

INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN RETRIBUSI IZIN PEMAKAIAN TANAH (IPT) DENGAN SISTEM *POLLING* PADA DINAS PENGELOLAAN BANGUNAN DAN TANAH (DPBT) PEMERINTAH KOTA SURABAYA

Nafisah Maryam Abdullah

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

Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP.

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
evahanyfanida@unesa.ac.id

Abstrak

Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) merupakan satuan kerja perangkat daerah yang mempunyai tugas dan fungsi terkait dengan Izin Pemakaian Tanah (IPT). IPT merupakan izin yang diberikan walikota atau pejabat negara kepada pihak-pihak yang memerlukan baik perorangan maupun badan, sepanjang tidak dipakai oleh Pemerintah Daerah. Para pemegang IPT mempunyai salah satu kewajiban rutin yang harus dilaksanakan yaitu pembayaran retribusi setiap-tahunnya. Namun berbagai kendala yang terjadi menyebabkan tingginya angka penunggakan pembayaran retribusi. Oleh karena itu, DPBT menciptakan sebuah inovasi yaitu pembayaran retribusi dengan sistem *polling*. Pembayaran retribusi dengan sistem *polling* adalah sistem jemput bola yang dilakukan oleh DPBT dengan menyediakan loket pembayaran paling bawah yang bertujuan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar retribusi. Tujuan dilakukannya penelitian ini untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan pembayaran retribusi Izin Pemakaian Tanah (IPT) dengan sistem *polling* pada Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) Pemerintah Kota Surabaya. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Lokasi penelitian yaitu Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) Pemerintah Kota Surabaya. Teknik pengumpulan data terdiri dari wawancara, *snowball sampling*, dokumentasi, dan observasi. Teknik analisis data dilakukan dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan Inovasi pelayanan pembayaran retribusi dengan sistem *polling* berdasarkan kategori inovasi menurut Bloch, yaitu : 1) Produk, DPBT telah melakukan sosialisasi terkait IPT untuk menunjang keberhasilan inovasi *polling*. 2) Proses, Inovasi ini menyediakan sarana dan prasarana yang memadai dan adanya perubahan dalam sistematika pelayanan. 3) Organisasi, Inovasi ini menyediakan staf khusus untuk memberikan pelayanan dan melakukan kerjasama dengan dinas-dinas terkait. 4) Komunikasi, DPBT melakukan sosialisasi terkait dengan inovasi *polling* kepada pihak kelurahan sebelum Inovasi *polling* dilaksanakan. Maka saran peneliti adalah meningkatkan sosialisasi kepada masyarakat tentang *polling*, dan menyediakan pegawai bank Jatim dalam proses pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat dilakukan hanya satu hari.

Kata Kunci : Inovasi, Retribusi sistem *polling*

Abstract

Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) is a unit of regional apparatus with duties and functions related to Izin Pemakaian Tanah (IPT). IPT is a permit granted by mayors or state officials to parties requiring both individuals and entities, to the extent not used by the Regional Government. IPT holders have one of the routine obligations that must be implemented, namely the payment of retribution every year. However, various obstacles that occur cause the high number of payments arrears levy. Therefore, DPBT creates an innovation that is the payment of retribution by polling system. Payment of levies by polling system is a ball pickup system conducted by DPBT by providing the lowest payment counter that aims to facilitate the public in paying a levy. The purpose of this research is to describe the innovation of payment service of Izin Pemakaian Tanah (IPT) with polling system at Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT). Type of research used in this study is descriptive research with qualitative approach. The location of research is the Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) Pemerintah Kota Surabaya. Data collection techniques in this study consist of interviews, snowball sampling, documentation, and observation. Data analysis technique are done by data collection, data reduction, data presentation, and conclusion. Research result shows that service innovation levy payment by polling based on innovation category on innovation according to Bloch, are: 1) Product, DPBT has conducted socialization related to IPT to support the success of polling innovation. 2) Process, Innovation provides adequate facilities and infrastructure and changes in systematic service. 3) Organization, Innovation provides special staff to provide services and cooperate with related agencies. 4) Communication, DPBT conducts socialization related to polling innovation to urban village before polling innovation implemented. So the researcher's suggestion is to increase socialization to the public about the polling, and to provide employees of bank Jatim in service process so that service given can be done only one day.

Keywords: Innovation, Levy polling system

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan yang ditawarkan pemerintah kepada masyarakat yang bersifat tidak berwujud dan tidak dapat dimiliki untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Pelayanan publik harus dilakukan dengan komunikasi yang seimbang antara pemerintah dan masyarakat agar mewujudkan pelayanan yang responsif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Dalam Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 63 Tahun 2003 pengertian pelayanan publik adalah segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan penerima ketentuan peraturan perundang – undangan.

Pemerintah dalam memberikan pelayanan terus berupaya untuk melakukan percepatan peningkatan kualitas pelayanan publik instansi pemerintah. Salah satu cara yang ditempuh oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi adalah dengan mengadakan “Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik, *One Agency-One Innovation*”. Kompetisi ini dimaksudkan untuk mendorong instansi pusat maupun daerah penyelenggara pelayanan publik agar dapat menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik yang lebih fokus, terarah, mendalam, dan berkesinambungan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas. Prinsip dalam penyelenggaraan kompetisi inovasi pelayanan publik adalah hasil yang dapat dipertanggungjawabkan (akuntabel), tidak berpihak dan bebas kepentingan dan transparan atau dapat diakses oleh semua pihak baik pengusul, penilai dan masyarakat. Jenis inovasi pelayanan publik yang dapat diikuti sertakan berupa pelayanan langsung kepada masyarakat, yaitu pelayanan yang dilakukan dengan cara kontak langsung antara pemberi dan pengguna layanan dan pelayanan

tidak langsung, yaitu upaya pembaharuan penyelenggaraan administratif pemerintah yang mempunyai pengaruh terhadap peningkatan kualitas pelayanan publik. Seperti yang dikutip dalam <https://www.menpan.go.id> berikut ini :

“*One Agency, One Innovation* yang berarti setiap kementerian/lembaga dan pemda diwajibkan untuk menciptakan minimal satu inovasi layanan publik setiap tahunnya. pelaksanaan kompetisi ini menjadi sangat relevan di era keterbukaan dan persaingan global. Sebagai bagian dari masyarakat global, kita tidak dapat menutup diri terhadap dinamika perubahan yang datang begitu cepat. Siklus hidup (*life cycle*) suatu produk menjadi semakin singkat yang berjalan seiring dengan perubahan tingkat kebutuhan dan kepuasan masyarakat. Tujuan dilakukannya inovasi pelayanan publik ke seluruh instansi dan BUMN/BUMD agar terjadi perubahan besar pada birokrasi di tanah air menjadi birokrasi yang bersih, melayani, efektif dan efisien” (ags/HUMAS **MENPANRB**)

Hal inilah yang menjadi salah satu faktor yang mendorong Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) Pemerintah Kota Surabaya membuat sebuah inovasi pelayanan dalam hal pembayaran retribusi Izin Pemakaian Tanah (IPT) atau biasa disebut Surat Ijo. DPBT adalah Satuan Kerja Perangkat Daerah yang mempunyai tugas dan fungsi dalam Pengelolaan Aset Tanah dan Bangunan di Wilayah Kota Surabaya. Salah satu tugas dan fungsi DPBT yaitu terkait dengan izin pemakaian tanah (IPT).

Berdasarkan Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2016, IPT adalah izin yang diberikan Walikota atau Pejabat yang ditunjuk untuk memakai

tanah dan bukan merupakan pemberian hak pakai atau hak-hak atas tanah lainnya. Sebagaimana diatur dalam Undang – Undang Nomor 5 Tahun 1960. IPT dibedakan menjadi 3 bagian yaitu,

1. IPT Jangka Panjang, yang berlaku selama 20 tahun dan dapat diperpanjang setiap kali paling lama 20 tahun.
2. IPT Jangka Menengah, yang berlaku selama 5 tahun dan dapat diperpanjang setiap kali paling lama 5 tahun.
3. IPT Jangka Pendek, yang berlaku selama 2 tahun dan dapat diperpanjang setiap kali paling lama 2 tahun.

Pemakaian tanah diizinkan kepada pihak yang memerlukan baik pererongan maupun badan, sepanjang tidak dipakai oleh Pemerintah Daerah. Para pemegang IPT baik dari jangka panjang maupun jangka pendek berkewajiban membayar retribusi sesuai ketentuan yang berlaku, mematuhi dan mentaati semua ketentuan yang ditetapkan, serta menggunakan tanah tersebut sesuai dengan peruntukannya untuk membayar retribusi setiap tahunnya. Izin Pemakaian Tanah yang merupakan aset pemerintah Kota Surabaya tersebar di 26 Kecamatan dengan rincian sebagai berikut :

Tabel 1.1
Tanah Aset Pemerintah Kota Surabaya
Tahun 2016

No	Kecamatan	Total Luasan
1	Tandes	42,866,66
2	Asemrowo	56,638,57
3	Lakarsantri	44,094,40
4	Sukomanunggal	167,703,60
5	Sambikerep	13,328,20
6	Genteng	147,357,88
7	Simokerto	344,054,15
8	Bubutan	424,919,54
9	Tegalsari	484,847,87
10	Wonokromo	1,309,066,77
11	Sawahan	353,472,77
12	Dukuh Pakis	521,641,16
13	Gayungan	25,890,52
14	Wonocolo	49,264,69
15	Wiyung	21,494,69
16	Rungkut	203,668,85
17	Tenggiling Mejoyo	100,948,39
18	Tambaksari	410,628,00
19	Gunung Anyar	9,527,06
20	Sukolilo	82,899,80
21	Mulyorejo	39,514,96
22	Gubeng	2,120,655,64
23	Pabean Catian	166,976,68
24	Krembangan	964,447,80
25	Kenjeran	35,2
26	Semampir	213,137,72
TOTAL		8,319,081,62

Dapat dilihat pada tabel Tanah aset pemerintah kota Surabaya, yang menjadi obyek Izin Pemakaian Tanah

(IPT) pada tahun 2016 adalah sebanyak ± 46.881 persil dengan total luasan 8.319.081,62 m², Banyaknya tanah aset pemerintah kota Surabaya di berbagai kecamatan, sebanding lurus dengan tingginya angka penunggakan pembayaran retribusi IPT yang merupakan salah satu dari Pendapatan Asli Daerah (PAD). Penunggakan pembayaran retribusi IPT pada tahun 2016 sebesar 38 Miliar. Terjadinya penunggakan pembayaran retribusi IPT ini cukup lama hingga ada yang bertahun-tahun. Hal tersebut di karenakan ada berbagai faktor permasalahan di dalam masyarakat. Sebagian masyarakat menganggap bahwa tanah surat ijo yang merupakan aset Pemkot Surabaya adalah haknya. Sehingga masih ada yang belum mengetahui bahwa masyarakat berkewajiban untuk membayar retribusi setiap tahunnya di karenakan masyarakat enggan membaca ketentuan-ketentuan yang sudah tertulis di dalam persyaratan kepemilikan surat ijo. Oleh karena itu masyarakat menganggap hanya berkewajiban membayar pajak PBB, namun pada kenyataannya pemegang surat ijo berkewajiban membayar 2 pajak yaitu pajak PBB dan pajak retribusi IPT. Tidak hanya itu, beberapa dari masyarakat juga masih belum mengetahui prosedur pembayaran retribusi surat ijo atau IPT, hal tersebut terjadi dikarenakan kurangnya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah dan kurangnya rasa peduli masyarakat terhadap wajib pajak.

Dalam penerapan pembayaran retribusi telah diberlakukan denda keterlambatan sebesar 2 persen dari harga sewa, namun tetap saja banyak pemegang surat ijo yang menunggak, hal tersebut dikarenakan masyarakat masih belum mengetahui betapa pentingnya pembayaran retribusi IPT. Karena apabila retribusi tidak pernah dibayarkan maka akan dicabut izin pemakainannya oleh Pemerintah Kota Surabaya dan ketika sewaktu-waktu ada pencabutan izin pemakaian tanah dikarenakan kepentingan umum maupun kepentingan Pemerintah Kota Surabaya maka tidak ada ganti rugi bangunan dan harus segera mengosongkan bangunan dalam rukun waktu 30 hari.

Lokasi pembayaran retribusi IPT atau surat ijo dilakukan di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap (UPTSA) yang terdapat di Menur, Manyar Sabrangan, dan Mulyorejo. Walaupun sudah disediakan 3 tempat oleh pemerintah, masyarakat masih saja merasa enggan untuk membayar karena dirasa masih jauh dari tempat tinggalnya dan enggan untuk mengantri.

Seperti yang dikatakan Maria Ekawati Rahayu selaku Kepala Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) :

“Tunggakan retribusi izin pemakaian tanah (IPT) atau ‘surat ijo’ masih cukup tinggi di Kota Surabaya. Oleh karena itu, kami akan menerapkan sejumlah perubahan, khususnya dalam hal pembayaran retribusi. Mayoritas mereka yang menunggak adalah pemegang ‘surat ijo’ untuk wilayah permukiman. Kebanyakan alasannya kejauhan karena harus membayar di unit pelayanan terpadu satu atap (UPTSA) Untuk itu, DPBT akan mendekatkan

layanan pembayaran retribusi surat ijo kepada masyarakat.” .

Untuk meningkatkan partisipasi masyarakat terkait dengan pembayaran retribusi IPT, DPBT menerapkan sejumlah perubahan, berawal dari DPBT tidak mempunyai Tugas dan Tanggung Jawab terkait pembayaran retribusi, menjadi turut serta berkontribusi dan membantu UPTSA khususnya dalam hal pembayaran retribusi dengan menyediakan loket pembayaran di tingkat paling bawah yang menyentuh langsung ke masyarakat atau disebut dengan sistem *POLLING*. Sistem *POLLING* merupakan sistem jemput bola yang dilakukan oleh DPBT kepada masyarakat, yang nantinya akan menyediakan pelayanan pembayaran retribusi dengan disiagakan petugas DPBT yang dilakukan di kelurahan setempat sehingga masyarakat tidak perlu jauh-jauh ke UPTSA dan masyarakat mengetahui bahwa pembayaran retribusi sangat penting untuk izin pemakaian tanah. Sistem *Polling* berlaku mulai Januari 2017 dengan diiringi sosialisasi kepada masyarakat melalui kecamatan dan kelurahan yang menjadi target layanan, untuk selanjutnya diteruskan ke RT dan RW agar masyarakat dapat mengetahui program yang diterapkan oleh DPBT. (<http://www.surabaya.go.id>).

Inovasi *POLLING* dilaksanakan setiap satu bulan sekali dengan kelurahan yang berbeda-beda setiap bulannya. Pendapatan pembayaran retribusi dengan sistem *POLLING* dapat dikatakan sangat membantu pemasukan PAD dan mengurangi angka penunggakan retribusi. Pendapatan terbesar ketika Inovasi *POLLING* dilaksanakan adalah di kelurahan gubeng dengan pendapatan sebanyak 50 juta.

Oleh karena itu Inovasi pembayaran retribusi dengan sistem *POLLING* tidak hanya melaksanakan kompetensi yang ditetapkan Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi “*One Agency-One Innovation*” dalam meningkatkan pelayanan yang lebih fokus, terarah, mendalam, berkesinambungan, terbaik dan berkualitas. Namun juga menjawab dari berbagai permasalahan yang sedang terjadi di masyarakat perihal pembayaran retribusi IPT seperti kurangnya pemahaman masyarakat terkait surat ijo yang merupakan aset Pemkot Surabaya dan terkait dengan prosedur pembayaran retribusi IPT. Jauhnya UPTSA yang merupakan tempat pembayaran retribusi IPT dari tempat tinggal masyarakat dan masyarakat enggan untuk mengantri. Hal-hal tersebut yang mendorong DPBT untuk menciptakan inovasi pembayaran retribusi dengan Sistem *POLLING* dikarenakan sudah menjadi kewajiban masyarakat untuk membayar dan sudah menjadi tugas DPBT untuk menagihnya.

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori kategori inovasi menurut Bloch (2010) yang meliputi produk, proses, organisasi, dan komunikasi dengan menggunakan teknik *Snowball Sampling*. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian Inovasi Pelayanan Pembayaran Retribusi Izin Pemakaian

Tanah (IPT) dengan Sistem *Polling* pada Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) Pemerintah Kota Surabaya dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2015:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah didapatkan, maka dapat dilakukan Inovasi Pelayanan Pembayaran Retribusi Izin Pemakaian Tanah (IPT) dengan sistem *polling* pada Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) dengan menggunakan teori Bloch (2010) untuk mendeskripsikan pelayanan pembayaran retribusi dengan sistem *polling*. Teori kategori inovasi menurut Bloch (2010) ini mencakup empat variabel, antara lain Produk, Proses, Organisasi, Komunikasi. Dan berikut ini penjelasannya:

1. Produk.

Produk adalah salah satu kategori inovasi yang dapat diartikan sebagai cara pengenalan suatu barang atau jasa terkait dengan adanya perbaikan dalam hal akses pelanggan, kemudahan penggunaan atau karakteristik fungsional lainnya demi meningkatkan kualitas barang atau pelayanan yang ditawarkan.

Sebelum sebuah inovasi dilaksanakan, diperlukan pengenalan atau sosialisasi-sosialisasi terkait dengan program kepada masyarakat hal tersebut diperlukan untuk menunjang keberhasilan inovasi. Dalam hal ini Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) telah melakukan sosialisasi terkait Izin Pemakaian Tanah (IPT) yang merupakan produk dasar dari inovasi *polling* di gedung wanita yang bertujuan agar masyarakat mengetahui segala sesuatu terkait IPT baik itu prosedur-prosedur perpanjangan, pemecahan, pemutihan, maupun kewajiban-kewajiban yang harus dipenuhi. Namun sangat disayangkan kurang antusiasnya masyarakat dan sangat sedikit yang hadir pada saat sosialisasi dilaksanakan, dan juga sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan DPBT dirasa kurang maksimal dikarenakan hanya dilaksanakan satu kali dan tidak ada sosialisasi-sosialisasi lagi sehingga masyarakat masih ada yang belum mengetahui tentang kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan atau dipenuhi. Hal tersebut dapat dilihat ketika *polling* dilaksanakan masih ada warga pemegang IPT yang tidak mengetahui bahwa retribusi dibayarkan tiap tahunnya. Dengan demikian, sosialisasi-sosialisasi terkait dengan Izin Pemakaian Tanah (IPT) yang merupakan produk dasar dari inovasi *polling* tersebut sangat penting untuk dilakukan hal tersebut demi menunjang lancarnya dan keberhasilan program. Hal tersebut selaras dengan salah satu poin di dalam azaz-azaz pelayanan publik yang dikemukakan oleh Ibrahim (2008:30), yaitu hak dan kewajiban baik bagi pemberi dan penerima pelayanan harus jelas dan diketahui dengan baik oleh masing-masing pihak,

sehingga tidak ada keragu-raguan dalam pelaksanaannya.

Inovasi *polling* ini dinilai cukup efektif dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Karena inovasi ini memberikan pelayanan yang lebih mendekatkan masyarakat dengan menyediakan loket pembayaran paling bawah yaitu dengan sistem jemput bola. Sehingga inovasi ini tidak hanya mempermudah masyarakat dalam hal membayar retribusi namun juga sekaligus bentuk lain dari sosialisasi dan memberikan pemahaman kepada masyarakat terkait IPT..

2. Proses

Proses merupakan implementasi metode baru atau peningkatan yang signifikan untuk pembuatan dan penyediaan barang atau jasa. Hal ini termasuk perubahan metode, peralatan dengan tujuan untuk meningkatkan kualitas atau mengurangi biaya dan waktu.

Inovasi pelayanan pembayaran retribusi dengan sistem *polling* merupakan metode terbaru atau cara baru yang diciptakan oleh Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah dalam hal pembayaran retribusi IPT. Inovasi *polling* mempunyai perubahan dalam hal sarana, prasarana, dan sistematika prosedur pelayanan yang nantinya bertujuan untuk mempermudah masyarakat terutama warga pemegang IPT. Sarana, Prasarana, dan prosedur pelayanan yang memadai merupakan salah satu standar pelayanan yang diwajibkan didalam Kep.Menpan No.63 Tahun 2003. Oleh karena itu dibutuhkan kesinambungan antara satu dengan yang lain untuk mempercepat proses pelayanan dan menunjang keberhasilan program.

Dalam menunjang proses pelaksanaan *polling*, dibutuhkan berbagai macam sarana dan prasarana yang disediakan oleh DPBT seperti, laptop, printer, wifi, kertas, mobil dan tempat tunggu yang nyaman. Ketika pelaksanaan pelayanan, warga pemegang IPT diwajibkan untuk mengisi daftar hadir kemudian dilakukan pengecekan berkas atau verifikasi kelengkapan berkas dan selanjutnya dilakukan penginputan berkas kedalam sistem *back office* lalu melakukan pembayaran dan diberikan tanda terima sementara untuk di ambil keesokan harinya.

Sistem *polling* ini dirasa sudah cukup memberikan kepuasan kepada masyarakat dikarenakan proses pelayanan yang diberikan lebih cepat jika dibandingkan dengan pelayanan yang diberikan ketika di UPTSA. Hal tersebut seperti Ibu Hasida rasakan selaku pemegang IPT Krembangan yang merasa diuntungkan karena tidak perlu menunggu hingga berjam-jam dan harus jauh-jauh ke UPTSA. Sehingga inovasi *polling* juga dapat dikatakan mempunyai karakteristik inovasi, Keuntungan Relatif yang dikemukakan oleh Suwarno(2008:17) bahwa suatu inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan sebelumnya.

Inovasi *polling* merupakan sistem pelayanan pembayaran retribusi dengan menyediakan loket pembayaran paling bawah yaitu dikelurahan-kelurahan. Sehingga lebih memudahkan dan masyarakat dapat berkonsultasi secara langsung terkait dengan IPT agar masyarakat bisa paham sepenuhnya terkait dengan hak-hak dan kewajiban-kewajiban bagi pemegang IPT.

Berdasarkan hasil kajian peneliti, dapat dibuktikan bahwa inovasi pelayanan dengan sistem *polling* ini sudah sesuai dengan keinginan masyarakat terkait dengan pelayanan yang efektif, praktis, cepat dan mudah.

3. Organisasi

Organisasi merupakan perubahan dalam cara kerja yang disusun atau dikelola oleh suatu organisasi. Cara kerja yang baru tentunya akan membutuhkan struktur organisasi baru untuk menjalankan program tersebut.

Dalam inovasi pelayanan pembayaran retribusi dengan sistem *polling* ini, dibutuhkan staf-staf khusus yang disediakan dan juga dibutuhkan kerjasama terhadap dinas-dinas terkait untuk mempermudah proses pelayanan. Berdasarkan hasil penelitian dan paparan wawancara, Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah membentuk tim khusus untuk pelaksanaan *polling*. Tim tersebut terdiri dari 5 orang berkompeten yang beradab dibawah bagian pemanfaatan tanah dan mempunyai tugas dan fungsi masing-masing. Berdasarkan Standart Pelayanan Publik yang ditetapkan oleh Kep. Menpan No. 63 Tahun 2003, Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku. Dengan adanya pembagian tugas dan fungsi yang pas maka diharapkan masyarakat bisa mendapatkan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan dan prosesnya memuaskan dan tidak menyulitkan masyarakat.

Keberlangsungan pelayanan retribusi dengan sistem *POLLING* juga terdapat keterlibatan dari pihak-pihak lain yang turut andil untuk membantu keberhasilan inovasi ini, yaitu Kelurahan yang sudah menyediakan tempat untuk proses pelayanan dilaksanakan dan juga menyalurkan surat undangan *polling* kepada masyarakat. Selain itu Dinas UPTSA yang membantu menginput Surat Keterangan Retribusi (SKR) dan nanti dicetakkan Bukti Pembayaran Retribusi yang asli. Pihak terakhir yang turut membantu adalah Bank Jatim yang menjadi tempat penyetoran uang pembayaran retribusi. Walaupun pihak-pihak tersebut tidak memberikan pelayanan langsung kepada masyarakat, namun sangat membantu keberhasilan dari inovasi ini.

Sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil jika dapat memuaskan dan menjawab dari kebutuhan masyarakat. Masyarakat merupakan sasaran utama yang membuat sebuah inovasi pelayanan dapat

berjalan. Keterlibatan sasaran perubahan merupakan salah satu dari lima belas poin penting didalam atribut inovasi yang dikemukakan Zaltman, yaitu inovasi dapat mudah diterima apabila warga masyarakat diikutsertakan dalam setiap proses yang dijalani. Keaktifan dan kritikan dari masyarakat juga sangat diperlukan yang nantinya dijadikan masukan untuk membuat sebuah inovasi menjadi lebih baik dan bisa membenahi kekurangannya. Seperti halnya kekurangan yang dinilai masyarakat dalam inovasi ini adalah pelayanan yang diberikan tidak bisa satu hari tuntas, namun harus balik lagi keesokan harinya untuk mengambil bukti pembayaran retribusi yang asli di kelurahan.

Sehingga dapat disimpulkan bahwa inovasi ini memang sudah cukup memuaskan dan membantu masyarakat atau warga pemegang IPT namun dirasa kurang efektif. Oleh karena itu masukan dari masyarakat diharapkan dapat membuat DPBT memahami secara sungguh-sungguh kebutuhan masyarakat dan segera membenahi kekurangannya. Sehingga pelayanan yang diberikan benar-benar membantu masyarakat

4. Komunikasi

Komunikasi merupakan penerapan metode baru untuk mempromosikan pelayanan yang disediakan dan akhirnya mempunyai tujuan untuk mempengaruhi perilaku individu. Mempromosikan barang atau layanan kepada masyarakat dibutuhkan sebuah komunikasi yang tepat. Dalam hal ini komunikasi yang dimaksudkan ialah sosialisasi-sosialisasi yang dilakukan oleh DPBT kepada masyarakat terkait dengan Inovasi pelayanan pembayaran retribusi dengan sistem *polling*.

DPBT memberikan sosialisasi-sosialisasi terkait dengan *polling* hanya kepada pihak-pihak kelurahan yang nantinya diharapkan untuk disampaikan kepada masyarakat namun pada kenyataannya masyarakat atau pemegang IPT hanya diberikan undangan dari DPBT tanpa adanya penjelasan terkait dengan program yang dilaksanakan. Hal tersebut terjadi dikarenakan didalam undangan sudah dijelaskan secara rinci terkait dengan persyaratan-persyaratan yang diperlukan untuk membayar retribusi. Namun hal tersebut dinilai kurang efektif terutama bagi para pemegang IPT yang sebelumnya tidak mengetahui kewajiban membayar retribusi. Kejelasan terkait program seperti rincian biaya dan tata cara pembayaran kepada masyarakat sangatlah penting, hal tersebut juga sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan publik menurut Menpan No. 63 Tahun 2003. Namun lepas dari hal tersebut, Inovasi *polling* dirasakan cukup memberikan perubahan terutama tingkah laku masyarakat terkait dengan pembayaran retribusi dikarenakan masyarakat menjadi memahami terkait kewajiban yang harus dilakukan. Sehingga diharapkan membayar retribusi secara rutin setiap tahunnya.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan dari penelitian Inovasi Pembayaran Retribusi Izin Pemakaian Tanah (IPT) dengan Sistem *polling* Pada Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) dengan menggunakan teori kategori inovasi menurut Bloch (2010), sehingga dapat disimpulkan sebagai berikut:

Terkait inovasi *polling*, produk yang terdapat dari inovasi ini, yaitu Dinas Pengelolaan bangunan dan Tanah melakukan sosialisasi kepada masyarakat terkait Izin Pemakaian Tanah yang dilaksanakan di gedung wanita agar masyarakat terutama warga pemegang IPT mengetahui tentang prosedur-prosedur dan kewajiban yang harus dilakukan, salah satunya yaitu pembayaran rutin retribusi setiap tahunnya. Pembayaran retribusi dengan sistem *polling* dinilai dapat memberikan kemudahan karena adanya perbaikan akses yang mengutamakan kepentingan masyarakat.

Pada proses inovasi pelayanan *polling* mempunyai sistematika pelayanan yang baru dalam hal pembayaran retribusi yaitu dengan menyediakan loket pembayaran di kelurahan-kelurahan secara bergantian setiap bulannya dan juga disertai sarana dan prasarana yang menunjang proses berjalannya inovasi ini. Oleh karena itu inovasi ini dinilai lebih mempermudah masyarakat terkait dengan pembayaran retribusi jika dibandingkan dengan proses pembayaran yang dilakukan di UPTSA.

Terkait organisasi dalam inovasi *polling* yaitu disediakan staff-staff khusus DPBT yang berada dibawah bagian pemanfaatan tanah yaitu 5 staff yang mempunyai tugas dan fungsi masing-masing dalam pelaksanaan *polling*. Tidak hanya itu, DPBT juga turut bekerjasama dengan kelurahan, UPTSA, dan Bank Jatim demi mempercepat proses pelayanan yang diberikan.

Terkait Komunikasi dalam inovasi *polling* merupakan sosialisasi yang diberikan kepada kelurahan terkait dengan program inovasi *polling*, yang nantinya disalurkan kepada RT dan RW dan diteruskan kepada masyarakat setempat agar adanya pemahaman sebelum inovasi ini dilaksanakan. Dengan adanya pemahaman masyarakat terkait retribusi maka timbul perubahan perilaku yang ditunjukkan sehingga masyarakat menjadi taat akan pembayaran retribusi.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap Inovasi Pelayanan Pembayaran Retribusi Izin Pemakaian Tanah (IPT) dengan sistem *polling* pada Dinas Pengelolaan Bangunan dan Tanah (DPBT) Pemerintah Kota Surabaya yaitu sebagai berikut:

1. Meningkatkan proses sosialisasi terkait dengan program sehingga inovasi pelayanan benar-benar diketahui oleh masyarakat dan terutama para pemegang IPT mengetahui bagaimana prosedur dan kewajiban-kewajiban yang harus dilakukan untuk mengurangi tingkat penunggakan yang terjadi.
2. Ditetapkan staf-staf tetap yang ditugaskan khusus untuk pelayanan *polling* agar *polling* bisa

dilaksanakan tidak hanya satu bulan sekali sehingga dapat mengurangi tingkat penunggakan secara maksimal.

3. Menyediakan pegawai Bank Jatim dalam proses pelayanan untuk memangkas/ menyederhanakan proses yang dilakukan. Sehingga pelayanan yang diberikan dapat dilakukan hanya satu hari, dan lebih mempermudah masyarakat terutama warga pemegang izin pemakaian tanah dikarenakan masyarakat juga memiliki urusan dan keperluan yang lain.
4. Meningkatkan kuantitas pelayanan dengan menambah jumlah staf dalam proses pelayanan agar tidak antri dan pelayanan yang diberikan dapat memuaskan masyarakat.
5. Meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara DPBT memberikan sosialisasi-sosialisasi terkait dengan *polling* kepada RW,RT agar dapat menyampaikan kepada masyarakat secara maksimal.

Ucapan Terima Kasih

Peneliti mengucapkan terima kasih yang setulus-tulusnya kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya :

- a. Para dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA,
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing
- c. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP dan Trenda Aktiva Oktariyanda, 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 moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan jurnal ini dapat terselesaikan.

DAFTAR PUSTAKA

Anggara Sahya. 2012. *Ilmu Administrasi Nedugara*. Bandung : Pustaka Setia

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

Berita 12 April, Acara *Polling* pembayaran Izin Pemakaian Tanah. (<https://dpbt.surabaya.go.id/acara-polling-pembayaran-ijin-pemakaian-tanah-ipt/>) Diakses pada 30 Oktober 2017

Berita 16 Agustus, *One Agency One Innovation* dan Telaah Keilmuannya. (<https://www.menpan.go.id/site/cerita-sukses-rb/5469-one-agency-one-innovation-dan-telaah-keilmuaannya>) Diakses 5 November 2017

Berita 29 September, DPBT Akan Uji Coba Pembayaran Retribusi Surat Ijo di Kelurahan (<http://www.surabaya.go.id/berita/16083-dpbt-akan-uji-coba-pembayaran-retribusi-surat-ijo-di-kelurahan>) Diakses pada 30 Oktober 2017

Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik*. Bandung : Sumber Sari Indah

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pelayanan Publik.

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 58 Tahun 2002 Tentang Pedoman Umum Tatalaksana Pelayanan Umum.

Mahmudi. 2015. *Manajemen Kinerja Sektor Publik*. Yogyakarta : Unit Penerbit dan Percetakan

Muluk, Khairul 2008. *KNOWLEDGE MANAGEMENT Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang : Bayumedia Publishing

Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta CV

Mustofa, Zaenal. 2017. *Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya

Pasolong Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta Bandung

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 3 Tahun 2016 Tentang Izin Pemakaian Tanah.

Peraturan Daerah Kota Surabaya Nomor 4 Tahun 2014 Tentang Penyelenggaraan Pelayanan Publik.

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

Sangdji, Etta dan Sopiiah. 2010. *Metodologi Penelitian*. Yogyakarta: C.V Andi Offset

Schiller Jim dan Hans Antlov. 2009. *Inovasi, Partisipasi, dan Good Governance*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia

Soekarwo, Eko Prasodjo, Warsono, dkk. 2015. *Administratif Reform*. Jakarta : Yayasan Obor Indonesia

Sousa, Marcos de Moraes, Vicente, Estela, dan Janann. "Portraying innovation in the public service of Brazil: Frameworks, systematization and characterization". *Scient Direct Vol. 50*

Suwarno, Yogi. "Inovasi Sektor Publik. Jurnal Badan Diklat Daerah Istimewa Yogyakarta.

Syaefudin, Udin. (2010). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta.

Tjiptono, Fandy. 2008. *Strategi Pemasaran* Yogyakarta: Andi Yogyakarta

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

Ulum, Miftachul. 2014. *Efektifitas Remunerasi di Kantor Regional II Badan Kepegawaian Negara Surabaya*. Skripsi tidak diterbitkan. Surabaya : Universitas Negeri Surabaya.

Undang-Undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.