

## **INOVASI APLIKASI SAMSAT RAME (SAMSAT RAMAH MERAKYAT) DALAM OPTIMALISASI PELAYANAN DI KANTOR BERSAMA SAMSAT GRESIK**

**Shifani Fitri Sauli**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[shifanifitrisauli@gmail.com](mailto:shifanifitrisauli@gmail.com)

**Trenda Aktiva Oktariyanda**

S1 Ilmu Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Hukum, Universitas Negeri Surabaya

[trendaoktariyanda@unesa.ac.id](mailto:trendaoktariyanda@unesa.ac.id)

### **Abstrak**

Pelayanan publik menjadi suatu tolok ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata. Seiring dengan perkembangan teknologi maka pelayanan publik harus diselaraskan dengan inovasi. Selain itu dimasa pandemi, Ombudsman menghimbau agar penyelenggara pelayanan publik dapat meningkatkan standar pelayanan publik sebagai upaya pencegahan penyebaran virus covid-19. Oleh karena itu, Kantor Bersama Samsat Gresik membuat aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Rakyat) yaitu sebuah aplikasi pelayanan pajak serta informasi terkait pengurusan perpanjangan masa berlaku STNK. Sehingga tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan Kantor Bersama Samsat Gresik melalui Inovasi Aplikasi Samsat Rame. Teknik analisis data dengan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dokumentasi dan studi literatur. Berdasarkan indikator dalam fokus penelitian menunjukkan bahwa efisiensi pelayanan belum optimal karena biaya penyelenggaraan menguras anggaran, waktu pelayanan kurang efisien, SOP tidak jelas, serta perlu pengorbanan sebanyak mungkin sedangkan pencapaian hasil masih sangat rendah. Pelayanan Samsat Rame juga belum efektif karena masih menimbulkan antrian dan wajib pajak belum menggunakan aplikasinya sehingga tidak berhasil mencapai tujuan yang dikehendaki. Kualitas hasil dikatakan buruk karena faktor pendukung terkesan membuat aplikasi Samsat Rame dilakukan secara mendesak tanpa memikirkan jangka panjang. Sedangkan faktor penghambat lebih berpengaruh pada keberhentian inovasi. Salah satu saran yang dapat diajukan yaitu meningkatkan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat Kabupaten Gresik.

**Kata Kunci : Pelayanan Publik, Inovasi Pelayanan Pajak, Samsat Rame (Samsat Ramah Rakyat)**

### **Abstract**

Public service becomes the most visible measure of government performance. Along with technological developments, public services must be aligned with innovation. During the pandemic, the Ombudsman appealed to public service providers to increase public service standards as an effort to prevent the spread of the Covid-19 virus. Therefore, the one-stop administration services office made the Samsat Rame (Samsat Ramah Rakyat) application, which is a tax service application and information related to the management of an extension of the STNK validity period. The purpose of this study is to find out how to optimize the services of the one-stop administration services office through the Samsat Rame Application Innovation. Data analysis techniques by collecting data, data reduction, data presentation, and drawing conclusions. Data collection techniques through interviews, observation, documentation and literature study. Based on the indicators in the research focus shows that service efficiency is not optimal due to the cost of running a drain on the budget, less efficient service time, unclear SOP, and the need to sacrifice as much as possible while the achievement of results is still very low. The service ineffective because creates queues and taxpayers have not used the application. The quality of results said poor because supporting factors seem to make the Samsat Rame application carried out urgently without thinking the long term. Meanwhile, inhibiting factors have more effect on stopping innovation.

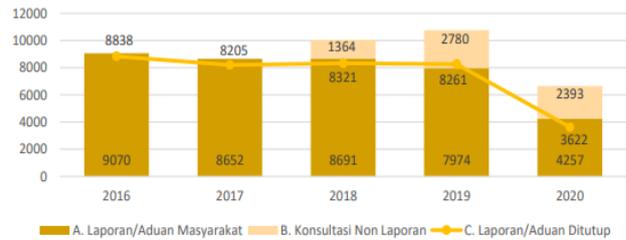
**Keywords: Public Service, Tax service innovation, Samsat Rame (Samsat Ramah Rakyat)**

## PENDAHULUAN

Indonesia merupakan salah satu negara yang menganut sistem demokrasi artinya dari rakyat, oleh rakyat dan untuk rakyat, dimana rakyatlah memegang kekuasaan tertinggi. Konsep tersebut merupakan salah satu latar belakang dalam memberikan pelayanan publik. Setiap warga Indonesia tidak akan terlepas dari pelayanan publik baik pelayanan administrasi kependudukan, pendidikan, kesehatan, samsat, maupun pelayanan lainnya. Indonesia merupakan negara berkembang yang memiliki banyak masalah dalam melaksanakan kesejahteraan rakyatnya. (Apriyani, 2020) Beberapa permasalahan pelayanan publik di Indonesia seperti:

1. Tidak memiliki prosedur yang jelas dalam menyediakan pelayanan
2. Waktu pelayanan umumnya tidak efisien
3. Keterampilan petugas pelayanan tergolong masih rendah
4. Petugas menunjukkan sikap tidak ramah
5. Sarana dan prasarana yang kurang layak dan tidak sesuai dengan perkembangan jaman sehingga kurangnya efektivitas dan efisiensi

Pelayanan publik dapat dimaknai sebagai pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan, Joko Widodo (2001:131). Dari pernyataan tersebut seharusnya masyarakat diberikan pelayanan sesuai dengan standart dan aturan yang berlaku. Masyarakat sebagai pelanggan dari pelayanan publik, memiliki kebutuhan dan harapan pada kinerja penyelenggara pelayanan publik yang profesional (Mukarom, Zaenal; Laksana, 2015). Namun pada kenyataannya yang terjadi yaitu banyak permasalahan pelayanan publik yang dialami oleh Indonesia seperti pelayanan yang tidak jelas, prosedur yang kurang jelas, waktu pelayanan yang tidak efisien, masih dilakukan secara manual tatap muka, dan sebagainya. Hal tersebut dibuktikan dengan pengaduan masyarakat kepada Ombudsman Republik Indonesia. Hingga triwulan II tahun 2000 Ombudsman RI menerima laporan/pengaduan masyarakat atas dugaan maladministrasi dalam pelayanan publik sebanyak 4.257 laporan. Pada periode yang sama menutup/menyelesaikan laporan sebanyak 3.662 laporan termasuk laporan/pengaduan yang diterima periode sebelumnya. Untuk mendapat gambaran tren laporan/pengaduan masyarakat lima tahun terakhir dari 2016-Triwulan II 2020 (Ombudsman RI, 2020), dipaparkan sebagai berikut:



**Gambar 1. Data Laporan Ombudsman RI periode 2016-Triwulan II 2020**

Sumber: Laporan Triwulan II Tahun 2020 Ombudsman RI

Pengaduan pada Ombudsman RI terkait dengan jangka waktu pelayanan yang tidak jelas, petugas pelayanan yang tidak berkompeten, biaya atau tarif pelayanan yang tidak jelas, pengaduan masyarakat yang tidak ditanggapi dan lain sebagainya (Adiwijaya, 2020).

Sesuai dengan pasal 1 Ayat (1) Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik dinyatakan bahwa Pelayanan Publik merupakan kegiatan atau rangkaian 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 penyelenggara pelayanan publik. Kegiatan pelayanan publik telah diatur pemenuhannya berdasarkan regulasi yang dibuat oleh pemerintah dengan tujuan utamanya untuk memenuhi kebutuhan dasar dan kesejahteraan masyarakat. Oleh karena itu bentuk-bentuk pelayanan publik di Indonesia seharusnya mengarah kepada Undang-Undang yang telah ditetapkan.

*The importance and virtues of public sector innovation have pushed national governments around the world to implement innovation policy for better public services. The Government of Indonesia also commits to support public service innovation through national regulatory framework* (Pratama, 2019) yang berarti pentingnya dan kebajikan inovasi sektor publik telah mendorong nasional pemerintah di seluruh dunia untuk menerapkan kebijakan inovasi untuk layanan publik yang lebih baik. Pemerintah Indonesia juga berkomitmen untuk mendukung inovasi pelayanan publik melalui kerangka peraturan nasional. Hal tersebut dibuktikan dengan berbagai macam inovasi yang diterapkan. Menurut (Anjani et al., 2019) pemerintah selain turut memberikan inovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat juga namun harus mempertimbangkan apakah inovasi tersebut dapat diterima atau tidak oleh masyarakat.

Pemerintah merupakan pelayan masyarakat dan masyarakat sebagai pihak yang dilayani. Sehingga berhasil dan tidaknya suatu pelayanan dapat diukur dari tingkat kepuasan dari masyarakat itu sendiri. Hal tersebut

sejalan dengan pernyataan yang dikemukakan oleh (Prasetya, 2020) yaitu kepuasan masyarakat merupakan tolok ukur dari ketercapaian asumsi berhasil dalam pelayanan publik yang diimplementasikan oleh pemberi layanan, oleh karena itu pelayanan publik semestinya dikonsentrasikan pada pemenuhan keperluan masyarakat secara optimal dari segi mutu ataupun kuantitasnya.

Tanggung jawab pelaksana pelayanan publik yaitu memberikan pelayanan publik yang baik. Para pemerintah dituntut untuk profesional, sadar akan kewajiban dengan bekerja secara kreatif dan inovatif, maka saat ini beberapa daerah telah menciptakan program, kegiatan yang bertujuan untuk meningkatkan akuntabilitas, transparansi dan responsibilitas sesuai dengan prinsip-prinsip *good governance* (Wulandari et al., 2019). Inovasi pelayanan publik ialah hasil akhir dari organisasi publik yang manfaatnya dapat dirasakan oleh masyarakat sebagai penggunaannya (Asmara, 2019). Sebagai apresiasi, Bappenas telah menetapkan inovasi pelayanan publik, yang termasuk di dalamnya KIPP sebagai program strategis nasional tahun 2019. Dalam Rencana Pembangunan Jangka Menengah 2020-2024, inovasi pelayanan publik merupakan bagian strategis di bidang pelayanan publik (Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi, 2019). Oleh karena itu Pemerintah Daerah berbondong-bondong dalam membuat inovasi publik.

Peningkatan kualitas pelayanan publik yang diharapkan oleh masyarakat yaitu pelayanan yang mempermudah masyarakat dalam menjalankannya. Tertulis dalam PERMENPAN RB No. 13 Th. 2009 bahwasannya dalam organisasi publik, peningkatan kualitas pelayanan publik merupakan poin penting yang digunakan sebagai hilir dari semua reformasi administrasi pemerintah yang ada di Indonesia. Perkembangan teknologi ditengah masyarakat sangat berkembang pesat sehingga memungkinkan instansi baik swasta maupun pemerintah melakukan perbaikan dalam meningkatkan tingkat pelayanannya kepada masyarakat. Sejalan dengan inovasi pelayanan publik menggunakan teknologi, Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (Menpan-RB) mengatakan, saat ini Indonesia memasuki era *Connectivity and Internet of Think*, dimana batasan ruang diterjang dan waktu dipersingkat, kemudian juga dalam tata kelola pemerintahan penerapan sistem pemerintahan berbasis elektronik atau yang lebih dikenal dengan e-Government (Electronic Government) adalah sebuah keniscayaan (Jalma et al., 2019).

Oleh karena itu, banyaknya permasalahan tantangan yang harus dihadapi maka harus diselaraskan dengan terobosan atau inovasi. Hal tersebut diperkuat dengan pendapat (Sodani, 2020) Bersamaan dengan laju globalisasi yang menuntut pembaharuan atau inovasi,

maka dilakukan pengembangan konsep *e-government* sebagai inovasi pada pelayanan publik. Pemerintah Indonesia sendiri telah mengeluarkan Instruksi Presiden Nomor 3 tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan *e-government* yang menginstruksikan kepada seluruh pejabat terkait, baik pemerintah pusat maupun pemerintah daerah untuk mengembangkan *e-government* secara nasional (Syafriyani & Zaituna, 2018). Dengan adanya *e-government* ini diharapkan menjadi solusi bagi masalah-masalah pemerintah seperti adanya kelambanan dalam pelayanan publik akibat adanya hirarki yang panjang dan prosedur yang kompleks, manajemen informasi yang buruk serta alur informasi hanya bersifat vertikal dan tidak horizontal, dan lain-lain (Junaidi, 2005)

Salah satu pelayanan publik yang perlu ditingkatkan yaitu Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) yaitu suatu sistem administrasi yang dibentuk untuk memperlancar dan mempercepat pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya diselenggarakan dalam satu gedung. Samsat merupakan suatu sistem Kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) (Simulasi Kredit, 2013).

Permasalahan yang banyak terjadi di samsat yaitu antrian panjang, menggunakan cara yang konvensional sehingga kurang efektif dan efisien, kurangnya informasi terkait persyaratan dan prosedur pelayanan, komitmen aparat dalam melakukan pelayanan di SAMSAT kurang mencerminkan keadilan dan transparansi, sarana dan prasana yang kurang memadai, sampai dengan adanya pemungutan liar bahkan calo dalam proses pelayanan publik (Nugroho, 2017). Tak hanya permasalahan-permasalahan tersebut, pada tahun 2020 ini dunia digemparkan oleh pandemi covid-19 yang menyerang hampir seluruh negara di dunia termasuk Indonesia. Dalam hal ini peningkatan standar pelayanan publik akan menjadi salah satu upaya pencegahan penyebaran virus covid-19. Menurut Ombudsman beberapa hal yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan layanan di tengah pandemi, diantaranya:

1. Menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan
2. Meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan secara online
3. Adaptasi sarana, prasarana dan fasilitas pelayanan
4. Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan

(Rachmatullah, 2019)

Salah satu institusi pemerintah yang ingin meningkatkan standart pelayanannya sesuai dengan pembaharuan teknologi yaitu Kantor Bersama Samsat Gresik yang dijalankan oleh polri, dinas pendapatan provinsi dan PT. Jasa Raharja. Inovasi yang dilakukan adalah membuat aplikasi “SAMSAT RAME” (Samsat Ramah Merakyat) yang telah diresmikan pada tanggal 14 Juli 2020 yaitu sebuah aplikasi pelayanan pajak serta informasi terkait pengurusan perpanjangan masa berlaku surat tanda nomor kendaraan (STNK) bermotor. Latar belakang dibuatnya aplikasi tersebut yaitu Kantor Bersama Samsat Gresik ingin memberikan opsi terhadap pelayanan pajak sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Selain itu, penyelenggara mempunyai ambisi dan tanggung jawab untuk mengoptimalkan pelayanan sesuai dengan pemanfaatan teknologi dan kebutuhan pengguna jasa. Permasalahan pelayanan pajak sebagaimana dimaksud oleh Bapak Indra Septiadi selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik yaitu terjadi antrean yang panjang, kurangnya informasi terkait persyaratan dan prosedur, selain itu masyarakat belum mengetahui pencetakan notice dirumah/cetak sendiri sedangkan pihak samsat telah mensosialisasikan melalui media online cara cetak dan pembayaran secara online. Oleh karena itu, pelayanan *home services* dengan konsep pelayanan semi online merupakan solusi dari permasalahan tersebut.

Aplikasi tersebut berisi tentang pelayanan bayar pajak, cek fisik, cek pajak, vidio tutorial pembayaran manual, informasi persyaratan dan prosedur perpanjangan STNK serta informasi lokasi pelayanan. Layanan aplikasi SAMSAT RAME (Samsat Ramah Merakyat) menjawab permasalahan pelayanan seperti perbaruan dari cara konvensional menuju ke modern, tuntutan untuk memanfaatkan teknologi informasi, serta peningkatan standart pelayanan ditengah pandemi dalam upaya pencegahan penyebaran virus covid-19. Pelayanan dalam aplikasi Samsat Rame ini mudah. Untuk pelayanan bayar pajak pemohon cukup mengunduh aplikasinya di *playstore*, kemudian mengunggah foto dokumen yang dibutuhkan untuk pengurusan perpanjangan STNK, dan setelah diproses petugas akan mendatangi rumah pemohon sehingga tidak perlu datang Kantor Samsat Gresik. Pada tahap awal, petugas yang melayani berjumlah empat orang dari Satlantas Polres Gresik dan Dispenda Jatim dan mereka

akan berboncengan dengan motor yang dipasang penyekat dari fiberglass. (Ginanjari, 2020). Protokol kesehatan tetap diterapkan oleh Kantor Bersama Samsat Gresik pada saat pandemi.

Tujuan dari adanya inovasi Samsat Rame (Samsat Ramah Merakyat) untuk optimalisasi pelayanan publik dengan cara menciptakan sistem informasi yang dibutuhkan oleh masyarakat yang bisa meningkatkan pelayanan dan menghasilkan informasi-informasi yang diperlukan oleh masyarakat. Selain itu juga berpartisipasi dalam meningkatkan layanan di tengah pandemi sesuai dengan anjuran Ombudsman di poin pertama yaitu menyediakan informasi secara jelas mengenai standart pelayanan.

Oleh karena itu maka tujuan penelitian ini yaitu untuk mengetahui bagaimana optimalisasi pelayanan Kantor Bersama Samsat Gresik melalui Inovasi Aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Merakyat) sehingga mampu menjawab beberapa permasalahan pelayanan publik pada saat ini.

Peneliti menggunakan teori Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2003:3) berisi pendapat bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Dari empat indikator tersebut dijadikan landasan teori. Optimalisasi pelayanan dengan menciptakan inovasi yang memperhatikan efisiensi, efektivitas, serta kualitas hasil maka diharapkan masyarakat dapat merasakan input pelayanan dengan baik. Mulgan dan Albury (2003) juga menyebutkan beberapa alasan mengapa sektor publik harus melakukan inovasi, yaitu:

1. Inovasi dilakukan untuk memberikan respon secara lebih efektif perubahan dalam kebutuhan dan ekspektasi publik yang terus meningkat
2. Memasukkan unsur biaya dan meningkatkan efisiensi
3. Memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik, termasuk bagian-bagian di masa lalu hanya mengalami sedikit kemajuan
4. Mengkapitalisasi penggunaan ICT secara penuh

Sehingga hal tersebut menjadi menarik bagi peneliti untuk melakukan penelitian dengan judul “**Inovasi Aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Merakyat) dalam Optimalisasi Pelayanan di Kantor Bersama Samsat Gresik**”.

## METODE

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Penelitian jenis deskriptif kualitatif ini digunakan untuk menentukan cara mencari,

mengumpulkan, mengolah dan menganalisis data hasil penelitian tersebut. Penelitian kualitatif juga merupakan suatu pendekatan induktif untuk penyusunan pengetahuan yang menggunakan riset dan menekankan subjektivitas serta arti pengalaman bagi individu (Brockopp, Marie T., Hastings-Tolsma,2020)

Fokus penelitian menggunakan teori Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2003:3) berisi pendapat bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam

1. Efisiensi,  
Keseimbangan antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu pelayanan yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Efisiensi menitik beratkan pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin
2. Efektivitas  
Efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikehendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif apabila menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikehendaki. Efektivitas menitik beratkan pada ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik
3. Kualitas hasil  
Memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan output/kualitas hasil guna menjawab permasalahan yang ada di tengah masyarakat

Sumber data yang didapatkan oleh peneliti yaitu sumber data primer dan sekunder. Sumber data primer berupa hasil wawancara dan dokumentasi dengan pegawai Kantor Bersama Samsat Gresik dan masyarakat wajib pajak. Sedangkan sumber data sekunder berupa uraian dari jurnal maupun penelitian terdahulu mengenai inovasi. Teknik pengumpulan data dalam penelitian ini melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan cara peneliti melakukan observasi langsung ke lapangan, serta studi literatur untuk menunjang data yang diperoleh peneliti di lapangan. Sedangkan teknik analisis data menggunakan model interaktif menurut Miles dan Huberman (dalam Sugiyono, 2011:247) yang terdiri dari pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan/verifikasi.

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Pada saat ini penerapan *electronic government* khususnya dengan aplikasi banyak diterapkan oleh instansi baik negeri maupun swasta.

“Through e-government, public service constraints can be eliminated” (Oktariyanda, T. A., Rahaju, 2018)

Pernyataan tersebut mengartikan bahwa melalui *e-government*, kendala layanan publik dapat dihilangkan. Dengan mengoptimalkan pelayanan publik melalui *e-government* maka akan menghilangkan kendala dan membangun keberhasilan pelayanan publik sesuai yang diinginkan oleh masyarakat. Keberhasilan dalam membangun kinerja pelayanan publik secara profesional, efektif, efisien, dan akuntabel akan mengangkat citra positif pemerintah di mata warga masyarakatnya (Mukarom, H.Z; Laksana, 2015). Citra positif dari masyarakat dapat dibentuk dengan menciptakan inovasi-inovasi baru.

Salah satu instansi yang menerapkan inovasi dengan *electronic government* adalah Kantor Bersama Samsat Gresik. Inovasi aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Rakyat) merupakan salah satu dari beberapa inovasi dalam pelayanan pajak yang dilahirkan oleh Samsat Gresik. Polres Gresik menciptakan aplikasi tersebut dan selanjutnya diturunkan menjadi program di Kantor Bersama Samsat Gresik dalam rangka optimalisasi pelayanan berkaitan dengan pembayaran pajak. Karena sebelumnya terjadi antrean yang panjang, kurangnya informasi terkait persyaratan dan prosedur, selain itu masyarakat belum mengetahui pencetakan notice dirumah/cetak sendiri sedangkan pihak samsat telah mensosialisasikan melalui media online cara cetak dan pembayaran secara online. Aplikasi Samsat Rame merupakan layanan pembayaran pajak dengan cara jemput bola agar dapat menjangkau para Wajib Pajak dirumah serta memberikan informasi seputar pelayanan Samsat Gresik. Dua layanan unggulan yang terdapat pada inovasi aplikasi Samsat Rame, yaitu pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dan penggesekan cek fisik ke rumah Wajib Pajak melalui *home service*.

Kantor Bersama Samsat Gresik menawarkan banyak opsi pelayanan pajak. Pelayanan pajak secara konvensional bisa dilakukan di 3 tempat dan inovasi pelayanan samsat di Kantor Bersama Samsat Gresik terus ditingkatkan melalui *drive thru*, pembayaran melalui Samsat Payment, *link/e-commerce*, indomart, dll. Walaupun sudah banyak inovasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Gresik agar masyarakat mudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor, namun optimalisasi pelayanan harus ditingkatkan. Samsat Rame tetap perlu diadakan seperti hasil wawancara dengan Bapak Indra Septiyadi selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik sebagai berikut:

“Kami sebagai penyelenggara pelayanan publik sepatutnya memberikan yang terbaik untuk para wajib pajak. Kami berusaha mengoptimalkan

pelayanan dengan berbagai inovasi sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga wajib pajak merasakan kenyamanan dalam pelayanan.”

Oleh karena itu berdasarkan hasil wawancara serta observasi tersebut, peneliti dapat melihat fakta bahwa Kantor Bersama Samsat Gresik mempunyai ambisi dan tanggung jawab untuk mengoptimalkan pelayanan berupa inovasi sesuai dengan pemanfaatan teknologi dan kebutuhan pengguna jasa sehingga perlu diadakan pelayanan pembayaran pajak dengan gaya baru. Selanjutnya wajib Pajak dapat memilih pelayanan sesuai dengan kebutuhannya dari banyaknya opsi yang ditawarkan Kantor Bersama Samsat Gresik.

Berdasarkan fakta bahwa Kantor Bersama Samsat Gresik mempunyai ambisi dan tanggung jawab untuk mengoptimalkan pelayanan. Namun seperti yang didapat peneliti, optimalisasi pelayanan melalui Samsat Rame belum berjalan dengan baik. Oleh karena itu perlu telaah lebih lanjut terkait dengan teori menurut Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2003:3) yang berpendapat bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam (1) Efisiensi, (2) Efektivitas dan (3) Kualitas hasil. Dari teori tersebut, peneliti ingin mengetahui bagaimana penerapannya dalam aplikasi Samsat Rame. Untuk itu peneliti memperoleh data sebagai berikut:

### Efisiensi

Efisiensi adalah keseimbangan antara input dan output pelayanan. Secara ideal, pelayanan akan efisien apabila birokrasi penyelenggara pelayanan dapat menyediakan input pelayanan seperti biaya dan waktu yang meringankan masyarakat pengguna jasa. Efisiensi pada sisi input digunakan untuk melihat seberapa jauh kemudahan akses publik terhadap sistem pelayanan yang ditawarkan. Efisiensi menitik beratkan pada pencapaian hasil yang besar dengan pengorbanan yang sekecil mungkin.

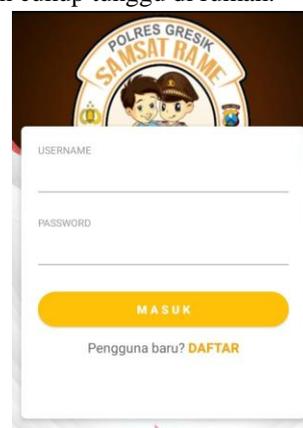
Biaya yang ditawarkan untuk layanan *home service* kepada wajib pajak melalui aplikasi Samsat Rame sama dengan pelayanan secara konvensional. Aplikasi Samsat Rame dapat diunduh secara gratis di *playstore* oleh seluruh wajib pajak. Untuk layanan pembayaran pajak, biaya pembayaran sesuai dengan jumlah pajak yang harus dibayarkan. Pembayaran setiap wajib pajak berbeda dan sebelumnya bisa di cek melalui fitur cek pajak dalam aplikasi Samsat Rame. Selain itu layanan *home services* tidak perlu ada tambahan biaya penanganan sehingga inovasi pelayanan ini cukup hemat dan menguntungkan untuk wajib pajak. Hal tersebut disampaikan oleh Bapak Indra Septiyadi selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik. Oleh karena itu wajib pajak tidak

keberatan untuk melakukan transaksi melalui aplikasi Samsat Rame seperti yang disampaikan oleh Ibu Marifatuz, warga Kecamatan Gresik:

“Saya tidak pernah coba. Tapi jika tidak ada biaya penanganan, tentu saja saya tidak keberatan untuk mencoba layanan tersebut.” (Wawancara pada 1 Desember 2020)

Lain hal dengan biaya yang harus dikeluarkan oleh penyelenggara dalam inovasi aplikasi Samsat Rame yang cukup menguras anggaran. Hal tersebut karena perlu menyediakan kendaraan bermotor roda dua yang di khususkan untuk pelayanan *home services*. Kendaraan bermotor yang digunakan juga cukup bagus dan saat ini ada dua unit kendaraan yang disediakan. Selain itu perlu box beserta printer yang disediakan di setiap kendaraan. Tentu saja semua itu membutuhkan nominal anggaran yang cukup banyak. Pada saat ini inovasi pun tidak berjalan dengan baik, maka kendaraan bermotor khusus Samsat Rame tidak digunakan. Tentu saja penyelenggara merugi karena telah mengeluarkan anggaran namun tidak digunakan dengan baik karena tidak ada lagi pemohon pembayaran pajak melalui aplikasi Samsat Rame.

Akses layanan *home services* melalui aplikasi Samsat Rame sangat mudah karena pemohon cukup mengunduh aplikasi melalui *playstore*, kemudian muncul tampilan awal registrasi untuk mengakses ke beranda, mengunggah foto dokumen untuk dua layanan utama pengurusan pembayaran pajak/perpanjangan masa berlaku surat tanda nomor kendaraan (STNK) bermotor dan cek fisik kendaraan bermotor. Setelah itu petugas yang ditunjuk yaitu dari Satlantas Polres Gresik dan Dispenda Jatim akan mendatangi rumah pemohon, sehingga layanan tersebut membantu pemohon agar tidak perlu antre dan cukup tunggu di rumah.



**Gambar 2 Tampilan Awal Samsat Rame**

Sumber : Tampilan aplikasi Samsat Rame 2020

Gambar di atas merupakan tampilan awal dari aplikasi Samsat Rame yang menampilkan *form* sebagai akses masuk ke dalam beranda aplikasi Samsat Rame. Para pengguna aplikasi harus memasukkan *username* dan

password terlebih dahulu. Setelah mengisi form, aplikasi akan menampilkan beranda dengan tampilan berikut.



**Gambar 3 Tampilan Beranda Samsat Rame**

Sumber : Tampilan aplikasi Samsat Rame 2020

Gambar tersebut menunjukkan beberapa layanan yang disediakan Samsat Rame seperti bayar pajak, cek fisik, cek pajak, video tutorial pembayaran pajak, informasi persyaratan dan prosedur perpanjangan STNK serta informasi lokasi pembayaran. Dengan demikian dua layanan utama Samsat Rame dapat diakses oleh wajib pajak dengan mengisi dan menambahkan dokumen yang diperlukan seperti dibawah ini:

**Gambar 4 Fitur Pembayaran Pajak**

Sumber : Tampilan aplikasi Samsat Rame 2020

Gambar tersebut merupakan fitur tampilan pembayaran pajak dan cek fisik dengan tampilan pengisian data nama pemohon, alamat pemohon, tanggal bisa dikunjungi, foto KTP, dan foto STNK. Setelah mengisi data, pemohon menekan tombol klik dan muncul pemberitahuan data telah terkirim. Dapat terlihat secara

nyata wajib pajak dengan mudah mengakses permohonan pembayaran pajak melalui aplikasi Samsat Rame.

Selain kemudahan akses permohonan, dalam aplikasi Samsat Rame waktu yang ditawarkan untuk layanan *home services* menunjukkan tanggal sekaligus jam bisa didatangi.



**Gambar 5 Data Permohonan**

Sumber : Tampilan aplikasi Samsat Rame 2020

Gambar diatas merupakan data terkirim yang menunjukkan data yang telah diisi beserta tanggal dan jam dapat dikunjungi. Dalam hal ini muncul permasalahan petugas yang kurang tepat waktu dalam melayani sehingga pemohon perlu menunggu petugas lebih lama lagi. Pernyataan tersebut dibenarkan oleh Bapak Indra Septiyadi selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik karena pemohon sedikit, sehingga petugas mengesampingkan adanya pemohon melalui aplikasi. Oleh karena itu kemudahan akses dalam aplikasi dapat membantu mempersingkat waktu permohonan namun pelayanan *home services* justru memperlambat proses pembayaran pajak. Secara keseluruhan terlihat bahwa kurang efisiennya waktu yang diperlukan wajib pajak dalam melakukan pelayanan tersebut.

Selanjutnya yang termasuk dalam input pelayanan publik yaitu Standar Operasional Prosedur (SOP). SOP menjadi pedoman idealnya memberikan gambaran faktor penentu kualitas pelayanan publik (Priyo, 2017). Standar Operasional Prosedur (SOP) aplikasi Samsat Ramah Masyarakat (Samsat Rame) tidak jelas sehingga tidak ada pedoman untuk pelaksanaannya. Bapak Indra Septiyadi selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik menjelaskan bahwa polri sebagai pembuat aplikasi menurunkan aplikasi secara mentah saja dengan prosedur tidak tertulis. Selanjutnya Kantor Bersama Samsat Gresik sebagai pelaksana seharusnya membuat SOP secara tertulis, namun tidak dilaksanakan hingga saat ini. Tidak adanya SOP yang jelas pada aplikasi Samsat Rame memberikan gambaran kualitas pelayanan publik yang buruk. Selain itu pelayanan tersebut akan susah dikendalikan. Tanpa adanya Standar Operasional

Prosedur (SOP) maka sulit mengendalikan, mengukur dan mengevaluasi suatu proses penyelenggaraan pemerintah (Biizaa.com, 2019).

Dalam melaksanakan program *home sevices* perlu memikirkan kendala lain yang merugikan seperti memerlukan tenaga kerja lebih banyak agar terjadi keseimbangan antara pemohon dengan petugas yang melayani. Dengan menambahnya petugas juga diperlukan kendaraan bermotor tambahan untuk menjalankan pelayanan. Sedangkan sejauh ini hanya ada 4 petugas yang ditunjuk sebagai pelayan program *home services*. Hal tersebut merupakan bukti tidak seimbangnya jumlah petugas dengan pemohon yang dilayani. Dibandingkan dengan pelayanan pajak secara konvensional yang satu petugas bisa melayani banyak pemohon pembayaran pajak, pelayanan *home services* melalui aplikasi tersebut dianggap tidak praktis. Maka dari itu aplikasi Samsat Rame tidak menarik perhatian wajib pajak.

Namun di sisi lain aplikasi Samsat Rame dapat menarik perhatian wajib pajak karena memberikan fitur informasi baik tertulis maupun berupa video terakut prosedur dan tempat pelaksanaan layanan Samsat. Selain itu tersedia fitur cek pajak yang memudahkan masyarakat untuk mengetahui jumlah pajak yang harus dibayarkan. Sebelum adanya aplikasi Samsat Rame dengan fitur cek pajak, masyarakat terkendala dalam mencari tahu pajak yang harus dibayarkan terutama ketika telat membayar karena website cekpajak.com tidak melayani provinsi Jawa Timur dan ada tawaran lain menggunakan aplikasi PKB namun dengan banyak persyaratan.

Peneliti mencoba fitur cek pajak dalam Samsat Rame tersebut secara langsung untuk membuktikan opini para Wajib Pajak yang merasa diuntungkan. Hasil yang didapat yaitu fitur pajak terbukti mampu membantu Wajib Pajak dalam mengetahui jumlah pajak yang dibayarkan dengan rincian secara lengkap sehingga timbul pelayanan publik yang akuntabel. Dalam hal ini fitur tersebut dihubungkan secara langsung kepada UPT Dispenda Gresik sehingga terjamin keakuratan datanya.

Berdasarkan pemaparan diatas maka dapat dikatakan bahwa aplikasi Samsat Ramah Masyarakat (Samsat Rame) belum efisien karena input pelayanan masih memberatkan para pengguna jasa. Walaupun bagi pemohon tidak memberatkan pada biaya dan wajib pajak terbantu dengan fitur cek pajak, namun waktu yang diperlukan dapat memperlambat proses pembayaran pajak. Selain itu bagi penyelenggara dalam pelayanan *home services* perlu pengorbanan sebanyak mungkin seperti menambah petugas dan mendatangi rumah warga sedangkan pencapaian hasil pun masih sangat rendah.

### **Efektivitas**

Menurut Mulgan dan Albury (2003) *Effective government and public services depend on successful*

*innovation to develop better ways of meeting needs, solving problem, and using resources and technologies. innovation is sometimes seen as an optional luxury or an added burden.* Yang mengartikan pemerintah dan layanan publik yang efektif bergantung pada inovasi yang berhasil untuk mengembangkan cara yang lebih baik dalam memenuhi kebutuhan, memecahkan masalah, dan menggunakan sumber daya dan teknologi. Menurut Mulgan dan Albury (2003) Inovasi dilakukan untuk memberikan respon secara lebih efektif perubahan dalam kebutuhan dan ekspektasi publik yang terus meningkat. Diadaptasi dari pengertian efektivitas menurut Liang Gie, efektivitas merupakan keadaan yang mengandung pengertian mengenai terjadinya suatu efek atau akibat yang dikendaki, maka perbuatan itu dikatakan efektif kalau menimbulkan akibat atau mencapai maksud sebagaimana yang dikendaki. Selain itu efektivitas menitik beratkan pada ukuran berhasil atau tidaknya pencapaian tujuan organisasi tersebut dalam memberikan pelayanan kepada publik.

Kondisi pada saat pandemi tentu saja mendesak agar seluruh instansi melaksanakan rencana strategis dalam pelayanan publik. Menurut (Kerzner, 2001) perencanaan strategis adalah sebuah alat manajemen yang digunakan untuk mengelola kondisi saat ini untuk melakukan proyeksi kondisi pada masa depan (harmony.co.id, 2020). Adapun tujuan dari aplikasi Samsat Rame yaitu untuk memenuhi rencana strategis sebagai berikut.

Tujuan dari adanya aplikasi Samsat Rame yaitu pemohon tidak perlu datang ke samsat dan menimbulkan antrean seperti yang dikatakan oleh Kapolres Gresik AKBP Arief Fitrianto:

“Keamanan dan keselamatan masyarakat menjadi prioritas. Yang penting, bisa mencegah penularan Covid-19. Dengan aplikasi ini, mengurangi aktivitas masyarakat ke kantor samsat. Sehingga tidak menyebabkan kerumunan” (Ginjar, 2020)

Seperti yang dikemukakan oleh Arief Fitrianto, tujuan tersebut juga merupakan penerapan pelayanan Kantor Bersama Samsat Gresik yang berperan aktif dalam memperbaiki pelayanan di masa Covid-19.

Sebelum adanya aplikasi Samsat Rame telah dibuat sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online dengan aplikasi Samsat Online Nasional (Samolnas). Sistem tersebut merupakan sistem pembayaran pajak melalui aplikasi, proses pembayaran dilakukan melalui *e-banking*, kemudian setelah membayar otomatis samsat mencetak Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pembayaran (TBPKP) atau STNKnya yang nantinya akan diantar langsung kerumah paling lama 3 hari (Baskhara, 2021). Selain itu, di Jawa Timur membuka pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem online, lalu pemohon melanjutkan

pembayaran melalui indomaret, selanjutnya melakukan cetak bukti bayar sendiri dan sah di kepolisian (Nurani, 2019). Kedua inovasi tersebut mempunyai tujuan yang sama yaitu untuk mengurangi intensitas wajib pajab untuk datang ke Samsat dan menimbulkan kerumunan ditengah pandemi covid-19.

Namun dari kedua inovasi tersebut, muncul permasalahan yang terjadi di Gresik yaitu wajib pajak banyak yang belum mengetahui cara cetak notice secara mandiri padahal Kantor Bersama Samsat Gresik telah melakukan sosialisasi kepada masyarakat . Oleh karena itu Samsat Ramah Masyarakat (Samsat Rame) dengan konsep permohonan melalui aplikasi yang selanjutnya proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dilakukan secara *home services* sekaligus pengesahan TBPKP dan STNK merupakan bentuk sederhana dan lebih efektif dari kedua inovasi tersebut. Wajib pajak seharusnya tidak perlu lagi kebingungan mencetak notice pembayaran secara mandiri. Berdasarkan pemaparan diatas maka aplikasi Samsat Rame adalah salah satu pelayanan langkah baru yang inovatif karena proses administrasinya berbeda dari inovasi-inovasi sebelumnya.

Sejauh ini adanya pelayanan *home services* hanya menghasilkan perubahan kecil terhadap pelayanan pajak. Nampaknya sejak awal *launching* hingga saat ini sosialisasi yang dilakukan belum gencar sehingga layanan tersebut kurang menarik perhatian wajib pajak. Pengguna jasa dalam pelayanan ini terbilang sangat rendah. Berdasarkan data yang peneliti dapat dari Kantor Bersama Samsat Gresik, total hanya ada 10 pemohon yang melakukan transaksi pembayaran pajak melalui aplikasi Samsat Rame tidak mempengaruhi pelayanan secara konvensional sehingga tidak mengurangi jumlah antrean dan tidak menyelesaikan permasalahan masyarakat yang kesusahan cetak notice mandiri.

DATA OBJEK PEMBAYAR PAJAK MELALUI ONLINE 2020

NO	JENIS E-CHANNEL	OBJEK											
		JAN	FEB	MAR	APR	MEI	JUN	JUL	AGU	SEP	OKT	NOV	DES
1	E-SAMSAT BANK JATIM	9	7	15	47	56	31	61	65	62	23	-	-
2	INDOMARET	371	383	741	2.041	3.036	2.274	1.868	1.968	1.690	1.550	1.819	1.412
3	SAMOLNAS	7	5	7	25	12	1	1	-	-	-	-	-
4	LINK AJA	2	13	37	95	215	249	176	132	107	134	145	143
5	ALFAMART 1	3	11	71	312	562	334	271	214	128	163	144	172
6	ALFAMART 2	-	-	-	-	-	-	-	-	-	7	26	20
7	E-SAMSAT BANK BTN	13	2	1	6	12	5	5	1	-	-	-	-
8	GRIYA BAYAR	1	6	11	26	45	88	89	108	235	316	358	365
9	TOKOPEDIA	1	-	139	376	692	520	612	633	493	532	661	631
10	PT POS	123	-	188	428	668	522	427	368	54	-	65	193
11	SAMSAT RAME	-	-	-	-	-	-	10	-	-	-	-	-
12	BUKOPIN	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-	-

**Gambar 6 Data Objek Pembayar Pajak Melalui Online**

Sumber: Data diolah peneliti berdasarkan dokumentasi Kantor Bersama Samsat Gresik 2020

Selain itu aplikasi samsat rame di *launching* setelah banyak inovasi pelayanan pajak sebelumnya, sehingga ketika dianggap tidak praktis maka masyarakat wajib

pajak tidak terlalu menghiraukan dan lebih memilih tawaran pembayaran pajak lainnya. Kesiapan teknis dari pelayanan tersebut pun sangat rendah sehingga inovasi Samsat Rame dianggap tidak efektif dalam menyelenggarakan pelayanan publik.

Tujuan lain dibuatnya aplikasi Samsat Rame yaitu memudahkan wajib pajak agar tidak perlu datang ke kantor samsat karena pelayanan ini diterapkan dengan sistem jemput bola. Namun tujuan tersebut belum tersampaikan dengan baik kepada wajib pajak. Hal tersebut dikarenakan pola pikir masyarakat yang menganggap proses pelayanan konvensional lebih memudahkan proses pelayanan daripada harus dikunjungi/melakukan pelayanan publik di rumah seperti yang disampaikan oleh bapak Ridwan, salah satu warga Kecamatan Gresik dalam wawancara sebagai berikut:

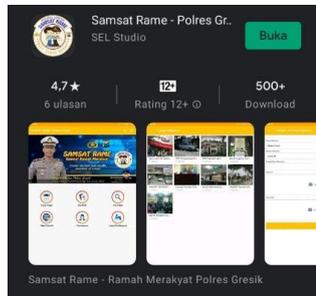
“Saya pribadi hanya melakukan pembayaran secara konvensional. Dalam pelayanan pembayaran pajak konvensional di Samsat Gresik sudah cukup rapi karena dibagi dalam beberapa tempat. Saya akan keberatan jika di datangi karena di rumah pasti banyak yang dikerjakan.” (Wawancara pada 15 November 2020)

Kurang terbiasanya wajib pajak dalam pelayanan jemput bola juga menggiring pemikiran yang unik seperti yang peneliti dapatkan dari hasil wawancara dengan ibu Sri Dewi, wajib pajak dari Kecamatan Kebomas yang lebih memilih melakukan pembayaran pajak melalui *e-commers* karena jika di datangi di rumah terkesan seperti di tagih utang. Oleh karena itu anggapan penyelenggara bahwa layanan dengan sistem jemput bola dapat mempermudah berbanding terbalik dengan anggapan masyarakat yang justru merasa keberatan jika didatangi ke rumah dan memilih melakukan pembayaran secara konvensional atau melalui *e-commers*.

Permasalahan lain yang terjadi dikarenakan dalam aplikasi Samsat Rame tidak disediakan kolom untuk memilih bersedia atau tidaknya untuk didatangi. Seharusnya dilakukan monitoring 2 arah yaitu ke masyarakat juga ke pelaksana (*troble operator*, petugas *home services*) sehingga mengetahui permasalahan dari kedua sisi. Sebaiknya apabila tidak bersedia di datangi maka pemohon disarankan datang ke samsat untuk melakukan transaksi pembayaran dan pengesahan pembayarannya. Sehingga penyelenggara perlu menyeting objek serta sasaran yang dapat menerima layanan tersebut. Aplikasi Samsat Rame dengan rangkaian layanan *home services* juga tidak melakukan uji publik sehingga penyelenggara tidak bisa memprediksi dapat diterima atau tidaknya aplikasi tersebut. Akan lebih optimal penggunaannya apabila aplikasi mampu menyediakan data wajib pajak yang belum membayar pajak melebihi waktu yang ditentukan

sehingga secara otomatis wajib pajak tersebut didatangi oleh petugas *home services*.

Sejauh ini aplikasi tersebut telah diunggah lebih dari 500 kali. Walaupun jumlah pengunggah terbilang rendah dari jumlah wajib pajak di Kabupaten Gresik dan tidak memenuhi target, namun jumlah dianggap banyak oleh penyelenggara. Oleh karena itu selain dua layanan utama yang belum terlaksana dengan baik, aplikasi tersebut tetap diterima masyarakat sebagai media informasi



**Gambar 6 Tampilan Samsat Rame di Play Store**

Sumber: Playstore 2020

Berdasarkan pemaparan di atas maka dapat disimpulkan bahwasanya inovasi aplikasi Samsat Rame masih belum efektif. Aplikasi Samsat Rame dibentuk untuk mengembangkan cara yang lebih baik dari sebelumnya namun belum dapat memecahkan permasalahan seperti masih menimbulkan antrean dan wajib pajak belum menggunakan aplikasinya untuk pembayaran pajak. Tentu saja aplikasi Samsat Rame juga tidak berhasil mencapai tujuan yang dikehendaki oleh penyelenggara.

### Kualitas Hasil

Kualitas hasil adalah memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan output/kualitas hasil guna menjawab permasalahan yang ada di tengah masyarakat. Kualitas hasil dapat dideskripsikan dari faktor pendorong dan faktor penghambat dalam inovasi tersebut. Berikut adalah data yang diperoleh peneliti terkait faktor pendorong dan faktor penghambat dibuatnya aplikasi Samsat Rame.

Aplikasi Samsat Rame di *launching* sesegera mungkin pada saat pandemi tepatnya pada tanggal 14 Juli 2020. Faktor pendorong *dilaunchingnya* aplikasi pada saat pandemi yang terkesan tergesa-gesa yaitu:

1. Kecocokan konsep inovasi dengan keadaan pada masa pandemi

Konsep inovasi aplikasi Samsat Rame yaitu pendaftarannya dilakukan secara online melalui aplikasi Samsat Rame dengan transaksi langsung yang dilakukan secara *home services* cocok dengan keadaan pada masa pandemi. Cara kerja pelayanan

*home services* yaitu petugas yang telah ditunjuk akan mendatangi rumah pemohon dengan berboncengan sepeda yang telah disekat dengan *fiberglass*, menggunakan masker, memakai handsanitizer sesuai dengan protokol kesehatan masa pandemi.



**Gambar 7 Petugas home services**

Sumber: Jawapos.com 2020

Gambar diatas membuktikan bahwa pelayanan *home services* merupakan layanan patuh protokol kesehatan dan cocok diterapkan pada saat pandemi.

2. Menerapkan perintah ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik yang baik pada masa pandemi

Menurut Ombudsman beberapa hal yang dapat dilakukan oleh penyelenggara layanan dalam meningkatkan layanan di tengah pandemi yaitu (1) menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan, (2) meningkatkan sistem penyelenggaraan pelayanan secara online, (3) adaptasi sarana prasarana dan fasilitas pelayanan, dan (4) meningkatkan kompetensi pelaksana layanan (Rachmatullah, 2019). Oleh karena itu sebagai salah satu penyelenggara pelayanan publik, Kantor Bersama Samsat Gresik bergerak secara cepat dalam optimalisasi pelayanan publik sesuai dengan perintah Ombudsman RI sebagai berikut:

- 1) Menyediakan informasi secara jelas mengenai standar pelayanan.

Dalam aplikasi Samsat Rame terdapat informasi persyaratan dan prosedur perpanjangan STNK tahunan dan 5 tahunan, sehingga masyarakat mendapat wawasan yang jelas mengenai persyaratan dan prosedur pelayanan.



### Gambar 8 Fitur Informasi Persyaratan dan Prosedur

Sumber : Tampilan aplikasi Samsat Rame 2020.

Adanya fitur tersebut dalam aplikasi Samsat Rame sangat membantu wajib pajak dalam memperoleh informasi persyaratan dan prosedur perpanjangan STNK. Sebelum, wajib pajak terkendala dalam mencari informasi sehingga dalam proses perpanjangan STNK sering terjadi kesalahan alur prosedur. Seperti yang peneliti temukan dalam kolom komentar atas nama Nurul Hidayah, salah satu wajib pajak Kabupaten Gresik di website petalokasi.org yang mengatakan

“Sebaiknya ada papan petunjuk syarat-syarat apa saya yang diperlukan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor. Langkah-langkah proses pembayaran pajak juga tidak ada sehingga banyak wajib pajak yang merasa kebingungan.”  
(13/09/2018 07:13)

Selain itu Kantor Bersama Samsat Gresik tidak memiliki website sehingga wajib pajak sulit menemukan informasi terkait persyaratan dan prosedur.

- 2) Meningkatkan sistem penyelenggara pelayanan secara online.

Dalam skala nasional, Tim Pembina Samsat Nasional menyelenggarakan layanan jaringan elektronik/online dengan nama Samsat Online Nasional (SAMONLNAS). Selain itu dalam skala provinsi, terdapat aplikasi E-Smart Samsat Jatim yang tentu saja dapat di akses oleh masyarakat Jawa Timur. Oleh karena itu Aplikasi Samsat Rame merupakan bentuk usaha optimalisasi pelayanan secara online oleh Kantor Bersama Samsat Gresik. Sebelum adanya aplikasi tersebut pelayanan Samsat Gresik hanya dilakukan secara konvensional dan hanya mengikuti aplikasi yang dibuat oleh nasional dan provinsi.

“Sebelum adanya aplikasi Samsat Rame, kami mengikuti layanan yang diselenggarakan baik secara nasional maupun provinsi. Selain itu belum ada aplikasi khusus untuk wajib pajak di Gresik. Nah kebetulan sekarang kami mempunyai aplikasi sendiri, itu merupakan bentuk penyelenggaraan pelayanan kami secara online”  
Wawancara dengan Bapak Indra selaku

operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik pada tanggal 4 November 2020.

- 3) Adaptasi sarana prasarana dan fasilitas pelayanan.

Kantor Bersama Samsat Gresik berusaha semaksimal mungkin dalam pelayanan pembayaran pajak. Sejauh ini banyak opsi dalam pembayaran pajak yaitu datang langsung di Kantor Bersama Samsat Gresik, datang langsung ke Kantor UPT Dispenda Gresik untuk wajib pajak daerah Gresik kota, *drive thru*, Samsat Payment untuk daerah yang jauh dari kota, pembayaran melalui link/e-commers, dan kini dimunculkan layanan *home services*. Hal menarik yang dapat ditemukan dari layanan *home services* dan tidak ditemukan dalam layanan Samsat lainnya yaitu proses pencetakan notice Tanda Bukti Pelunasan Kewajiban Pajak (TBPKP) serta STNK dengan cara unik. Dalam box belakang kendaraan bermotor petugas difungsikan sebagai tempat printer yang nantinya digunakan untuk print TBPKP dan STNK. Oleh karena itu peningkatan sarana prasana di upayakan baik dalam layanan konvensional maupun jemput bola.

- 4) Meningkatkan kompetensi pelaksana layanan

Dalam hal ini pelaksana berusaha meningkatkan kompetensi dengan melakukan berbagai macam pelayanan. Setiap inovasi memiliki tingkat kerumitan masing-masing sehingga pelaksana dituntut untuk mempunyai kemampuan dalam pengetahuan, keahlian, keterampilan, serta pengalaman. Pelaksana diberikan tantangan baru melalui inovasi-inovasi yang dihasilkan sehingga mampu mengasah kemampuan tersebut.

“Inovasi baru yang salah satunya adalah aplikasi Samsat Rame ini juga merupakan salah satu bentuk peningkatan kompetensi pelaksana. Sehingga pelaksana mampu memiliki kemampuan sesuai dengan standar yang diinginkan”  
Wawancara dengan Bapak Indra selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik pada tanggal 4 November 2020.

3. Sosialisasi aplikasi dapat dilakukan secara online dan tidak perlu dilakukan secara tatap muka

Seiring dengan kualitas hasil yang diharapkan, layanan tidak terlepas dari suatu proses sosialisasi karena merupakan faktor pendukung optimalisasi pelayanan yang berjalan. Proses sosialisasi Samsat

Rame dilakukan dengan cara menyebarkan melalui media sosial instagram dan *facebook*, serta menyebarkan brosur ke kecamatan-kecamatan namun tidak ada sosialisasi tatap muka karena *dilaunching* ditengah pandemi sehingga tidak bisa mengumpulkan massa. Selain itu sosialisasi secara online dianggap lebih menguntungkan daripada secara tatap muka oleh penyelenggara seperti yang dijelaskan oleh Bapak Indra selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik, sebagai berikut:

“Sejauh ini proses sosialisasi banyak kami lakukan secara online seperti instagram Samsat Gresik. Karena sosialisasi berbasis online tidak perlu biaya lebih dan penyeberannya lebih cepat. Selain itu kami pun tidak bisa melakukan sosialisasi tatap muka karena sedang pandemi jadi upaya lain untuk menggantikan sosialisasi tatap muka yaitu kami wakikan kepada camat masing-masing wilayah agar menyampaikan kepada masyarakatnya” (wawancara tanggal 4 November 2020).

#### 4. Kepemimpinan yang mendukung

Samsat merupakan suatu sistem Kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas, Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan Kantor Bersama Samsat/ Dalam hal ini Kerjasama dilakukan dengan sangat baik. Pemimpin berupaya tanggap dalam mewujudkan inovasi untuk optimalisasi pelayanan yang lebih baik lagi kepada wajib pajak.

“Inovasi ini adalah salah satu cara menjawab perkembangan zaman. Kalau pakai cara konvensional kita tidak bisa bergerak lagi. Sebab aktivitas masyarakat juga tidak kalah penting”

Kapolres Gresik AKBP Arief Fitrianto dalam pidato peluncuran aplikasi Samsat Rame (Surya.co.id, 2020). Pemimpin yang mampu memberikan ide inovasi seperti itu akan membawa perubahan baik kepada jajarannya. Pernyataan tersebut sejalan dengan pernyataan oleh Bapak Indra selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik yang mengatakan bahwa aplikasi Samsat Rame telah dipikirkan jauh-jauh hari sebelum pandemi untuk optimalisasi pelayanan. Selanjutnya ketika datang pandemi, Kapolres Gresik AKBP Arief Fitrianto meminta untuk segera di *launching* karena merasa waktu yang tepat.

Pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak melalui aplikasi Samsat Rame masih sangat rendah. Inovasi belum berjalan dengan baik karena kurangnya kesiapan

teknis dalam pelaksanaannya. Selain itu dari hasil wawancara kepada beberapa wajib pajak, ditemukan beberapa alasan yang membuat para wajib pajak tidak melakukan transaksi *home services* melalui aplikasi Samsat Rame sehingga hal tersebut juga menjadi faktor penghambat berjalannya inovasi, yaitu:

#### 1. Kecenderungan wajib pajak untuk mengakses pelayanan secara konvensional

Wajib pajak merasa tidak biasa melakukan pelayanan publik dengan mendatangi kerumah. Seperti hasil wawancara dengan Bapak Ridwan, salah satu warga Kecamatan Gresik yang mengatakan:

“Sepertinya saya keberatan jika harus mendatangi dirumah karena tidak terbiasa dan mungkin untuk melakukannya perlu adaptasi lagi. Kalau saya pribadi, lebih baik datang ke tempat.” (Wawancara pada 15 November 2020)

Selain itu rata-rata wajib pajak melakukan pembayaran pajak dalam satu kali jalan. Dalam pelayanan Samsat Rame wajib pajak perlu menentukan waktu untuk mendatangi, sedangkan para wajib pajak perlu membagi waktu untuk pekerjaan lainnya. Hal tersebut seperti yang disampaikan oleh Bapak Muji, salah satu warga Kecamatan Dukun dalam wawancara pada 1 Desember 2020. Namun hal tersebut berbeda dengan pernyataan ibu Ma'rifatus, salah satu warga Kecamatan Gresik yang merasa tidak keberatan apabila pelayanan dilakukan di rumah karena dalam aplikasi sudah ditetapkan waktu sehingga dapat menyesuaikan jadwal kesibukan dirumah.

#### 2. Wajib pajak tidak mengenal aplikasi Samsat Rame dan gagap teknologi

Setelah peneliti melakukan observasi dan wawancara, banyak Wajib Pajak yang belum mengenal aplikasi tersebut. Hal ini disampaikan oleh salah satu narasumber peneliti Bapak Rahmat Yulianto dalam wawancara sebagai berikut:

“Saya kurang tau apa itu aplikasi Samsat Rame. Setahu saya hanya pembayaran pajak secara konvensional dan e-commers saja.” (Wawancara pada 15 November 2020)

Tidak hanya itu, Bapak Rahmat juga memberikan fakta lain bahwa ia merupakan seorang yang gagap teknologi, tidak bisa mengoperasikan aplikasi apalagi *scan* dokumen. Sehingga mau tidak mau akan memilih pelayanan pajak secara konvensional.

#### 3. Sosialisasi yang kurang gencar

Menurut penyelenggara, mengambil langkah sosialisasi aplikasi secara daring merupakan

pendukung dari adanya aplikasi Samsat Rame. Namun dalam penerapannya sosialisasi yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Gresik tidak bisa mencakup seluruh masyarakat.

Sosialisasi dilakukan melalui media sosial seperti instagram dan facebook pada saat awal *launching* saja dan tidak di unggah secara berkala. Pengikut di akun intagram berjumlah kurang lebih 1600 *followers*. Jumlah tersebut sangat kecil dibandingkan dengan jumlah seluruh wajib pajak di Kabupaten Gresik sehingga aplikasi Samsat Rame hanya dikenal sebagian wajib pajak saja. Selain itu sosialisasi yang dilakukan yaitu menyebarkan brosur ke kecamatan-kecamatan sedangkan sosialiasi menggunakan brosur kurang menarik perhatian masyarakat. Kantor Bersama Samsat Gresik juga tidak memiliki website resmi yang semakin mempersulit dalam proses sosialisasi

4. Pilihan wajib pajak terhadap pelayanan pajak lain yang ditawarkan terlalu banyak

Kantor Bersama Samsat Gresik mempunyai banyak inovasi dalam pembayaran pajak. Salah satu pembayaran pajak melalui *e-commers* yang paling sering dilakukan hingga mencapai 25% dari total pembayaran pajak. Oleh karena adanya aplikasi Samsat Rame kurang dipandang para wajib pajak. Hal tersebut disampaikan ketika wawancara bersama Bapak Indra Septiyadi selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik pada tanggal 4 November 2020.

5. Petugas masih sedikit dan menjangkau masyarakat kota saja

Petugas yang beroperasi hanya empat orang yang dipisah menjadi dua bagian saja dengan berboncengan kendaraan bermotor roda dua. Artinya dalam sekali jalan petugas hanya bisa mendatangi dua pemohon yang berbeda. Ke empat petugas tersebut belum bisa menjangkau seluruh kecamatan karena masih dalam tahap pengembangan seperti yang diungkapkan Kapolres Gresik AKBP Arief Fitrianto dalam pidato acara *launching* aplikasi (Surya.co.id, 2020). Hal tersebut juga dikatakan Bapak Indra Septiyadi selaku operator sistem Kantor Bersama Samsat Gresik yaitu

“Pada saat ini masih dalam tahap pengembangan yang akan diperluas dan diperbaiki sistemnya seperti menambah petugas sebagai pelayan *home service*.”  
(Wawancara pada tanggal 4 November 2020)

Faktor pendukung terkesan membuat aplikasi Samsat Rame di lakukan karena tergesa-gesa dan mendesak tanpa memikirkan jangka panjang. Sedangkan

faktor penghambat inovasi lebih berpengaruh pada keberhentian inovasi Samsat Rame. Sedangkan Setelah disokong oleh faktor pendukung dan faktor penghambat diatas, maka dapat diketahui bahwa kualitas hasil yang dihasilkan masih sangat buruk. Seharusnya permasalahan seperti banyak antrean dan wajib pajak kesusahan cetak *notice* secara mandiri dapat terbantu dengan adanya inovasi ini. Namun pada pelaksanaannya inovasi aplikasi Samsat Rame masih belum bisa menjawab permasalahan tersebut karena kurang kesiapan teknis sehingga inovasi tidak berjalan dengan baik.

## **PENUTUP**

### **Simpulan**

Berdasarkan hasil penelitian terkait inovasi aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Merakyat) dalam optimalisasi pelayanan di Kantor Bersama Samsat Gresik, maka peneliti dapat mengambil simpulan bahwa Kantor Bersama Samsat Gresik tidak berjalan dengan baik sesuai dengan konsep inovasi menurut Mulgan dan Albury (dalam Muluk, 2003) yang menjelaskan bahwa inovasi yang sukses merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam efisiensi, efektivitas, dan kualitas hasil.

Kesimpulan yang didapatkan dari hasil penelitian adalah kemudahan akses dalam pengoperasian aplikasi; serta informasi yang jelas terkait cek pajak, persyaratan dan prosedur, video tutorial pembayaran dan lokasi pembayaran yang jelas dalam aplikasi Samsat Ramah Merakyat (Samsat Rame). Sedangkan dua layanan utama yang dilakukan secara *home services* membutuhkan waktu yang lama sehingga memperlambat proses pembayaran pajak. Perlu pengorbanan sebanyak mungkin seperti menambah petugas dan mendatangi rumah pemohon sedangkan pencapaian hasil sangat rendah sehingga inovasi aplikasi Samsat Ramah Merakyat (Samsat Rame) dianggap kurang efisien.

Hasil penelitian juga menunjukkan bahwa aplikasi Samsat Ramah Merakyat (Samsat Rame) kurang efektif. karena tidak berhasil mencapai tujuan yang dikehendaki oleh penyelenggara. Tujuan agar masyarakat tidak perlu datang ke samsat dan menimbulkan antrean tidak berhasil dilakukan. Karena minimnya sosialisasi sehingga tidak menarik perhatian wajib pajak untuk memilih pelayanan tersebut sehingga tidak mengurangi jumlah antrean. Tujuan agar masyarakat tidak perlu datang ke samsat dengan sistem pelayanan jemput bola pun tidak berhasil. Karena pola pikir masyarakat yang menganggap proses pelayanan konvensional lebih memudahkan proses pelayanan dalam satu kali jalan.

Kualitas hasil dari inovasi aplikasi Samsat Ramah Merakyat (Samsat Rame) masih buruk. Faktor

pendukung seperti kecocokan konsep inovasi dengan keadaan pada masa pandemi, menerapkan perintah ombudsman dalam meningkatkan pelayanan publik pada masa pandemi, sosialisasi yang dapat dilakukan secara online, dan kepemimpinan yang mendukung terkesan membuat aplikasi Samsat Rame di lakukan karena tergesa-gesa dan mendesak tanpa memikirkan jangka panjang. Sedangkan faktor penghambat inovasi seperti kecenderungan wajib pajak menggunakan pelayanan secara konvensional, wajib pajak tidak mengenal aplikasi, sosialisasi kurang gencar, pilihan wajib pajak terhadap pelayanan pajak lain yang ditawarkan terlalu banyak, dan petugas masih sedikit dan menjangkau masyarakat kota saja lebih berpengaruh pada keberhentian inovasi Samsat Rame. Oleh karena itu Kantor Bersama Samsat Gesik belum melaksanakan optimalisasi pelayanan melalui aplikasi Samsat Ramah Rakyat (Samsat Rame) dengan baik sesuai dengan yang diinginkan semua pihak.

#### Saran

Berdasarkan hasil penelitian dan kesimpulan yang telah diuraikan oleh peneliti, saran dari peneliti terkait inovasi aplikasi Samsat Rame di harapkan dapat memberikan masukan untuk inovasi aplikasi Samsat Rame. Dengan dibuatnya aplikasi Samsat Rame diharapkan inovasi tersebut tetap dikembangkan karena termasuk pelayanan yang bebas dari praktek-praktek menyimpang termasuk pungli (pemungutan liar). Adapun beberapa usulan perbaikan yang peneliti sarankan sebagai berikut:

1. Sebagai tindak lanjut dari inovasi Samsat Rame yang tidak berjalan sebaiknya dialih fungsikan dari pelayanan kepada seluruh masyarakat menjadi dikhususkan kepada masyarakat yang bersedia di datangi ke rumah
2. Menambah petugas sehingga bisa menjangkau wajib pajak di seluruh Kecamatan
3. Mempersiapkan input pelayanan yang tidak memberatkan para wajib pajak
4. Diperlukannya Standar Operasional Prosedur (SOP) yang jelas agar inovasi aplikasi Samsat Rame memiliki pedoman dalam pelaksanaannya
5. Meningkatkan sosialisasi dan promosi kepada masyarakat Kabupaten Gresik. Hal tersebut bisa di lakukan seperti bermedia partner dengan seluruh *platform* sosial media info gresik sebagai media sosial yang lebih populer sehingga cepat dikenal masyarakat.
6. Melakukan *monitoring* secara berkala 2 arah yaitu kepada penyelenggara dan masyarakat sehingga seluruh inovasi yang selenggarakan oleh Kantor Bersama Samsat Gresik berjalan dengan baik

7. Membuat *website* sendiri sehingga dapat mempermudah seluruh penyelenggaraan pelayanan Kantor Bersama Samsat Gresik

Diharapkan saran yang peneliti berikan dapat dilaksanakan agar optimalisasi pelayanan publik melalui inovasi aplikasi Samsat Ramah Rakyat (Samsat Rame) dapat berjalan seperti yang diinginkan seluruh pihak.

#### Ucapan Terimakasih

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

1. Seluruh dosen S1 Ilmu Administrasi Negara FISH Unesa
2. Bapak Trenda Aktiva Oktariyanda, S.AP., M.AP. selaku dosen pembimbing
3. Ibu Fitrotun Niswah, S.AP., M.AP. selaku dosen penguji
4. Bapak Galih Wahyu Pradana, S.AP, M.Si selaku dosen penguji
5. Seluruh staff Kantor Bersama Samsat Gresik dan Wajib Pajak sebagai narasumber
6. Ayah, ibu, adek, mbak Rima yang selalu mendukung
7. Teman-teman seperjuangan khususnya Widiwidi dan gengs Rukun Tetangga selaku penyemangat
8. Pihak-pihak yang memberi dukungan baik secara finansial maupun dengan moral kepada peneliti

#### DAFTAR PUSTAKA

- Adiwijaya, T. (2020). *Berani Lapor Berani Memperbaiki Pelayanan Publik Yang Buruk*. Ombudsman.Go.Id. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel--berani-lapor-berani-memperbaiki-pelayanan-publik-yang-buruk>
- Anjani, W. S., Hanapiah, P., & -, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa. *CosmoGov*, 5(2), 190–203.
- Apriyani, T. (2020). *Potret Buram Pelayanan Publik di Indonesia*. <https://www.suara.com/yoursay/2020/03/21/095345/potret-buram-pelayanan-publik-di-indonesia?page=all>
- Asmara, A. Y. (2019). Inovasi Pelayanan Kesehatan Gancang Aron di Kabupaten Banyuwangi dalam Perspektif Matrik Inovasi Sektor Publik. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(2), 57–67.
- Baskhara, P. (2021). *Tak Perlu ke Samsat, Download Aplikasi Samsat Online Nasional (Samolnas), Begini Cara MenggunakannyaTak Perlu ke Samsat*. Wartakotalive.Com.

- <https://wartakota.tribunnews.com/2020/04/30/tak-perlu-ke-samsat-download-aplikasi-samsat-online-nasional-samolnas-begini-cara-menggunakannya?page=2>
- Biizaa.com. (2019). *7 Alasan Pentingnya SOP atau Standart Operasional Procedure Administrasi Pemerintah*. <https://biizaa.com/>  
<https://biizaa.com/7-alasan-pentingnya-sop-atau-standart-operasional-procedure-administrasi-pemerintah/>
- Ginjar, D. (2020). *Samsat Rame Gresik Unggah Dokumen Stnk Diantar ke Rumah*. <https://www.jawapos.com/surabaya/15/07/2020/samsat-rame-gresik-unggah-dokumen-stnk-diantar-ke-rumah/>
- harmony.co.id. (2020). *Rencana Strategis: Pengertian, Konsep, dan Tahapan Penerapannya*. Harmony.Co.Id.  
<https://www.harmony.co.id/blog/rencana-strategis-pengertian-konsep-dan-tahapan-penerapannya>
- Jalma, H., Putera, R. E., & Kusdarini, K. (2019). E-Government dengan Pemanfaatan Web OpenSID dalam Pelayanan Publik di Nagari Tanjung Haro Sikabu-kabu Padang Panjang. *Publik (Jurnal Ilmu Administrasi)*, 8(1), 24–37.
- Junaidi. (2005). E-Government Dalam Bingkai Reformasi Administrasi Publik Menuju Good Governance. *JKAP (Jurnal Kebijakan Dan Administrasi Publik)*, 9(1), 55–67.
- Kementrian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. (2019). *Inovasi Pelayanan Publik Jadi Target Kinerja*. Menpan.Go.Id.  
<https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/inovasi-pelayanan-publik-menjadi-target-kinerja>
- Mukarom, Zaenal; Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik* (Beni Ahmad Saebani (ed.); 1st ed.). CV Pustaka Setia.
- Nugroho, B. (2017). *BAB I PENDAHULUAN A . Latar Belakang Masalah*. Repository Unissula.  
[http://repository.unissula.ac.id/7824/5/BAB\\_I\\_1.pdf](http://repository.unissula.ac.id/7824/5/BAB_I_1.pdf)
- Nurani, A. F. (2019). *Hanya di Jatim Bayar Pajak Kendaraan Secara Online dan Langsung Cetak Sendiri*. Jatim.Tribunnews.Com.  
<https://www.google.com/amp/s/jatim.tribunnews.com/amp/2019/04/24/hanya-di-jatim-bayar-pajak-kendaraan-secara-online-dan-langsung-cetak-sendiri>
- Oktariyanda, T. A., Rahaju, T. (2018). E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service E-government strategy of Surabaya city government through e-rt / rw to improve the quality of public service. *Journal of Physics: Conference Series*, 953(012161), 1–6.
- Ombudsman RI. (2020). *Laporan Triwulan II 2020* (p. 23). ombudsman.go.id.
- Prasetya, A. Y. (2020). Strategi Peningkatan Pelayanan Pembayaran Surat Izin Mengemudi Melalui Program Cashless Payment System ( CPS ) di Kantor Satlantas Polres Gresik. *Publika*, 8(4), 1–10.
- Pratama, A. B. (2019). The landscape of public service innovation in Indonesia. *Innovation & Management Review*, 17(1), 25–40.
- Priyo. (2017). *Perlunya SOP untuk Tingkatkan Kualitas Pelayanan Publik*. <https://fisip.undip.ac.id/2017/07/21/perlunya-sop-untuk-tingkatkan-kualitas-pelayanan-publik/>
- Rachmatullah. (2019). *Pentingnya Standart Pelayanan Publik*. <https://ombudsman.go.id/artikel/r/artikel-pentingnya-standar-pelayanan-publik>
- Simulasi Kredit. (2013). *Apa itu Samsat Online? Layanan Apa saja Samsat Online itu?* <https://www.simulasikredit.com/apa-itu-samsat-online-layanan-apa-saja-samsat-online-itu/>
- Sodani, M. P. (2020). Inovasi Pelayanan Elektronik Sistem Kesehatan Lamongan (E-SIKLA) dalam Meningkatkan Layanan Kesehatan di Puskesmas Kedungpring Kabupaten Lamongan. *Publika*, 8(4), 1–11.
- Surya.co.id. (2020). *Satlantas Polres Gresik Luncurkan Aplikasi “Samsat Rame”, Urus Dokumen Kendaraan Cukup dari Rumah*. Surya.Co.Id.  
<https://surabaya.tribunnews.com/2020/07/14/satlantas-polres-gresik-luncurkan-aplikasi-samsat-rame-urus-dokumen-kendaraan-cukup-dari-rumah>
- Syafriyani, I., & Zaituna, Y. P. (2018). Penerapan E-Government Dalam Pelayanan Administrasi Kepegawaian: Studi Di Bkpsdm Kabupaten Sumenep. *JPSI (Journal of Public Sector Innovations)*, 3(1), 29.
- Wulandari, W., Suranto, & Priyo Purnomo, E. (2019). Collaborative Government dalam Mewujudkan Inovasi Pelayanan. *JIP (Jurnal Ilmu Pemerintahan): Kajian Ilmu Pemerintahan Dan Politik Daerah*, 4(1), 13–28.

