

BAB 1

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan publik yang dimaksud untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sesuai dengan keinginan serta harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat. Dalam UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik (Indonesia 2009) dapat diartikan rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang diharapkan masyarakat serta sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus baik dan berkualitas serta sudah mendekati harapan masyarakat karena baik dan buruknya pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan gambaran keberhasilan suatu instansi pemerintah. Definisi dari Gronroos (1990:27) di dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005 : 2).

Dalam definisi tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah bersifat kasat mata atau tidak dapat diraba, serta melibatkan karyawan dan peralatan-peralatan yang sudah di sediakan oleh perusahaan penyelenggaraan pelayanan atau instansi pemerintah terkait.

Ada beberapa Inovasi SAMSAT yang ada di Yogyakarta akan tetapi peneliti mengutip tiga sampel penelitian terdahulu tentang inovasi samsat sebelum terbitnya inovasi samsat desa yaitu:

- a. E-Samsat
- b. Samsat *Drive Thru*
- c. Samsat *Corner* galeria mall

Pertama; dalam penelitian yang dilakukan oleh (Lina Dwi Riyani 2018) E- Samsat terhadap pajak kendaraan bermotor di Yogyakarta dalam periode sebelum penerapan E-Samsat sebesar 101,39% pada tahun 2016 dan sesudah penerapan E-Samsat adalah 106, 23% pada tahun 2017 dan berhasil meningkat sebesar 4, 84%. Dari data yang di atas menunjukkan bahwa pencapaian untuk menggunakan inovasi E-Samsat cukup baik, ada beberapa pendapat dari masyarakat terkat penerapan E-Samsat tersebut dari penelitian yang dikaukan di atas dengan mengambil beberapa responden ada yang mengatakan bahwa adanya E-Samsat sangat membantu karena tidak perlu antri, cepat, mudah, hemat, efesiensi waktu. Ada juga beberapa orang yang berpendapat berbeda yaitu, sedikit rumit apabila menggunakan E-Samsat karena harus di ATM BPD DIY dan juga

harus sama dengan nama pemilik kendaraan bermotor jika tidak sama maka tidak akan bisa.

Kedua; dalam penelitian yang dilakukan oleh (Wardani, Dewi Kusuma 2017), di Samsat *Drive Thru* Bantul menyatakan bahwa samsat *Drive Thru* sangat memengaruhi dalam mematuhi wajib akan tetapi hanya 0,126 ini dari beberapa elemen antara lain; pengetahuan akan adanya berkewajiban membayar pajak, sanksi pajak kendaraan bermotor, sistem samsat *drive thru* dan kesadaran wajib pajak, dan 87,4% yang tidak diketahui. Dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa sistem samsat *drive thru* tidak begitu berpengaruh yang sangat signifikan dalam kesadaran untuk menggunakan inovasi yang ada.

Ketiga; dalam penelitian yang dilakukan oleh (Pahmi Amri 2017), kelebihan yang mendukung inovasi samsat *corner* galeria mall tersebut berjalan dengan baik di Yogyakarta ini antara lain; dasar hukum, persyaratan, mekanisme, waktu pelayanan, biaya, produk pelayanan. Ada juga faktor-faktor yang menghambat jalannya sistem samsat *corner* galeria mall yaitu, dari aspek pengaduan yang masih belum bisa maksimal.

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Desa Semugih adalah salah satu inovasi Pemerintah Daerah Istimewa Yogyakarta yang berfungsi memberikan pelayanan publik seperti barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Dalam pembentukan SAMSAT Desa Semugih di Kabupaten Gunungkidul bertujuan untuk memudahkan, memperlancar dan mempercepat

pelayanan pajak kendaraan bermotor kepada masyarakat. SAMSAT Desa Semugih adalah suatu sistem inovasi terbaru dari Kapolda DIY, dan PT Jasa Raharja. Pelayanan SAMSAT Desa Semugih hanya melayani pengesahan tahunan STNKB yang berupa pembayaran pajak kendaraan bermotor pelaksanaan pelayanan bertempat di kantor Kelurahan untuk tingkat kota dan Balai Desa untuk tingkat Kabupaten. (Riandi 2017) Pelayanan SAMSAT Desa Semugih ini memprioritaskan Kelurahan yang jauh dari Kantor Pelayanan Samsat Induk. Pelayanan Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop yang mencakup wilayah Desa Gohol, Pucang Anom, Pring Ombo, Lindur, Balong dan Kecamatan Girisubo.

Berikut adalah data kendaraan bermotor yang ada di empat kabupaten satu kota di Yogyakarta antara lain: Pertama, data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Kulonprogo tahun 2018 yang pertama, mobil penumpang jumlah 14.449 unit, mobil bus 6.610 unit, mobil barang 512 unit, sepeda motor 172.387 unit total keseluruhan adalah 194.387 ribu unit kendaraan bermotor (Sugeng Utomo 2018). Kedua yaitu data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Sleman tahun 2018 yaitu, mobil penumpang 18,787 unit, mobil bus 7, 384 unit, mobil barang 167, 864 unit, sepeda motor 735,734 unit dan jumlahnya adalah 929.769 ribu unit kendaraan yang terdaftar (Ir. Arina Yulianti 2018). Ketiga, data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Gunungkidul tahun 2018, mobil penumpang 22.394 unit, mobil bus 435.670 unit,

mobil barang 8.804 unit, sepeda motor 485.920 unit jumlah keseluruhannya adalah 952.788 ribu unit kendaraan bermotor (Drs. Sumarwiyanto 2018). Keempat, data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kota Yogyakarta tahun 2018 mobil penumpang 62, 057 unit, mobil bus 2, 390 unit, mobil barang 14.236 unit, sepeda motor 428,370 unit jumlah keseluruhannya adalah 507,332 ribu unit kendaraan bermotor (Drs. Harjana 2018). Kelima data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Bantul tahun 2018, mobil penumpang 9,822 unit, mobil bus 36.565 unit, mobil barang 13.144 unit, sepeda motor 364,552 unit, jumlah keseluruhan adalah 424.083 ribu unit kendaraan bermotor (Ir. Didik Koesbianto 2018).

Dengan data yang menunjukkan bahwa kendaraan bermotor dari empat Kabupaten berbeda adapun kepatadan kendaraan kendaraan bermotor di Kabupaten Kulonprogo mencapai 194.387 unit, Kabupaten Sleman mencapai 929.769 unit, Kabupaten Gunungkidul mencapai 952.788 unit, Kota Yogyakarta mencapai 507 332 unit , dan Kabupaten Bantul mencapai 424.083 unit. Sudah termasuk dengan kendaraan mobil barang, mobil bus, dan mobil pribadi, itu sebabnya munculnya inovasi Samsat Desa di Yogyakarta. Dengan adanya Samsat Desa dapat sedikit membantu masyarakat yang jauh dari Samsat Induk.

Dari empat Kabupaten satu Kota telah menunjukkan jumlah kendaraan yang tertinggi adalah Kabupaten Gunungkidul tahun 2018, dengan jumlah kendaraan mencapai 952.788 unit kendaraan yang terdaftar di Kabupaten Gunungkidul. Dengan jumlah data dari ke empat kabupaten satu kota peneliti memfokuskan penelitian di Desa Semugih, Kecamatan Rongkop, Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta, karena mencapai jumlah kendaraan tertinggi mencapai 952.788 unit kendaraan bermotor dari ke empat kabupaten yang ada di Yogyakarta.

Pada hakekatnya SAMSAT Desa Semugih di Gunungkidul bertujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat untuk masyarakat. Samsat Desa Semugih merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah/ Kabupaten yang harus mampu melayani masyarakat dengan pelayanan yang maksimal dan baik. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti apa saja inovasi Samsat Desa Semugih dan strategi apa yang dilakukan dalam menarik masyarakat agar mau membayar pajak kendaraan bermotor dengan adanya Samsat Desa di Semugih.

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Inovasi yang dilakukan oleh Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017.?
2. Faktor-faktor apa yang berpengaruh pada Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul Tahun 2017.?

C. Tujuan Penelitian

Setiap penelitian tentu mempunyai tujuan yang ingin diketahui, adapun haluan dari penelitian ini sebagai berikut :

1. Untuk mengetahui inovasi apa saja yang dilakukan SAMSAT Desa Semugih Kabupaten Gunungkidul dalam menarik minat masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor.?
2. Untuk mengetahui standar pelayanan SAMSAT Desa Semugih dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada Implementasi pelayanan Samsat Desa Semugih di Kabupaten Gunung Kidul.?

D. Manfaat Penelitian

1. Secara praktis sebagai masukan untuk SAMSAT Desa Semugih Kabupaten Gunungkidul dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat secara professional dan adil, dan menambah jumlah inovasi pelayanan tidak hanya pelayanan STNKB saja

2. Secara akademis penelitian ini diharapkan dapat memberikan referensi bagi keustakaan Departemen Ilmu Pemerintahan dan juga kalangan akademisi.

E. Litelatur Review

1. Penelitian (Ellis Fedya Ulfa, Meirinawati 2016) jurnal online ilmu administrasi tahun dengan judul “Inovasi Layanan SAMSAT Walk Thru Wujud UJUD Pelayanan Prima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto”, dalam penelitian ini menyebutkan bahwa inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat dikatakan berjalan dengan baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya wajib pajak. sedangkan faktor yang menjadi kelemahan yaitu terkait sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Dimana masih terdapat beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui jam operasional inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* atau layanan SAMSAT *Walk*.
2. Penelitian (Candra Dwi Susilowati, Meirinawati 2017) jurnal mahasiswa unesa dengan judul “Inovasi Layanan SAMSAT Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) di Kantor Bersama SAMSAT Surabaya Utara”, penelitian ini menunjukkan bahwa layanan ivovasi SAMSAT HOW sangat membantu dan sudah menjawab permasalahan wajib membayar pajak kendaraan bermotor ada beberapa masyarakat yang menilai layanan ini sudah cepat, efesien, responsi. Akan tetapi tidak sedikit adar masyarakat mengkritik kekurangan yang ada di inovasi ini seperti jadwal pelayanan kurang tepat waktu, terkendala oleh jaringan sehingga menghambat jalanya proses pelayanan.

3. Penelitian (Wahyuni et al. 2018) *journal of public policy and management review* yang berjudul “Analisis Inovasi Layanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus SMILE Police)”, dalam penelitian ini menyebutkan bahwa Berdasarkan analisis dan pembahasan pada bab sebelumnya, inovasi *Smile Police* sudah berjalan dengan baik. inovasi Smile Police baik secara perubahan anggaran maupun cost yang harus dikeluarkan masyarakat dalam memperoleh pelayanan. *Smile Police* memiliki anggaran tersendiri di tahun 2018 sebesar 1,5 milyar karena selama hampir dua tahun telah berjalan optimal dan diterima secara positif oleh masyarakat. Namun, *Smile Police* masih mengalami masalah ataupun kendala dimana terdapat masalah teknis seperti error, jaringan yang tidak stabil ataupun gangguan server.
4. Penelitian (Ilmu et al. 2018) *jurнал administrasi negara* yang berjudul “Pelayanan Prima di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) SAMSAT Colombo Kota Surabaya (Studi Kasus Program Pelayanan Sim Online)”, dalam penelitian ini mengemukakan bahwa penulis dapat menyimpulkan dari tulisan di atas, inovasi SAMSAT Colombo yang berada di Kota Surabaya bisa dikatakan cukup baik dengan menggunakan prinsip Pelayanan Prima.
5. Penelitian (Afida Hasna Adani, Meirinawati 2018) *jurnal administrasi negara* yang berjudul “Inovasi Pelayanan Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (LESEHAN) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Nganjuk”, dalam penelitian ini menunjukkan program SAMSAT LESEHAN dapat dikatakan baik karena sudah bisa memenuhi target dari program tersebut. Akan

tetapi ada masalah dari segi penyuluhan dan sosialisasi yang masih belum menyeluruh dan juga pemanfaatan media social yang ada.

6. Penelitian (Meirinawati et al. 2017) jurnal administrasi negara yang berjudul “Inovasi Pelayanan Program Online Malam (KOLAM) Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Nganjuk”, dalam pelayanan yang di berikan oleh SAMSAT Kabupaten Nganjuk sudah mampu memberikan kebutuhan ke masyarakatnya karena ada yang menangani diluar jam kerja serta dengan samsat keliling untuk menurangi antrian pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Nganjuk. Adapun yang belum sempurna berjalan antara lain : masih lemahnya jaringan internet sehingga menyulitkan pengguna maupun operator, dan juga kurangnya sosialisasi tentang adanya SAMSAT KOLAM di Kabupaten Nganjuk.
7. Penelitian (Nuryamin 2016) skripsi yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor SAMSAT Makassar”, dalam penelitian meyebutkan dalam pelaksanaan program E-payment di Kota Makassar berjalan dengan baik walau hanya masih berjalan beberapa bulan, dan masih terdapat beberapa kendala yang di UPTD Kantor SAMSAT tersebut adalah Anggaran atau biaya untuk menjalankan program tersebut.
8. Penelitian (Oknawati 2016) jurnal ilmu social dan ilmu politk yang berjudul “Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat”, dalam penelitian ini menyebutkan bahwa SAMSAT Keliling sedikit membantu dengan adanya

SAMSAT Keliling lebih dekat, tidak perlu antri panjang, terjadwal setiap minggunya. Akan tetapi pelayanan yang di berikan tidak ramah, kurang pandainya pegawai sehingga menghambat jalanya pelayanan.

9. Penelitian (Ilham 2016) Jurnal Fisip yang berjudul “Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD SAMSAT Bukittinggi”, dalam penelitian ini penulis menyimpulkan dalam pelayanan yang diberikan oleh KIOSK SAMSAT begitu membantu masyarakat pelayanan yang mudah, efisien dan efektif. Masih ada hambatan yang harus diselesaikan yaitu printer yang kadang tidak mau mencetak, jaringan yang sangat buruk mengakibatkan error.
10. Penelitian (Nur Hidayati 2016) Jurnal Kebijakan dan Manajemen yang berjudul “E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik)”, dalam penelitian ini peneliti menyebutkan bahwa pada dasarnya inovasi layanan e-Samsat Jatim bertujuan untuk memberi kemudahan dalam melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor kepada Wajib Pajak. Ada beberapa faktor yang membuat penghambat E-Samsat Jatim Kabupaten Gresik ini antara lain: faktor Internal. 1. Enggan berubah, 2. Misi dari sektor publik yakni menjamin alokasi resources yang adil bukan memberikan pelayanan menurut kehendak pasar, 3. Pemanfaatan teknologi yang tidak diimbangi dengan kebijakan yang mendukung inovasi, Faktor Eksternal 1. Masyarakat Kabupaten Gresik yang

belum siap menerima inovasi E-Samsat, 2. Keraguan publik terhadap efektivitas suatu program.

F. Kerangka Dasar Teori

a. Inovasi

Inovasi adalah bagian yang penting dalam mendukung suatu pelayanan yang terbaru untuk upgrade pelayanan yang lama menjadi semakin mudah dan cepat.

Menurut Rogers (2003: 219) atribut inovasi dalam (Wahyuni et al. 2018)

1. Relative advantage atau keuntungan relative

Yang dimaksud adalah inovasi yang dianggap menguntungkan dua belah pihak antara penyedia layanan dan penerima layanan. Inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai keuntungan di bandingkan dengan sebelumnya. Adapun tingkat pengukuran manfaat dan keuntungan yang didapat dapat dilihat dengan nilai kepuasan, ekonomi, status social, kecepatan. Karena keuntungan yang didapat tentunya akan menambah daya gedor untuk masyarakat lebih taat lagi membayar pajak kendaraan bermotor.

2. Compability atau kesesuaian

Maksudnya adalah sebuah inovasi harus bisa menyesuaikan pengalaman dan kebutuhan dari masyarakat. Yang dimaksud inovasi yang sudah ada tidak dilupakan begitu saja akan tetapi adanya inovasi baru menjadi proses pergantian dari inovasi yang lama, dan juga harus bisa menyesuaikan kebutuhan yang ada

di masyarakat yang ada dalam wilayah inovasi tersebut. Sebuah inovasi harus bisa memilih kebijakan mana yang akan diterapkan nantinya dalam mengambil sebuah keputusan mana yang sangat penting buat masyarakat itu yang harus didahulukan.

3. Complexity atau kerumitan

Komplek merupakan suatu hal yang sangat sulit untuk memahami dan melakukan inovasi bagi masyarakat sekitar dengan suatu hal yang baru membuat pandangan masyarakat bahwa adanya inovasi baru adalah suatu yang sangat sulit dibandingkan dengan inovasi yang lama. Perlunya pemahaman bahwa adanya inovasi ini tidak menambah rumit akan tetapi lebih mudah dan tidak perlu antri.

4. Triability atau kemungkinan dicoba

Yang dimaksud adalah suatu inovasi yang dapat dicoba oleh semua elemen masyarakat yang berada dalam wilayah inovasi tersebut, inovasi baru harus mampu mempunyai dampak positif dan mempunyai nilai profit dan nilai lebih dari inovasi yang sudah ada.

5. Observability atau kemudahan diamati

Yang dimaksud kemudahan diamati adalah inovasi yang baru dapat bisa diamati dari segi manapun, dan juga menghasilkan suatu terobosan yang baru dari inovasi yang sebelumnya, untuk mempermudah pekerjaan dan memberi keuntungan bagi penyedia layanan dan juga pengguna layanan tersebut.

b. Standar Pelayanan Publik

Pelayanan adalah suatu garda kedepan dari kepuasan masyarakat dan merupakan hal yang sangat wajib dilakukan dengan baik oleh individu maupun instansi pemerintah, pelayanan yang dilakukan dengan individu atau instansi pemerintah akan mencerminkan kualitas dari sebuah pelayanan.

Menurut Ratminto dan Winarsih bahwa pelayanan publik harus sudah standar pelayanan dan di publikasikan untuk jaminan kepada masyarakat yang aka menggunakan pelayanan tersebut. Dalam Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 (KEMENPAN 2003), dalam tolak ukur pelayanan setidaknya meliputi :

1. Prosedur pelayanan

Prosedur pelayanan adalah pelayanan yang dilakukan oleh pemberi layanan sesuai standar layanan yang di berikan ke pada penerima layanan dan juga sistem pengaduan layanan..

2. Waktu Penyelesaian

Yang dimaksud adalah dari penerima layanan mengajukan ke pemberi layanan berapa waktu penyelesaian dan pelayanan pengaduan.

3. Biaya Pelayanan

Dari biaya/tarif pelayanan dan juga termasuk didalamnya berisikan rinciannya yang telah ditetapkan oleh pemberi layanan.

4. Produk pelayanan

Merupakan sebuah hasil pelayanan yang akan diterima oleh penerima layanan akan sesuai dari produk layanan atau ketentuan dari yang ditetapkan.

5. Sarana dan Prasarana

Penyedia layanan akan memberikan sarana dan prasarana ke penerima layanan sesuai dengan standar pelayanan publik.

6. Kompetensi petugas pemberi pelayanan

Dalam pemberi layanan petugas harus ditetapkan sesuai dengan keahlian masing-masing seperti sikap, keahlian, keterampilan, dan perilaku.

Tujuan pelayanan publik pada dasarnya adalah memuaskan masyarakat dalam(Lijan Poltak Sinamblea dkk 2006). Ada beberapa unsur jika kualitas pelayanan itu prima antara lain :

1. Transparansi, pelayanan yang bersifat terbuka, gampang diakses semua elemen masyarakat mudah dimengerti dan dipahami.
2. Akuntabilitas, pelayanan yang dapat dipertanggungjawabkan dengan peraturan perundang-undangan.
3. Kondisional, pelayanan yang dapat melihat kondisi dan situasi masyarakat dan aparatur yang bekerja dan tidak lupa juga berpegang pada prinsip efisiensi dan efektifitas.

4. Partisipatif, pelayanan yang mampu menyampaikan pesan masyarakat didalam menyelenggarakan pelayanan public, serta melihat aspirasi dan kebutuhan, serta keinginan masyarakat.
5. Kesamaan hak, pelayanan yang tidak melakukan aksi diskriminasi berupa perbedaan suku, agama, golongan, dan status sosial.
6. Keseimbangan hak dan kewajiban, pelayanan yang mampu mempertimbangkan antara penerima dengan pemberi pelayanan publik.

c. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam pelayanan ada beberapa yang harus dicapai dalam suatu pelayanan, pelayanan dari instansi pemerintah maupun swasta. Menurut Manufandu (2009) dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016), ada empat faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan publik :

1. Adat/Kearifan Lokal

Menurut (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) dalam risetnya mengatakan bahwa adanya kearifan local menjadi satu penghambat adapun pendorong keberhasilan pelayanan publik yang ada dalam daerah tersebut. Karena adanya adat atau kearifan lokal akan susah 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 sehingga menyulitkan 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 sudah memenuhi kapasitas yang dibutuhkan untuk memenuhi pekerjaan yang dibebankan. Yang dimaksud sumberdaya manusia disini adalah aparatur pelayanan publik bidang SAMSAT Desa.

d. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah Sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh Instansi Pemerintahan di Pusat dan Daerah, dan di lingkungan BUMN/BUMD dalam bentuk barang atau jasa, baik dalam pemenuhan kebutuhan masyarakat dan juga Lembaga Administrasi Negara (Adi Suryanto and Dkk 2016). Pelayanan publik dapat juga diartikan sebagai kegiatan pelayanan yang dilakukan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai dengan hak hak dasar setiap warga negara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atas pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan

yang terkait dengan kepentingan publik. Pelayanan publik merupakan pemberian layanan atau melayani keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Ada 3 tiga bentuk pelayanan yang diutarakan oleh Moenir (1992: 191) dalam (Firman Alandarie 2013) Journal Ilmu Pemerintahan yaitu:

- a. Pelayanan dengan lisan, pelayanan dengan lisan ini dilakukan oleh petugas bidang-bidang hubungan masyarakat, bidang layanan informasi dan bidang-bidang lain yang tugasnya memberikan penjelasan atau keterangan kepada masyarakat mengenai berbagai fasilitas layanan yang tersedia.
- b. Pelayanan melalui tulisan, dalam bentuk tulisan, layanan yang diberikan dapat berupa penjelasan kepada masyarakat dengan penerangannya berupa tulisan suatu informasi mengenai hal atau masalah yang sering terjadi.
- c. Pelayanan dalam bentuk perbuatan, adalah pelayanan yang diberikan dalam bentuk perbuatan atau hasil perbuatan, bukan sekedar kesanggupan dalam penjelasan secara lisan.

Pelayanan publik yang artinya pelayanan publik yang dicirikan oleh adanya akuntabilitas dan responsibilitas dari pemberi layanan aparatur pemerintah. Dengan ciri sebagai berikut:

1. Efektif lebih mengutamakan pada pencapaian apa yang menjadi tujuan dan sasaran.

2. Sederhana mengandung arti prosedur/tata cara pelayanan diselenggarakan secara mudah, cepat, tepat, tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan oleh masyarakat yang meminta pelayanan.
3. Kejelasan dan kepastian (transparan), mengandung arti adanya kejelasan dan kepastian mengenai.
 - a. Prosedur/tata cara pelayanan.
 - b. Persyaratan pelayanan, baik persyaratan teknis maupun persyaratan administratif.
 - c. Unit kerja dan atau pejabat yang berwenang dan bertanggung jawab dalam memberikan pelayanan.
 - d. Rincian biaya/tarif pelayanan dan tata cara pembayarannya.
 - e. Jadwal waktu penyelesaian pelayanan.
4. Keterbukaan mengandung arti prosedur/tata cara persyaratan, satuan kerja/pejabat penanggungjawab pemberi pelayanan, waktu penyelesaian, rincian waktu/tarif serta hal-hal lain yang berkaitan dengan proses pelayanan wajib diinformasikan secara terbuka agar mudah diketahui dan dipahami oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta.
5. Efisiensi mengandung arti
 - a. Persyaratan pelayanan hanya dibatasi pada hal-hal berkaitan langsung dengan pencapaian sasaran pelayanan dengan tetap memperhatikan keterpaduan antara persyaratan dengan produk pelayanan yang berkaitan.

- b. Dicegah adanya pengulangan pemenuhan persyaratan, dalam hal proses pelayanan masyarakat yang bersangkutan mempersyaratkan adanya kelengkapan persyaratan dari satuan kerja/instansi pemerintah lain yang terkait.
- 6. Ketepatan waktu kriteria ini mengandung arti pelaksanaan pelayanan masyarakat dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 7. Responsif lebih mengarah pada daya tanggap dan cepat menanggapi apa yang menjadi masalah, kebutuhan dan aspirasi masyarakat yang dilayani.
- 8. Adaptif cepat menyesuaikan terhadap apa yang menjadi tuntutan, keinginan dan aspirasi masyarakat yang dilayani yang senantiasa mengalami tumbuh kembang.

Berdasarkan definisi di atas maka peneliti menyimpulkan bahwa pelayanan publik adalah serangkaian proses atau usaha yang dilakukan perorangan maupun instansi publik untuk mencapai tujuan tertentu atau melaksanakan ketentuan perundangundangan.

G. Definisi Konseptual

1. Inovasi

Inovasi adalah dapat diartikan sebagai suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktek-praktek baru atau objek-objek yang dapat dirasakan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau masyarakat. Inovasi dapat di artikan juga sebagai kegiatan seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, dan lebih murah atau lebih baik dibandingkan dengan yang sebelumnya

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah atau pun SAMSAT Desa untuk menyediakan barang dan jasa untuk pemenuhan kebutuhan masyarakat. Menurut Keputusan ME NPAN tentang standar pelayanan, meliputi : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam proses pelayanan ada beberapa faktor yang sangat penting dari setiap Menurut Atep Adya Barata (2003:37) dalam (Gita Crystalia 2015), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut : pertama, Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. Kedua Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa peran yang berbeda-beda namun saling berpengaruh dengan Bersama-sama mewujudkan pelayanan publik yang baik.

H. Definisi Operasional

Pengertian definisi operasional Menurut Koentjaraningrat (1974) dalam (Nusaerik 2017) adalah usaha untuk merubah konsep dengan kata-kata yang menggambarkan perilaku yang dapat dilihat dengan gambar atau pun data.

Dalam penelitian ini, peneliti memotong beberapa aspek agar memudahkan peneliti dapat selaras dan sesuai yang diharapkan. Peneliti menggunakan definisi operasional meliputi :

1. Inovasi
 - a. Relative advantage atau keuntungan relative
 - b. Compability atau kesesuaian
 - c. Triability atau kemungkinan dicoba
 - d. Observability atau kemudahan diamati

2. Standar Pelayanan Publik
 - a. Waktu Penyelesaian
 - b. Biaya Pelayanan
 - c. Produk Pelayanan
 - d. Sarana dan Prasarana

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik
 - a. Adat/Kearifan Lokal
 - b. Letak Geografis
 - c. Infrastruktur

d. Sumberdaya manusia

I. Metode Penelitian

Metode penelitian pada umumnya dengan menggunakan metode ilmiah supaya memperoleh data dan juga tujuan untuk kegunaan tertentu Sugiyono(2012 : 3).

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian ini adalah deksriptif kualitatif yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan data yang berupa sabda, gambar, dan bukan angka-angka. Dengan ini, laporan penelitian berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian laporan, serta laporan yang akan di sajikan berisi naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video via hp, dokumen, catatan, memo dan juga dokumen resmi.

2. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian ini diambil di SAMSAT Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul Yogyakarta, karena merupakan wilayah kabupaen yang memiliki jumlah kendaraan yang cukup banyak dibandingkan kabupaten lainya di Yogyakarta.

3. Objek Penelitian

Fokus utama dalam penelitian ini adalah di SAMSAT Desa Semugih, Kecamatan Rongkop, Kabupaten Gunungkidul. Selain itu penelitian ini berkaitan

dengan POLRES Gunungkidul, SAMSAT Gunungkidul dan PT Jasa Raharja DIY untuk mencari informasi lebih mendalam.

4. Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini peneliti menggunakan sumber data secara purposive serta dipilih menggunakan snowball sampling. Peneliti hanya mengambil sampel dari Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunungkidul, POLRES Gunungkidul, SAMSAT Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dan PT Jasa Raharja DIY, untuk menjawab pertanyaan peneliti. Penentuan sumber data hanya bersifat sementara akan berubah dan berkembang pada saat di lapangan.

5. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data ini menggunakan Teknik wawancara mendalam, dokumen, observasi serta sumber data Sekunder yang sudah diperkuat dengan jurnal, undang-undang dan laporan yang terkait. Adapun cara pengumpulan data dilakukan sebagai berikut:

a. Teknik Wawancara

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan Teknik wawancara tidak terstruktur dimana peneliti memberikan pertanyaan tidak harus sama dengan pedoman wawancara yang tersusun rapi. Peneliti melakukan wawancara dengan POLRES Gunungkidul, SAMSAT Gunungkidul, SAMSAT Desa Semugih, Masyarakat yang berada dilingkup regional Samsat tersebut.

b. Teknik Observasi

Teknik yang digunakan dalam pengumpulan data adalah menggunakan Teknik wawancara mendalam, dokumen, observasi serta sumber data Skunder yang sudah diperkuat dengan jurnal, undang-undang dan laporan yang terkait.

c. Dokumentasi

Menurut Sugiyono (2015 : 329) dokumen merupakan catatan peristiwa yang sudah berlaku. Dokumen bisa berbentuk tulisan, gambar, dan karya-karya monumental dari seseorang. Dengan menggunakan teknik dokumen peneliti bisa memperdalam dan melengkapai penelitian ini.

d. Teknik Analisis Data

Teknik pengumpulan data menurut Sugiyono (2015 : 337-345) dalam menganalisis data di dalam penelitian kualitatif dilakukan pada proses penelitaian berlangsung setelah dengan jangka waktu tertentu. Terdapat empat dalam penyajian analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

a. Reduksi Data

Reduksi data adalah sebuah proses untuk memilah data. Dimana peneliti dituntut melakukan analisis data, mana yang masuk dalam penelitian mana yang tidak masuk penelitian.

b. Penyajian Data

Penyajian data dengan kata lain adalah menyambungkan data informasi agar mempermudah peneliti untuk menarik kesimpulan.

c. Penarikan Kesimpulan

Penarikan kesimpulan merupakan interpretasi data yang melibatkan peneliti untuk menyalurkan data atau mendisplay data. Dengan cara membandingkan dan membuat pola.