

**INOVASI PELAYANAN PROGRAM LEYEH-LEYEH SAMBIL PENGESAHAN (LESEHAN) PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR BERSAMA SISTEM ADMINISTRASI MANUNGGAL
SATU ATAP (SAMSAT) KABUPATEN NGANJUK**

Afida Hasna Adani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Afida.hasna12@gmail.com

Dra. Meirinawati, M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Meirinawati@yahoo.co.id

Abstrak

Munculnya keluhan masyarakat atas jarak tempat tinggal mereka yang membutuhkan waktu tempuh ± 1,5 sampai 2 jam perjalanan sehingga dapat mencapai titik pelayanan Samsat memerlukan suatu inovasi pelayanan publik. Memiliki komitmen untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat mendorong Kantor Bersama Samsat Nganjuk mengeluarkan Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (Lesehan) Pajak Kendaraan Bermotor. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (Lesehan) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Samsat Nganjuk. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Fokus penelitian mengacu pada teori Faktor-Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthew dan Irwin terdiri dari kepemimpinan, manajemen/organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia, dan teknologi. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data dengan diawali periode pengumpulan, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Layanan Program Samsat Lesehan sudah memenuhi faktor kepemimpinan karena peran dan tanggung jawab pemimpin dapat membantu mewujudkan keberhasilan program. Faktor manajemen dan organisasi dengan menerapkan visi dan misi yang diwujudkan dalam bentuk strategi. Faktor manajemen resiko merupakan upaya penyelesaian atas permasalahan program. Faktor kemampuan sumber daya manusia terlihat dari kemampuan masing-masing petugas dalam memberikan pelayanan program. Serta faktor teknologi melalui pemanfaatan media berbasis online. Pelaksanaan program Samsat Lesehan sudah berjalan cukup baik meskipun terkadang masih muncul permasalahan, sehingga peneliti menyarankan agar diadakan penyuluhan khusus dan sosialisasi lebih mendalam dengan memanfaatkan sosial media berbasis online.

Kata Kunci: Inovasi, Samsat, Lesehan

Abstract

The complaint of public for distance of their residence that requiring time about one and a half hours to two hours so can reach service point of SAMSAT need a public service innovation. Has a commitment to bring closer service for public push One-Roof Administration Services Office to create The Innovation of Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan Service Program (*Lesehan*) Motor Vehicles Tax. The purpose of this research is to describe The Innovation of Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan Service Program (*Lesehan*) Motor Vehicles Tax in One-roof Administration Services Office. The method research is descriptive qualitative research. The focus is based on the success innovation factors theory by Cook, Matthew, and Irwin consisting of leadership, management/organization, risk management, human capital, and technology. Data collection techniques consisting of interview, observation, and documentation. While data analysis techniques begins with collection period, data reduction, data display, and conclusion or verification. The result of this research is The Innovation of SAMSAT Service (*Lesehan*) Program has already comply the leadership factors because of the roles and responsibilities of leaders can help realize the successful implementation of the program. Management and organization factors

by implementing a vision and mission which is realized in the form of strategy. Risk management factors is an effort to solve the problem of the program. Human capital factors has seen from the ability of each employee in giving service program. And the technological factors through the utilization of online-based media. The implementation of SAMSAT (*Lesehan*) Program is running well although sometimes there are still problems, so researchers suggested that special counseling be held and socialization more deeply by utilizing online social media based.

Keywords: Innovation, SAMSAT, *Lesehan*

PENDAHULUAN

Pelayanan merupakan suatu hal yang dibutuhkan oleh banyak orang dalam memenuhi keperluan sehari-hari. Dengan adanya sebuah pelayanan, akan sangat membantu masyarakat mewujudkan apa yang menjadi tujuan atau sasaran pemenuhan kebutuhan hidupnya. Sinambela (2006:3), "pada dasarnya setiap manusia membutuhkan pelayanan, bahkan secara ekstrim dapat dikatakan bahwa pelayanan tidak dapat dipisahkan dengan kehidupan manusia".

Kebutuhan masyarakat saat ini pada umumnya terus berkembang mengikuti perkembangan jaman. Di era teknologi dan informasi yang semakin canggih, muncul bermacam-macam tuntutan masyarakat atas keperluan dan kebutuhan mereka, terutama dalam bidang pelayanan. Kepercayaan dari masyarakat merupakan faktor penting bagi keberlangsungan organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ketika masyarakat sebagai pengguna layanan sudah terpenuhi kebutuhannya dengan baik, maka penyedia layanan memiliki nilai tambah baik dari organisasinya maupun dari masyarakat. Menurut Makmur dan Thahier (2015:9),

"Pemikiran yang baru oleh manusia untuk menemukan sesuatu yang baru disebut inovasi". Sesuatu yang baru tersebut berkaitan langsung dengan sebuah input, proses, dan output, serta dapat memberikan sebuah manfaat bagi kehidupan manusia itu sendiri".

Dengan ketiga elemen tersebut sebuah organisasi akan dapat melaksanakan inovasi internal perusahaan dengan efektif dan efisien. Organisasi atau perusahaan yang dimaksud adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Menurut Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor menyebutkan bahwa:

"Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap yang sering disebut dengan Samsat merupakan rangkaian kegiatan yang di dalamnya terdapat berbagai macam kegiatan yang sedang diselenggarakan seperti registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan

Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas dan Angkutan Jalan (SWDKLLA) secara terintegrasi dan terkoordinasi dalam Kantor Bersama Samsat".

Begitupula dengan Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk yang turut melaksanakan serangkaian kegiatan tersebut di atas serta berupaya untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dengan menawarkan berbagai macam program pelayanan baru guna memudahkan masyarakat Kabupaten Nganjuk dalam menikmati layanan. Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk memiliki beberapa program baru yang diperkenalkan kepada wajib pajak dalam memenuhi kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mereka masing-masing. Dimulai dari program Kerja Online Malam (KOLAM) dan yang terbaru adalah program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (LESEHAN).

Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (LESEHAN) yang dilaksanakan oleh Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk mulai diujicobakan pada bulan April 2017 dan mulai di launching pada tanggal 30 Agustus 2017. Program Lesehan terwujud dari adanya komitmen dari Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk. Dimana Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk terbagi atas tiga instansi di dalamnya, yaitu Kepolisian Republik Indonesia (Polri), Dinas Pendapatan Daerah (Dispenda), dan PT. Jasa Raharja.

Program layanan Lesehan dikeluarkan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk untuk memudahkan masyarakat dalam memenuhi kebutuhannya sebagai wajib pajak yaitu pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang sifatnya praktis, hemat, mudah, dan transparan. Praktis karena meskipun jarak tempat tinggal masyarakat yang jangkauannya kurang lebih 1,5 sampai 2 jam perjalanan untuk dapat mencapai titik-titik pelayanan SAMSAT dapat memperoleh pelayanan hanya dengan menghubungi call center SAMSAT sesuai dengan persyaratan yang sudah

ditentukan sebelumnya. Hemat karena petugas yang datang ke tempat masyarakat tinggal. Mudah karena cukup dengan menghubungi pihak Samsat Induk melalui call center. Dan transparan karena antara petugas dan pengguna layanan sama-sama berada dan mengetahui pelaksanaan layanan di satu tempat.

Samsat Lesehan diberikan kepada masyarakat setelah adanya komunikasi dari anggota masyarakat dengan pimpinan atau tokoh-tokoh masyarakat di tempat tersebut. Perangkat desa tersebut mengumpulkan masyarakat yang akan melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di suatu tempat minimal ada 25 orang, diakomodir, kemudian perangkat desa menghubungi call center Samsat Induk untuk melakukan kesepakatan terkait pelaksanaan pembayaran tersebut.

Dalam pelaksanaan sebuah program tentu muncul permasalahan atau kendala di dalamnya. Seperti halnya permasalahan yang muncul pada program sebelumnya yaitu program Samsat Keliling yang merupakan program yang sudah lama diketahui dan dilaksanakan oleh masyarakat Kabupaten Nganjuk pada umumnya. Program ini bisa dikatakan cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) yang tidak harus datang di Samsat Induk, tetapi sudah disediakan di titik-titik tertentu di wilayah Kabupaten Nganjuk.

Dalam hal ini, permasalahan yang muncul pada pelayanan Samsat Keliling yaitu terkait dengan keluhan wajib pajak atas jarak tempat tinggal mereka dengan Samsat Induk, Samsat Keliling, dan Samsat *Payment Point*. Jarak yang terlalu jauh membuat mereka wajib pajak enggan datang untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor baik di Samsat Induk maupun di titik-titik pelayanan Samsat yang sudah disediakan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk. Program ini merupakan solusi atas permasalahan dan keluhan masyarakat Kabupaten Nganjuk tersebut yang dinamakan program layanan Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (LESEHAN).

Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (LESEHAN) Pajak Kendaraan Bermotor ini merupakan program internal organisasi, dimana Kantor Bersama Samsat Nganjuk dituntut untuk selalu mengeluarkan program-program baru setiap tahunnya demi meningkatkan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Nganjuk. Dimulai dari program Samsat Keliling, Samsat Payment Point, Samsat Drive Thru, Samsat Kolam, dan yang terbaru yaitu Samsat Lesehan.

Program Samsat Lesehan belum pernah dikeluarkan sebelumnya, belum pernah diketahui oleh banyak orang, dan belum pernah dilaksanakan oleh Kantor Bersama Samsat manapun. Oleh sebab itu, sangat diperlukan dukungan dan apresiasi dari

kelompok sasaran untuk keberhasilan pelaksanaan program.

Dukungan menyeluruh dari seluruh masyarakat Kabupaten Nganjuk memang merupakan faktor pendukung keberhasilan pelaksanaan program Samsat Lesehan. Namun dalam pelaksanaannya, pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk masih menemui kendala di dalamnya. di antaranya seperti yang diungkapkan oleh Bapak Sunarto selaku Administrator Pelayanan PKB & BBNKB bahwa:

“Dari segi peralatan tidak menjadi masalah kalau dari program aplikasi, yang menjadi masalah adalah jaringan di satu tempat dengan tempat lain berbeda. Kita menggunakan dua kartu untuk pelayanan yaitu indosat dan telkomsel menyesuaikan kondisi di daerah yang kita datangi tersebut. Selain itu, terbatasnya personil juga merupakan kendala dalam pelaksanaan program Lesehan”.

Meskipun demikian, kendala yang muncul dalam pelaksanaan program Lesehan bukan menjadi urgensi peneliti melakukan sebuah penelitian, tetapi permasalahan program sebelumnya yang mengharuskan dikeluarkannya program baru dalam pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor sebagai solusi permasalahan yang muncul yaitu dari program Samsat Keliling yang dilanjutkan dengan program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (LESEHAN). Inovasi ini jika melihat tujuan, manfaat, serta urgensi program yang sedang diterapkan sangat memungkinkan apabila instansi lain yang serupa turut melaksanakan atau mengadopsi layanan program Lesehan tersebut sebagai salah satu layanan program pemenuhan kewajiban wajib pajak dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan latar belakang yang telah dikemukakan sebelumnya, maka peneliti tertarik untuk mengangkat judul penelitian mengenai **Inovasi Pelayanan Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (LESEHAN) Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk.**

METODE

Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Sedangkan fokus penelitian mengacu pada teori Faktor-Faktor Keberhasilan Inovasi menurut Cook, Matthew dan Irwin terdiri dari kepemimpinan, manajemen/organisasi, manajemen resiko, kemampuan sumber daya manusia, dan teknologi. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, observasi, dan dokumentasi. Sedangkan teknik analisis data menurut Miles (dalam Sugiyono, 2013:337) dengan diawali periode pengumpulan, reduksi data,

penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan analisis inovasi layanan Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (Lesehan) Pajak Kendaraan Bermotor dengan menggunakan teori Cook, Matthews dan Irwin untuk mengetahui faktor-faktor keberhasilan pelaksanaan inovasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk terhadap program tersebut. Teori faktor-faktor keberhasilan inovasi menurut Cook, Matthews dan Irwin ini terdiri dari lima faktor di dalamnya yaitu sebagai berikut:

1. Kepemimpinan

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik diperlukan faktor penunjang keberhasilan pelaksanaan inovasi yang pertama yaitu faktor kepemimpinan atau leadership dimana faktor ini menitikberatkan pada peran serta tanggung jawab yang didasari komitmen yang kuat dari pimpinan organisasi dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan program inovasi.

Dari wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti faktor kepemimpinan atau leadership telah dipenuhi karena ketiga instansi yang ada pada Kantor Bersama Samsat Nganjuk sudah melaksanakan peran dan tanggung jawabnya masing-masing sebagai pimpinan di setiap instansi.

Menurut salah satu pelaksana program Samsat Lesehan, masing-masing pimpinan sudah melaksanakan job desc masing-masing. Pihak kepolisian (Polri) berperan dalam hal registrasi kendaraan. Pihak Dispenda berperan dalam hal penarikan pajak kendaraan bermotor. Dan pihak jasa raharja berperan dalam hal penarikan pajak kendaraan umum, MPU, truk dan mengurus asuransi jiwa apabila terjadi kecelakaan.

Dengan peran dan tanggung jawab yang berbeda dari masing-masing pimpinan instansi, dapat disatukan untuk saling bekerja sama, melengkapi, dan sama-sama mendukung keberhasilan pelaksanaan program Samsat Lesehan. Sehingga, program Samsat Lesehan dapat terbentuk dari kesepakatan atau komitmen ketiga instansi tersebut di atas.

Bukan hanya masing-masing pimpinan yang dapat melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik tetapi masyarakat Kabupaten Nganjuk sebagai pengguna layanan juga turut merasakan dampak positif dari kepemimpinan yang dilaksanakan yaitu mendapatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan yang mudah, murah, praktis,

dan transparan tentunya lebih baik dari program yang sudah pernah dilaksanakan sebelumnya.

2. Manajemen/Organisasi

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik diperlukan faktor penunjang keberhasilan pelaksanaan inovasi yang kedua yaitu faktor manajemen/organisasi atau management/organization dimana faktor ini berdasar pada visi, misi, dan strategi apa yang diterapkan organisasi, orang-orang yang berperan serta di dalamnya, serta cara atau metode yang digunakan oleh penyedia layanan dalam mencapai keberhasilan pelaksanaan program inovasi.

Dari wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti faktor manajemen/organisasi atau management/organization telah terpenuhi karena visi, misi, dan strategi yang diterapkan, orang-orang yang berperan serta, dan cara atau metode yang digunakan Kantor Bersama Samsat Nganjuk dalam melaksanakan sebuah program inovasi merupakan bentuk sebuah manajemen yang diterapkan oleh organisasi.

Menurut petugas atau pelaksana program Samsat Lesehan, dalam menerapkan program inovasi terbaru pada organisasi tentu harus berpedoman pada visi dan misi organisasi yang nantinya dapat diwujudkan dalam bentuk sebuah strategi yang seharusnya dilakukan.

Visi dan misi Kantor Bersama Samsat Nganjuk adalah untuk meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat atau wajib pajak sehingga menjadi model pelayanan terbaik Provinsi Jawa Timur. Dari visi dan misi tersebut muncul perwujudan sebuah strategi. Bentuk strategi tersebut adalah dengan cara mendekatkan pelayanan serta menerapkan sistem jemput bola kepada kelompok sasaran; orang-orang pilihan sebagai pelaksana yang bersatu, bekerja sama, dan saling mendukung pelaksanaan program inovasi sangat diperlukan; serta pemilihan cara atau metode dalam pelaksanaan juga sangat berpengaruh.

Strategi jemput bola diterapkan oleh Kantor Bersama Samsat Nganjuk berdasar pada keinginan untuk dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Nganjuk yang tempat tinggalnya jauh dari kota dan membutuhkan waktu $\pm 1,5$ sampai 2 jam perjalanan untuk dapat memperoleh layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Orang-orang pilihan seperti pihak Kepolisian dan pihak Dispenda dipilih sebagai pelaksana program Samsat Lesehan selain karena itu merupakan tugas pokok dan kewajibannya; tetapi mereka juga mengetahui betul bagaimana mekanisme dan persyaratan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, perhitungan atas Pajak Kendaraan Bermotor wajib pajak, serta kasus-

kasus lain yang mungkin dialami wajib pajak dalam pengesahan STNK tahunan masing-masing.

3. Manajemen Resiko

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik diperlukan faktor penunjang keberhasilan pelaksanaan inovasi yang ketiga yaitu faktor manajemen resiko atau risk management dimana faktor ini membantu mengidentifikasi masalah-masalah yang muncul dalam pelaksanaan program inovasi yang memungkinkan menjadi sebuah resiko atas pencapaian tujuan organisasi.

Dari wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti faktor manajemen resiko atau risk management sudah terpenuhi karena organisasi sebagai penyedia layanan telah mempersiapkan solusi serta mampu mengatasi permasalahan-permasalahan yang muncul dari pelaksanaan program inovasi.

Menurut petugas atau pelaksana program Samsat Lesehan, program yang sedang dilaksanakan oleh Kantor Bersama Samsat Nganjuk ini sudah berjalan baik, namun memang terkadang muncul sedikit permasalahan. Permasalahan yang sering dihadapi adalah terkait permasalahan teknis. Tetapi ada juga permasalahan yang lain yaitu terkait pemahaman pengguna layanan atas program yang berbeda satu sama lain dan menyebabkan mereka tidak dapat mengikuti layanan tersebut. Namun sejauh ini Kantor Bersama Samsat Nganjuk sudah mampu mengatasi permasalahan tersebut.

Permasalahan teknis yang seringkali dihadapi oleh Kantor Bersama Samsat Nganjuk dalam melaksanakan program Samsat Lesehan adalah kelemahan dari alat bantu yang digunakan untuk pelayanan yaitu modem atau wifi. Kelompok sasaran dari program lesehan ini adalah masyarakat daerah-daerah atau pedesaan sehingga menyebabkan kekuatan jaringan yang dimiliki modem atau wifi apabila digunakan di tempat tersebut tidak stabil. Pemahaman yang berbeda atas program dikarenakan latar belakang pendidikan yang berbeda masing-masing individu. Dengan keadaan demikian, tentu sedikit banyak akan berpengaruh pada kelancaran pelaksanaan program.

Meskipun muncul masalah terkait kekuatan jaringan modem atau wifi untuk pelayanan dan kurangnya pemahaman individu atas program, Kantor Bersama Samsat Nganjuk sudah berupaya mengatasi dengan mempersiapkan solusinya yaitu menggunakan dua modem yang berbeda antara indosat dan telkomsel menyesuaikan kondisi jaringan di masing-masing daerah yang berbeda satu sama lain. Selain itu, Kantor Bersama Samsat Nganjuk

sudah berupaya mengadakan sosialisasi lebih mendalam terkait mekanisme dan persyaratan program Samsat Lesehan.

4. Kemampuan Sumber Daya Manusia

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik diperlukan faktor penunjang keberhasilan pelaksanaan inovasi yang keempat yaitu faktor kemampuan sumber daya manusia atau human capital dimana faktor ini melihat keberhasilan pelaksanaan program inovasi dari kemampuan serta jenis pelatihan yang diberikan kepada sumber daya manusia dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Dari wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti faktor kemampuan sumber daya manusia atau human capital sudah terpenuhi karena pelaksana program inovasi tersebut telah mampu memberikan pelayanan yang terbaik kepada masyarakat dan mendapatkan respon positif dari kelompok sasaran atas pelaksanaan program tanpa harus mengikuti jenis pelatihan program apapun.

Menurut petugas atau pelaksana program Samsat Lesehan, kelompok sasaran atas program Lesehan adalah mereka yang sebelumnya sulit mendapatkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor karena jarak tempat tinggal, saat ini pelaksana sudah mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Nganjuk meskipun letaknya di daerah-daerah atau pedesaan sekalipun. Terbukti dari keaktifan masyarakat dalam mengikuti program Lesehan sesuai jadwal yang sudah ditentukan.

Untuk dapat memberikan layanan sedemikian rupa, pelaksana program Lesehan tidak memerlukan pelatihan khusus. Tetapi dalam hal ini pernah diadakan sebuah pembekalan kepada pelaksana program. Pembekalan tersebut berupa pemberitahuan atas jenis-jenis alat bantu yang akan digunakan dalam pelayanan program Lesehan.

5. Teknologi

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik diperlukan faktor penunjang keberhasilan pelaksanaan inovasi yang terakhir yaitu faktor teknologi (*technology*) dimana faktor ini memanfaatkan kecanggihan teknologi sebagai alat bantu kelancaran pelaksanaan program inovasi.

Dari wawancara dan pengamatan yang telah dilakukan oleh peneliti faktor teknologi (*technology*) sudah terpenuhi karena pelaksanaan program inovasi ini menggunakan alat bantu yang canggih agar dapat memberikan pelayanan, menghasilkan produk layanan sesuai harapan masyarakat.

Menurut petugas atau pelaksana program Samsat Lesehan, teknologi yang digunakan untuk melayani masyarakat yaitu berbentuk

aplikasi. Aplikasi tersebut dinamakan aplikasi website. Aplikasi ini dipilih Kantor Bersama Samsat Nganjuk dengan alasan menyesuaikan kondisi kelompok sasaran. Kelompok sasaran dari program Lesehan ini adalah masyarakat yang tinggal di daerah-daerah (pedesaan) yang jauh dari titik-titik layanan Samsat. Sehingga, memerlukan alat bantu seperti modem atau wifi dalam penggunaan aplikasi website tersebut. Aplikasi website ini juga digunakan pada program Samsat Keliling.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai Inovasi Layanan Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (Lesehan) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk dari pemaparan sebelumnya maka dapat disimpulkan bahwa Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk sudah cukup berhasil melaksanakan faktor-faktor keberhasilan inovasi yang dijadikan sebagai acuan keberhasilan pelaksanaan program Samsat Lesehan, meskipun terkadang masih muncul permasalahan di dalamnya. Hal tersebut dibuktikan dalam penjelasan berikut ini:

Faktor kepemimpinan telah memenuhi karena peran dan tanggung jawab pimpinan dalam mendorong dan menyadarkan individu akan pentingnya inovasi mewujudkan komitmen yang kuat sehingga mampu melahirkan program baru bernama Samsat Lesehan yang dapat menjangkau seluruh lapisan masyarakat Kabupaten Nganjuk untuk pemenuhan kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) tahunan atau pengesahan STNK 1 tahun.

Manajemen/Organisasi dilaksanakan Kantor Bersama Samsat Nganjuk dengan berpedoman pada visi dan misi organisasi yang diwujudkan dalam bentuk strategi jempit bola dengan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, tiga instansi di dalam yang bersatu dan saling berkerja sama mencapai tujuan, serta pemilihan metode sosialisasi sebagai media informasi adanya program inovasi terbaru Samsat yang dinamakan Samsat Lesehan.

Manajemen Resiko merupakan kegiatan mengidentifikasi permasalahan yang muncul atas pelaksanaan program Samsat Lesehan. Dalam program ini, permasalahan yang terkadang muncul adalah berkaitan dengan permasalahan teknis pada kekuatan jaringan alat bantu layanan dan permasalahan latar belakang pendidikan masyarakat yang berbeda untuk dapat memahami program. Tetapi sejauh ini sudah berhasil diatasi oleh Kantor Bersama Samsat Nganjuk meskipun belum menyeluruh. Sehingga dapat dikatakan program sudah berjalan cukup baik.

Kemampuan Sumber Daya Manusia melihat keberhasilan pelaksanaan program inovasi dari kemampuan pelaksana dalam memberikan layanan program Samsat Lesehan. Layanan ini sudah berjalan sesuai harapan dan mendapatkan respon positif dari kelompok sasaran. Prosedur, mekanisme, dan persyaratan program Samsat Lesehan sama dengan program Samsat Keliling. Dengan demikian, tidak diperlukan pelatihan khusus untuk penyedia layanan. Terbukti sejauh ini, pelaksana sudah mampu melaksanakan tugas dan kewajibannya dengan baik.

Teknologi dimanfaatkan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk sebagai media sekaligus alat bantu pemberian layanan program Samsat Lesehan kepada masyarakat. Teknologi tersebut digunakan menggunakan modem atau wifi sebagai alat bantu pengaksesan. Melihat kelompok sasaran program adalah masyarakat di daerah-daerah (pedesaan), tentu memerlukan bantuan alat seperti modem atau wifi untuk dapat menjangkau jaringan. Aplikasi website ini juga digunakan pada program Samsat sebelumnya yaitu program Samsat Keliling.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap inovasi layanan Program Lesehan yaitu sebagai berikut:

1. Untuk permasalahan pemahaman kelompok sasaran atas program perlu diperhatikan. Jika metode sosialisasi sudah dilakukan, ada baiknya ditambah penyuluhan khusus utamanya bagi mereka yang kurang bisa memahami dengan cepat bagaimana mekanisme dan persyaratan program Samsat Lesehan.
2. Apabila metode sosialisasi dan penyuluhan khusus secara manual sudah dilakukan, ada baiknya metode sosialisasi tersebut diperkuat dengan menggunakan media online. Baik melalui facebook, instagram, maupun sosial media lainnya yang sering dipergunakan oleh masyarakat.
3. Melihat jadwal Samsat Lesehan yang terlampir, sebaiknya dilakukan penambahan jadwal pelayanan setiap minggunya menjadi dua, tiga, atau bahkan empat kali pelayanan dalam satu minggu. Dengan demikian, jangkauan daerah kelompok sasaran program akan lebih meluas lagi. Selain memudahkan wajib pajak untuk memenuhi kewajiban pembayaran STNK tahunan mereka secara tidak langsung akan membantu meningkatkan pendapatan daerah dan pendapatan negara.
4. Mengetahui perkembangan teknologi dan informasi yang semakin canggih saat ini, ada baiknya dilakukan sebuah pelatihan khusus untuk para pegawai Kantor Bersama Samsat Nganjuk khususnya dalam penggunaan atau

pemanfaatan aplikasi. Selain untuk menambah pengetahuan dan wawasan masing-masing pegawai, dengan mudah mereka akan dapat mengikuti perkembangan yang ada sekaligus dapat memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat yang selalu berkembang setiap harinya.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti ucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Dra. Meirinawati, M.AP. selaku dosen pembimbing,
- c. Eva Hany Fanida S.AP, M.AP. dan Fitrotun Niswah S.AP, M.AP. selaku dosen penguji,
- d. M. Farid Ma'ruf S.Sos, M.AP. yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Dan pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

- Anis Fuad, K.S. 2014. *Panduan Praktis Penelitian Kualitatif*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Arikunto Suharsimi. 2010. *Prosedur Penelitian Suatu Pendekatan Praktik*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Daryanto dan Ismanto S. 2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ellitan, Lena dan Anatan, Lina. 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta.
- Everett M, Rogers. 2003. *Diffusion of Innovation. Edition*. New York: Free Press.
- Fontana, Avanti. 2011. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera.
- Fandy Tjiptono, Gregorius Chandra. 2011. *Service, Quality, and Satisfaction*. Edisi 3. Yogyakarta: Andi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- Hariyanto, Dimas Prima. 2013. *Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Perpustakaan Di Badan Arsip Dan Perpustakaan Pemerintah Kota Surabaya*. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.
- Hasan, M. Iqbal. 2002. *Pokok-Pokok Materi Metodologi Penelitian dan Aplikasinya*. Bogor: Ghalia Indonesia
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori Dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: CV Mandar Maju.
- Makmur dan Thahier. 2015. *Inovasi dan Kreativitas Manusia Dalam Administrasi*

Dan Manajemen. Bandung: PT. Refika Aditama

- Moleong, Lexy J. 2011. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul M.R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- Puspitosari, Hesti dkk. 2011. *Filosofi Pelayanan Publik*. Malang: Setara Press dan Jaringan Nasional Masyarakat Peduli Pelayanan Publik (MP3).
- Rahmayanty, Nina. 2010. *Manajemen Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Setyaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Medika Aksara Globalindo.
- Sinambela, Litjan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Edisi pertama. Cetakan pertama. Jakarta: Graha Ilmu.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Thenint, Hugo LL & A. 2010. *Mini Study 10 Innovation in The Public Sector*. Manchester: Global Review of Innovation Intelligence and Policy Studies. Inno Gripe.
- Zuhail. 2013. *Gelombang Ekonomi Inovasi: Kesiapan Indonesia Berselancar di Era Ekonomi Baru*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama.