

ABSTRAK

Upaya Inovasi Peningkatan Pelayanan Publik dalam Rangka Mendukung Penerimaan Asli Daerah dari Sektor Pajak Kendaraan Bermotor di Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota (Suatu Study Implementasi Kebijakan Peraturan Gubernur No.8 Tahun 2017 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Timur)

**Oleh
Lutfiningtiyas**

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui dampak dari inovasi pelayanan publik di sektor pajak kendaraan bermotor dalam rangka mendukung penerimaan asli daerah terhadap kepatuhan wajib pajak serta petugas pelayanan. Objek penelitian ini yaitu Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Malang Utara dan Batu Kota . dan metode analisis data dengan menggunakan reduksi data dimana pemilihan data yang betul-betul dibutuhkan, tabulasi data dimana data dikelompokkan ke dalam tabel frekuensi untuk dianalisa lebih lanjut, penerapan data dengan analisa data penelitian deskriptif kualitatif dimana hasil penelitian menggambarkan tabel frekuensi dan untuk mengetahui dampak dari variabel penelitian . Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak merasa dimudahkan dan efisien, karena adanya inovasi berbasis online dan non online dimana jangkauan pelayanan semakin meluas dan perbaikan fasilitas pelayanan dalam bidang teknologi meningkat. Dengan demikian kepuasan wajib pajak terhadap inovasi pelayanan meningkat, dan untuk petugas pelayanan merasa diringankan dan bisa bekerja lebih efektif, kemudian kualitas inovasi pelayanan sesuai yang diharapkan sehingga pelayanan lebih cepat, dan target pemasukan meningkat. Kemudian Hasil perhitungan perbandingan anggaran target dan realisasi Pajak Kendaraan Bermotor dan Penerimaan Asli Daerah sebelum dan sesudah inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor menunjukkan bahwa terdapat peningkatan yang signifikan terutama pada penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor yang mengalami peningkatan hingga dua kali lipat dari sebelum adanya inovasi pajak kendaraan bermotor. Sehingga secara otomatis menambah penerimaan asli daerah.

Kata Kunci: inovasi pelayanan publik pajak kendaraan bermotor, pendapatan asli daerah