

INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMSAT JUDES (JUJUG DESA) OLEH KANTOR BERSAMA SAMSAT KABUPATEN JOMBANG

(Studi pada Desa Wonosalam Kecamatan Wonosalam)

Rahmah Sintya Anggraini

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
Email: rahmahsintya6398@gmail.com

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

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

Abstrak

Samsat *Judes* (Jujuk Desa) merupakan inovasi Kantor Bersama Samsat Jombang yang bertujuan untuk meningkatkan hasil pemungutan pajak dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat hingga ke pelosok desa. Munculnya Samsat Jujuk Desa (*Judes*) memberikan kemudahan bagi Wajib Pajak untuk melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dengan jarak tempuh yang lebih dekat. Dalam penelitian ini, jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitian menggunakan teori kriteria inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2018 yang terdiri dari memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditransfer/direplikasi, dan keberlanjutan. Teknik pengumpulan data yaitu teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi yang dianalisis menggunakan teknik analisis data menurut Miles dan Huberman, antara lain pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi layanan Samsat Jujuk Desa (*Judes*) telah memenuhi kriteria memiliki kebaruan karena Samsat Jujuk Desa menjangkau hingga ke pelosok desa dan menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi. Kriteria efektif ditunjukkan dengan meningkatnya hasil pemungutan pajak Kabupaten Jombang dan meningkatnya kepatuhan masyarakat Desa Wonosalam dalam membayar pajak. Kriteria bermanfaat ditunjukkan dengan terjangkaunya tempat pelayanan, prosedur yang lebih mudah, dan waktu pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Kriteria dapat direplikasi ditunjukkan dengan adanya beberapa instansi yang dapat menerapkan sistem yang serupa. Serta kriteria keberlanjutan yang ditunjukkan dengan munculnya Samsat Jujuk Desa Plus dan Samsat Jujuk Desa sendiri juga merupakan kelanjutan dari Samsat Keliling.

Kata Kunci : Pelayanan, Publik, Inovasi

Abstract

Samsat *Judes* (Jujuk Desa) is an innovation from the office of Samsat Jombang which aims to increase the results of tax collection and bring services closer to the community to remote village. The emergence of Samsat Jujuk Desa (*Judes*) makes it easy for taxpayers to pay taxes on motorized vehicles with a closer distance. In this research, the type of research is descriptive with a qualitative approach. While the focus of the research is the innovation of Samsat Jujuk Desa (*Judes*) which was analyzed using innovation criteria according to the Ministerial Regulation on Utilization of State Apparatus and Bureaucratic Reform Number 03 in 2018 which consisting of novelty, effectiveness, significance, tranferability, and sustainability. Data collection techniques consisting of interview, observation, and documentation which was analyzed with data analysis techniques by Miles and Huberman, consisting of collection period, data reduction, data display, and conclusion of verification. The result of this research is the service innovation of Samsat Jujuk Desa (*Judes*) has already fullfiled of novelty criteria because Samsat Jujuk Desa can reach people to remote villages and using motorcycle as transportation. The effective criteria shown by increase in the results of tax collection in Jombang district and the increasing comliance of the Wonosalam Villagers in paying taxes. The significance criteria shown by accessibility of the service area,

easier procedures, and the time of service that is in accordance with the needs of Wonosalam villagers. The transferability criteria shown by the several agencies that can implement a similar system. And the sustainability criteria shown by the emergence of Samsat Jujuk Desa Plus and Samsat Jujuk Desa is the continuation of Samsat Keliling.

Keywords: Service, Public, Innovation

PENDAHULUAN

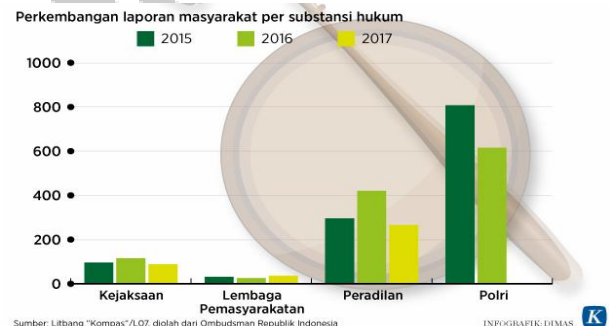
Dalam kehidupan bernegara tentu tidak terlepas dari kegiatan pelayanan publik. Hal tersebut sesuai dengan amanat UUD Tahun 1945 bahwa negara wajib melayani setiap warga negara dan penduduk untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka pelayanan umum dan meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pelayanan publik merupakan suatu bentuk layanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakat. Pelaksanaan pelayanan publik dimaksudkan untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan yang sesuai dengan keinginan dan harapan masyarakat karena pada hakekatnya pemerintah merupakan abdi masyarakat atau *public servant*. Pelayanan publik menurut Sinambela (2006:5) merupakan suatu pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara negara. Negara didirikan oleh publik (masyarakat) tentu saja dengan tujuan agar dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakat. Pada hakikatnya negara dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus bisa memenuhi kebutuhan masyarakat. Kebutuhan dalam hal ini bukanlah kebutuhan secara individual akan tetapi kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh masyarakat. Senada dengan hal tersebut, Moenir dalam Kurniawan (2005:7) mengemukakan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Organisasi penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut organisasi penyelenggara menurut UU RI No. 25 Tahun 2009 adalah satuan kerja penyelenggara pelayanan publik yang berada di lingkungan institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan lain yang dibentuk untuk kegiatan pelayanan publik. Surjadi (2009:7) menjelaskan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sebagai berikut:

“Kondisi obyektif menunjukkan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik masih dihadapkan pada sistem pemerintahan yang belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai. Kondisi ini terlihat dari masih banyaknya keluhan masyarakat baik secara langsung maupun tidak langsung melalui media massa, seperti prosedur yang berbelit-belit, persyaratan yang tidak transparan, sikap petugas yang tidak responsif, dan lain-lain yang pada akhirnya menimbulkan citra buruk kepada pemerintah.”

Berdasarkan penjelasan tersebut, kondisi yang ada kaitannya dengan penyelenggaraan pelayanan publik masih belum efektif dan efisien serta kualitas sumber daya aparatur yang belum memadai terlihat dari banyaknya jumlah laporan pengaduan masyarakat kepada pihak Ombudsman Republik Indonesia (RI). Laporan pengaduan tersebut berkaitan dengan pengaduan masyarakat terhadap pelayanan publik yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik terutama di bidang pertahanan dan keamanan sebagaimana gambar 1.1.

Gambar 1.1
Laporan Masyarakat Terkait Pelayanan Publik Bidang Hukum



Sumber: Kompas.com

Dalam hal ini, kepolisian dan badan peradilan merupakan dua entitas di bidang penegak hukum yang paling banyak dilaporkan publik ke Ombudsman RI. Khusus untuk laporan bidang pertahanan dan keamanan, Ombudsman menyebutkan kepolisian sebagai institusi yang paling banyak dilaporkan warga. Hal yang menjadi permasalahan publik terkait kinerja dua institusi tersebut antara lain penyimpangan prosedur, kinerja yang lamban, tidak memberikan pelayanan, dan permintaan imbalan uang. Wakil Ketua Ombudsman RI Ninik Rahayu mengungkapkan: “Dari 182 laporan di bidang pertahanan dan keamanan, 164 laporan terkait dengan pelayanan kepolisian”. (Sumber: Kompas.com di akses pada 12 Mei 2018)

Berdasarkan laporan tersebut, banyak masyarakat yang mengeluhkan buruknya pelayanan kepolisian. Hal ini tidak terkecuali institusi yang berada di bawahnya yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap atau yang biasa disebut dengan Samsat. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja (Persero). Dalam rangka mengurangi jumlah laporan pengaduan masyarakat kepada pihak Ombudsman sekaligus untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pelayanan publik, pemerintah telah mengamanatkan hal tersebut melalui Peraturan

Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Dalam peraturan tersebut dijelaskan bahwa peningkatan kualitas pelayanan publik dapat diwujudkan melalui inovasi-inovasi pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik. Salah satu lembaga pemerintahan yang menerapkan inovasi pelayanan publik adalah Kantor Bersama Samsat Kabupaten Jombang.

Kantor Bersama Samsat Jombang merupakan salah satu tempat pelayanan publik untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang berada di bawah Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jombang yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan sebagian tugas Badan Pendapatan di bidang pemungutan pendapatan daerah. Sebagai salah satu birokrasi pemerintah yang memberikan pelayanan pajak kepada masyarakat, Samsat Jombang juga tidak luput dari berbagai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanannya. Permasalahan yang sering terjadi yaitu tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan seperti administrasi yang mudah dan cepat. Hal ini disebabkan karena masih sering ditemui antrean panjang saat melakukan pembayaran pajak, pengurusan STNK dan SIM di Samsat Jombang.

Permasalahan lain yaitu terkait dengan waktu pelayanan kerja Samsat yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin meninggalkan pekerjaan agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, maraknya praktik percaloan yang masih sering ditemui di berbagai birokrasi penyelenggara pelayanan publik tidak terkecuali Kantor Bersama Samsat Jombang. Calo sering memaksa masyarakat yang datang ke Samsat Jombang untuk menggunakan jasanya. Padahal hal ini sangat merugikan masyarakat karena bila menggunakan jasa calo, mereka harus mengeluarkan biaya yang lebih tinggi. (Sumber: jipp.jatimprov.go.id diakses pada 06 Mei 2018)

Hal tersebut menunjukkan bahwa pelayanan yang diberikan Samsat Jombang masih terdapat banyak permasalahan. Berdasarkan data perkembangan obyek kendaraan bermotor sampai dengan 31 Desember 2017 di Kantor Bersama Samsat Jombang sebanyak 609.554 obyek, dengan tingkat kepatuhan masyarakat dalam membayar pajak sebesar 87% dari jumlah obyek yang ada dan 13% merupakan jumlah obyek yang tidak melakukan pengesahan/registrasi/membayar pajak kendaraan bermotor. (Sumber: Buku Pedoman Samsat Jujuk Desa 2016)

Hasil penelitian yang dilakukan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jombang pada September-Desember 2015 mengenai alasan keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor, melalui 150 kuisioner yang telah diisi oleh masyarakat diperoleh hasil sebagai berikut :

1. Luas Wilayah Jombang 1.159.50 km² belum semuanya tersentuh kantor pelayanan dengan jarak tempuh kurang lebih 70 km (Kecamatan Ngusikan-Wilayah bagian Utara Jombang)

sehingga ada rasa keengganan masyarakat untuk membayar pajak dengan alasan jarak tempuh yang jauh;

2. Masyarakat di wilayah Jombang sebagian besar bermata pencaharian sebagai karyawan, petani, dan berdagang, sehingga memiliki waktu luang yang terbatas untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Akhirnya masyarakat menjadi enggan untuk membayar.

(Sumber: jipp.jatimprov.go.id diakses pada 06 Mei 2018).

Berdasarkan kondisi permasalahan yang telah dijelaskan di atas, mendorong Samsat Jombang untuk dapat memberikan solusi bagi permasalahan dengan melakukan terobosan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat *Judes* (Jujuk Desa) untuk mewujudkan pelayanan prima bagi masyarakat Jombang khususnya yang berada di pedesaan.

Sebelum adanya Samsat Jujuk Desa, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor Kantor Bersama Samsat Jombang terdapat pada Samsat Induk yang berada di Kecamatan Jogoroto, Samsat *Payment Point* UPT di Jalan Gus Dur 149 yang terletak di pusat Kota Jombang, Samsat Ngoro Bank Jatim berada di wilayah selatan Jombang, serta 2 (dua) Samsat Keliling yang sifatnya nomaden sesuai dengan jadwal yang ditentukan berdasarkan keramaian di beberapa kecamatan. Tempat pelayanan pembayaran pajak bermotor belum bisa menjangkau masyarakat yang berada di pelosok Kabupaten Jombang, tidak terkecuali Samsat Keliling. Sehingga masyarakat yang notabene memiliki keterbatasan waktu dan jarak yang jauh ke tempat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor menimbulkan keterlambatan pembayaran pajak.

Samsat Jujuk Desa merupakan inovasi sistem layanan publik terhadap masyarakat yang dibentuk melalui *citizen charter* yakni pelayanan yang diberikan sesuai dengan kesepakatan antara yang dilayani (masyarakat) dan yang melayani (pemerintah).

Penerapan pelayanan Samsat *Judes* (Jujuk Desa) dilakukan melalui Gropyokan ke masyarakat dengan cara *door to door* (khususnya di desa yang belum terjangkau oleh pelayanan Samsat). Kemudian pada tahun 2016 Samsat Jujuk Desa mulai beroperasi di dua desa pada satu kecamatan dan menjadi layanan unggulan. Dalam pelaksanaannya, petugas menggunakan sepeda motor yang dilengkapi dengan pengeras suara sebagai media sosialisasi dan pengenalan Samsat *Judes* (Jujuk Desa).

Dengan adanya inovasi Samsat Jujuk Desa ini diharapkan mampu meningkatkan kepatuhan masyarakat pedesaan yang tidak dapat menjangkau layanan unggulan seperti Samsat Keliling dan *Payment Point* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam penelitian ini, penulis mengambil lokasi di Desa Wonosalam Kecamatan Wonosalam. Hal ini disebabkan karena desa tersebut merupakan daerah pegunungan dan memiliki jarak tempuh paling jauh ke tempat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu kurang lebih 35 km. Berdasarkan uraian latar belakang di atas,

maka peneliti tertarik untuk meneliti lebih dalam tentang “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat *Judes* (Jugug Desa) oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Jombang (Studi pada Desa Wonosalam Kecamatan Wonosalam)”.

METODE

Jenis Penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Sedangkan fokus penelitiannya menggunakan teori kompetisi inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2018 yang terdiri dari indikator memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditransfer/direplikasi, dan keberlanjutan. Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini yaitu dengan wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Sedangkan teknik analisis datanya menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono 2014) 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 analisis inovasi Samsat *Judes* (Jugug Desa) dengan menggunakan teori dari PERMENPAN RB Nomor 03 Tahun 2018. Teori ini mencakup lima variabel, antara lain indikator memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditransfer/direplikasi, dan keberlanjutan.. Dan berikut ini penjelasannya:

1. Memiliki Kebaruan

Menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2018, kriteria memiliki kebaruan menjelaskan tentang suatu gagasan yang unik, pendekatan yang baru dalam penyelesaian masalah publik, 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. Dalam inovasi layanan Samsat Jugug Desa, kriteria memiliki kebaruan menjelaskan bagaimana upaya instansi untuk memperkenalkan kebaruan inovasi yang dimilikinya dan menjelaskan kepada masyarakat tentang apa saja keunggulan dan keunikan dari inovasi Samsat Jugug Desa untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penjelasan pada hasil penelitian mengenai kriteria memiliki kebaruan, inovasi layanan Samsat Jugug Desa dapat dikatakan sudah memenuhi kriteria dimana hal baru yang dimiliki inovasi ini yaitu Samsat Jugug Desa beroperasi di pelosok-pelosok desa terpencil yang tidak terjangkau oleh tempat pelayanan pembayaran pajak dengan menggunakan sepeda motor sebagai alat transportasi. Selain itu, inovasi Samsat Jugug Desa merupakan hasil dari perluasan pelayanan yang ada sebelumnya yaitu Samsat Keliling. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Robbins (2003:115)

yang menyatakan bahwa sebuah inovasi harus mempunyai ciri atau unsur kebaruan, dalam arti suatu inovasi harus memiliki karakteristik sebagai sebuah karya dan buah pemikiran yang memiliki kadar orisinalitas dan kebaruan. Selain itu, pernyataan tersebut diperkuat oleh Rogers (dalam Suwarno, 2008:27) yang menyatakan bahwa sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri sekaligus menjadi pembeda dengan yang lain.

Salah satu kebaruan yang dimiliki inovasi Samsat Jugug Desa adalah tempat layanan yang berada di Balai Desa Wonosalam yang belum tersentuh layanan Samsat, sehingga lebih memudahkan masyarakat Desa Wonosalam dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Selain itu, nilai lebih layanan Samsat Jugug Desa yaitu petugas mendatangi Balai Desa pada hari Senin dan Wajib Pajak yang membayarkan pajaknya hanya membawa KTP dan STNK kemudian di proses.

Layanan Samsat Jugug Desa di Desa Wonosalam memunculkan sebuah nilai baru. Dalam hal ini yaitu lokasi pelayanan yang sangat menjangkau masyarakat. Lokasi pelayanan juga menjadi hal yang sangat menentukan keberhasilan pelayanan. Lokasi-lokasi pelayanan ini sudah disurvei dan dikaji terlebih dahulu sebelum ditetapkan sebagai layanan Samsat Jugug Desa. Hasil survei dengan mempertimbangkan jumlah obyek (kepadatan penduduk), tingkat keramaian, tempatnya dapat menjangkau Wajib Pajak yang tempat tinggalnya berada di daerah yang jauh dari kantor pelayanan Samsat.

Kriteria memiliki kebaruan juga ditunjukkan dengan adanya prosedur yang berbeda dengan pelayanan yang diberikan Samsat Induk. Prosedur pelayanan pada Samsat Jugug Desa Wonosalam yaitu petugas mendatangi Balai Desa sesuai dengan jadwal yang telah ditentukan dengan menggunakan sepeda motor. Sedangkan untuk Samsat Keliling, petugas datang ke kecamatan dengan menggunakan mobil, tetapi dalam hal ini Samsat Keliling belum bisa menjangkau seluruh kecamatan di Kabupaten Jombang. Berdasarkan hasil analisis di atas, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan Samsat Jugug Desa mampu memberikan suatu nilai kebaruan dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya dalam rangka meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Desa Wonosalam Kecamatan Wonosalam.

2. Efektif

Dalam inovasi sektor publik, sebuah inovasi harus memiliki hasil yang terukur yaitu memperlihatkan hasil yang nyata serta memberikan solusi dalam penyelesaian permasalahan publik. Dalam hal ini, inovasi Samsat Jugug Desa harus bisa memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah direncanakan sebelumnya serta dapat memberikan bukti dari hasil implementasi.

Efektif dalam pelayanan publik dilihat dari bagaimana pelayanan dapat menjangkau seluruh kalangan masyarakat dan dapat memberikan hasil yang

nyata. Jadi tingkat efektif sebuah inovasi disini adalah jika sebuah inovasi dapat memberikan hasil yang sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan oleh para penyelenggara. Hal tersebut sebagaimana pernyataan Rogers (dalam Suwarno, 2008:17) bahwa keuntungan relatif suatu inovasi pelayanan dapat dilihat dari efektivitas, efisiensi, dan dampak dari inovasi pelayanan tersebut. Efektivitas mengacu pada tingkat kemampuan organisasi dalam mencapai tujuan pelayanan yang diberikan secara tepat.

Dalam layanan Samsat Jujuk Desa, kriteria efektif dapat dilihat dari tujuan yang telah ditetapkan oleh para penyelenggara dimana tujuan utama adanya inovasi tersebut adalah untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama Samsat Jombang kepada masyarakat yang berdasar pada nilai-nilai *good governance*.

Kriteria efektif dalam inovasi layanan Samsat Jujuk Desa dapat dilihat dari hasil pemungutan pajak Desa Wonosalam pada Bulan Juni 2017 hingga Nopember 2018 yang menunjukkan kenaikan meskipun tidak signifikan. Hal ini menunjukkan bahwa tujuan dari para penyelenggara untuk turut berkontribusi dalam upaya peningkatan hasil Pendapatan Asli Daerah (PAD) dengan menghadirkan Samsat Jujuk Desa merupakan langkah yang tepat dan efektif. Kriteria efektif tidak hanya ditunjukkan dalam bentuk peningkatan hasil pemungutan pajak di Kabupaten Jombang, tetapi juga meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah Wajib Pajak yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Desa Wonosalam. Pada Bulan Juni-Desember 2017, terdapat 940 warga Jombang yang membayar pajak kendaraannya melalui Samsat Jujuk Desa Wonosalam dan 226 warga luar kota yang membayar pajak kendaraannya melalui Samsat Jujuk Desa Wonosalam, dengan total perolehan sebesar Rp 353.754.800. Sedangkan pada Bulan Januari-Nopember 2018, terdapat 16.270 warga Jombang yang membayarkan pajaknya melalui Samsat Jujuk Desa dan 2.660 Warga luar kota yang membayarkan pajaknya melalui Samsat Jujuk Desa, dengan total perolehan sebesar Rp 5.722.403.300. dengan meningkatnya jumlah Wajib Pajak dari tahun 2017-2018, maka layanan Samsat Jujuk Desa dapat dikatakan telah memenuhi kriteria efektif.

Samsat Jujuk Desa di Desa Wonosalam memunculkan keuntungan relatif dari pelayanannya diantaranya pelayanan lebih dekat dengan masyarakat, dimana pelayanan Jujuk Desa bertempat di Balai Desa. Masyarakat juga tidak perlu mengeluarkan biaya lebih banyak untuk transportasi menuju layanan, serta masyarakat mendapatkan pelayanan lebih cepat. Selain itu, secara umum adanya layanan Samsat Jujuk Desa mengefisienkan anggaran yang dikeluarkan UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jombang serta meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terhadap pembayaran pajaknya karena kemudahan layanan Samsat Jujuk Desa. Keuntungan relatif juga dapat dilihat dari biaya sarana yang harus dikeluarkan pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah dimana dalam layanan ini, transportasi yang digunakan yaitu

sepeda motor yang mengeluarkan biaya lebih sedikit dibandingkan dengan mobil yang digunakan untuk Samsat Keliling. Selain itu, perubahan signifikan akibat dari adanya inovasi Samsat Jujuk Desa yaitu meningkatnya hasil pemungutan pajak dari tahun ke tahun.

Berdasarkan hasil analisis tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi layanan Samsat Jujuk Desa Wonosalam dapat dikatakan efektif karena tujuan para penyelenggara pelayanan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dan meningkatkan hasil pemungutan pajak telah tercapai.

3. Bermanfaat

Sebuah inovasi harus mempunyai manfaat dan dapat menyelesaikan permasalahan yang menjadi kepentingan dan perhatian publik. Bermanfaat dalam hal ini yaitu inovasi harus dapat mendatangkan kebaikan atau keuntungan bagi kelompok sasaran (masyarakat) serta pihak-pihak yang terkait. Sebuah inovasi harus berdampak, yaitu memberikan manfaat terhadap peningkatan atau perubahan kondisi dan sebagai daya ungkit terhadap percepatan peningkatan kualitas. (Permenpan RB Nomor 19 Tahun 2016)

Pada inovasi layanan Samsat Jujuk Desa, kriteria bermanfaat menjelaskan bagaimana inovasi layanan Samsat Jujuk Desa dapat memberikan manfaat bagi masyarakat terutama mereka yang berada di pelosok desa. Hal tersebut dilakukan untuk mewujudkan pelayanan prima terhadap masyarakat. Pelayanan prima dilakukan pemerintah untuk melayani pelanggan/pengguna jasa dengan sebaik-baiknya, sehingga dapat memberikan kepuasan kepada pelanggan/pengguna jasa dan memenuhi kebutuhan serta keinginan pelanggan/pengguna.

Rogers (dalam Suwarno, 2008:17) menjelaskan bahwa salah satu keuntungan relatif suatu inovasi pelayanan dapat dilihat dari dampak dari inovasi pelayanan tersebut. Dampak inovasi dinilai dapat memberikan keuntungan bagi organisasi apabila masyarakat sebagai kelompok sasaran terpenuhi kebutuhannya dan sesuai dengan harapan masyarakat pada umumnya. Inovasi dapat dikatakan bermanfaat jika inovasi tersebut sesuai dengan kebutuhan para penerima layanan. Inovasi yang tidak sesuai dengan nilai atau norma yang diyakini oleh penerima tidak akan diterima secepat inovasi yang sesuai dengan norma yang ada. Hal ini terkait keputusan membentuk inovasi layanan dengan menyesuaikan nilai-nilai di masyarakat, pengalaman-pengalaman inovasi sebelumnya, dan kondisi serta kebutuhan Wajib Pajak saat ini.

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara terhadap beberapa narasumber, dapat dilihat bahwa manfaat Inovasi Samsat Jujuk Desa terhadap kebutuhan masyarakat meliputi :

1. Pada pengambilan keputusan didasarkan pada kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang dekat, hal tersebut dikarenakan banyak tunggakan pajak kendaraan bermotor masyarakat Desa Wonosalam karena jarak tempuh

ke pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sebelumnya memiliki jarak yang jauh.

2. Kesesuaian tempat pelayanan, Desa Wonosalam merupakan Desa yang terdapat banyak tunggakan pajak serta memiliki lokasi yang jauh dari layanan Samsat. Desa Wonosalam merupakan Desa yang terletak di pinggiran Kabupaten Jombang dan berada di daerah pegunungan yang jauh dari jangkauan layanan Samsat. Yang mana jarak tempuh masyarakat Ke Samsat Induk $\pm$ 35 km dan ke Samsat Keliling $\pm$ 17 km. Hal tersebut yang menyebabkan masyarakat Desa Wonosalam banyak yang melakukan tunggakan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Waktu Pelayanan, hari terjadwal pelayanan Samsat Jujur Desa Wonosalam adalah Hari Senin. Jam pelayanan pada jam 08.00 WIB – 12.00 WIB, akan tetapi pelayanan tutup jika dianggap sepi. Waktu proses pelayanan 2-5 menit.
4. Output yang dihasilkan dari pelayanan Samsat Jujur Desa Wonosalam adalah peningkatan hasil pemungutan pajak Kabupaten Jombang terutama hasil pemungutan pajak Desa Wonosalam. Dalam hal ini, tidak hanya masyarakat yang dapat merasakan manfaat adanya Samsat Jujur Desa. Selain lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, inovasi Samsat Jujur Desa juga memberikan manfaat bagi para pelaksana terutama UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Jombang karena tupoksinya memenuhi target yang dipertanggungjawabkan kepada Pemerintah Daerah, dalam hal ini yaitu meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD).

4. Dapat ditransfer/direplikasi

Sebuah inovasi harus dapat dan/atau telah dicontoh dan/atau menjadi rujukan dan/atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya. Dalam hal ini, suatu inovasi dianggap lebih baik apabila dapat ditransfer atau diterapkan oleh unit penyelenggara pelayanan publik lainnya (Permenpan RB Nomor 15 Tahun 2015). Inovasi layanan Samsat Jujur Desa merupakan inovasi layanan yang dapat diterapkan atau direplikasi oleh unit penyelenggara publik lainnya. Hal tersebut sebagaimana diungkapkan oleh beberapa narasumber terkait dengan penerapan pelayanan Samsat Jujur Desa. Berdasarkan hasil wawancara, instansi yang dapat menerapkan sistem jemput bola sebagaimana layanan Samsat Jujur Desa yaitu unit penyelenggara pelayanan yang mempunyai keinginan untuk lebih mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, misalnya saja seperti penerapan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (PTSP) yang sudah diterapkan di beberapa instansi.

Unit penyelenggara pelayanan publik lain yang dapat menerapkan sistem jemput bola seperti layanan Samsat Jujur Desa yaitu Badan Pendapatan Daerah dan Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. Dalam hal ini, Badan Pendapatan Daerah dapat melakukan tugasnya dibidang pemungutan Pajak Bumi dan

Bangunan dengan menggunakan sistem jemput bola. Sistem serupa juga dapat diterapkan di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dalam hal pengurusan administrasi kependudukan, misalnya pembuatan e-KTP, Kartu Keluarga, Akta Kelahiran, dan lain sebagainya. Selain pernyataan narasumber dari pihak UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jawa Timur Jombang dan Kantor Bersama Samsat Jombang, hal senada juga diungkapkan beberapa Wajib Pajak terkait pelayanan administrasi kependudukan. Dalam hal ini Wajib Pajak menjelaskan bahwa meskipun tidak melakukan pelayanan di Balai Desa seperti Samsat Jujur Desa, pihak Dispendukcapil memberi tugas kepada pihak kecamatan dan desa untuk turut membantu dalam pendataan pendaftaran e-KTP dan KK agar masyarakat juga tidak perlu jauh-jauh ke Dispendukcapil untuk melakukan pendaftaran.

Selain itu, untuk instansi serupa yang sudah menerapkan sistem jemput bola dalam hal pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor yaitu Kantor Bersama Samsat Kabupaten Nganjuk yang menciptakan inovasi Lesehan (*Leyeh-leyeh* sambil pengesahan) dan dilaksanakan dengan sistem jemput bola. Inovasi Lesehan di Kabupaten Nganjuk merupakan inovasi pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor yang beroperasi pada daerah-daerah tertentu yang jauh dari pelayanan Samsat Induk. Hal tersebut sesuai dengan pernyataan Rogers (dalam Suwarno, 2008:17) bahwa inovasi harus memiliki kemampuan untuk dapat dicoba. Sebuah inovasi harus mudah diujikan pada lembaga yang sama. Inovasi harus melewati sebuah percobaan agar dapat di prediksi sejauh mana tingkat keberhasilan pencapaian tujuan organisasi apabila inovasi tersebut diterapkan. Percobaan tersebut dapat dilakukan pada lembaga yang sama dan pada pemilihan alternatif yang sudah ditetapkan organisasi dengan sasaran masyarakat sebagai tim penilai dari kualitas layanan program yang sedang berjalan.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara dengan beberapa informan, sistem yang digunakan dalam penerapan layanan Samsat Jujur Desa merupakan sistem hasil adopsi dari sektor swasta. Dimana dalam pelaksanaannya, sektor swasta selalu menggunakan sistem jemput bola dalam melayani masyarakat. Oleh karena itu, layanan Samsat Jujur Desa dapat direplikasi oleh unit penyelenggara publik lainnya, hanya dengan tekad dan itikad yang baik layanan ini akan dapat menyentuh masyarakat. Dengan kata lain metode ini dapat diterapkan pada instansi lain karena hal yang paling mendasar adalah komitmen yang kuat dari para pelaksana pelayanan publik bagaimana cara meningkatkan dan mendekatkan pelayanan kepada masyarakat.

5. Keberlanjutan

Sebuah inovasi harus memiliki keberlanjutan serta mendapat jaminan untuk terus dipertahankan yang diperlihatkan dalam bentuk dukungan program dan anggaran, tugas dan fungsi organisasi, serta hukum dan perundang-undangan. Kriteria keberlanjutan dalam

inovasi Samsat Jujuk Desa ditunjukkan dengan adanya komitmen antara pimpinan dan karyawan (staf) Kantor Bersama Samsat Jombang untuk membuat pengembangan layanan yang diinginkan oleh masyarakat. Pengembangan layanan menjadi faktor penting untuk meningkatkan kinerja pelayanan. Dengan pengembangan ini dimaksudkan agar Wajib Pajak yang tinggal di daerah pinggiran ataupun yang jauh dari tempat pelayanan tidak perlu jauh-jauh datang ke Kantor Bersama Samsat Jombang.

Berdasarkan hasil observasi dan wawancara yang telah dilakukan oleh peneliti, layanan Samsat Jujuk Desa akan dikembangkan pelayanannya menjadi Samsat Jujuk Desa Plus dimana dalam pelayanannya tidak hanya melayani perpanjangan STNK satu tahunan tetapi juga melayani cek fisik dan pembayaran pajak lima tahunan. Munculnya Samsat Jujuk Desa Plus disebabkan karena semakin banyaknya tuntutan masyarakat agar pelayanan yang diberikan dapat disesuaikan dengan apa yang mereka butuhkan. Pelayanan pembayaran pajak lima tahunan ini berawal dari seorang Wajib Pajak asal Desa Wonosalam yang memaksa melakukan cek fisik di Balai Desa Wonosalam ketika layanan Samsat Jujuk Desa sedang berjalan. Alasan yang mendasari adalah karena jarak tempuh yang terlampau jauh dengan Samsat Induk. Berdasarkan hal tersebut, kini sudah banyak warga Desa Wonosalam yang juga melakukan pembayaran pajak lima tahunan pada layanan Samsat Jujuk Desa.

Penjelasan tentang keberlanjutan dari Samsat Jujuk Desa sesuai dengan pernyataan Muluk (2008:48) mengenai kategori inovasi, bahwa proses inovasi harus membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Selain itu, inovasi Samsat Jujuk Desa termasuk dalam kategori Inovasi Terus Menerus menurut Robertson (dalam Nugroho, 2003:395) dimana inovasi dapat dikatakan berkelanjutan apabila inovasi tersebut merupakan modifikasi dari produk yang sudah ada dan bukan pembuatan produk baru sepenuhnya. Sebuah inovasi harus menimbulkan pengaruh yang mengacukan pada pola perilaku yang sudah ada. Hal ini terbukti dengan adanya inovasi Samsat Jujuk Desa yang merupakan kelanjutan dari Samsat Keliling. Kedua inovasi tersebut merupakan dua inovasi yang berkelanjutan, dimana dalam pelayanannya terdapat beberapa perbedaan terkait jangkauan layanan dan alat transportasi yang digunakan. Samsat Jujuk Desa dapat menjangkau hingga ke pelosok desa sedangkan Samsat Keliling hanya dapat menjangkau hingga kantor kecamatan.

Dengan semakin meningkatnya jumlah pengguna layanan Samsat Jujuk Desa maka Kantor Bersama Samsat Jombang akan menambah armada pelaksanaan Samsat Jujuk Desa sebagai wujud dari aspek keberlanjutan. Meskipun dukungan telah diberikan oleh ketiga instansi, faktor penghambat layanan Samsat Jujuk Desa yaitu terbatasnya jumlah Sumber Daya Aparatur pelaksana layanan. Hal ini tentu dapat menghambat aspek keberlanjutan dimana dalam proses penambahan

jumlah armada harus diiringi dengan jumlah Sumber Daya Aparatur yang sesuai. Berdasarkan hasil analisa di atas, dapat disimpulkan bahwa layanan Samsat Jujuk Desa memiliki potensi untuk terus dikembangkan. Hal ini ditunjukkan dengan berkembangnya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan ketiga instansi untuk terus berkomitmen serta berintegrasi dalam merespon kebutuhan masyarakat dengan menciptakan Samsat Jujuk Desa Plus dalam rangka melayani pembayaran pajak lima tahunan.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil temuan data di lapangan yang telah disajikan, maka analisis Inovasi Samsat Jujuk Desa untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat Desa Wonosalam Kabupaten Jombang telah sesuai dengan kriteria inovasi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2018. Dalam hal ini inovasi Samsat *Judes* (Jujuk Desa) telah memenuhi kriteria memiliki kebaruan, efektif, bermanfaat, dapat ditransfer/direplikasi, dan keberlanjutan meskipun masih terdapat kendala-kendala yang dihadapi oleh para penyelenggara. Kendala-kendala tersebut diantaranya yaitu kurangnya sosialisasi terkait adanya inovasi Samsat *Judes*. Dalam hal ini masih banyak masyarakat Desa Wonosalam yang belum mengetahui adanya Samsat *Judes*. Kendala lain yaitu kurangnya SDM Aparatur sehingga pihak Kantor Bersama Samsat Jombang belum mampu menambah jumlah armada Samsat *Judes* yang beroperasi di pedesaan. Namun secara keseluruhan, inovasi ini telah mendatangkan banyak kemanfaatan diantaranya yaitu meningkatnya hasil pemungutan pajak dan meningkatnya kepatuhan Wajib Pajak Desa Wonosalam dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap inovasi layanan Samsat *Judes* (Jujuk Desa) yaitu sebagai berikut:

1. Melakukan sosialisasi secara berkala. Hal ini berkaitan dengan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai jadwal pelaksanaan Samsat Jujuk Desa. Salah satu upaya yang dapat dilakukan yaitu dengan berkoordinasi dengan Pemerintahan Desa sampai dengan RT RW dan Kecamatan agar dibantu untuk mensosialisasikan jadwal pelaksanaan Samsat Jujuk Desa pada setiap kegiatan desa/kecamatan sehingga masyarakat yang hendak membayar pajak tidak salah jadwal.
2. Penambahan Sumber Daya Aparatur, berkaitan dengan beban kerja yang terdapat pada UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jombang. Penambahan ini mengingat adanya penambahan armada pelaksanaan Inovasi Samsat Jujuk Desa yang mengharuskan petugas bekerja diluar kantor. Sehingga dengan diadakannya penambahan

Sumber Daya Aparatur pelayanan Samsat Jujur Desa menjadi maksimal.

3. Menambahkan peran Jasa Raharja yang diwujudkan melalui keikutsertaan dalam melakukan sosialisasi serta ikut serta dalam melayani wajib pajak agar jumlah armada Samsat Jujur Desa yang beroperasi dapat bertambah, sehingga pelayanannya dapat dilakukan secara maksimal.
4. Menerapkan jam buka dan jam tutup sesuai dengan penetapannya. Meskipun pelayanan telah dianggap sepi, pelayanan tetap buka sesuai jam yang telah ditentukan. Menggunakan lebih dari satu penyedia layanan internet karena dalam pelaksanaannya menggunakan modem sebagai alat penghubung jaringan. Menggunakan lebih dari satu penyedia layanan internet dapat meminimalisir lambatnya koneksi. Sehingga ketika terjadi kelemahan koneksi dapat segera digantikan dengan penyedia layanan internet lainnya.

Ucapan Terima Kasih

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

- a. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
- b. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing
- c. Dra. Meirinawati, M.AP. dan Trena 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

<http://jipp.jatimprov.go.id/> (Diakses pada 06 Maret 2018)

<https://nasional.kompas.com/read/2017/12/29/11404971> / (Diakses pada 12 Mei 2018)

<https://nasional.kompas.com/read/2017/12/29/15172401/ombudsman> di akses pada 12 Mei 2018)

<https://www.otonomi.co.id/news/pertama-di-indonesia-gubernur-jatim-kenalkan-layanan-Samsat-jude-170505o.html> (Diakses pada 13 Mei 2018)

Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Pembaharuan.

Muluk, Khairul M.R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Banyumedia Publishing.

Nugroho, Riant. 2003. *Kebijakan Publik: Implementasi & Formulasi*. Jakarta: PT Elex Media Komputindo.

Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2016 Tentang Inovasi Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 15 Tahun 2015

tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 03 Tahun 2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD.

Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 19 Tahun 2016 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN, dan BUMD.

Robbins, Stephen P. 2003. *Perilaku Organisasi*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka.

Sinambela, L.P, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: Bumi Aksara.

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

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

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.