

INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN SAMSAT MINI (SAMIN) DI KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN BOJONEGORO

Zaenal Mustofa

(S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

email: mzaenal756@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP.

(Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya)

email: vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Samsat singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yaitu suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bapenda dan PT. Jasa Raharja (Persero). Samsat memberikan pelayanan untuk penerbitan STNK/TNK yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ dan dilaksanakan pada satu kantor yang diberi nama Kantor Bersama Samsat. Dalam upaya memberikan pelayanan tersebut khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro membentuk inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN). Hadirnya layanan Samsat Mini (SAMIN) disebabkan dari adanya pretek terselubung calo, joki, dan pungli serta masih banyaknya pengaduan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi serta hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri dari *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *trialability*, dan *observability* serta mendeskripsikan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan layanan Samsat Mini (SAMIN). Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan hambatan yang terjadi. Kekurangan dari inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) dapat dilihat dari teori atribut inovasi yaitu *trialability* (kemungkinan dicoba). Dalam atribut inovasi tersebut dapat dilihat bahwa uji coba pelayanan dan sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro yang kurang maksimal. Hal ini dapat ditunjukkan dengan jumlah laporan wajib pajak dalam layanan Samsat Mini (SAMIN) yang masih sedikit. Sedangkan untuk hambatan yang terjadi dalam inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) adalah ketika jaringan internet yang digunakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sedang *trouble* atau bermasalah serta banyak dari masyarakat selaku wajib pajak yang tidak mengetahui jadwal pelayanan Samsat Mini (SAMIN).

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Samsat Mini (SAMIN).

Abstract

One-roof system or SAMSAT is a cooperation system among Polri, Bapenda, and PT Jasa Raharja (Persero). SAMSAT gives service for publishing STNK/TNK that associated with treasury fund income through PKB, BBN-KB and SWDKLLJ that held in one office which named SAMSAT corporate office. One-roof administration services office of Bojonegoro creates Mini Samsat (SAMIN) as an innovation in vehicle tax payment (PKB). The emerge of this program is caused by extortion and panders who act illegally and there are so many problems and complaint to the One-roof administration services office of Bojonegoro. This present study is purposed to describe the innovation and distractions when people pay their vehicle tax payment in Mini One-roof administration services office of Bojonegoro.

This study applies descriptive qualitative research. The focus of this study is on innovation's theory proposed by Rogers in Suwarno (2008:17), namely relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability. Furthermore, this study describes some districts and problems in Mini One-roof administration services office of Bojonegoro. Moreover, for data analysis technique, the researcher uses data reduction, data presentation and drawing conclusion.

The results of the study shows that the innovation in vehicle tax payment services by using Mini Samsat program in One-roof administration services office of Bojonegoro is implemented and run well. However, some weakness and problems are still arised. The weakness of this program can be seen from one of the attributive innovation, triability. The trial of the services and the process of socialization is not maximal. The findings indicate that the amount of taxpayers who use SAMIN is not many. While for the obstacles and distractions that occur in service of SAMIN is when the Internet network or connection used in the process of vehicle tax payments are trouble or can not respond. Besides, there are also a lot of the taxpayers who do not know the schedule of service of SAMIN.

Keywords: Innovation, Service, Mini Samsat (SAMIN).

PENDAHULUAN

Dalam kehidupan bernegara tentunya tidak akan lepas dengan yang namanya kegiatan pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat Undang-Undang Dasar Tahun 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003, pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan maupun pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

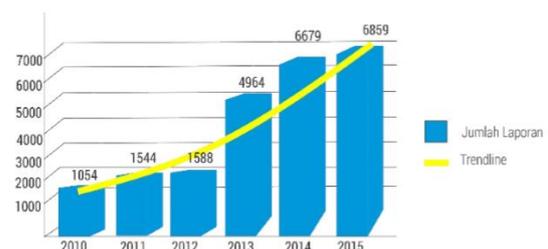
Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik (Menurut Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009). Surjadi (2009:7) menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

“Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien 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 berbelit-belit, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsif, dan lain-lain, yang pada akhirnya menimbulkan citra buruk kepada pemerintah.”

Kondisi yang ada kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik masih belum efektif, efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai terlihat dari banyaknya jumlah laporan pengaduan masyarakat kepada pihak Ombudsman Republik Indonesia (RI) sebagai berikut:

Grafik 1.1
Jumlah Laporan Masyarakat Periode Tahun 2010-2015



Sumber: Laporan Tahunan 2015 Ombudsman RI
(www.ombudsman.go.id)

Data diatas menunjukkan bahwa jumlah laporan pengaduan masyarakat yang ada di seluruh indonesia mengalami kenaikan. Pelaporan tersebut kaitannya dengan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Rincian data

tersebut disini memperjelas bahwa banyak dari masyarakat indonesia masih kurang puas dengan kegiatan pelayanan publik yang selama ini dilakukan oleh pihak pemerintah, serta instansi terkait. Adapun secara jelasnya, di sini dapat di buktikan dengan grafik yang ada di bawah ini.

Grafik 1.2
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan
Kelompok Instansi Terlapor Tahun 2015



Sumber: Laporan Tahunan 2015 Ombudsman RI
(www.ombudsman.go.id)

Sebagai instansi terlapor terbanyak kedua banyak masyarakat mengeluhkan pelayanan kepolisian. Hal ini yang menjadi keluhan masyarakat terhadap pihak kepolisian salah satunya ditunjukkan dengan kegiatan pelayanan publik oleh pihak Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT). Mengingat bahwa pihak kepolisian disini merupakan sebagai penyelenggara pelayanan publik di bidang tersebut bersama pihak Bapenda dan PT. Jasa Raharja (Persero). Samsat singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yaitu suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bapenda dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK/TNK yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ dan dilaksanakan pada satu kantor yang diberi nama kantor Bersama Samsat.

Keluhan masyarakat dalam pelayanan publik oleh pihak Samsat adalah terkait dengan adanya pungutan liar (Pungli) dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 1 tahun, ataupun memperpanjang STNK 5 tahun oleh warga pasuruan. Selain hal tersebut di atas masalah pelayanan yang dilakukan oleh pihak Samsat juga terdapat di Kabupaten Bojonegoro, dimana banyak masyarakat yang mengeluh akan adanya jasa calo, joki, dan pungli yang ada masih berkeliaran disekitar Kantor Bersama Samsat Kabupaten

Bojonegoro. Masalah lain yang ada di Kabupaten Bojonegoro terkait keluhan pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro terlihat dari banyaknya keluhan masyarakat yang disampaikan melalui Dialog publik Pada Hari Jum'at di Pendopo Malowopati Kabupaten Bojonegoro.

Dengan adanya berbagai masalah tersebut diatas, maka pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro terus berupaya meminimalisir adanya permasalahan tersebut. Dalam upaya meminimalisir masalah yang ada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro melakukan inovasi pelayanan publik melalui layanan Samsat Mini (SAMIN). Layanan Samsat Mini (SAMIN) adalah layanan unggulan yang akan menghampiri wajib pajak yang melakukan permintaan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor. Layanan Samsat Mini (SAMIN) ini merupakan layanan unggulan yang dibentuk oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro sendiri dan diluncurkan pada 8 Juni 2016. Jadi dapat dikatakan bahwa layanan Samsat Mini (SAMIN) ini termasuk inovasi layanan terbaru yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro.

Dengan berdasarkan pernyataan diatas maka peneliti tertarik untuk mengkaji lebih dalam sejauh mana inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Mini (SAMIN) yang telah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dengan judul **“Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro.”**

METODE

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi dalam penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro. Dalam penelitian ini fokus penelitiannya adalah gambaran secara lengkap mengenai Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dengan berdasarkan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri dari: *relative advantage* atau keuntungan relatif, *compatibility* atau kesesuaian, *complexity* atau kerumitan, *trialability* atau kemungkinan dicoba, dan

observability atau kemudahan diamati. Selain itu juga penjelasan mengenai hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro. Sumber data dalam penelitian ini terdiri dari dua yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik pengumpulan data yang digunakan adalah wawancara, observasi, dokumentasi, dan triangulasi. Sedangkan teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah *data reduction* (reduksi data), *data display* (penyajian data), dan *conclusion drawing/verification*.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Samsat singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap yaitu suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bapenda dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK/TNK yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ dan dilaksanakan pada satu kantor yang diberi nama Kantor Bersama Samsat. Dari definisi diatas dapat dikatakan bahwa tugas dari Kantor Bersama Samsat adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat selaku wajib pajak. Adapun dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat, disini banyak inovasi yang dilakukan oleh kantor Bersama Samsat. Dari sekian banyak Kantor Bersama Samsat yang sudah melakukan inovasi pelayanan adalah pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro.

Inovasi pelayanan yang ada di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro diantaranya adalah Layanan Samsat *Payment Point*, Samsat Keliling, Samsat Keliling Mandiri (Samsat Pasaran), E-Samsat, ATM Samsat Jatim, Samsat Mini (SAMIN), dan Samsat *Delivery Pos*. Dari berbagai inovasi layanan yang ada tersebut hal ini terbagi ke dalam beberapa kelompok. Dimana layanan Samsat *Payment Point*, Samsat Keliling, E-Samsat, ATM Samsat Jatim, dan Samsat *Delivery Pos* dibentuk oleh Tim Teknis Pembina Samsat Provinsi Jawa Timur, sedangkan layanan Samsat Keliling Mandiri (Samsat Pasaran), dan layanan Samsat Mini (SAMIN) dibentuk oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro sendiri.

Layanan Samsat Mini (SAMIN) adalah layanan unggulan yang akan menghampiri wajib pajak yang melakukan permintaan untuk

pembayaran pajak kendaraan bermotor. Layanan Samsat Mini (SAMIN) dibentuk berdasarkan atas Surat Pemberitahuan yang disampaikan oleh pihak Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Nomor: 970/15026/120.22/2016 Perihal Usulan Inovasi Pelayanan Publik Tahun 2016. Layanan Samsat Mini (SAMIN) merupakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang diluncurkan pada 8 Juni 2016. Lokasi pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan melalui Samsat Mini (SAMIN) ini berdasarkan permintaan wajib pajak. Untuk waktu pelayanannya sendiri dilakukan pada hari Senin-Jum'at pukul 08.00 s/d 12.00 WIB. Namun biasanya layanan Samsat Mini (SAMIN) beroperasi pada *event-event* seperti *expo* dan pameran pelayanan publik yang dilaksanakan oleh pihak Pemerintah Kabupaten Bojonegoro, serta di titik keramaian yang ada di Kabupaten Bojonegoro seperti *Car Free Day* (CFD) yang bertempat di Alun-alun Kabupaten Bojonegoro. Untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro ini peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri dari lima atribut inovasi, yaitu:

a *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dalam atribut *relative advantage* (keuntungan relatif), dimana sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya.

Keunggulan yang membedakan layanan Samsat Mini (SAMIN) dengan inovasi sebelumnya adalah praktis, mudah dan waktu pelayanan yang diberikan cepat, serta persyaratan yang diminta juga mudah. Masyarakat selaku wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mudah, praktis, waktu pelayanan yang diberikan cepat, tidak sampai dengan 10 menit pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah selesai dilakukan, serta persyaratan yang diminta petugas

sangatlah mudah yaitu cukup dengan membawa KTP dan STNK Asli.

Sedangkan nilai lebih dari layanan Samsat Mini (SAMIN) yaitu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bisa dilakukan di luar jam kerja pelayanan Samsat dan memiliki sarana pelayanan yang unik yaitu dengan konsep lapak mini (gerobak). Jadi masyarakat selaku wajib pajak dapat melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor diluar hari kerja yaitu pada acara *car free day* di Alun-alun Kabupaten Bojonegoro pada setiap hari Minggu (pukul 06.00-08.00 WIB) dengan konsep lapak mini (gerobak).

b *Compatibility* (Kesesuaian)

Dalam atribut *compatibility* (kesesuaian), dimana sebuah Inovasi harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro disini memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) memiliki prosedur pelayanan dan waktu pelayanan yang ada masih sama dengan inovasi yang ada sebelumnya yaitu sesuai dengan layanan Samsat Keliling. Selain itu hadirnya inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat selaku wajib pajak.

Layanan Samsat Mini (SAMIN) ini memiliki prosedur yang terdiri dari dua tahap saja yaitu tahap pendaftaran dan pembayaran, waktu pelayanan yang kurang lebih hanya 5 menit, serta persyaratan yang diminta oleh petugas cukup dengan KTP dan STNK Asli. Selain itu hadirnya layanan Samsat Mini (SAMIN) memberikan pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan di Samsat Induk, serta memiliki jadwal diluar jam pelayanan yaitu pada acara *car free day* di Alun-alun Kabupaten Bojonegoro pada hari Minggu (pukul 06.00-08.00 WIB).

c *Complexity* (Kerumitan)

Dalam atribut *complexity* (kerumitan), sebuah inovasi dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan serta mekanisme pelayanan yang tidak rumit.

Hadirnya layanan Samsat Mini (SAMIN) ini memiliki persyaratan pelayanan yang mudah yaitu cukup dengan KTP dan STNK Asli, serta memiliki prosedur dan mekanisme pelayanan yang tidak rumit, cukup dengan dua tahap pelayanan yaitu pendaftaran dan pembayaran. Jadi masyarakat selaku wajib pajak datang ke bagian pendaftaran untuk mengecek kebenaran identitas kepada pihak Polri kemudian datang ke bagian pembayaran untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan ketentuan biaya yang sudah ditentukan.

d *Triability* (Kemungkinan dicoba)

Dalam atribut *triability* (kemungkinan dicoba), sebuah inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro sudah dilakukan fase uji publik.

Inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi. Namun banyak masyarakat selaku wajib pajak yang belum mengetahui adanya uji coba pelayanan dan sosialisasi yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten

Bojonegoro akan hadirnya layanan Samsat Mini (SAMIN) hingga akhirnya menyebabkan respon masyarakat tersebut sangat rendah. Respon masyarakat yang rendah di tunjukkan dengan adanya laporan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Mini (SAMIN) sebagai berikut:

Tabel 4.1
Jumlah Laporan Wajib Pajak Layanan Samsat Mini (SAMIN) Bulan Agustus-Desember 2016

No.	Bulan	Jumlah Wajib Pajak
1	Agustus	25 Wajib Pajak
2	September	18 Wajib Pajak
3	Oktober	68 Wajib Pajak
4	November	28 Wajib Pajak
5	Desember	25 Wajib Pajak

Sumber: Laporan Kasir Layanan Samsat Mini (SAMIN) Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro

Dari tabel diatas dapat diketahui bahwa jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Mini (SAMIN) yaitu sebanyak 25 (dua puluh lima) wajib pajak dibulan agustus, 18 (delapan belas) wajib pajak dibulan september, 68 (enam puluh delapan) wajib pajak dibulan oktober, 28 (dua puluh delapan) dibulan november, serta 25 (dua puluh lima) wajib pajak dibulan desember.

e *Observability* (Kemudahan diamati)

Dalam atribut *observability* (kemudahan diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro sudah dapat dikatakan dengan mudah dilihat ataupun di amati oleh orang lain. Dimana dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya persyaratan, prosedur dan

mekanisme pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.

Persyaratan yang diminta cukup KTP dan STNK Asli wajib pajak sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, serta untuk prosedur dan mekanisme pelayanan yang ada terdiri dari dua tahap yaitu pendaftaran dan pembayaran. Dimana wajib pajak cukup datang pada pihak Polri untuk mengecek kebenaran identitasnya, kemudian masyarakat selaku wajib pajak sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hambatan dalam Layanan Samsat Mini (SAMIN)

Hambatan dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro disebabkan oleh dua faktor sebagai berikut:

a Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor internal adalah ketika dimana jaringan internet yang ada sedang trouble atau bermasalah.

b Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor eksternal adalah banyak dari masyarakat selaku wajib pajak yang tidak mengetahui akan jadwal pelayanan dari layanan Samsat Mini (SAMIN).

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang ada dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro dapat di katakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan dari hasil analisis teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri dari lima atribut inovasi yaitu, *relative advantages* (keuntungan relatif), dalam hal ini dibuktikan dengan keunggulan dan nilai lebih yang dimiliki oleh layanan Samsat Mini (SAMIN). *Compatibility* (kesesuaian), dalam hal ini

ditunjukkan dengan adanya inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) yang dibentuk oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya, serta sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat selaku wajib pajak. *Complexity* (kerumitan), hadirnya layanan Samsat Mini (SAMIN) dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. *Triability* (kemungkinan dicoba), dalam inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) hadir dilakukan melalui fase uji coba pelayanan, serta sosialisasi. *Observability* (kemudahan diamati), dalam inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) dapat dengan mudah diamati oleh orang lain dan telah berhasil menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Sedangkan hambatan yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) disebabkan oleh faktor internal dan faktor eksternal.

Saran

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan penelitian yang ada, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut:

- 1 Media untuk sosialisasi kaitannya dengan pelaksanaan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Mini (SAMIN) lebih diperbanyak agar informasi yang ada bisa menyeluruh dan tersampaikan kepada masyarakat selaku wajib pajak.
- 2 Menyediakan provider internet cadangan agar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan dapat dilakukan dengan maksimal dan tidak ditemui kendala.
- 3 Menyusun jadwal layanan Samsat Mini (SAMIN) dengan pasti dan terjadwal.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mengucapkan terima kasih kepada dosen pembimbing skripsi Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP., serta dosen penguji Dra. Meirinawati, M.AP., dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP.

DAFTAR PUSTAKA

Buku

- Arikunto, Suharsimi. 2010. *Prosedur penelitian suatu pendekatan praktik*. Jakarta: Rineka cipta.
- As'adi, Edi. 2011. *Hukum Proyek Konstruksi Bangunan: Dalam Persepektif Pelayanan Publik yang Baik di Indonesia*. Yogyakarta: Graha Limo.
- Dwiyanto, Agus. 2006. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gajah Mada University Press.
- Halvorsen, Thomas, et al. 2005. *On the Differences between Public and Private Sector Innovations*. Publin Report. Oslo.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV. Mandar Maju.
- Lukman, Sampara. 2000. *Manajemen Kualitas pelayanan*. Jakarta: STIA LAN Press.
- Moenir, H.A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Bumi Aksara: Jakarta.
- Moleong, Lexy J, 2005. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul M.R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Napitupulu, Paimin,. 2007. *Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction: Prinsip-Prinsip Dasar agar Pelayanan Publik Lebih Berorientasi pada Kepuasan dan Kepentingan Masyarakat*. Bandung: P.T. Alumnii.
- Nurmandi, Achmad. 2010. *Manajemen Pelayanan Publik: Lampiran UU No. 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*. Yogyakarta: PT. Sinergi Visi Utama.
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung. Albeta.
- Profil Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro Tahun 2015.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations*. Fifth Edition, Free Press, New York.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Standart Operasional Prosedur Kantor Bersama Samsat Jawa Timur Tahun 2014.

Sugiyono. 2011. *Metode Penelitian Kualitatif, Kuantitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta cv.

Sugiyono. 2015. *Metode Penelitian Pendidikan (pendekatan kuantitatif, kualitatif dan R&D)*. Bandung: Alfabeta cv.

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

Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN Press.

Syafri, Wirman. 2012. *Studi Tentang Administrasi Publik*. Jakarta: PT. Gelora Aksara Pratama.

Waluyo. 2007. *Manajemen Publik, Konsep, Aplikasi dan Implementasinya dalam Pelaksanaan Otonomi Daerah*. Bandung: Mandar Maju.

Jurnal

Prawira, Maulana Arief. Noor, Irwan. Nurani, Farida. 2014. "Inovasi Layanan (Studi Kasus *Call Center* SPGDT Sebagai Layanan Gawat Darurat Pada Dinas Kesehatan Provinsi DKI Jakarta)". *Jurnal Administrasi Publik*, Vol 2, No.4.

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 Klas I Khusus Surabaya)". *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*. Vol.1, No.1.

Skripsi

Fadilla, Atika Nur. 2016. *Inovasi Layanan Informasi Perkara Gerbang Pesan Singkat (GPS) Dalam Rangka Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Pengadilan Agama Mojokerto*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Ulfa, Ellis Fedya. 2016. *Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama Samsat Mojokerto*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Undang-undang

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

Undang-undang Dasar Tahun 1945

Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

Referensi Online

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. 2016. *Samsat Jawa Timur Jalin Kerjasama Dengan PT. Pos Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan*. (<http://www.dipendajatim.go.id/post?id=472&uptd=dinas>, diakses pada 14 Februari 2017).

Berita Bojonegoro.com. 2016. *Cegah Pungli, Polres Bojonegoro Buka Samin*. (<https://beritabojonegoro.com/read/7849-cegah-pungli-polres-bojonegoro-buka-samin.html>, diakses pada 17 November 2016).

Info Bojonegoro. 2016. *Ini Jawaban Terkait Keluhan Masyarakat di Samsat*. (<http://infobojonegoro.com/ini-jawaban-keluhan-masyarakat-terkait-pelayanan-di-samsat>, diakses pada 22 september 2016).

Jayapos online. 2012. *Oknum Adpel Samsat Bojonegoro Diduga Legalkan Pungli dan Percaloan*. (<http://harianjayapos.com/detail-1981-oknum-adpel-samsat-bojonegoro-diduga-legalkan-pungli-dan-percaloan.html>, diakses pada 22 september 2016).

Ombudsman Republik Indonesia. 2015. *Laporan Tahunan 2015*, (Online). (<http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-tahunan.html?download=374:laporan-tahunan-2015>, diakses pada 22 september 2016).

Rumah Pengaduan.com. 2013. *Pungli Samsat Kota Pasuruan*. (<http://rumahpengaduan.com/2013/07/11/pungli-samsat-kota-pasuruan/>, dikases pada 30 November 2016).

Samsat Kabupaten Bojonegoro. 2016. *Profil Samsat Kabupaten Bojonegoro*. (<http://www.samsatbojonegoro.com/index.php/profilsamsatbojonegoro/>, diakses pada 20 Desember 2016).

Suara Bojonegoro. 2016. *KB Samsat Luncurkan Program "Samin" Untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor*. (<http://www.suarabojonegoro.com/2016/06/kb-samsat-luncurkan-program-samin-untuk.html>, diakses pada 23 september 2016).