

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik memiliki peranan yang sangat penting di dalam sistem pemerintahan suatu negara. Pelayanan publik dapat dijadikan indikator keberhasilan suatu sistem pemerintahan. Pelayanan publik yang baik akan melahirkan sebuah kepuasan dan kepercayaan dari masyarakat yang merupakan pengguna jasa pelayanan publik. Menurut Wasistono (Hardiyansyah 2011: 11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Penyelenggaraan pelayanan publik saat ini menganut paradigma pelayanan publik yang berkembang yaitu *New Publik Service (NPS)*. Paradigma *New Publik Service (NPS)* memandang publik sebagai *citizen* atau warga negara yang memiliki hak dan kewajiban publik yang sama. Tidak hanya sebagai *customer* yang dilihat dari

kemampuannya membeli atau membayar produk atau jasa. *Citizen* adalah penerima dan pengguna pelayanan publik disediakan pemerintah dan sekaligus juga subyek dari berbagai kewajiban publik seperti mematuhi peraturan perundang-undangan, membayar pajak, membela Negara, dan sebagainya (Yuliani, 2007).

Kegiatan pelayanan tidak dapat dipisahkan dari kehidupan manusia, karena pelayanan sangat dibutuhkan dalam segala aspek kehidupan. Begitu juga dengan pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah. Penyelenggaraan pelayanan publik merupakan upaya negara untuk memenuhi kebutuhan dasar dan hak-hak sipil setiap warga negara atas barang, jasa dan pelayanan di bidang administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diselenggarakan instansi pemerintah kini semakin mengemuka, bahkan menjadi tuntutan masyarakat.

Berdasarkan Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, disebutkan bahwa Negara berkewajiban melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi hak dan kebutuhan dasarnya dalam kerangka pelayanan publik yang merupakan amanat Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia 1945, bahwa membangun kepercayaan masyarakat atas pelayanan publik yang dilakukan penyelenggara pelayanan publik merupakan kegiatan yang harus dilakukan seiring dengan harapan dan tuntutan seluruh warga negara dan penduduk tentang peningkatan pelayanan publik.

Selanjutnya diperjelas dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang pedoman standar pelayanan yaitu bahwa setiap penyelenggara pelayanan publik wajib menyusun, menetapkan, dan menerapkan standar Pelayanan serta menetapkan maklumat pelayanan dengan memperhatikan kemampuan penyelenggara, kebutuhan masyarakat, dan kondisi lingkungan. Pelayanan publik yang disediakan oleh pemerintah akan menjadi lebih baik apabila aparatur negara memiliki komitmen dan integritas yang baik. Sebaliknya pula pelayanan publik di sektor pemerintahan akan kurang maksimal apabila sumber daya manusia yang bertugas dalam pelayanan publik tidak memiliki kompetensi dan komitmen yang baik.

Pelayanan yang berkualitas dan bermutu tinggi menjadi perhatian utama dari organisasi publik. Keterbukaan informasi, jika dikaitkan dengan aktivitas pelayanan, ikut mendorong masyarakat kian sadar tentang hak dan kewajibannya. Oleh karena itu, harapan untuk bisa mendapatkan pelayanan yang terbaik tersebut kini juga mulai digantungkan kepada organisasi pemerintahan. (Agus Prianto 2006:22). Kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik akan terus bertambah, karena dalam beberapa sektor pelayanan publik tidak melibatkan pihak swasta, melainkan hanya disediakan oleh pemerintah. Sebagai contoh dalam sektor pelayanan administrasi seperti Akta kelahiran, Kartu Tanda Penduduk (KTP), surat nikah, pembayaran pajak dan lain-lain. Selama ini organisasi pemerintah dinilai pasif terhadap sebuah inovasi karena organisasi pemerintah berada pada iklim yang nonkompetitif, tidak terdapat persaingan

untuk mendapatkan konsumen. Namun, masyarakat yang semakin kritis dan seruan reformasi birokrasi yang perlahan mulai mencuat semakin memunculkan dorongan kepada Aparatur Sipil Negara (ASN) untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya dengan konsep inovasi.

Menurut Suryani (2008:304), Inovasi dalam konsep luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada sebuah produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Inovasi juga sering digunakan untuk merujuk pada perubahan yang dirasakan sebagai hal yang baru oleh masyarakat yang mengalami. Di dalam Undang-Undang Nomor 18 Tahun 2002 disebutkan pengertian inovasi adalah kegiatan penelitian, pengembangan, dan atau perekayasaan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru, atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada ke dalam produk atau proses produksi.

Berdasarkan pengertian inovasi di atas, inovasi diperlukan untuk menciptakan sebuah terobosan atau suasana yang terbaru, dengan catatan menjadi lebih baik dari inovasi yang pernah dilakukan sebelumnya. Inovasi merupakan suatu hal yang perlu dilakukan oleh organisasi pemerintahan guna khususnya dalam segi pelayanan publik guna menjawab tuntutan masyarakat yang semakin membutuhkan kualitas pelayanan publik yang lebih baik. Birokrasi yang baik harus bersifat inisiatif, inovatif, responsif, bertanggung jawab dan memiliki akuntabilitas yang baik pada publik. Birokrasi seharusnya memahami kebutuhan dan mengerti apa yang menjadi kebutuhan

masyarakat terutama yang berkaitan dengan pelayanan publik agar dapat menyelenggarakan pelayanan kepada masyarakat secara cepat, mudah, murah, adil dan berkualitas sesuai dengan kebutuhan kehidupan masyarakat dalam era globalisasi, dimana persaingan semakin tinggi.

Studi kasus dalam penelitian ini berlokasi di Kantor Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri, UPPD Kabupaten Wonogiri merupakan salah satu pelopor hadirnya inovasi layanan Samsat Gerai di daerah lain khususnya di Karesidenan Surakarta. Hal yang menarik dalam penelitian ini adalah, sampai saat ini di Kabupaten Wonogiri baru terdapat satu instansi pemerintah penyedia pelayanan publik yang menyediakan pelayanan yang terintegrasi dengan pusat keramaian berupa pusat perbelanjaan modern yakni UPPD Kabupaten Wonogiri. UPPD Kabupaten Wonogiri juga mendapatkan predikat UPPD dan Samsat Terbaik se Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2015.

Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) adalah satu penyelenggara dan penyedia pelayanan publik. Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Wonogiri merupakan instansi yang berada di kabupaten/kota dengan tugas pokok melaksanakan sebagian kegiatan teknis operasional dan/atau kegiatan teknis penunjang dinas di bidang pelayanan pendapatan dan pemberdayaan aset daerah. Pelaksanaan kegiatan pelayanan publik diarahkan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel dengan berorientasi pada kepuasan masyarakat atau pengguna jasa, yang mengutamakan pada tingkat pelayanan.

Kualitas pelayanan publik yang baik disertai dengan akses pelayanan yang mudah menjadi daya tarik tersendiri bagi masyarakat, khususnya dalam hal pembayaran pajak. Minat masyarakat untuk memenuhi kewajiban sebagai warga negara untuk membayar pajak akan meningkat apabila akses pelayanan pembayaran pajak semakin dipermudah. Dalam hal ini, ditemukan permasalahan mengenai tingginya tingkat pelanggar wajib pajak dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Wonogiri.

Dilansir JogloSemar.news.com Kabupaten Wonogiri memiliki potensi pajak kendaraan mencapai Rp. 85 M, data ini didapatkan dari Kepala Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Wonogiri. Dari potensi pajak yang dimiliki tersebut, tidak semuanya dapat ditarik atau taat untuk membayar pajak tepat waktu, karena masih ada pajak kendaraan yang menunggak, besarnya mencapai 25 persen dari potensi yang ada. Untuk mengatasi 25 persen atau seperempat jumlah penunggak pajak kendaraan bermotor, UPPD Kabupaten Wonogiri melakukan inovasi layanan berupa Samsat Online, Samsat Gerai Toko Modern, dan Samsat Keliling

Layanan Samsat Gerai Toko Modern merupakan salah satu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari Samsat Wonogiri yang bertempat di salah satu toko modern di pusat Kota Wonogiri. Dikutip dari Solopos, menurut Kasatlantas Polres Wonogiri AKP Dani Permana Putra Layanan Gerai Toko Modern di Toserba Baru buka setiap hari. Waktu yang dipilih adalah saat jam-jam istirahat kerja. Selain itu, layanan pembayaran pajak kendaraan di tempat ini juga buka hingga malam hari,

sehingga hal ini akan memudahkan masyarakat yang selama ini kesulitan meluangkan waktu untuk membayar pajak kendaraan di siang hari. Pembayaran pajak kendaraan dilayani pada hari Senin sampai Jumat pukul 11.00-14.00 WIB dan pukul 16.00-19.00 WIB. Sementara pada hari Sabtu dan Minggu, Gerai Samsat Online Modern ini buka pukul 12.00-20.00 WIB.

Maka dari itu, penelitian mengenai bagaimana inovasi pelayanan yang dilakukan Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Wonogiri sebagai upaya memaksimalkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini penulis akan melakukan penelitian lebih lanjut mengenai inovasi yang dilakukan UPPD Kabupaten Wonogiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat.. Konsep mengenai upaya mengurangi tingkat penunggak pajak kendaraan bermotor merupakan model pelayanan publik yang dilaksanakan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri. Oleh karena itu sangat penting bagi peneliti untuk melihat mengenai apa saja bentuk-bentuk pelayanan UPPD kepada seluruh masyarakat Wonogiri.

1.2. Rumusan Masalah

- 1.1.1. Bagaimana inovasi pelayanan publik yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik?
- 1.1.2. Faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi keberhasilan inovasi pelayanan publik UPPD Kabupaten Wonogiri 2018?

1.3. Tujuan Penelitian

Dari rumusan masalah di atas, maka tujuan penelitiannya yaitu untuk mengetahui inovasi pelayanan publik Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Wonogri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik.

1.4. Manfaat Penelitian

- 1.4.1. Secara praktis dipakai untuk memenuhi tugas akhir dan sebagai masukan kepada intitusi terkait yaitu kantor Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Wonogiri.
- 1.4.2. Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi kepustakaan Departemen Ilmu Pemerintahan dan juga kalangan akademisi.

1.5. Tinjauan Pustaka

Tinjauan pustaka mempunyai arti sebagai peninjauan kembali pustaka-pustaka yang terkait (*review of related literature*). Sesuai dengan arti tersebut, suatu tinjauan pustaka berfungsi sebagai peninjauan kembali (*review*) pustaka (laporan penelitian, dan sebagainya) tentang masalah yang berkaitan—tidak selalu harus tepat identik dengan bidang permasalahan yang dihadapi—tetapi termasuk pula yang seiring dan berkaitan (*collateral*) (Djunaedi, 2000). Dalam melakukan proses penelitian, peneliti menemukan hasil penelitian yang sudah dilakukan oleh peneliti sebelumnya.

Diantaranya ada sepuluh judul yang dimuat pada tabel penelitian terdahulu sebagai tinjauan pustaka. Tabel tersebut memuat tentang bentuk-bentuk inovasi pelayan publik di berbagai segi pelayanan yang dilaksanakan oleh pemerintah kepada masyarakat. Dalam penelitian ini akan mengetahui akar permasalahan, pemilihan prosedur penelitian, mendalami landasan teori, mengkaji kelebihan dan kekurangan penelitian tersebut, menghindari duplikasi penelitian dan sebagai penunjang rumusan masalah. perbedaan yang dinilai sangat spesifik jika dilihat dari hasil temuan jurnal tersebut. Sepuluh jurnal yang ada diantaranya adalah sebagai berikut:

TABEL 1.1 Literatur *Review*

No	Penulis	Judul	Hasil Temuan
1	(Mirnasari, 2013)	Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih	Kualitas pelayanan di Terminal Purabaya telah mengalami peningkatan yang baik dengan adanya beberapa inovasi pelayanan bernama <i>Smart Card</i> .
2	(Anggraeny, 2013)	Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya	Penerapan inovasi pelayanan yang dilakukan Puskesmas Jagir dengan menerapkan inovasi yang memiliki karakteristik berbeda-beda, sehingga dapat meningkatkan kepuasan dari pengguna jasa Puskesmas Jagir.
3	(Jati, 2011)	Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati : Studi pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta	Praktik <i>New Publik Management</i> di aras lokal belum sepenuhnya terlaksana, karena kultur lama birokrat maupun kondisi psikis masyarakat masih kuat dalam pelaksanaan pelayanan publik.
4	(Sutrisno, Zuhar, & Said, 2014)	Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang)	Layanan Cetak Tiket Mandiri dapat memenuhi kriteria sebuah Inovasi. Berdasarkan waktu penyelesaiannya untuk

			mrncetak tiket, Layanan Cetak Tiket Mandiri lebih cepat dibandingkan mencetak tiket melalui loket stasiun
5	(Supadmi, 2011)	Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan	Untuk meningkatkan kepatuhan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya kualitas pelayanan harus ditingkatkan oleh aparat pajak. Pelayanan yang berkualitas harus diupayakan dapat memberikan 4K, yaitu kemandirian, kenyamanan, kelancaran, dan kepastian hukum yang dapat dipertanggungjawabkan.
6	(Suwarno, 2015)	Inovasi Di Sektor Publik	Inovasi di sektor publik hanya akan berhasil apabila masyarakat banyak memiliki kemampuan untuk menjangkaunya. Inovasi menjadi tidak memiliki arti apapun dan tidak membuat perbedaan apabila tidak dapat dimanfaatkan oleh publik secara luas.
7	(Samsara & Ladiatno, 2013)	Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)	Inovasi pelayanan yang telah berjalan di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya berdasarkan perspektif dari Damandapur adalah teknologi berupa <i>Internet Apply System</i> untuk melakukan permohonan paspor baik yang baru maupun perpanjangan dan <i>Drop Box</i> untuk masyarakat yang akan melakukan perpanjangan
8	(Erawati Djamrut, 2015)	Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II	Inovasi produk dan proses yang ada di Kantor Pertahanan Kota Surabaya II berupa Komputerisasi Layanan Pertahanan, <i>Quick Service</i> , LANTUM, <i>Saturday Open. Weekend Service, One</i>

			<i>Day Service, LARASITA, dan Layanan Informasi Online.</i>
9	(Kurniawan, 2015)	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan	Penerapan Pelayanan Jemput Bola Dalam Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan
10	(Erawati Djamrut, 2015)	Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda	Rehabilitasi Ruang Publik, Mempercepat Pelayanan Publik, Area Permainan, dan Jejaring Sosial

Sumber: diolah dari berbagai sumber

Pada tabel di atas dijelaskan temuan-temuan dari sepuluh jurnal penelitian terdahulu tentang inovasi pelayanan publik. Kali ini penulis menarik kesimpulan bahwa temuan-temuan di atas memiliki perbedaan dan persamaan yang sangat dekat. Hanya saja berbeda dari bentuk pelaksanaan di lapangan. Namun tidak menutup kemungkinan bahwa teori yang digunakan daripada artikel tersebut sama dengan peneliti gunakan. Perbedaan peneliti ini dengan penelitian terdahulu yaitu inovasi yang dijalankan di setiap instansi pasti memiliki perbedaan disebabkan oleh kebutuhan dan jenis layanan yang berbeda. Hal yang membedakan penelitian ini terletak pada jenis inovasi yang dimiliki oleh UPPD Kabupaten Wonogiri, yakni inovasi Samsat Gerai.

1.6. KERANGKA DASAR TEORI

1.6.1. Inovasi

Menurut Suryani (2008:304), inovasi dalam konsep luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada sebuah produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru. Rogers dalam Suryani (2008:305) mendefinisikannya sebagai proses dimana inovasi dikomunikasikan melalui saluran tertentu, dalam suatu jangka waktu tertentu diantara anggota suatu sistem sosial. Menurut Rogers dalam difusi ini terdapat beberapa faktor yang menentukan keberhasilan difusi inovasi, yaitu ada empat faktor :

a. Karakteristik Inovasi (Produk)

Sebuah produk baru dapat dengan mudah diterima oleh konsumen (masyarakat) jika produk tersebut mempunyai keunggulan relatif. Artinya produk baru akan menarik konsumen jika produk tersebut mempunyai kelebihan dibandingkan produk-produk yang sudah ada sebelumnya di pasar. Contohnya, handphone. Dalam waktu yang relatif pendek telah banyak digunakan oleh masyarakat karena produk tersebut mempunyai keunggulan relatif dibandingkan dengan sarana komunikasi sebelumnya. Faktor produk lain berupa compability juga berpengaruh terhadap hasil inovasi. Produk yang kompatibel adalah produk yang mampu memenuhi kebutuhan, nilai-nilai, dan keinginan konsumen secara

konsisten. Faktor ketiga dari karakteristik produk berpengaruh terhadap difusi adalah kompleksitas. Semakin kompleks, semakin sulit mengoperasikannya, semakin tidak menarik konsumen. Konsumen akan memilih produk yang sederhana dan mudah digunakan. Konsumen lebih menarik menggunakan produk yang lebih sederhana dibandingkan dengan produk yang kesulitan dalam pengoperasiannya. Faktor keempat adalah kemampuan untuk dicoba (triability). Produk baru apabila memberikan kemudahan untuk dicoba dan dirasakan oleh konsumen akan menarik bagi konsumen. Dan faktor lain adalah kemampuan untuk dilihat konsumen (observability). Observability lebih menunjuk pada kemampuan produk untuk dapat dikomunikasikan kepada konsumen lainnya. Semakin mudah dilihat dan mampu mengkomunikasikan kepada konsumen lain bahwa produk tersebut baru akan semakin menarik karena artinya mampu memberikan petunjuk kepada konsumen lain bahwa dirinya termasuk konsumen yang mengikuti perkembangan.

b. Saluran Komunikasi

Inovasi akan menyebar pada konsumen yang ada di masyarakat melalui saluran komunikasi yang ada. Suatu produk baru akan dapat dengan segera dan menyebar luas ke masyarakat (konsumen) jika perusahaan memanfaatkan saluran komunikasi yang banyak dan jangkauannya luas seperti media masa dan jaringan interpersonal.

c. Upaya Perubahan dari Agen

Perusahaan harus mampu mengidentifikasi secara tepat opinion leader yang akan digunakan dan mampu melibatkannya sebagai agen perusahaan untuk mempengaruhi konsumen atau masyarakat dalam menerima dan menggunakan produk baru (inovasi).

d. Sistem Sosial

Pada umumnya sistem sosial masyarakat modern lebih mudah menerima inovasi dibandingkan dengan masyarakat yang berorientasi pada sistem sosial tradisional karena masyarakat modern cenderung mempunyai sikap positif terhadap perubahan, umumnya menghargai terhadap pendidikan dan ilmu pengetahuan, mempunyai perspektif keluar yang lebih baik dan mudah berinteraksi dengan orang-orang di luar kelompoknya, sehingga mempermudah masukan penerimaan ide-ide baru dalam sistem sosial dan anggotanya dapat melihat dirinya dalam peran yang berbeda-beda.

Menurut Rogers dalam (Maulana:2017) mengatakan bahwa inovasi mempunyai beberapa karakteristik sebagai berikut :

1. Kemanfaatan atau Keuntungan

Sebuah inovasi harus memiliki nilai-nilai yang lebih diunggulkan dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi juga harus mempunyai nilai kebaruan didalamnya sehingga memiliki ciri yang akan dapat membedakannya dengan inovasi yang lainnya.

2. Kesesuaian

Sebuah inovasi harus memiliki nilai-nilai dengan sifat kesesuaian dan kompatibel dengan inovasi yang akan dirubahnya. Sehingga sebuah inovasi yang sebelumnya tidak langsung dihilangkan, ini karena alasan faktor biaya produksi yang tidaklah sedikit. Oleh karena itu inovasi yang ada sebelumnya dapat menjadi bagian dari adanya perubahan dari inovasi yang baru, sehingga dapat memudahkan proses dan adaptasi terhadap inovasi yang baru secara cepat.

3. Kompleksitas atau Kerumitan

Sebuah inovasi yang bersifat baru biasanya mempunyai tingkat kerumitan yang mungkin bisa lebih tinggi dari inovasi yang sebelumnya. Tetapi, karena sebuah inovasi menghadirkan dan menawarkan hal-hal yang baru dengan manfaatnya yang lebih, maka kesulitan yang ada tidaklah mempunyai arti.

4. Kemungkinan dicoba

Bahwa inovasi hanya bisa diterima apabila sebuah inovasi sudah teruji dan sudah terbukti secara publik mempunyai suatu nilai keuntungan yang lebih dibandingkan dengan inovasi yang sebelumnya. Oleh karena itu adanya suatu perubahan atau pembaharuan pada inovasi harus melewati sebuah fase “uji secara publik” yang mana setiap orang dapat menilai kualitasnya.

5. Pengamatan

Inovasi yang diubah harus dapat diamati dari sisi inovasi tersebut dapat bekerja dan dapat menciptakan sebuah inovasi yang lebih baik. Suatu inovasi merupakan salah satu cara yang baru untuk menggantikan aturan yang lama agar lebih menghasilkan suatu yang lebih baik dari sebelumnya.

1.6.2. Pelayanan Publik

Istilah pelayanan berasal dari kata “layan” yang artinya menolong menyediakan segala apa yang diperlukan oleh orang lain untuk perbuatan melayani. Pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia (Sinambela, 2010:3). Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris publik yang berarti umum, masyarakat, negara.

Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai. Beberapa pakar yang memberikan pengertian mengenai pelayanan publik diantaranya adalah Agung Kurniawan (2005:6), mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Menurut Wasistono (Hardiyansyah 2011: 11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa

pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat. Sedangkan mengacu pada Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, diuraikan bahwa pelayanan publik adalah segala bentuk kegiatan dalam rangka pengaturan, pembinaan, bimbingan, penyediaan fasilitas, jasa dan lainnya yang dilaksanakan oleh aparatur pemerintah sebagai upaya pemenuhan kebutuhan kepada masyarakat sesuai ketentuan perundang-undangan yang berlaku.

Dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan. Sedangkan menurut Sinambela Pelayanan adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah disetiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Selanjutnya dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (MenPAN) Nomor 63 Tahun 2003 telah dijelaskan bahwa pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan kebutuhan peraturan perundang-undangan.

Sedangkan penyelenggara pelayanan publik dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara No. 63 tahun 2003 diuraikan bahwa Instansi Pemerintah sebagai sebutan kolektif yang meliputi Satuan Kerja/ satuan organisasi Kementerian, Departemen, Lembaga Pemerintah Non Departemen,

Kesekretariatan Lembaga Tertinggi dan Tinggi Negara, dan Instansi Pemerintah lainnya, baik pusat maupun Daerah termasuk Badan Usaha Milik Negara, Badan Usaha Milik Daerah, Menjadi penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan pengguna jasa pelayanan publik adalah orang, masyarakat, instansi pemerintah dan badan hukum yang menerima layanan dari instansi pemerintah. Dari beberapa pengertian pelayanan publik yang diuraikan tersebut, dalam konteks pemerintah daerah, pelayanan publik dapat disimpulkan sebagai pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat dan/atau organisasi lain yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu, sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditentukan dan ditujukan untuk memberikan kepuasan kepada penerima pelayanan. Selanjutnya untuk menyatakan apakah pelayanan publik dapat dikatakan sebagai jenis pelayanan yang berkualitas baik atau tidak, menurut Parasumanan dalam Fandy Tjiptono (2000 : 70) ada beberapa kriteria yang menjadi dasar penilaian konsumen terhadap pelayanan yaitu :

1. *Tangible*, atau bukti fisik yaitu kemampuan dalam menunjukkan eksistensinya kepada pihak eksternal. Yang dimaksudkan bahwa penampilan dan kemampuan sarana dan prasarana fisik dan keadaan lingkungan sekitarnya merupakan bukti nyata dan pelayanan yang diberikan.
2. *Reliability*, terdiri dari kemampuan unit pelayanan dalam menciptakan pelayanan yang dijanjikan dengan tepat dan terpercaya.

3. *Responsiveness*, atau tanggapan yaitu suatu kemauan untuk membantu dan memberikan pelayanan yang cepat dan tepat kepada masyarakat dengan menyampaikan informasi yang jelas.

4. *Assurance*, atau jaminan dan kepastian yaitu pengetahuan, kesopansantunan, dan kemampuan para pegawai untuk menumbuhkan rasa percaya terhadap pelanggan. Terdiri dari beberapa komponen di antaranya adalah komunikasi, kredibilitas.

5. *Empathy*, yaitu memberikan perhatian yang tulus dan bersifat individual atau pribadi yang diberikan kepada pelanggan dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

1.6.3. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Manufandu (2009), dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih, 2016) ada empat faktor yang sangat berpengaruh terhadap kualitas pelayanan publik:

1. Adat/Kearifan Lokal

Menurut (Suranto, Atik Septi Winarsih, 2016), dalam risetnya mengatakan bahwa dengan adanya kearifan lokal menjadi satu penghambat ataupun pendorong keberhasilan pelayanan publik yang ada di dalam daerah tersebut. Karena dengan adanya adat atau kearifan lokal akan lebih sulit menerima hal yang baru dan akan menghambat proses jalanya pelayanan publik.

2. Letak Geografis

Menurut Manufandu (2009), dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih, 2016) menyatakan bahwa letak geografis memiliki tebing yang curam, memiliki pegunungan menghambat untuk menyalurkan pelayanan publik.

3. Infrastruktur

Menurut Akatsuka dan Yoshida (1999), dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih, 2016) menyebutkan bahwa infrastruktur sangat mempengaruhi jalannya pelayanan publik. Pelayanan publik tidak akan berjalan jika infrastruktur tidak memadai.

4. Sumberdaya Manusia

Sumberdaya manusia telah memenuhi kapasitas yang dibutuhkan untuk memenuhi pekerjaan yang dibebankan. Yang dimaksud sumberdaya manusia disini adalah aparatur pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.6.4. Pajak Kendaraan Bermotor

a. Definisi Pajak Kendaraan Bermotor

Menurut Undang-Undang No. 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah “Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor”. Sedangkan definisi Kendaraan Bermotor adalah “Semua kendaraan

beroda dua atau lebih beserta gandenganya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat berat yang bergerak”.

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) merupakan salah satu jenis pajak daerah. Sebagai salah satu jenis pajak daerah, pajak ini menganut sistem bagi hasil menurut Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah. Bagi hasil pajak daerah tentang PKB antara pemerintah kabupaten/kota menerima bagi hasil Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sebesar 30%, yang dihitung secara proporsional dan tertimbang dengan memperhatikan unsur luas wilayah, jumlah penduduk, jumlah penduduk miskin, panjang jalan dan realisasi tahun sebelumnya..

b. Dasar Hukum

Dasar hukum pajak kendaraan bermotor diatur dalam:

1. Undang-Undang Nomor 34 Tahun 2000 yang merupakan perubahan atas Undang-Undang Nomor 18 Tahun 1997 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

2. Peraturan Pemerintah Nomor 65 Tahun 2001 tentang Pajak Daerah.
3. Peraturan Daerah Provinsi yang mengatur tentang PKB, Peraturan Daerah ini dapat menyatu, yaitu satu peraturan daerah untuk PKB, tetapi dapat juga dibuat secara terpisah misalnya Peraturan Daerah tentang PKB.
4. Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 2 Tahun 2006 tentang Perhitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2006.
5. Peraturan Gubernur (Pergub) Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 2 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.

1.7. Definisi Konseptual

Definisi konseptual adalah definisi yang menjadi batasan penelitian yang dilakukan di lapangan, berisi masalah ataupun problem yang dijadikan pedoman dalam penelitian atau studi kasus di lapangan. Maka, akan ditentukan beberapa definisi konseptual yang memiliki kaitan erat dengan masalah yang akan diteliti, antara lain:

a. Inovasi

Menurut Rogers dalam (Maulana:2017) mengatakan bahwa inovasi memiliki lima karakteristik, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan mudah diamati.

b. Pelayanan Publik

Menurut Wasistono (Hardiyansyah 2011: 11) pelayanan publik adalah pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah ataupun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

1.8. Definisi Operasional

Definisi operasional bertujuan untuk mengetahui bagaimana cara mengukur variabel untuk mencapai tujuan penelitian. Definisi operasional yang digunakan dalam penelitian ini adalah:

Tabel 1.2.
Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Parameter
Karateristik Inovasi	Keuntungan Relatif	1. Lebih baik dari layanan atau produk inovasi sebelumnya. 2. Kebaruan dari produk baru inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor UPPD Kabupaten Wonogiri.
	Kesesuaian	3. Sesuai dengan kondisi saat ini dan jenis layanan yaitu pelayanan pajak kendaraan bermotor UPPD Kabupaten Wonogiri.
	Kerumitan	4. Kesulitan intansi terkait yaitu UPPD Kabupaten Wonogiri dalam penerapan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. 5. Kesulitan masyarakat dalam menggunakan produk baru inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor UPPD Kabupaten Wonogiri.
	Kemungkinan Dicoba	6. Kemudahan untuk mencoba dan menguji produk inovasi pelayanan publik pembayaran pajak kendaraan bermotor UPPD Kabupaten Wonogiri..
	Kemudahan Diamati	7. Keterbukaan informasi terhadap produk inovasi pelayanan publik UPPD Kabupaten Wonogiri.

Sumber: Diolah dari berbagai sumber

1.9. Metode Penelitian

1.9.1. Jenis Penelitian

Metode penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013:15) adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi objek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah

eksperimen) di mana peneliti adalah sebagai instrumen kunci, pengambilan sampel sumber data dilakukan secara *purposive* dan *snowball*, teknik pengumpulan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi.

Penelitian kualitatif ini menggunakan metode penelitian deskriptif, menurut Sukmadinata, N. S. (2007:6) metode deskriptif yang digunakan untuk menggambarkan masalah yang terjadi pada masa sekarang atau yang sedang berlangsung, bertujuan untuk mendeskripsikan yang terjadi sebagaimana mestinya pada saat penelitian dilakukan.

1.9.2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian dilaksanakan di Kantor Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Wonogiri, studi untuk melakukan penelitian mengenai bentuk-bentuk inovasi pelayanan publik dalam mewujudkan pelayanan prima kepada masyarakat. Lokasi penelitian kedua bertempat di gerai toko modern “Toserba Baru” yang berlokasi di pusat Kota Wonogiri. Studi penelitian ini dilakukan untuk mendapatkan informasi terkait pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di gerai toko modern.

1.9.3. Unit Analisis Data

Menurut Krippendorff (2007) dalam (Tanjung:2018) unit analisis merupakan bagian yang diobservasikan, dicatat dan dianggap sebagai data, memisahkan menurut batas-batasnya dan mengidentifikasi untuk analisis. Unit analisis adalah bagian dari isi yang akan diteliti lebih lanjut yang kemudian disederhanakan, maka unit analisis dalam penelitian ini adalah Unit Pengelola Pendapatan Daerah (UPPD) Kabupaten Wonogiri, Kepala UPPD, dan petugas pelayanan Samsat Gerai Toko Modern

1.9.4. Jenis Data

Dalam penelitian kali ini, peneliti menggunakan data primer juga data sekunder, dikarenakan data primer digunakan sebagai data terbaru yang akan digabungkan dengan data sekunder mengenai hasil penelitian yang dilakukan pada saat itu.

a. Data Primer

Sumber data primer adalah sumber data yang diperoleh secara langsung pada saat melaksanakan penelitian. Sumber data primer didapatkan dengan metode wawancara kepada narasumber yang memiliki fokus permasalahan sesuai dengan topik. Pengumpulan data primer dilakukan dengan melakukan wawancara Kepala UPPD Kabupaten Wonogiri, petugas

pelayanan Samsat Online, petugas pelayanan Samsat Keliling, dan petugas pelayanan pembayaran pajak di gerai toko modern.

b. Data Sekunder

Data sekunder merupakan sumber data yang tidak memberikan informasi secara langsung kepada pengumpul data. Sumber data sekunder ini dapat berupa hasil pengolahan lebih lanjut dari data primer yang disajikan dalam bentuk lain atau dari orang lain (Sugiyono, 2012:225). Data sekunder digunakan sebagai data pendukung dari sumber data primer, seperti dari literatur yang dikumpulkan sesuai dengan topik permasalahan yang akan diteliti lebih lanjut.

1.9.5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data adalah metode atau cara yang dilakukan peneliti dalam mengumpulkan berbagai sumber data dalam sebuah penelitian. Dijelaskan oleh Sugiyono (2009:225) bahwa pengumpulan data dapat diperoleh dari hasil observasi, wawancara, dokumentasi dan gabungan. Pada penelitian kali ini, peneliti menggunakan metode wawancara, observasi, dan dilengkapi dengan dokumentasi dalam setiap pelaksanaan penelitian.

1. Wawancara

Wawancara adalah percakapan yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber untuk mengajukan pertanyaan terkait penelitian yang sedang dilaksanakan. Wawancara merupakan salah satu teknik pengumpulan data yang sangat penting dalam sebuah penelitian, oleh karena itu dalam melaksanakan wawancara harus secara cermat dan menyeluruh agar didapatkan data yang valid dan spesifik yang akan digunakan sebagai data pokok penelitian.

Teknik wawancara yang digunakan dalam wawancara dalam penelitian ini adalah dengan wawancara terstruktur karena dalam penelitian ini peneliti telah menyiapkan instrument sebagai pedoman untuk wawancara dan juga dalam penelitiannya di bantu dengan alat *voice recorder*. (Sugiyono, 2014).

Tabel 1.3
Data Narasumber Wawancara

No	Narasumber	Jumlah
1	Kepala UPPD Kabupaten Wonogiri	1 Orang
2	Kasubag TU UPPD Kabupaten Wonogiri	1 Orang
3	Petugas Layanan Samsat Gerai	1 Orang
4	Pengguna Layanan Samsat Gerai	7 Orang
	Total	10 Orang

2. Observasi

Observasi yaitu pengumpulan data dengan melakukan pengamatan secara langsung aktivitas obyek (responden) yang akan diteliti. Penulis akan terjun ke lapangan dan mengamati bagaimana aktivitas pelayanan publik yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri.

3. Dokumentasi

Dokumentasi adalah metode pengumpulan data yang diperoleh dari internet, flashdisk, dokumen pelayanan, atau yang menunjang penelitian yang dilakukan. Dokumentasi merupakan catatan peristiwa yang sudah berlalu atau yang akan dilaksanakan. Peneliti dapat mengumpulkan dokumen berupa tulisan, gambar, atau laporan-laporan dari instansi terkait yang diteliti. Dengan demikian dokumentasi dalam penelitian Inovasi Pelayanan Publik UPPD Kabupaten Wonogiri dapat berwujud foto, laporan dan sebagainya.

Tabel 1.4

Data Dokumentasi

No	Nama Data	Sumber Data
1	Profil UPPD Kabupaten Wonogiri	Kasubag TU UPPD Kabupaten Wonogiri
2	Rekapitulasi Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Tahun 2018	Kasi Retribusi Pendapatan Lain-lain UPPD Kabupaten Wonogiri
3	Penerimaan Samsat Gerai Tahun 2018	Kasi Pajak Kendaraan Bermotor
4	Penerimaan Samsat Keliling Tahun 2018	Kasi Pajak Kendaraan Bermotor

1.9.6. Teknik Analisis Data

Teknik analisis data yang akan digunakan oleh penulis dalam penelitian ini adalah dengan model Miles dan Huberman dalam (Sugiyono, 2015), bahwasannya aktivitas dalam analisis data kualitatif dilakukan secara interaktif dan berlangsung secara terus menerus sampai tuntas. Teknik analisis datanya meliputi reduksi data, penyajian data dan verifikasi.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses seleksi data atau pemilihan data, menggolongkan, mengarahkan dan membuang data yang tidak perlu dan mengorganisasikan data.

b. Penyajian Data

Penyajian Data adalah proses untuk mempermudah agar hasil dari reduksi data dapat mudah untuk dipahami. Peneliti menyajikan data dalam bentuk teks naratif agar dapat mudah dipahami oleh pembaca.

c. Verifikasi

Verifikasi adalah proses tahapan akhir dari analisis data yaitu menarik kesimpulan verifikasi. Data yang sudah melalui reduksi data dan sudah tersajikan dalam bentuk narasi kemudian langkah terakhir menarik kesimpulan dari temuan yang ada di lapangan.