

NASKAH PUBLIKASI

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK UNIT PENGELOLA PENDAPATAN
DAERAH KABUPATEN WONOGIRI TAHUN 2018**

Oleh:
Faiz Yudha Dewangga
20150520111

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing



Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.
NIK: 196609201992202 163 016

Mengetahui,



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**

Dr. Fatin Purwaningsih, S.IP., M.Si
NIK: 19690822199603163038



**Ketua Program Studi
Ilmu Pemerintahan**

Dr. Muchamad Zaenuri, M.Si
NIK: 19660828199403163025

INOVASI PELAYANAN PUBLIK UNIT PENGELOLA PENDAPATAN

DAERAH KABUPATEN WONOGIRI TAHUN 2018

(Studi Kasus: Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor)

Faiz Yudha Dewangga

FISIP Universitas Muhammadiyah Yogyakarta

E-mail: faiz.yudha.2015@fisipol.umy.ac.id

ABSTRAK

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 alangkah lebih baik apabila tetap disediakan kursi demi kenyamanan masyarakat sebagai pengguna layanan.

Pendahuluan

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.

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 diarahakan untuk menciptakan kinerja birokrasi yang profesional dan akuntabel dengan berorientasi pada kepuasan masyarakat atau pengguna jasa, yang mengutamakan pada tingkat pelayanan.

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 Kasatlintas 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.

Metode

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.

Narasumber penelitian ini terdiri dari Kepala UPPD Kabupaten Wonogiri, Kepala Seksi Pajak Kendaraan Bermotor, Petugas layanan Samsat Gerai dan tujuh orang masyarakat pengguna

layanan Samsat Gerai. Agar memenuhi data yang diteliti, peneliti mengamati ke lapangan untuk memahami kondisi dan permasalahan. Dalam hal ini ditekankan untuk mengulas secara bertahap sesuai dengan indikator yang ditentukan.

Hasil dan Pembahasan Inovasi Pelayanan Publik UPPD Kabupaten Wonogiri

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi apa saja yang dilakukan oleh Unit Pengelola Pendapatan Kabupaten Wonogiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui juga faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri merupakan sebuah bentuk tanggung jawab atas tugas-tugas mereka dalam menciptakan sebuah pelayanan publik yang cepat dan akuntabel.

Adapun indikator-indikator pembahasan ini yaitu yang pertama indikator inovasi : a) Kemanfaatan atau keuntungan, b) Kesesuaian, c) Kompleksitas atau kerumitan, d) Kemungkinan dicoba. Kedua faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik a) Faktor pendukung inovasi, dan b) Faktor penghambat inovasi.

Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana inovasi yang dilakukan memiliki nilai lebih, dalam arti lebih baik dari inovasi yang dilakukan sebelumnya atau sebelum dilakukannya sebuah inovasi. Jika sebuah inovasi dirasa tidak memberikan suatu nilai yang lebih baik atau memiliki nilai kebaruan, maka dapat dikatakan bahwa inovasi yang dilakukan belum memenuhi indikator atribut inovasi seperti teori diatas. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi. Keuntungan merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam sebuah inovasi yang digunakan untuk mengetahui nilai suatu kebaruan yang ada di dalam sebuah inovasi tersebut. Karena sebuah inovasi disini harus mempunyai nilai-nilai keunggulan dan manfaat dibandingkan dengan sebelum dilakukannya sebuah inovasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sesuai dengan indikator inovasi yang pertama yaitu keuntungan relatif atau kemanfaatan, nilai lebih yang pertama dari inovasi pelayanan publik di UPPD Kabupaten Wonogiri berupa layanan Samsat Gerai yaitu pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Dengan adanya Samsat Gerai, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya membutuhkan waktu kurang lebih 3 sampai 5 menit. Waktu yang dibutuhkan pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor jauh lebih cepat dan efektif menggunakan layanan di Samsat Gerai, dibandingkan menggunakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor

langsung di Kantor Samsat Induk Wonogiri, karena Samsat Gerai memang hanya melayani masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, sedangkan di Kantor Samsat Induk Wonogiri melayani berbagai jenis kebutuhan masyarakat yang berbeda, mulai dari pengurusan balik nama kendaraan, perpanjangan pajak 5 tahunan, dll. Sehingga jumlah antrian di Samsat Gerai tidak sebanyak jumlah antrian pengguna layanan yang ada di Kantor Samsat Wonogiri. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Ibu Novi selaku petugas layanan Samsat Gerai dalam wawancara tanggal 13 Juni 2019 :

“Pelayanan di Samsat Gerai ini hanya memerlukan waktu kurang lebih 3 menit, paling lama 5 menit apabila persyaratannya dipenuhi secara lengkap. Syarat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai hanya memerlukan STNK asli dan KTP asli pemilik kendaraan.”

Keunggulan kedua dari hadirnya inovasi layanan Samsat Gerai adalah lokasi layanan yang strategis tepat di pusat Kota Wonogiri, terletak di Toserba Baru Wonogiri yang merupakan salah satu pusat perbelanjaan dan tempat bermain anak terbesar di Kabupaten Wonogiri. Karena letaknya yang tepat berada di tengah Kota Wonogiri, maka memudahkan akses masyarakat untuk menuju ke gerai layanan, selain itu, layanan Samsat Gerai terintegrasi antara SAMSAT sebagai pelayanan publik dan Pusat Perbelanjaan Modern, sehingga memudahkan masyarakat dalam menghemat waktu, tidak perlu meluangkan waktu khusus untuk membayar pajak kendaraan bermotor, karena masyarakat juga bisa menggunakan waktunya untuk berbelanja maupun bersantai dengan keluarga. Selain itu, letak Samsat Gerai tepat di pintu masuk dan pintu keluar utama Toserba Baru Wonogiri, dengan demikian masyarakat yang hanya berkepentingan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak perlu masuk lebih dalam dan mencari konter layanan Samsat Gerai, dan masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sembari berbelanja kebutuhan atau meluangkan waktu bersama keluarga dapat menyerahkan dan menitipkan terlebih dahulu berkas STNK dan KTP asli ke petugas layanan, dan diambil kembali ketika pengguna layanan telah selesai memenuhi kebutuhannya di Toserba Baru. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Allen selaku pengguna layanan Samsat Gerai dalam wawancara tanggal 13 Juni 2019:

“Kalau untuk saya lebih enak bayar pajak disini mas, karena memang lebih dekat dari rumah saya dibanding harus ke kantor Samsat. Kalau bayar di Samsat itu terkesan lama mas karena banyak orang yang antri disana walau belum tentu bayar pajak tapi kalau liat rame-rame itu jadi terkesan lama”

Selain memiliki nilai lebih dari produk maupun layanan sebelumnya, sebuah inovasi haruslah memiliki unsur kebaruan di dalamnya. Dalam kasus ini, UPPD Kabupaten Wonogiri memang bukan yang pertama kali dalam mencetuskan atau menghadirkan sebuah layanan pembayaran pajak yang terintegrasi dengan pusat perbelanjaan modern atau Samsat Gerai. UPPD Kota Semarang dan Kabupaten Banyumas telah lebih dahulu menghadirkan jenis inovasi layanan tersebut. Namun, layanan Samsat Gerai dalam satu Karisidenan Solo Raya yang terdiri dari tujuh Kabupaten diantaranya Kabupaten Boyolali, Kabupaten Wonogiri, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Sragen, Kabupaten Klaten, Kabupaten Sukoharjo dan Praja Surakarta baru terdapat 2 UPPD di Kabupaten yang memiliki unit layanan Samsat Gerai. Layanan Samsat Gerai yang berada di Karisidenan Surakarta hanya terdapat di The Park Mall (Kabupaten Sukoharjo) dan Toserba Baru (Kabupaten Wonogiri). Samsat Gerai yang terdapat di Kabupaten Sukoharjo hanya dapat melayani hingga pukul 17.00 WIB, sedangkan Samsat Gerai yang ada di Kabupaten Wonogiri memiliki jam pelayanan yang lebih lama, hingga pukul 19.00 WIB. Selain itu, khususnya di Kabupaten Wonogiri hingga saat ini hanya terdapat satu instansi pemerintah penyedia pelayanan publik yang menyediakan pelayanan di luar dari Kantor resminya, yaitu UPPD Kabupaten Wonogiri dengan layanan Samsat Gerainya.

Keseuaian

Kesesuaian merupakan atribut inovasi kedua yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur keberhasilan inovasi yang dilakukan sesuai dengan pelayanan sebelumnya dan kondisi yang ada saat ini. Hal ini dimaksudkan agar inovasi memiliki nilai-nilai yang sesuai dengan inovasi yang diubahnya dan inovasi sebelumnya tidak ditinggalkan begitu saja, melainkan masih menjadi bagian dari inovasi terbaru. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi layanan Samsat Gerai yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri sesuai dengan jenis layanan dan inovasi yang dilakukan sebelumnya. Layanan Samsat Gerai merupakan penyedia layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, dimana sesuai dengan jenis layanan sebelumnya yang hanya terdapat di kantor Samsat Induk Kabupaten Wonogiri.

Masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai tidak perlu menyediakan persyaratan yang lebih banyak dan rumit dibandingkan dengan melakukan pembayaran pajak di kantor Samsat Wonogiri. Syarat yang harus dilengkapi tergolong sama, hanya memerlukan persyaratan sebagai berikut:

- a. Lembar Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli sesuai dengan nama pemilik kendaraan bermotor.
- c. Apabila pembayaran pajak menggunakan KTP yang berbeda dengan nama pemilik kendaraan bermotor, wajib disertai surat keterangan yang menunjukkan bahwa masih dalam satu keluarga atau menunjukkan Kartu Keluarga.
- d. Uang tunai sesuai dengan jumlah nominal pajak kendaraan bermotor

Layanan Samsat Gerai juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, dimana segala sesuatu dituntut untuk cepat dan efektif. Layanan Samsat Gerai berhasil menjawab tantangan era modern saat ini, dimana layanan inovasi ini memadukan antara sebuah layanan publik dengan mall yang menjadi pusat keramaian. Dengan demikian, inovasi layanan Samsat Gerai yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri sesuai dengan produk layanan utama yaitu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, disamping itu sesuai dengan kondisi dan lingkungan yang ada saat ini dimana masyarakat mengharapkan sebuah pelayanan publik yang cepat, efektif dan memiliki waktu pelayanan yang lebih lama.

Layanan Samsat Gerai merupakan satu-satunya pelayanan publik yang memadukan antara pelayanan publik dengan pusat perbelanjaan modern di Kabupaten Wonogiri hingga saat ini, namun UPPD selaku penyedia layanan dapat dengan mudah beradaptasi dengan produk layanan inovasinya karena memang UPPD Kabupaten Wonogiri bukan yang pertama kali dalam menghadirkan layanan Samsat Gerai, selain itu Kepala UPPD Kabupaten Wonogiri selaku pencetus dan penginisiasi dalam menghadirkan layanan Samsat Gerai di Kabupaten Wonogiri terinspirasi dan mengamati terlebih dahulu mengenai layanan Samsat Gerai yang telah hadir terlebih dahulu, khususnya di wilayah Jawa Tengah yaitu di Kota Semarang dan Kabupaten Banyumas. Proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di layanan Samsat Gerai juga tergolong sama dengan pelayanan yang ada di kantor Samsat Induk, sehingga UPPD Kabupaten Wonogiri dapat dengan mudah beradaptasi dengan produk inovasi layanannya.

Kerumitan

Kompleksitas atau kerumitan merupakan indikator ketiga yang digunakan untuk mengetahui tingkat kerumitan dari adanya inovasi tersebut. Dengan adanya inovasi, tingkat kerumitan dari sebuah pelayanan bisa jadi jauh lebih rumit daripada pelayanan sebelumnya. Tetapi inovasi yang baru ini menawarkan suatu hal yang lebih baik dibanding sebelumnya. Tingkat

kerumitan dari sebuah inovasi dapat diminimalisir apabila dilakukan perencanaan dengan baik dan dilakukan dengan tepat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kerumitan yang dialami UPPD Wonogiri dalam menjalankan inovasi layanan yaitu apabila komputer yang digunakan untuk mengakses layanan mengalami masalah/ *trouble*. Namun kesulitan tersebut telah diatasi oleh UPPD Kabupaten Wonogiri dengan cara melakukan pemeliharaan komputer secara rutin baik perangkat lunak maupun perangkat keras.



Gambar 3.1. Perangkat Layanan Samsat Gerai

Sumber: Dokumentasi 2019

Kerumitan kedua yang dialami UPPD Kabupaten Wonogiri dalam penerapan inovasi layanan Samsat Gerai yaitu masyarakat yang tidak sabar menunggu dan ingin dilayani secara cepat dan instan. Namun untuk mengatasi masalah tersebut, UPPD Kabupaten Wonogiri telah mengantisipasi dengan menempatkan dua petugas di layanan Samsat Gerai agar pelayanan dapat dilakukan secepat mungkin dan tidak menumpuk antrian. Selain itu, komitmen yang tinggi dari para petugas layanan Samsat Gerai untuk melayani para wajib pajak dengan secepat mungkin, seperti yang dijelaskan oleh Mbak Novi selaku petugas pelayanan Samsat Gerai dalam wawancara pada tanggal 12 Juni 2019:

“Kesulitan yang dialami tuh kalau ada masyarakat yang sedang terburu-buru dan ingin dilayani duluan mas. Tapi kita sudah berusaha untuk bekerja semaksimal mungkin karena memang layanan ini juga mengutamakan kecepatan dalam pelayanannya.”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mengenai permasalahan kerumitan inovasi terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai sudah teratasi dengan baik. Memang pada hakikatnya sebuah inovasi pasti memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa inovasi layanan Samsat Gerai berhasil memenuhi indikator ke tiga dari atribut inovasi, yaitu kerumitan karena mengenai kerumitan yang dialami dalam penerapan inovasi layanan Samsat Gerai berhasil diatasi dengan adanya pengecekan dan perawatan komputer secara berkala, dan komitmen yang tinggi dari petugas layanan Samsat Gerai untuk memberikan pelayanan secepat dan seefektif mungkin bagi masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kemungkinan Dicoba

Dalam inovasi layanan Samsat Gerai, atribut inovasi kemungkinan dicoba berkenaan dengan uji coba atau sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor UPPD Kabupaten Wonogiri sebelum akhirnya inovasi ini benar-benar diterima. Selain itu atribut inovasi kemungkinan dicoba juga menyangkut respon wajib pajak terkait hadirnya inovasi layanan Samsat Gerai. Berdasarkan pada hasil penelitian terkait atribut inovasi kemungkinan dicoba, dapat diketahui bahwa UPPD Kabupaten Wonogiri tidak melakukan uji coba terkait hadirnya inovasi layanan Samsat Gerai. Hal ini cukup beralasan karena UPPD Kabupaten Wonogiri juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat dan kondisi saat ini, dimana saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, dan jam pelayanan yang lebih lama.

Namun demikian, meskipun UPPD Kabupaten Wonogiri tidak melakukan uji coba pada layanan Samsat Gerai, UPPD Kabupaten Wonogiri melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan hadirnya layanan Samsat Gerai yang terletak di Toserba Baru. Sosialisasi yang dilakukan melalui media elektronik pada siaran radio, Sosialisasi akan hadirnya layanan Samsat Gerai via radio disiarkan setiap hari di TA Radio pada frekuensi 103,5 FM dan radio Gajah Mungkur Wonogiri pada frekuensi 94,5 FM. Selain lewat media elektronik, UPPD Kabupaten Wonogiri juga melakukan sosialisasi rutin setiap bulan pada tiap kecamatan di Wonogiri, yang mengundang Camat, Kepala Desa, Lurah dan pada tokoh masyarakat. Sosialisasi layanan Samsat Gerai juga menggunakan media cetak seperti brosur, pamflet dan baliho.. Meskipun layanan Samsat Gerai hadir tanpa adanya uji coba terlebih dahulu, layanan ini dapat dikatakan mendapatkan respon

positif dari masyarakat, karena memang pada dasarnya inovasi layanan Samsat Gerai diluncurkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat diketahui dari jumlah penerimaan pajak dari layanan Samsat Gerai terhitung pada bulan Januari hingga bulan April 2019. Berikut disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 3.3.
Penerimaan Samsat Gerai Tahun 2018

No	Bulan	Gerai Siang		Gerai Malam	
		Obyek Kendaraan	Jumlah PKB	Obyek Kendaraan	Jumlah PKB
1	Februari	340	95.884.900	508	167.205.900
2	Maret	656	179.761.175	811	223.950.775
3	April	724	228.738.800	665	208.689.925
4	Mei	784	240.942.675	847	265.612.975
5	Juni	630	204.656.475	955	287.638.200
6	Juli	1013	291.128.075	931	308.541.325
7	Agustus	997	304.104.875	1126	377.260.575
8	September	0		2344	724.797.175
9	Oktober	0		2595	824.783.725
10	November	0		2147	721.966.075
11	Desember	207	66.446.650	2181	823.365.600
	Jumlah	5351	1.611.663.625	15.110	4.933.812.250

Sumber: Penerimaan UPPD dan Samsat Kabupaten Wonogiri Tahun 2018

UPPD Kabupaten Wonogiri membagi laporan penerimaan Samsat Gerai menjadi dua, yaitu gerai siang dan gerai malam, dimana gerai siang terhitung mulai pukul 12.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB, sedangkan gerai malam terhitung mulai pukul 16.00 WIB hingga jam tutup layanan pada pukul 19.00 WIB. Jika melihat data tabel diatas, jumlah obyek kendaraan bermotor dan nilai pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan lebih tinggi pada bagian gerai malam dibandingkan pada bagian gerai siang. Selisih yang lebih tinggi pada layanan Samsat Gerai di malam hari hampir terdapat di setiap bulanya mulai dari bulan Februari 2018 hingga bulan Desember 2019. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan Samsat Gerai yang dihadirkan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri memang menjadi sesuatu yang dibutuhkan masyarakat Kabupaten Wonogiri saat ini, dimana masyarakat Wonogiri yang memiliki kesibukan bekerja dan mobilitas yang tinggi tetap dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada malam hari atau sesuai jam kerja yang berlaku.

Kemudahan Diamati

Dalam inovasi layanan Samsat Gerai, atribut inovasi kemudahan diamati berkaitan dengan bagaimana kehadiran inovasi layanan Samsat Gerai dalam proses pelayanannya mudah untuk dilihat dan diamati oleh orang lain sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tiap tahapan dari layanan Samsat Gerai dapat dengan mudah dilihat dan diamati oleh orang lain, karena lokasi dari layanan Samsat Gerai menjadi satu dengan Toserba Baru yang merupakan salah satu pusat perbelanjaan modern dan arena bermain anak terbesar di Kabupaten Wonogiri. Selain itu letak layanan Samsat Gerai tepat di pintu utama Toserba Baru Wonogiri, sebagai akses utama masyarakat yang berkunjung ke pusat perbelanjaan tersebut.

Kemudahan untuk diamati juga disebabkan oleh prosedur pelayanan yang sederhana dimana hanya melalui dua tahapan, tahapan yang pertama menyerahkan lembar STNK dan KTP asli atas nama pemilik kendaraan bermotor, kemudian membayar sesuai dengan nominal pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan. Dengan prosedur yang cepat dan sederhana tersebut, orang lain dapat dengan mudah mengamati bagaimana jalannya proses pelayanan yang ada pada inovasi layanan Samsat Gerai. Sejak pertama kali layanan Samsat Gerai diluncurkan, setiap proses yang terdapat pada layanan Samsat Gerai dapat dikatakan berjalan sesuai dengan harapan, sesuai dengan yang dijelaskan oleh Ibu Hartini, S.H., M.M. selaku Kepala Seksi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor:

“Alhamdulillah, sejak pertama layanan Samsat Gerai ini diluncurkan tidak menemukan semua berjalan sesuai dengan harapan mas”

UPPD Kabupaten Wonogiri juga membuka akses informasi kepada masyarakat secara umum yang memang ingin meneliti atau mengetahui lebih lanjut mengenai inovasi layanan Samsat Gerai yang dihadirkan. Dibuktikan dengan mudahnya peneliti dalam melakukan penelitian, akses data yang mudah dan transparan sesuai dengan kebutuhan, dengan catatan data yang diberikan digunakan dengan semestinya dan sesuai dengan kebutuhan serta dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan hasil penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa inovasi layanan Samsat Gerai telah memenuhi indikator atribut inovasi yang kelima yaitu mudah diamati, karena lokasi layanan Samsat Gerai yang menjadi satu dengan Toserba Baru yang merupakan pusat keramaian dan salah

satu pusat perbelanjaan dan area bermain anak terbesar di Kabupaten Wonogiri, dan juga proses pelayanan yang sederhana sehingga mudah dilihat dan diamati oleh orang lain.

Kesimpulan

Inovasi layanan publik Samsat Gerai yang dihadirkan UPPD Kabupaten Wonogiri menjadi sebuah inovasi yang tepat untuk menjawab tantangan dan kondisi saat ini, dimana masyarakat menginginkan sebuah pelayanan yang cepat dengan jam pelayanan yang lebih lama. Namun masih terdapat beberapa hambatan dan beberapa hal yang perlu di perhatikan. Secara keseluruhan akan timbul masing-masing kesimpulan di setiap indikator, diantaranya :

- 1) Keuntungan relatif atau kemanfaatan. Layanan Samsat Gerai merupakan sebuah inovasi yang memiliki keuntungan atau kemanfaatan yang lebih baik dibandingkan dengan sebelum dilakukannya sebuah inovasi. Dibuktikan dengan waktu pelayanan yang lebih cepat, hanya memerlukan 3 sampai 5 menit, lokasi layanan yang lebih strategis, terletak di jantung Kota Wonogiri sehingga memudahkan masyarakat dalam akses menjangkau layanan tersebut. Layanan Samsat Gerai memiliki jam pelayanan yang lebih lama, dapat melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor hingga pukul 19.00 WIB dan terintegrasi antara pelayanan publik dan mall, memberikan kemudahan bagi masyarakat yang tidak memiliki waktu luang di siang harinya dan dapat melakukan pembayaran pajak sembari berbelanja kebutuhan maupun bersantai dengan keluarga.
- 2) Kesesuaian. Inovasi layanan Samsat Gerai sesuai dengan jenis layanan yang ada sebelumnya yaitu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Inovasi layanan Samsat Gerai sesuai dengan kondisi dan kebutuhan masyarakat saat ini, dimana kesibukan dan mobilitas masyarakat Wonogiri yang semakin tinggi sehingga menginginkan sebuah pelayanan publik yang lebih cepat, mudah untuk diakses dan memiliki jam pelayanan yang lebih lama.
- 3) Kerumitan. Inovasi layanan Samsat Gerai memiliki tingkat kerumitan yang lebih bagi penyedia layanan yaitu UPPD Kabupaten Wonogiri karena letaknya yang berada di pusat keramaian sehingga dapat menjadi pusat perhatian masyarakat secara umum apabila terjadi kesalahan dalam pelayanan. Selain itu kerumitan yang dialami apabila terjadi gangguan atau *offline* pada sistem yang digunakan dalam pelayanan. Namun UPPD Kabupaten Wonogiri telah mengantisipasi kerumitan tersebut dengan melakukan perawatan komputer yang digunakan dan pengecekan sistem secara berkala, selain itu UPPD Kabupaten Wonogiri juga melakukan koordinasi secara

berkala dengan BPPD Provinsi Jawa Tengah selaku penyedia sistem pembayaran pajak *online* yang terintegrasi se Jawa Tengah.

- 4) Kemungkinan Dicoba. Inovasi layanan Samsat Gera sangat mungkin dicoba dan diuji oleh masyarakat secara umum karena lokasi layanan yang strategis mudah untuk dijangkau dan persyaratan yang mudah. Selain itu sosialisasi yang dilakukan UPPD Kabupaten Wonogiri tentang hadirnya layanan Samsat Gerai sudah dilakukan secara maksimal melewati media radio di saluran TA Radio pada frekuensi 103,5 FM dan radio Gajah Mungkur Wonogiri pada frekuensi 94,5 FM. Selain lewat media elektronik, UPPD Kabupaten Wonogiri juga melakukan sosialisasi rutin setiap bulan pada tiap kecamatan di Wonogiri, yang mengundang Camat, Kepala Desa, Lurah dan pada tokoh masyarakat. Sosialisasi layanan Samsat Gerai juga menggunakan media cetak seperti brosur, pamflet dan baliho. Dengan sosialisasi yang telah dilakukan secara menyeluruh maka layanan Samsat Gerai memang sangat dimungkinkan untuk digunakan dan dicoba oleh masyarakat secara umum.
- 5) Kemudahan diamati. Layanan Samsat Gerai berlokasi di salah satu pusat perbelanjaan dan area bermain anak terbesar di Kabupaten Wonogiri, selain itu letak *counter* layanan Samsat Gerai tepat berada di pintu utama Toserba Baru. Selain itu UPPD Kabupaten Wonogiri juga memberikan izin kepada siapapun termasuk peneliti untuk mengetahui lebih lanjut mengenai layanan Samsat Gerai tersebut. Sehingga dapat dikatakan inovasi layanan Samsat Gerai mudah diamati oleh masyarakat secara umum.

DAFTAR PUSTAKA

Buku:

Raco, Josef R. 2010. *Metode Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Grasindo.

Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. *Manajemen Pelayanan Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizens Charter, dan Standar Pelayanan Minimal*. Pustaka Pelajar. Yogyakarta

Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik*. PT. Bumi Aksara. Jakarta 13220.

Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik; Teori, Kebijakan dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Sugiyono, 2009, *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*, Bandung : Alfabeta.

Sugiyono. 2012. *Metode Penelitian Bisnis*. Bandung : Alfabeta

- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung : Alfabeta.
- Sukmadinata, Nana Syaodih. 2007. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Rosdakarya.
- Yusuf, M. A (2014). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif & Penelitian Gabungan*. Jakarta: Prenadamedia Group

Jurnal:

- Anggraeny, C. 2013. Kebijakan dan Manajemen Publik Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Https://Www.Mendeley.Com/Reference-Management/Web-Importer/, Vol I, nO., 85–93*. Retrieved from www.suarasurabaya.net
- Djunaedi, A. 2000. Penulisan Tinjauan Pustaka. *Metodologi Penelitian*, 1–11.
- Erawati Djamrut, D. 2015. Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *Ejournal Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1472–1486. Retrieved from [http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/Jurnal_DayangG_FIX_\(10-16-15-03-00-50\).pdf](http://ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id/site/wp-content/uploads/2015/10/Jurnal_DayangG_FIX_(10-16-15-03-00-50).pdf)
- Jati, W. R. 2011. Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati : Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(1), 68–78.
- Kurniawan, A. D. 2015. Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Inovasi Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan (SIUP) di Badan Penanaman Modal dan Perizinan Kabupaten Lamongan). *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 3(3), 167–176.
- Mirnasari, R. M. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. *Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1, 71–84.
- Rogers, E.M., 2003. *Diffusion Of Innovations 5th edition*, Free Press. New York.
- Samsara, & Ladiatno. 2013. Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi Tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Klas I Khusus Surabaya). *Jurnal Kebijakan Dan Manajemen Publik*, 1(1), 6–15. Retrieved from http://journal.unair.ac.id/download-fullpapers-Ladiatno_Samsara.pdf
- Supadmi, N. luh. 2011. Meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Melalui Kualitas Pelayanan. *Jurnal Ilmiah Akuntansi*, 4(2), 1–14. Retrieved from <http://ojs.unud.ac.id/index.php/jiab/article/view/2598/1809>

Suranto, Atik Septi Winarsih, S. 2016. September 2016. *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, (September).
<https://doi.org/10.5771/9783845298832-119>

Sutrisno, M. R. D. S., Zuhar, S., & Said, A. 2014. Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Administrasi Publik*, 3(11), 1814–1820.

Suwarno, Y. 2015. Inovasi di Sektor Publik, 1(1), 1–19.

Yanti Sari, I. 2016. *Pengaruh Orientasi Kewirausahaan Dan Inovasi Produk Terhadap Kinerja Ukm Kota Makassar*. Uin Alauddin Makassar.

Yuliani, S. 2007. New Publik Service : Mewujudkan Birokrasi Yang Pro-Citizen. *Jurnal Ilmu Administrasi Negara FISIP UNS*, 3.

Skripsi:

Maulana M. Putra. 2017. Inovasi Pelayanan Publik Den Smardi (Sanden Smart District) di Kecamatan Sanden Kabupaten Bantul. Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Muhammadiyah Yogyakarta.

Tanjung, Laksmi Nurita. 2018. Monitoring Dan Evaluasi Pemanfaatan Dana Keistimewaan Daerah Istimewa Yogyakarta Tahun 2013-2017. Skripsi tidak dipublikasi.

Perundang-undangan:

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 tentang Pedoman Standar Pelayanan

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 tentang Petunjuk Pelaksanaan Perda Nomor 02 Tahun 2011 tentang Pajak Provinsi Jawa Tengah.

Media Online:

Ini Jumlah Kendaraan di Wonogiri. Punya Potensi Pajak 85 M, Tapi Nunggak 25 Persen (2018). ([Dhttps://joglosemarnews.com/2018/10/ini-jumlah-kendaraan-di-wonogiri-punya-potensi-pajak-85-m-tapi-nunggak-25-persen/](https://joglosemarnews.com/2018/10/ini-jumlah-kendaraan-di-wonogiri-punya-potensi-pajak-85-m-tapi-nunggak-25-persen/) diakses tanggal 5 Maret 2019 22.00)

Samsat Online Kini Hadir di Toserba Baru Wonogiri (2018). (<https://santuarie.wordpress.com/2018/02/08/samsat-online-kini-hadir-di-toserba-baru-wonogiri/> diakses tanggal 6 Maret 2019 13.30)