

**BAB III**

**ANALISIS DAN PEMBAHASAN TENTANG INOVASI PELAYANAN  
PUBLIK UNIT PENGELOLA PENDAPATAN DAERAH KABUPATEN  
WONOGIRI TAHUN 2018**

Pada bagian bab pembahasan ini akan dijelaskan terkait dengan “Inovasi Pelayanan Publik Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri Tahun 2018”. Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi apa saja yang dilakukan oleh Unit Pengelola Pendapatan Kabupaten Wonogiri dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dan untuk mengetahui juga faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik. Inovasi yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri merupakan sebuah bentuk tanggung jawab atas tugas-tugas mereka dalam menciptakan sebuah pelayanan publik yang cepat dan akuntabel.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif dengan pengambilan sampel data dilakukan secara *Purposive* dan *Snowball* Data dan hasil yang diperoleh di lapangan didapat melalui wawancara langsung, observasi dan dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian. Wawancara kepada narasumber dilakukan untuk mendapatkan informasi, terkait data-data yang dibutuhkan agar sesuai dengan hasil yang diharapkan dengan menyesuaikan pada indikator-indikator penelitian

Adapun indikator-indikator pembahasan ini yaitu yang pertama indikator inovasi : a) Kemanfaatan atau keuntungan, b) Kesesuaian, c) Kompleksitas atau kerumitan, d) Kemungkinan dicoba. Kedua faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik a) Faktor pendukung inovasi, dan b) Faktor penghambat inovasi.

### **3.1. Karakteristik Inovasi**

#### **3.2.1. Keuntungan Relatif**

Keuntungan relatif yaitu sejauh mana inovasi yang dilakukan memiliki nilai lebih, dalam arti lebih baik dari inovasi yang dilakukan sebelumnya atau sebelum dilakukannya sebuah inovasi. Jika sebuah inovasi dirasa tidak memberikan suatu nilai yang lebih baik atau memiliki nilai kebaruan, maka dapat dikatakan bahwa inovasi yang dilakukan belum memenuhi indikator atribut inovasi seperti teori diatas. Semakin besar keuntungan relatif yang dirasakan oleh pengadopsi, semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi. Keuntungan merupakan salah satu indikator yang terdapat dalam sebuah inovasi yang digunakan untuk mengetahui nilai suatu kebaruan yang ada di dalam sebuah inovasi tersebut. Karena sebuah inovasi disini harus mempunyai nilai-nilai keunggulan dan manfaat dibandingkan dengan sebelum dilakukannya sebuah inovasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan, sesuai dengan indikator inovasi yang pertama yaitu keuntungan relatif atau kemanfaatan, nilai lebih yang pertama dari inovasi pelayanan publik di UPPD Kabupaten Wonogiri berupa layanan Samsat Gerai

yaitu pelayanan yang lebih cepat dan efisien. Dengan adanya Samsat Gerai, pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor hanya membutuhkan waktu kurang lebih 3 sampai 5 menit. Waktu yang dibutuhkan pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor jauh lebih cepat dan efektif menggunakan layanan di Samsat Gerai, dibandingkan menggunakan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor langsung di Kantor Samsat Induk Wonogiri, karena Samsat Gerai memang hanya melayani masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, sedangkan di Kantor Samsat Induk Wonogiri melayani berbagai jenis kebutuhan masyarakat yang berbeda, mulai dari pengurusan balik nama kendaraan, perpanjangan pajak 5 tahunan, dll. Sehingga jumlah antrian di Samsat Gerai tidak sebanyak jumlah antrian pengguna layanan yang ada di Kantor Samsat Wonogiri. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Ibu Novi selaku petugas layanan Samsat Gerai dalam wawancara tanggal 13 Juni 2019 :

“Pelayanan di Samsat Gerai ini hanya memerlukan waktu kurang lebih 3 menit, paling lama 5 menit apabila persyaratannya dipenuhi secara lengkap. Syarat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai hanya memerlukan STNK asli dan KTP asli pemilik kendaraan.”

Keunggulan kedua dari hadirnya inovasi layanan Samsat Gerai adalah lokasi layanan yang strategis tepat di pusat Kota Wonogiri, terletak di Toserba Baru Wonogiri yang merupakan salah satu pusat perbelanjaan dan tempat bermain anak terbesar di Kabupaten Wonogiri. Karena letaknya yang tepat berada di tengah Kota Wonogiri, maka memudahkan akses masyarakat untuk menuju ke gerai layanan, selain itu, layanan Samsat Gerai terintegrasi antara SAMSAT sebagai pelayanan publik dan Pusat

Perbelanjaan Modern, sehingga memudahkan masyarakat dalam menghemat waktu, tidak perlu meluangkan waktu khusus untuk membayar pajak kendaraan bermotor, karena masyarakat juga bisa menggunakan waktunya untuk berbelanja maupun bersantai dengan keluarga. Selain itu, letak Samsat Gerai tepat di pintu masuk dan pintu keluar utama Toserba Baru Wonogiri, dengan demikian masyarakat yang hanya berkepentingan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tidak perlu masuk lebih dalam dan mencari konter layanan Samsat Gerai, dan masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sembari berbelanja kebutuhan atau meluangkan waktu bersama keluarga dapat menyerahkan dan menitipkan terlebih dahulu berkas STNK dan KTP asli ke petugas layanan, dan diambil kembali ketika pengguna layanan telah selesai memenuhi kebutuhannya di Toserba Baru. Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Allen selaku pengguna layanan Samsat Gerai dalam wawancara tanggal 13 Juni 2019:

“Kalau untuk saya lebih enak bayar pajak disini mas, karena memang lebih dekat dari rumah saya dibanding harus ke kantor Samsat. Kalau bayar di Samsat itu terkesan lama mas karena banyak orang yang antri disana walau belum tentu bayar pajak tapi kalau liat rame-rame itu jadi terkesan lama”

Berdasarkan hasil penelitian, jarang terjadi antrian masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai karena sebagian besar masyarakat yang melakukan pembayaran pajak menyerahkan STNK dan KTP asli dan uang tunai sesuai dengan nominal yang tertera di lembar STNK asli ke petugas layanan Samsat Gerai terlebih dahulu, baru kemudian mereka berbelanja atau bersantai bersama keluarga. Setelah selesai dengan keperluan di Toserba Baru, pengguna

layanan kembali ke konter layanan Samsat Gerai untuk mengambil lembar STNK yang telah diperbaharui. Dengan demikian, tujuan terintegrasinya Samsat sebagai layanan publik dan pusat perbelanjaan berhasil terealisasi, karena menciptakan sebuah cara yang lebih efektif dan efisien untuk masyarakat khususnya pengguna layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang tidak memiliki waktu lebih atau meluangkan waktunya secara khusus untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara langsung di Kantor Samsat Induk Wonogiri pada pagi atau siang harinya.

Hal ini sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Ibu Hartini, S.H., M. M., selaku Kepala Seksi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPPD Kabupaten Wonogiri dalam wawancara pada tanggal 25 Mei 2019:

“Sebagai upaya untuk meningkatkan penerimaan UPPD Kabupaten Wonogiri khususnya Samsat Wonogiri, kami berinovasi untuk membuka layanan, dimana layanan itu ditempatkan di Toserba Baru, karena Samsat Gerai Toserba Baru ini terintegrasikan antara Samsat sebagai layanan publik dan Mall Toserba Baru”



*Gambar 3.1 Layanan Samsat Gerai  
Dokumentasi 2019*

Keunggulan yang ketiga yaitu, inovasi layanan Samsat Gerai menyediakan jam pelayanan yang lebih lama dibandingkan dengan jam kerja pelayanan di kantor Samsat Induk. Layanan Samsat Gerai buka mulai dari hari Senin sampai dengan hari Sabtu, pukul 12.00-19.00 WIB, sedangkan layanan di kantor Samsat Wonogiri buka pada hari Senin sampai dengan hari Sabtu, pukul 08.00- 14.00 WIB. Salah satu tujuan dilakukannya inovasi Samsat Gerai tersebut untuk mempermudah akses masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, khususnya untuk masyarakat yang tidak memiliki waktu luang di pagi maupun siang hari karena memiliki kesibukan masing-masing. Dengan adanya inovasi layanan Samsat Gerai tersebut, diharapkan menambah minat dan memberi kesempatan lebih kepada masyarakat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara tepat waktu, karena dapat dilayani hingga pukul 19.00 dimana pada waktu itu adalah waktu bersantai dan sudah tidak termasuk jam kerja instansi resmi secara umum.



*Gambar 3.2. Jam Pelayanan Samsat Gerai  
Sumber: Dokumentasi 2019*

Selain memiliki nilai lebih dari produk maupun layanan sebelumnya, sebuah inovasi haruslah memiliki unsur kebaruan di dalamnya. Dalam kasus ini, UPPD Kabupaten Wonogiri memang bukan yang pertama kali dalam mencetuskan atau menghadirkan sebuah layanan pembayaran pajak yang terintegrasi dengan pusat perbelanjaan modern atau Samsat Gerai. UPPD Kota Semarang dan Kabupaten Banyumas telah lebih dahulu menghadirkan jenis inovasi layanan tersebut. Namun, layanan Samsat Gerai dalam satu Karisidenan Solo Raya yang terdiri dari tujuh Kabupaten diantaranya Kabupaten Boyolali, Kabupaten Wonogiri, Kabupaten Karanganyar, Kabupaten Sragen, Kabupaten Klaten, Kabupaten Sukoharjo dan Praja Surakarta baru terdapat 2 UPPD di Kabupaten yang memiliki unit layanan Samsat Gerai. Layanan Samsat Gerai yang berada di Karisidenan Surakarta hanya terdapat di The Park Mall (Kabupaten Sukoharjo) dan Toserba Baru (Kabupaten Wonogiri). Samsat Gerai yang terdapat di Kabupaten Sukoharjo hanya dapat melayani hingga pukul 17.00 WIB, sedangkan Samsat Gerai yang ada di Kabupaten Wonogiri memiliki jam pelayanan yang lebih lama, hingga pukul 19.00 WIB. Selain itu, khususnya di Kabupaten Wonogiri hingga saat ini hanya terdapat satu instansi pemerintah penyedia pelayanan publik yang menyediakan pelayanan di luar dari Kantor resminya, yaitu UPPD Kabupaten Wonogiri dengan layanan Samsat Gerainya.

Hadirnya layanan Samsat Gerai juga merupakan sebuah gagasan murni dan inisiatif dari Kepala UPPD Kabupaten, tidak ada instruksi langsung dari BPPD Provinsi Jawa Tengah kepada UPPD di setiap Kabupaten untuk membuka layanan Samsat Gerai di setiap pusat perbelanjaan modern. Dapat dikatakan setiap UPPD di

Kabupaten yang menghadirkan layanan Samsat Gerai diluar Kantor Induknya memiliki komitmen yang kuat dalam mewujudkan sebuah pelayanan prima kepada masyarakat, salah satunya yaitu UPPD Kabupaten Wonogiri, berani menjadi inisiator inovasi di Kabupaten Wonogiri yang selama ini minim akan adanya sebuah inovasi pelayanan publik, sehingga inovasi layanan Samsat Gerai UPPD Kabupaten Wonogiri termasuk salah satu bentuk inovasi yang memiliki nilai kebaruan di dalamnya.

Dengan demikian, dapat dikatakan bahwa inovasi layanan Samsat Gerai yang dihadirkan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri memiliki keunggulan atau manfaat lebih dibandingkan dengan sebelum dilakukanya sebuah inovasi, dan dapat memenuhi indikator atribut inovasi yang pertama yaitu keuntungan relatif dimana sebuah inovasi harus memiliki nilai lebih atau manfaat yang lebih baik dari produk layanan sebelumnya maupun sebelum dilakukanya sebuah inovasi.

### **3.2.2. Kesesuaian**

Kesesuaian merupakan atribut inovasi kedua yang digunakan sebagai indikator untuk mengukur keberhasilan inovasi yang dilakukan sesuai dengan pelayanan sebelumnya dan kondisi yang ada saat ini. Hal ini dimaksudkan agar inovasi memiliki nilai-nilai yang sesuai dengan inovasi yang diubahnya dan inovasi sebelumnya tidak ditinggalkan begitu saja, melainkan masih menjadi bagian dari inovasi terbaru. Berdasarkan hasil penelitian, inovasi layanan Samsat Gerai yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri sesuai dengan jenis layanan dan inovasi yang dilakukan sebelumnya. Layanan Samsat Gerai merupakan penyedia layanan pembayaran pajak

kendaraan bermotor, dimana sesuai dengan jenis layanan sebelumnya yang hanya terdapat di kantor Samsat Induk Kabupaten Wonogiri.

Masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai tidak perlu menyediakan persyaratan yang lebih banyak dan rumit dibandingkan dengan melakukan pembayaran pajak di kantor Samsat Wonogiri. Syarat yang harus dilengkapi tergolong sama, hanya memerlukan persyaratan sebagai berikut:

- a. Lembar Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) asli
- b. Kartu Tanda Penduduk (KTP) asli sesuai dengan nama pemilik kendaraan bermotor.
- c. Apabila pembayaran pajak menggunakan KTP yang berbeda dengan nama pemilik kendaraan bermotor, wajib disertai surat keterangan yang menunjukkan bahwa masih dalam satu keluarga atau menunjukkan Kartu Keluarga.
- d. Uang tunai sesuai dengan jumlah nominal pajak kendaraan bermotor

Layanan Samsat Gerai juga sesuai dengan kebutuhan masyarakat saat ini, dimana segala sesuatu dituntut untuk cepat dan efektif. Layanan Samsat Gerai berhasil menjawab tantangan era modern saat ini, dimana layanan inovasi ini memadukan antara sebuah layanan publik dengan mall yang menjadi pusat keramaian. Dengan demikian, inovasi layanan Samsat Gerai yang dilakukan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri sesuai dengan produk layanan utama yaitu layanan pembayaran pajak

kendaraan bermotor, disamping itu sesuai dengan kondisi dan lingkungan yang ada saat ini dimana masyarakat mengharapkan sebuah pelayanan publik yang cepat, efektif dan memiliki waktu pelayanan yang lebih lama.

Layanan Samsat Gerai merupakan satu-satunya pelayanan publik yang memadukan antara pelayanan publik dengan pusat perbelanjaan modern di Kabupaten Wonogiri hingga saat ini, namun UPPD selaku penyedia layanan dapat dengan mudah beradaptasi dengan produk layanan inovasinya karena memang UPPD Kabupaten Wonogiri bukan yang pertama kali dalam menghadirkan layanan Samsat Gerai, selain itu Kepala UPPD Kabupaten Wonogiri selaku pencetus dan penginisiasi dalam menghadirkan layanan Samsat Gerai di Kabupaten Wonogiri terinspirasi dan mengamati terlebih dahulu mengenai layanan Samsat Gerai yang telah hadir terlebih dahulu, khususnya di wilayah Jawa Tengah yaitu di Kota Semarang dan Kabupaten Banyumas. Proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di layanan Samsat Gerai juga tergolong sama dengan pelayanan yang ada di kantor Samsat Induk, sehingga UPPD Kabupaten Wonogiri dapat dengan mudah beradaptasi dengan produk inovasi layanannya.

### 3.2.3. Kerumitan

Kompleksitas atau kerumitan merupakan indikator ketiga yang digunakan untuk mengetahui tingkat kerumitan dari adanya inovasi tersebut. Dengan adanya inovasi, tingkat kerumitan dari sebuah pelayanan bisa jadi jauh lebih rumit daripada pelayanan sebelumnya. Tetapi inovasi yang baru ini menawarkan suatu hal yang lebih baik dibanding sebelumnya. Tingkat kerumitan dari sebuah inovasi dapat diminimalisir apabila dilakukan perencanaan dengan baik dan dilakukan dengan tepat. Berdasarkan hasil observasi dan wawancara, kerumitan yang dialami UPPD Wonogiri dalam menjalankan inovasi layanan yaitu apabila komputer yang digunakan untuk mengakses layanan mengalami masalah/ *trouble*. Namun kesulitan tersebut telah diatasi oleh UPPD Kabupaten Wonogiri dengan cara melakukan pemeliharaan komputer secara rutin baik perangkat lunak maupun perangkat keras.



*Gambar 3.1. Perangkat Layanan Samsat Gerai*

*Sumber: Dokumentasi 2019*

Hal tersebut sesuai dengan apa yang dijelaskan oleh Ibu Hartini, S.H., M.Hum. selaku Kepala Seksi Pajak Kendaraan bermotor dalam wawancara pada tanggal 25 Mei 2019:

“Selama ini kerumitan yang dialami hanya sebatas apabila komputer mengalami *trouble* mas. Kalau komputer dan sistemnya *trouble* pelayanan jadi terhambat karena harus memperbaiki terlebih dahulu. Namun itu termasuk jarang terjadi mas karena kami sudah mengantisipasi dengan melakukan pengecekan dan perawatan komputer secara rutin.”

Kerumitan kedua yang dialami UPPD Kabupaten Wonogiri dalam penerapan inovasi layanan Samsat Gerai yaitu masyarakat yang tidak sabar menunggu dan ingin dilayani secara cepat dan instan. Namun untuk mengatasi masalah tersebut, UPPD Kabupaten Wonogiri telah mengantisipasi dengan menempatkan dua petugas di layanan Samsat Gerai agar pelayanan dapat dilakukan secepat mungkin dan tidak menumpuk antrian. Selain itu, komitmen yang tinggi dari para petugas layanan Samsat Gerai untuk melayani para wajib pajak dengan secepat mungkin, seperti yang dijelaskan oleh Mbak Novi selaku petugas pelayanan Samsat Gerai dalam wawancara pada tanggal 12 Juni 2019:

“Kesulitan yang dialami tuh kalau ada masyarakat yang sedang terburu-buru dan ingin dilayani duluan mas. Tapi kita sudah berusaha untuk bekerja semaksimal mungkin karena memang layanan ini juga mengutamakan kecepatan dalam pelayanannya.”

Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa mengenai permasalahan kerumitan inovasi terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai sudah teratasi dengan baik. Memang pada hakikatnya sebuah inovasi pasti memiliki tingkat kesulitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelum adanya inovasi. Berdasarkan penjelasan tersebut dapat dikatakan bahwa inovasi layanan Samsat Gerai berhasil memenuhi indikator ke tiga dari atribut inovasi, yaitu kerumitan karena mengenai kerumitan yang dialami dalam penerapan inovasi layanan Samsat Gerai berhasil diatasi dengan adanya pengecekan dan perawatan komputer secara berkala, dan komitmen yang tinggi dari petugas layanan Samsat Gerai untuk memberikan pelayanan secepat dan seefektif mungkin bagi masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

#### **3.2.4. Kemungkinan Dicoba**

Dalam inovasi layanan Samsat Gerai, atribut inovasi kemungkinan dicoba berkenaan dengan uji coba atau sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor UPPD Kabupaten Wonogiri sebelum akhirnya inovasi ini benar-benar diterima. Selain itu atribut inovasi kemungkinan dicoba juga menyangkut respon wajib pajak terkait hadirnya inovasi layanan Samsat Gerai. Berdasarkan pada hasil penelitian terkait atribut inovasi kemungkinan dicoba, dapat diketahui bahwa UPPD Kabupaten Wonogiri tidak melakukan uji coba terkait hadirnya inovasi layanan Samsat Gerai. Hal ini cukup beralasan karena UPPD Kabupaten Wonogiri juga mempertimbangkan

kebutuhan masyarakat dan kondisi saat ini, dimana saat ini masyarakat membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah, dan jam pelayanan yang lebih lama.

Namun demikian, meskipun UPPD Kabupaten Wonogiri tidak melakukan uji coba pada layanan Samsat Gerai, UPPD Kabupaten Wonogiri melakukan sosialisasi kepada masyarakat akan hadirnya layanan Samsat Gerai yang terletak di Toserba Baru. Sosialisasi yang dilakukan melalui media elektronik pada siaran radio, Sosialisasi akan hadirnya layanan Samsat Gerai via radio disiarkan setiap hari di TA Radio pada frekuensi 103,5 FM dan radio Gajah Mungkur Wonogiri pada frekuensi 94,5 FM. Selain lewat media elektronik, UPPD Kabupaten Wonogiri juga melakukan sosialisasi rutin setiap bulan pada tiap kecamatan di Wonogiri, yang mengundang Camat, Kepala Desa, Lurah dan pada tokoh masyarakat. Sosialisasi layanan Samsat Gerai juga menggunakan media cetak seperti brosur, pamflet dan baliho.. Meskipun layanan Samsat Gerai hadir tanpa adanya uji coba terlebih dahulu, layanan ini dapat dikatakan mendapatkan respon positif dari masyarakat, karena memang pada dasarnya inovasi layanan Samsat Gerai diluncurkan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini dapat diketahui dari jumlah penerimaan pajak dari layanan Samsat Gerai terhitung pada bulan Januari hingga bulan April 2019. Berikut disajikan dalam bentuk tabel:

Tabel 3.3.

## Penerimaan Samsat Gerai Tahun 2018

No	Bulan	Gerai Siang		Gerai Malam	
		Obyek Kendaraan	Jumlah PKB	Obyek Kendaraan	Jumlah PKB
1	Februari	340	95.884.900	508	167.205.900
2	Maret	656	179.761.175	811	223.950.775
3	April	724	228.738.800	665	208.689.925
4	Mei	784	240.942.675	847	265.612.975
5	Juni	630	204.656.475	955	287.638.200
6	Juli	1013	291.128.075	931	308.541.325
7	Agustus	997	304.104.875	1126	377.260.575
8	September	0		2344	724.797.175
9	Oktober	0		2595	824.783.725
10	November	0		2147	721.966.075
11	Desember	207	66.446.650	2181	823.365.600
	Jumlah	5351	1.611.663.625	15.110	4.933.812.250

*Sumber: Penerimaan UPPD dan Samsat Kabupaten Wonogiri Tahun 2018*

UPPD Kabupaten Wonogiri membagi laporan penerimaan Samsat Gerai menjadi dua, yaitu gerai siang dan gerai malam, dimana gerai siang terhitung mulai pukul 12.00 WIB hingga pukul 16.00 WIB, sedangkan gerai malam terhitung mulai pukul 16.00 WIB hingga jam tutup layanan pada pukul 19.00 WIB. Jika melihat data tabel diatas, jumlah obyek kendaraan bermotor dan nilai pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan lebih tinggi pada bagian gerai malam dibandingkan pada bagian gerai siang. Selisih yang lebih tinggi pada layanan Samsat Gerai di malam hari hampir terdapat di setiap bulanya mulai dari bulan Februari 2018 hingga bulan Desember 2019. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi layanan Samsat Gerai yang dihadirkan oleh UPPD Kabupaten Wonogiri memang menjadi sesuatu yang dibutuhkan masyarakat Kabupaten Wonogiri saat ini, dimana masyarakat Wonogiri yang memiliki kesibukan

bekerja dan mobilitas yang tinggi tetap dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor pada malam hari atau sesuai jam kerja yang berlaku.

### **3.2.5. Kemudahan Diamati**

Dalam inovasi layanan Samsat Gerai, atribut inovasi kemudahan diamati berkaitan dengan bagaimana kehadiran inovasi layanan Samsat Gerai dalam proses pelayanannya mudah untuk dilihat dan diamati oleh orang lain sehingga mampu menghasilkan pelayanan yang lebih baik dan sesuai dengan harapan. Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa tiap tahapan dari layanan Samsat Gerai dapat dengan mudah dilihat dan diamati oleh orang lain, karena lokasi dari layanan Samsat Gerai menjadi satu dengan Toserba Baru yang merupakan salah satu pusat perbelanjaan modern dan arena bermain anak terbesar di Kabupaten Wonogiri. Selain itu letak layanan Samsat Gerai tepat di pintu utama Toserba Baru Wonogiri, sebagai akses utama masyarakat yang berkunjung ke pusat perbelanjaan tersebut.

Kemudahan untuk diamati juga disebabkan oleh prosedur pelayanan yang sederhana dimana hanya melalui dua tahapan, tahapan yang pertama menyerahkan lembar STNK dan KTP asli atas nama pemilik kendaraan bermotor, kemudian membayar sesuai dengan nominal pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan. Dengan prosedur yang cepat dan sederhana tersebut, orang lain dapat dengan mudah mengamati bagaimana jalannya proses pelayanan yang ada pada inovasi layanan Samsat Gerai. Sejak pertama kali layanan Samsat Gerai diluncurkan, setiap proses yang terdapat pada layanan Samsat Gerai dapat dikatakan berjalan sesuai dengan harapan,

sesuai dengan yang dijelaskan oleh Ibu Hartini, S.H., M.M. selaku Kepala Seksi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor:

“Alhamdulillah, sejak pertama layanan Samsat Gerai ini diluncurkan tidak menemukan semua berjalan sesuai dengan harapan mas”

UPPD Kabupaten Wonogiri juga membuka akses informasi kepada masyarakat secara umum yang memang ingin meneliti atau mengetahui lebih lanjut mengenai inovasi layanan Samsat Gerai yang dihadirkan. Dibuktikan dengan mudahnya peneliti dalam melakukan penelitian, akses data yang mudah dan transparan sesuai dengan kebutuhan, dengan catatan data yang diberikan digunakan dengan semestinya dan sesuai dengan kebutuhan serta dapat dipertanggung jawabkan.

Berdasarkan hasil penjelasan diatas, dapat dikatakan bahwa inovasi layanan Samsat Gerai telah memenuhi indikator atribut inovasi yang kelima yaitu mudah diamati, karena lokasi layanan Samsat Gerai yang menjadi satu dengan Toserba Baru yang merupakan pusat keramaian dan salah satu pusat perbelanjaan dan area bermain anak terbesar di Kabupaten Wonogiri, dan juga proses pelayanan yang sederhana sehingga mudah dilihat dan diamati oleh orang lain.

### **3.2. Faktor-Faktor Yang Mempengaruhi Inovasi Pelayanan Publik UPPD**

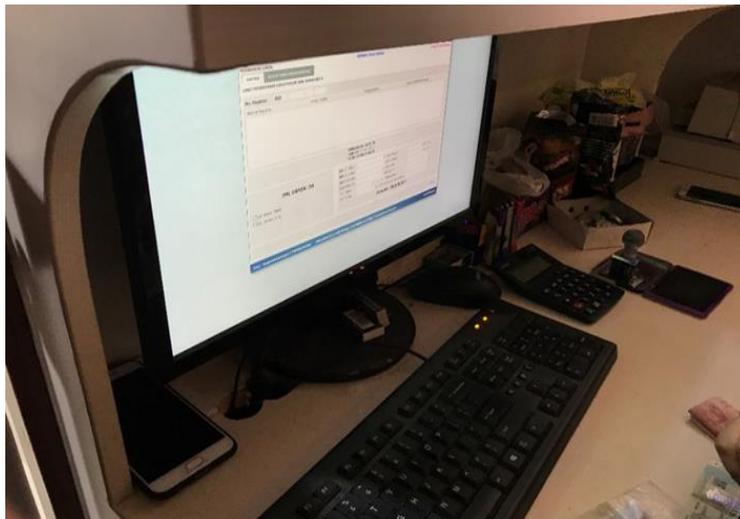
#### **Kabupaten Wonogiri**

Dalam penerapannya, sebuah inovasi memiliki beberapa faktor yang mempengaruhi apakah sebuah inovasi mengalami keberhasilan atau kegagalan dalam penerapannya. Semakin banyak faktor yang mendukung sebuah penerapan inovasi,

maka semakin besar juga kemungkinan sebuah inovasi dapat diterima dan diterapkan bagi masyarakat. Begitu juga sebaliknya, apabila sebuah inovasi memiliki banyak faktor yang menghambat dalam penerapannya, maka kemungkinan yang terjadi sebuah inovasi tidak dapat diterima dan mengalami kegagalan di dalam penerapannya. Pada inovasi layanan publik UPPD Kabupaten Wonogiri yang berupa Samsat Gerai, memiliki dua faktor yang mempengaruhi penerapan inovasi layanan tersebut. Dua faktor tersebut diantaranya yaitu faktor pendukung dan faktor penghambat.

### 3.3.1. Faktor Pendukung

#### a. Teknologi Pelayanan



*Gambar 3.2. Sistem online pelayanan Samsat Gerai*

*Sumber: Dokumentasi 2019*

Pelayanan publik sudah seharusnya mengikuti dan menyesuaikan dengan perkembangan zaman dan kondisi saat ini, dimana segala sesuatu memanfaatkan perkembangan teknologi dan informasi untuk menciptakan sebuah pekerjaan yang lebih mudah dan cepat. UPPD Kabupaten Wonogiri

telah mengupayakan sistem yang tepat untuk mengelola pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai. Dalam layanan Samsat Gerai diberlakukan layanan sistem informasi manajemen kendaraan berbasis teknologi yang berkaitan dengan data pemilik kendaraan bermotor dan terintegrasi dengan sistem *Online* central database Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa tengah. Sehingga data kendaraan masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat langsung di input menggunakan komputer yang tersedia di layanan Samsat Gerai oleh petugas layanan. Dengan di manfaatkannya perkembangan teknologi saat ini membuat layanan pembayaran kendaraan bermotor menjadi lebih cepat karena hanya membutuhkan waktu kurang lebih tiga sampai lima menit dan mendukung keberhasilan dari penerapan inovasi layanan Samsat Gerai.

b. Komitmen Sumber Daya Manusia Yang Tinggi

Komitmen merupakan suatu bentuk loyalitas karyawan atau pegawai dalam suatu organisasi. Komitmen sangat diperlukan dalam suatu organisasi pelayanan publik karena hal tersebut dapat menghasilkan sebuah pegawai yang memiliki etos kerja dan semangat kerja yang tinggi. Berdasarkan hasil penelitian, pegawai yang bertugas pada unit layanan Samsat Gerai memiliki komitmen yang tinggi dalam menyediakan sebuah pelayanan khususnya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang mudah dan cepat.

Petugas layanan Samsat Gerai selalu menyapa masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal itu memang terlihat sepele, namun dapat memberikan kesan positif bagi masyarakat yang menggunakan layanan Samsat Gerai. Selain itu para petugas layanan Samsat Gerai juga selalu berusaha untuk meminimalisir antrian yang ada dengan berusaha bekerja secepat dan seefektif mungkin dengan tetap memperhatikan aspek pelayanan yang sempurna. Dengan sumber daya manusia yang memiliki komitmen yang tinggi dalam mewujudkan sebuah pelayanan yang prima, dapat meningkatkan keberhasilan penerapan sebuah inovasi.

c. Dukungan dari berbagai pihak terkait

Munculnya inovasi layanan Samsat Gerai melibatkan beberapa pihak terkait, yaitu Unit Pengelola Pendapatan Daerah Kabupaten Wonogiri, Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah, Kepolisian Kabupaten Wonogiri, Jasa Raharja Kabupaten Wonogiri, dan manajemen Toserba Baru. Inovasi layanan Samsat Gerai mendapatkan dukungan penuh dari pihak-pihak terkait, karena memang lahirnya inovasi layanan publik berupa Samsat Gerai ini memberikan kemudahan bagi masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Disamping itu, dengan dibukanya layanan Samsat Gerai, dapat memberikan akses lebih dan menambah pemasukan anggaran bagi daerah dan dinas terkait yaitu UPPD Kabupaten Wonogiri dapat mencapai target penerimaannya.

d. Kondisi sosial, ekonomi, dan politik

Kondisi sosial, ekonomi, dan politik di Kabupaten Wonogiri yang stabil menyebabkan kegiatan pemerintahan berjalan dengan lancar dan dapat berkembang secara signifikan. Keadaan ekonomi masyarakat Wonogiri yang meningkat juga berdampak pada gaya hidup masyarakat yang menginginkan segala bentuk pelayanan yang cepat dan mudah. Melihat kondisi sosial, ekonomi dan politik di Kabupaten Wonogiri maka dinas terkait yaitu UPPD Kabupaten Wonogiri tidak akan merasa ragu dalam membuka layanan Samsat Gerai di dalam mall.

### 3.3.2. Faktor Penghambat

a. Pengadaan Sarana Kurang Maksimal

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti menilai bahwa sarana yang disediakan dalam menunjang pelayanan di Samsat Gerai belum maksimal. Tidak tersedianya kursi tunggu untuk masyarakat yang menggunakan pelayanan pajak kendaraan bermotor menyebabkan masyarakat yang mengantri harus berdiri karena tidak tersedianya kursi. Walaupun jarang terlihat antrian pada layanan Samsat Gerai dan sebagian besar masyarakat yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sembari berbelanja, namun menurut peneliti alangkah lebih baik apabila tetap disediakan kursi tunggu bagi masyarakat pengguna layanan, sehingga masyarakat yang memang hanya ingin melakukan pembayaran pajak di Samsat Gerai dapat menunggu

dengan nyaman walaupun waktu tunggu yang dibutuhkan terbilang tidak lama.

b. Sistem Jaringan *Offline*

Dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, Samsat Wonogiri menggunakan sistem *database* yang terintegrasi dengan pusat di Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Maka dari itu, apabila sistem yang digunakan untuk menginput data kendaraan masyarakat yang melakukan pembayaran kendaraan bermotor mengalami *trouble* atau *offline*, maka mau tidak mau kegiatan pelayanan pajak kendaraan bermotor harus terhenti dan pihak Samsat Wonogiri harus melakukan koordinasi dengan BPPD Provinsi Jawa Tengah. Jika sistem yang digunakan untuk pelayanan pajak kendaraan bermotor mengalami gangguan, tentu sangat merugikan masyarakat karena tidak bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, disamping itu juga merugikan bagi instansi penyedia layanan yaitu UPPD Kabupaten Wonogiri karena harus menyediakan waktu untuk berkoordinasi dengan pusat agar sistem segera di benahi dan dapat digunakan kembali. Hal tersebut dapat menjadi faktor penghambat dalam penerapan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai.

### c. Jenis Layanan Yang Terbatas

Hadirnya inovasi layanan Samsat Gerai tentu memberi kemudahan akses bagi masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun layanan yang terdapat pada Samsat Gerai masih memiliki keterbatasan dalam jenis layanan. Layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Gerai hanya dapat melayani wajib pajak yang kendaraanya telah di balik nama sesuai dengan nama pemiliknya. Untuk kendaraan yang belum di balik nama sebagai contoh bagi pemilik mobil bekas harus melakukan balik nama terlebih dahulu apabila ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor di layanan Samsat Gerai. Selain itu layanan Samsat Gerai juga hanya dapat melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan, sedangkan masyarakat yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor lima tahunan harus mengurus dan datang langsung ke kantor Samsat Induk Wonogiri.