitian Layanan Samsat Virtu atas keempat aspek yang digunakan menunjukkan keterlibatan yang saling mengharmonisasikan antara inovasi layanan dan pemanfaatan teknologi yang ada. Meskipun secara lebih mendalam sebenarnya inovasi layanan Samsat Virtu ini sudah seharusnya mampu memberikan layanan digitalisasi yang lebih, agar peralihan layanan secara konvensional menjadi layanan virtual dapat benar-benar terlaksana secara utuh.

Berdasarkan kesimpulan yang telah penulis jelaskan di atas, maka berikut saran yang penulis dapat berikan:

1. Samsat Virtu sudah seharusnya mampu memberikan pelayanan berbasis online, dimana wajib pajak tidak perlu lagi mendatangi gerai layanan Samsat Virtu secara langsung.
2. Pembayaran berbasis elektronik seharusnya dapat diterapkan mengingat sudah banyak opsi atau cara membayar secara digital yang tersedia.
3. Harapannya Samsat Virtu kedepannya semakin berkembang dan maju dalam pemanfaatan teknologi dan informasi, agar pelayanan yang diberikan semakin mempermudah wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Buku-Buku

- Borriil CS, et all. (2000). *The Effectiveness of Health Care Teams in the National Health Service*. Human Communications Research Centre.
- Gibson, et all. *Organisasi* terjemahan. Agus Dharma. Jakarta : Erlangga
- Moleong, J. L. (2006). *Metodologi*

Penelitian Kualitatif. PT. Remaja Rosdakarya. Pandiangan, Liberti. 2014. *Administrasi Perpajakan: Pedoman Praktis Bagi Wajib*

Pajak di Indonesia. Jakarta: Erlangga

Ratminto dan Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal)*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar

Ray, Sommerfeld, dkk. Dalam M. Zain. (2003). *Manajemen Perpajakan*. Edisi Pertama. Jakarta: Salemba Empat.

Siagian, Sondang. P. 2002. *Perilaku Organisasi*. Yogyakarta : Gadjah Mada Rahayu, Kurnia Siti 2010. *PERPAJAKAN INDONESIA: Konsep dan Aspek*

Formal, Yogyakarta : Graha Ilmu

Rogers, Everret M. 2003. *Diffusion of Innovation*. 5th edition. New York: Free Press

Soemahamidjaja, Soeparman. 2010. *Pajak Berdasarkan Asas Gotong Royong*.

Universitas Padjajaran. Bandung

Steers, Richard. M. 2003. *Organization Effectiveness, A Behavioral View*, Good Year Publishing Company. Terjemahan oleh Magdalena Jamin, Jakarta Erlangga

Sutrisno, Edy. 2007. *Budaya organisasi*. Jakarta : Kencana Prenada Media Group Tampubolon, Manahan P, 2004. *Perilaku Keorganisasian*. Jakarta : Ghalia

Indonesia

Tangkilisan, Hessel Nogi S., 2005. *Manajemen Publik*. Jakarta : PT Gramedia Widiasarana Indonesia.

Widodo, Widi, dkk. 2010. *Moralitas, Budaya, dan Kepatuhan Pajak*. Bandung: Alfabeta

Wulandari, dkk. 2018. *Pajak Daerah Dalam Pendapatan Asli Daerah*. Yogyakarta: Deepublish.

Penelitian Terdahulu

Alpiana, Y. (2022). *Inovasi Pelayanan Publik Melalui Samsat Virtu (Studi Kasus Penerapan Inovasi Samsat Kendaraan Bermotor Di Kota Bengkulu)*. Bengkulu : Skripsi Universitas Bengkulu

Anita, Niru Sinaga. "Pemungutan Pajak Dan Permasalahannya Di Indonesia".

- Jurnal Ilmiah (7), No. 1 (2016): 6-7.
- Arliana, Y. (2022). Efektivitas Layanan Samsat Keliling Di Kota Bengkulu. Bengkulu : Skripsi Universitas Bengkulu
- Budiman, Faris, Dan Retno Sunu Astuti. 2021. Inovasi ‘New Sakpole’ Sebagai Strategi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Jawa Tengah. *Jurnal Ilmiah Edunomika* 5(2):755– 60.
- Evi Zubaidah, & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120–125.
- Hingis, dkk. 2021. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sambil Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. *Jurnal Publika*. Volume 9 Nomor 1 Tahun 2021, 253-268
- Nurdin, N. H. (2019). Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Publick Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kota Makassar. *Jurnal Ilmiah Pranata Edu*, 1(1), 01-13.
- Selviya, Y. (2022). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Kota Bengkulu. Bengkulu : Skripsi Universitas Bengkulu
- Sururi, A. (2016). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 4(3)
- Yusuf, S. Y. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Berbasis E-Government Pada Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram. *Media Bina Ilmiah*, 13(8), 1433.
- Peraturan**
- Peraturan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 6 Tahun 2014 tentang Perubahan Atas Perubahan Daerah Provinsi Bengkulu Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Bengkulu
- Peraturan Perundang-Undangan: Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor: 63/KEP/M.Pan/7/2013 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah Tentang Ketenagakerjaan (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2003, Nomor 39, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 4279).