

### **BAB III**

#### **ANALISIS DAN PEMBAHASAN TENTANG INOVASI SAMSAT**

#### **DESA SEMUGIH KECAMATAN RONGKOP KABUPATEN**

#### **GUNUNGKIDUL TAHUN 2017**

Pada bab ini akan menguraikan suatu yang didapatkan dengan cara penelitian langsung di lapangan. Pada penelitian kualitatif pada dasarnya dilakukan untuk menggali atau mencari data berdasarkan apa yang diucapkan yang dilakukan oleh narasumber. Pada penelitian ini dengan menggunakan pendekatan deskriptif harus bisa menjelaskan data yang diperoleh peneliti melalui wawancara, observasi, dan dokumentai-dokumentasi yang ada.

Kabupaten Gunungkidul adalah salah satu wilayah dapat dikatakan jumlah kendaraan bermotor cukup banyak dengan jumlah 952.788 unit kendaraan yang ber plat AB di Kabupaten Gunungkidul sehingga SAMSAT Gunungkidul membentuk unit pelayanan di setiap Kecamatan yang ada di Kabupaten Gunungkidul untuk mengoptimalkan pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor. Maka dari itu SAMSAT Induk Kabupaten Gunungkidul membentuk Samsat Desa, sekarang sudah terdapat 2 Samsat Desa yang sudah aktif beroperasi yang pertama yaitu; Samsat Desa Semugih kecamatan Rongkop kabupaten Gunungkidul yang sudah beroperasi kurang lebih satu tahun. Yang kedua, Samsat Desa Hargomulyo Kecamatan Gendangsari Kabupaten Gunungkidul telah beroperasi mulai tanggal 28 oktober 2017. Yang ketiga, Samsat Desa Kemiri

Kecamatan Tanjungsari Kabupaten Gunungkidul. Yang terakhir adalah Samsat Konter BPD Panggang yang juga tahun ini sudah beroperasi. Peneliti memfokuskan ke Samsat Desa Semugih karena menurut Bapak Pramana, dalam wawancara pada tanggal 12 Desember 2018 menyebutkan bahwa potensi wajib pajak terdapat di Kecamatan Rongkop, sehingga peneliti memfokuskan di Kecamatan Rongkop.

Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul merupakan unit layanan yang merupakan inovasi dari SAMSAT Induk Kabupaten Gunungkidul yang diinisiasikan oleh Kepolisian Republik Indonesia untuk memudahkan masyarakat membayar pajak tahunan dan mengoptimalkan hasil dari pajak kendaraan dan outputnya akan meningkatkan Pendapatan Asli Daerah, dan juga membantu pembangunan dan kesejahteraan masyarakat Kabupaten Gunungkidul.

Namun pada pelaksanaannya adanya Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul masih belum dikatakan sempurna masih terdapat kendala-kendala seperti jaringan internet yang masih susah, jaringan internet yang masih menyambung dengan Kantor Desa, keterbatasan informasi mengenai adanya Samsat Desa Semugih, ini tentunya menjadi masalah bagi pemerintah Kabupaten Gunungkidul dan juga SAMSAT Induk yang terkait dengan inovasi Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul.

## **A. Inovasi Samsat Desa Semugih**

Penyelenggaraan pelayanan baru merupakan sebuah inovasi atau upgrade suatu inovasi yang lama menjadi inovasi yang terbaru dan memiliki keunggulan dari inovasi yang sebelumnya. Indikator-indikator sebuah inovasi baru banyak dikemukakan oleh berbagai para ahli, untuk mengetahui apa saja inovasi yang benar-benar terbaru terkait dengan Inovasi Samsat Desa Semugih maka peneliti mengacu pada beberapa indikator inovasi yang di sampaikan oleh Rogers (2003: 219) atribut inovasi dalam (Wahyuni et al. 2018) yang dapat diukur 4 indikator yaitu:

### 1.1 Keuntungan relatif

#### a. Keuntungan pada inovasi

Inovasi merupakan hal yang paling ditunggu kebaruannya dari inovasi sebelumnya serta mendapatkan keuntungan bagi masyarakat dan pemerintah serta Samsat Desa itu sendiri, karena dalam suatu inovasi yang akan dioperasikan pasti biasanya akan menimbulkan dampak yang buruk dan dampak yang baik jika inovasi awal dan inovasi yang sedang dikembangkan sudah ditetapkan secara sama atau seimbang dalam menerapkan kebijakan Samsat Desa Semugih.

Berjalanya Samsat Desa Semugih ini yang sudah mencapai kurang lebih satu tahun oprasional tentu harus ada keuntungan bagi penyedia layanan dan juga penerima layanan untuk mengukur sejauh mana perbedaan antara inovasi yang lama dengan inovasi yang terbaru saat ini seperti Samsat Desa Semugih ini. Ada beberapa keuntungan yang didapat dari penyedia pelayanan dan penerima

layanan. Yang pertama, mendapatkan retribusi pajak kendaraan bermotor satu tahunan, mendapatkan kepercayaan dari masyarakat. Dengan data yang telah diverifikasi dinyatakan oleh pihak Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Gunungkidul. disampaikan oleh Bapak Pramana Kepala KPPD Gunungkidul pada tanggal (12 Desember 2018):

“masyarakat merasa dipermudah untuk pelayanan terutama untuk pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor, kita sepakat untuk pelayanan satu tahunan hanya butuh tiga (3) menit, yang dulunya antri sekarang sepakat dengan 3 menit saja. Ini sudah dibuktikan sudah berjalan hampir dua tahunan. Sekarang meningkat dulunya 5 menit sekarang 3 menit, dari sisi waktu turun tapi dari sisi kualitas naik”

Melihat proses pelayanan Samsat Desa Semugih hanya membutuhkan waktu 3 menit dalam menyelesaikan pembayaran pajak tahunan, masyarakat bisa datang langsung ke Samsat Desa terdekat, tentu ini telah membuktikan bahwa inovasi pelayanan yang benar-benar memberi keuntungan dari pihak penyedia layanan dan juga penerima layanan, dari penerima pelayanan mendapatkan keuntungan tidak membuang biaya terlalu banyak, waktu, dan juga tenaga, serta dari pemberi layanan sendiri menerima keuntungan yang cukup besar karena wajib pajak tahunan yang tadinya tidak membayar pajak dengan alasan jauh, lama, dan antri, sekarang bisa datang langsung ke samsat desa terdekat. Tentunya akan menambah Pendapatan Asli Daerah dari sektor pajak tahunan. untuk Samsat Desa Semugih ini buka jam kerja dimulai dari hari:

### 1. Waktu Pelayanan

NO	JAM	HARI
1.	09.00 - 12.00 WIB	SENIN – KAMIS
2.	08.00 – 11.00 WIB	JUMAT – SABTU

### 2. Persyaratan Perpanjangan STNK Tahunan di Samsat Desa Semugih

1.	STNK ASLI
2.	KTP / SIM / PASPOR ASLI

Keuntungan yang didapatkan dari penerima layanan dan pemberi layanan antara lain konfirmasi ke SAMSAT Induk Kabupaten Gunungkidul yang berpusat di Kota Wonosari mengirimkan data dan identitas pemilik kendaraan bermotor tersebut dilakukan dengan cara mentrasfer data ke Samsat Induk kemudisn setelah 3 menit berlangsung penerima layanan atau masyarakat mendapatkan STNK pajak tahunan yang sudah diperpanjang tidak perlu datang ke Samsat Induk cukup ke Samsat Desa Semugih atau Samsat Desa yang ada di Kabupaten Gunungkidul dengan membawa persyaratan yang sudah tertulis di atas. Petugas yang menyajikan layanan sebanyak 3 orang dan setiap harinya berbeda petugasnya lagi, dalam satu hari petugas tersebut bisa melayani 30 sampai 45 orang perhari.

## 1.2 Kesesuaian

### a. Kebutuhan masyarakat

Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dalam pelaksanaan wajib pajak Tahunan Kendaraan bermotor, Samsat Desa Semugih harus mampu menyesuaikan kebutuhan masyarakat, dan harus mau menerima kritik dan saran dari semua elemen masyarakat agar pelayanan akan sangat membantu masyarakat terutama masyarakat yang jauh dari Samsat Induk Kabupaten Gunungkidul. Dari hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Pramana Kepala KPPD Gunungkidul pada Tanggal (12 Desember 2018) sebagai berikut:

“Sangat menjadi kebutuhan masyarakat karena kenapa kita ini jasa, saya selaku KPPD harus berjiwa bisnis karena setiap ada peluang saya tangkap salah satunya ini Inovasi Samsat Desa yang ada di Semugih dan Samsat Desa Hargomulyo, saya melihat data bahwa di wilayah sana banyak yang tunggak kenapa bisa tidak membayar pajak kendaraan. Setelah kita tindak lanjuti dan diamati ternyata jarak tempuh untuk membayar pajak cukup jauh, biaya transportasi, biaya makan, dan waktu, setelah itu kita melakukan sosialisasi kepada masyarakat terutama perangkat desa, tokoh masyarakat dan kemudian pemuda atau karangtaruna dan tidak menutup kemungkinan pegawai-pegawai yang ada di lingkungan sana”

Hal yang disampaikan oleh Bapak Pramana bahwa Inovasi Samsat Desa Semugih ini sangat menjadi kebutuhan masyarakat terutama masyarakat yang jauh dari Kota Wonosari. Kecamatan Rongkop sendiri cukup banyak jumlah kendaraan bermotor yaitu 10.672 unit. Dilihat dari wawancara di atas wajib pajak

sudah melakukan pembayaran pajak tahunan hal ini dapat di lihat melalui data sebagai berikut:

Tabel 1.2  
Jumlah wajib pajak yang membayar di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul pada tahun 2017-2018.

Samsat Desa Semugih	Wajib Pajak	
	2017	2018
Tahun	2017	2018
Jumlah	3.115	4.297
Jumlah Total	7.412	

Sumber Data: KPPD Kab. Gunungkidul

Melihat data di atas yaitu jumlah wajib pajak yang membayar kendaraan bermotor sekitar 7.412 pada tahun 2017 samsat desa ini mulai beroperasi dari tanggal 1 bulan April 2017 artinya sudah mencapai 70 % yang sudah membayar pajak kendaraan yang ada di Kecamatan Rongkop dan yang belum membayar pajak kendaraan bermotor di Kecamatan Rongkop sekitar 30% banyaknya jumlah kendaraan yang ada di Kecamatan Rongkop. Melihat datatang ada bahwa adanya inovasi baru tentang pelayanan publik khususnya kendaraan bermotor yang ada di Kecamatan Rongkop sangat membantu masyarakat untuk tidak mau membayar bayar pajak kendaraan satu tahunan. Tidak ada alasan bagi masyarakt untuk tidak membayar pajak kendraaan bermotornya karena pusat pelayanan Samsat tidak hanya berpusat di Kota Wonosari saja akan tetapi di setiap setiap Kecamatan di Kabupaten Gunungkidul sudah memiliki pelayanan pembayaran pajak satu tahunan kendaraan bermotor.

### 1.3 Kemungkinan dicoba

#### a. Dampak Positif dan Dampak Negatif

Sudah sangat jelas dengan adanya Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul ini tentu mempunyai dampak positif bagi masyarakat dan juga ke pada penyelenggaraan layanan pajak tahunan kendaraan bermotor tidak lain yaitu Samsat Desa Semugih. Seperti yang disampaikan oleh KPPD Gunungkidul Bapak Pramana pada tanggal (12 Desember 2018) sebagai berikut:

“Dampaknya sangat positif karena masyarakat sudah merasa terlayani dengan mudah, cepat, tidak butuh waktu lama, dan tentunya dekat dengan masyarakat. Justru kami yang menjual jasa ini harus ke sana ke pos-pos pelayanan, dan yang jelas di Samsat Desa ini ada target pendapatan bagaimana dalam sehari bisa minimal 20-45 pembayar pajak tahunan kendaraan bermotor. Dan untuk kendaraan bermotor yang membayar pajak di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul ini masih melayani pembayaran pajak tahunan, karena pajak lima tahunan ada persyaratan khusus pertama, harus cek fisik dan kelengkapan dokumen-dokumenya berada di Samsat Induk”

Hal yang disampaikan oleh Bapak Pramana, SH, MM bahwa dampak adanya inovasi ini sangat berdampak positif karena dari berdirinya Samsat Desa Semugih ini dalam per harinya banyaknya wajib pajak yang membayarkan pajak kendaraan bermotornya di Samsat Desa Semugih, ada yang mencapai 45 orang sehari dan tidak jarang juga tidak ada sama sekali yang membayar pajak dalam sehari itu, akan tetapi ini bukan dampak negatifnya melainkan kekurangan yang dimiliki Samsat desa Semugih ini adalah belum adanya pembayaran pajak kendaraan 5 tahunan sehingga masyarakat/wajib pajak masih harus ke Samsat Induk untuk membayar pajak kendaraan 5 tahunan, dan jarak tempuh dari

Kecamatan Rongkop ke Samsat Induk kurang lebih sekitar 35-38 menit. Tentu ini sangat menjadi perhatian jika pemerintah dan pihak yang bersangkutan ingin memanfaatkan inovasi ini untuk mendapatkan PAD dan memenuhi target, sehingga masyarakat atau wajib pajak tidak perlu jauh-jauh, dan tidak antri datang ke Samsat Induk untuk membayar pajak 5 tahunan, atau pun ganti plat.

#### 1.4 Kemudahan Diamati

##### a. Inovasi Menghasilkan Trobosan Baru

Pada ketentuannya sebuah inovasi harus mudah dipahami dan diamati dari semua elemen masyarakat, karena hadirnya sebuah inovasi tidak lain hanya untuk mempermudah masyarakat untuk menggunakannya dan tidak lepas juga aparatur negara, jika masyarakat sipil mudah memahami sebuah inovasi Samsat Desa Semugih ini tentunya juga akan memudahkan penyedia layanan jasa tersebut karena penyedia layanan jasa tersebut hanya mengoptimalkan SDM dan juga unit layanan Samsat Desa Semugih ini. Ada beberapa terobosan baru yang ada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul. Hal ini disampaikan oleh Bapak Kepala KPPD Gunungkidul Pramana pada saat diwawancarai pada tanggal (12 Desember 2018):

“Ada terobosan baru atau inovasi kami yaitu; kami buka 2 konter lagi yang pertama di Kemiri, kemiri itu di dekat jalan baron tepatnya di Desa Kemiri sama seperti Samsat Desa yang ada di Semugih ini. Kemudian yang ke dua kami buka di Konter BPD Panggang, yang ke tiga yaitu terkait dengan arsip untuk mempermudah untuk mendeteksi atau mencari arsip kendaraan bermotor yang ingin dicari dan satu-satunya di DIY hanya Samsat Induk Gunungkidul tentang

kearsipan. Dan yang keempat Samsat Desa Semugih dan yang lainnya sudah online.”

Terobosan pelayanan baru yang dilakukan oleh KPPD Gunungkidul tentu sangat membantu masyarakat sekarang bisa langsung datang ke Samsat Desa dengan membawa persyaratan yang sudah ditetapkan oleh pihak penyedia layanan dan proses pelayanannya pun tidak memakan waktu yang lama pembayaran pajak tahunan dalam 1-3 menit sudah jadi. Selain Samsat Desa Semugih dan Samsat Desa Hargomulyo saja yang sudah bertambah 2 lagi yaitu di Samsat Desa Kemiri dan Konter BPD Panggang. Desa Kemiri sendiri sangat jauh jika harus membayar pajak kendaraan bermotor ke Samsat Induk Kabupaten Gunungkidul dengan adanya Samsat Desa yang ada di Desa Kemiri tentu sangat mempermudah masyarakat dalam menjangkaunya.

Tidak luput juga Desa-desa yang berdekatan dengan Desa Kemiri tersebut ikut membayar pajak kendaraan bermotor ke sana. Yang berikutnya yaitu Samsat Desa yang bertempat di Konter BPD Panggang wilayah Panggang cukup jauh dari Samsat Induk kabupaten Gunungkidul dengan adanya inovasi ini masyarakat cukup terbantu karena lagi-lagi cukup terjangkau dan tidak rumit. Tentunya dengan beberapa terobosan yang dilakukan Samsat sangat mudah dipahami karena kenapa peneliti bisa katakana seperti itu, karena dalam pemberian namanya sama Samsat Desa sehingga masyarakat mudah memahami, dan mudah dimengerti bahwa Samsat Desa ini sama dengan Samsat desa yang lainnya.

Tidak hanya itu Samsat Induk Kabupaten Gunungkidul yang pertama menerapkan pengarsipan dokumen Kendaraan bermotor dan lainnya dengan sistem ISO atau *Internasional Organizational for Standarization*, alat inilah yang mempercepat mencari arisp kendaraan bermotor yang ada di Samsat. Dalam terobosan baru ini tidak lepas dari tanggapan masyarakat tentang Inovasi Samsat Desa ini salah satunya oleh Bapak Tukiyo pada saat di wawancarai pada tanggal (14 Desember 2018).

“Sangat membantu apa lagi Desa saya jauh dari Samsat Induk yang berjarak sekitar 35-38 menit untuk bisa sampai ke Samsat Induk. Sebelum adanya Samsat Desa ini jauh mau bayar pajak 1 tahunan dobel biyayane, juga antrinya seng akeh jadi tambah males jika bayar pajak. Semenjak ada Samsat Desa ini terutama saya tidak repot lagi soalnya cedek (dekat) dan gak antri langsung jadi lagi hanya 2 menit, Cuma kalau jaringanya pas lemot sedikit lama sekitar 5-6 menit, tapi jarang kalau lemotnya kebelutan pas saya bayar pajak endak lemot jaringannya. Tempetnya juga nyaman ada ruang tunggune juga pokoke sangat membantu.”

Melihat tanggapan dari masyarakat bahwa adanya Inovasi Samsat Desa sangat membantu bagi masyarakat yang jauh dari Samsat Induk untuk keperluan memenuhi kewajiban bagi setiap pemilik kendaraan bermotor membayar pajak 1 tahunan. Karena jika tidak ada Samsat Desa masyarakat akan mengeluarkan biaya lebih besar lagi dari apa yang dibayarkan untuk mambayar pajak, tentu membuat masyarakat engan membayar pajak kendaraan bermotornya karena berbagai faktor. Faktor finansial yang terutama yang di alami masyarakat pada umumnya karene yang paling sensitife, jarak tempuh yang terlalau jauh juga

membuat masyarakat tidak mau membayar pajak karena jarak terlalu jauh dari tempat tinggal pemilik kendaraan bermotor tersebut.

Beberapa bentuk STNKB satu tahunan nyata dari adanya Pelayanan Samsat Desa Semugih, peneliti mengambil 2 STNKB tahunan yang berbeda memang tidak terlihat STNKB tahunan yang begitu menonjol tentang perbedaan pada STNKB dengan STNKB di luar Jawa. Perbedaan yang dimaksud adalah disitu terdapat keterangan yang menerbitkan STNKB satu tahunan ini adalah Samsat Desa Semugih tempat masyarakat itu melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan. Adanya Samsat Desa Semugih ini telah masyarakat mau membayar pajak kendaraan bermotornya, dan yang peneliti ambil adalah pajak kendaraan bermotor yang sudah 2 dua tahun setengah telat membayar pajak tahunan, dan kendaraan bermotor yang tertib membayar pajak kendarannya.

Di dalam STNKB terdapat beberapa penjelasan mengenai biaya pembayaran pajak kendaraan dan juga denda yang harus di bayarkan ketika STNKB tersebut telat atau terlambat membayar pajak kendaraan bermotornya. Pajak tahunan pokok SWDKLLJ 35.000 dan PKB 159.000 dengan jumlah yang sudah ditentukan tentunya masyarakat tidak kebingungan lagi berapakah uang yang harus masyarakat bayarkan ketika membayar pajak kendaraan bermotor satu tahunan. Akan tetapi jika kendaraan tersebut ternyata sudah terlambat untuk membayarkan maka STNKB kendaraan bermotor masyarakat tersebut otomatis dikenakan denda 2x lipat dari pajak pokok PKB nya menjadi 105.000 dan jika

pajak kendaraan tersebut mati pajak lebih dari 2 tahun maka otomatis bertambah 35.000 lagi.

KPPD dan SAMSAT Kabupaten Gunungkidul berhasil mempertahankan sertifikasi ISO pada tahun 2015 karena berhasil memberikan pelayanan baru kepada masyarakat dengan cepat, tidak membutuhkan waktu lama untuk membayar pajak tahunan ataupun lima tahunan. Dan ada beberapa poin yang dievaluasi antara lain kecepatan, kepuasan masyarakat, dan juga sarana dan prasarana. ISO ini adalah sebuah alat atau perangkat lunak yang membantu pekerjaan petugas yang ada di Samsat Induk untuk mencari data kendaraan bermotor. Yang berada di Kantor Samsat Induk Kabupaten Gunungkidul, dokumen dan berkas-berkas kendaraan bermotor di Kabupaten Gunungkidul. Menggunakan ISO Samsat Induk Kabupaten Gunungkidul bisa cepat memberikan data-data ke pada unit layanan Samsat Induk sekarang di kenal dengan sebutan Samsat Desa. Adanya ISO sangat mudah untuk menemukan nama pemilik kendaraan, tahun kendaraan, masa berlaku pajak kendaraan bermotor 1 tahunan dan 5 tahunan, dan dokumen lainnya, tidak menunggu lama hanya membutuhkan 3 sampai 5 menit saja sudah menemukan data yang diinginkan, sekaligus mencetak STNKB yang baru saja diperpanjang.

### **B. Standar Pelayanan Publik Samsat Desa Semugih**

Pengukuran dalam suatu standar pelayanan publik harus mencakup beberapa komponen dasar standar pelayanan seperti Prosedur Dasar Hukum, Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Biaya Pelayanan, Produk Pelayanan, Sarana

dan Prasarana. Untuk mengukur apakah sebuah pelayanan baru sudah memenuhi standar pelayanan. Dalam hal ini untuk mengetahui atau untuk mengukur standar pelayanan publik terkait Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Studi Kasus Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dengan keputusan KEMENPAN Nomor 63 Tahun 2003 Standar Pelayanan Publik. Maka penelitian ini mengacu pada indikator Standar Pelayanan Publik yang dapat diukur melalui 5 indikator yaitu:

## 2.1 Prosedur Pelayanan

Pengukuran prosedur pelayanan pada pelaksanaan suatu inovasi yang baru Seperti Samsat Desa Semugih ini sangat penting untuk dilakukan melihat Samsat Desa ini baru berjalan hampir 2 tahun tentu sangat penting melihat prosedul pelayanannya, apakah pelayanannya masih tidak standar pelayanan atau malah sudah lebih baik. Dalam Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul sudah sesuai dengan prosedur pelayanan, bahwa proses membayar pajak tahunan maka wajib pajak harus melengkapi beberapa syarat dan kemudian melakukan pembayaran, dan memasukkan data wajib pajak kendaraan bermotor atau pajak kendaraan yang akan dibayarkan, setelah sudah maka dinyatakan telah memperpanjang masa berlaku pajak kendaraan bermotor. Dalam wawancara yang disampaikan oleh Bapak KPPD Gunungkidul Pramana pada tanggal (12 Desember 2018) beliau menyatakan bahwa:

“Kami mengupayakan dalam Samsat Desa Semugih ini suah memenuhi prosedur pelayanan publik, dari proses melapor ke petugas Samsat, persyaratan,

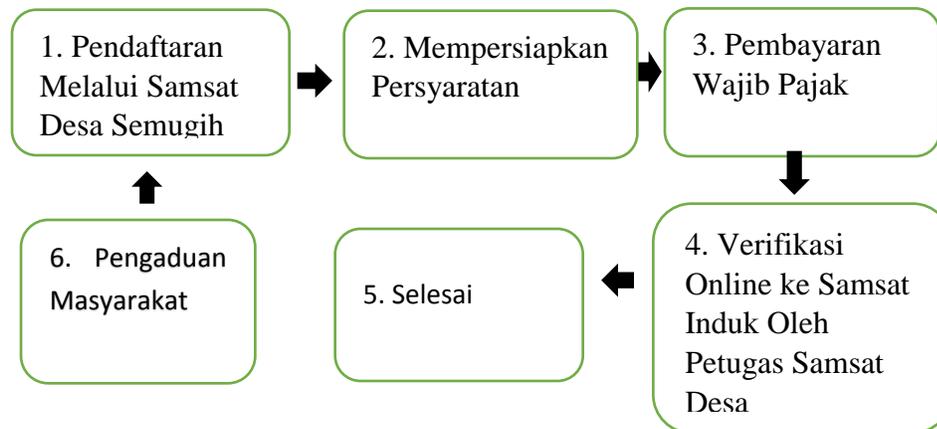
pendataan kendaraan bermotor wajib pajak, verifikasi ke Samsat Induk, sampai pengambilan STNKB, semuanya sudah sesuai prosedur pelayanan, karena gini mas, di Samsat Desa Semugih ini kan hanya melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sifatnya 1 Tahunan bukan yang 5 tahunan, jadi prosedur pelayanannya sesuai apa yang kami kasih”

Dapat dilihat bahwa prosedur pelayanan membayar pajak 1 tahunan kendaraan bermotor di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, dengan datang langsung ke samsat deasa setempat dan membawa persyaratan yang sudah ditetapkan oleh unit layanan Samsat Desa Semugih, dan kemudian petugas menulis data kendaraan wajib pajak, dan petugas melakukan verifikasi *Online* dengan sambungan internet yang sudah tersambung dengan Samsat Induk, dengan waktu hanya 3 menit STNKB sudah dapat diambil oleh wajib pajak dan selesai.

Melihat apa yang disampaikan oleh bapak pramana diatas, memenag sebuah pelayanan publik harus mempunyai prosedur pelayanan yang jelas agar masyarakat mudah memahami apa yang harus saya persiapkan ketika masyarakat ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya. prosedur pelayanan yang jelas tentu akan mencerminkan suatu pelayanan untuk jaminan kepada masyarakat yang akan menggunakan pelayanan Samsat Desa Semugih ini. tentunya dengan prosedur pelayanan akan menambah kepercayaan masyarakat untuk selalu menggunakan Samsat Desa Semuih ini.

## Bagan 2.1

Prosedur Pelayanan Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop  
Kabupaten Gunungkidul di bawah ini:



Sumber Data: KPPD Kab. Gunungkidul

Melihat prosedur pelayanan yang telah ditetapkan oleh Samsat Desa Semugih tentu saja sudah sesuai dengan prosedur standar pelayanan publik mulai dari pendaftaran masyarakat yang akan membayarkan pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Desa Semugih, mempersiapkan persyaratan yang sudah ditetapkan penyedia pelayanan publik seperti STNKB asli dan KTP/SIM/PASPOR asli, wajib pajak diwajibkan menyiapkan biaya administrasi untuk perpanjangan masa berlaku STNKB kendaraan bermotor setelah pembayaran selesai sesuai dengan apa yang keterangan di STNKB bermotor selanjutnya adalah verifikasi online oleh petugas Samsat Desa ke Samsat Induk untuk memberikan data yang telah dicatat oleh petugas Samsat Desa mengenai data kendaraan bermotor yang sudah melakukan pembayaran guna memperpanjang

masa berlaku STNKB pemilik kendaraan, selanjutnya yaitu pencetakan STNKB kendaraan di Samsat Desa Semugih yang sudah diverifikasi oleh petugas Samsat Desa. Sistem pengaduan yang diterapkan oleh Samsat Desa Semugih sudah bersifat online akan tetapi websitenya masih menjadi satu dengan website Desa Semugih Kecamatan Rongkop, dan masyarakat bisa langsung datang ke Samsat Desa Semugih jika ingin mengadu tentang masalah yang terkait dengan STNKB satu tahunan kendaraan bermotor.

Dalam wawancara yang disampaikan oleh Bapak Sunardi petugas Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul pada tanggal (10 Desember 2018) mengatakan bahwa:

“Dari awal diresmikanya Samsat Desa Semugih ada beberapa pengaduan dari masyarakat tetapi bukan masalah STNKB satu tahunan akan tetapi masalah pajak mendaran bermotor yang 5 tahunan, nah di Samsat Desa Semugih ini hanya melayani pembayaran pajak 1 tahunan mas jadi tidak bisa melayani pajak kendaraan bermotor 5 tahunan, akan tetapi pengaduan masyarakat akan tetap kami sampaikan ke atasan”.

Melihat apa yang disampaikan oleh Bapak Sunardi tentunya Samsat Desa Semugih tidak lepas dari pengaduan masyarakat tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor. Petugas Samsat Desa Semugih tentunya menyampaikan keinginan masyarakat kepada atasannya untuk ditindak lanjuti, dan menjadi pertimbangan yang sangat penting untuk Samsat Induk jika ingin mendapatkan Pendapatan Asli Daerah yang memenuhi target Kabupaten Gunungkidul melalui sektor perpajak kendraaan bermotor terutama di Kecamatan Rongkop Kabupaten

Gunungkidul yang letak dari Samsat Induk cukup jauh. Pengaduan yang telah disediakan oleh Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop untuk masyarakat sangat bermanfaat untuk kemajuan unit layanan atau yang sekarang dikenal dengan Sebutan Samsat Desa Semugih. Menerima keluhan dari masyarakat/wajib pajak saran dari masyarakat kritik dari masyarakat terkait pelayanan yang ada di Samsat Desa Semugih, dengan selalu meneriama masukan dan Kritika dari wajib pajak atau masyarakat sekitar tentang kinerja Inovasi Samsat Desa yang berada di Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul sehingga Samsat Desa Semugih berkembang lebih baik lagi dan bahkan memiliki kantor pelayanan sendiri.

## 2.2. Waktu Penyelesaian

### a. Kecepatan Waktu Penyelesaian

Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dalam memberikan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan. Dengan demikian Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul menargetkan waktu penyelesaian dengan secepat mungkin agar msasyarakat yang membayar pajak kendaran bermotor tidak menunggu lama dan tidak antri lagi. Dari hasil wawancara yang didapat dari bapak KPPD Gunungkidul Pramana pada tanggal (12 Desember 2018) sebagai berikut:

“Kami punya ISO, iso ini fungsinya apa untuk komitmen kita dalam pembayaran pajak kendaran bermotor hanya butuh 3 menit. Seumpamanya

begini saya membayar pajak di depan loket saya belum duduk sudah dipanggil untuk membayar itulah kecepatan kami untuk melayani masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan kami punya standar pelayanan tahunan hanya 3 menit, jika yang lima tahunan kan ganti plat, cek fisik dan sebagainya kami membutuhkan waktu 15 menit langsung jadi, dan 15 menit ini paling lama dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan”

Hal yang di sampaikan oleh bapak Pramana dalam pelaksanaan proses pelayanan di Samsat Desa semugih bahwa Samsat telah serius memberikana pelyanana yang cepat, tidak antri, dan nyaman. Terbukti dengan adanya unit-unit layanan yang ada di Kabupaten Gunungkidul seperti Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop adalah bentuk dari komitmen Samsat Induk memberikan layanan yang dekat dengan masyarakat dan cepat, tidak jauh akesnya, tentu saja mudah dan sangat membantu, ditambah lagi dengan menggunakan IT yang tadinya membayar pajak kendaraan lama, antri dan jauh sekarang lebih cepat dan sangat mudah, data pemilik kendraan yang akan membayar pajak kendaraan satu tahunan, data pemilik kendaraan akan dikirim ke Samsat Induk dan tidak butuh waktu lama hanya 3 menit pemilik STNKB kendaraan sudah jadi di tempat pembayaran berlangsung, jika masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Desa Semugih maka STNKB langsung dicetak di Samsat Desa Semugih tersebut. Tentunya dengan adanya ISO ini sangat membantu dalam proses pelayanan yang ada di Samsat Induk maupun semua unit-unit layanan yang ada di Kabupaten Gunngkidul

Melihat dokumen-dokumen data pembayaran pajak kendaraan bermotor meliputi seluruh Wilayah kabupaten Gunungkidul mulai dari Samsat Induk, Samsat Desa yang ada di kabupaten Gunungkidul. Dalam pelaksanaan pelayanan pajak 1 tahunan maupun 5 tahunan tentu menginginkan pelayanan cepat dan mudah merupakan keinginan dari semua pihak baik dari masyarakat atau pun penyedia layanan itu sendiri, di kabupaten Gunungkidul sudah menerapkan pelayanan cepat dan mudah dengan cara menggunakan sistem IT yang bernama ISO, dengan menggunakan IT tersebut sangat memudahkan petugas menemukan berkas yang akan diambil untuk memberikan informasi ke semua jajaran unit-unit layanan ke Samsat tan yang sedang membutuhkan informasi terkait dengan data pemilik kendaraan bermotor yang akan diperpanjang atau mengganti plat kendaraanya. Memasukan kode nomor kendaran dan wilayah mana maka otomatis akan muncul terletak dirak keberapa, nomor rak berapa dan dimana letak ranknya akan terlihat jelas dalam komputer yang berisikan ISO tersebut sehingga petugas hanya membutuhkan waktu beberapa detik untuk menemukan dokumen tersebut. Dari hasil wawancara yang disampaikan oleh bapak Sunardi pada tanggal (10 Desember 2018) adalah sebagai berikut:

“Dengan adanya Samsat Desa Semugih sangat membantu masyarakat karena dekat dengan masyarakat dan tidak perlu antri lagi dalam membayar pajak kendaraan bermotor tapi kami masih mengalami kendala antara lain masalah blangko yang sering kehabisan, dan jaringan yang kadang lelet dan menyusahkan kami. Karena kami harus melapor ke Samsat Induk untuk melakukan pencetakan STNKB yang sudah di verifikasi oleh Samsat Induk”

## b. Masalah yang ada di Samsat Desa Semugih

Dengan adanya Samsat Desa Semugih tentunya sangat memudahkan bagi masyarakat yang akan membayarkan pajak kendaraan bermotor mereka dengan cepat dan mudah tanpa antri lama, terlihat tidak ada masalah jika melihat dengan sekilas saja di Samsat Desa Semugih ini akan tetapi Ada beberapa masalah yang dihadapi Samsat Desa Semugih antara lain:

### 1. Blangko STNKB Habis

Terkadang proses pelayanan yang ada di Samsat Desa Semugih selalu sepi akan tetapi mencapai 48 orang dalam setengah hari proses pelayanan perpanjang pajak kendaraan bermotor yang ada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, kenapa bisa habis blangko STNKB nya karena petugas yang dari Samsat Induk hanya membawa berapa 40-50 blangko dalam 1 minggu, tentunya sangat menghambat jalanya proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, seharusnya bisa diselesaikan dalam waktu 3-4 menit menjadi menjadi 2 hari dikarenakan kehabisan blangko STNKB.

### 1. Jaringan Internet

Proses pelayanan terhambat karena jaringan yang kurang maksimal pasalnya Samsat Desa Semugih menyatu dengan Kantor Balai Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul, penggunaan jaringan internet dalam melakukan verifikasi tentunya membutuhkan jaringan yang sangat kuat untuk mencapai target 3-4 menit selesai dan sudah harus jadi STNKB. Dalam kenyataannya pelayanan di Samsat Desa Semugih terbilang lancar dan tidak

terlalu lelet, akan tetapi jika masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor satu tahunan banyak mencapai 30-48 orang tentunya membutuhkan jaringan internet yang sangat kuat di tambah lagi aktifitas di Kantor Desa Semugih cukup banyak sehingga ada hambatan dalam melakukan verifikasi.

### 1.3 Biaya Pelayanan

Terkait dengan biaya pelayanan dalam melaksanakan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop. Dalam proses ini tentunya ada biaya pelayanan yang sudah ditetapkan oleh penyedia layanan yaitu Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop, biaya yang harus dibayarkan oleh pemilik STNKB sesuai dengan standar biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor, dalam wawancara kepada KPPD Gunungkidul bapak Pramana pada tanggal (12 Desember 2018) menyampaikan bahwa:

“Ada jadi pembayarannya disitu sudah tertera di STNKB muncul untuk pembayar kendaraan itu berapa seperti PKB berapa, SWDKLLJ nya berapa sudah tertera disitu, dan juga kemungkinan kalau denda itu dihitung setelah 2 hari telat membayar pajak kendaraan bermotornya, telat 2 hari dihitung 25% dendanya dan maksimal 48% dalam satu tahun denda telat membayar pajak kendaraan bermotor “

Melihat apa yang disampaikan oleh bapak Pramana bahwasanya dalam pembayaran STNKB kendaraan bermotor 1 tahunan sudah ada standar biaya yang harus dibayarkan oleh wajib pajak bagi semua masyarakat yang telah memiliki kendaraan bermotor. Standar biaya yang dikeluarkan oleh Samsat Desa

Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul tentu saja sesuai dengan Standar yang telah ditetapkan oleh Samsat Induk, masyarakat jika masih bingung mana seberapa biaya yang harus dibayarkan bisa datang ke Samsat Desa Semugih atau pun Samsat yang ada di Wilayah Kabupaten Gunungkidul untuk menanyakan seberapa yang harus dibayar dan berapa yang harus dibayarkan jika pajak kendaraan bermotor mati lebih dari 1 tahun. Karena masyarakat sepenuhnya belum mengerti tentang biaya yang harus dibayarkan, masyarakat lebih banyak mengandalkan calo atau orang yang dikenal dalam Samsat itu sendiri kemungkinan bayanya akan bertambah karena ada ongkos yang harus dibayarkan oleh wajib pajak kepada calo atau orang yang dikenal di Samsat itu. Padahal masyarakat hanya perlu menanyakan berapakah yang harus dibayarkan jika telat lebih dari 1 tahun.

Table di bawah ini merupakan biaya yang harus dibayarkan bagi setiap wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan bermotor yang ada di wilayah Kabupaten Gunungkidul.

Tabel 3.  
Jumlah Yang Harus Dibayar Sesuai Standar Pembayaran

No	Nama	Pokok	Sanksi Adm	Jumlah
1	PKB	165.000	0	160.000
2	SWDKLLJ	35.000	0	35.000
Jumlah		200.000		200.000

Sumber Data: KPPD Kab. Gunungkidul

Tabel 2.3 ini merupakan biaya pajak kendaraan bermotor yang ada di Kabupaten Gunungkidul, tabel diatas menunjukkan bahwa biaya standar pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ini merupakan wajib pajak yang tidak telat membayar pajak kendaraan bermotornya. Dengan begini tentu masyarakat sudah sangat jelas berapa biaya yang harus dikeluarkan jika wajib pajak membayarkan pajak kendaraan bermotornya tepat waktu dan sudah tau rincian pembayaran mulai dari PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan juga SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan) jika wajib pajak tertib membayar pajak kendaraan bermotornya.

Tabel 2.4.  
Jumlah Yang Harus Dibayar Dengan Sanksi

No	Nama	Pokok	Sanksi Adm	Jumlah
1	PKB	330.000	125.500	455.500
2	SWDKLLJ	70.000	40.000	110.000
Jumlah		400.000	165.500	565.500

Sumber Data: KPPD Kab. Gunungkidul

Seperti yang disampaikan oleh bapak Pramana dalam pembayaran pajak kendaraan sudah sesuai standar biaya yang harus dibayarkan akan tetapi ada beberapa perbedaan yang harus wajib pajak mentaati jika membayar pajak kendaraan. Dalam keterangan diatas menunjukkan bahwa wajib pajak yang membayar pajak kendaraanya sudah melebihi batas waktu pembayaran dan dikenakan sanksi adm yang berupa sanksi PKB pokok menjadi sebesar 330.000 karena sudah lewat 1 tahun harus memnayar sesuai dengan ketentuan biaya yang

sudah ditetapkan sedangkan sangksi admnya sebesar 125.500. Dan SWDKLLJ pokok menjadi sebesar 70.000 ditambah 35.000 dari ketentuan biaya awal dikarenakan telat 1 tahun sedangkan sangksi admnya sebesar 40.000 empat puluh persen dari satu tahun dan maksimal empat puluh lima persen dari 1 tahun telat membayar pajak kendaraan bermotor. Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul telah memberikan pelayanan yang sangat mempermudah masyarakat dalam menghitung jumlah biaya yang harus dibayarkan jika pajak kendaraan bermotornya telat 1 tahun lebih dan tentunya khususnya yang berada jaih dari Kota Kabupaten Gunungkidul dalam rangka mendekatkan pelayanan publik yang dirangkum dalam pajak kendaraan bermotor STNKB 1 tahunan.

### 1.3 Produk Pelayanan

#### a. Sesuai Produk Pelayanan

Produk pelayanan dalam suatu tempat pelayanan merupakan bagian yang sangat penting yang harus ada dalam sektor pelayanan pubik, karena pelayanan harus memiliki produk pelayanan yang menjadi fokus utama agar pelayanannya tidak terpecah fokusnya, jika pelayanan publik tidak fokus pada satu produk pelayanan akan menimbulkan dampak yang baik dan buruk bila mana suatu pelayanan publik memiliki banyak produk pelayanan, dalam hal ini terkait dengan suatu produk pelayanan yang di berikan kepada masyarakat melalui Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop tentang pelayanan pembayaran pajak satu tahunan kendaran bermotor.

Dalam hal produk pelayanan publik yang ada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dengan produk pelayanan yang diberikan kepada masyarakat terkait dengan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui unit layanan dari Samsat Induk yaitu Samsat Desa Semugih yang terletak di Kecamatan Rongkop, dengan di bentuknya Samsat Desa Semugih dengan Produk pelayanan dan apakah sudah sesuai dengan produk pelayanan yang telah di bentuk oleh Samsat Induk. Menurut hasil wawancara yang disampaikan oleh Bapak Pramana KPPD Kabupaten Gunungkidul pada tanggal (12 Desember 2018):

“Sudah sesuai produk pelayanan yang kami berikan kepada masyarakat karena dasar kita *International Organization for Standardization ISO* di dalamnya macam-macam dari mengajukan pelayanan, standar pelayanan, produk pelayanan, pembayaran pajak kendaraan bermotor yang 1 tahunan, pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan dan SOP pun ada jadi kita mengacu pada ISO”

Melihat apa yang disampaikan oleh Bapak Pramana bahwasanya produk pelayanan yang ada di Samsat Desa Semugih sudah sesuai produk layanan yang telah ditetapkan, karena proses standarisasi prduk pelayanan ataupun pelayanan itu sendiri sudah menggunakan teknologi standar internasional, dan juga menyebutkan bahwa sanya dalam pelayanan yang diberikan Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop yaitu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sifatnya 1 tahunan dan tidak melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor 5 tahunan.

Seperti yang telah diucapkan oleh Bapak Pramana di atas bahwasanya produk pelayanan yang ada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul memang benar adanya sudah sesuai dengan produk pelayanan dengan ini produk pelayanan yang sesuai tentu saja dampaknya akan baik karena bisa lebih terfokus pada satu produk layanan, sehingga masyarakat bisa terlayani dengan baik dan juga cepat, potensi kecepatan pelayanan akan semakin bertambah tidak lagi anti karena tidak menunggu pelayanan yang lain selesai, serta meningkatkan atau memberi kontribusi terkait dengan Pendapatan Asli Daerah.

### 1.3 Sarana dan Prasarana

Suatu unit pelayanan bisa dikatakan belum lengkap jika sarana dan prasarananya belum lengkap oleh karena itu suatu pelayanan harus mempunyai sarana dan prasarana yang lengkap. Karena sarana dan prasarana sangat dibutuhkan masyarakat dan juga penyedia layanan untuk menunjang keberhasilan dalam melaksanakan pelayanan itu sendiri, jika sarana dan prasarananya belum lengkap tentu akan menghambat proses jalanya pelayanan yang diberikan kepada masyarakat dan dampak buruknya adalah kemungkinan besar masyarakat malas membayar pajak kendaraan bermotor dikarenakan sarana dan prasarana kurang memadai kurang nyaman serta dan dampaknya lagi ialah retribusi Pendapatan Asli Daerah akan menurun. Dari hasil wawancara kepada Bapak Sunardi petugas Samsat Desa Semugih pada tanggal (10 Desember 2018) mengatakan bahwa:

“Cukup memadai karena Samsat Desa hanya unit pelayanan, hanya saja Samsat Desa Semugih masih satu atap sama Kantor Balai Desa, ruang tunggu ada, meja, kursi, waktu pelaksanaan pelayanan, persyaratan bagi wajib pajak bisa disebut masyarakat plang petunjuk semuanya ada, hanya saja belum mempunyai Gedung sendiri”

Dapat dilihat bahwasanya sarana dan prasarana yang ada di unit pelayanan di Samsat Desa Semugih sudah cukup memadai hanya saja ada satu yang belum terpenuhi yaitu memiliki Gedung atau kantor sendiri kondisinya masih satu atap sama Kantor Balai Desa Semugih. Dari sisi peneliti sudah bisa melihat apakah sarana dan prasarana sudah memadai atau belum, dengan demikian unit pelayanan yang berada di Samsat Desa Semugih ini sudah memadai karena masyarakat membayar pajak kendaraan bermotor tidak satu hari datang semua ke Samsat Desa Semugih tercatat dalam 2017-2018 ini dalam satu hari 45 orang itu saja tidak semua berbarengan berbeda-beda jam sehingga masih bisa melayani masyarakat dengan baik dan cepat.

Seperti yang telah disampaikan oleh Bapak Sunardi di atas bahwa sarana dan prasarana yang ada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop sudah sangat memadai dan nyaman digunakan oleh masyarakat dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor satu tahunan tempat duduknya cukup banyak, ada juga hari dan jam pelaksanaan atau jam kerja dan persyaratan untuk membayar pajak kendaraan bermotor satu tahunan di Samsat Desa Semugih tertera di depan sebelum masuk ke ruang tunggu Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop.

Sarana dan prasarana yang ada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul dalam gambar ini telah menunjukkan dengan jelas bahwa Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop ini telah memberikan sarana dan prasarana yang cukup baik dengan memberikan plang jalan dengan bertuliskan Samsat Online Desa Semugih, tentu saja sangat membantu bagi masyarakat yang akan membayar pajak satu tahunan kendaraan bermotornya. Masyarakat akan terbantu dengan adanya plang petunjuk untuk mempermudah masyarakat mengetahui letak Samsat Desa Semugih.

## **B. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Implementasi Kualitas Pelayanan Publik Samsat Desa Semugih**

Pada pelaksanaan pelayanan publik tentang Samsat Desa maka tidak lepas dari beberapa faktor-faktor yang menunjang atau yang mempengaruhi jalannya pelaksanaan unit pelayanan Samsat Desa. Dalam proses pelaksanaan ini mengacu pada teori Manufandu (2009) dalam (Suranto, Atik Septi Winarsih 2016) berdasarkan hasil penelitian yang terdapat faktor pendukung dan penghambat terkait dengan pelaksanaan unit pelayanan Samsat Desa.

Peranan yang sangat penting yang dilakukan Desa Semugih Kecamatan Rongkop dalam membantu kelancaran jalannya unit layanan Samsat Desa Semugih, tentu sangat membantu sebagai teknologi pendukung terkait pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan yang berada di Samsat Desa Semugih. Dalam pelaksanaan pelayanan publik yaitu Samsat Desa Semugih sudah melakukan sosialisasi terkait adanya pelayanan Samsat yang

berbasis di Desa, Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop belum memiliki website akan tetapi masyarakat bisa mengaksesnya di website Desa Semugih Kecamatan Rongkop, di dalam website Desa Semugih Kecamatan Rongkop terdapat penjelasan terkait Samsat Desa bagaimana cara mendaftar, apa saja persyaratannya dan lainnya, dari pelaksanaan unit layanan Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop ada beberapa faktor pendukung dan faktor penghambat mulai dari Kesadaran masyarakat dan juga jaringan internet teknologi informasi dan komunikasi di pelosok Kabupaten Gunungkidul.

### 3.1 Adat / Kearifan Lokal

Dengan adanya kearifan lokal tentu memberikan warna tersendiri dari sebuah inovasi layanan yang ada di Samsat Desa semugih Kecamatan Rongkop, karena banyak berbagai tipe-tipe masyarakat yang ada di Kecamatan Rongkop ada masyarakat yang mendukung adanya sebuah inovasi yang memudahkan masyarakat, ada juga yang tidak mendukung adanya inovasi yang keberadaanya di Desa Semugih di Kecamatan Rongkop dan ada juga masyarakat yang masa bodoh ada atau tidak ada sebuah pelayanan baru di wilayah sekitar mereka. Dalalam wawancara kepada Bapak Sunardi pada tanggal (10 Desember 2018) mengatakan bahwa:

“Tentu ada karena masyarakat dengan budaya getuk tular atau menyampaikan ke tetangganya langsung dari mulut ke mulut, jika warganya tidak datang waktu sosialisasi masyarakat sangat senang dengan adanya inovasi baru ini karena aksesnya yang tidak jauh, tetapi ada juga masyarakat yang acuh atau tidak peduli dengan inovasi yang ada di Kecamatan Rongkop”

Seperti yang telah di ucapkan oleh Bapak Sunardi di atas bahwasanya adanya kearifan lokal tidak lah selalu menyusahkan sebuah pelayanan baru karena sesuatu inovasi baru akan lebih memudahkan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor satu tahunan di Samsat Desa Semugih, akan tetapi ada juga masyarakat yang menganggap dengan adanya suatu unit pelayanan baru akan mempersulit dirinya, akan tetapi masyarakat yang seperti ini hanya sebagian kecil dari kelompok masyarakat, masyarakat tipe seperti ini tentu akan membawa dampak baik dan buruk karena masyarakat yang seperti ini justru memberikan rasa penasaran bagi masyarakat yang mendengarkan ceritanya dan akhirnya masyarakat tersebut mendatangi Samsat Desa Semugih.

### 3.2 Letak Geografis

Sebuah pelayanan publik akan menjadi sulit apa bila tempat unit pelayanan yang jauh dari letak geografis atau pelosok akan tetapi pelayanan publik akan lebih cepat dan mudah jika letak geografis sebuah pelayanan dekat dengan medan yang dilayani, oleh karena itu faktor pendukung dari inovasi pelayanan publik yang ada di Kabupaten Gunungkidul yang tempatnya di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop dengan produk pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan. Dalam wawancara yang di sampaikan oleh Bapak Sunardi pada tanggal (10 Desember 2018) yaitu:

“sangat berpengaruh karena dengan tidak adanya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dekat masyarakat akan memberikan dampak yang kurang baik bagi pendapatan asli daerah, dengan adanya Samsat Desa Semugih tentunya akan memberikan dampak yan baik untuk masyarakat

dan juga pemerintah daerah karena mendapatkan pendapatan asli daerah, dengan adanya Samsat Desa membuka kesadaran masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor”

Melihat apa yang di sampaikan oleh Bapak Sunardi bahwa letak geografis sangat menentukan berjalanya suatu pelayanan publik pada suatu daerah atau kawasan tertentu dengan demikian pelayanan publik Samsat Desa Semugih tentunya memberikan jawaban bagi semua pelayanan publik yang ada bahwa pelayanan publik di pelosok atau tempat terpencil akan sangat dibutuhkan masyarakat dan tentunya akan menambah pemasukan dari PAD kabupaten tersebut, pada dasarnya masyarakat ingin dilayani dengan baik cepat dan mudah.

#### 3.4. Infrastruktur

Infrastruktur merupakan bagian yang sangat penting bagi sebuah pelayanan apalagi pelayanan yang berada di prosok atau pun pedalaman, pelayanan publik yang berada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop tentang pelayanan pembayaran pajak satu tahunan kendaraan bermotor tentu. Saja letaknya mudah dijangkau oleh masyarakat sekitar atau wilayah Kecamatan setempat, akses jalan menuju sebuah pelayanan publik harus bagus jika infrastruktur jalan tidak bagus maka pelayanan publik akan terganggu dan tidak berjalan sesuai dengan yang sudah dipersiapkan. Dari hasil wawancara kepada Bapak Sunardi pada tanggal (10 Desember 2018) mengatakan bahwa:

“sudah memadai, kenapa kami bilang memadai karena letak dari Samsat Desa Semugih ini terletak di Balai Desa Semugih dan tepat berada di pinggir jalan sehingga masyarakat tidak kesulitan untuk mencari letak Samsat Desa Semugih dan datang ke Samsat Desa Semugih karena jalan menuju Samsat Desa sangat baik”

Dapat dilihat bahwa apa yang di sampaikan oleh Bapak Sunardi infrastruktur yang menuju ke Samsat Desa Semugih sangat mudah dan tidak ada masalah yang serius terkait infrastruktur, tidak memungkiri bahwasanya Kabupaten Gunungkidul memiliki kontur tanah yang berbeda dengan Kabupaten yang ada di daerah lain, karena kontur tanah yang ada di Kabupaten Gunungkidul banyak jalan yang meninggi berbelok dan curam akan tetapi sepanjang jalan Kabupaten Gunungkidul yang menuju ke Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop tidak ada yang rusak. Masih berkaitan dengan infrastruktur Website Desa Semugih merupakan alat pendukung suatu sistem atau organisasi.

Samsat Desa Semugih saat ini belum mempunyai website tersendiri akan tetapi pihak dari samsat Desa Semugih menawarkan websitenya digunakan juga oleh Samsat Desa Semugih untuk memudahkan masyarakat tentunya hal ini akan sangat memberikan poin penting terhadap informasi masyarakat untuk membayar pajak satu tahunan kendaraan bermotor bisa membayar di Samsat Desa Semugih, peneliti sudah mengamati terkait dengan website Desa Semugih yang berkolaborasi dengan Samsat Desa Semugih karena kedua instansi pelayanan publik ini satu atap jadi yang ditampkkan di website tersebut terdiri dari informasi terkait berdirinya Samsat Desa Semugih syarat dan ketentuan

membayar pajak kendaraan bermotor satu tahunan, waktu dan jam pelaksanaan pelayanan, dan juga bisa memberikan masukan melalui kolom komentar yang ada di website Desa Semugih.

Gambar 3.2.

### Website Desa Semugih Berkolaborasi dengan Samsat Desa Semugih



Website Desa Semugih yang berkolaborasi dengan Samsat Desa Semugih ini bisa dikatakan sangat membantu bagi masyarakat untuk mendapatkan informasi terkait dengan syarat, jam dan hari, serta tempat. Seperti yang dikatakan oleh Bapak Sunardi pada tanggal (10 Desember 2018) mengatakan bahwa:

“kami berkolaborasi bersama Desa Semugih kami bermaksud agar semua informasi mengenai informasi terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan kepada publik, bahwa membayar pajak kendaraan bermotor satu tahunan sekarang bisa dilakukan di Samsat Desa Semugih, terutama bagi masyarakat Kecamatan Rongkop yang jauh dari Samsat Induk. Dan juga masyarakat bisa mengetahui apa saja persyaratan ketika mau membayar pajak kendaraan bermotor mereka, jam dan waktu pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan”

Apa yang diucapkan oleh Bapak Sunardi di atas adanya website Desa Semugih yang berkolaborasi dengan Samsat Desa Semugih untuk memberikan informasi pelayanan pembayaran pajak satu tahunan kendaraan bermotor, sehingga masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotornya tidak usah datang ke Samsat Induk karena di Samsat Desa Semugih sudah bisa melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sifatnya satu tahunan, dan pembayaran pajak lima tahun di Samsat Desa Semugih belum bisa memberikan pelayanan karena tidak adanya peralatan untuk membuat plat dan juga tempat yang besar untuk mengecek fisik dan nonor rangka kendaraan bermotor tersebut.

### 3.5. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sangat lah penting dalam menjalankan sebuah pelayanan publik, tentu saja tidak asal-asal mengambil dan memilih manusia agar bisa memenuhi kebutuhan yang dibutuhkan oleh unit layanan itu sendiri. Di Samsat Desa Semugih sendiri ada beberapa orang terpilih untuk menjalankan sebuah pelayanan atau unit pelayanan ada beberapa unsur yang terlibat dalam pelayanan publik yang ada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop yang pertama adalah keterlibatan dari kepolisian tentunya berkaitan dengan STNKB, yang kedua adalah Jasa Raharja tentunya berkaitan dengan asuransi jika terlibat kecelakaan, dan BPD tentunya berkaitan dengan pendapatan Daerah atau Desa yang ditempati Samsat Desa tersebut. Dengan demikian tidak dapat diragukan

lagi bahwasanya sumberdaya manusia yang bertugas di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop sudah memenuhi kapasitas yang sudah ditentukan oleh pihak penyelenggara layanan dan sesuai dengan tupoksi masing-masing.