

# SIKLUS PENGEMBANGAN INOVASI PADA ANJUNGAN TRANSAKSI MESIN SAMSAT JAWA TIMUR (ATM SAMSAT JATIM) DI DINAS PENDAPATAN PROVINSI JAWA TIMUR

**Ratna Sari**

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA ([radnasya@rocketmail.com](mailto:radnasya@rocketmail.com))

Dr. Prasetyo Isbandono, M.Si.

## **Abstrak**

Samsat merupakan salah satu institusi pemerintah yang memberi sumbangsih besar terhadap sektor penerimaan negara khususnya yang berasal dari Pajak Kendaraan Bermotor. Mengingat besarnya peranan Samsat bagi negara, maka Samsat dituntut agar lebih inovatif dalam memberikan pelayanan terbaik kepada wajib pajak selaku penggunanya. Usaha menciptakan inovasi pelayanan terbaik tersebut akan meningkatkan kepuasan dan kepercayaan masyarakat dalam menggunakan kegiatan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah. ATM Samsat Jatim sebagai inovasi pelayanan samsat Jawa Timur, merupakan sebuah produk hasil dari proses pengembangan inovasi.

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan siklus pengembangan inovasi pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. Adapun fokus penelitian yang digunakan dalam siklus pengembangan inovasi pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dengan menganalisis tahap kebutuhan atau masalah, riset dasar dan aplikatif, pengembangan, komersialisasi, difusi dan adopsi, konsekuensi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa siklus pengembangan inovasi pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur memberikan dampak yang positif untuk peningkatan pelayanan publik, walaupun masih terdapat beberapa faktor penghambat. Hal tersebut dapat diketahui dari pengenalan kebutuhan atau masalah yang perlu diselesaikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur yaitu situasi sebelum adanya inisiatif layanan ATM Samsat Jatim. Studi kelayakan yang dilakukan dalam tahap riset dasar dan aplikatif diharapkan bahwa layanan ATM Samsat Jatim ini dapat menjawab permasalahan atau memenuhi kebutuhan tersebut. Pengembangan pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sudah cukup kreatif dan inovatif. Komersialisasi melalui produk mesin yang di desain, harga percetakan Smart Card yang gratis, lokasi yang strategis, dan promosi yang dilakukan bersentuhan langsung dengan pemilik kendaraan bermotor. Tahap difusi dan Adopsi dilakukan melalui sosialisasi. Konsekuensi dari layanan ATM Samsat Jatim merupakan pelayanan seperti yang diharapkan, yaitu menjawab kebutuhan atau masalah yang diidentifikasi pada tahap awal siklus pengembangan inovasi

Kata Kunci: Pengembangan, Inovasi, ATM Samsat Jatim.

# DEVELOPMENT CYCLE OF INNOVATION ON AUTOMATIC TRANSACTION MACHINE SAMSAT JATIM (ATM SAMSAT JATIM) IN DEPARTMENT OF REVENUE OF EAST JAVA PROVINCE

**Ratna Sari**

S1 Ilmu Administrasi Negara, FIS, UNESA (radnasya@rocketmail.com)

Dr. Prasetyo Isbandono, M.Si.

## Abstract

Samsat is one of the government institutions that contribute greatly to the sector, especially state revenue derived from the Motor Vehicle Tax. Given the large role for the state Samsat, then Samsat required to be more innovative in providing the best service to the taxpayer as users. Efforts to create the best services innovation will improve satisfaction and public confidence in using the services provided by the activities of the government. ATM Samsat Jatim which is an innovative service Samsat East Java, is a result of the product development process of innovation.

This research represent descriptive research qualitative. Purpose of this research is to describe the development cycle of innovation on ATM Samsat Jatim in Department of Revenue of East Java Province. As for research focus which is used in development cycle of innovation on ATM Samsat Jatim in Department of Revenue of East Java Province with analyzing the stage of needs or problems, basic and applied research, development, commercialization, diffusion and adoption, consequences.

The results showed that development cycle of innovation on ATM Samsat Jatim in Department of Revenue of East Java Province have a positive impact for the improvement of public services, although there are still some inhibiting factors. It can be known from the introduction of the needs or problems that need to be resolved by the Department of Revenue of East Java Province that is the situation before the initiative ATM Samsat Jatim services. A feasibility study conducted in basic and applied research stage is expected that the ATM Samsat Jatim service can answer the problem or meet those needs. Development on ATM Samsat Jatim in Department of Revenue of East Java Province has been quite creative and innovative. Product commercialization through the machine in the design, the price of the Smart Card free printing, strategic location, and the campaign carried out in direct contact with the owner of the motor vehicle. Diffusion and adoption phase carried out through socialization. Consequences of ATM Samsat Jatim services is a service as expected, that answer the needs or problems identified in the early stages of the development cycle of innovation

**Keywords:** Development, innovation, ATM Samsat Jatim

## I. PENDAHULUAN

### A. Latar Belakang

Upaya peningkatan pelayanan publik telah menjadi isu aktual dan fokus perhatian bagi pemerintah sebagai pihak penyelenggara atau penyedia (*providers*) pelayanan, serta bagi masyarakat yang merupakan pihak pengguna (*customers*) pelayanan. Baik dari sisi sistem maupun programnya, pelayanan yang diberikan oleh pemerintah memang terus mengalami pembaruan seiring dengan meningkatnya tuntutan masyarakat dan perubahan di dalam pemerintah itu sendiri. Namun, pembaruan tersebut belumlah memberikan hasil yang memuaskan. Masyarakat sebagai pengguna pelayanan publik yang dalam hal ini memiliki kewajiban membayar, merasa tidak terpuaskan oleh pelayanan yang diberikan, misalkan aturan yang berbelit-belit dan ketetapan waktu, pada akhirnya akan mencari jalan lain seperti memberi suap demi mendapatkan pelayanan yang lebih baik.

Prasojo mengatakan bahwa reformasi birokrasi merupakan jawaban atas tuntutan masyarakat terhadap peningkatan pelayanan publik (Kemen PAN dan RB Republik Indonesia, 2014:6). Ada dua jalur dalam proses reformasi birokrasi yang dapat menandai adanya kehadiran negara. Pertama adanya sistem yang konsisten yang harus terus menerus dibenahi dan diperkuat dan kedua adalah inovasi yang dapat digandakan yang berangkat dari satu atau dua titik inovasi tertentu. (Billah, 2014:2)

Dalam sektor publik, inovasi sangat diperlukan untuk mengembangkan suatu pelayanan publik. Prasojo mengungkapkan bahwa keberadaan negara hanya bisa dirasakan oleh rakyat jika pelayanan publiknya baik, sehingga tugas pemerintah adalah menciptakan inovasi, transparansi dan akuntabilitas pelayanan publik (Kemen PAN dan RB Republik Indonesia, 2014:58)

Inovasi bagi pemerintah daerah merupakan suatu keharusan guna mengimplementasikan substansi desentralisasi, yaitu mengupayakan peningkatan kesejahteraan bagi masyarakatnya

berdasarkan aspirasi dan potensi lokal (Suwarno dan Ikhsan, 2006:36).

Salah satu SKPD (Satuan Kerja Perangkat Daerah) di Jawa Timur yang menerapkan inovasi untuk meningkatkan pelayanan adalah Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur memiliki tugas berat untuk terus melakukan inovasi di berbagai bidang. Setidaknya ada dua tujuan penting yang diemban oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, yakni menggali dana dari sektor pajak untuk mendukung Pendapatan Asli Daerah (PAD) Provinsi Jawa Timur, serta memberikan kemudahan pelayanan dan kenyamanan pada Wajib Pajak saat melakukan kewajibannya. Karena itu, dalam beberapa tahun terakhir ini, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur terus melakukan berbagai terobosan, dan melakukan inovasi dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) demi meraih dua tujuan utama tersebut.

Dinas pendapatan tidak secara langsung berhubungan dengan masyarakat, tetapi melalui unit-unit kerja dibawahnya. Pola hubungan yang terbangun adalah pola hubungan tidak langsung. Pola hubungan ini dapat digambarkan sebagai berikut:



Berdasarkan gambar di atas, Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) merupakan *Provider* Pelayanan yang berhubungan secara langsung dengan masyarakat, yakni dalam menangani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan bermotor (STNK) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Terdapat 3 (tiga) unit kerja yang terkait dan berhubungan, yaitu kepolisian Negara (POLRI) yang mempunyai fungsi dan kewenangan di bidang registrasi dan identifikasi kendaraan

bermotor, Dinas Pendapatan di bidang pemungutan pajak kendaraan Bermotor (BBNKB) dan PT. Jasa Raharja di bidang asuransi kecelakaan lalu lintas.

Samsat melakukan inovasi menyesuaikan dengan kondisi perkembangan masyarakat yang selalu menuntut adanya peningkatan pelayanan publik. Inovasi tersebut dilakukan untuk memperbaiki sistem dan prosedur layanan melalui program-program inovatif yang berorientasi pada peningkatan pelayanan publik. Salah satu inovasi pelayanan yang diterapkan adalah Anjungan Transaksi Mesin Samsat Jawa Timur (ATM Samsat Jatim).

ATM Samsat merupakan inovasi yang diluncurkan di Jawa Timur dengan harapan menjadi *pilot project* di Indonesia. ATM Samsat Jatim terbilang cukup unik karena berbentuk seperti ATM milik perbankan. Hanya saja dari segi fungsi tidak bisa menarik uang, ATM Samsat Jatim berfungsi menerima pembayaran dan menerbitkan surat pemberitahuan sudah bayar pajak. Letak keberadaan ATM Samsat Jatim berada di tempat keramaian seperti pusat perbelanjaan atau mal. Ini merupakan salah satu upaya Dinas Pendapatan untuk mempermudah masyarakat dalam hal Pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), Pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan). Melalui ATM Samsat Jatim wajib pajak tidak perlu melalui proses yang panjang, dan waktu yang lama jika membayar pajak di Kantor Samsat.

Program ATM Samsat memang merupakan suatu inovasi yang baik untuk meningkatkan pelayanan terhadap wajib pajak. Dalam eksposenya bertujuan untuk memberikan kemudahan masyarakat dalam bentuk pelayanan yang cepat, tepat, mudah, dan murah dalam rangka pembayaran pajak kendaraan oleh setiap pemilik kendaraan bermotor setiap tahun, dimana inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan (Suwarno, 2008:11).

Berdasarkan fakta yang telah terperinci di atas, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian lebih lanjut dengan judul **“Siklus Pengembangan Inovasi Pada Anjungan Transaksi Mesin Samsat Jawa Timur (ATM Samsat Jatim) di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur”**.

## B. Rumusan Masalah

Dari latar belakang di atas maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut:

1. Bagaimana Siklus Pengembangan Inovasi Pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur?
2. Apa saja faktor pendukung dan penghambat dalam Siklus Pengembangan Inovasi Pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur?

## C. Tujuan Penelitian

Tujuan yang hendak dicapai dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Untuk menggambarkan serta menjelaskan Siklus Pengembangan Inovasi Pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur
2. Untuk mengetahui faktor pendukung dan penghambat dalam Siklus Pengembangan Inovasi Pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur

## D. Manfaat Penelitian

### 1. Manfaat Teoritis

Manfaat yang diharapkan secara teoritis adalah hasil dari penelitian ini dapat dijadikan sebagai bahan rujukan bagi peneliti selanjutnya khususnya pada pengembangan inovasi sektor publik

### 2. Manfaat Praktis

Penelitian diharapkan dapat:

- a) Bagi Mahasiswa  
Penelitian ini diharapkan dapat meningkatkan penguasaan ilmu pengetahuan peneliti khususnya kajian tentang Pengembangan Inovasi.
- b) Bagi UNESA  
Diharapkan penulisan ini dapat menambah koleksi kajian-kajian administrasi Negara.
- c) Bagi Dinas Pendapatan  
Memberi sumbangan informasi kepada Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur mengenai pentingnya Inovasi Pelayanan dalam upaya peningkatan pelayanan publik.

## II. KAJIAN PUSTAKA

### A. Inovasi

#### 1. Definisi Inovasi

Menurut Rogers (1983:11), salah satu penulis buku inovasi terkemuka,

mendefinisikan inovasi secara ringkas, padat dan jelas, yaitu “*An innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by an individual or other unit of adoption*” (inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu atau satu unit tertentu dan diadopsi oleh yang lainnya).

Rubenstein mendefinisikan inovasi sebagai “proses dimana meningkatkan produk baru, proses, bahan, dan layanan yang dikembangkan dan ditransfer ke industri dan atau pasar yang sesuai” (Dhewanto., dkk, 2014:148)

Undang-undang No 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi juga mendefinisikan bahwa 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.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik menguraikan pengertian inovasi yang lebih sederhana yaitu, proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada.

Berdasarkan definisi yang sudah dipaparkan di atas, dapat dilihat bahwa inovasi identik dengan ide, praktek, atau objek yang baru. Sehingga dapat dikatakan juga bahwa inovasi pelayanan atau jasa adalah peningkatan layanan secara signifikan yang diterapkan ke dalam praktik, yang selalu mencakup unsur-unsur tiruan sistematis yang dapat diidentifikasi dan direproduksi dalam kasus atau lingkungan lain. Inovasi pelayanan yang dimaksud dalam penelitian ini adalah ATM Samsat Jatim yang berbentuk atau meniru seperti ATM milik perbankan, namun dalam hal penerimaan pembayaran pajak ATM Samsat ini merupakan yang pertama.

#### 2. Jenis-jenis Inovasi

Kuratko membagi inovasi dalam 4 tipe dasar (dalam Siringoringo & Madya, 2011:5), yaitu:

- 1) Penemuan (*Invention*),
- 2) Perluasan (*Extention*),
- 3) Peniruan (*Duplication*), dan
- 4) Penggabungan/kombinasi (*Synthesis*).

Sementara Cooper (dalam Siringoringo & Madya, 2011:5) dengan cara yang berbeda

membagi berdasarkan konsep produk baru yang dapat dihasilkan, yakni sebagai berikut:

- 1) Produk yang baru sama sekali (*New-to-the-world products*),
- 2) Produk jenis yang baru (*New product lines*),
- 3) Penambahan untuk produk yang sudah ada (*Additions to existing product lines*),
- 4) Peningkatan atau perbaikan produk yang sudah ada (*improvements and revisions to existing products*),
- 5) Penempatan pada pasar yang baru (*repositioning*),
- 6) Pengurangan biaya produksi (*Cost reductions*).

Inovasi terbagi ke dalam golongan jenis inovasi. Menurut Mohamad (dalam LAN, 2013:5) yaitu:

- 1) Inovasi radikal adalah suatu inovasi yang sangat berbeda dan baru sebagai solusi utama dalam sebuah industri.
- 2) inovasi *Incremental* adalah suatu inovasi yang membuat suatu perubahan-perubahan kecil dan melakukan penyesuaian kedalam praktek yang ada.

Memperhatikan jenis-jenis inovasi di atas, maka dapat disimpulkan bahwa ATM Samsat Jatim merupakan hasil penemuan (*invention*) dari ide Samsat Jawa Timur yang menghasilkan produk jenis baru (*New product lines*). Hal tersebut dilihat dari jenis inovasinya yakni inovasi *incremental*, yaitu suatu inovasi yang membuat perubahan-perubahan kecil dan melakukan penyesuaian kedalam praktek yang ada, dimana Samsat Jawa Timur melakukan perubahan-perubahan pada ATM milik perbankan dan melakukan penyesuaian dalam praktek samsat.

### 3. Proses Pengembangan Inovasi

Rogers (1983:135-149) dalam bukunya berjudul *Diffusion of Innovation* (Edisi ketiga) menjelaskan bahwa proses pengembangan inovasi terdiri dari semua keputusan dan aktivitas, serta dampaknya, yang terjadi dari pengenalan terhadap suatu kebutuhan atau suatu masalah (*Recognizing a Problem or Need*), melalui penelitian (*Basic and Applied Research*), pengembangan (*Development*), dan pengkomersilan (*Commercialization*) suatu inovasi, melalui difusi dan adopsi (*Diffusion and Adoption*) dari suatu inovasi oleh pengguna, dengan segala konsekuensinya (*Consequences*).

Menurut Afiff, organisasi birokrasi yang relatif bersifat tertutup belum berhasil menemukan cara berinovasi yang mampu

menghasilkan kuantitas dan kualitas inovasi yang diperlukan untuk memecahkan tantangan dari sebuah kebijakan yang muncul. Atas dasar itu perlu ditetapkan kriteria agar inovasi disektor publik dapat memenuhi harapan. Salah satu inovasi yang memenuhi kriteria adalah siklus inovasi yang mampu membuka akses ke berbagai aktor dan menyentuh sumber daya inovasi lintas batas, dan mampu mengatasi sekat budaya serta memperoleh dukungan sosio-politik bagi terselenggaranya inovasi di sektor publik.

(<http://www.feb.unpad.ac.id/id/arsip-fakultas-ekonomi-unpad/opini/238944-sektor-publik-dalam-bingkai-inovasi-kolaboratif>, diakses 20 Desember 2014)

Berdasarkan uraian tersebut kemudian dirumuskan enam tahap dalam siklus pengembangan inovasi menurut Suwarno (2008:19-21). Masing-masing tahapan tersebut antara lain sebagai berikut:

#### a. Kebutuhan atau Masalah

Kebutuhan (*needs*) biasanya ada mengikuti keinginan individu untuk menyelesaikan masalah dalam kehidupannya. Sementara itu masalah merupakan bagian dari kehidupan manusia. Masalah manusia tersebut sebagian bersumber dari kodrat dan sebagian bersumber dari hasil interaksi dengan lingkungannya. Interaksi itu bersifat dinamis, sehingga masalah yang dihadapi manusia tidak ada habisnya. Didorong dengan adanya masalah inilah manusia baik sebagai individu maupun bagian dari sistem sosial berusaha memunculkan ide-ide, cara-cara dan objek baru.

Menurut Suwarno (2008:19), Mengenali masalah atau kebutuhan dapat dilakukan melalui proses politik di mana masalah sosial menjadi sebuah prioritas dalam agenda yang memerlukan penelitian.

Berdasarkan uraian dari Suwarno, inovasi hadir dimulai dengan pengenalan masalah atau kebutuhan yang merangsang kegiatan-kegiatan penelitian dan pengembangan. Kebutuhan atau masalah sosial yang dialami yakni teknologi saat ini sangat berkembang. Sehingga tidak dibutuhkan banyak karyawan, karena tenaga komputer, mesin, atau alat-alat lainnya lebih cepat pengerjaannya dan tidak ada istirahat seperti manusia. Dalam hal pelayanan publik, hasil penelitian diterapkan melalui proses politik.

#### b. Riset Dasar dan Aplikatif

Sebagian besar inovasi yang telah diteliti dalam penelitian difusi adalah

inovasi teknologi. Adapun teknologi terdiri dari komponen keras (*hardware*) dan komponen lunak (*software*). Komponen keras dapat berupa produk, perangkat, atau material lainnya, sedangkan komponen lunak berupa pengetahuan, keterampilan, prosedur, dan prinsip-prinsip dasar dari suatu peralatan itu.

Dasar ilmu bagi teknologi diperoleh dari riset dasar (*basic Research*), yaitu kegiatan penelitian teoritis, eksperimental untuk memperoleh pengetahuan baru tentang prinsip-prinsip dasar dari fenomena atau fakta yang teramati, tanpa memikirkan penerapannya. Penelitian yang dimaksud merupakan pengembangan teori, konsep dan Metodologi dari bidang ilmu tertentu.

Menurut Suwarno (2008:19), Kebanyakan inovasi teknologi diciptakan melalui riset dasar atau riset yang bersifat ilmiah murni. Riset dasar tidak memiliki tujuan khusus untuk mengaplikasikan pengetahuan pada masalah-masalah praktis. Adapun riset aplikatif merupakan kegiatan ilmiah yang dimaksudkan untuk mengatasi/menyelesaikan masalah praktis. Biasanya untuk mengamankan hasil dari riset tersebut digunakan pemanfaatan hak paten. Bagi banyak kalangan, paten adalah salah satu ukuran kesuksesan dari riset.

#### c. Pengembangan

R&D (*Research & Development*) menunjukkan pengembangan selalu didasarkan pada penelitian. Meskipun sebenarnya sulit memisahkan antara penelitian dan pengembangan tetapi keduanya adalah fase-fase yang berbeda dalam proses pengembangan inovasi.

Menurut Suwarno (2008:20), Pengembangan sebuah inovasi adalah proses meletakkan ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan adopter.

Sehingga para pekerja harus bekerja keras untuk memperoleh dan mempergunakan informasi; data tentang tampilan inovasi yang mereka buat dan pasarkan, tentang bahan-bahan dan komponen-komponen yang sedang mereka jadikan inovasi, informasi tentang inovasi-inovasi pesaing, sifat paten-paten yang ada yang berhubungan dengan inovasi yang mereka usulkan, kebijakan pemerintah yang mempengaruhi inovasi yang mereka ajukan, dan masalah-masalah yang dihadapi oleh para konsumen di pasaran dan bagaimana inovasi yang diajukan bisa membantu pemecahan beberapa masalah-masalah ini.

#### d. Komersialisasi

Komersialisasi adalah pemroduksian, pemabrikan, pengemasan, pemasaran, dan pendistribusian suatu produk yang mewujudkan suatu inovasi. Inovasi merupakan perubahan sebuah ide dari penelitian menjadi sebuah produk atau jasa untuk dijual di pasar. Tidak semua inovasi berasal dari sebuah penelitian dan pengembangan, melainkan bisa saja muncul dari praktek seperti praktisi-praktisi tertentu yang mencari solusi baru bagi kebutuhan/masalah mereka.

Menurut Suwarno (2008:20), tahapan komersialisasi di sektor publik ini dapat dianalogikan sebagai tahapan *scaling-up* atau penyebarluasan produk inovasi tanpa embel-embel komersial. Ini berarti bahwa proses produksi, pabrikasi, pengemasan, pemasaran dan distribusi sebuah produk inovasi di sektor publik juga terjadi. Sebagai catatan, pemasaran merupakan langkah penting dalam memperkenalkan produk inovasi ke pasar.

Pada sektor publik, bentuk strategi pemasaran atas produk-produknya juga ditentukan secara selektif, dengan memperhatikan tingkat kesadaran serta perilaku masyarakat yang berlaku saat ini. Dalam teori pemasaran dikenal konsep 4P, yang merupakan kependekan dari *product, price, place, and promotion*. Konsep ini menjelaskan keberadaan elemen dasar dari sebuah bentuk pemasaran. Masing-masing produk, harga, lokasi dan promosi memiliki hubungan dengan kepentingan konsumen.

#### e. Difusi dan Adopsi

Adopsi inovasi mengandung pengertian yang kompleks dan dinamis. Hal ini disebabkan karena proses adopsi inovasi yakni menyangkut proses pengambilan keputusan, dimana dalam proses ini banyak faktor yang mempengaruhinya. Dana publik bisa digunakan untuk melakukan penelitian dan dukungan dana investasi publik hingga inovasi diadopsi oleh pengguna.

Menurut Suwarno (2008:21), pada tahap ini produk inovasi telah hadir di pasar. Konsumen telah mengenal produk tersebut dan mulai menentukan pilihannya untuk membeli atau tidak membeli.

Difusi dapat diartikan sebagai suatu proses dimana suatu ide baru atau yang biasanya disebut inovasi disebarkan pada individu atau kelompok dalam suatu sistem sosial tertentu. Kecepatan proses penerimaan suatu inovasi yang disebarkan pada masyarakat dipengaruhi oleh beberapa faktor misalnya sifat inovasi, saluran

komunikasi, keadaan masyarakat, peranan penyuluh dan jenis pengambilan keputusan.

1) *Sifat inovasi*. Beberapa sifat dari inovasi yang berpengaruh terhadap proses penerimaan suatu inovasi adalah (Rogers, 1983:211-232):

- a) Tingkat keuntungan relatif (*relative advantage*) dari inovasi tersebut
- b) Tingkat kesesuaian (*compatibility*) dengan nilai-nilai yang ada dalam masyarakat.
- c) Tingkat kerumitan (*complexity*) dari inovasi yang akan disebarakan
- d) Tingkat mudah diperagakan (*trialability*) dari inovasi yang akan disebarakan.
- e) Tingkat kemudahan dilihat dari hasilnya (*observability*).

2) *Saluran komunikasi yang digunakan*. Beberapa saluran komunikasi yang dapat dipilih yaitu:

- a) Melalui media masa seperti TV, koran, majalah dan sebagainya.
- b) Melalui saluran tatap muka (*inter personal*)

3) *Keadaan masyarakat yang akan menerima inovasi tersebut*. Secara teoritis masyarakat yang mempunyai ciri modern akan lebih cepat menerima inovasi dibandingkan masyarakat yang berciri tradisional.

4) *Peranan Penyuluh*. Dalam proses penyebaran inovasi pada masyarakat, penyuluh berfungsi sebagai pemrakarsa yang tugas utamanya membawa gagasan-gagasan baru.

5) *Jenis pengambilan keputusan*. Perubahan dapat terjadi apabila terdapat keputusan untuk melakukan perubahan. Berbagai macam keputusan yang diambil dalam proses pembaharuan, pada hakekatnya dikelompokkan dalam tiga kategori yaitu:

- a) Keputusan perorangan (*individual decision*).
- b) Keputusan bersama (*Collective decision*).
- c) Keputusan penguasa (*Authority decision*)

f. *Konsekuensi*

Dalam tahap ini kembali permasalahan awal yang telah menyebabkan lahirnya suatu inovasi dilihat apakah telah terselesaikan atau belum. Banyak inovasi berhasil menyelesaikan masalah dan memenuhi kebutuhan. Namun tidak jarang suatu inovasi malahan menimbulkan permasalahan baru, sehingga

terjadilah kembali proses pengembangan inovasi baru.

Menurut Suwarno (2008:21), Pada tahap ini dapat diketahui apakah masalah atau kebutuhan yang diidentifikasi pada awal pengembangan inovasi sudah terjawab atau tidak. Sering kali masalah-masalah atau kebutuhan-kebutuhan baru muncul disebabkan oleh adanya inovasi-inovasi baru. Dengan demikian proses pengembangan inovasi menjadi sebuah siklus inovasi.

#### 4. Faktor Penghambat Inovasi

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam menerapkan sebuah inovasi.

**Gambar 2.1 Hambatan Inovasi**



Sumber: Albury dalam Suwarno (2008:54)

Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya *risk aversion* adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pun, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi *follower*. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan

hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

### III. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Lokasi yang menjadi tempat dalam menggali informasi dalam penelitian ini yaitu di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur UPTD Surabaya Timur dan Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur. Adapun teknik pengumpulan data dalam penelitian ini menggunakan teknik Observasi, wawancara, yang penentuan narasumbernya menggunakan teknik *Snowball Sampling*, dan dokumentasi. Fokus penelitian ini adalah enam tahap siklus dalam pengembangan inovasi yang diungkapkan oleh Suwarno (2008:19) yang meliputi : Kebutuhan atau Masalah, Riset Dasar dan Aplikatif, Pengembangan, Komersialisasi, Difusi dan Adopsi, serta Konsekuensi. Diikuti dengan teknik analisis data menggunakan analisis data model interaktif dari Miles dan Hubberman, yang meliputi : pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

### IV. HASIL DAN PEMBAHASAN

#### A. Hasil

##### 1. Gambaran Umum Dinas Pendapatan Provinsi Jawa timur

Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sebagai Instansi pelaksana mempunyai kewajiban untuk mendukung terlaksananya agenda yang ditetapkan yaitu **"Mewujudkan Percepatan Reformasi Birokrasi, dan Meningkatkan Pelayanan Publik"**, dengan prioritas pembangunan percepatan pelaksanaan reformasi birokrasi dan peningkatan pelayanan publik, serta program prioritas/utama yaitu Program Peningkatan dan Pengembangan Pengelolaan Keuangan Daerah dengan 17 (tujuh belas) kegiatan-kegiatan prioritas/utama.

Struktur Organisasi pada Kantor Dinas disusun berdasarkan fungsi (*by function*), sebab kegiatan pada Kantor Dinas dititik beratkan pada penyusunan kebijakan bidang Pendapatan Daerah. Sedangkan struktur organisasi pada Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) disusun berdasarkan proses (*by process*) dengan tujuan untuk meningkatkan kinerja kegiatan operasional dan pelayanan pada masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) merupakan ujung tombak

kegiatan pemungutan Pajak Daerah dan pelayanan pada masyarakat.

#### 2. Karakteristik ATM Samsat Jatim

Anjungan Transaksi Mesin Samsat Jawa Timur atau yang disingkat ATM Samsat Jatim merupakan terobosan dan inovasi terbaru dari Pemerintah Provinsi Jawa Timur yang bekerja sama dengan Polda Jatim dan PT Jasa Raharja untuk memberikan layanan publik kepada masyarakat. ATM Samsat Jatim ini adalah mesin pelayanan yang memanfaatkan media Smart Card yang digunakan Wajib Pajak Jawa Timur untuk melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan Pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) tahunan yang bekerja sama dengan perbankan secara online dan terintegrasi.

Kartu (Smart Card) NPWPD-KB (Nomor Pokok Wajib Pajak Daerah-Kendaraan Bermotor) adalah kartu yang diberikan oleh Kantor Bersama Samsat kepada Wajib Pajak guna mempercepat proses dan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan serta pengesahan STNK 1 tahunan secara aman, online, dan terintegrasi. Dengan Kartu (Smart Card) NPWPD-KB Wajib Pajak bisa melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui ATM Samsat Jatim yaitu dengan dilakukan e-Identifikasi, karena Smart Card disini sebagai pengganti identifikasi berkas persyaratan (KTP dan STNK) secara manual.

#### B. Pembahasan

Berdasarkan hasil penelitian di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur melalui Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur UPTD Surabaya Timur dan Kantor Bersama Samsat Manyar Surabaya Timur maka dilakukan analisis untuk melihat bagaimana siklus pengembangan inovasi pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur melalui enam tahap siklus dalam pengembangan inovasi menurut Suwarno (2008:19), antara lain sebagai berikut:

##### 1. Proses Pengembangan Inovasi

###### a. Kebutuhan atau Masalah

Inovasi hadir dimulai dengan pengenalan masalah atau kebutuhan yang merangsang kegiatan-kegiatan penelitian dan pengembangan. Terkait konteks penelitian tentang siklus pengembangan inovasi di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur ini, hal tersebut dapat diketahui dengan menganalisis masalah yang

dihadapi, yaitu situasi sebelum dilaksanakannya inisiatif layanan ATM Samsat Jatim dan masalah utama yang perlu diselesaikan.

Situasi sebelum dilaksanakannya inisiatif layanan ATM Samsat Jatim, yang pertama adalah Prosedur yang berlaku pada saat Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Setiap Tahun di Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur yaitu; pendaftaran dan identifikasi berkas kendaraan bermotor dengan cara Wajib Pajak menunjukkan KTP asli/ identitas lain yang sah dan STNK asli, penetapan besaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yaitu dampak dari pemakaian kendaraan bermotor, penetapan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) berdasarkan ketetapan SWDKLLJ dari PT. Jasa Raharja (Persero), pembayaran PKB dan SWDKLLJ oleh Wajib Pajak dengan uang tunai berdasarkan besaran PKB dan SWDKLLJ yang telah ditetapkan, serta pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) dari kendaraan yang telah melakukan Penelitian Ulang dengan cara pemberian stempel pengesahan pada kolom pengesahan STNK.

Untuk mempermudah pelaksanaan tersebut, KB. Samsat Surabaya Timur telah melaksanakan beberapa inovasi pelayanan yaitu Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, Samsat *Payment Point* dan Samsat *Corner*, namun masih terdapat permasalahan yakni masih menunjukkan dokumen kelengkapan secara fisik, membutuhkan pelayanan secara tatap muka dengan petugas, memungkinkan adanya praktik percaloan, relatif melakukan pembayaran secara tunai, membutuhkan sarana dan prasarana dengan biaya yang tidak sedikit, harus melakukan pengesahan di KB. Samsat dan layanan unggulan, dan masih terbatasnya waktu pelayanan.

Situasi yang kedua adalah adanya kebijakan *zero growth* dalam rekrutmen Pegawai Negeri Sipil (PNS) yang ditetapkan oleh pemerintah Provinsi Jawa Timur membawa dampak berkurangnya pegawai Dinas Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dari tahun ke tahun. Berdasarkan data nominative pegawai KB. Samsat Surabaya Timur berkurang rata-rata 11% dalam 3 tahun terakhir. Sementara pertumbuhan kendaraan bermotor rata-rata naik 8% - 10% per tahun.

Selanjutnya yang ke tiga yakni berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM) menunjukkan data pembayar PKB di KB. Samsat Jatim yaitu lebih dari 50% berusia dibawah 40 tahun, lebih dari 60% berpendidikan minimal

SLTA, dan lebih dari 60% berprofesi sebagai karyawan dan wirausaha. Kelompok tersebut merupakan kelompok yang produktif dan bermobilitas tinggi menuntut pelayanan yang lebih mudah (prosesnya lebih sederhana), cepat (tidak berbelit-belit dan berhadapan banyak orang) dan lebih nyaman (dilakukan dimana saja dan kapan saja). Oleh sebab itu diperlukan sebuah pelayanan yang bersifat *One Stop Service* dimana Wajib Pajak tidak perlu datang ke KB. Samsat untuk melakukan Pendaftaran, Pembayaran PKB dan pengesahan STNK dalam melaksanakan Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Setiap Tahun.

Dari ketiga situasi yang telah dipaparkan tersebut, masalah utama yang perlu diselesaikan adalah mempermudah layanan prosedur saat penelitian ulang kendaraan bermotor setiap tahun di Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur, yakni tanpa membawa berkas persyaratan, pembayaran non tunai yakni mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), menghemat Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana, menghemat waktu, tempat dan jarak tempuh bagi Wajib Pajak. Serta tujuan utama *one stop service* yang merupakan kebutuhan yakni pelayanan berbasis *self service* yaitu tanpa tatap muka dengan petugas dan menghindari praktik percaloan.

#### **b. Riset Dasar dan Aplikatif**

Inovasi pada umumnya selalu identik dengan teknologi begitu pula dengan inovasi Samsat Jawa Timur pada ATM Samsat Jatim. Dalam Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 40 Tahun 2014 tentang Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Anjungan Transaksi Mesin Samsat menjelaskan bahwa ATM Samsat Jatim adalah mesin pelayanan melalui elektronik banking untuk melakukan transaksi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan dan pengesahan Surat Tanda Nomor kendaraan tahunan, yang merupakan salah satu layanan unggulan Pemerintah Daerah Provinsi Jawa Timur.

Riset dasar (*basic research*) berkenaan dengan penemuan dan pengembangan ilmu, setelah ilmu tersebut digunakan untuk memecahkan masalah, maka penelitian tersebut akan menjadi penelitian terapan (*applied research*). Kegiatan tersebut dilakukan oleh Samsat Jawa Timur yaitu melalui studi kelayakan. Gagasan layanan Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Setiap Tahun yang berbasis layanan *one*

*stop service* dirapatkan dalam Tim Pembina KB. Samsat Jawa Timur pada tanggal 12 November 2013 untuk menjadi kebijakan yang harus dilaksanakan dengan nama layanan ATM Samsat Jatim. Rapat Tim Pembina Samsat Jawa Timur untuk pelayanan lebih baik bertempat di Ruang Loka Artha Praja kantor Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur yang terdiri dari Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, Kepolisian Daerah Jawa Timur, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jawa Timur. Susunan keanggotaan dan tugas Tim Pembina Samsat Jawa Timur sendiri telah diatur dalam Keputusan Gubernur Jawa Timur Nomor 188/ 15/ KPTS/ 013/ 2014 tentang Tim Pembina Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap Provinsi Jawa Timur.

Setelah melakukan studi kelayakan tersebut, Samsat Jawa Timur mewujudkan purwarupa mesin ATM Samsat Jatim pada tahun 2014 dalam waktu 6 bulan. Uji coba purwarupa ATM Samsat Jatim dilaksanakan oleh stakeholder dalam Tim Teknis Pembina Kantor Bersama Samsat Jawa Timur, selanjutnya purwarupa tersebut disempurnakan berdasarkan masukan dari seluruh stake holder. Uji coba purwarupa ATM Samsat Jatim di depan pemangku kepentingan tersebut untuk persiapan pengenalan kepada masyarakat.

ATM Samsat Jatim merupakan produk inovasi pelayanan Pembayaran PKB pertama kali yang diciptakan di Indonesia oleh Pemerintah Provinsi Jawa Timur, maka hak paten merupakan sesuatu yang penting dan wajar. Sampai saat ini ATM Samsat Jatim belum dipatenkan karena berdasarkan audiensi dengan beberapa Anggota DPR RI, yang pernah Kunjungan Kerja ke Samsat Manyar Surabaya Timur, produk pelayanan publik seharusnya tidak dipatenkan agar pelayanan ini bisa dipakai di seluruh Indonesia dan tidak dimonopoli di wilayah tertentu saja.

Kegiatan riset dasar dan aplikatif ini dimaksudkan agar nantinya Layanan ATM Samsat Jatim benar-benar dapat menjawab permasalahan atau memenuhi kebutuhan selama ini, yaitu Wajib Pajak tidak perlu membawa fisik dokumen persyaratan pada saat Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Setiap Tahun, mengurangi praktek percaloan, tidak perlu melakukan pembayaran dengan uang kartal sehingga Wajib Pajak menjadi lebih aman, menghemat pengadaan Sarana dan Prasarana, tidak terbatasnya waktu pelayanan Penelitian Ulang Kendaraan

Bermotor Setiap Tahun, serta menghilangkan pelayanan secara tatap muka dengan petugas pelayanan, sehingga tidak membutuhkan petugas pelayanan dalam pelaksanaan pelayanan Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Setiap Tahun.

### **c. Pengembangan**

Menurut Suwarno (2008:20), Pengembangan sebuah inovasi adalah proses meletakkan ide-ide baru ke dalam bentuk yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan adopter. Sehingga Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur harus bekerja keras untuk memperoleh informasi mengenai unsur-unsur yang dijadikan inovasi. ATM Samsat Jatim dengan *tagline* 'Merubah Kantor Menjadi Mesin' mempunyai unsur kreatif dan inovatif yaitu E-identifikasi, penetapan Pajak Kendaraan Bermotor secara online dan otomatis, pembayaran non tunai yaitu melalui internet banking dengan token dan SMS Banking, pencetakan otomatis bukti pembayaran pajak daerah PKB dan SWDKLLJ melalui sistem thermal printing berkode aman, serta pengesahan STNK dengan mesin Embosser secara otomatis pada kolom pengesahan STNK sesuai tahun pengesahan (*Auto Detect*). Dalam menerapkan hal tersebut pada dasarnya dilatar belakangi oleh inisiatif pemecahan masalah yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan Wajib Pajak (adopter).

Dari kesepakatan seluruh pemangku kepentingan yang ada maka Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur mendesain mesin dan program aplikasi, penyediaan infrastruktur jaringan serta sarana dan prasarana lainnya. Selain itu tugas Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur dalam pengembangan inovasi ATM Samsat Jatim ini yaitu berkoordinasi dengan pihak perbankan untuk menjadi mitra kerja dalam proses pembayaran PKB, bekerja sama dengan pihak perbankan dalam penyediaan kartu identifikasi secara otomatis (*Smart Card*), melakukan talkshow bersama pihak perbankan untuk sosialisasi yang lebih intensif ke masyarakat tentang ATM Samsat Jatim, memonitor secara *on line* dan *real time* jumlah transaksi pembayaran PKB melalui ATM Samsat Jatim, serta melaksanakan monitoring khusus melalui *Call Center* (031) 5949400 guna menampung keluhan dari Wajib Pajak yang telah menggunakan ATM Samsat Jatim.

Pemangkasan mekanisme yang ada di Kantor Bersama Samsat memerlukan payung hukum agar tidak menimbulkan kendala di kemudian hari. Untuk menunjang

hak tersebut, maka diterbitkan Peraturan Gubernur Nomor 40 Tahun 2014 Tentang Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui ATM Samsat Jatim yang diatur lebih lanjut dalam Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Nomor 592 Tahun 2014 Tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan dan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui ATM Samsat Jatim.

Selain itu pedoman yang mempengaruhi pengembangan inovasi ini yaitu Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Dalam PermenPAN tersebut menjelaskan bahwa pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan secara kompetitif, adaptif, pertukaran pengalaman dan berkelanjutan. Fasilitasi pembangunan dan pengembangan inovasi pelayanan publik dilakukan melalui kompetisi inovasi, sistem informasi inovasi, pemanfaatan dan pengembangan jaringan informasi, peningkatan kapasitas, dan pemantauan yang berkelanjutan.

ATM Samsat Jatim diikutkan dalam kompetisi inovasi yang telah dijelaskan dalam PermenPAN Nomor 30 tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik tersebut. Hal ini di dukung juga oleh Terbitnya Surat Edaran KemenPAN & RB No. 9/2014 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2015 di Lingkungan Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah. Tahun 2015 terdapat 1189 inovator yang berlomba meraih kategori inovasi terbaik. ATM Samsat Jatim masuk dalam jajaran Top 99 Sinovik 2015 yang diumumkan tanggal 10 April 2015 dan berada di urutan 2 dengan judul **ATM Samsat Jatim – Merubah Kantor Menjadi Mesin**

#### **d. Komersialisasi**

Komersialisasi adalah pemasaran dan pendistribusian suatu produk yang mewujudkan suatu inovasi, pemasaran disini merupakan langkah penting dalam memperkenalkan produk inovasi ke masyarakat. Produk, harga, lokasi, dan promosi memiliki hubungan dengan kepentingan konsumen dan masing-masing menjelaskan keberadaan elemen dasar dari sebuah bentuk pemasaran.

Produk yang diunggulkan disini adalah Pelayanan Pembayaran Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Setiap Tahun melalui ATM Samsat Jatim yang dilakukan dengan

e-Identifikasi melalui sebuah kartu identifikasi secara otomatis dengan nama Smart Card. Tahun anggaran 2014 target Smart Card sebanyak 25.000 kartu atau 10,2 % dari obyek kendaraan bermotor di UPT Surabaya Timur dan direncanakan kenaikan sebesar 5 % tiap tahunnya.

Dalam Keputusan Kepala Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur Nomor 592 Tahun 2014 tentang Petunjuk Teknis Pelaksanaan dan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Anjungan Transaksi Mesin Samsat pasal 3 dijelaskan bahwa Pengajuan pertama perolehan Smart Card tidak dipungut biaya (gratis) sedangkan dalam hal Smart Card hilang atau rusak maka permohonan untuk memperoleh Smart Card pengganti dikenakan biaya sesuai dengan ketentuan yang berlaku.

Saat ini produk yang didistribusikan masih 2 (dua) mesin ATM Samsat Jatim yaitu berlokasi di Kantor Bersama Samsat Manyar Jalan Manyar Kertoarjo No I Surabaya dan Samsat *Corner Grand City Mall Lantai 2 No. 46 Jalan Gubeng Pojok Surabaya*, yang rencananya akan dikembangkan lebih banyak lagi. Penempatan ATM Samsat Jatim di pusat perbelanjaan atau tempat umum (*public Places*) yang strategis akan membuat wajib pajak merasa lebih nyaman dan penggunaan uang non tunai dalam transaksinya membuat Wajib pajak merasa lebih aman. Sehingga Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur melakukan *Pilot Project* peluncuran Smart Card untuk 500 Wajib Pajak di KB. Samsat Surabaya Timur yang dapat bertransaksi di ATM Samsat Jatim yang ditempatkan di Grandcity Mall Surabaya. *Pilot project* ini untuk mengetahui kendala teknis dan non teknis yang ditemui dalam penggunaan ATM Samsat Jatim.

Penentuan lokasi ditentukan oleh Tim Teknis Komputerisasi Pembina KB. Samsat Jawa Timur dengan memperhatikan tata tempat yang strategis dan dekat dengan Stake Holder Kantor Bersama Samsat Jawa Timur terkait dengan keamanan, operasional serta pemeliharaan; dan memperhatikan anggaran APBD Jawa Timur yang dialokasikan untuk pelayanan publik setiap tahun dengan pengembangan untuk tahun 2015 sebanyak 20 unit yang terdiri dari APBD 10 unit dan PAPBD 10 unit.

Promosi dilakukan melalui talkshow pariwisata (iklan yang berupa berita) di televisi dan salah satu radio swasta yang khusus bersentuhan langsung dengan pemilik kendaraan bermotor. Selain itu melakukan promosi melalui brosur,

*billboard, running text, baliho, dan tatap muka.* Sedangkan dalam pemasaran, Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur juga bekerja sama (*Co-Branding*) dengan pihak perbankan untuk pengadaan Smart Card sehingga fungsi Smart Card dapat dipakai sebagai sarana transaksi *e-money (prepaid)* dan biaya pengadaan Smart Card sepenuhnya ditanggung pihak perbankan.

**e. Difusi dan Adopsi**

Difusi dapat diartikan sebagai suatu proses dimana suatu ide baru atau yang biasanya disebut inovasi disebarkan pada individu atau kelompok dalam suatu sistem sosial tertentu, dan yang disebut oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur adalah kegiatan sosialisasi. ATM Samsat Jatim utamanya ditujukan untuk Wajib Pajak kendaraan bermotor di kota-kota perindustrian dan perdagangan dimana penduduknya mempunyai mobilitas yang tinggi. Oleh sebab itu sosialisasi pertama dilakukan melalui media elektronik dan surat kabar.

Pada tanggal 8 Juli 2014 diadakan *soft launching* di *Convention & Exhibition, Grand City Surabaya.* *Launching* peresmian ATM Samsat Jatim dan penyerahan Rekor MURI tersebut dihadiri oleh: Wakakorlantas Polri, Deputi Bidang Pelayanan Publik KEMENPAN-RB, Direktur Pendapatan Daerah dan Investasi Daerah, Kepala Divisi Asuransi PT. Jasa Raharja (Persero), Pejabat dilingkungan Pemerintah Provinsi Jawa Timur, Dirlantas Polda seluruh Indonesia, Pejabat dilingkungan Dipenda/BPKAD seluruh Indonesia, Tim Pembina KB. Samsat Jawa Timur, Tokoh Masyarakat, Anggota DPRD, Wajib Pajak dan Agen Tunggal Pemegang Merek (ATPM) dan Perwakilan dari Museum Rekor Indonesia. Memasukkan ATM Samsat Jatim ke dalam rekor MURI 2014 kategori “inovasi teknologi pertama yang diterapkan terhadap pelayanan SAMSAT khususnya pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ” agar dikenal sebagai inovasi pelayanan yang unik oleh masyarakat di Jawa Timur dengan mensosialisasikannya lewat media elektronik dan surat kabar.

Sosialisasi lain yang dilakukan yaitu mengadakan seminar yang berbasis partisipasi masyarakat dengan mengundang dealer-dealer kendaraan bermotor, LSM, tokoh masyarakat, mahasiswa, pemuka agama, pegawai negeri dan pemerintah kabupaten/ kota setempat antara lain Surabaya, Bojonegoro, Madiun, Probolinggo, Kediri, Jember dan Banyuwangi.

Daerah-daerah yang mempunyai potensi besar untuk pengembangan system ini. Serta melakukan sosialisasi langsung kepada masyarakat melalui kegiatan di Kelurahan dan Kecamatan dengan menggandeng pemerintah Kota Surabaya dan Polda Jatim, c.q. Polrestabes Surabaya yang telah banyak mempunyai program-program kemasyarakatan.

Seluruh pembiayaan layanan ATM Samsat Jatim ini dibebankan kepada Anggaran Pemerintah Daerah (APBD) Provinsi Jawa Timur khususnya anggaran di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur baik untuk perancangan dan pembangunan sistem, infrastruktur, pengadaan Smart Card dan sosialisasi ke masyarakat, sedangkan pihak perbankan membantu dalam hal penyediaan sistem dan infrastruktur yang berkaitan dengan *on line banking payment.*

Hasil dari proses difusi diharapkan terjadi adopsi, yaitu keputusan oleh individu atau masyarakat untuk menerima informasi. Menurut Suwarno (2008:21), pada tahap ini produk inovasi telah hadir di pasar. Konsumen telah mengenal produk tersebut dan mulai menentukan pilihannya untuk membeli atau tidak membeli. Unit pengambil keputusan disini adalah Wajib Pajak pengguna ATM Samsat Jatim atau yang telah mencetak Kartu (Smart Card) NPWPD-KB.

Berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib Pajak yang mengadopsi inovasi pada ATM Samsat Jatim ini, diketahui bahwa Wajib Pajak yang mengadopsi inovasi melalui tahap dimana informasi mengenai inovasi tersebut harus disampaikan melalui berbagai saluran komunikasi yang ada, hingga Wajib Pajak terlibat dalam aktivitas yang mengarah pada penggunaan ATM Samsat Jatim dan akhirnya menetapkan penggunaan ATM Samsat Jatim sambil mempelajarinya.

Namun dalam proses penerimaan inovasi pada ATM Samsat Jatim yang diadopsi oleh Wajib Pajak sangat dipengaruhi oleh beberapa faktor yakni sifat inovasi, saluran komunikasi, dan keadaan masyarakat. Wajib Pajak mengadopsi inovasi pada ATM Samsat dikarenakan faktor dari sifat inovasi yang meliputi keuntungan, kesesuaian dan kemudahan bagi Wajib Pajak dalam penggunaannya. Saluran komunikasi yang digunakan juga merupakan faktor yang mempengaruhi kecepatan proses penerimaan inovasi pada ATM Samsat Jatim. Wajib Pajak akan mendapatkan informasi lebih jelas melalui saluran tatap muka (*inter personal*) dari

pada melalui media masa. Selain itu keadaan masyarakat merupakan faktor yang sangat berpengaruh dalam kecepatan proses penerimaan inovasi pada ATM Samsat Jatim. ATM Samsat Jatim utamanya ditujukan untuk Wajib Pajak kendaraan bermotor di kota-kota perindustrian dan perdagangan dimana penduduknya mempunyai mobilitas yang tinggi. Begitu pula dengan salah satu Wajib Pajak yang peneliti wawancarai merupakan masyarakat yang mempunyai ciri modern, sehingga dalam penerapan ATM Samsat Jatim tidak mengalami kesulitan begitu pula proses pengadopsian inovasi pada ATM Samsat Jatim.

#### **f. Konsekuensi**

Dalam tahap ini kembali permasalahan awal yang telah menyebabkan lahirnya suatu inovasi dilihat apakah telah terselesaikan atau belum. Dari situasi yang telah dipaparkan pada tahap pertama siklus dalam pengembangan inovasi yaitu 'kebutuhan atau masalah' tersebut, masalah utama yang perlu diselesaikan adalah mempermudah layanan prosedur saat penelitian ulang kendaraan bermotor setiap tahun di Kantor Bersama Samsat Provinsi Jawa Timur, yakni tanpa membawa berkas persyaratan, pembayaran non tunai yakni mendukung Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT), menghemat Sumber Daya Manusia, sarana dan prasarana, menghemat waktu, tempat dan jarak tempuh bagi Wajib Pajak. Serta tujuan utama *one stop service* yang merupakan kebutuhan yakni pelayanan berbasis *self service* yaitu tanpa tatap muka dengan petugas dan menghindari praktik percaloan. Perbaikan pelayanan publik oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur ini telah berhasil membuat perubahan dalam penyelenggaraan pelayanan publik dan memberikan dampak positif kepada masyarakat.

Masyarakat yang biasanya dilayani oleh petugas Kantor Bersama Samsat harus melakukan pembayaran melalui ATM Samsat Jatim yang dilaksanakan sendiri (*self Service*). Untuk itu ATM Samsat Jatim ditempatkan di lokasi yang strategis dimana masyarakat senang melakukan kegiatannya (*one stop service*). Hal ini menandakan bahwa layanan ATM Samsat Jatim merubah sistem dan budaya yang sebelumnya. Sehingga budaya baru ini harus disosialisasikan terus menerus, sesering mungkin dan secara terstruktur kepada masyarakat oleh 3 instansi yang ada di KB.

Samsat Jawa Timur melalui media dan saluran masing-masing.

ATM Samsat Jatim menumbuhkan kemauan masyarakat untuk membayar pajak tepat waktu dan tepat jumlah serta praktis dan aman sehingga dapat menunjang realisasi Pendapatan Asli Daerah dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor. Bahkan keluhan Wajib Pajak berkurang terkait dengan masalah-masalah pelayanan (*zero complain*) seperti pembayaran pajak yang membutuhkan berkas asli, antrian pelayanan yang cukup lama, serta ketidakpuasan pelayanan karena sikap dan perilaku petugas pelayanan.

ATM Samsat Jatim pun mengurangi beban pemerintah Provinsi di bidang sarana prasarana, penyimpanan arsip dan sumber daya manusia. Secara kelembagaan ATM Samsat Jatim memicu Transfer Pengetahuan dari berbagai Provinsi di Indonesia dengan melakukan kunjungan kerja ke Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur. Sejak periode Agustus-Desember 2014 telah tercatat 30 kunjungan kerja dari luar provinsi (Sumatra, Kalimantan, NTB, NTT, Sulawesi, Banten, Kepulauan Riau, Jawa Barat, Jawa Tengah, DIY, Bali, DKI Jaya dan lain-lain)

Konsekuensi dilihat dari analisis permasalahan dan dampak yang sudah dirasakan, maka layanan ATM Samsat Jatim ini merupakan pelayanan seperti yang diharapkan yaitu manajemen pelayanan publik yang modern. Sehingga menciptakan birokrasi yang tidak berbelit-belit, pemangkasan struktur yang rumit, melayani masyarakat dengan baik, dan mengurangi terjadinya penyalahgunaan wewenang dan menutup kemungkinan terjadinya penyimpangan dalam pelayanan yang ada uangnya.

## **2. Faktor Pendukung dan Penghambat Siklus Pengembangan Inovasi pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur**

### **a. Faktor Pendukung**

- 1) Komitmen Samsat Jawa Timur dalam menciptakan layanan ATM Samsat Jatim
- 2) Tersedianya dasar hukum dalam bentuk PermenPAN mengenai inovasi pelayanan publik dan Pergub mengenai ATM Samsat Jatim. Hal tersebut membuktikan adanya keinginan kuat dari kementerian dan pemerintah provinsi untuk mendukung inovasi

elayanan publik dan ATM Samsat Jatim.

b. Faktor Penghambat

- 1) Bentuk layanan yang sangat baru di Indonesia sehingga banyak dilakukan inovasi dan improvisasi
- 2) Layanan terbaru dan mekanisme pembayarannya tidak sama dengan yang dilakukan secara konvensional sehingga harus melakukan sosialisasi lebih intensif

## V. PENUTUP

### A. Simpulan

Berdasarkan data yang diperoleh dan telah di analisis peneliti, maka dapat diambil simpulan bahwa siklus pengembangan inovasi pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur memberikan dampak yang positif untuk peningkatan pelayanan publik, walaupun masih terdapat beberapa faktor penghambat. Hal tersebut dapat diketahui dari telah dilaksanakannya 6 (enam) tahap siklus dalam pengembangan inovasi seperti yang dijelaskan oleh Suwarno dengan baik, yaitu: Kebutuhan atau masalah, yakni tahap pengenalan terhadap kebutuhan atau masalah yang perlu diselesaikan oleh Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur, yaitu mempermudah pelaksanaan prosedur Penelitian Ulang Kendaraan Bermotor Setiap Tahun di KB Samsat Jawa Timur, mengatasi dampak berkurangnya pegawai karena adanya kebijakan *zero growth* sedangkan pertumbuhan kendaraan bermotor semakin naik, serta menghadapi tuntutan pelayanan yang lebih mudah, cepat dan nyaman berdasarkan survey Indeks Kepuasan Masyarakat (IKM).

Riset Dasar dan Aplikatif dalam pengembangan inovasi di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan adanya studi kelayakan yang dilakukan sebelum layanan ATM Samsat Jatim dijalankan. Meski ATM Samsat Jatim belum dipatenkan namun dari riset dasar dan aplikatif diharapkan layanan ini dapat menjawab permasalahan atau memenuhi kebutuhan selama ini. Pengembangan pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sudah cukup kreatif dan inovatif, hal tersebut dibuktikan dengan masuknya ATM Samsat Jatim dalam jajaran Top 99 Sinovik 2015 yang diumumkan tanggal 10 April 2015 dan berada di urutan 2 dengan judul 'ATM Samsat Jatim – Merubah Kantor Menjadi Mesin'.

Komersialisasi dalam pengembangan inovasi Samsat Jawa Timur di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sudah cukup

baik untuk menarik adopter, hal tersebut dibuktikan dengan produk mesin yang di desain, harga percetakan Smart Card yang gratis, lokasi yang strategis, dan promosi yang dilakukan bersentuhan langsung dengan pemilik kendaraan bermotor. Difusi dan Adopsi dalam pengembangan inovasi Samsat Jawa Timur di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan berbagai sosialisasi yang dilakukan dan sudah banyaknya Wajib Pajak yang mendaftar Smart Card di KB Samsat Manyar Surabaya Timur.

Konsekuensi dalam pengembangan inovasi Samsat Jawa Timur di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur memberikan dampak positif bagi masyarakat dan Dinas pendapatan Provinsi Jawa Timur, hal tersebut dibuktikan bahwa layanan ATM Samsat Jatim merupakan pelayanan seperti yang diharapkan, yaitu menjawab kebutuhan atau masalah yang diidentifikasi pada tahap awal pengembangan inovasi.

Sedangkan Faktor pendukung pengembangan inovasi Samsat Jawa Timur di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur adalah: adanya komitmen Samsat Jawa Timur dalam menciptakan layanan ATM Samsat Jatim, dan tersedianya dasar hukum dalam bentuk PermenPAN mengenai inovasi pelayanan publik dan Pergub mengenai ATM Samsat Jatim. Selain faktor pendukung dalam pengembangan inovasi Samsat Jawa Timur pada ATM Samsat Jatim tersebut, juga mempunyai beberapa faktor penghambat yaitu bentuk layanan ATM Samsat Jatim yang sangat baru di Indonesia sehingga banyak dilakukan inovasi dan improvisasi, serta mekanisme pembayaran tidak sama dengan yang dilakukan secara konvensional sehingga harus melakukan sosialisasi lebih intensif.

### A. Saran

Demi tercapainya tujuan utama layanan ATM Samsat Jatim yang merupakan sebuah inovasi, maka perlu diupayakan pergerakan-pergerakan yang seirama dan harmonis pada semua lini, baik dari Wajib Pajak sebagai obyek, Samsat Provinsi Jawa Timur sebagai subyek, maupun para eksekutif sebagai pengambil kebijakan. Terkait dengan hasil penelitian tentang pengembangan inovasi Samsat Jawa Timur pada ATM Samsat Jatim di Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur ini, maka ada beberapa saran yang perlu disampaikan peneliti antara lain:

1. Sebaiknya mematenkan ATM Samsat Jatim, karena hak paten merupakan hal yang penting dan wajar bagi sebuah inovasi.

2. Selain itu ada baiknya kemampuan Sumber Daya Manusia (SDM) pelaku pengembangan inovasi perlu ditingkatkan setiap saat, karena perkembangan teknologi informasi dan komunikasi berkembang terus secara pesat. Demikian juga dengan ATM Samsat Jatim, ATM Samsat Jatim sangat terkait dengan teknologi informasi dan selalu mengalami pembaruan yang merupakan penyempurnaan pada sistem dan aplikasinya. Guna mewujudkan peningkatan SDM ini sangat perlu untuk disediakan alokasi anggaran yang mencukupi.
3. Di sisi sarana dan prasarana, fasilitas yang terkait ATM Samsat Jatim mempunyai usia produktif/ekonomis yang terbatas dan sangat bervariasi antara perangkat yang satu dengan yang lainnya. Oleh karena itu secara periodik perlu dilakukan pemeliharaan sarana dan prasarana dan penyesuaian dengan kebutuhan

#### DAFTAR PUSTAKA

##### Referensi Buku :

- Billah, Muntajid. 2014. "Simpulan dan Saran". Disajikan dalam *Simposium Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014*, Jakarta, 16-17 Juni.
- Dhewanto, Wawan., dkk. 2014. *Manajemen Inovasi: Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi
- Dinas Pendapatan Provinsi Jawa Timur UPTD Surabaya Timur. 2015. *Proposal Sinovik (Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik)*. Surabaya
- Kemen PAN dan RB Republik Indonesia. 2014. "Simposium Inovasi Pelayanan Publik Indonesia: Kesimpulan, Komentar dan tindak lanjut". Dalam *Simposium Inovasi Pelayanan Publik Indonesia Tahun 2014*, Jakarta, 16-17 Juni.
- LAN. 2013. *Bahan Ajar Inovasi pada Diklatpim Tingkat II*. Jakarta
- LAN. 2014. *Issu – issu Umum dalam Pengembangan Inovasi Pemerintah Daerah*. Jakarta
- Moleong, Lexy J. 2008. *Metode Penelitian Kualitatif Edisi Revisi*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Rogers, E. M. 1983. *Diffusion of Innovation: 3<sup>th</sup> edition*. New York: Free Press
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan: Mewujudkan Pelayanan Prima dan Pemerintahan yang baik*. Bandung: Refika Aditama
- Siringoringo, Revoldi H dan Madya, Widayiswara. 2011. *Paper Manajemen proses inovasi pada Pusdiklatwas BPKP*
- Sugiyono. 2014. *Metode Penelitian kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta
- Suwarno, Yogi dan Ikhsan, M. 2006. *Standar Pelayanan Publik di Daerah*. Manajemen Pemerintah Daerah. PKKOD-LAN
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di sektor publik*. Jakarta: STIA LAN

##### Referensi Peraturan Perundangan :

- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 40 Tahun 2014 tentang Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Anjungan Transaksi Mesin Samsat
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Undang-undang No 18 Tahun 2002 tentang Sistem Nasional Penelitian, Pengembangan, dan Penerapan Ilmu Pengetahuan dan Teknologi

##### Referensi Internet :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik (online). 2003. Jakarta: Menteri Pendayaan Aparatur Negara.
- Afiff, Faisal. 2013. *Sektor Publik dalam Bingkai Inovasi kolaboratif*, (online) (<http://www.feb.unpad.ac.id/id/arsip-fakultas-ekonomi-unpad/opini/238944-sektor-publik-dalam-bingkai-inovasi-kolaboratif>, diakses 20 Desember 2014)
- [Pertama di Indonesia, Pemprov Jatim Luncurkan ATM Samsat](http://halopolisi.com/2014/07/08/pertama-di-indonesia-pemprov-jatim-luncurkan-atm-samsat/), (online) (<http://halopolisi.com/2014/07/08/pertama-di-indonesia-pemprov-jatim-luncurkan-atm-samsat/>, diakses 8 Desember 2014)
- Top 99 Sinovik 2015*, (online) ([sinovik.menpan.go.id/index.php/ site/article/24](http://sinovik.menpan.go.id/index.php/site/article/24) , diakses 19 April 2015)