

INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN PUBLIK PADA KANTOR SAMSAT DI KABUPATEN PANDEGLANG

Diki Defrian, Ahmad Sururi, Budi Hasanah

Program Studi Administrasi Publik, Fisipkum Universitas Serang Raya

Email : dikidefrian007@gmail.com, ahmadbroer@gmail.com, budihasanah@gmail.com

ABSTRAK. Kompleksitas permasalahan seperti antrian yang menumpuk, pungutan liar, praktek calo dan masih kurangnya kemauan serta kesadaran masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor merupakan beberapa permasalahan yang harus dihadapi oleh UPT Samsat Kabupaten Pandeglang. Tujuan penelitian ini adalah untuk mendiskusikan inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Samsat Kabupaten Pandeglang. Metode penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Adapun teknik pengumpulan datanya berupa observasi, wawancara dan dokumentasi serta teknik analisis data meliputi reduksi, verifikasi dan kesimpulan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di Samsat Kabupaten Pandeglang dalam pelaksanaannya sudah berjalan dengan baik, meskipun masih perlu untuk terus mendorong inovasi pelayanan yang lebih intensif pada indikator kesesuaian dan kerumitan.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Pajak Kendaraan, Pandeglang.

SERVICE INNOVATION OF VEHICLE TAX IN IMPROVING QUALITY OF PUBLIC SERVICE TO SAMSAT OFFICE OF PANDEGLANG REGENCY

ABSTRACT. The complexity of problems such as piling up queues, illegal fees, the practice of brokers and the lack of willingness and awareness of the public in paying motor vehicle taxes are some of the problems that must be faced by the UPT Samsat Pandeglang Regency. The purpose of this study was to discuss the innovation of motor vehicle tax services in improving the quality of public services in Samsat, Pandeglang Regency. This research method uses a descriptive type with a qualitative approach. The data collection techniques in the form of observation, interviews and documentation as well as data analysis techniques include reduction, verification and conclusion. The results of the study indicate that the implementation of the motor vehicle tax service innovation in Samsat, Pandeglang Regency, has been running well, although it is still necessary to continue to encourage more intensive service innovations on indicators of suitability and complexity.

Keywords: Innovation, Public Service, Vehicle Tax, Pandeglang.

PENDAHULUAN

Di era otonomi daerah kebutuhan anggaran untuk melaksanakan berbagai tugas pemerintahan dan pembangunan cukup besar, sedangkan di sisi lain sumber-sumber pendanaan yang tersedia sangat terbatas. Pemerintah Daerah dipacu untuk secara aktif dan kreatif menciptakan sumber-sumber pendapatan daerah yang dapat mendukung pembiayaan pengeluaran daerah. Satu sumber yang potensial adalah penerimaan pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Kontribusi pajak terhadap sumber penerimaan Negara untuk membiayai pembangunan sangatlah besar, hal ini

dikarenakan jumlahnya yang relatif stabil dan menjadi cerminan kewajiban dan kesadaran masyarakat. Pajak merupakan kewajiban yang dapat dipaksakan penagihannya sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 28 tahun 2007 tentang perubahan ketiga atas Undang-undang Nomor 6 tahun 1983 tentang Ketentuan Umum dan Tata cara Perpajakan. Selain itu, sebagaimana tercantum dalam Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021 tentang harmonisasi peraturan perpajakan, bahwa pajak dapat dilihat sebagai salah satu perwujudan kenegaraan dalam upaya peningkatan kesejahteraan, keadilan dan pembangunan sosial

berdasarkan asas keadilan, kesederhanaan, efisiensi, kepastian hukum, kemanfaatan dan kepentingan nasional.

PKB adalah pajak atas kepemilikan dan atau penguasaan kendaraan bermotor (Undang-Undang Nomor 28 tahun 2009) dan berpotensi untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) seiring dengan perkembangan dan dinamika kebutuhan masyarakat atas kendaraan bermotor. Dan Untuk mengoptimalkan pelayanan publik dalam penerimaan pajak, maka diterapkan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) sebagai suatu sistem kerja sama terpadu antara Polisi Republik Indonesia, Badan Pendapatan Daerah Provinsi dan PT Jasa Raharja yang dibentuk dengan tujuan memberikan kelancaran dan kecepatan pelayanan kepentingan masyarakat yang kegiatannya terpusat dan diselenggarakan dalam satu Gedung

Salah satu daerah yang terus berupaya meningkatkan PAD dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor adalah kantor UPT Samsat Kabupaten Pandeglang. Dengan potensi jumlah kepemilikan kendaraan bermotor diharapkan akan berdampak naiknya potensi pendapatan daerah, akan tetapi dalam implementasinya, potensi dan tunggakan kendaraan bermotor di Kabupaten Pandeglang masih sangat tinggi dengan jumlah perbandingan jumlah unit sebesar 244.601 dan jumlah tunggakan sebesar 128.567 atau dengan prosentase 52,56%.

Kemudian masih terdapat beberapa permasalahan dalam proses pelayanan seperti adanya pungutan liar dan praktek calo yang dilakukan oleh oknum pegawai di Samsat Kabupaten Pandeglang. Selain itu terdapat permasalahan prosedur pelayanan dan proses administrasi yang membutuhkan waktu lama sehingga terjadinya antrian dan penumpukan

masyarakat di kantor UPT Samsat Pandeglang. Selanjutnya permasalahan yang juga harus dihadapi adalah masih rendahnya minat dan kemauan masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan jarak tempuh yang cukup jauh dari rumah ke Kantor UPT Samsat Pandeglang.

Berdasarkan uraian permasalahan tersebut, maka Pemerintah Provinsi Banten mendorong inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam upaya mempermudah proses pelayanan dalam pembayaran merupakan suatu keniscayaan. Kantor Samsat Kabupaten Pandeglang dalam proses pelayanan tersebut sudah melakukan inovasi yaitu program “E-Samsat” dan program “Samling” (Samsat Keliling). Program inovasi E-Samsat adalah program pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara online melalui aplikasi dan pembayarannya dilakukan via transfer ataupun di minimarket terdekat dan Samling adalah program pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui mobil operasional berkeliling ke beberapa wilayah desa dan kecamatan di Kabupaten Pandeglang dengan tujuan untuk memudahkan masyarakat membayar pajak kendaraannya tanpa harus ke kantor induk samsat ataupun gerai samsat lainnya.

Inovasi dimaknai dan dipahami sebagai penemuan atau ide-ide inovatif (Dziallas & Blind, 2019) atau dalam hal ini dapat mencakup implementasi produk, proses, atau layanan yang baru atau ditingkatkan secara signifikan (*Organisation for Economic Cooperation and Development* OECD, 2005). Dalam konteks relasi Negara dan publik, Negara berperan sebagai aktor fasilitator dan regulator kebijakan publik sedangkan inovasi sebagai *keyword* strategis manakala output dan *outcome* dalam kebijakan sudah

tidak dapat memenuhi tuntutan dan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin global (Sururi, 2014). Makna inovasi secara komprehensif dikemukakan oleh (Rogers, 2003) dalam (Kapoor et al., 2014) yang meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Jika dintegrasikan dengan pelayanan publik, maka inovasi pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan baru (Witell et al., 2016), yang juga digunakan untuk menggambarkan proses pengembangan produk atau layanan (Gustafsson et al., 2020) sehingga konsep inovasi layanan mencakup semua (Carlborg et al., 2014) meskipun inovasi pelayanan sebagai fenomena atau konsep belum dapat dikaitkan dengan indikator kinerja penting seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, kinerja keuangan, penciptaan pasar baru, atau indikator utama lainnya seperti kesehatan atau kesejahteraan (Snyder et al., 2016)

Beberapa penelitian tentang inovasi pelayanan sudah dilakukan oleh beberapa peneliti seperti Ramdani (2018) yang menyimpulkan kriteria dari karakteristik inovasi pelayanan publik yaitu dampak positif, mampu memberi solusi dan berkesinambungan. Sedangkan Sari (2019) tentang dampak dan manfaat positif inovasi pelayanan publik bidang pariwisata. Kemudian penelitian yang dilakukan oleh Lanin & Hermanto, (2018) yang meneliti tentang dampak kualitas layanan terhadap kepuasan dan kepercayaan publik terhadap pemerintah daerah dalam hasil penelitiannya menunjukkan bahwa faktor penting yang memberikan dampak kualitas layanan yang optimal adalah peran kepemimpinan dalam membangun jaringan organisasi secara internal dan eksternal. Selain itu peran Pemerintah daerah dalam merekonstruksi pelayanan dasar publik

menjadi penting dalam memenuhi kebutuhan pelayanan publik.

Beberapa penelitian yang telah diuraikan tersebut memiliki relevansi dengan penelitian yang dilakukan yaitu tentang inovasi pelayanan publik, akan tetapi tidak secara detail meneliti tentang inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor seperti penelitian yang sedang dilakukan.

Dalam berbagai perspektif, inovasi pelayanan publik dapat dimaknai sebagai strategi, kapasitas dan operasional (Chen et al., 2020). Akan tetapi pada penelitian ini kami menggunakan teori difusi inovasi sebagaimana dikemukakan oleh (Rogers, 2003) dalam (Kapoor et al., 2014) sebagai teori multi disiplin yang dapat menganalisis proses suatu inovasi yang meliputi 1)Keuntungan relative; 2)Kesesuaian; 3)Kerumitan; 4)Kemungkinan dicoba; dan 5)Kemudahan diamati.

Keuntungan relative dimaknai sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Teori Rogers menunjukkan bahwa inovasi yang memiliki keunggulan yang jelas dan tidak ambigu atas pendekatan sebelumnya akan lebih mudah diadopsi dan diimplementasikan. Kesesuaian dipahami sejauh mana suatu inovasi sudah sesuai dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan untuk melakukan adopsi inovasi. Kerumitan adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Lebih lanjut, Rogers menyarankan bahwa inovasi baru dapat dikategorikan berada pada kontinum kompleksitas dan kesederhanaan dengan kualifikasi pemahaman inovasi yang jelas. Kemungkinan dicoba merupakan sejauh mana inovasi dapat dicoba dengan dasar yang terbatas. Karena inovasi baru memerlukan investasi waktu, energi, dan sumber daya, inovasi yang dapat dicoba

sebelum diterapkan sepenuhnya akan lebih siap diadopsi. Kemudahan diamati yaitu sejauh mana hasil inovasi terlihat oleh pihak-pihak yang melakukan adopsi. Jika ada hasil positif yang dapat diamati dari implementasi inovasi maka inovasi tersebut lebih dapat diadopsi. Dengan demikian, penelitian ini bertujuan untuk mendiskusikan inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan pelayanan publik di Samsat Kabupaten Pandeglang

METODE

Penelitian ini menggunakan jenis deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Metode penelitian ini dipilih untuk memahami dan memperoleh pemahaman mendalam tentang inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pandeglang. Interaksi ini tidak dapat dieksplorasi dengan menggunakan instrumen survei (Merriam, 2013)

Metode Prosedur Pengambilan Sampel

Tujuan penentuan informan merupakan salah satu instrumen pembeda yang sangat penting dari penelitian kualitatif, dan pemilihan kasus yang kaya informasi untuk dipelajari secara mendalam. (Patton, 2002). Pemilihan lokasi dilakukan berdasarkan asumsi karakter kasus (Yin, 2014) pelayanan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Pandeglang.

Delapan informan yang terdiri dari lima orang dari unsur pemerintahan dan tiga orang dari non pemerintahan berpartisipasi dalam penelitian ini. Lima informan dari unsur pemerintahan yaitu Aparatur Sipil Negara (ASN) H dari Kantor 1 sebagai Kasubag Tata Usaha, ASN MEI dari Kantor 1 sebagai Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan, ASN TK dari Kantor 1 sebagai Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan,

ASN MF dari Kantor 2 sebagai pelaksana Pengadministrasian Penerimaan (Kasir PKB dan BBNKB) dan ASN NM dari Kantor 2 sebagai PNS Pengadministrasi Nota Perhitungan Pajak/Retribusi Daerah. Sedangkan 3 informan dari unsur non pemerintahan yaitu FK, A dan S. Jenis kelamin informan laki-laki sebanyak 5 orang dan perempuan sebanyak 3 orang dengan rata-rata usia informan antara 30-55 tahun.

Penggunaan alfabet bertujuan untuk menjaga kerahasiaan lembaga pemerintahan, non pemerintahan dan responden. Pelaksanaan wawancara dilakukan secara semi-terstruktur dengan pertanyaan terbuka dan berlangsung sekitar 30 menit. Proses wawancara direkam menggunakan tape recorder dan pencatatan jawaban dari responden untuk melengkapi data hasil wawancara selama proses perekaman berlangsung. Wawancara ini dianggap sebagai metode yang ideal dalam memahami dan mengeksplorasi pengalaman, sikap, makna, dan tindakan dari responden (Tierney, 1991).

Analisis Data

Data dianalisis menggunakan analisis data kualitatif seperti yang dikemukakan oleh (Miles et al., 2014). Wawancara dianalisis melalui proses klasifikasi data (mengkode data), pemberian label dan penyusunan kategori. Dalam menyusun proses klasifikasi data, didasarkan pertanyaan penelitian dan transkrip wawancara yang mengacu kepada teori inovasi yang dikemukakan oleh Rogers sebagai operasionalisasi konsep yang akan dipergunakan dalam proses analisis data, meliputi keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Setelah dikategorikan, data diberi kode dan dilakukan penyusunan tema.

Pengurutan tema disesuaikan dengan data wawancara yang digunakan. Tema-tema ini kemudian ditandai untuk dikonstruksi dan dideskripsikan untuk mendapatkan esensi dari apa yang hendak disampaikan oleh data tersebut. Masing-masing tema disusun berdasarkan setiap kategori dan dibandingkan dengan semua transkrip wawancara dan menempatkannya dalam kelompok yang sama.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Keberadaan kantor SAMSAT Kabupaten Pandeglang sebagai Unit Pelaksana Teknis Dinas (UPTD) yang berada dibawah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Banten dibentuk berdasarkan Peraturan Daerah Provinsi Banten Nomor 8 Tahun 2016 tentang pembentukan dan susunan perangkat daerah serta Peraturan Gubernur Provinsi Banten Nomor 83 tahun 2016 tentang kedudukan, tugas pokok, fungsi, tipe, susunan organisasi, dan tata kerja perangkat daerah Provinsi Banten.

Inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor di Samsat Pandeglang merupakan salah satu bukti tanggung jawab pemerintah dalam meningkatkan pelayanan public. Inovasi dilakukan untuk dapat berbagai permasalahan seperti adanya antrian yang menumpuk, pungutan liar, praktek calo dan kurangnya kemauan serta kesadaran masyarakat dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor.

Hasil dan diskusi penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi sebagaimana dikemukakan oleh (Rogers, 2003) dalam (Kapoor et al., 2014) sebagai teori multi disiplin yang dapat menganalisis proses suatu inovasi yang meliputi 1)Keuntungan relative; 2)Kesesuaian; 3)Kerumitan; 4)Kemungkinan dicoba; dan 5)Kemudahan diamati.

Keuntungan Relatif

Menurut Rogers (2003), keuntungan relatif didefinisikan sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada gagasan yang digantikannya. Dalam hal ini dimensi keuntungan relatif dapat berupa keunggulan yang akan dicapai ketika suatu inovasi diterapkan. Dan hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik yang diterapkan oleh Kantor Samsat Pandeglang melalui e-Samsat pada awalnya bertujuan untuk mengurangi antrian yang menumpuk dan merespon keluhan dari masyarakat terkait proses pelayanan sebagaimana hasil penelitian melalui wawancara dengan informan MEI selaku Kepala Seksi Pendataan dan Penetapan sebagai berikut:

Untuk inovasi e-samsat awal mulanya dilakukan itu untuk mengurangi antrian yang menumpuk dan banyak masyarakat juga yang kadang suka mengeluh prosesnya lama kalo itu dibiarkan dan engga dicari solusinya akan berpengaruh nantinya ke pendapatan pajak karena masyarakat malas buat membayar pajaknya (Wawancara Tanggal 13 Juli 2020)

Dampak selanjutnya dari adanya e-Samsat dalam proses pembayaran dan mengurus administrasi adalah meningkatnya Pendapatan Asli Daerah (PAD) melalui pembayaran pajak kendaraan bermotor seperti dijelaskan dalam hasil wawancara dengan informan H dari selaku Kasubag Tata Usaha sebagai berikut:

Harapannya adalah PAD Kabupaten Pandeglang meningkat sehingga pembangunan dapat mendukung kelancaran proses pembangunan. Mudah-mudahan masyarakat dapat

memanfaatkan berbagai keuntungan ini secara optimal sehingga terjadi peningkatan pembayaran (Wawancara Tanggal 13 Juli 2020)

Berdasarkan uraian di atas, inovasi pelayanan publik berdasarkan keuntungan relatif sudah terimplementasikan dengan efektif, hal ini sesuai dengan penelitian yang dilakukan oleh (Mulgan Ec Albury, 2003) dalam (Muluk, 2008) yang mengatakan bahwa Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk, layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Dan (Mulgan, 2014) yang menegaskan bahwa tugas terpenting bagi badan publik atau pemerintah mana pun adalah menangani setiap tahap proses inovasi, dimana masing-masing membutuhkan metode dan budaya organisasi yang berbeda. Tetapi dampak terbesar yang dicapai adalah sistem inovasi yang koheren.

Kesesuaian

Didefinisikan sejauh mana sebuah inovasi memiliki konsistensi dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhannya untuk melakukan adopsi terhadap inovasi tersebut. Dimensi ini terkait erat dengan kondisi eksisting masyarakat Pandeglang yang umumnya heterogen dalam mengakses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Hasil penelitian yang kami temui menunjukkan bahwa inovasi pelayanan e-Samsat yang diterapkan mendapatkan respon positif dari masyarakat, hal ini dikarenakan masyarakat dapat mengurus pajak kendaraannya dirumahnya masing-masing dengan melakukan download aplikasi SAMBAT (Samsat Banten Hebat), pilih menu pembayaran PKB, isi data data

mengenai kendaraan dan lengkapi dokumen pendukung, setelah dilakukan pendaftaran, masyarakat akan mendapatkan dapat kode pembayaran untuk selanjutnya melakukan pembayaran melalui Bank Jabar Banten (BJB) atau bisa juga melalui indomart atau alfamart. Hal ini menunjukkan dimensi kesesuaian masyarakat sebagai tujuan penting inovasi sudah tercapai.



Sumber : Kantor Samsat Kabupaten Pandeglang

Gambar 1. Mobil Samsat Keliling

Selain itu, berdasarkan hasil penelitian yang kami temui, kesesuaian inovasi pelayanan Samsat Keliling (Samsat Keliling) dengan menjangkau masyarakat yang berada jauh dari kantor samsat induk atau gerai-gerai samsat lainnya, jadi dengan adanya Samsat Keliling ini masyarakat sehingga memudahkan masyarakat untuk membayar pajak tahunan. Keunggulan lainnya yang dapat kami kemukakan adalah efisiensi beban kerja pegawai, dan dapat meminimalisir kesalahan pegawai dalam mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Uraian hasil penelitian berdasarkan dimensi kesesuaian tersebut jika dikonfirmasi dengan pendapat (Adams & Hess, 2010) yang menjelaskan tentang penguatan kewenangan dan kerangka kerja yang lebih bersifat operasional terutama untuk mencapai efektivitas inovasi sektor publik dalam mencapai kesesuaian dalam

inovasi pelayanan publik. Selain itu seperti dijelaskan oleh (Barcet, 2010, hlm. 51) dalam (Carlborg et al., 2014) bahwa inovasi layanan memperkenalkan sesuatu yang baru ke dalam cara hidup, organisasi, waktu dan penempatan apa yang secara umum dapat digambarkan sebagai proses individu dan kolektif yang berhubungan dengan publik.

Kerumitan

Rogers (2003) menggambarkan kompleksitas untuk menilai sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan digunakan. Dampak dari tingkat kompleksitas yang lebih tinggi menciptakan tingkat kesulitan yang sama lebih tinggi dalam memahami dan menggunakan inovasi yang diberikan. Berdasarkan hasil penelitian dapat dipaparkan bahwa pada prakteknya penggunaan E-samsat masih belum full online sistem artinya wajib pajak masih harus datang ke kantor Samsat untuk melakukan pengesahan STNK berikut pemberian capnya seperti yang di katakan oleh Informan H selaku Kasubag Tata Usaha :

ya memang dalam prosesnya e-samsat ini hanya untuk mempermudah dalam

segi transaksinya saja supaya antrian dan prosesnya itu tidak terlalu lama biasanya kan kalo melewati jalur manual kita harus melalui beberapa tahapan dan pengecekan nah dengan adanya samsat online itu kita bisa memangkas tahapan itu karena pengecekan serta pengisian data sudah di lakukan di rumah dan pembayaran pun sudah di lakukan jadi masyarakat yang sudah membayar pajak secara online datang ke kantor samsat hanya untuk menukar struk pembayaran dengan pengesahan stnk saja tapi memang mau manual ataupun online tetap harus datang ke samsat. (Wawancara tanggal 21 Juli 2020).

Dampak dari penggunaan E-samsat ini belum sepenuhnya full online sistem hal tersebut yang menyebabkan masih banyaknya masyarakat yang membayar pajak kendaraannya secara manual, hal ini dapat dilihat pada tabel Rekapitulasi Realisasi Penerimaan PKB UPTD Pandeglang Januari s/d Juni 2020, sebagai berikut:

Tabel 1. Rekapitulasi Realisasi Penerimaan PKB UPTD Samsat Pandeglang Januari s/d Juni 2020

NO	Lokasi Pembayaran	PKB		BBNKB		AP		Jumlah	
		Pokok	Denda	Pokok	Denda	Pokok	Denda	Pokok	Denda
1	Samsat Induk	12.282.148.700	484.473.000	27.395.810.000	30.415.100	116.477.000	2.837.200	44.799.385.700	517.725.300
2	Gerai Panimbang	2.395.130.300	64.135.200					2.395.130.300	64.135.200
3	Gerai Saketi	1.632.397.600	47.054.000					1.632.397.600	47.054.000
4	Gerai Kadu Merak	921.180.900	36.831.900					921.180.900	36.831.900
5	Samling 1	141.093.700	6.407.900					141.093.700	6.407.900
6	Samling 2	896.857.700	14.154.800					896.857.700	14.154.800
7	E-Samsat	142.998.600	1.541.600					142.998.600	1.541.600
8	Santor								

	Pembayaran diluar	5.235.412.300	124.759.700				5.235.412.300	124.759.700
9	pelayanan UPTD Pandeglang							
	Jumlah	28.652.219.800	779.358.100	27.395.810.000	30.415.100	116.477.000	2.837.200	56.164.456.800
				812.610.400				

Sumber : UPTD SAMSAT Pandeglang, Juli 2020



Gambar 2. Penumpukan Wajib Pajak di SAMSAT Pandeglang

Uraian di atas jika dianalisis, maka menurut (Myhren et al., 2018) terdapat perbedaan inovasi layanan dengan menggunakan pendekatan inkremental dan radikal. Organisasi sektor publik dengan kapasitas inovasi dan kinerja organisasi sektor publik yang kompetitif dapat menerapkan inovasi radikal secara terukur sedangkan organisasi sektor publik dengan kapasitas inovasi yang rendah dapat menggunakan inovasi incremental. Oleh sebab itu mendorong konsep inovasi quadruple helix seperti yang dikatakan oleh (Afonso et al., 2012) berdasarkan empat pilar yaitu akademisi, swasta, pemerintah dan masyarakat sipil dengan berbasis pada pendekatan pertumbuhan ekonomi dapat menjadi gagasan teoritis dalam mengatasi persoalan pelayanan manual seperti yang dipaparkan pada hasil penelitian

Kemungkinan dicoba

Rogers (2003) menyajikan kemungkinan dicoba untuk mengetahui sejauh mana ide atau inovasi baru diujicobakan untuk jangka waktu yang terbatas. Dalam pelaksanaan inovasi e-

Samsat kerap kali mengalami eror hal tersebut pula yang menyebabkan sebagian masyarakat masih mengandalkan pembayaran pajak secara manual dibandingkan dengan sistem online namun seiring berjalannya inovasi E-samsat, perbaikan layanan terus dilakukan sehingga untuk saat ini kendala eror tersebut jarang sekali ditemui seperti yang dikatakan oleh pak Informan H selaku Kasubag Tata Usaha dalam hasil wawancara berikut ini:

Memang pas awal awal pelaksanaan E-samsat kadang suka eror tuh tapi kita engga tinggal diam seiring berjalannya inovasi ini juga kita terus melakukan perbaikan layanan dan alhamdulillah sekarang jarang sekali yang eror eror begitu (Wawancara Tanggal 25 Juli 2020).

Namun dalam pelaksanaannya inovasi samsat keliling mengalami beberapa hambatan yaitu pertama karena kondisi topologi Kabupaten Pandeglang yang beberapa daerah masih sulit mendapatkan sinyal seperti dikatakan oleh Informan TK selaku Kepala Seksi Penerimaan dan Penagihan dalam hasil wawancara berikut ini

Hambatannya itu yang pertama karena topologi Kabupaten Pandeglang ini sangat luas dan masih banyak daerah daerah yang susah sekali mendapatkan sinyal internet, itu yang menghambat kita dalam menginput data jadi kadang pegawai kita harus sering ganti provider untuk menyesuaikan

provider mana yang mempunyai sinyal yang cukup di daerah tersebut”

Berdasarkan uraian di atas, maka menurut (Wang et al., 2015), kantor Samsat Kabupaten Pandeglang perlu melakukan eksplorasi berbagai typologi model inovasi layanan dengan menganalisis dua model yaitu: inovasi produk dan inovasi proses dengan melibatkan pola kemitraan secara eksternal selama proses pengembangan dan hanya sebagian kecil dari inovasi proses layanan yang melibatkan kemitraan eksternal sehingga kedua model pelayanan tersebut menghasilkan output yang berbeda

Kemudahan diamati

Menurut (Rogers, 2003), kemudahan dimaknai sebagai suatu hasil sebuah inovasi menjadi terlihat jelas oleh calon pengguna inovasi tersebut. Hasil temuan penelitian menunjukkan, saah satu tujuan penting Samsat online atau inovasi lain yang diterapkan oleh UPT Samsat Pandeglang untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraannya khususnya bagi masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Kantor UPT Samsat Pandeglang atau dari gerai gerai samsat lainnya inovasi tersebut yaitu SAMLING. Temuan penelitian bahwa masyarakat sudah mengetahui adanya e-Samsat dan Mobil Keliling dari Kantor Samsat Pandeglang yang berkeliling di wilayah desa dan kecamatan di Kabupaten Pandelang.



Gambar 3. Banner Tempat Pembayaran Pajak PKB

Hasil penelitian tersebut menunjukkan bahwa masyarakat sudah mengetahui adanya inovasi pelayanan publik e-Samsat dan Mobil Keliling. Dengan demikian hal tersebut sudah sesuai dengan standar pelayanan publik sebagaimana diatur dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 96 Tahun 2012 tentang pelayanan publik bahwa standar pelayanan publik merupakan tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman pelaksanaan pelayanan dan acuan kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka menciptakan pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau dan terukur. Selanjutnya disebutkan bahwa tujuan pelayanan publik adalah memberikan perlindungan dan kepastian hukum bagi masyarakat, mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, memperpendek proses pelayanan, mewujudkan proses pelayanan yang cepat, murah, transparan, pasti dan terjangkau serta memberikan akses yang lebih luas kepada masyarakat untuk memperoleh pelayanan.

KESIMPULAN

Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Pandeglang menunjukkan berbagai indikator keberhasilan, hal ini terlihat dari indikator difusi inovasi sebagaimana dikemukakan oleh (Rogers, 2003) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati.

Permasalahan seperti seperti antrian yang menumpuk dapat diatasi dengan inovasi yang berbasis pada keuntungan relative, kurangnya kemauan masyarakat dalam membayar pajak dikarenakan jarak tempuh antara rumah dengan kantor Samsat

dapat diatasi dengan inovasi berdasarkan kesesuaian melalui mobil samsat keliling dan pungutan liar dan praktek calo dapat diatasi melalui inovasi berdasarkan kemudahan diamati. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di Kantor Samsat Kabupaten Pandeglang sudah berjalan secara efektif.

DAFTAR PUSTAKA

- Adams, D., & Hess, M. (2010). Operationalising place-based innovation in public administration. *Journal Of Place Management and Development*, 3(1). <https://doi.org/10.1108/17538331011030248>
- Afonso, O., Monteiro, S., & Thompson, M. (2012). A growth model for the quadruple helix. *Journal of Business Economics and Management*, 13(5), 849–865. <https://doi.org/10.3846/16111699.2011.626438>
- Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). The evolution of service innovation research: A critical review and synthesis. *Service Industries Journal*, 34(5), 373–398. <https://doi.org/10.1080/02642069.2013.780044>
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public service innovation: a typology. *Public Management Review*, 22(11), 1674–1695. <https://doi.org/10.1080/14719037.2019.1645874>
- Dziallas, M., & Blind, K. (2019). Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature analysis. *Technovation*, 80–81(February 2017), 3–29. <https://doi.org/10.1016/j.technovation.2018.05.005>
- Gustafsson, A., Snyder, H., & Witell, L. (2020). Service Innovation: A New Conceptualization and Path Forward. *Journal of Service Research*, 23(2), 111–115. <https://doi.org/10.1177/1094670520908929>
- Kapoor, K. K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014). Rogers' Innovation Adoption Attributes: A Systematic Review and Synthesis of Existing Research. In *Information Systems Management* (Vol. 31, Nomor 1). <https://doi.org/10.1080/10580530.2014.854103>
- Lanin, D., & Hermanto, N. (2018). The effect of service quality toward public satisfaction and public trust on local government in Indonesia. *International Journal of Social Economics*, 46(3), 377–392. <https://doi.org/10.1108/IJSE-04-2017-0151>
- Merriam, S. B. (2013). Qualitative Research A Guide to Design and Implementation. Revised and Expanded from Qualitativr Research and Case Stdy Application in Education. In *Journal of Chemical Information and Modeling* (Vol. 53, Nomor 9). <https://doi.org/10.1017/CBO9781107415324.004>
- Miles, M. B., Huberman, M. A., & Saldaña, J. (2014). Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook. In *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook* (3 ed.). SAGE Publications Inc.
- Mulgan, G. (2014). Report: Innovation in the Public Sector: How Can Public Organisations Better Create, Improve and Adapt? *Nesta*, 1(November), 1–

20.
<https://doi.org/10.2214/AJR.07.2082>
- Muluk, M. R. K. (2008). *Knowledge Management, Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah* (Cetakan Pe). Bayumedia Publishing.
- Myhren, P., Witell, L., Gustafsson, A., & Gebauer, H. (2018). Incremental and radical open service innovation. *Services Marketing*, 32(2), 102–112. <https://doi.org/10.1108/JSM-04-2016-0161>
- Organisation for Economic Cooperation and Development OECD. (2005). *Oslo Manual: The Measurement of Scientific and Technological Activities: Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data*.
- Patton, M. Q. (2002). Two Decades of Developments in Qualitative Inquiry: A Personal, Experiential Perspective. *Qualitative Social Work*, 1(3), 261–283. <https://doi.org/10.1177/1473325002001003636>
- Ramdani, A. (2018). Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling di Kota Tasikmalaya. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 6(1), 23. <https://doi.org/10.30656/sawala.v6i1.618>
- Sari, Y. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 190–203.
- Snyder, H., Witell, L., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P. (2016). Identifying categories of service innovation: A review and synthesis of the literature. *Journal of Business Research*, 69(7), 2401–2408. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2016.01.009>
- Sururi, A. (2014). Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris). *Sawala Administrasi Negara*, 4(3), 1–14.
- Tierney, W. G. (1991). Utilizing ethnographic interviews to enhance academic decision making. *New Directions for Institutional Research*, 1991(72), 7–22. <https://doi.org/10.1002/ir.37019917203>
- Wang, Q., Voss, C., Zhao, X., Wang, Z., Wang, Q., & Voss, C. (2015). Modes of service innovation: a typology. *Industrial Management & Data Systems*, 115(7), 1358–1382. <https://doi.org/10.1108/IMDS-03-2015-0067>
- Witell, L., Snyder, H., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P. (2016). Defining service innovation: A review and synthesis. *Journal of Business Research*, 69(8), 2863–2872. <https://doi.org/10.1016/j.jbusres.2015.12.055>
- Yin, R. K. (2014). *Case Study Research: design and methods* (Fifth Edit). SAGE Publications Inc.

Undang-undang Nomor 28 tahun 2007
tentang perubahan ketiga atas
Undang-undang Nomor 6 tahun 1983
tentang Ketentuan Umum dan Tata
cara Perpajakan.

Undang-undang Nomor 7 Tahun 2021
tentang harmonisasi peraturan
perpajakan

Undang–Undang Nomor 28 tahun 2009
tentang Pajak Darah dan Retribusi
Peraturan Pemerintah Republik Indonesia
Nomor 96 Tahun 2012 tentang
pelayanan publik