

INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI SAMBEL BAJAK (SAMBIL BELANJA BAYAR PAJAK) DI BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR

Lisa Rara Hingis

S1 Ilmu Administrasi Negara, Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum
Universitas Negeri Surabaya
lisa.18120@mhs.unesa.ac.id

Trenda Aktiva Oktariyanda

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

Abstrak

Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur menciptakan inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak), karena masih banyak masyarakat yang kesulitan membayar pajak kendaraan dan terbentur jam kerja. Inovasi tersebut memudahkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan tahunan di Indomaret/Alfamart selain itu juga dapat mencetak bukti pembayaran sendiri (TBPKP). Tujuan penelitian ini adalah mendeskripsikan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Sambel Bajak di Bapenda Jatim. Jenis penelitian yang digunakan adalah pendekatan kualitatif deskriptif. Fokus yang digunakan adalah teori komponen kemampuan inovasi menurut Emery (2016) yaitu budaya inovatif, kepemimpinan, pengetahuan ahli, keterlibatan pemangku kepentingan, desain kerja inovatif. Teknik pengambilan sampel adalah purposive. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi. Teknik analisis data yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan inovasi ini mendapat respon yang baik dari masyarakat walaupun terdapat kendala. Indikator budaya inovatif sudah diterapkan, seperti memberikan ide dan masukan baru. Indikator kepemimpinan mempunyai peran yang cukup besar dalam pelaksanaan kegiatan sehingga berjalan sesuai dengan tujuan yang telah ditetapkan. Indikator pengetahuan ahli, menunjukkan penanggung jawab dan pelatihan serta bimbingan teknis. Indikator keterlibatan pemangku kepentingan, terdiri dari beberapa lembaga dan *stakeholder* untuk mendukung jalannya kegiatan. Indikator desain kerja yang inovatif telah mengalami perubahan dalam penyampaian layanan yang semakin memudahkan masyarakat.

Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan, Sambel Bajak

Abstract

The Regional Revenue Agency of East Java Province created an innovative motor vehicle tax payment through the Sambel Bajak (While Shopping to Pay Taxes), because there are still many people who have difficulty paying vehicle taxes and are hit by working hours. The innovation makes it easier for taxpayers to pay annual vehicle taxes at Indomaret/Alfamart besides that they can print their own proof of payment (TBPKP). The research objective is to describe the innovation of motor vehicle tax payment services through Sambel Bajak in Bapenda Jatim. This type of research is descriptive qualitative approach. The focus used is the component theory of innovation capabilities according to Emery (2016) namely innovative culture, leadership, expert knowledge, stakeholder engagement, innovative work design. The sampling technique is purposive. Data collection techniques are through interviews, observation and documentation. Data analysis techniques are data collection, data reduction, data presentation and drawing conclusions. The results showed this innovation received a good response from the community, even though there were obstacles. Indicator innovative culture, such as providing new ideas and inputs. Indicator of leadership has a large enough role in the implementation of activities so that they run according to the stated goals. Indicator expert knowledge, showing the person in charge and training and technical guidance. Indicator stakeholder engagement, consisting of several agencies to facilitate activities. Indicator of innovative work design has undergone changes in service delivery that make it easier for the community

Keywords: Public Service, Service Innovation, Sambel Bajak

PENDAHULUAN

Pelayanan diartikan sebagai sesuatu yang diperlukan oleh masyarakat sebagai pemenuhan kebutuhan setiap harinya. Pelayanan tersebut bisa dalam bentuk barang dan pelayanan jasa. Pelayanan ini terdiri dari pemberi pelayanan atau penyelenggara pelayanan dan penerima pelayanan. Pemberi atau penyelenggara pelayanan ini bisa berasal dari pihak pemerintahan maupun pihak swasta. Pelayanan publik berperan penting guna peningkatan akan kesejahteraan pada masyarakat di berbagai aspek yakni infrastruktur, keamanan, kesehatan, ekonomi dan pendidikan.

“Menurut Ramdani (2018) apabila pelayanan publik yang dilaksanakan semakin baik maka tingkat kesejahteraan masyarakatnya juga akan membaik. Hal ini sudah dibuktikan oleh banyak Negara di luar negeri. Berbeda halnya dengan Indonesia, pelayanan yang didapatkan oleh masyarakat masih kurang sesuai dengan harapan. Pemerintah pusat dan daerah masih harus menyelesaikan pekerjaan rumah yang banyak yaitu dalam menyelenggarakan pelayanan publik dalam macam-macam aspek kehidupan. Masyarakat masih mengeluhkan terkait banyaknya kualitas pelayanan yang kurang baik. Keluhan tersebut antara lain adanya pungutan liar (pungli) atau calo pada proses pelaksanaan layanan publik, adanya penumpukan masyarakat atau antrean yang panjang dalam suatu layanan, sarana prasarana yang kurang memadai, sampai dengan persyaratan pelayanan publik yang dianggap ribet dan menyusahkan”.

Seiring berkembangnya zaman, kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik kian meningkat, yang menyebabkan masyarakat kian menuntut untuk mendapatkan pelayanan publik yang baik dari pihak pemerintahan maupun pihak swasta. Dengan adanya tuntutan tersebut maka diperlukan suatu terobosan baru yaitu inovasi. Menurut (Bertot dkk, 2016) inovasi pelayanan publik menciptakan sesuatu yang baru dalam artian praktik, ide, pendekatan, teknologi, pemberian pelayanan dilakukan dengan cara yang baru. Inovasi seharusnya tidak hanya tentang menerapkan sesuatu yang baru, tetapi juga mengembangkan sesuatu yang baru agar bisa diterapkan dalam suatu organisasi dan diterima oleh masyarakat. Jadi setiap inovasi publik ditujukan untuk mengatasi tantangan yang ada seperti mengatasi beragam kebutuhan sosial, meningkatkan aspirasi sosial, ekonomi dan kondisi yang tidak setara (Fuglsang, 2010).

Telah banyak upaya yang dilakukan oleh pemerintah kabupaten atau kota di seluruh Indonesia untuk memperbaiki dan memperbarui hubungan

dengan masyarakat atau bisnis dan pemerintah (Oktariyanda dan Rahaju, 2018). Seperti untuk mencoba melakukan inovasi pelayanan baik berskala mikro maupun berskala makro. Mulai skala mikro dengan adanya digitalisasi pelayanan sehingga tidak memerlukan pelayanan dengan cara tatap muka sampai pembuatan *mall* di Banyuwangi sebagai bentuk pelayanan publik dalam skala besar (Ramdani, 2020). Tetapi dalam menjalankan inovasi, hal yang perlu diperhatikan oleh pemerintah yakni dinamika yang ada di masyarakat dan budaya organisasi yang harus disesuaikan dengan inovasi (Eprilianto dkk, 2019). Pada inovasi yang di selenggarakan oleh sektor publik, pergantian yang ada bukan dari hasil mencontoh kegiatan di sektor bisnis. Namun berdasarkan pada upaya kelanjutan dan pengetahuan lokal pada sektor publik. Hal ini merupakan perbedaan yang unik antara sektor publik dengan yang lain dimana perubahan ini adalah hasil dari faktor-faktor internal pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat agar kualitas pelayanan publik semakin baik, tuntutan internal dan juga eksternal organisasi pelayanan publik. (Asmara dan Rahayu, 2019).

Jawa Timur merupakan salah satu provinsi yang selalu memunculkan inovasi-inovasi pelayanan terbaru bagi masyarakat. Dengan jumlah penduduk yang besar mencapai 39.886.288 jiwa membuat administratif pada segi pelayanan publik yang dibutuhkan semakin besar. Tuntutan akan kebutuhan administratif pelayanan publik misalnya yakni layanan untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur mengeluarkan berbagai macam inovasi pelayanan terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bekerjasama dengan Polantas Jatim dan PT Jasa Raharja Jatim sehingga membentuk KB Samsat yang digunakan untuk tempat pembayaran pajak kendaraan bermotor serta menerbitkan stnk dan tanda nomer kendaraan bermotor. Inovasi yang sudah dikeluarkan seperti bekerja sama dengan kantor pos sehingga masyarakat bisa membayar pajak di kantor pos terdekat, Samsat *payment point* yang diletakkan di tempat yang strategis seperti di taman budaya dan pertokoan, Samsat *corner* yang diletakkan ditempat-tempat yang berada di pusat keramaian sehingga nantinya akan sering dikunjungi masyarakat seperti di mall atau tempat perbelanjaan, Samsat *drivethru* yang dimana tidak mengharuskan wajib pajak untuk turun dari kendaraannya, dan dengan adanya samsat keliling dengan metode jemput bola yang menggunakan kendaraan yaitu mendatangi wajib pajak dengan

jadwal yang sudah diatur sebelumnya yang di dukung dengan adanya mobil Samsat atau bus Samsat keliling serta ada ATM (Anjungan Tunai Mandiri) Samsat Jatim yaitu mesin pelayanan yang menggunakan media smartcard dan digunakan untuk membayar pajak kendaraan bermotor Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang berbasis layanan *One Stop Service and Self Service*.

Tetapi inovasi tersebut dirasa kurang dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Sampai dengan adanya inovasi terbaru guna menunjang pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat. Inovasi ini yang dikeluarkan oleh Bapenda Jatim yaitu inovasi Sambil Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) yang dikeluarkan pada April 2019. Inovasi Sambil Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) merupakan inovasi yang dimanfaatkan guna melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan yang terdaftar di Jawa Timur yang bisa dibayarkan melalui Indomaret dan Alfamart yang tersebar sebanyak 30.000 titik *payment point* yang ada di Indonesia. Jadi bisa membayar pajak tahunan kendaraan bermotor sekaligus berbelanja untuk kebutuhan sehari-hari.

Di Provinsi Jawa Timur, pajak kendaraan bermotor diatur oleh Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah. Pajak kendaraan bermotor diartikan sebagai pajak daerah yang dikenakan atas kendaraan bermotor yang dimilikinya. Orang pribadi atau yang mengatasnamakan pada suatu badan menjadi subjek dari pajak kepemilikan kendaraan bermotor (Ardiani dkk, 2016).

Setiap tahunnya jumlah kepemilikan kendaraan bermotor baik beroda empat ataupun yang beroda dua di Jawa Timur terus mengalami peningkatan dengan presentase sekitar 5-10%. Peningkatan jumlah ini disebabkan karena jumlah penduduk yang juga terus meningkat yang berakibat kepada mobilitas masyarakat setiap harinya (Sharma dkk, 2011).

Tabel 1
Jumlah Kendaraan Bermotor di Jawa Timur

Tahun	2017	2018	2019
Mobil Penumpang	1.444.394	1.529.053	1.603.211
Bus	72.310	72.859	72.967
Truk	627.116	652.478	671.687
Sepeda Motor	14.258.074	14.993.350	15.803.241

Jumlah	16.400.894	17.247.740	18.151.106
--------	------------	------------	------------

Sumber: Data Badan Pusat Statistik tahun 2020 (data diolah)

Berdasarkan tabel data di atas, jumlah sepeda motor mengalami kenaikan yang signifikan yang menduduki peringkat pertama yaitu sebanyak 15.803.241. Untuk urutan kedua yaitu jumlah mobil penumpang yang mengalami kenaikan menjadi 1.603.211 pada tahun 2019. Urutan ketiga ditempati truk yang berjumlah 671.687. Dan urutan terakhir ditempati bus dengan jumlah kenaikan yang tidak terlalu signifikan yaitu 72.967 pada tahun 2019. Jumlah kendaraan yang mengalami peningkatan menyebabkan polusi udara menjadi meningkat sehingga kualitas udara menjadi tidak bagus (Woodcock dkk, 2010), tetapi di samping itu jumlah pembayaran pajak kendaraan bermotor juga semakin meningkat, sehingga pajak kendaraan bermotor juga berkontribusi bagi pendapatan daerah dengan jumlah yang cukup besar.

Tabel 2
Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Timur

Tahun	PAD (Pendapatan Asli Daerah)
2017	14.376.269.972.507,00
2018	15.088.755.704.409,00
2019	15.547.536.261.582,00

Sumber: Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Tahun 2019 (data diolah)

Berdasarkan tabel diatas, pendapatan asli daerah Jawa Timur mengalami kenaikan signifikan dari tahun 2018 ke 2019 yaitu sebesar 458.780.557.173,00. Tetapi meskipun terdapat peningkatan jumlah kendaraan bermotor dan pendapatan asli daerah Jawa Timur, tidak di iringi dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh wajib pajak. Hal ini dibuktikan dengan adanya tunggakan yang masih ada akibat belum adanya pembayaran yang dilakukan oleh wajib pajak kendaraan bermotor.

Tabel 3
Daftar Tunggakan Pajak Kendaraan Bermotor Jawa Timur

Tahun	Tunggakan
2018	13.701.400
2019	61.360.950
2020	57.419.100

Sumber: Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur sampai Oktober 2020

Berdasarkan tabel diatas dapat diketahui bahwa daftar tunggakan pajak kendaraan bermotor yang ada di Provinsi Jawa Timur mengalami kenaikan yang drastis pada tahun 2019 dan mengalami penurunan pada bulan Oktober 2020 sebanyak 3.941.850,00.

Dalam pemberian pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dirasa kurang oleh masyarakat. Masih banyak dijumpai masyarakat yang mengantre panjang di kantor pelayanan pajak untuk membayar pajak, dan antrean di Samsat untuk mengurus STNK. Adapula masyarakat yang mengatakan jika waktu pelayanan kerja Samsat sama dengan jam kerja masyarakat. Sebagian dari masyarakat harus berhenti dari aktivitasnya atau melakukan permintaan izin kerja untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga menjadikan masyarakat banyak yang memanfaatkan jasa penyelesaian dari biro jasa untuk melakukan pembayaran pajak (Nurchayamita, 2019). Terdapatnya antrian dalam pembayaran pajak disebabkan oleh kurang cepatnya karyawan dalam melakukan pelayanan (Akbar dan Handoyo, 2020)

Terdapat juga keluhan masyarakat yang ditulis di *facebook* yang terdapat pada berita faktualnews.co terkait birokrasi yang rumit, warga Jawa Timur enggan membayar pajak kendaraan bermotor yang kemudian postingan tersebut *virial* dan mendapatkan seribu komen dari masyarakat yang ikut merasakan. Selain itu mengacu pada hasil evaluasi pelayanan di Kantor bersama Samsat yang tersebar di seluruh kabupaten/kota di Jawa Timur proses dan prosedur untuk layanan di Kantor Bersama Samsat masih kurang efektif. Hal ini terlihat dari banyaknya antrian wajib pajak yang selalu ramai dalam satu ruangan. Selama ini pemohon mengantri sekitar 20 menit (Sukesi dan Yunaidah, 2020)

Terkait dengan hal tersebut Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang merupakan instansi dengan kepemilikan tanggung jawab guna melaksanakan penerimaan pendapatan daerah melalui pemungutan pajak dan koordinasi, pembagian hasil pajak, retribusi dan dana perimbangan, selalu meluncurkan berbagai macam program inovasi yang berorientasi kepada wajib pajak yang digunakan untuk meningkatkan kualitas pelayanan. Peningkatan kualitas pelayanan ini akan berdampak kepada peningkatan kepuasan wajib pajak sehingga nantinya akan berdampak pada wajib pajak terhadap kepatuhan melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Semenjak dikeluarkannya inovasi Sambel Bajak, diharapkan inovasi ini dapat mengatasi permasalahan pelayanan dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor. Inovasi ini mempermudah masyarakat

dalam mengurus dan membayar pajak kendaraan bermotor kapanpun dan dimanapun, terbebas antrian, waktu dapat disesuaikan dengan wajib pajak sendiri dan bahkan tidak perlu mendatangi kantor Samsat guna melakukan pencetakan tanda bukti pelunasan kewajiban pembayaran (TBP KP), dikarenakan setelah pembayaran pajak di Alfamart/Indomaret akan mendapatkan struk bukti telah membayar pajak dan *sms (short message service) bitly* yang berisi ERI (*Electronic Registration and Identification*). Apabila *sms bitly* itu di buka akan merujuk pada gambar tanda pelunasan kewajiban pembayaran (E-TBP KP) dengan di lengkapi *barcode* yang dapat disimpan di ponsel dan bisa dilakukan cetak mandiri dan tetap sah menurut hukum.

Berdasarkan *website* Bapenda Jatim, Humas Bapenda Jatim mengatakan Samsat Jatim menjadi yang pertama membuka pelayanan untuk membayar pajak kendaraan bermotor dengan sistem pembayaran *online* di Indomaret/Alfamart serta dapat melakukan pencetakan bukti pembayaran secara mandiri yang sah di mata hukum (kepolisian). Dengan menggunakan kemajuan teknologi berupa sistem pembayaran online maka pemerintah berusaha untuk lebih memahami kebutuhan masyarakat dan dapat memberikan layanan kapan saja, dimana saja dan juga datanya lebih *realtime* (Guenduez dkk, 2018).

Inovasi ini sudah digunakan oleh 65.323 wajib pajak dengan penerimaan yang sudah direalisasikan sebesar Rp. 36.771.201.600,- mencakup 3.343 wajib pajak di luar Provinsi Jatim yang kendaraannya terdaftar di Jawa Timur. Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) ini meraih penghargaan Top 45 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur tahun 2020.

Mengacu latar belakang yang telah diuraikan maka rumusan permasalahan yang digunakan yaitu bagaimana inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Tujuan penelitian ini guna memberikan deskripsi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Maka penulis tertarik guna melakukan pengkajian lebih dalam dengan judul "Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur". Penelitian ini diamati dengan memanfaatkan teori komponen kemampuan inovasi menurut Emery (2016) yaitu *innovative culture*

(budaya inovasi), *leadership* (kepemimpinan), *expert knowledge* (pengetahuan ahli), *stakeholder engagement* (keterlibatan pemangku kepentingan), *innovative work design* (desain kerja yang inovatif).

METODE

Pada penelitian ini memanfaatkan jenis penelitian deskriptif melalui penggunaan pendekatan kualitatif. Penelitian ini berfokus pada teori komponen kemampuan inovasi menurut Emery (2016) yang terdiri dari:

1. *Innovative culture* (budaya inovasi)

Is a culture that combines creativity, openness and acceptance of new ideas or ideas, is willing to take risks, and is willing to experiment and try new things.

Merupakan budaya kombinasi antar kreativitas, keterbukaan dan penerimaan gagasan atau ide yang baru, berani mengambil resiko, serta bersedia untuk melakukan eksperimen dan mencoba hal yang baru. Disini Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur berupaya menciptakan budaya kerja yang kreatif dan inovatif serta berorientasi pada inovasi pelayanan.

2. *Leadership* (kepemimpinan)

Leaders (often) are the most important factors towards organizational success and success. Leaders need to facilitate innovation by providing support to members of the organization / company to propose new ideas, value innovation and creativity, build coalitions among different constituencies and help resolve conflicts that occur between members.

Para pemimpin (Sering) menjadi faktor paling penting menuju kesuksesan dan keberhasilan organisasi. Pemimpin perlu memfasilitasi inovasi dengan memberikan dukungan kepada anggota organisasi/perusahaan untuk mengusulkan ide-ide baru, menghargai kreativitas dan inovasi, membangun koalisi diantara konstituensi yang berbeda dan membantu menyelesaikan konflik yang terjadi antara anggota. Dalam hal ini akan dilihat sejauhmana peran pemimpin dalam melaksanakan kegiatan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

3. *Expert knowledge* (pengetahuan ahli)

Knowledge can be obtained through collection, sharing which enables public administration to improve organizational capabilities and improve and develop the latest services with training. Expert knowledge is needed to develop and facilitate a job.

Pengetahuan dapat diperoleh melalui pengumpulan, berbagi yang membuat kemungkinan administrasi publik dalam peningkatan kemampuan organisasi serta perbaikan dan mengembangkan layanan terbaru dengan adanya pelatihan. Pengetahuan ahli diperlukan untuk mengembangkan serta mempermudah suatu pekerjaan. Disini Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur mengadakan pelatihan guna menunjang pengetahuan dan melatih kemampuan pegawai.

4. *Stakeholder engagement* (keterlibatan pemangku kepentingan)

The involvement of stakeholders is very important, because it can ensure the effectiveness of the services to be provided, thereby increasing the trust and support of the community.

Keterlibatan pemangku kepentingan itu sangat penting, dikarenakan dapat menjamin efektivitas dari layanan yang akan diberikan, agar dapat terjadi peningkatan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Dalam inovasi Sambel Bajak, keterlibatan beberapa orang sangat diperlukan guna memperlancar jalannya pembentukan inovasi-inovasi baru yang akan diberikan kepada masyarakat.

5. *Innovative work design* (desain kerja yang inovatif)

In supporting the course of innovation, it must collect the latest information and monitor, discuss, document, experiment and simulate knowledge. A systematic way of working is able to have an impact on these innovations, including to develop innovative methods for forming teamwork, and collaborating in cross-organizational or cross-sector partnerships and creating networks again.

Dalam mendukung jalannya inovasi maka harus memantau dan mengumpulkan informasi terkini, mendiskusikan, mendokumentasikan, bereksperimen dan mensimulasikan pengetahuan. Cara kerja yang sistematis mampu memberikan dampak pada inovasi tersebut, termasuk untuk mengembangkan metode inovatif guna pembentukan kerja tim, dan melakukan kerja sama pada kemitraan lintas organisasi atau lintas sektor serta menciptakan jaringan kembali. Disini Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur berupaya untuk mengembangkan cara pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor agar lebih memudahkan masyarakat.

Pada penelitian ini, teknik sampling yang dimanfaatkan penulis yakni *purposive sampling* atas

dasar kesesuaian serta keterlibatan dalam inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak). Informan ataupun narasumber untuk memperoleh informasi penelitian ini yakni Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur.

Lokasi yang dimanfaatkan guna tempat penelitian yakni di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Sumber data yang dimanfaatkan untuk mendapatkan data merupakan sumber data primer dan sumber data sekunder. Teknik untuk mengumpulkan data yakni dokumentasi, wawancara dan observasi. Teknis guna menganalisis data menggunakan teori Milles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2016) adalah pengumpulan data (*data collection*), reduksi data (*data reduction*), penyajian data (*data display*), verifikasi data atau penarikan kesimpulan (*conclusions: drawing/verifying*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur sejak April 2019. Inovasi ini hadir untuk menjawab keluhan dari masyarakat terkait permasalahan tentang pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor yang kurang efisien, dikarenakan waktu pelaksanaan pembayaran berbenturan dengan jam kerja masyarakat. Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) dalam penelitian ini dianalisis menggunakan teori komponen inovasi yang dikemukakan oleh Emery (2016), berikut penjelasannya :

1. *Innovative culture* (budaya inovasi)

Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur setiap hari telah menerapkan budaya inovatif, hal ini diwujudkan dalam memunculkan sebuah ide-ide baru atau perbaikan kualitas pelayanan yang diberikan. Budaya inovatif ini dilakukan pada kegiatan sehari-hari seperti melakukan apel pada setiap hari senin yang dimana pada saat apel akan disampaikan permasalahan yang sedang dialami dan hal-hal baru yang menyangkut tentang pemberian pelayanan kepada masyarakat. Tetapi semenjak adanya covid-19, apel pagi ditiadakan sementara. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Bapenda Jawa Timur, sebagai berikut

“Biasanya ada apel pagi mbak setiap hari senin untuk menyampaikan apa saja yang telah terjadi dan pemimpin akan memberikan masukan dan semangat kepada para pegawai, tapi semenjak ada

penyebaran covid-19 ini apel pagi ditiadakan untuk sementara” (Rabu, 25 November 2020)

Dalam melaksanakan kegiatan sehari-hari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur selalu terbuka dalam hal mengemukakan ide-ide baru yang berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat terutama pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini diketahui mulai saat pembayaran pajak kendaraan bermotor yang bisa dilakukan langsung dikantor Samsat terdekat, Samsat *payment point*, Samsat *corner*, Samsat *drive thru*, Samsat keliling. Sampai adanya inovasi terbaru yaitu Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) yang dimana bisa membayarkan pajak kendaraan bermotor sekaligus berbelanja keperluan sehari-hari di Alfamart/Indomaret mana saja dan dalam waktu kapan saja tanpa terikat jam kerja kantor Samsat.

Selain itu guna menunjang kreativitas, keterbukaan dan penerimaan baru atas gagasan atau ide maka diadakan juga rapat koordinasi setiap minggu sekali untuk mengkoordinasi dan mengevaluasi tentang aktivitas/kegiatan yang telah dilakukan. Pada saat melaksanakan kegiatan rapat, para pegawai akan melakukan tukar pendapat antara pegawai satu dengan pegawai lainnya tentang permasalahan yang sedang dialami serta akhirnya bisa menemukan solusi dari permasalahan tersebut, seperti memberikan saran atau ide baru terkait pemberian pelayanan kepada masyarakat untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat akan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain mengadakan rapat dengan pegawai Bapenda, Bapenda juga mengadakan rapat koordinasi evaluasi dengan *stakeholder* yang lain seperti Polantas Jawa Timur, PT.Jasa Raharja Jawa Timur dan pihak Indomaret/Alfamart. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Bapenda Jawa Timur, sebagai berikut

“Bapenda selalu mengadakan rapat koordinasi mbak, biasanya seminggu sekali untuk mengkoordinasi dan melakukan evaluasi terkait kegiatan apa saja yang sudah dilakukan. Di rapat koordinasi nanti para pegawai dan pemimpin akan bertukar pikiran apabila menemukan adanya kendala atau masalah yang terjadi di lapangan, tentunya juga akan membahas ide-ide baru lagi untuk meningkatkan semangat wajib pajak

dalam membayar pajak kendaraannya. Selain dengan pegawai, tentunya juga mengadakan rapat koordinasi evaluasi dengan *stakeholder* yang lainnya”. (Rabu, 25 November 2020)



Gambar 1
Rapat Koordinasi

Sumber: Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur

Didalam rapat koordinasi akan membahas tentang program kerja yang akan dilakukan, pemantapan pemberian pelayanan samsat tahun berjalan kepada masyarakat, evaluasi aktivitas kegiatan yang sudah dan akan dilakukan, rencana program operasi kendaraan bermotor bersama dan peningkatan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan diadakannya rapat koordinasi ini maka akan menghasilkan sebuah ide dan gagasan yang baru dikarenakan adanya berbagai macam pemikiran yang menjadi satu. Seperti halnya dengan adanya inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) yang dikeluarkan pada April 2019, inovasi ini ada karena melihat situasi yang dimana masyarakat memiliki tingkat kesibukan pada hari kerja sehingga tidak bisa membayar pajak kendaraan bermotor pada saat jam kerja kantor samsat dibuka disamping itu juga untuk meningkatkan PAD (Pendapatan Asli Daerah). Inovasi ini bekerjasama dengan PT Jasa Rahajra cabang Jawa Timur sebagai iuran asuransi kendaraan bermotor apabila mengalami kecelakaan, Polantas Daerah Jawa Timur untuk pengesahan STNK dan validasi kendaraan bermotor, Indomaret dan Alfamart sebagai media pembayaran dikarenakan kedua minimarket ini lah yang sangat dekat dengan masyarakat. Kedua minimarket ini berada di seluruh Indonesia, jadi masyarakat Jawa Timur yang berada di luar Jawa Timur tetap bisa membayar pajak tanpa harus kembali ke Jawa Timur dikarenakan datanya akan terintegrasi di seluruh kantor Samsat.

Berdasarkan uraian sebelumnya maka dapat ditarik kesimpulan bahwa Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur telah menerapkan budaya kerja inovatif sesuai dengan teori Emery (2016) dalam kegiatan sehari-hari untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor. Terbukti dengan adanya ide-ide dan upaya secara terus menerus guna meningkatkan kualitas pelayanan yang diberikan kepada masyarakat.

2. Leadership (Kepemimpinan)

Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang mempunyai seorang pemimpin untuk dijadikan panutan dalam melakukan pekerjaan. Selain sebagai panutan, Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur juga sebagai koordinator yang memajemen atau mengatur seluruh kegiatan yang dilaksanakan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur. Pemimpin juga mengarahkan dan mendukung adanya ide-ide baru guna meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini sesuai dengan hasil wawancara bersama Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Bapenda Jawa Timur, sebagai berikut

“Pemimpin disini mengkoordinir kegiatan yang akan dilakukan supaya tidak ada timpang tindih jadi kegiatannya bisa berjalan lancar. Selain itu pemimpin juga menggerakkan dan sangat mendukung sekali dengan adanya ide-ide baru yang berguna bagi pelayanan wajib pajak”. (Rabu, 25 November 2020)

Mengkoordinir kegiatan disini adalah mengkoordinir kegiatan yang akan dilakukan oleh masing-masing bagian bidang. Seperti bidang perencanaan dan pembangunan yang *outcomenya* target penerimaan PAD (Pendapatan Asli Daerah), bidang pajak daerah *outcomenya* jumlah realisasi penerimaan pajak daerah, bidang retribusi & PLL yang *outcomenya* jumlah realisasi penerimaan retribusi daerah dan lain-lain pendapatan, bidang pengendalian dan pembinaan yang merumuskan kebijakan bidang pengendalian dan penyusunan program anggaran

Selain mempunyai peran sebagai koordinator pemimpin Bapenda Jatim juga mempunyai peran sebagai penghubung dengan instansi lain dalam menjalankan kegiatannya seperti dalam menciptakan inovasi-inovasi terbaru. Berkaitan dengan inovasi Sambel Bajak maka pemimpin sebagai penghubung informasi dengan *stakeholder* yang lainnya seperti pihak Alfamart/Indomaret yang akan mendapatkan Rp 3000 sebagai biaya

administrasi setiap ada masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, PT.Jasa Raharja cabang Jawa Timur dan Polantas daerah Jawa Timur untuk pengesahan STNK agar inovasi tersebut berjalan dengan lancar dan tanpa kendala dengan diadakannya rapat koordinasi.

Dibawah kepemimpinan Kepala Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yakni Boedi Prijo Soeprajitno.,SH.,M.Si, layanan Samsat meraih predikat zona integritas wilayah bebas korupsi. Bahkan, dari 46 kantor bersama Samsat yang ada di Jawa Timur, sampai hari ini semuanya sudah terakreditasi atau sudah bersertifikat ISO 9001-2015. Selain itu juga mendapatkan SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) dengan predikat nilai A pada tahun 2020.

Berkaitan dengan inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak), inovasi ini dibentuk dan dilaksanakan pada saat masa kepemimpinan Bapak Boedi Prijo Soeprajitno., SH., M.Si pada tahun 2019. Dikarenakan sebelumnya belum ada inovasi layanan seperti Sambel Bajak yang memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor di Indomaret/Alfamart terdekat dari tempat tinggal. Inovasi ini meraih penghargaan top 45 kompetisi inovasi pelayanan publik Provinsi Jawa Timur tahun 2020. Ini semua tidak lepas dari peran seorang pemimpin dalam mengkoordinir dan menjadi penghubung dalam sebuah kegiatan.



Gambar 2
Penerimaan Penghargaan Sambel Bajak Masuk ke Top 45 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Provinsi Jawa Timur Tahun 2020

Sumber: Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur tahun 2020

Dengan adanya inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) ini maka akan dapat menghemat APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) yang dimana dalam melakukan pembangunan satu kantor layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor membutuhkan anggaran

sebesar Rp 200 juta, tetapi sekarang dengan adanya inovasi Sambel Bajak maka mempunyai 30.000 titik pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan anggaran Rp 0 dikarenakan telah melakukan kerja sama dengan Indomaret dan Alfamart yang tersebar di seluruh Indonesia.

Berdasarkan penjelasan di atas maka bisa disimpulkan jika peran kepemimpinan di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur sesuai dengan teori Emery (2016) yang mempunyai peran andil yang besar dalam keberhasilan menjalankan inovasi pelayanan, karena jika tidak ada peran pemimpin maka semua kegiatan akan tidak berjalan dengan lancar. Hal ini dapat terlihat dari upaya yang telah dilakukan oleh Kepala pemimpin Bapenda Jatim dalam melaksanakan tugasnya sebagai pemimpin yang dilakukan secara baik dan terarah seperti mengkoordinir kegiatan yang dilaksanakan sehingga dapat mencapai tujuan yang di telah ditetapkan bersama.

3. *Expert Knowledge (Pengetahuan Ahli)*

Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) ini merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang ditujukan kepada masyarakat Jawa Timur atas pertimbangan tertentu dimana masyarakatnya mempunyai aktivitas yang padat dan melakukan pekerjaan setiap hari, selain itu inovasi ini ditujukan untuk masyarakat Jawa Timur yang sedang berada di luar kota agar tetap bisa membayar pajak kendaraan tahunan. Hal ini sejalan dengan hasil wawancara bersama Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Bapenda Jawa Timur, sebagai berikut

“Inovasi ini hadir karena masyarakat Jawa Timur kan setiap hari kerja terus ya mbak, jadi tidak mempunyai waktu untuk bayar pajak, selain itu masyarakat Jawa Timur juga banyak yang berada di luar kota sehingga tidak memungkinkan kalau mereka harus bayar pajak, jadi dengan adanya Sambel Bajak ini kan mempermudah masyarakat untuk bayar pajak” (Rabu, 25 November 2020)

Dalam pelayanan Sambel Bajak tersebut bisa melakukan kegiatan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Indomaret/Alfamart dan bisa mencetak sendiri bukti tanda pembayaran yang sah sehingga tidak perlu ke Samsat untuk mencetaknya karena data telah terintegrasi dengan kantor Samsat, dan jika ada razia maka tinggal memperlihatkan saja E-TBPKP yang sudah didapatkan disimpan diponsel maupun di cetak

kepada polisi yang melakukan razia. Setelah itu selain membayar pajak, masyarakat bisa juga berbelanja untuk keperluan sehari-hari yang dibutuhkan.

Adapun penanggung jawab dalam inovasi Sambel Bajak adalah sub bidang pajak daerah, hal ini dimaksudkan agar pelayanan berlangsung dengan lancar dan sasaran yang tepat karena telah di *handle* oleh bidang yang sudah menguasai hal tersebut. Sedangkan apabila terjadi kendala jaringan dan sistem maka pihak bagian perencanaan pengembangan lah yang akan menyelesaikan kendala agar sistem berjalan kembali seperti semula.

Pelaksana dari pelayanan Sambel Bajak adalah pegawai dari Indomaret dan Alfamart, yang dimana petugas kasir minimarket tersebutlah yang melakukan proses pelayanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Selain pegawai Indomaret dan Alfamart terdapat juga pegawai dari Bapenda Jawa Timur yang melakukan pelayanan di balik layar seperti jika terdapat pertanyaan yang dikirimkan masyarakat melalui *twitter* Bapenda Jatim terkait permasalahan atau informasi tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor maka Bapenda Jawa Timur lah yang akan bertindak dan memberikan langkah-langkah selanjutnya yang harus di tempuh oleh masyarakat. Hal ini selaras dengan pernyataan oleh Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Bapenda Jawa Timur, sebagai berikut

“Pelaksananya ya kasir Indomaret/Alfamart sebagai media untuk melakukan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, sedangkan pegawai Bapenda yang menangani apabila ada kendala yang ada”.
(Rabu, 25 November 2020)

Pegawai mempunyai *skill* dan kemampuan dalam melaksanakan pekerjaannya. Seperti pada bidang sekretariat yang merencanakan dan melaksanakan kegiatan administrasi umum maka skillnya dalah dengan paham tentang pengelolaan administrasi. Bidang perencanaan dan pengembangan yang mempunyai skill dalam teknologi sehingga bisa melakukan pengembangan teknologi informasi pendapatan. Bidang pajak daerah yang menyusun kebijakan teknis pemungutan dan pelayanan pajak daerah. Dan bidang retribusi yang paham tentang retribusi sehingga bisa menyusun kebijakan teknis pemungutan retribusi daerah.

Bapenda Jawa Timur melakukan pelatihan dan bimbingan teknis yang dilaksanakan setiap tahun. Untuk pelatihan dan bimbingan teknis yang bertanggung jawab adalah bagian tata usaha yang

akan menyelenggarakannya bekerjasama dengan beberapa instansi lain guna menyelenggarakan bimbingan teknis. Bimbingan teknis tersebut dilaksanakan selama kurang lebih satu minggu, bimtek tersebut diantaranya adalah bimbingan teknis pemantapan teknis pemungutan PKB (pajak kendaraan bermotor) guna menambah pengetahuan, kemampuan dan ketrampilan pegawai. Begitu pula juga dengan pegawai Indomaret dan Alfamart yang menjadi kasir akan mendapatkan pelatihan terkait mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan seperti cara menginput data wajib pajak, pelatihan ini dilaksanakan pada saat pegawai tersebut telah lolos seleksi menjadi kasir di Indomaret/Alfamart. Hal ini sejalan dengan wawancara bersama Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Bapenda Jawa Timur, sebagai berikut

“Semua pegawai pasti akan mendapatkan bimtek dan pelatihan untuk menambah skillnya mbak, untuk pelaksanaan bimteknya setiap tahun pasti ada aja bimtek, kemarin baru dilaksanakan bimtek untuk petugas satpol PP yang ditempatkan dikantor Samsat/Bapenda, selain itu ada juga bimtek pemantapan teknis pemungutan PKB, bimtek pengelolaan keuangan daerah, bimtek pelaporan, penerimaan dan pendistribusian aset. Untuk pegawai Indomaret/Alfamart juga mendapatkan pelatihan, semua pegawainya yang bertugas sebagai kasir akan dikumpulkan per wilayah misalnya wilayah Sidoarjo maka kasir se wilayah Sidoarjo akan dikumpulkan dan diberi arahan, mereka akan mendapatkan pelatihan seperti cara memasukan nama, nomer hp, nomer STNK dll”. (Rabu, 25 November 2020)



Gambar 3
Bimbingan Teknis yang di Ikuti oleh Staff
Bapenda Jatim

Sumber: Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur tahun 2020

Berdasarkan uraian diatas sejalan dengan indikator *expert knowledge* (pengetahuan ahli)

menurut Emery, dapat diketahui bahwa inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) ini muncul dikarenakan telah melalui proses pertimbangan yang telah ada. Untuk pelaksana dari inovasi ini adalah pegawai Indomaret dan Alfamart yang berada pada posisi kasir dan pegawai Bapenda Jawa Timur. Para pegawai ini mendapatkan pelatihan dan bimbingan teknis sebelum menjalankan kegiatan yang akan dilaksanakan guna memperlancar dan menyukseskan jalannya kegiatan pelayanan yang diberikan.

4. *Stakeholder Engagement* (pemangku kepentingan)

Dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak), banyak beberapa *stakeholder* yang saling terlibat satu sama lain untuk menyelenggarakan adanya inovasi ini sehingga nantinya akan menimbulkan kepercayaan dan dukungan dari masyarakat. Dukungan dari masyarakat inilah yang nantinya akan membuat inovasi ini berjalan dengan lancar. Adapun pihak-pihak yang ikut serta terlibat dalam inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Polantas Daerah Jawa Timur, PT.Jasa Raharja cabang Jawa Timur, Indomaret dan Alfamart. Semua instansi mempunyai peran dan fungsinya masing-masing guna memperlancar jalannya pelayanan. Hal ini selaras dengan wawancara bersama Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Bapenda Jawa Timur, sebagai berikut:

“*Stakeholder* yang ikut terlibat dalam Sambel Bajak ini ada Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Polantas Daerah Jawa Timur, PT.Jasa Raharja cabang Jawa Timur, Indomaret dan Alfamart. Semua *stakeholder* ini mempunyai peran dan tugas masing-masing, mereka bersinergi dan berkolaborasi untuk memberikan pelayanan yang terbaik bagi masyarakat”. (Rabu, 25 November 2020)

Pihak pertama yang terlibat adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur yang melakukan pemungutan dan penarikan pajak kendaraan bermotor serta menentukan besarnya biaya pajak yang akan dibayarkan pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.

Pihak selanjutnya adalah Polantas daerah Jawa Timur. Polantas daerah Jawa Timur disini yang melakukan pelayanan registrasi dan identifikasi

kendaraan bermotor yang selanjutnya disebut *regident* ranmor. Registrasi dilakukan untuk mengetahui data wajib pajak serta kendaraan bermotor, sehingga jika terjadi kehilangan maka akan dengan mudah melacaknya. Apabila ada razia kendaraan bermotor maka polisi yang bagian memeriksa kelengkapan dokumen pengendara, dan apabila ada masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor di Indomaret/Alfamart dan buktinya di simpan di hp, maka polisi nanti yang akan menscan *barcode* yang ada pada E-TBPKP yang telah diterima melalui sms pada saat melakukan pembayaran.

Pihak berikutnya adalah PT. Jasa Raharja cabang Jawa Timur yang melaksanakan pungutan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan dan angkutan jalan yang selanjutnya disingkat SWDKLLAJ dan DPWKP (Dana Pertanggungjawaban Wajib Kecelakaan Penumpang). Sumbangan ini merupakan iuran asuransi bagi pemilik kendaraan bermotor apabila mengalami kecelakaan lalu lintas yang dikelola oleh PT.Jasa Raharja. Besarnya tarif SWDKLLAJ tergantung dari jenis kendaraan masing-masing. Seperti sepeda motor 50 cc kebawah, mobil ambulance dikenakan Rp 3.000. Sepeda motor diatas 50cc-250 cc dikenakan Rp 35.000, dan mobil penumpang umum s/d 1600 cc dikenakan Rp 73.000.

Stakeholder selanjutnya adalah pihak dari Indomaret dan Alfamart. Kedua pihak ini yang digunakan sebagai media untuk membayar pajak tahunan kendaraan bermotor. Keterlibatan Indomaret dan Alfamart ini dikarenakan untuk mempermudah wajib pajak pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dimanapun dan kapanpun dikarenakan Indomaret dan Alfamart tersebar sebanyak 30.000 titik lokasi di seluruh Indonesia, selain itu juga memudahkan apabila ada wajib pajak yang tidak bisa menggunakan hp untuk melakukan proses pembayaran secara online. Sehingga dengan adanya kerjasama bersama Indomaret/Alfamart masyarakat dapat dengan mudah melakukan pembayaran yang tidak terikat oleh jam kerja kantor Samsat dan bisa melakukan kegiatan belanja untuk keperluan sehari-hari.

Kemudian pihak yang terlibat atau ikut berpartisipasi adalah masyarakat sendiri, khususnya masyarakat Jawa Timur. Masyarakat Jawa Timur ini merupakan sasaran dari inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak). Masyarakat memanfaatkan pelayanan pembayaran

pajak tahunan ini dengan optimal, terbukti semenjak dikeluarkannya inovasi ini sudah banyak masyarakat yang memanfaatkannya.

Tabel 4
Jumlah Pengguna Inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) Januari-November 2020

PPOB (Payment Point Online Bank)	Indomaret	Alfamart
Januari-agustus 2020	206.840	39.729
September 2020	32.225	4.394
Oktober 2020	29.723	4.703
November 2020	27.738	3.696
Total	296.526	52.522

Sumber: Data Badan Pendapatan Daerah provinsi Jawa Tmur tahun 2020 (data diolah)

Berdasarkan tabel 4 dapat diketahui jika jumlah pengguna inovasi Sambel Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) di Provinsi Jawa Timur mengalami kenaikan setiap bulannya baik itu yang membayar di Indomaret maupun di Alfamart. Jumlah wajib pajak yang ada di Jawa Timur pada tahun 2019 ada sebanyak 18.151.106, sementara masyarakat yang sudah menggunakan layanan Sambel Bajak berjumlah 349.048, sisanya masyarakat menggunakan jenis pelayanan yang lain yang sudah dikeluarkan oleh KB Samsat seperti membayar langsung di kantor Samsat, membayar di kantor pos, menggunakan Samsat *payment point*, Samsat *corner* maupun *drivethru* dan sisanya lagi masih ada yang melakukan penunggakan pajak kendaraan bermotor.

Di samping itu, terdapat beberapa masyarakat yang belum mengetahui adanya pelayanan Sambel Bajak yang dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indomaret/Alfamart, sehingga masyarakat tetap mengurus pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor di kantor Samsat maupun di *samsat corner* yang berada di pusat perbelanjaan. Hal ini selaras dengan yang dikatakan oleh Bapak Musjafa selaku wajib pajak kendaraan bermotor, sebagai berikut

“Saya baru tau kalau bisa bayar pajak tahunan kendaraan di Indomaret/Alfamart mbak, kan lebih enak kalau bayarnya disitu dekat dengan rumah dan bisa disimpan di hp bukti pembayarannya” (Senin, 30 November 2020)

Hal yang sama juga disampaikan oleh Bapak Arvin selaku wajib pajak kendaraan bermotor yang

belum mengetahui adanya inovasi Sambel Bajak sebagai berikut

“Baru tau mbak, kalau ada pembayaran pajak motor lewat Indomaret, biasanya bayar di *samsat corner* yang ada di mall” (Senin, 30 November 2020)

Berdasarkan uraian diatas terkait keterlibatan pemangku kepentingan (*stakeholder*) sejalan dengan teori Emery (2016) yaitu keterlibatan pemangku kepentingan sangat penting guna menunjang pelayanan yang akan dijalankan, hal ini dapat dilihat bahwa semua komponen pemangku kepentingan pada inovasi Sambel Bajak mempunyai peran dan fungsi masing-masing serta saling bekerja sama guna mengoptimalkan pelayanan yang akan diberikan kepada masyarakat.

5. *Innovative work design (desain kerja yang inovatif)*

Desain kerja inovatif disini adalah dengan mengembangkan sebuah metode yang memanfaatkan teknologi dan bekerjasama dengan beberapa mitra guna menunjang kualitas pelayanan publik yang akan diberikan kepada masyarakat. Pemerintah Provinsi Jawa Timur melalui Bapenda Jawa Timur telah berkomitmen untuk memberikan pelayanan publik secara optimal kepada masyarakat, diantaranya adalah dengan melakukan digitalisasi proses pemungutan pajak kendaraan bermotor tahunan yang datanya akan terintegrasi dan terkoneksi dengan sistem yang ada, sehingga proses penerimaan dan penyeteroran PKB (pajak kendaraan bermotor) dapat dimonitor secara akuntabel dan *real time*. Selain itu adanya transformasi tanda bukti pelunasan kendaraan bermotor yang semula berupa fisik kertas sekarang menjadi E-TBPKP yang bisa disimpan di ponsel masing-masing. Hal ini di sesuai dengan wawancara bersama Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Bapenda Jawa Timur, sebagai berikut:

“Sekarang ada transformasi dari tanda bukti pelunasan kendaraan bermotor yang dulu itu berupa kertas dan harus ke Samsat, tetapi sekarang berubah menjadi E-TBPKP, bukti pembayaran nanti akan dikirim secara elektronik melalui link yang dikirim di sms jadi nanti datanya akan terintegrasi dengan seluruh kb Samsat yang ada di Jawa Timur” (Rabu, 25 November 2020)

Pelayanan Sambel Bajak ini merupakan jenis pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan terbaru yang dikeluarkan oleh Bapenda Jawa Timur. Jika dahulu saat hendak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan

maka harus mendatangi kantor Samsat, Samsat keliling, Samsat *corner*, Samsat *payment point*, membayar pajak melalui kantor pos atau melalui ATM (Anjungan Tunai Mandiri) atau *drivethru* yang terdekat pada jam kerja dan mengantri lama untuk melakukan pembayaran.

Maka sekarang dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan tidak diharuskan ke Samsat lagi, cukup datang ke Indomaret/Alfamart dan menyerahkan ktp serta STNK maka dapat membayar pajak kendaraan bermotor tersebut. Selain itu setelah membayar maka akan mendapatkan struk bukti pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sms *bitly* yang berisi ERI (*Electronic Registration and Identification*), apabila sms *bitly* tersebut di buka maka akan terdapat gambar tanda pelunasan kewajiban pembayaran (E-TBPKP) dengan disertai *barcode* yang dapat disimpan di ponsel dan bisa dicetak dimanapun kapanpun karena sudah sah di kepolisian, jadi jika ada razia kendaraan maka hanya menyerahkan (E-TBPKP) yang sudah didapatkan. Layanan ini memiliki tujuan guna melakukan pendekatan pelayanan dan masyarakat agar lebih dapat dijangkau oleh masyarakat sekitar. Hal ini selaras dengan wawancara bersama Bapak Eko selaku bagian pajak daerah Bapenda Jawa Timur, sebagai berikut:

“Layanan Sambel Bajak ini beda sama layanan yang sebelumnya mbak, kalau dulu kan mau bayar pajak kendaraan bermotor tahunan harus datang dulu ke kantor Samsat, antrinya panjang dan lama. Seiring berjalannya waktu kita merencanakan untuk menciptakan inovasi yang lebih mempermudah masyarakat dengan adanya Sambel Bajak ini, jadi masyarakat bisa bayar pajak di Indomaret/Alfamart yang selalu buka 24 jam yang berada disekitar rumah dan tidak perlu kembali lagi ke kantor Samsat karena setelah bayar di kasir akan mendapatkan struk bukti pembayaran dan sms *bitly*, apabila sms *bitly* itu di buka maka akan terdapat gambar E-TBPKP yang dilengkapi *barcode* yang bisa disimpan di hp dan bisa dicetak dirumah, sah dikepolisian apabila ada razia tinggal ditunjukkan aja E-TBPKP. Masyarakat jawa Timur juga yang sedang diberada di luar kota pun bisa membayarnya langsung di Indomaret/Alfamart” (Rabu, 25 November 2020)



Gambar 4

Alur Pembayaran di Indomaret/Alfamart

Sumber: Data Samsat Surabaya Timur tahun 2020

Semenjak adanya inovasi Sambel Bajak, maka penerimaan PKB (pajak kendaraan bermotor) di Provinsi Jawa Timur setiap tahun semakin meningkat. Pada tahun 2018 sebelum adanya Sambel Bajak jumlah PKB adalah 6.448.692.325.911,00. Pada tahun 2019 setelah adanya inovasi Sambel Bajak, jumlah PKB naik sebesar 441.746.867.961,00. Dan jumlah PKB sampai 24 November 2020 menjadi 5.811.541.806.374.

Tabel 5

Penerimaan PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Jawa Timur dari Tahun Januari 2018- November 2020

Tahun	PKB (Pajak Kendaraan Bermotor)
2018	6.448.692.325.911,00
2019	6.890.439.193.872,00
2020	5.811.541.806.374

Sumber: Data Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur tahun 2020 (data diolah)

Tetapi walaupun pelayanan ini memberikan manfaat bagi masyarakat, layanan ini juga terdapat beberapa hambatan, diantaranya adalah apabila jaringan *trouble* maka pihak kasir dari Indomaret/Alfamart tidak bisa menyelesaikan permintaan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu dilansir dari *twitter* Bapenda Jawa Timur, ada beberapa masyarakat yang melaporkan jika mereka sudah membayar pajak melalui Indomaret/Alfamart tetapi belum mendapatkan sms *bitly* yang berisi (E-TBPKP)

sehingga mengharuskan masyarakat tersebut untuk kembali ke kantor Samsat terdekat.

Berdasarkan uraian diatas terkait komponen *innovative work design* (desain kerja yang inovatif) sesuai dengan teori Emery (2016), telah dapat diketahui bahwa Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur telah melaksanakan desain kerja inovatif dalam inovasi pelayanan Sambil Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) yang dimana dulu hanya bisa membayar pajak tahunan kendaraan bermotor melalui kantor Samsat, sekarang bayar pajak kendaraan bermotor bisa melalui Indomaret dan Alfamart yang berada di sekitar tempat tinggal masyarakat tanpa harus kembali ke kantor Samsat untuk mencetak TBPKP, dikarenakan bisa mencetak sendiri dirumah dan sah di kepolisian.

PENUTUP

Simpulan

Berdasarkan penjabaran dari hasil dan pembahasan mengenai inovasi Sambil Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) diatas, maka dalam hal ini dapat disimpulkan bahwa hadirnya inovasi Sambil Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur sesuai dengan komponen inovasi menurut teori Emery (2016).

Pada indikator pertama yaitu *innovative culture* (budaya inovasi), pihak Bapenda Jawa Timur telah mendukung dan sangat terbuka pada para pegawai dalam mengeluarkan ide/penyampaian hal yang baru pada saat kegiatan rapat berlangsung, guna meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat.

Indikator ke dua yaitu *leadership* (kepemimpinan), pemimpin di Bapenda Jawa Timur menjalankan perannya sebagai pemimpin dengan sangat baik sebagai koordinator maupun sebagai penghubung dengan pihak lain, terbukti dengan beberapa penghargaan yang telah diraih.

Indikator ketiga yaitu *expert knowledge* (pengetahuan ahli), di Bapenda Jawa Timur para pegawai mendapatkan pelatihan dan bimbingan teknis yang diadakan setiap tahun untuk menambah pengetahuan dan *skill* para pegawai. Pegawai Indomaret dan Alfamart pun mendapatkan pelatihan sebelum memulai pekerjaan.

Indikator ke empat yaitu *stakeholder engagement* (keterlibatan pemangku kepentingan), ada beberapa *stakeholder* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, Polantas daerah Jawa Timur, PT. Jasa Raharja cabang Jawa Timur, pihak Indomaret/Alfamart serta masyarakat Jawa Timur.

Pihak-pihak ini mempunyai peran sendiri untuk menyukseskan berjalannya inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Indikator kelima adalah *innovative work design* (desain kerja yang inovatif), Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, selalu melakukan suatu terobosan baru dalam meningkatkan pelayanan dari yang dahulu membayar pajak kendaraan bermotor tahunan harus datang dahulu ke kantor Samsat terdekat sampai sekarang dengan adanya inovasi Sambil Bajak, maka cukup datang ke Indomaret/afamart saja sudah bisa bayar pajak dan mendapatkan (E-TBPKP) sah dikepolisian tanpa harus kembali ke Samsat untuk mencetaknya.

Tetapi dalam pelaksanaannya terdapat beberapa hambatan yaitu ketika jaringan yang dimiliki Indomaret/Alfamart *trouble* maka pihak kasir tidak bisa menyelesaikan *input* data wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu ada juga beberapa masyarakat yang belum mendapatkan sms *bitly* yang berisikan (E-TBPKP) padahal mereka sudah membayar pajak melalui Indomaret/Alfamart.

Saran

Mengacu uraian hasil penelitian diatas, maka peneliti mempunyai saran yang bisa dimanfaatkan demi peningkatan pelayanan Sambil Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur, sebagai berikut:

1. Terkait permasalahan *trouble* jaringan internal Bapenda maupun eksternal pihak Indomaret/Alfamart, perlu adanya perbaikan jaringan serta penambahan server/backup jaringan.
2. Sistem operasi yang perlu di *update* baik itu di Bapenda maupun di Indomaret/Alfamart secara terus menerus sehingga tidak terjadi sistem eror.
3. Mengadakan sosialisasi atau pendekatan kepada masyarakat Jawa Timur dengan gencar melakukan promosi di media cetak maupun media elektronik terkait inovasi Sambil Bajak yang dimana sekarang bisa membayar pajak tahunan kendaraan bermotor di Indomaret/Alfamart tanpa harus ke kantor Samsat.
4. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur harus berusaha meningkatkan kualitas pelayanan Sambil Bajak (Sambil Belanja Bayar Pajak) yang sekarang ini sudah berjalan dengan baik agar masyarakat lebih tertarik lagi dengan inovasi ini seperti

diadakannya *cashback* atau *discount* pada saat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Indomaret/Alfamart.

5. Ditambahkannya banner/spanduk di depan Indomaret dan Alfamart sebagai penanda kepada masyarakat jika bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan.
6. Bekerjasama dengan berbagai macam bank agar bisa melakukan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor melalui *mobile banking*.

UCAPAN TERIMAKASIH

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

1. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH UNESA.
2. Trena Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Eva Hany Fanida, S.AP., M.AP. dan Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen penilai.
4. Dan pihak-pihak lainnya yang memberikan dukungan moral maupun material kepada peneliti sehingga penulisan artikel ilmiah ini dapat terselesaikan

DAFTAR PUSTAKA

- Akbar, N. B., & Handoyo, H. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dengan Metode Servqual Dan Kano (Studi Kasus Wajib Pajak Pkb Di Kantor Bersama Samsat Gresik). *Juminten (Jurnal Manajemen Industri Dan Teknologi)*, 1(2), 57–68. <https://doi.org/10.33005/juminten.v1i2.30>
- Ardiani, L., Hidayat, K., & Sulasmiyati, S. (2016). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung). *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 9(1), 1–8.
- Asmara, A. Y., & Rahayu, A. Y. S. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron Di Kabupaten Banyuwangi Dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v3n2.p57-67>
- Bertot, J., Estevez, E., & Janowski, T. (2016). Universal and contextualized public services: Digital public service innovation framework. *Government Information Quarterly*, 33(2), 211–

222. <https://doi.org/10.1016/j.giq.2016.05.004>

- Emery, Y. (2016). A framework for the development of the innovation capability of European Public Administrations. *Towards Innovative Public Services*, 13–31.
- Eprilianto, D. F., Sari, Y. E. K., & Saputra, B. (2019). Mewujudkan Integrasi Data Melalui Implementasi Inovasi Pelayanan Kesehatan Berbasis Teknologi Digital. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 4(1), 30. <https://doi.org/10.26740/jpsi.v4n1.p30-37>
- Fuglsang, L. (2010). Bricolage And Invisible Innovation In Public Service Innovation. *Journal of Innovation Economics & Management*, 5, 67.
- Guenduez, A. A., Singler, S., Tomczak, T., Schedler, K., & Oberli, M. (2018). Smart Government Success Factors. *Swiss Yearbook of Administrative Sciences*, 9(1), 96–110. <https://doi.org/10.5334/ssas.124>
- Nurchayamita, S. I. (2019). Implementasi Layanan Inovasi Samsat Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Periode 2015-2018 (Studi Kasus Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Pemalang).
- Oktariyanda, T. A., & Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(1). <https://doi.org/10.1088/1742-6596/953/1/012161>
- Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya. *Jurnal SAWALA*, 6(1), 23–30.
- Ramdani, A. (2020). Analisis Deskriptif Terhadap Inovasi Layanan Aplikasi Sambara (Samsat Mobile Jawa Barat). *Jurnal Academia Praja*, 3, 37–43.
- Sharma, R. D., Jain, S., & Singh, K. (2011). Growth rate of Motor Vehicles in India - Impact of Demographic and Economic Development. *Journal of Economic and Social Studies*, 1(1), 137–153. <https://doi.org/10.14706/jecoss11126>
- Sugiyono. (2016). *Memahami Penelitian Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.
- Sukesi, & Yunaidah. (2020). The Effect of Tax Socialization , Superior Service , and Service Quality on Taxpayers ` Satisfaction and Compliance. *Journal of Economics, Business, and Accountancy Ventura*, 22(3), 347–359. <https://doi.org/10.14414/jebav.v22i3.1698>
- Woodcock, J., Edwards, P., Tonne, C., Armstrong, B.

G., Ashiru, O., Banister, D., Roberts, I. (2010). Public health benefits of strategies to reduce greenhouse-gas emissions : Urban land transport Delhi CO2 emissions transport Submitted to Ministry of Urban Development Government of India New Delhi Indian Institute of Technology Delhi. *Transportation Research & Injury Prevention Programme*, (April).

Yaqin, Nurul. 25 Desember 2019. Karena Birokrasi Rumit, Warga Jatim Enggan Bayar Pajak Kendaraan, (Online). (<https://faktualnews.co/2019/12/25/karena-birokrasi-rumit-warga-jatim-enggan-bayar-pajak-kendaraan/183666/>, Di akses pada tanggal 10 Juli 2020)

