

INOVASI PELAYANAN PROGRAM KERJA *ONLINE* MALAM (KOLAM) PADA KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN NGANJUK

Devi Rahma Katrina

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

Email: devirkatrina94@gmail.com

Dra. Meirinawati, M. AP.

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

Email: meirinawati91@yahoo.co.id

Abstrak

Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau SAMSAT merupakan suatu sistem kerja terpadu antara Badan Pendapatan Provinsi, Polri dan PT. Jasa Raharja. Samsat merupakan instansi penyelenggara Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Guna meningkatkan kualitas pelayanan dan komitmen untuk memperbaiki pelayanan yang ada, Kantor Bersama Samsat Nganjuk menciptakan suatu inovasi pelayanan yaitu Program Kerja *Online* Malam (KOLAM). Hal yang melatarbelakangi adanya program ini adalah banyaknya keluhan masyarakat pada saat membayar pajak kendaraan bermotor mereka di Samsat Keliling yang seringkali harus mengantri dan bahkan terlambat. Selain itu adalah untuk memberikan alternatif pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi para wajib pajak yang tidak bisa membayar pada saat jam kerja, karena Samsat KOLAM ini buka pada saat malam hari yaitu dari pukul 19.00 s/d 21.00. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menganalisis serta mengetahui hambatan Inovasi Pelayanan Program KOLAM (Kerja *Online* Malam) pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk.

Jenis metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah berdasarkan pada teori atribut inovasi menurut Rogers Suwarno (2008:17) yang terdiri dari *Relative Advantage*, *compatibility*, *complexibility*, *triability*, dan *observability*. Teknik pengumpulan data terdiri dari observasi, wawancara dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dilakukan dengan cara reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Program Kerja *Online* Malam (KOLAM) pada Samsat Nganjuk telah mampu menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan diluar jam kerja dan untuk mengatasi keterlambatan/antrian wajib pajak di Samsat Keliling sehingga memenuhi aspek *Relative Advantage*. Pada aspek *Compatibility*, Samsat KOLAM merupakan pengembangan dari Program Samsat Payment Point sehingga prosedur dan mekanisme tetap sama namun lagi melalui perbedaan jam pelayanan yang dimulai pada malam hari. Pada aspek *Complexibility*, Samsat KOLAM tidak terdapat kerumitan karena tidak ada perbedaan terkait prosedur dan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor yang membedakan hanyalah jam pelayanannya saja. Pada aspek *Triability* Samsat KOLAM telah melalui fase uji coba atau pengenalan melalui media massa seperti koran, radio dan banner/papan pengumuman. Dan yang terakhir adalah aspek *Observability*, Samsat KOLAM mudah diamati karena prosedur yang cukup jelas selain itu juga lokasi Loker yang strategis sehingga dapat memenuhi kebutuhan masyarakat khususnya wajib pajak. Kendala yang ada pada pelaksanaan Samsat KOLAM yaitu pada jaringan dan juga kurangnya sosialisasi dimana ada beberapa masyarakat yang kurang tahu mengenai adanya program Samsat KOLAM.

Jadi dapat disimpulkan bahwa pelaksanaan Program Samsat KOLAM secara garis besar telah berjalan dengan baik meskipun terdapat beberapa kendala, sehingga peneliti menyarankan agar perbaikan pada jaringan lebih ditingkatkan lagi guna mendukung kelancaran pengolahan data wajib pajak. Selain itu sosialisasi mengenai adanya Program Samsat KOLAM ini perlu ditingkatkan dengan memberikan brosur atau selebaran maupun pembuatan web untuk Samsat Nganjuk terutama untuk Program Kerja *Online* Malam (KOLAM) tersebut.

Kata Kunci : Inovasi, Program, Kerja

Abstract

One-roof Administration Services Office or SAMSAT is a work integrated system between the Provincial Revenue Agency, Police and PT. Jasa Raharja. SAMSAT is an organizer agency for motor vehicles Registration and Identification, motor vehicles tax payment, Transfer Duties of Motor Vehicles,

and Obligation Fund Donations Traffic Accidents Payment and Road Transport. To improve the quality of public service and commitment to improve existing public service, One-roof Administration Services Office (SAMSAT) Of Nganjuk District create the Innovation of Night Online Services Program (KOLAM). The background of this program is number of citizens complaints when paying their motor vehicle tax in SAMSAT Roving and citizens have to queue up and even late. The other background is to provide an alternative motor vehicle tax payment for citizens who cannot pay their tax payment during working hours, because this program is open at night start from 7 p.m until 9 p.m.. The purpose of this research is to analyze the program and determine the obstacle in this program.

The kind of method research in this research is descriptive qualitative research. The focus on this research is based on the attributes of innovation theory by Rogers in Suwarno (2008:17) the theory consisting of Relative Advantage, compatibility, complexity, triability, dan observability. Data collection techniques consisting of observation, interview and documentation. Data analysis technique is by data reduction, data presentation and conclusion or verification.

The result of this research is, this program is be able to answer the problem of citizens who cannot pay their tax payment during working hours because this program is open at night and resolve the citizens complaints when paying their motor vehicle tax in SAMSAT Roving because citizens have to queue up and even late so, this program can fulfilling the aspect of Relative Advantages. In the aspect of Compatibility, this program is a development of Samsat Payment Point Programs and the procedures and mechanism is same, but more differences in hours of services that starts at night. In the aspect of Complexity, this program hasn't complexity because there are no differences in procedures and mechanism in tax payment. In the aspect of Triability on this program is a trial and introduction through mass media such as newspaper, radio and banner/billboard. And the last one is the aspect of Observability, this program is easily observed because the procedures and mechanism are quite clear also the location of program's counter is in the strategic position so it can fulfilling the needs of citizens, especially taxpayer. The obstacle in this program is on the network and also the lack of socialization because there are few citizens that didn't know about the program.

So, the concluding is this program has gone well even this program has some obstacles, so the researchers suggest to have improvements for the network to support processing of taxpayer data. Also, increase the socializing of the programs by providing and giving brochures or leaflets or web creation for One-roof Administration Services Office (SAMSAT) Of Nganjuk District especially for this program.

Keywords : Innovation, Program, Service

PENDAHULUAN

Pada dasarnya sebagai makhluk sosial, manusia memerlukan pelayanan sebagai salah satu hasil dari interaksi kehidupan sehari-hari. Dalam konteks pemerintahan, pelayanan publik telah menjadi suatu isu yang menarik untuk dikaji. Pelaksanaan pelayanan publik merupakan salah satu upaya pemerintah untuk memenuhi kebutuhan serta hak masyarakat untuk mendapatkan pelayanan jasa, barang maupun pelayanan administrasi. Dalam pelaksanaan pelayanan publik, peran serta masyarakat sangat diperlukan guna mewujudkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 pengertian pelayanan publik adalah Pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dan dilakukan berdasarkan peraturan perundang – undangan. Dalam upaya pemerintah memenuhi kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik, diperlukan berbagai usaha untuk meningkatkan kualitas pelayanan tersebut hal ini sesuai dengan data dari Ombudsman RI selaku lembaga pengaduan masyarakat

pusat tahun 2010 sampai tahun 2015 yang terus meningkat dari tahun ke tahun dengan substansi pelaporan paling banyak adalah pada aspek penundaan berlarut. Dengan adanya peningkatan laporan atau pengaduan atas dugaan maladministrasi terutama mengenai penundaan berlarut dalam pelayanan publik ini menunjukkan bahwa pelayanan publik di Indonesia masih belum memenuhi kebutuhan masyarakat sehingga diperlukan suatu perbaikan melalui adanya penerapan standar operasional yang lebih sempurna, dukungan sarana prasarana yang memadai, menegakkan integritas dan menciptakan suatu inovasi pelayanan publik.

Inovasi pelayanan pada saat ini dianggap sebagai suatu upaya dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik agar dapat memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat akan pelayanan yang efektif dan praktis. Pelaksanaan inovasi harus didukung oleh lembaga atau institusi pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik, karena pemerintah memiliki aspek pendorong (SDM dan anggaran) lebih besar daripada aspek penghambat. Di Indonesia, upaya pengembangan berbagai inovasi pelayanan publik telah dilakukan salah satunya pada inovasi program pelayanan pembayaran

pajak kendaraan bermotor Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Inovasi pelayanan publik juga dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Nganjuk yang memiliki beberapa inovasi pelayanan yaitu Samsat Keliling, e- Samsat, Samsat Payment Point dan yang terbaru adalah Program Kerja *Online Malam* (KOLAM) dimana program ini hanya dilaksanakan di Kantor Bersama Samsat Nganjuk.

Pelayanan program KOLAM mulai dilaksanakan pada 15 Agustus 2016. Program Kerja *Online Malam* (KOLAM) dilaksanakan di Halaman Kantor Bersama Samsat Nganjuk, program ini hanya melayani pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor atau pengesahan STNK 1 tahunan. Loker Program KOLAM dimulai pada malam hari yaitu pukul 19.00 s/d 21.00 dari hari Senin sampai Jum'at dengan membawa persyaratan STNK asli dan identitas asli sesuai atas nama STNK. Mengenai latar belakang program Kerja *Online Malam* (KOLAM) Samsat Nganjuk ini adalah adanya komitmen dari Samsat Nganjuk untuk memberikan kemudahan pembayaran pajak bagi para wajib pajak yang tidak memiliki cukup waktu di saat jam kerja sehingga pembayaran bisa dilakukan pada saat malam hari di Loker Samsat Kolam. Selain itu latar belakang dari adanya Program Kerja *Online Malam* (KOLAM) ini adanya keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya jam pelayanan pada Samsat Keliling yang melayani pembayaran pajak hanya sampai dengan pukul 19.00.

Program KOLAM adalah suatu inovasi layanan unggulan milik Samsat Nganjuk karena merupakan solusi dari permasalahan masyarakat akan kurangnya jam pelayanan pada Samsat Keliling, sehingga masyarakat memiliki alternatif lain untuk membayar pajak yaitu melalui Program KOLAM ini. Tanggapan positif masyarakat muncul dari adanya Program KOLAM, hal ini diungkapkan oleh salah satu warga Jalan A. Yani Kota Nganjuk, Yulianto yang menyatakan bahwa dengan adanya program KOLAM ini sangat membantu dirinya karena tidak menyita waktu dan tidak berbelit – belit serta tanpa adanya calo maupun biro jasa (<http://beritapatroli.com/program-kolam-samsat-nganjuk-sangat-membantu-masyarakat-bayar-pajak-ranmor.html> diakses pada 2 Oktober 2016)

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya diatas, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai **Inovasi Pelayanan Program Kerja *Online Malam* (Kolam) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk.**

METODE

Penelitian ni adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pada penelitian Inovasi Pelayanan

Program Kerja *Online Malam* (Kolam) pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk ini menggunakan teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi dan dokumentasi. Sedangkan pada teknik analisis data menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman dalam (Sugiyono:2010) yaitu reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Dalam melaksanakan pelayanan publik di Indonesia masih memerlukan banyak perbaikan karena masih banyaknya jumlah laporan pengaduan maladministrasi yang terus meningkat dari tahun ke tahun. Inovasi pelayanan publik dianggap menjadi suatu solusi yang tepat untuk mengatasi rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. Berbagai inovasi pelayanan publik telah diciptakan oleh pemerintah Indonesia, salah satunya inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT).

Kantor Bersama Samsat Nganjuk juga melakukan suatu inovasi pelayanan program guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada. Di Samsat Nganjuk sendiri telah memiliki inovasi pelayanan yang telah ada yaitu e-Samsat, Samsat Keliling, Samsat Payment Point dan yang terbaru adalah Program Kerja *Online Malam* (KOLAM) yang merupakan pengembangan dari program Samsat Payment Point. Program Kerja *Online Malam* (KOLAM) didirikan pada 15 Agustus 2016. Yang melatarbelakangi adanya program ini adalah komitmen dari Samsat Nganjuk untuk memberikan kemudahan pembayaran pajak bagi para wajib pajak yang tidak memiliki cukup waktu di saat jam kerja sehingga pembayaran bisa dilakukan pada saat malam hari di Loker Samsat Kolam. Selain itu latar belakang dari adanya Program Kerja *Online Malam* (KOLAM) ini adanya keluhan dari masyarakat mengenai kurangnya jam pelayanan pada Samsat Keliling yang melayani pembayaran pajak hanya sampai dengan pukul 19.00 sehingga banyak masyarakat yang mengeluh terlambat dan mengantri panjang.

Inovasi pelayanan program Kerja *Online Malam* (KOLAM) memiliki jam pelayanan yang dimulai pada malam hari yaitu mulai dari pukul 19.00 s/d 21.00 dari hari Senin sampai Jum'at dengan membawa persyaratan STNK asli dan identitas asli sesuai atas nama STNK. Loker Samsat KOLAM melayani pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor atau pengesahan STNK 1 tahunan. Peneliti menggunakan teori atribut menurut Rogers guna mendeskripsikan hasil inovasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat. Hal ini dilakukan untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Nganjuk melalui inovasi pelayanan program Kerja *Online Malam*

(KOLAM). Terdapat lima atribut yang dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang dapat digunakan untuk mendeskripsikan inovasi tersebut, yaitu adalah :

1. *Relative Advantages* (keuntungan relatif)

Pada Inovasi pelayanan program Kerja Online Malam (KOLAM) milik Samsat Nganjuk ini terbukti memiliki keunggulan atau nilai lebih dibandingkan program yang ada sebelumnya. Program ini merupakan suatu program baru sekaligus program unggulan yang dikeluarkan sebagai bukti dari komitmen Samsat Nganjuk untuk memberikan pelayanan yang profesional dan tentunya sangat membantu masyarakat.

Manfaat atau keunggulan dari adanya program ini adalah adanya perbedaan jam operasional pelayanan yaitu pada saat malam hari dimulai dari jam 19.00 s/d 21.00. Pada umumnya Samsat Payment Point atau Samsat Induk mempunyai jam operasional di siang hari yaitu mulai pukul 08.00 s/d 12.00. Dengan adanya inovasi pada jam operasional ini memudahkan masyarakat yang tidak memiliki waktu pagi sampai sore atau pada saat jam kerja maupun masyarakat yang kurang puas dengan pelayanan yang ada di Samsat Keliling.

Loket Samsat Kolam memiliki jam pelayanan yang dimulai pada malam hari yaitu mulai dari pukul 19.00 s/d 21.00 dari hari Senin sampai Jum'at dengan membawa persyaratan STNK asli dan identitas asli sesuai atas nama STNK. Loket Samsat KOLAM melayani pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor atau pengesahan STNK 1 tahunan.

Berbagai tanggapan positif dari masyarakat bermunculan, terutama wajib pajak yang telah merasakan membayar pajak kendaraan bermotor mereka di Samsat Kolam, menurut masyarakat pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan ditunjang dengan sikap petugas yang tanggap sehingga memudahkan para wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor mereka.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Dalam membuat suatu inovasi pelayanan publik, inovasi harus memiliki sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang sebelumnya atau inovasi yang digantikan. Di Samsat Nganjuk sendiri telah memiliki inovasi pelayanan yang telah ada yaitu e-Samsat, Samsat Keliling, dan Samsat Payment Point. Inovasi pelayanan program Kerja Online Malam (KOLAM) milik Samsat Nganjuk merupakan pengembangan dari program Samsat Payment Point. Di Kabupaten Nganjuk, Samsat Payment Point terdapat di tiga lokasi yaitu di Kertosono, Warujayeng dan di Samsat Induk.

Dalam menerapkan inovasi Samsat KOLAM ini tidak banyak merubah mekanisme pelayanan yang telah ada sebelumnya. Dari beberapa pelayanan yang telah ada sebelumnya,

program Samsat KOLAM ini hanya memiliki perbedaan pada jam pelayanannya saja. Karena pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Loket Samsat KOLAM sesuai dengan prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tercantum dalam panduan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Bersama SAMSAT Jawa Timur.

Dengan adanya inovasi pelayanan program KOLAM milik Samsat Nganjuk merupakan upaya untuk menjawab kebutuhan maupun keluhan wajib pajak yang sebelumnya kesulitan membayar pajak kendaraan bermotor mereka karena jam pelayanan yang terbatas maupun tidak sempat membayar pada saat jam kerja. Selain itu program Samsat KOLAM merupakan pengembangan dari Program Samsat Payment Point sehingga program sebelumnya masih ada hanya saja dikembangkan lagi melalui perbedaan jam pelayanan.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Setiap inovasi yang dibuat oleh instansi pemerintahan tentunya memiliki aspek yang kompleks atau rumit. Dengan sifatnya yang baru, hal ini berdampak pada tingkat kerumitan yang boleh jadi menjadi lebih tinggi dibandingkan inovasi yang telah ada sebelumnya. Tetapi dalam pelaksanaannya, inovasi yang dibuat menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik lagi, hal ini mengakibatkan tingkat kompleksitas yang ada pada umumnya tidak terlalu dipermasalahkan.

Pada pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Kolam tidak ada kerumitan yang berarti, karena pada dasarnya tidak ada perbedaan tata cara atau prosedur terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada di Samsat KOLAM maupun Samsat Payment Point di Wilayah Warujayeng dan Kertosono maupun yang ada di Samsat Induk karena perbedaan yang ada hanyalah mengenai jam pelayanannya saja. Selain itu, masyarakat Nganjuk lebih mengenal dan memilih pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada di Samsat KOLAM daripada di Samsat Payment Point wilayah Warujayeng dan Kertosono karena lokasi yang mudah dijangkau dan strategis karena lebih dekat dengan kediaman masyarakat terutama yang berasal dari Kecamatan Nganjuk.

Berbagai faktor yang telah dikemukakan oleh masyarakat menunjukkan bahwa mayoritas masyarakat lebih mengetahui dan memilih membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka di Samsat Induk dan juga Samsat KOLAM. Hal ini berpengaruh pada tingkat kepastian masyarakat mengenai ada tidaknya perbedaan prosedur dan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada di Samsat KOLAM dengan Samsat Payment Point Wilayah Warujayeng dan Kertosono.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Suatu inovasi dapat dijalankan dan diterima dengan baik jika inovasi tersebut telah melewati fase uji coba. Fase uji coba penting untuk dilakukan karena setelah di uji coba, inovasi tersebut akan terbukti dan teruji mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi sebelumnya. Dalam pelaksanaan uji coba suatu inovasi setiap orang atau masyarakat mempunyai kesempatan untuk merasakan dan menguji kualitas dari inovasi tersebut.

Uji coba atau pengenalan Program Samsat KOLAM ini diharapkan masyarakat dapat mengetahui bahwa Samsat Nganjuk telah menciptakan inovasi pelayanan yang memiliki nilai lebih dibandingkan inovasi pelayanan yang telah ada sebelumnya. Seperti yang telah dilakukan Samsat Nganjuk melalui media massa seperti koran dan juga radio selain itu pemasangan banner khusus Program KOLAM juga telah dilakukan. Karena pada dasarnya suatu inovasi yang baru diharapkan dapat menjawab kebutuhan serta masukan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik. Sehingga masyarakat akan dapat merasakan bahwa inovasi Samsat KOLAM dapat membantu masyarakat yang tidak memiliki waktu cukup pada saat jam kerja maupun yang tidak sempat membayar di Samsat Keliling.

Namun, upaya uji coba dan pengenalan mengenai program Samsat KOLAM milik Samsat Nganjuk sejauh ini masih memerlukan pengembangan dan peningkatan sosialisasi guna meningkatkan pengetahuan masyarakat mengenai program Samsat KOLAM. Hal ini dikarenakan beberapa masyarakat tidak mengetahui bahkan kurang mengetahui adanya program baru milik Samsat Nganjuk ini.

Berbagai tanggapan juga muncul dari masyarakat mengenai adanya Program Samsat KOLAM terutama wajib pajak yang telah merasakan pelayanan di Samsat KOLAM bahwa pelayanan yang diberikan sudah cukup baik dan telah banyak menarik minat para wajib pajak untuk membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka.

5. *Observability* (Kemudahan Diamati)

Dalam pelaksanaannya suatu inovasi haruslah dapat diamati. Suatu inovasi harus dapat diamati dalam segi bagaimana inovasi tersebut dilaksanakan dan menghasilkan suatu pelayanan yang lebih baik dari sebelumnya. Hal ini akan berpengaruh pada tingkat penerimaan masyarakat, suatu inovasi yang mudah diamati hasilnya maka akan cepat diterima oleh masyarakat sebaliknya jika suatu inovasi sukar diamati hasilnya maka akan semakin lama pula penerimaan oleh masyarakat.

Dalam inovasi layanan Program Kerja *Online Malam* (KOLAM) Samsat Nganjuk

aspek *observability* atau kemudahan diamati terlihat dari apakah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada sudah berjalan sesuai prosedur dan mekanisme sehingga dapat berjalan dengan baik sesuai harapan. Prosedur atau mekanisme pelaksanaan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Loker Samsat KOLAM dilaksanakan sesuai dengan Standar Operasional Prosedur (SOP) Kantor Bersama Samsat Jawa Timur yang membedakannya hanyalah jam pelayanannya saja. Di Loker Samsat KOLAM juga terdapat pengumuman mengenai persyaratan apa saja yang diperlukan, dimana syarat tersebut juga sama seperti pada saat pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ada di Samsat Induk maupun Samsat Payment Point lainnya. Sehingga setiap tahap proses pelayanan dapat dengan mudah diamati dan dilihat oleh wajib pajak lainnya.

Pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat KOLAM dilakukan di Halaman Kantor Bersama Samsat Nganjuk dengan membuat sebuah bangunan yang digunakan untuk Loker pembayaran. Dengan lokasinya yang strategis dan mudah dijangkau, hal ini akan memudahkan masyarakat untuk mengamati dan melihat sendiri proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pelaksanaan pelayanan di Loker Samsat KOLAM saat ini telah mendapatkan respon yang cukup baik dari masyarakat mengenai kejelasan mekanisme atau prosedur maupun manfaat yang didapatkan oleh wajib pajak yang tidak memiliki waktu cukup pada saat jam kerja sehingga lebih memilih membayar pajak kendaraan bermotor mereka pada malam hari.

Dari pemaparan diatas, dapat diketahui bahwa pelaksanaan inovasi pelayanan program Kerja *Online Malam* (KOLAM) telah memenuhi aspek *observability* dimana pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dengan mudah dilihat atau diamati oleh masyarakat atau wajib pajak dan dapat menjawab kebutuhan masyarakat yang tidak bisa membayar pajak pada saat jam kerja. Selain itu dengan adanya Program Samsat KOLAM, masyarakat dapat mengetahui serta merasakan pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit.

Dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Program Kerja *Online Malam* (KOLAM) terdapat beberapa faktor/aspek penghambat, yaitu pada aspek jaringan dan sosialisai. bahwa tidak ada hambatan yang berarti, hanya saja Program KOLAM dalam melakukan pengolahan data menggunakan suatu aplikasi VPN atau *Virtual Private Network* dimana VPN merupakan aplikasi jaringan sendiri yang menggunakan IP. Jadi jika terjadi trobel atau gangguan, maka pengolahan data wajib pajak juga akan terganggu.

Selain hambatan mengenai aspek jaringan, hambatan lain yang ada pada pelaksanaan Program

Kerja *Online* Malam (KOLAM) Samsat Nganjuk adalah pada aspek sosialisasi. Dimana sebagian masyarakat yang membayar pajak di Samsat Induk dan Samsat Keliling kurang mengetahui bahkan tidak mengetahui jika ada Inovasi baru yaitu Program KOLAM yang dikeluarkan oleh Samsat Nganjuk.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, pelaksanaan Inovasi pelayanan program Kerja *Online* Malam (KOLAM) telah berjalan dengan cukup baik. Hal ini dilihat dari hasil analisis berdasarkan lima indikator Teori Atribut Inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang menunjukkan bahwa dengan adanya Program Kerja *Online* Malam (KOLAM) ini telah menjawab kebutuhan masyarakat akan pelayanan yang dilakukan di luar jam kerja/malam hari dan juga untuk mengatasi keterlambatan dan antrian panjang wajib pajak yang akan membayar di Samsat Keliling. Tetapi dalam pelaksanaan Samsat Kolam ini perlu meningkatkan sosialisasi dan uji coba karena ada beberapa masyarakat yang kurang mengetahui bahkan tidak mengetahui adanya program ini maupun bagaimana prosedur yang digunakan, terutama masyarakat diluar Kecamatan Nganjuk.

Hambatan yang muncul pada saat pelaksanaan Program Samsat Kolam yang pertama adalah masalah jaringan. Jika terdapat trouble pada jaringan, pengaksesan dan pengolahan data wajib pajak juga akan terganggu sehingga pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotorpun akan terganggu. Yang kedua yaitu kurangnya sosialisasi dan publikasi Program KOLAM sehingga masyarakat kurang memahami adanya inovasi program pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor baru yang dibuat oleh Samsat Nganjuk.

Saran

Berdasarkan wawancara dan observasi yang telah dilakukan oleh peneliti, maka terdapat beberapa saran yang dapat peneliti berikan. Yaitu :

1. Mengenai perbaikan jaringan yang digunakan untuk mengoperasikan aplikasi untuk mengolah data wajib pajak, hal ini dimaksudkan agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan lebih baik lagi dan meminimalisir adanya gangguan pelayanan pembayaran pajak. perbaikan jaringan ini dapat dilakukan dengan penyediaan provider cadangan, selain itu dapat juga dilakukan dengan memidah jaringan yang lebih kuat. Menurut hasil wawancara dan observasi yang telah peneliti lakukan pelayanan di Samsat KOLAM telah berjalan cukup baik dari segi prosedur maupun perilaku petugas sehingga faktor jaringan harus diperbaiki lagi.
2. Yang kedua mengenai peningkatan sosialisasi dan publikasi Inovasi Pelayanan Program Kerja *Online* Malam (KOLAM) itu sendiri, hal ini

dapat dilakukan dengan cara membuat Web khusus Program KOLAM dimana setiap masyarakat dapat mengakses Web tersebut. Mengingat pada saat ini teknologi semakin berkembang dan masyarakat lebih canggih, sehingga adanya Web tersebut akan mudah dijangkau oleh masyarakat seluruh Nganjuk tidak hanya pada wajib pajak yang membayar di Samsat Induk. Web yang dikhususkan untuk Samsat Nganjuk terutama Program KOLAM ini dapat diisi dengan maksud dan tujuan Program KOLAM, prosedur pembayaran pajak kendaraan bermotor dan juga mengenai jam pelayanan yang diberikan. Hal ini dimaksudkan agar masyarakat mengerti dan memahami tujuan dari Samsat Nganjuk untuk mempermudah masyarakat khususnya wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor mereka pada malam hari.

Ucapan Terima Kasih

Penulis mebgucapkan terimakasih kepada Dosen Penguji Dra. Meirinawati, M. AP. Serta mengucapkan terimakasih kepada Dosen Penguji Fitrotun Niswah, S. AP.,M.AP. dan Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP.,M.AP.

DAFTAR PUSTAKA

Sumber Buku :

- Bungin, Burhan H.M. 2007. Penelitian Kualitatif: Komunikasi, Ekonomi, KebijakanPublik, dan Ilmu Social, Jakarta: Kencana Prenama Media Grup
- Everett M, Rogers. 2003. Diffusion of Innovation.5th Edition. New York: Free Press
- Hasan, M.Iqbal.2002. Pokok-pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya, Bogor: Ghalia Indonesia
- Hansen Don R, Maryanne M. Mowen, 2000. Akuntansi Manajemen, Edisi Kedua, terjemahan : A. Hermawan, Jakarta: Erlangga
- Moloeng, L.J. 2011.Metodologi Penelitian Kualitatif Edisi Revisi. Bandung: PT Remaja Rosdakarya
- Muluk, Khairul. 2008.Knowledge Management Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Jatim: Bayumedia Publishing
- Pasolong, Harbani. 2007. Teori Administrasi Publik. Bandung: Al Fabeta
- Sinambela, Lijan Poltak.2008.Reformasi Pelayanan Publik.Jakarta: Bumi Aksara
- Sugiyono.2010. Metode Penelitian Pendidikan. Bandung: Alfabeta

- Sugiyono.2014. Metode Penelitian Pendidikan Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Sutarno. 2012. Serba-Serbi Manajemen Bisnis. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Suwarno, Yogi.2008.Inovasi di Sektor Publik. Jakarta, STIA-LAN Press
- Syafiie,Inu Kencana. 2003. Kepemimpinan Pemerintahan Indonesia, Bandung: Refika Aditama

Sumber Internet :

- <http://kbbi.web.id/inovasi> diakses pada 09 Oktober 2016
- <http://sinovik.menpan.go.id/index.php/site/article/223> diakses pada 1 Oktober 2016
- <http://beritapatroli.com/program-kolam-samsat-nganjuk-sangat-membantu-masyarakat-bayar-pajak-ranmor.html> diakses pada 2 Oktober 2016

Sumber Undang-undang dan dokumen :

- Data Penyelesaian Laporan Masyarakat Tahun 2016 (Periode 1 Jan-31 Desember 2016)
Ombudsman RI
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003
- Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014
- Peraturan Menpan No. 30 Tahun 2004
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009

Sumber Jurnal/penelitian :

- Ulfa, Ellis Fedya. 2016. Inovasi Layanan SAMSAT Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Mojokerto: Universitas Negeri Surabaya
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih. Surabaya: Universitas Airlangga Surabaya
- Firmanda, Galang. 2015. Inovasi Pelayanan Publik Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya melalui Unit Layanan Papos (ULP) Margorejo di Mall Maspion Square Surabaya. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya
- Foni A, Citra Ayu. 2016. Inovasi Layanan Administrasi 30 Detik Meningkatkan Kualitas Pelayanan Di Kantor Desa Pangkahkulon Kecamatan Ujungpangkah Kabupaten Gresik. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya