

**INOVASI LAYANAN SAMSAT HIBURAN OBYEK WISATA (S.H.O.W) DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP SURABAYA UTARA**

**Candra Dwi Susilowati**

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

Email: [candra.dwisusilowati@gmail.com](mailto:candra.dwisusilowati@gmail.com)

**Dra. Meirinawati, M. AP.**

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

**Abstrak**

Pelayanan samsat selama ini identik dengan persepsi pelayanan yang buruk, dimana persepsi masyarakat yang menyatakan bahwa masih banyak calo dan pungutan liar. Oleh karenanya persepsi tersebut ingin diubah oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara melalui inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) bahwa sebenarnya Samsat juga *responsive* terhadap keinginan masyarakat dimana dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dengan mudah. Inovasi ini hadir diberbagai lokasi wisata untuk memfasilitasi masyarakat yang berwisata saat akan membayar pajak. Selanjutnya untuk mengetahui terkait inovasi ini, dilakukan penelitian yang akan mendiskripsikan terkait inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W)

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada PERMENPANRB No. 15 berdasarkan Kategori Perbaikan Pemberian Pelayanan kepada masyarakat dengan lima Kriteria meliputi : Memperkenalkan pendekatan baru, Meningkatkan efisiensi, Meminta umpan balik dari masyarakat, Keadilan dan kemudahan akses pelayanan bagi kelompok rentan , dan Membangun kemitraan. Informasi terkait data diperoleh dari wawancara narasumber yang berkompeten dan terkait langsung dengan layanan SHOW selain itu juga ada dokumen-dokumen resmi, dll. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan..

Hasil penelitian menunjukkan inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara sudah berjalan dengan baik dan mampu menjawab permasalahan wajib pajak dimana dalam kriteria meningkatkan efisiensi dinilai sudah memenuhi syarat efisiensi dan responsif dengan persyaratan yang mudah, proses yang cepat, lokasi dan waktu pelayanan yang menarik dimana ada di lokasi obyek wisata dan waktu pelayanan saat weekend. Inovasi layanan ini juga tidak sempurna dan tetaplah memiliki berbagai kekurangan, mulai dari sosialisasi yang kurang optimal sehingga tidak banyak masyarakat yang mengetahui adanya layanan ini, kurang konsistensi jadwal pelayanan dimana sering mangkir dari jadwal yang sudah ditetapkan, dan sering terjadi error jaringan saat pelayanan sehingga mengakibatkan tidak bisa melakukan transaksi pembayaran pajak.

Kata Kunci: Inovasi pelayanan, SAMSAT, Layanan SHOW

**Abstract**

Samsat service is synonymous with the perception of poor service, where the public perception that states that there are many brokers and extortion. Therefore, the perception you want to change by office with North Surabaya through innovation Samsat Samsat services Entertainment Heritage (SHOW) that actually samsat also *responsive* to the desires of the community where it can do the annual motor vehicle tax payments *withease*. Innovation is present in many tourist sites for people who traveled on the current will pay taxes. Furthermore, to know related to this innovation, which will describe the research conducted related service innovation Samsat Entertainment Heritage (SHOW)

The method used is descriptive with qualitative approach. The focus of this research is based on PERMENPANRB No. 15 by category repair service delivery to the community with five criteria include: Introducing a new approach, improve efficiency, Ask for feedback from the community, Justice and ease of access to services for vulnerable groups, and Building partnerships. Information regarding data obtained from interviews speakers who are competent and are directly related to the service SHOW addition there is also the official documents, etc. Data analysis techniques in this study using data reduction, data presentation, and conclusion.,

The results showed innovation samsat services Entertainment Heritage conducted by office with Samsat North Surabaya has been running well and is able to answer the problem of taxpayers where the criteria for improving efficiency is considered to be eligible efficiency and responsiveness to the requirements of a simple, quick process, location and time of service of interest which exist at the location of attractions and the service time moment weekend. Service innovation is also not perfect and still has various drawbacks, ranging from socialization to sub-optimal so that not many people are aware of these services, lack of consistency of the service schedule which are often absent from the schedule is set, and frequent error current network of services resulting in can not perform payment transactions tax.

Keywords: Innovation service, SAMSAT, SHOW Service

## PENDAHULUAN

Pelayanan dalam perspektif teoritiknya telah mengalami beberapa pergeseran paradigma pelayanan publik dari model *Old Publik Administration* (OPA) ke model *New Publik Management* (NPM) dan berakhir di model *New Publik Service*. Perkembangan paradigma pelayanan publik yang terjadi sangatlah berpengaruh terhadap penyelenggaraan pelayanan publik dimana pemerintah dituntut untuk selalu terbuka oleh adanya perkembangan paradigma.

Paradigma pelayanan publik baru atau *New Public Service* (NPS) muncul untuk menyempurnakan model OPA dan NPM dimana NPS menempatkan masyarakat di depan sebagai orientasi dan tidak membedakan antara peran pemerintah sebagai yang mengarahkan atau mengayuh tetapi lebih pada bagaimana membangun institusi publik yang berintegritas dan responsif (Sabaruddin, 2017:21). Dalam penerapan *New Public Service* untuk membangun institusi publik yang berintegrasi dan responsif, warga negara di posisikan sebagai pemilik pemerintahan (*owner of government*) dan mampu bertindak secara bersama dalam mencapai suatu tujuan yang lebih baik.

Namun laporan yang masuk ke Ombudsman RI tidak demikian, justru laporan masyarakat tentang mal-administrasi pelayanan publik semakin meningkat tiap tahunnya. Ombudsman RI Berikut Grafik peningkatan laporan oleh masyarakat yang diterima oleh Ombudsman.

**Grafik 1.1**

### **Jumlah Laporan Masyarakat Terkait Dugaan Mal-administrasi Pelayanan Publik Periode 2010-2015**



Sumber : Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2015 (diolah peneliti, 2016)

Sejak dikeluarkannya Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, laporan pengaduan yang masuk ke Ombudsman RI semakin meningkat. Puncaknya ditahun 2015 dengan jumlah laporan pengaduan 6.859 seperti yang tertera pada Grafik 1.1. Peningkatan laporan pengaduan yang masuk tentang pelayanan publik ke Ombudsman RI menandakan bahwa warga negara atau masyarakat sekarang semakin sadar akan hak mereka tentang pelayanan publik yang harusnya mereka dapatkan sesuai dengan perundang-undangan yang berlaku. Kesadaran masyarakat akan

haknya untuk mendapatkan pelayanan prima menuntut aparat pemerintah untuk terus berupaya memperbaiki pelayanan publik untuk lebih responsif seperti ketentuan Paradigma Pelayanan Publik Baru atau *New Public Service* untuk membangun institusi publik yang berintegritas dan *responsive*. Responsifitas pemerintah dalam peningkatan pelayanan publik disini adalah pemerintah mampu menciptakan program yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan masyarakat. Namun selama ini upaya yang dilakukan oleh pemerintah dalam peningkatan pelayanan seperti halnya memperbaiki regulasi pelayanan dan mekanisme pelayanan serta peningkatan kapasitas sumberdaya manusia aparat pelayanan dirasa masih kurang dapat memenuhi harapan masyarakat terkait pelayanan yang responsif. Melihat hal ini inovasi pelayanan publik sangat diperlukan untuk memunculkan model pelayanan yang inovatif sebagai upaya peningkatan kualitas pelayanan publik (PERMENPANRBRB No. 30 Tahun 2014).

Salah satu inovasi yang sering muncul dalam hal pelayanan pemungutan pajak adalah inovasi yang dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dimana merupakan salah satu lembaga pemungut pajak daerah dalam lingkup Provinsi.

Di Surabaya untuk mendekati diri kepada masyarakat khususnya wajib pajak sejak tahun 2013 dilakukan penataan wilayah kerja di Kantor Bersama Samsat menjadi 4 Bagian wilayah Kerja meliputi Kantor Bersama Samsat Surabaya Timur, Kantor Bersama Samsat Surabaya Selatan, Kantor Bersama Samsat Surabaya Barat, Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara. Pembentukan Kantor Bersama Samsat dibarengi dengan unit pembantu untuk meningkatkan kualitas pelayanan sesuai dengan Peraturan Presiden RI No. 5 Tahun 2015.

Salah Satu Kantor Bersama Samsat Surabaya yang memiliki pengembangan lain/inovasi yang diharap mampu menjawab harapan masyarakat sesuai yang tercantum dalam PerPres No 5 Tahun 2015 adalah Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara dengan inovasi Layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata. Munculnya gagasan ini dikarenakan layanan unggulan yang telah ada saat ini dirasa belum optimal dalam menarik simpatik masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh sebab itu aparat penyelenggara pelayanan memunculkan gagasan Samsat Hiburan Obyek Wisata yang diharap mampu menarik simpatik dan menjawab harapan masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor .

Dalam pelaksanaannya Inovasi Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) memiliki jadwal yang tetap yaitu pada hari Minggu. Dipilihnya hari Minggu karena dimungkinkan pada hari kerja masyarakat akan disibukkan oleh jam kerja mereka dan tidak bisa untuk membayar pajak saat hari kerja. Hari Minggu merupakan hari libur dimana pada hari libur tersebut kebanyakan masyarakat akan menikmati hari libur mereka dengan berjalan-jalan pagi di berbagai lokasi wisata maupun

lokasi *Car Free Day* dan dilanjutkan dengan belanja atau hanya berjala-jalan. Pihak Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara disini berusaha untuk memfasilitasi masyarakat terkait mereka yang tidak bisa membayar pajak kendaraan bermotor pada hari kerja untuk bisa membayar pajak kendaraan bermotor disaat hari libur yang juga bertepatan di lokasi berlibur/wisata. Samsat Hiburan Obyek Wisata yang diadakan oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara terjadwal setiap hari Minggu dengan lokasi pengoperasian di beberapa obyek wisata seperti nama inovasi Samsat Hiburan Obyek Wisata sebagai berikut :

1. Tugu pahlawan :Pukul 06.00 – 09.00
2. Seberang THR : Pukul 09.00 – 12.00
3. Jembatan Merah Plaza :Pukul 10.00 – 15.00

Ke-tiga obyek wisata diatas dan jadwal jam operasionalnya disesuaikan dengan lokasi dan tingkat keramaian obyek wisata tersebut. Menurut Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara masyarakat/wajib pajak bisa berlibur sambil membayar pajak kendaraan bermotor tanpa harus ke kantor Samsat saat hari dan jam kerja pelayanan Kantor Bersama Samsat.

Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) Seperti namanya inovasi ini merupakan inovasi layanan Samsat dengan diselipkannya Hiburan, Hiburan yang dimaksud disini adalah aparatur pelayanan Samsat menunjukkan hiburan berupa sosialisasi *Flashmob Dance*. Setelah dilakukannya sosialisasi *Flashmob Dance* aparatur penyelenggara pelayanan melakukan Gropyokan (kata penyebutan oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara) yang merupakan program pemberian selebaran berupa brosur atau surat penagihan pajak yang telah jatuh tempo ke wajib pajak yang belum melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor mereka. Dalam layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata ini ada fasilitas mobil Samsat keliling yang dapat dimanfaatkan bagi masyarakat atau wajib pajak yang akan membayar pajak kendaraan bermotor maupun bagi wajib pajak yang mendapatkan surat penagihan pajak dan akan membayarkan pajak kendaraan bermotor tahunan mereka.

Pelaksanaan Inovasi Layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) yang sudah terjadwal sebelumnya yaitu setiap hari Minggu di beberapa obyek wisata, pada hari Minggu, 23 Oktober 2016 peneliti mendatangi salah satu lokasi beroperasinya Samsat Hiburan Obyek Wisata yaitu di Tugu Pahlawan, mulai pukul 05.00 sampai dengan pukul 09.00 peneliti menunggu di lokasi namun tidak ada tanda-tanda adanya mobil Samsat dan setelah ditanyakan ke penjaga Tugu Pahlawan, penjaga Tugu Pahlawan menyatakan bahwa sudah 2x ini Samsat tidak hadir di Tugu Pahlawan. Seperti apa yang dikatakan oleh penjaga Tugu Pahlawan berikut:

“nggak tau mbak, memang sih Samsat sudah dua kali ini tidak datang, kalau minggu kemarin di Tugu Pahlawan memang sedang ada acara tapi kalau minggu ini saya nggak tau kenapa samsat tidak datang lagi”

Pernyataan penjaga Tugu Pahlawan tersebut memperkuat penelitian ini untuk dilanjutkan, dikarenakan hal tersebut terkait dengan tindak lanjut instansi berkenaan inovasi yang sebelumnya sudah diterapkan.

Berlatar belakang seperti uraian diatas dan oleh sebab perkara yang terjadi peneliti ingin menjangkau lebih dalam mengenai inovasi yang dikeluarkan oleh Samsat Surabaya Utara ini dengan mengambil judul penelitian “**INOVASI LAYANAN SAMSAT HIBURAN OBYEK WISATA (S.H.O.W) DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP SURABAYA UTARA**”

Tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui dan mendiskripsikan inovasi Samsat Hiburan Obyek Wisata ( S.H.O.W ) oleh Samsat Surabaya Utara.

## **METODE**

Metode penelitian yang digunakan adalah penelitian Deskriptif dengan pendekatan Kualitatif. Lokasi Penelitian yang dipilih oleh Peneliti adalah mengikuti trayek Samsat Hiburan Obyek Wisata yang sudah dijadwalkan meliputi 3 lokasi pada hari Minggu yaitu

1. Tugu pahlawan : Pukul 06.00 – 09.00
2. Seberang THR : Pukul 09.00 – 12.00
3. Jembatan Merah Plaza : Pukul 10.00 – 15.00

Fokus penelitian dalam penelitian ini adalah sebagai berikut :

1. Gambaran secara lengkap mengenai inovasi Samsat Hiburan Obyek Wisata dilihat dari kategori inovasi layanan publik sesuai dengan PERMENPANRB No 15 Tahun 2015, Berikut pemaparannya :
  - a. Memperkenalkan pendekatan baru, instansi mampu memperkenalkan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi yang telah ada, dalam rangka transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas untuk perbaikan pemberian pelayanan kepada masyarakat.
  - b. Meningkatkan efisiensi, bagaimana inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata mampu meningkatkan efisiensi pelayanan dalam menyederhanakan syarat pelayanan; ,menyederhanakan proses, Mengurangi kerumitan birokrasi, memperbaiki koordinasi,melakukan tindakan-tindakan lain dalam rangka meningkatkan efisiensi.
  - c. Meminta umpan balik dari masyarakat

Melalui karakteristik meminta umpan balik dari masyarakat akan menjelaskan bagaimana intansi terkait secara aktif meminta masukan dan umpan balik dari masyarakat mengenai kepuasan terhadap pelayanan yang telah diberikan.

- d. Keadilan dan kemudahan akses pelayanan bagi kelompok rentan, menjelaskan bagaimana upaya instansi dalam memberikan pelayanan secara adil kepada kelompok rentan (misalnya kelompok miskin, perempuan, minoritas, lansia, penyandang cacat) dan kemudahan akses pelayanannya.
- e. Membangun kemitraan, membangun kemitraan antara sektor publik, masyarakat sipil, dan sektor swasta dalam rancangan dan pelaksanaan pelayanan.

Sumber data dalam penelitian diperoleh dengan menggunakan teknik pengumpulan data dalam Sugiyono (2015:226) meliputi : wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data kualitatif menggunakan teknik analisis data model Miles and Huberman dalam sugiyono meliputi *Data Reduction, Data Display, Conclusion drawing /verification,*

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pembentukan Kantor Bersama Samsat berdampingan dengan pembentukan unit pembantu sebagai upaya peningkatan Kualitas Pelayanan Kantor Bersama Samsat seperti yang telah dijelaskan dalam Pasal 22 Perpres No 5 Tahun 2015. Dalam peningkatan kualitas pelayanannya Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara juga memunculkan beberapa unit pembantu yang tersebar di beberapa wilayah operasionalnya. Berikut beberapa unit pembantu atau biasa disebut sebagai layanan unggulan :

- a. Samsat *payment point* UPT, Jl. Embong Sawo No. 36 Surabaya
- b. Samsat *payment point* Taman Budaya, Jl. Genteng Kali No 85 Surabaya
- c. Samsat *Corner* Grand City, Lt. 2 No. 46
- d. Samsat *Corner* ITC, Lt. LG C-25
- e. Samsat Keliling Pagi, Jl. Kusuma Bangsa (depan THR) Surabaya
- f. Samsat Keliling Sore, Jl. Kranggan (depan PHI) Surabaya dan Jl. KH. Mas Mansyur(depan Bank Jatim) Surabaya
- g. ATM Samsat, Samsat Kenjeran dan Grand City Mall
- h. E-Samsat, [www.esamsatjatim.com](http://www.esamsatjatim.com)
- i. Samsat Wisata; Tugu Pahlawan, Kenjeran, THR, dan JMP

Dari unit pembantu yang sudah disebutkan diatas dapat terlihat bahwa ada beberapa unit pembantu baru yaitu meliputi ATM Samsat, E-Samsat, dan Samsat

Wisata. ATM Samsat dan E-Samsat merupakan inovasi yang dilakukan oleh Dinas Pendapatan Daerah Prov. Jawa Timur yang mana inovasi ini akan ada di beberapa samsat terpilih di lingkup Jawa Timur sedangkan Samsat Wisata merupakan inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara dimana menurut mereka inovasi teknologi memang penting tapi karena Samsat bersinggungan langsung dengan segala lapisan masyarakat oleh karenanya mereka menggagas inovasi pelayanan ini. Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) dilaksanakan sejak bulan April 2016 untuk menindak lanjuti adanya Sistem Informasi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut dengan SiNoviK. Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) merupakan kepanjangan dari layanan samsat keliling dimana melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang berlokasi di beberapa obyek wisata yang ada di wilayah operasional Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara Terkait pelaksanaannya Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) memiliki jadwal rutin yaitu setiap hari minggu di lokasi terpilih sebagai berikut:

- a. Samsat Wisata Tugu pahlawan (Minggu, 06.00-09.00)
- b. Samsat Wisata THR (Minggu, 09.00-12.00)
- c. Samsat Wisata JMP (Minggu, 10.00-15.00)

Selain di ke-tiga lokasi terpilih diatas Pelaksanaan Samsat Hiburan Obyek Wisata juga dilakukan di beberapa lokasi obyek wisata yang sudah ditentukan sebelumnya di wilayah Surabaya Utara yang waktu operasionalnya akan disesuaikan dengan situasi maupun kondisi kegiatan Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara pada awal/ pertengahan/ akhir bulan maupun saat diadakannya event di wilayah Surabaya dengan menyesuaikan jadwal yang sudah ditentukan. Untuk melihat sejauh mana inovasi pelayanan Samsat Hiburan Obyek Wisata yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara, peneliti menggunakan beberapa indikator menurut PERMENPANRB No. 15 Tahun 2015 meliputi:

- a. Memperkenalkan pendekatan baru

Memperkenalkan pendekatan baru merupakan salah satu kriteria yang ada untuk digunakan menjelaskan gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah, atau kebijakan dan desain pelaksanaan yang unik, atau modifikasi dari inovasi yang telah ada, dalam rangka transparansi, akuntabilitas, dan responsivitas untuk perbaikan pemberian pelayanan kepada masyarakat. Berdasarkan penjelasan di hasil penelitian mengenai kriteria memperkenalkan pendekatan baru, inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata dirasa sudah memenuhi kriteria ini dimana pihak Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara sudah turut

memperkenalkan adanya layanan ini dengan cara mempublikasikan terkait jadwal dan lokasi pelayanan SHOW di beberapa media sosial milik Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara. Namun dalam paparan hasil penelitian membuktikan bahwa wajib pajak masih belum mengetahui pasti terkait layanan SHOW, dan beberapa wajib pajak yang telah menggunakan layanan ini mengaku mengetahui layanan ini dikarenakan tidak sengaja lewat dan mengetahui ada mobil samsat keliling di lokasi wisata dan menggunakan fasilitas itu atau mengetahui dikarenakan sering melihat mobil samsat keliling yang kerap kali datang ke lokasi obyek wisata tidak melalui media sosialisasi yang telah di buat oleh pihak Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara. Selain sosialisasi yang kurang optimal penjadwalan terkait beroperasinya layanan masih belum pasti dimana masih kerap kali ditemui bahwa layanan ini tidak beroperasi di lokasi wisata.

Terkait keunggulan yang ada, inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata memiliki inovasi hiburan berupa FlashMob Dance yang menurut petugas dapat menarik simpatik masyarakat, dalam pelaksanaannya FlashMob Dance juga tidak serta merta selalu hadir namun hanya saat moment-moment / event tertentu. Selain inovasi hiburan, keunggulan lainnya adalah lokasi dan waktu operasional layanan ini sangat menarik yaitu di waktu weekend dengan lokasi yaitu di beberapa lokasi obyek wisata terpilih lingkup Surabaya Utara, hal ini sekaligus masuk dalam pendekatan *responsifitas* dimana Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara merespon keinginan masyarakat dimana pelayanan tidak mengharuskan untuk datang ke Samsat Induk. Keunggulan yang dimiliki layanan ini pastilah memiliki kemanfaatan tersendiri bagi wajib pajak yang menggunakan layanan ini diantaranya dapat digunakan untuk membayar pajak tahunan kendaraan bermotor saat dilokasi wisata tujuan lokasi SHOW.

b. Meningkatkan Efisiensi

Sebuah inovasi harusnya dapat menyederhanakan syarat pelayanan, menyederhanakan proses, mengurangi kerumitan birokrasi, dan dapat melakukan tindakan lain dalam rangka meningkatkan efisiensi. Namun, dalam pelayanan publik efisiensi dilihat juga dari bagaimana pelayanan menjangkau seluruh kalangan masyarakat dan seluruh masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik dengan waktu yang relatif singkat dan tidak mengeluarkan banyak tenaga.

Inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata bisa dikatakan sudah sesuai dengan kata efisien dalam hal pelayanan publik dimana pelayanan dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat dan masyarakat dapat memperoleh pelayanan publik dengan waktu yang relatif singkat dan tidak mengeluarkan banyak tenaga. Hal itu terlihat dari pemaparan yang ada dalam hasil bahwasannya layanan SHOW ini merupakan Redesigning atau mengembangkan pelayanan yang sudah ada dalam hal ini yaitu mengembangkan kegunaan mobil samsat keliling yang biasanya hanya beroperasi saat layanan samsat keliling pagi dan samsat keliling sore, kini juga ikut dioperasikan saat Samsat Hiburan Obyek Wisata untuk melayani wajib pajak yang berada di lokasi obyek wisata pada saat weekend. Selain itu dikarenakan pelayanan ini menggunakan mobil samsat keliling antrian yang terjadi pun tidak begitu banyak dan persyaratan untuk membayar pajak pun tidak sulit hanya identitas asli dan STNK asli yang sesuai, bahkan setelah pembayaran STNKB pun langsung jadi namun sangat disayangkan jika terjadi kendala error maka wajib pajak pun tidak bisa membayar pajak tahunan kendaraan bermotor mereka. Selain perubahan yang dirasakan oleh masyarakat/ wajib pajak adanya layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata juga memberikan dampak kepada pihak Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara dimana bisa digunakan untuk media sosialisasi terkait produk Dispenda seperti halnya E-Samsat ATM Samsat maupun Samsat Corner dan tentu hal yang berimbas langsung adalah adanya peningkatan PAD

**Grafik 4.1**  
**Peningkatan PAD tahun 2014-2016**



Sumber: UPT Dispenda Prov. Jatim Surabaya Utara (diolah peneliti, 2017)

c. Meminta umpan balik dari masyarakat

Kriteria meminta umpan balik dari masyarakat disini juga mengharuskan instansi untuk secara aktif meminta masukan dan umpan balik dari masyarakat mengenai kepuasan terhadap pelayanan publik.

Sebuah inovasi hadir, bertujuan untuk memberikan manfaat langsung maupun tidak langsung kepada masyarakat, oleh karenanya selalu membutuhkan masukan dari masyarakat.

Berdasarkan yang telah dipaparkan pada hasil penelitian, Samsat Surabaya Utara dalam layanannya Samsat Hiburan Obyek Wisata memang bertujuan untuk dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat, dan ikut sertanya mobil samsat keliling dalam pelayanan ini karena menanggapi tingginya minat masyarakat untuk samsat keliling. Pada saat pelaksanaan pelayanan yang terkait untuk meminta umpan balik kepada masyarakat dilakukan oleh beberapa petugas lainnya bersamaan dengan sosialisasi pajak ke masyarakat, wajib pajak pun memberikan respon positif terhadap hal itu dimana samsat sudah terbuka dengan keinginan masyarakat.

d. Keadilan dan Kemudahan akses pelayanan bagi kelompok rentan

Kriteria keadilan dan kemudahan akses pelayanan bagi kelompok rentan, disini intansi dituntut untuk memberikan pelayanan secara adil kepada kelompok rentan seperti kelompok miskin, perempuan, minoritas, lansia, dan penyandang cacat selain itu intansi juga harus memberikan kemudahan akses pelayanan. Kriteria ini diperlukan untuk memberikan keadilan dan kemudahan pelayanan bagi kelompok tertentu.

Pihak Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara tidak memberikan fasilitas terkait kelompok rentan di layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata namun pelayanan bagi kelompok rentan dilakukan di Samsat Induk dimana difabel turut dibantu dalam proses pembayaran, sedangkan untuk ibu hamil dan lansia diberikan tempat duduk khusus untuk kenyamanan dalam menunggu antrian saat melakukan pembayaran pajak di Samsat Induk, untuk pajak sendiri memiliki sifat memaksa dan mengikat oleh karenanya bagi kelompok miskin tidak ada ke khususan tersendiri terkait pembayaran pajak dimana ketika dia bisa membeli kendaraan otomatis dia punya kewajiban untuk saving anggaran terkait pembayaran pajak kendaraan itu. Tidak adanya pelayanan khusus untuk kelompok rentan dalam pelayanan Samsat Hiburan Obyek Wisata dikarenakan Samsat Hiburan Obyek Wisata yang berlokasi di tempat wisata yang dimana menurut Observasi yang dilakukan dilokasi wisata jarang ada masyarakat rentan yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, selain itu pelayanan untuk kelompok rentan tentu akan memakan tempat dimana ada fasilitas – fasilitas tertentu yang diperlukan sedangkan Pelayanan Samsat Hiburan Obyek Wisata adalah pelayanan

pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk mengakomodir masyarakat yang berwisata di lokasi wisata.

e. Membangun Kemitraan

Membangun kemitraan adalah dimana sebuah inovasi akan dilihat lebih baik jika melakukan kerjasama/membangun kemitraan dengan pihak lain seperti halnya sektor publik, masyarakat sipil, dan sektor swasta dalam rancangan maupun pelaksanaan pelayanan publik. dalam inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata, kriteria membangun kemitraan dapat dilakukan untuk menjangkau seluruh lapisan masyarakat dalam hal konteks pembayaran pajak kendaraan bermotor. Saat pelaksanaannya layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata yang berlokasi di beberapa obyek wisata ini hanya memerlukan ijin buka layanan dimana dengan begitu tidak ada agenda khusus untuk layanan SHOW itu sendiri, dan pernyataan dari beberapa wajib pajak juga membuktikan bahwa wajib pajak kurang lebih mengetahui terkait kerjasama yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara terkait pelayanan Samsat Hiburan Obyek Wisata, bahkan ada masukan dimana untuk evaluasi ke depan samsat menjadi lebih baik dan di setiap tempat lokasi wisata bahkan kalau bisa di setiap keramaian yang ada di surabaya samsat hadir untuk menjangkau seluruh wajib pajak dan klarifikasi dari beberapa petugas bahwa selain ijin buka layanan terkait SHOW dilokasi wisata juga ada di beberapa event di wilayah operasional Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara, selain SHOW kerjasama juga dilakukan dengan Perusahaan, PT, Rumah Sakit ataupun instansi lain yang masih dalam wilayah Surabaya Utara yang bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## KESIMPULAN

Berdasarkan pada hasil analisis yang telah dipaparkan mengenai inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata dapat disimpulkan bahwa Samsat Hiburan Obyek Wisata sudah berjalan dengan baik dan mampu menjawab permasalahan yang ada di masyarakat terkait pelayanan pajak yang dianalisis menggunakan PERMENPANRB No. 15 berdasarkan Kategori Perbaikan Pemberian Pelayanan kepada masyarakat dengan lima kriteria berikut:

Memperkenalkan pendekatan baru ditunjukkan dengan dilakukannya publikasi terkait jadwal dan lokasi pelayanan SHOW di beberapa media sosial milik Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara walaupun masih ada beberapa wajib pajak yang tidak mengetahui adanya

layanan ini Kantor Bersama Samsat Suraba Utara hanya perlu mengoptimalkan sosialisasinya terkait layanan ini kepada masyarakat. Selain sosialisasi yang kurang optimal penjadwalan terkait beroperasinya layanan masih belum pasti dimana masih kerap kali ditemui bahwa layanan ini tidak beroperasi di lokasi wisata. Keunggulan yang ditemui dalam layanan ini adalah adanya inovasi hiburan berupa FlashMob Dance yang menurut petugas dapat menarik simpatik masyarakat, keunggulan lainnya adalah lokasi dan waktu operasional layanan ini yang sangat menarik yaitu di waktu weekend dengan lokasi yaitu di beberapa lokasi obyek wisata terpilih lingkup Surabaya Utara yang hal ini dapat memenuhi pendekatan *responsifitas* dimana instansi merespon keinginan masyarakat untuk semakin mudah dalam melakukan pembayaran pajak.

Meningkatkan efisiensi dimana sebuah inovasi dapat menyederhanakan syarat pelayanan, menyederhanakan proses, mengurangi kerumitan birokrasi, dan dapat melakukan tindakan lain dalam rangka meningkatkan efisiensi. Hal itu ditunjukkan dengan adanya dikembangkannya mobil samsat keliling untuk beroperasi di hari minggu saat layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata untuk melayani wajib pajak yang berada di lokasi obyek wisata pada saat weekend. Selain itu antrian yang terjadi pun tidak begitu banyak dan persyaratan untuk membayar pajak pun tidak sulit hanya identitas asli dan STNK asli yang sesuai, bahkan setelah pembayaran STNKB pun langsung jadi hanya terkadang kendala error sistem yang berakibat tidak bisa melakukan transaksi dimana tidak bisa melayani pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor wajib pajak. Dan tindakan-tindakan lain untuk meningkatkan efisiensi ada FlasMob Dance, gropyokkan, dan sosialisasi pajak kepada masyarakat yang dilakukan oleh petugas

Meminta umpan balik dari masyarakat dalam layanannya Samsat Hiburan Obyek Wisata memang bertujuan untuk dapat berinteraksi secara langsung dengan masyarakat, dan ikut sertanya mobil samsat keliling dalam pelayanan ini karena menanggapi tingginya minat masyarakat untuk samsat keliling. Pada saat pelaksanaan pelayanan yang terkait untuk meminta umpan balik kepada masyarakat dilakukan oleh beberapa petugas lainnya bersamaan dengan sosialisasi pajak ke masyarakat, wajib pajak pun memberikan respon positif terhadap hal itu dimana samsat sudah terbuka dengan keinginan masyarakat.

Keadilan dan kemudahan akses pelayanan bagi kelompok rentan dalam paparan yang sudah diuraikan sebelumnya dapat diketahui bahwa pihak Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara tidak memberikan fasilitas terkait kelompok rentan di layanan Samsat

Hibuan Obyek Wisata namun pelayanan bagi kelompok rentan dilakukan di Samsat Induk.

Membangun kemitraan dalam inovasi layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara telah bermitra dengan instansi terkait berkenaan buka layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata dilokasi Obyek Wisata dengan hanya ijin buka layanan seperti yang telah dipaparkan pada hasil penelitian. Selain ijin buka layanan terkait SHOW dilokasi wisata juga ada di beberapa event di wilayah operasional Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara, selain SHOW kerjasama juga dilakukan dengan Perusahaan, PT, Rumah Sakit ataupun instansi lain yang masih dalam wilayah operasioal Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara yang bertujuan untuk mempermudah proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

## SARAN

Berdasarkan pemaparan pada hasil penelitian, peneliti memiliki saran yang dapat digunakan bagi Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara untuk meningkatkan kualitas pelayanan dalam inovasi pelayanan Samsat Hiburan Obyek Wisata untuk menjadi pelayanan yang lebih responsif terhadap masyarakat, berikut:

1. Sosialisai terkait jadwal layanan harus sering dilakukan, hal ini bertujuan untuk *update* informasi bagi masyarakat bahwa akan ada pelayanan pembayaran pajak dilokasi tertentu dan waktu yang pasti. Diperlukannya update informasi bahwasannya posting lama akan tertindas oleh *recent-post* oleh karenanya masyarakat perlu diingatkan kembali dengan *update post* di media sosial yang dimiliki oleh Kantor Bersama Samsat Surabaya Utara. Selain itu instansi juga bisa bekerja sama dengan instansi terkait layanan SHOW untuk memasang iklan berupa poster atau banner untuk mensosialisasikan bahwa ada layanan SHOW di lokasi wisata tersebut yang bisa digunakan untuk melakukan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor.
2. Konsisten terhadap jadwal yang telah dibuat, Kehadiran layanan di beberapa lokasi wisata harus ditetapkan untuk mendapatkan kepercayaan masyarakat khususnya wajib pajak, dimana mereka mendapatkan kepastian terkait waktu operasional pelayanan, dimana mengingat layanan SHOW sering tidak hadir di lokasi yang sudah ditetapkan.
3. Adanya MoU yang jelas terkait dengan kerjasama dengan instansi terkait dikarenakan itu dapat membantu pelaksanaan SHOW dimana akan lebih mudah untuk menentukan jadwal pasti pelaksanaan SHOW, selain itu juga dapat turut membantu

dengan pemasangan banner atau pamflet terkait SHOW.

4. Adanya Kuisisioner untuk masyarakat di setiap sisi pelayanan pembayaran pajak, dimana saat sedang menunggu pembayaran pajak, wajib pajak dapat ikut serta memberikan kritik dan saran terkait pelayanan Samsat
5. Bekerja sama dengan satpol PP untuk pemasangan banner atau pamflet demi menunjang informasi terkait layanan SHOW kepada masyarakat yang dapat menambah notice pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan saat pelayanan SHOW.

## DAFTAR PUSTAKA

### Sumber Literatur :

- Ancok, Djameludin. 2012. Psikologi Kepemimpinan & Inovasi. Jakarta: Erlangga.
- Arikunto, Suharsimi. 2010. Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik . Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, Agus (Ed). 2008. Mewujudkan *Good Governance* Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gajah Mada University Press
- Ibrahim, Amin. 2008. Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya. Bandung: CV Mandar Maju
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*, Malang: Bayumedia Publishing.
- Mulgan, G. & Albury, D, 2003, *Innovation in the Public Sector*, Working Paper Version 1.9, October, Strategy Unit, UK Cabinet Office.
- Miles, Mathew B. dan A. Michael Huberman. 2007. *Analisis data Kualitatif*, Penerjemah Tjetjep Rohendi Rohidi. Penerbit Universitas Indonesia, Jakarta.
- Napitupulu. 2007. Pelayanan Publik dan Customer Satisfaction. Bandung: PT. Alumnus
- Sabarudin, Abdul. 2015. Manajemen Kolaborasi dalam Pelayanan Publik : Teori, Konsep, dan Aplikasi. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Silalahi, Ulber. 2010. Metode Penelitian Sosial. Bandung: Refika Aditama.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA – LAN Press
- Surjadi 1950. 2009. Pengembangan Kinerja pelayanan Publik; Dalam Ali S.Mifka (Ed). Bandung: Refika Aditama
- Sugiyono, 2014. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta
- Wray, L.D., et al. 2000. *Engaging Citizens in Achieving Results that Matter : A Model for Effective 21<sup>st</sup> Century Governance*

### Referensi Jurnal

- Ariyani, Arik., dkk. 2016. “Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang)”. Jurnal Ilmiah Administrasi Publik. Volume 2 No. 4.
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. “Inovasi pelayanan Publik UPTD Terminal Purabaya-Bungurasih”. 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.

### Referensi Skripsi

- Ulfa, Ellis Fedya. 2016. *Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama Samsat Mojokerto*. Skripsi tidak diterbitkan, Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

### Referensi Peraturan :

- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor: KEP/63/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara, Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Tatalaksana Pelayanan Umum
- Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia, Nomor 15 Tahun 2015 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementrian, Lembaga, dan Pemerintahan Daerah Tahun 2016
- Peraturan Presiden Republik Indonesia, Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Undang – Undang Republik Iindonesia, Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.

### Referensi Website

- <https://apkasi.org/nasional/inilah-daftar-top-35-inovasi-pelayanan-publik-tahun-2016/> Diakses pada 23 Oktober 2016
- Samsat Surabaya Utara. 2017. Channel Samsat Surabaya Utara

<https://www.youtube.com/channel/UC2UoUiJ2tEZ6xxoO0kp-ukQ>

Samsat Surabaya Utara. 2017. Jadwal Samsat Hiburan Obyek Wisata  
[https://www.instagram.com/p/BJk1AHlhjNv/?taken-by=samsat\\_surabaya\\_utara](https://www.instagram.com/p/BJk1AHlhjNv/?taken-by=samsat_surabaya_utara) (diakses maret 2017)

Samsat Surabaya Utara. 2017. Profil Samsat Surabaya Utara  
<http://samsatsurabayautara.info/index.php?menu=profil> (diakses Maret 2017)

Ombudsman RI. 2016. Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun. [www.ombudsman.go.id](http://www.ombudsman.go.id) diakses pada 23 Oktober 2016

