

Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Madiun

Herlina Novi Pramandani

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
herlinanovi12@gmail.com

Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya
vita.unesa@yahoo.com

Abstrak

Dalam pelaksanaan pemerintahan daerah perlu adanya inovasi daerah yang bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Dalam menciptakan suatu inovasi daerah tentunya memiliki tahapan proses yang akan dijalankannya, termasuk inovasi pelayanan program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) yang ada di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun. Adanya program Samsat Bluder ini bertujuan untuk memudahkan masyarakat Kabupaten Madiun dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). Tujuan dari penelitian ini yaitu untuk mendeskripsikan secara mendalam dan menganalisis tahapan proses inovasi pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Madiun. Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan analisis data model interaktif yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan melalui observasi, wawancara, dan studi dokumentasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dalam menciptakan inovasi Samsat Bluder ini hal yang dilakukan pertama kali yaitu melihat peluang dengan cara mendengarkan keluhan masyarakat dan menyempurnakan program sebelumnya yang dirasa kurang efektif dengan membuat inovasi baru. Dalam membuat inovasi tersebut, Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun berusaha untuk mengeluarkan ide sebanyak-banyaknya dan membebaskan pihak-pihak yang terkait untuk berkeaktifitas didalam pembuatan inovasi tersebut. Kemudian ide-ide yang sudah dikeluarkan dilakukan kajian dengan menggunakan gaya berfikir divergen atau mengerucut, salah satu dasar pertimbangan inovasi Samsat Bluder terpilih sebagai ide yang tepat adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Sedangkan dalam proses implementasi inovasi Samsat Bluder ini sudah sesuai dengan prosedur pelayanannya walaupun masih ada resiko/kendala yang harus dihadapi. Inovasi layanan tersebut diharapkan mampu mengatasi persoalan-persoalan yang terjadi sebelumnya sehingga mampu mengurangi tunggakan yang akan datang dan lebih meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pajak kendaraan bermotor.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Samsat Bluder

Abstract

In the implementation of regional government there needs to be regional innovation that aims to improve the performance of regional government operations. In creating a regional innovation, of course, it has the stages of the process to be carried out, including the innovation of the service program of the Bluder Samsat (Blusukan and Muter-Muter) in the Joint Office of the Madiun District Samsat. The Bluder Samsat program aims to facilitate the people of Madiun District in paying Motor Vehicle Tax (PKB). The purpose of this study is to describe in depth and analyze the stages of the innovation process of the service of the Bluder Samsat Program (Blusukan and Muter-Muter) Motor Vehicle Taxes in the Joint Office One Roof Administration System (Samsat) of Madiun District. The type of research used in this study is descriptive research with a qualitative approach. The data analysis technique in this study uses an interactive model data analysis consisting of data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions through observation, interviews, and documentation studies. The results of the study showed that the Joint Office of the Madiun District Samsat in creating the innovation of the Bluder Samsat was the first thing that was done was to look at opportunities by listening to people's complaints and perfecting previous programs that were felt to be less effective by making new innovations. In making these

innovations, the Joint Office of the Madiun District Samsat tried to issue as many ideas as possible and free the parties involved for creativity in making these innovations. Then the ideas that have been issued are reviewed by using divergent or conical thinking styles, one of the basic considerations of Samsat Bluder's innovation chosen as the right idea is how much the idea brings loss and profit. Whereas in the process of implementing the Bluder Samsat innovation it is in accordance with its service procedures even though there are still risks / obstacles that must be faced. The service innovation is expected to be able to overcome the problems that have occurred before so as to reduce future arrears and further increase Regional Original Income (PAD) through motor vehicle tax.

Keywords: Innovation, Service, Bluder Samsat

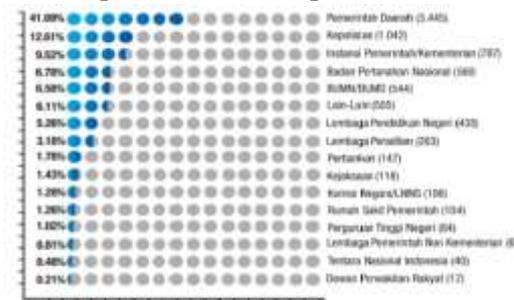
PENDAHULUAN

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 menyebutkan bahwa: "Pelayanan publik adalah pemberian pelayanan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya memenuhi kebutuhan masyarakat sebagai penerima pelayanan publik dan dilakukan berdasarkan peraturan perundang-undangan."

Seiring dengan berkembangnya zaman, tuntutan perubahan sering ditujukan kepada aparatur pemerintahan mengenai pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat. Salah satu hal yang sampai saat ini seringkali menjadi masalah dalam hubungan antara masyarakat dan pemerintah di daerah yaitu bidang *public service* (pelayanan umum), khususnya dalam hal kualitas pelayanan aparatur pemerintah kepada masyarakat. Pemerintah yang pada dasarnya memiliki tugas sebagai *service provider* (penyedia jasa) bagi masyarakat akan selalu dituntut oleh masyarakat untuk memberikan pelayanan yang semakin berkualitas.

Pada sejumlah daerah misalnya, baik itu pada tingkat kota maupun pada tingkat kabupaten pelayanan publik sudah menjadi fokus pembenahan, salah satunya membangun sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan publik yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu atap seperti pada instansi kepolisian yang merupakan instansi terbanyak ke 2 (dua) dalam menerima laporan pengaduan masyarakat. Adapun secara jelasnya, di sini dapat di buktikan dengan grafik jumlah laporan masyarakat berdasarkan kelompok instansi terlapor tahun 2017 yang ada di bawah ini.

Grafik 1.1
Jumlah Laporan Masyarakat Berdasarkan Kelompok Instansi Terlapor Tahun 2017



Sumber: Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2017

Dari data di atas terlihat bahwa berdasarkan klasifikasi terlapor, instansi kepolisian menempati urutan ke 2 (dua) sebanyak 1.042 laporan (12,61%). Akibat permasalahan tersebut, citra buruk pada pengelolaan pelayanan publik yang ada di instansi kepolisian masih melekat sampai saat ini sehingga kurangnya kepercayaan masyarakat pada pengelolaan pelayanannya. Kenyataan ini merupakan tantangan yang harus segera diatasi terlebih pada era persaingan bebas pada saat ini.

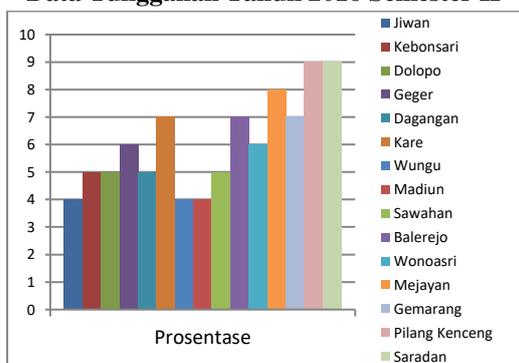
Terkait dengan hal tersebut Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Madiun yang merupakan salah satu instansi Pemerintah Kabupaten Madiun berada dalam Provinsi Jawa Timur, yang dibentuk untuk memberikan pelayanan publik berupa barang dan jasa secara langsung kepada masyarakat. Keberadaan Kantor Bersama Samsat di Kabupaten Madiun saat ini merupakan salah satu bukti tanggungjawab pemerintah dalam meningkatkan dan mengembangkan pelayanan publik. Untuk mewujudkan penyelenggaraan pelayanan yang baik, Kantor Bersama Samsat Kabupaten

Madiun dituntut untuk terus berbenah dan memperbaiki pelayanan yang ada seperti pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor. Karena selama ini pelayanan tersebut masih kurang efektif bagi masyarakat terutama pegawai-pegawai yang bekerja di lembaga pemerintahan, sekolah-sekolah, dan perusahaan-perusahaan masih mengalami kendala ketika melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun.

Kendala tersebut yaitu tidak adanya waktu untuk melakukan pembayaran PKB karena bersamaan hari kerja dan jam efektif masyarakat dengan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun. Selain itu, jauhnya akses bagi masyarakat yang bertempat tinggal di Kabupaten Madiun bagian paling timur seperti Kecamatan Saradan, Kecamatan Pilang Kenceng, Kecamatan Mejayan, dan Kecamatan Gemarang untuk melakukan pembayaran PKB di Samsat Induk yang letaknya di pusat Kota Madiun bukan di pusat Kabupaten Madiun. Dengan adanya permasalahan-permasalahan tersebut ternyata membawa dampak terhadap jumlah tunggakan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang terjadi di Kabupaten Madiun, berikut data tunggakan tahun 2016 Semester II:

Grafik 1.2

Data Tunggakan Tahun 2016 Semester II



Sumber: UPT Badan Pendapatan Daerah Madiun

Berdasarkan data tunggakan di atas, dapat dilihat bahwa jumlah wajib pajak yang ada di Kabupaten Madiun masih tergolong tinggi, khususnya untuk wilayah timur yakni Kecamatan Saradan, Kecamatan Pilang Kenceng, Kecamatan Mejayan, dan Kecamatan Gemarang. Sedangkan pada setiap tahunnya, Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dituntut untuk menekan jumlah tunggakan yang ada di wilayah Kabupaten Madiun. Sehingga

untuk mengatasi permasalahan tersebut, Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun menciptakan suatu inovasi program baru dalam pengurusan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, yaitu Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter).

Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) merupakan inovasi Satlantas Polres Kota Madiun yang terinspirasi dari program Kapolres Madiun AKBP I Made Agus Prasatya S.I.K., M.Hum yang diluncurkan pada tanggal 9 Februari 2017. Sesuai dengan namanya, maka pelayanan Samsat Bluder di konsep dengan menghadirkan petugas Samsat untuk blusukan ke instansi pemerintahan maupun perusahaan-perusahaan yang ada di Kabupaten Madiun dan juga muter-muter ke daerah pinggiran terutama daerah paling timur, yaitu Kecamatan Saradan, Kecamatan Pilang Kenceng, Kecamatan Mejayan, dan Kecamatan Gemarang. Jadi program Samsat Bluder ini lebih di fokuskan untuk muter-muter ke daerah paling timur yaitu di 4 (empat) kecamatan tersebut.

Pelaksanaan Samsat Bluder ini menggunakan sarana mobil yang sudah di modifikasi sebagai tempat untuk melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jadwal Samsat Bluder ini dilakukan setiap hari dari pukul 08.00-12.00 WIB dengan menyesuaikan jadwal yang sudah ditetapkan di masing-masing desa yang ada di 4 (empat) kecamatan tersebut, dan untuk jadwal yang di instansi pemerintahan, sekolah-sekolah, maupun perusahaan-perusahaan menyesuaikan permintaan melalui *contact person*. Untuk ke depannya, Samsat Bluder akan disiapkan kendaraan roda dua yang mana bertujuan agar dapat blusukan dan muter-muter ke pedesaan-pedesaan terpencil seluruh Kabupaten Madiun.

Berdasarkan latar belakang tersebut maka penulis tertarik untuk mengambil judul **“Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Madiun”**.

KAJIAN PUSTAKA

1. Pengertian Inovasi

Kata inovasi berasal dari Bahasa Inggris *innovation* yang berarti pembaruan dan

perubahan. Menurut Suryani (2008:304), inovasi dalam konsep yang luas sebenarnya tidak hanya terbatas pada produk. Inovasi dapat berupa ide, cara-cara ataupun obyek yang dipersepsikan oleh seseorang sebagai sesuatu yang baru.

Menurut Yogi dalam LAN (2007:115), inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang berkarakteristik dinamis dan berkembang. Sedangkan menurut Rogers dalam LAN (2007:115) mendefinisikan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktik, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

2. Pengertian Pelayanan Publik

Menurut Sinambela (2011:5) pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tatacara yang telah ditetapkan.

Menurut Undang-Undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

3. Pengertian Pajak

Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan, maka pengertian pajak adalah kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Menurut Prof. Dr. Rochmat Soemitro, SH (2001:11), pajak adalah iuran rakyat kepada kas negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal balik (kontraprestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif yang bersifat deskriptif yakni untuk mengamati dan mendeskripsikan secara mendalam tentang Inovasi Pelayanan Program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Madiun. Lokasi Penelitian dilakukan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dan Taman Kota Caruban Asri. Teknik pengumpulan data menggunakan wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan. Teknik analisis data yang digunakan peneliti yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) merupakan upaya pembaharuan penyelenggaraan pelayanan publik dalam mendorong tata kelola pelayanan yang lebih baik menuju *good governance*. Layanan Samsat Bluder merupakan layanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui mobil Samsat Bluder yang menjadi sebuah program unggulan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun. Layanan ini resmi dijalankan pada tanggal 13 Februari 2017. Dalam program ini arti bluder merupakan singkatan dari blusukan dan muter-muter, yang berarti pelayanannya dilakukan dengan blusukan ke instansi pemerintahan, sekolah-sekolah, dan perusahaan-perusahaan yang ada di Kabupaten Madiun melalui sistem permintaan *contact person*, dan juga muter-muter ke desa-desa yang ada di Kecamatan Saradan, Kecamatan Pilang Kenceng, Kecamatan Mejayan, dan Kecamatan Gemarang dengan jadwal yang sudah ditetapkan setiap hari Senin-Sabtu mulai pukul 08.00-12.00 WIB.

Teori inovasi yang digunakan untuk menganalisis inovasi program Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) ini adalah tahapan proses inovasi menurut De Jong & Den Hartog (2003) yang meliputi melihat peluang, mengeluarkan ide, mengkaji ide, dan implementasi yaitu sebagai berikut :

1. Melihat Peluang

Pada tahapan ini merupakan tahapan awal pengenalan situasi dan pemahaman permasalahan yang terjadi dalam organisasi. Melihat peluang dalam hal ini adalah adanya peluang yang muncul ketika ada persoalan yang muncul terhadap pelayanan yang terjadi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun atau dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya. Oleh karenanya, perilaku inovatif dimulai dari ketrampilan melihat peluang persoalan apa saja yang melatarbelakangi adanya inovasi program pelayanan Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter).

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pimpinan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dan pegawai UPT Badan Pendapatan Daerah menyebutkan bahwa persoalan-persoalan yang muncul terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang selama ini terjadi di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun antara lain yaitu, yang pertama adanya keluhan dari masyarakat terutama yang bertempat tinggal di daerah paling timur Kabupaten Madiun terkait jarak mereka dengan Samsat Induk yang cukup jauh untuk dijangkau kurang lebih ada 35 km. Yang kedua adanya keluhan dari masyarakat khususnya masyarakat yang bekerja di instansi pemerintahan, sekolah-sekolah, ataupun perusahaan-perusahaan yang ada di Kabupaten Madiun terkait jarak dan waktu. Karena letak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun bukan berada di pusat Kabupaten Madiun tetapi di pusat Kota Madiun, sehingga jaraknya dengan instansi-instansi lain juga masih jauh kurang lebih 23 km. Di lain sisi, untuk masyarakat yang bekerja di tempat-tempat tersebut juga memiliki jam kerja yang sama dengan pelayanan di Samsat Induk, sehingga pegawai-pegawai tersebut tidak mempunyai waktu untuk melakukan kewajibannya sebagai wajib pajak. Persoalan-persoalan tersebut yang mengakibatkan tunggakan yang didapat cukup banyak.

Selain berbagai persoalan di atas, ada satu persoalan yang muncul yang dipersepsikan sebagai suatu kesenjangan antara yang seharusnya dan realitanya yaitu layanan *payment point* yang ada di Kecamatan Balerejo. Pelaksanaan layanan *payment point* yang ada di Kecamatan Balerejo makin lama layanan tersebut dirasa kurang efektif, karena petugasnya bekerja secara *overload*. Pelayanan yang seharusnya bekerja sesuai jam kerja dari pukul 08.00-12.00 WIB, namun faktanya mereka memberikan pelayanan sampai pada pukul 15.00 WIB. Hal tersebut dikarenakan banyaknya antrian yang setiap harinya hampir 150-250 wajib pajak ingin membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Sedangkan petugas tidak bisa menolak untuk memberikan pelayanan dikarenakan tidak cukup tega sudah melihat antusias masyarakat untuk mengantri berjam-jam dengan jarak yang sudah di tempuh cukup jauh.

2. Mengeluarkan Ide

Pada tahap ini Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dituntut untuk mengeluarkan ide sebanyak-banyaknya. Ketika pelayanan di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dihadapkan suatu masalah atau dipersepsikan sebagai masalah maka gaya berfikir konvergen yang digunakan yaitu mengeluarkan ide yang sebanyak-banyaknya terhadap masalah yang ada. Oleh karenanya kreatifitas pihak-pihak yang terlibat sangat diperlukan. Kunci dalam mengeluarkan ide adalah mengombinasikan dan mereorganisasikan informasi dan konsep yang telah ada sebelumnya untuk memecahkan masalah dan atau meningkatkan kinerja.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan dengan Pimpinan Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dan pegawai UPT Badan Pendapatan Daerah menyebutkan bahwa dalam mengeluarkan ide ini pihak-pihak yang terlibat hanya pihak internal Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun saja tanpa campur tangan dari pemerintah baik eksekutif maupun legislatif. Cara yang digunakan agar semua pihak dapat mengeluarkan

pendapatnya yaitu dengan cara mengembangkan inovasi atau program-program sebelumnya yang telah terjadi agar lebih efektif dan efisien. Dalam proses mengeluarkan ide ini dilakukan dengan mengumpulkan pihak-pihak yang bersangkutan dalam ruang rapat, tanpa adanya perwakilan dari masyarakat selaku pihak yang memberikan keluhan. Sehingga tidak adanya aspirasi masyarakat dalam keikutsertaan rapat tersebut yang seharusnya masyarakat dapat mengeluarkan idenya secara langsung untuk mengatasi persoalan yang mereka rasakan selama ini.

Selain itu, kendala lain yang dihadapi pada rapat evaluasi yaitu kurangnya kreatifitas dari peserta rapat. Sehingga hanya mampu mengeluarkan 2 (dua) ide saja, yaitu inovasi Samsat Mesra dan inovasi Samsat Bluder. Untuk inovasi Samsat Mesra yang singkatan dari Mitra Masyarakat Desa dilakukan dengan berkeliling ke pelosok-pelosok desa yang ada di seluruh Kabupaten Madiun dengan menggunakan kendaraan R2 yang merupakan usulan dari pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun. Dalam penerapan inovasi ini nantinya melakukan mitra kerjasama dulu dengan perangkat-perangkat desa terkait, dan diadakannya sosialisasi terlebih dahulu terkait adanya inovasi ini. Tujuannya agar masyarakat mengetahui dan sadar akan kewajibannya sebagai wajib pajak. Selain itu penerapan inovasi ini tidak terjadwal karena dilakukan langsung dengan muter-muter di seluruh pelosok desa yang ada di Kabupaten Madiun dari pukul 08.00-12.00 WIB, sehingga perlu adanya sosialisasi terlebih dahulu agar masyarakat mengetahuinya.

Sedangkan untuk inovasi Samsat Bluder artinya pelayanan yang dilakukan dengan blusukan dan muter-muter ke pelosok desa dan instansi pemerintahan, sekolah, maupun perusahaan dengan menggunakan kendaraan R4 yang merupakan usulan dari perwakilan UPT Badan Pendapatan Daerah. Dalam penerapan inovasi Samsat Bluder ini nantinya dilakukan secara bergilir

berdasarkan jadwal yang sudah ditentukan untuk kegiatan muter-muter ke desa-desa yang ada di 4 kecamatan saja, yakni Kecamatan Saradan, Kecamatan Mejayan, Kecamatan Pilang Kenceng, dan Kecamatan Gemarang. Jadi setiap harinya inovasi ini akan dijadwalkan muter-muter hanya di 2 desa, yang terbagi dalam waktu pelayanan pukul 08.00-12.00 WIB. Sedangkan untuk blusukan ke instansi pemerintahan, sekolah-sekolah, maupun perusahaan-perusahaan dilakukan sesuai permintaan melalui *contact person*.

3. Mengkaji Ide

Dalam proses ini tidak semua ide pihak-pihak yang terlibat dalam pengadaan inovasi baru dapat dipakai, maka dilakukan kajian terhadap ide yang muncul. Gaya berfikir divergen atau mengerucut mulai diterapkan. Salah satu dasar pertimbangan adalah seberapa besar ide tersebut mendatangkan kerugian dan keuntungan. Ide yang realistik yang diterima, sementara ide yang kurang realistik dibuang. Oleh karena itu, kajian dilakukan terus menerus sampai ditemukan alternatif yang paling mempunyai probabilitas sukses yang paling besar.

Kajian yang sudah dilakukan terus menerus akhirnya menemukan satu alternatif ide yang dirasa mempunyai probabilitas paling besar karena memiliki keuntungan yang lebih besar dibandingkan kerugiannya. Inovasi tersebut yakni inovasi layanan Samsat Bluder yang merupakan usulan dari pihak UPT Badan Pendapatan Daerah Madiun.

Inovasi layanan Samsat Bluder dirasa memiliki probabilitas paling besar karena mampu mengatasi persoalan yang terjadi di masyarakat yang tinggalnya di daerah paling timur Kabupaten Madiun dan masyarakat yang bekerja di instansi pemerintahan, sekolah-sekolah, maupun perusahaan-perusahaan. Jadi inovasi ini lebih bisa menyamaratakan dalam memberikan pelayanannya terhadap masyarakat yang selama ini memberikan keluhan ke Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun. Dan juga inovasi Samsat Bluder ini sudah didukung fasilitas

yang cukup memadai, yakni kendaraan R4 yang tidak perlu membeli lagi karena sudah tersedia sehingga hanya perlu memanfaatkan saja dengan memodifikasi sesuai mobil layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sedangkan untuk inovasi Samsat Mesra belum didukung oleh fasilitasnya, sehingga jika dipilih masih harus mengeluarkan anggaran untuk membeli sepeda motor baru.

4. Implementasi

Dalam tahap ini, keberanian Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dalam mengambil resiko juga sangat diperlukan. Resiko berkaitan dengan probabilitas kesuksesan dan kegagalan. Hal ini berkaitan dengan probabilitas untuk sukses yang disebabkan oleh kemampuan pengontrolan perilaku untuk mencapai tujuan atau berinovasi.

Dalam inovasi layanan Samsat Bluder ini dilakukan dengan blusukan di instansi pemerintahan, sekolah-sekolah, maupun perusahaan-perusahaan melalui sistem permintaan *contact person*, dan dilakukan dengan muter-muter ke pelosok-pelosok desa yang ada di Kecamatan Saradan, Kecamatan Pilang Kenceng, Kecamatan Mejayan, dan Kecamatan Gemarang dengan jadwal yang sudah ditentukan per harinya muter-muter di 2 (dua) desa. Jadi jika ada masyarakat yang bekerja di instansi, sekolah, maupun perusahaan yang ingin membayarkan pajak kendaraan bermotornya langsung saja menghubungi *contact person* Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun atau UPT Badan Pendapatan Daerah Madiun, sehingga layanan Samsat Bluder akan mendatangi tempat tersebut sebelum atau setelah pelayanan yang di desa dilakukan.

Namun setelah inovasi layanan Samsat Bluder diterapkan, pada bulan Desember 2017 dilakukan kajian ulang dan evaluasi terhadap inovasi tersebut. Selama penerapannya dengan blusukan dan muter-muter ke pelosok-pelosok desa tidak memberikan hasil yang maksimal. Karena pendapatan yang diperoleh hanya berkisar 3-10 wajib pajak per harinya yang membayarkan pajak kendaraan bermotornya. Hal tersebut disebabkan

karena sistem dalam penentuan jadwal muter-muter ke desa-desa yang dilakukan oleh layanan Samsat Bluder tidak berdasarkan data.

Setelah dilakukan rapat evaluasi oleh beberapa pihak yang terkait inovasi layanan tersebut, hasil yang didapat dari evaluasi adalah menempatkan inovasi layanan Samsat Bluder di satu titik yakni di Taman Kota Caruban Asri. Jadwal layanan Samsat Bluder untuk hari Senin-kamis pelayanannya di mulai pukul 09.00-12.00 WIB, sedangkan untuk hari Jumat dan Sabtu dimulai pukul 08.00-11.00 WIB. Selama beberapa bulan berjalan, hasil dari layanan Samsat Bluder di Taman Kota Caruban Asri cukup memuaskan. Dalam per harinya bisa mendapatkan 40-120 wajib pajak yang membayarkan pajak kendaraan bermotornya.

Adapun resiko yang dihadapi baik oleh penyelenggara pelayanan, petugas pelayanan, maupun masyarakat terkait penerapan layanan Samsat Bluder, yaitu antara lain: membutuhkan biaya yang lebih untuk bahan bakar mobil samsat bluder karena digunakan untuk blusukan dan muter-muter setiap harinya, kondisi yang panas dikarenakan lokasi pelayanan berada di ruang terbuka yakni di pinggir jalan raya, dan layanan Samsat Bluder ini berada di tempat terbuka, sehingga ketika hujan tiba, pelayanan Samsat Bluder dipindahkan ke warung yang berada di sebelah Taman Kota Caruban Asri.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan hasil analisis mengenai inovasi program pelayanan Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) pajak kendaraan bermotor di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun yang sudah dipaparkan di atas dapat disimpulkan bahwa Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun benar-benar berusaha keras dalam menciptakan suatu inovasi baru yakni inovasi layanan Samsat Bluder (Blusukan dan Muter-Muter) guna meningkatkan kualitas pelayanan yang ada di Kabupaten Madiun khususnya pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun. Walaupun masih ada persoalan yang muncul dalam tahapan proses

inovasi tersebut ataupun kendala dalam penerapannya.

Saran

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka peneliti memberikan saran terhadap inovasi program Samsat Bluder yaitu sebagai berikut :

1. Penambahan petugas dari PT. Jasa Raharja dalam pelayanan Samsat Bluder. Hal ini agar wajib pajak yang ingin membayarkan pajak pick up dan truk tidak perlu datang ke Samsat Induk.
2. Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun seharusnya menambahkan fasilitas yang digunakan dalam pelayanan Samsat Bluder, seperti jaringan internet yang memadai sehingga dapat meminimalisir terjadinya eror.
3. Dalam mengeluarkan ide untuk menciptakan inovasi, seharusnya turut mengundang masyarakat untuk menyampaikan aspirasinya. Sehingga ide-ide yang dikeluarkan pun bisa lebih banyak dan mampu menjawab persoalan-persoalan yang dialami secara langsung oleh masyarakat.
4. Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun dalam menentukan jadwal blusukan dan muter-muter ke desa-desa yang ada di 4 kecamatan tersebut seharusnya berdasarkan data, sehingga pendapatan yang diperoleh bisa optimal dan tidak mengubah implementasi dari layanan Samsat Bluder itu sendiri.
5. Dilihat dari hasil pendapatan layanan Samsat Bluder yang cukup banyak, seharusnya Kantor Bersama Samsat Kabupaten Madiun menambahkan armada mobil Samsat Bluder lagi. Sehingga bisa diterapkan di kecamatan-kecamatan lain, tidak hanya di satu titik yang berada di Taman Kota Caruban Asri itu saja.

Ucapan Terimakasih

Penulis mengucapkan terimakasih kepada pihak-pihak yang berkontribusi dalam penulisan jurnal ini diantaranya:

- a. Seluruh dosen S1 Administrasi Negara FISH Unesa.
- b. Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP selaku dosen pembimbing.
- c. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP dan Galih Wahyu Pradana, S.AP., M.Si selaku dosen penguji.
- d. M. Farid Ma'ruf S.sos, M.AP, yang telah membimbing dan menelaah jurnal yang ditulis peneliti.
- e. Pihak-pihak lainnya yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dukungan moral kepada peneliti.

DAFTAR PUSTAKA

- Badan Pusat Statistik (BPS) "Kabupaten Madiun dalam Angka 2018"
- De Jong, J & Den Hartog. 2003. *Leadership as a determinant of innovative behaviour: A Conceptual framework*. Vol 27. Page: 64-67.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- LAN. 2007. *Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia*. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.
- Laporan Tahunan Ombudsman RI Tahun 2017.
- Sinambela, L.P, dkk. 2011. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: BumiAksara.
- Soemitro, Rochmat. 2001. *Asas-asas Hukum Perpajakan*. Bandung: Bina Cipta.
- Suryani. Tatik. 2008. *Perilaku Konsumen Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu.
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- UPT Badan Pendapatan Daerah Madiun Tahun 2016