

## SINOPSIS

Hadirnya sebuah inovasi layanan publik yang dilakukan oleh Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri merupakan sebuah terobosan baru dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Dalam penerapannya, inovasi yang dilakukan UPPD Kabupaten Wonogiri sudah berjalan dengan cukup baik, namun masih terdapat beberapa hal dan kendala yang perlu menjadi perhatian. Permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini, pertama bagaimana inovasi yang dilakukan UPPD Kabupaten Wonogiri. Kedua apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi layanan publik UPPD Kabupaten Wonogiri.

Penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif kualitatif untuk menggambarkan inovasi yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri dan apa saja faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik UPPD Kabupaten Wonogiri. Lokasi penelitian dilaksanakan di Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri dan di Gerai Toserba Baru yang merupakan lokasi dari layanan Samsat Gerai yang diteliti. Teknik pengumpulan data yang digunakan dengan metode wawancara, observasi dan dokumentasi.

Berdasarkan hasil penelitian dapat dikatakan bahwa dengan hadirnya sebuah inovasi layanan Samsat Gerai yang dilakukan oleh Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri memberikan dampak positif bagi masyarakat wajib pajak di Kabupaten Wonogiri, karena pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak hanya bisa dilakukan di satu tempat di kantor Samsat Induk Wonogiri. Inovasi layanan Samsat Gerai telah menjadi sebuah layanan publik yang dibutuhkan masyarakat, dibuktikan dengan jumlah transaksi pembayaran pajak di unit layanan Samsat Gerai sepanjang tahun 2018 sebanyak 20.461 unit dengan nilai pajak mencapai Rp. 6.545.475.875.

Saran dan rekomendasi selanjutnya yaitu diharapkan UPPD Kabupaten Wonogiri selaku penyedia layanan memperhatikan kelangsungan sistem dan komputer yang digunakan pada layanan Samsat Gerai dengan melakukan pengecekan dan pemeliharaan secara rutin, karena pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menggunakan sistem yang terintegrasi dengan sistem *online* se Jawa Tengah, sehingga kemungkinan terjadinya gangguan pada sistem dapat diminimalisir. Selanjutnya UPPD Kabupaten Wonogiri selaku penyedia layanan lebih memperhatikan aspek kenyamanan pengguna layanan, dengan menyediakan kursi tunggu yang dapat digunakan masyarakat sembari menunggu proses pelayanan. Walaupun pelayanan di Samsat Gerai dapat dilakukan dengan sangat cepat, namun langkah lebih baik apabila tetap disediakan kursi demi kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.