INOVASI LAYANAN SAMSAT *WALK THRU* SEBAGAI WUJUD PELAYANAN PRIMA DI KANTOR BERSAMA SAMSAT MOJOKERTO

Ellis Fedya Ulfa
12040674070 (S1 Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: ellisfedya@gmail.com
Dra. Meirinawati, M.AP.
0021056804 (Ilmu Administrasi Negara, FISH, UNESA) email: meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Sebagai salah satu instansi penyelenggara pelayanan publik, Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam upaya mewujudkan pelayanan prima kepada wajib pajak berupaya memberikan respon terhadap permasalahan-permasalahan yang ada, seperti buruknya pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian, banyaknya wajib pajak yang harus bolak-balik untuk membayar pajak kendaraan bermotor tahunan karena keterbatasan waktu pelayanan, serta adanya gedung yang tidak terpakai di area Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Oleh sebab itu untuk merespon hal tersebut, pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto membuat inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan secara mendalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* sebagai wujud pelayanan prima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.

Berdasarkan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17), yang terdiri dari *relative advantages, compatibility, complexity, triability,* dan *observability*, serta mendeskripsikan faktor yang menjadi pendukung atau kekuatan dan penghambat atau kelemahan dalam pelaksanaan inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Metode penelitian yang digunakan dalam penelitian ini yaitu deskriptif kualitatif. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat dikatakan berjalan dengan baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya wajib pajak. Inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* ini merupakan inovasi internal yang dibentuk oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Pada atribut *relative advantage* ditunjukkan dalam hal kecepatan waktu pelayanan dan kemudahan persyaratan. Dimana waktu pelayanannya singkat dan hanya membawa STNK asli dan KTP asli. *Compatibility* terkait pengambilan keputusan pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto untuk membentuk inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* sudah berdasarkan kebutuhan dan kondisi masyarakat Mojokerto, yaitu pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit. *Complexity* pada mekanisme, tata cara atau prosedur pemabayaran pajak kendaraan bermotor tahunan melalui inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* tidak terdapat kerumitan dan dapat dengan mudah dimengerti oleh wajib pajak. *Triability* dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* tidak ada fase uji coba kerna mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. Meskipun demikian, pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melakukan sosialisasi berkelanjutan kepada masyarakat melalui media cetak dan media elektronik. *Observability* dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat dikatakan mudah diamati dan sudah berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan wajib pajak. Beberapa faktor yang menjadi kekuatan dari inovasi ini berasal dari sumber daya manusia sebagai pemberi layanan yang memiliki kemampuan yang sama dan selalu menerapkan 3S kepada setiap wajib pajak, serta bersikap ramah, adanya evaluasi secara rutin, dan adanya pelibatan semua pihak, dalam hal ini yaitu petugas dan masyarakat, 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*.

Kata kunci: Inovasi, SAMSAT *Walk Thru*

Abstrack

As one of the organizers of public service agencies, Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto in an attempt to manifest the excellent service to the taxpayer seeks to provide a response to existing problems, such as bad service provided by the Police, the number of taxpayers who have to commute to pay motor vehicle tax yearly due to the limited time of service, as well as the existence of unused buildings in the area of Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Therefore, to respond to it, Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto makes service innovation SAMSAT *Walk Thru*. The purpose of this study was to describe in depth the service innovation *Walk Thru* SAMSAT as a form of excellent service in Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto

Based on attribute theory innovation according to Rogers in Suwarno (2008: 17), which is composed of relative advantages, compatibility, complexity, triability, observability, and as well as

describing the factors that support or strength and be a barrier or a weakness in the implementation of services innovation SAMSAT *Walk Thru*. Research methods used in this research is descriptive qualitative. Technique of data analysis was performed with data collection, data reduction, and the withdrawal of the conclusion. The results showed that service innovation SAMSAT *Walk Thru* it can be said goes well and being able to answer the needs of the community, in particular the tax payers. Service innovation SAMSAT *Walk Thru* an internal innovation formed by Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. On relative advantage attributes shown in terms of speed and ease of service requirements. Where time is short and only brings the original STNK and KTP. Compatibility related decision making parties of Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto to form a services innovation SAMSAT *Walk Thru* already based on community needs and the condition of Mojokerto, that is fast service, easy, and doesn't kink. Complexity in mechanism, the procedures or the procedures of the annual motor vehicle tax payments through service innovation SAMSAT *Walk Thru* there is no hassle and can be easily understood by taxpayers. Triability in Service innovation SAMSAT *Walk Thru* there is no phase trials because considering the needs of the community. Even so, Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto do continuous socialization to society through print and electronic media. Observability in services innovation SAMSAT *Walk Thru* can be easily observed and been running in accordance with the expectations and the needs of taxpayers. Some factors that become the power of these innovations come from human resources as the giver of the service that has the same abilities and always apply the 3S to every taxpayer, and be friendly, the existence of evaluation on a regular basis, and the involvement of all parties, in this case that is officers and the public or community, while the factors that become weaknesses that is related dissemination carried out by Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Where there is still some taxpayers who don't know the business services innovation SAMSAT *Walk Thru*.
Keywords: innovation, SAMSAT *Walk Thru*

PENDAHULUAN

Isu pelayanan publik menjadi isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia seiring perkembangan ilmu pentehuan dan teknologi. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat. surjadi (2009 :7) menjelaskan penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut,

> "kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisisen serta kualitas sumber daya manusia aparatur yang belum memadai. Kondisi ini terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa, seperti prosedur yang berbeli-belit, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang kurang responsif dan lain-lain, yang pada akhirnya akan menimbulkan citra buruk terhadap pemerintah".

Bukti kekecewaan masyarakat terhadap buruknya pelayanan publik ditunjukkan melalaui pengaduan atau laporan menyangkut pelayanan publik kepada instansi terkait maupun lembaga negara yang mengawasi pelayanan publik di Indonesia, dalam hal ini Ombudsman. Data berikut menunjukkan jumlah laporan pengaduan masyarakat seluruh Indonesia yang diterima Ombudsman dalam kurun waktu 2009-2013:

Grafik 1.1
Jumlah Laporan Pengaduan Masyarakat
Tahun 2009-2013

Sumber: Ombudsman RI

Grafik diatas menunjukkan bahwa terjadi peningkatan jumlah laporan pengaduan masyarakat setiap tahunnya, terlebih lagi di tahun 2013 dimana laporan pengaduan masyarakat yang diterima Ombudsman RI sebanyak 5.173. Sementara itu, Data Penelitian dan Pengembangan (Litbang) Ombudsman RI menyebutkan pada 2010, laporan masyarakat terkait pelayanan publik sebanyak 1.137 aduan. Kemudian berturut-turut meningkat tiap tahunnya yaitu 2011 (1.867 aduan), 2012 (2.209 aduan), 2013 (5.173 aduan) dan pada 2014 (hingga Juni 2014, 3.021 aduan). Dari jumlah laporan tersebut, tiga besar institusi yang paling banyak dilaporkan masyarakat terkait pelayanan publik adalah Pemerintah Daerah, Kepolisian dan Kementerian/Instansi Pemerintah (www.okezone.com diakses pada 26 Oktober 2015).

Berdasarkan data-data diatas sudah menjadi keharusan bagi penyedia layanan publik untuk melakukan inovasi dalam hal pemberian layanan kepada masyarakat. Mengingat bagi sektor publik berinovasi merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi (Suwarno, 2008: 26).

Kepolisian sebagai kewenangan pemerintah pusat, aparatur dan abdi negara juga pada hakikatnya merupakan abdi masyarakat. Kepolisian harus mengabdikan diri sepenuhnya pada kepentingan masyarakat dengan semangat pengabdian dan pelayanan kepada masyarakat. Salah satu bentuk pelayanan terhadap masyarakat yaitu penerbitan administrasi lalu lintas seperti pelayanan Surat Izin Mengemudi (SIM) dan pelayanan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK).

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT. Jasa Raharja dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama SAMSAT" (https://id.wikipedia.org diakses pada 26 Oktober 2015).

Saat ini terdapat beberapa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT sebegai wujud pelayanan prima kepada masyarakat, yaitu SAMSAT pembantu, SAMSAT gerai/*corner/payment point/outlet*, SAMSAT keliling, SAMSAT *delivery order/door to door*, *e-* SAMSAT, SAMSAT *Drive Thru*, dan yang terbaru adalah SAMSAT *Walk Thru.* Sebelum inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* hadir di Mojokerto, wajib pajak dapat menggunakan layanan SAMSAT Induk dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Dalam prosedur pelayanan SAMSAT Induk, wajib pajak datang dengan menyerahkan KTP dan STNK ke loket pendaftaran kemudian antre menunggu di panggil untuk selanjutnya ke loket kasir untuk melakukan pembayaran.

Beberapa waktu setelah itu Dinas Pendapatan membuat suatu inovasi dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, yaitu layanan SAMSAT *Drive Thru*. Layanan SAMSAT *Drive Thru* menawarkan kemudahan pada wajib pajak untuk membayar pajak dimana dalam prosedurnya wajib pajak cukup datang ke area Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yang merupakan lokasi SAMSAT *Drive Thru*. Wajib pajak yang menggunakan layanan SAMSAT *Drive Thru* cukup datang ke loket pendaftaran dengan menyerahkan KTP dan STNK kemudian langsung membayar di loket kasir. Proses ini dilakukan dengan mengendarai kendaraan

bermotor sesuai dengan STNK yang dibayarkan. Ketentuan dari layanan SAMSAT *Drive Thru* yaitu kendaraan yang dikendarai pada waktu pembayaran pajak harus sesuai dengan STNK yang dibayarkan. Dimana terkait jadwal pelayanan SAMSAT Induk dan SAMSAT *Drive Thru* yaitu, Senin s/d Kamis 08.00 s/d 12.00 WIB, Jumat 08.00 s/d 11.00 WIB, dan Sabtu 08.00 s/d 12.00 WIB. Selain kedua layanan tersebut, juga ada layanan SAMSAT Keliling yng tersebar di beberapa wilayah Mojokerto. Prosedur pelayanan pada SAMSAT Keliling terbilang mudah dimana wajib pajak datang ke lokasi SAMSAT Keliling dengan membawa KTP dan STNK kemudian akan dilayani oleh petugas di dalam mobil SAMSAT Keliling tersebut.

SAMSAT *Walk Thru* merupakan inovasi baru dalam hal pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunanyang sampai saat ini hanya terdapat di dua kabupaten, yaitu Kabupaten Mojokerto dan Kabupaten Tuban. Hadirnya SAMSAT *Walk Thru* di Mojokerto adalah untuk mencakup wajib pajak yang tidak dapat membayar pajak karena keterbatasan waktu pelayanan. Selain itu juga untuk memanfaatkan bangunan yang tidak terpakai di area Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. SAMSAT *Walk Thru* di *launching* pada 9 Juni 2014 dan hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan (www.satlantaspolresmojokertokota.blogspot.co.id) diakses pada 26 Oktober 2015). Wajib pajak dapat menggunakan layanan SAMSAT Walk Thru pada hari Senin sampai Sabtu pukul 08.00 s/d 15.00 WIB. terkait prosedur pelayanan dapat dikatakan sangat ringkas, dimana wajib pajak datang menuju loket pendaftaran dengan menyerahkan KTP dan STNK kemudian langsung ke loket pembayaran. Layanan SAMSAT *Walk Thru* Mojokerto dapat digunakan oleh warga se-Jawa Timur dengan menggunakan SAMSAT *Link*. Layanan SAMSAT *Walk Thru* hadir dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik.

Keberadaan layanan SAMSAT *Walk Thru* Mojokerto merupakan inovasi internal yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat dalam pembayaran pajak tahunan. Dimana tujuan dari keberadaan SAMSAT *Walk Thru* ini adalah untuk merespon kebutuhan wajib pajak terkait layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Selain itu inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* Mojokerto merupakan inovasi pertama yang hadir di Indonesia sebelum layanan SAMSAT *Walk Thru* Tuban yang di *launching* pada 25 Juni 2014. Oleh sebab itu inovasi ini perlu untuk diteliti lebih dalam bagaimana gambaran dari inovasi SAMSAT *Walk Thru* sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik mengambil judul "Inovasi Layanan SAMSAT *Walk Thru* Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto".

Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan secara mendalam Inovasi Layanan SAMSAT *Walk Thru* Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dan juga mendeskripsikan faktor-faktor yang menjadi kekuatan dan kelemahan dalam pelaksanaan inovasi tersebut.

METODE

Adapun jenis penelitian dalam penelitian ini yaitu penelitian deskriptif dengan pedekatan kualitatif. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Dalam peneltian ini, yang menjadi fokus penelti yaitu

1. gambaran secara lengkap terkain inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* sebagai wujud pelayanan prima berdasarkan atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008: 17) yang meliputi
   a. *Relative advantages* atau keuntungan relatif, terkait kesederhanaan prosedur, efisiensi waktu pelayanan, dan kelengkapan sarana dan prasarana
   b. *Compatibility* atau kesesuaian, terkait keputusan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam membentuk inovasi layanan SAMSAT Walk Thru dengan menyesuaikan nilai-nilai di masyarakat, pengalaman-pengalaman inovasi sebelumnya, dan kondisi serts kebutuhan wajib pajak saat ini.
   c. *Complexity* atau kerumitan, terkait berbagai hal yang mungkin berbeda dan mungkin juga menimbulkan kerumitan bagi wajib pajak. Selain itu juga menjelaskan proses adaptasi wajib pajak terkait kerumitan tersebut.

d. *Triability* atau kemungkinan dicoba, terkait uji coba atau sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto serta respon wajib pajak terhadap inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*.
e. *Observability* atau kemudahan diamati, terkait kemudahan orang lain untuk mengamati proses pelayanan inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Serta kesesuaian antara pengamatan dengan prosedur yang ditetapkan dan dapat memberikan pelayanan prima kepada wajib pajak.

2. Deskripsi mengenai faktor yang menjadi kekuatan yaitu sumber daya manusia, evaluasi secara rutin, pelibatan semua pihak dan kelemahan yaitu sosialisasi dari inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*.

Sumber data diperoleh menggunakan tiga teknik pengumpulan data yaitu wawancara, obeservasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknis analisis data menggunakan analisis data model interaktif oleh Miles and Huberman, yaitu dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bagi sektor publik berinovasi merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi (Suwarno, 2008: 26). Hal ini sangat beralasan mengingat tuntutan masyarakat yang semakin kompleks yang juga diimbangi oleh pesatnya kemajuan teknologi dan informasi, memaksa penyelenggara pelayanan publik untuk terus melakukan inovasi dalam rangka menyediakan kebutuhan akan tuntutan masyarakat tersebut.

Sampai saat ini terdapat beberapa inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama SAMSAT dalam hal ini yaitu Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Inovasi-inovasi ini dilakukan sebagai bentuk respon terkait permasalahan buruknya pelayanan yang diberikan oleh Kepolisian dan sebagai bentuk pelayanan prima kepada masyarakat. Beberapa inovasi yang terdapat di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto yaitu SAMSAT keliling, SAMSAT *Drive Thru* dan yang terbaru yaitu SAMSAT *Walk Thru.* Berbeda dengan inovasi sebelumnya seperti SAMSAT keliling dan SAMSAT *Drive Thru* yang merupakan inovasi yang dilakukan oleh Dispenda, keberadaan inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* merupakan inovasi internal yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dengan alasan untuk mencakup wajib pajak yang tidak dapat membayar pajak kendaraan bermotor tahunan karena keterbatasan waktu pelayanan. Selain itu juga untuk memanfaatkan bangunan yang tidak terpakai di area Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.

SAMSAT *Walk Thru* sendiri merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang di *launching* pada tanggal 9 Juni 2014, dengan berpedoman pada Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 8 Tahun 2011 Tentang Pelayanan Publik. Sejak diresmikan, inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* beroperasi di salah satu bangunan yang berada di area depan Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Dimana prosedur yang harus dilakukan oleh wajib pajak yaitu pertama, kendaraan wajib pajak diparkir di area parkir yang telah disediakan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto, kedua, wajip pajak menuju loket pendaftaran layanan SAMSAT *Walk Thru* dengan berjalan kaki untuk menyerahkan KTP dan STNK asli, kemudian yang terakhir yaitu melakukan pembayaran di loket pembayaran. Namun demikian, pada awal Januari 2016 tempat pelaksanaan layanan SAMSAT *Walk Thru* pindah ke area belakang Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Alasan pemindahan tempat layanan adalah untuk mencapai target penerimaan minimal. Dimana agar layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat menjadi layanan unggulan maka harus memenuhi target minimal penerimaan, yaitu 75 *notice* pajak perhari. Di tempat baru ini letak layanan SAMSAT *Walk Thru* berdampingan dengan letak layanan SAMSAT *Drive Thru*.

Pemindahan tempat ini diikuti dengan perubahan jam operasional dari layanan SAMSAT *Walk Thru*. Dimana pada awalnya layanan SAMSAT *Walk Thru* beroperasi pada hari Senin s/d Kamis mulai pukul 13.00 s/d 17.00 WIB. Sedangkan per Januari 2016 jam operasional layanan SAMSAT *Walk Thru* yaitu Senin s/d Sabtu, dengan rincian sebagai berikut:

Senin s/d Kamis: 08.00 s/d 12.00 dan 13.00 s/d 15.00 WIB
Jumat : 08.00 s/d 11.00 WIB
Sabtu : 08.00 s/d 12.00 WIB

1. Inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*

Hadirnya inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* sebagai wujud pelayanan prima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dapat dianalisadengan menggunakan teori atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008: 17). Dimana atribut tersebut terdiri dari *relative advantages, compatibility, complexity, triability, dan observability.* Berikut disajikan data berdasarkan analisa menggunakan atribut inovasi Rogers:

a. Relative advantages (keuntungan relatif)

Pada inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* ini, atribut inovasi *relative advantages* menjelaskan hal-hal baru dan keunggulan terkait layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan melalui inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* yang diterima oleh wajib pajak. Keunggulan-keunggulan tersebut antara lain dapat dilihat dari durasi pelayanan yang terbilang cepat yaitu kurang dari lima menit. Waktu pelayanan yang singkat ini dilatarbelakangi oleh tahapan pelayanan yang sederhana, yaitu pendaftaran dan pembayaran.

Kemudahan dalam hal persyaratan juga menjadi salah satu keunggulan dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Dimana untuk dapat membayar pajak kendaraan bermotor tahunan melalui inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*, wajib pajak cukup membawa STNK asli dan KTP asli tanpa harus membawa kendaraan yang sesuai dengan STNK. Kalaupun tidak membawa KTP dapat juga membawa Kartu Keluarga atau KK. Hal ini yang menjadi pembeda dengan inovasi yang lain dalam hal ini SAMSAT *Drive Thru*. Pada SAMSAT *Drive Thru* selain membawa STNK asli dan KTP asli, wajib pajak juga harus membawa kendaraan sesuai dengan STNK. Namun sebaliknya, pada inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* wajib pajak tidak diharuskan untuk membawa kendaraan sesuai dengan STNK yang dibayarkan. Hal ini memberikan keuntungan tersendiri bagi wajib pajak yang memiliki lebih dari satu kendaraan karena wajib pajak tidak perlu membawa semua kendaraannya untuk membayar pajak kendaraan bermotor tahunan. Wajib pajak cukup membawa KTP asli dan STNK asli dari semua kendaraan yang dimiliki.

b. Compatibility (kesesuaian)

Dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*, atribut inovasi *compatibility* atau kesesuaian terkait dengan keputusan pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam membuat inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian mengenai atribut inovasi *compatibilty* atau kesesuaian, inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat dikatakan sudah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat ini. Dimana yang dibutuhkan oleh masyarakat dalam hal pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan adalah pelayanan yang cepat, mudah, dan tidak berbelit-belit serta jam pelayanan dan prosedur yang mudah. Hal ini dibuktikan dengan waktu pelayanan dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* yang singkat, yaitu kurang dari lima menit, kemudian persyaratan yang mudah yaitu cukup membawa STNK asli dan KTP asli atau dapat juga membawa KK, tanpa harus membawa kendaraan yang sesuai STNK dan prosedur yang tidak berbelit belit. Selain itu kehadiran inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* tersebut juga bukan semata-mata untuk menggantikan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang sebelumnya, melainkan untuk menyempurnakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

c. Complexity (kerumitan)

Pada inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan melalui inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*, atribut inovasi *complexity* atau kerumitan terkait dengan mekanisme, tata cara atau prosedur pelayanan yang mungkin dalam pelaksanaannya terdapat perbedaan dengan

layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan sebelumnya. Terkait dengan mekanisme, tata cara atau prosedur pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* ini sudah cukup baik. Dimana mekanisme, tata cara atau prosedur yang ada dibuat sesederhana mungkin guna memudahkan wajjib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan pada inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Tahapan prosedur yang ada pada inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* hanya terdiri dari dua tahapan, yaitu yang pertama wajib pajak menuju loket pendaftaran kemudian yang kedua wajib pajak menuju loket pembayaran. Di bagian pendaftaran wajib pajak diminta menyerahkan STNK asli dan KTP asli atau KK sebagai persyaratan untuk dapat membayar pajak kendaraan bermotor tahunan melalui inovasi SAMSAT *Walk Thru*. Setelah proses di bagian pendaftaran selesai, STNK dan KTP asli akan dikembalikan kepada wajib pajak dan wajib pajak akan langsung diarahkan ke bagian pembayaran untuk membayar besarnya pajak kendaraan bermotor tahunan yang dikenakan.

d. Triability (kemungkinan dicoba)

Dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*, atribut inovasi *triability* atau kemungkinan dicoba berkenaan dengan uji coba atau sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto sebelum akhirnya inovasi ini benar-benar diterima. Selain itu atribut inovasi *triability* juga menyangkut respon wajib pajak terkait hadirnya inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian terkait atribut inovasi *triability* dapat diketahui bahwa pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto tidak melakukan uji coba terkait hadirnya inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Hal ini cukup beralasan karena pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto juga mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. Dimana saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, jam pelayanan yang semakin lama. Namun demikian meskipun tidak dilakukan uji coba pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto melakukan sosialisasi kepada masyarakat. Sosialisasi tersebut dilakukan secara berkelanjutan melalui media elektronik yaitu melalui saluran radio Maja FM dan media cetak seperti brosur. Meskipun inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* hadir di Mojokerto tanpa malalui fase uji coba, respon masyarakat dapat dikatakan positif. Hal ini dapat diketahui dari jumlah *notice* pajak yang keluar tiap bulannya. Berikut disajikan dalam tabel

Tabel 4.1
Jumlah *Notice* Pajak Layanan SAMSAT *Walk Thru* Oktober 2015 s/d Maret 2016

No	Bulan	Jumlah *Notice* Pajak
1	Oktober 2015	557 *notice*
2	Nopember 2015	682 *notice*
3	Desember 2015	846 *notice*
4	Januari 2016	1275 *notice*
5	Februari 2016	2060 *notice*
6	Maret 2016	1976 *notice*

Sumber: Buku Pembukuan Notice, 2016

Tabel diatas menunjukkan peningkatan jumlah *notice* pajak yang keluar tiap bulannya. Namun pada Maret 2016 terjadi sedikit penurunan jumlah *notice* pajak jika dibandingkan dengan Februari 2016. Penurunan ini disebabkan pada bulan Maret 2016 terdapat dua hari libur nasional, yaitu tanggal 9 Maret dan 25 Maret, dimana tanggal 25 Maret ini termasuk libur panjang karena bertepatan pada hari Jumat. Pada inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*, hari libur dan libur panjang berpengaruh terhadap jumlah notice pajak yang keluar tipa bulannya.

e. Observability (kemudahan diamati)

Dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*, atribut inovasi *observability* atau kemudahan diamati menyangkut tentang bagaimana kehadiran inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dalam proses pelayanannya dapat dengan mudah dilihat dan diamati oleh orang lain sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang lebih

baik dan sesuai dengan harapan. Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian dapat diketahui bahwa tiap tahapan yang terdapat di inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat dengan mudah diamati oleh orang lain. Hal ini karena inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* berada di area Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Kemudahan diamati juga disebabkan oleh prosedur pelayanan yang sederhana dimana hanya melalui dua bagian, yaitu bagian pendaftaran dan pembayaran. Dengan prosedur yang sederhana tersebut orang lain dapat dengan mudah mengamati bagaimana jalannya proses pelayanan yang ada pada inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Sejak pertama di *launching*, setiap proses yang terdapat di inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat dikatakan berjalan sesuai dengan harapan.

2. Faktor kekuatan dan kelemahan
   a. Kekuatan
      1) Sumber daya manusia

         Dalam pelaksanaan inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* terkait dengan sumber daya manusia berasal dari dua institusi, yaitu Dispenda dan Polri. Semua petugas memiliki kemampuan yang sama. Hal ini karena dalam kurun waktu tertentu akan dilakukan rotasi petugas. Dimana pada saat tertentu petugas inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* baik dari Dispenda maupun Kepolisian dapat sewaktu-waktu diganti, tergantung dari keputusan pimpinan masing-masing. Selain itu petugas inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* juga memberikan pelayanan dengan cepat, tidak berteletele, dan ramah, serta menerapkan budaya 3S, yaitu senyum, sapa, dan salam kepada setiap wajib pajak.

      2) Evaluasi secara rutin

         Secara rutin dilakukan rapat evaluasi untuk meningkatkan kelancaran pelaksanaan inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Dilingkungan Dispenda dilakukan rapat seminggu sekali, sementara di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dilakukan rapat sebulan sekali. Pada saat rapat evaluasi tersebut petugas diberikan kesempatan untuk menyampaikan keluhan atau aduan dari masyarakat terkait *Drive Thru* dan inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Namun demikian sampai saat ini belum ada aduan yang diterima petugas terkait prosedur atau hal lain dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*.

      3) Pelibatan semua pihak

         Dalam pelaksanaan inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*, petugas bagian pendaftaran dan bagian pembayaran dilibatkan dalam rapat evaluasi yang rutin dilakukan. Dalam rapat tersebut petugas dapat menyampaikan aduan atau masukan terkait inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Terkait pelibatan masyarakat dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*, dilakukan dengan meminta nomor handphone yang bisa dihubungi. Nantinya pihak Dispenda akan mengirimkan SMS pemberitahuan jatuh tempo kendaraan. Layanan SMS tersebut gratis tanpa dipungut biaya.

   b. Kelemahan
      1) Sosialisasi

         Sejak awal di *launching* hingga sekarang, pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto terus berupaya melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui media brosur dan radio Maja Fm. Namun demikian masih terdapat beberapa wajib pajak yang belum mengetahui jam operasional inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*. Selain itu, beberapa wajib pajak mendapatkan informasi terkait inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* melalui orang lain atau datang langsung ke Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto, tidak melalui media sosialisasi yang telah dilakukan.

KESIMPULAN

Berdasarkan pemaparan hasil analisa mengenai inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru*,

maka dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat dikatakan berjalan dengan baik dan mampu menjawab kebutuhan masyarakat, khususnya wajib pajak sebagaimana dianalisa dengan menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers, yaitu:

1. *Relative advantages*, ditunjukkan dalam hal kecepatan waktu pelayanan dan kemudahan persyaratan yang harus dipenuhi oleh wajib pajak.
2. *Compatibility*, keputusan pihak SAMSAT Mojokerto untuk membentuk inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* sudah sesuai dengan kebutuhan dan kondisi masyarakat Mojokerto.
3. *Complexity*, pada mekanisme, tata cara atau prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan melalui inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* tidak terdapat kerumitan atau kesulitan dan dapat dengan mudah dimengerti oleh wajib pajak.
4. *Triability*, dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* tidak ada fase uji coba karena mempertimbangkan kebutuhan masyarakat. meskipun demikian, pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto secara berkelanjutan melakukan sosialisasi kepada masyarakat melalui brosur dan radio Maja Fm.
5. *Observability*, dalam inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* dapat dikatakan mudah diamati dan sudah berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan wajib pajak.

Sementara itu, faktor-faktor yang menjadi kekuatan dalam pelaksanaan inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* adalah berasal dari sumber daya manusia, evaluasi secara rutin, dan pelibatan semua pihak yang dalam hal ini yaitu petugas dan masyarakat. sedangkan faktor kelemahan berasal dari aspek sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto.

SARAN

Masukan dalm penelitian ini yaitu berkenaan dengan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dalam hal ini melalui brosur. Agar lebih efektif perlu memberikan brosur kepada setiap wajib pajak secara langsung bersamaan dengan penyerahan notice pajak dan stiker parkir berlangganan pada waktu melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan baik melalui inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* atau layanan unggulan lainnya. Hal ini karena berdasarkan pengamatan peneliti, brosur-brosur tersebut berada di dalam SAMSAT induk dan hampir tidak ada wajib pajak yang mengambil brosur tersebut. Dengan demikian dimungkinkan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan melalui inovasi layanan SAMSAT *Walk Thru* akan bertambah dan dapat meningkatkan pendapatan. Selain itu juga dapat memberikan pilihan kepada wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor tahunan di pagi atau sore hari menyesuaikan waktu wajib pajak.

DAFTAR PUSTAKA

Ancok, Djamaludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga.

Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.

Barata, Atep Adya. 2003. *Dasar-Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Gramedia.

Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju.

Muluk, Khairul M.R. 2008. *Knowledge Managemen: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.

Sinambela, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Bumi Aksara.

Sugiyono. 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.

Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: Refika Aditama.

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LAN.

Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Silalahi, Ulber. 2010. *Metode Penelitian Sosial*. Bandung: Refika Aditama.

Mirnasari, Rina Mei. 2013. "Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 1 nomor 1.

Samsara, Ladiatno. 2013. "Inovasi Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi (Studi tentang Peningkatan Kualitas Pelayanan Surat Perjalanan Republik Indonesia di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Volume 1 Nomor 1.

Wijayanti, Sri Wahyuni. 2008. "Inovasi pada Sektor Pelayanan Publik". *Jurnal Administrasi Publik.* Volume 1 nomor 4.

Firmanda, Galang. 2015. *Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Paspor (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Kepmenpan Nomor 63 Tahun 2003. *Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara.*

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur No 8 Tahun 2011 *Tentang Pelayanan Publik.*

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 tahun 2009. *Tentang Pelayanan Publik.*

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Sistem_administrasi_manunggal_satu_atap diakses pada 26 Oktober 2015

www.okezone.com diakses pada 26 Oktober 2015

www.ombudsman.go.id diakses pada 26 Oktober 2015

www.satlantaspolresmojokertokota.blogspot.co.id diakses pada 26 Oktober 2015.

https://id.m.wikipedia.org/wiki/Kabupaten_Mojokerto diakses pada 16 Juni 2016