

NASKAH PUBLIKASI

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP
DI KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2017**

(Studi Kasus Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop

Kabupaten Gunungkidul)

Oleh:

Afriadi
20150520150

Telah disetujui dan disahkan sebagai naskah publikasi sesuai kaidah
penulisan karya ilmiah

Dosen Pembimbing



Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si.
NIK: 19660920199202163016

Mengetahui,



**Dekan Fakultas Ilmu Sosial
dan Ilmu Politik**

Dra. Atik Septi Winarsih, S.IP., M.Si
NIK: 19690822199603163038



**Ketua Program Studi
Pemerintahan**

Dra. Atik Septi Winarsih, M.Si
NIK: 19660828199403163025

**INOVASI PELAYANAN ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP DI
KABUPATEN GUNUNGKIDUL TAHUN 2017
(Studi Kasus Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop**

Kabupaten Gunungkidul)

Oleh: Afriadi, Jurusan Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, UMY E-mail:afriadimus@gmail.com

SINOPSIS

Adanya Samsat Desa Semugih di Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul karena mempunyai jumlah kendaraan yang cukup banyak 952.788 unit kendaraan, jumlah kendaraan sebanyak ini tentunya akan menjadi yang perlu dibenahi bagi masyarakat sekitar dan juga Pemerintah Daerah. Oleh karena itu Samsat Desa Semugih mengeluarkan inovasi pelayanan publik. Samsat Desa yang mempunyai produk yaitu pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor yang tadinya jauh dari masyarakat dan sekarang sangat dekat dengan masyarakat yang jauh dari pusat kota dan sekarang di setiap kecamatan ada Samsat Desa.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana cara yang dilakukan Samsat Desa Semugih Kabupaten Gunungkidul dalam menarik minat masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor juga untuk mengetahui standar pelayanan Samsat Desa Semugih dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada Implementasi Kualitas pelayanan Samsat Desa Semugih. Metode penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif dengan mengumpulkan data melalui gambar, sabda, buku-buku, wawancara, observasi lapangan. Teknik analisis data ini menggunakan teknik wawancara mendalam, dokumen serta data sekunder.

Hasil penelitian hampir semua variabel dan indikator-indikator dari variabel yang digunakan baik. Inovasi Samsat Desa Semugih, proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan hanya membutuhkan waktu 3-5 menit. standar pelayanan yang ada di Samsat Desa Semugih, produk 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, sarana dan prasarana sudah memadai seperti kursi, meja, ruang tunggu, jam dan hari tanggal pelaksanaan pelayanan serta plang petunjuk jalan. dan juga faktor-faktor yang berpengaruh pada implementasi Samsat Desa Semugih, sumber daya manusia 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 Pendapatan Daerah. Desa yang ditempati Samsat Desa tersebut menimbulkan dampak yang baik atau dampak positif bagi masyarakat sekitar inovasi tersebut dan juga Pemerintah Daerah

Saran KPPD Gunungkidul harus melakukan evaluasi dalam waktu tiga bulan sekali atau satu tahun dan melakukan penyesuaian dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor baik pajak yang bersifat tahunan atau pajak yang bersifat lima tahunan agar target yang diperoleh daerah bisa tercapai. KPPD Gunungkidul harus meningkatkan akses teknologi informasi dan komunikasi terkait dengan jaringan internet yang ada di wilayah Kecamatan Rongkop sehingga memudahkan penyedia layanan publik untuk mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan.

A. Pendahuluan

Pelayanan publik merupakan bentuk pelayanan yang disediakan oleh instansi pemerintah untuk masyarakat. Pelayanan publik yang dimaksud untuk memenuhi kebutuhan-kebutuhan sesuai dengan keinginan serta harapan masyarakat. Karena pada hakekatnya pemerintah adalah pelayan masyarakat. Dalam UU No 25 Tahun 2009, pelayanan publik (Indonesia 2009) dapat diartikan rangkaian kegiatan dalam upaya memenuhi kebutuhan pelayanan yang diharapkan masyarakat setra sesuai dengan peraturan perundang-undangan. Pelayanan publik merupakan tanggungjawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya. Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat harus baik dan berkualitas serta sudah mendekati harapan masyarakat karena baik dan buruknya pelayanan publik yang diberikan instansi pemerintah kepada masyarakat sering dijadikan gambaran keberhasilan suatu instansi pemerintah. Definisi dari Gronroos (1990:27) di dalam Ratminto & Atik Septi Winarsih :

“Pelayanan adalah suatu aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi sebagai akibat adanya interaksi antara konsumen dengan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen/pelanggan” Ratminto & Atik Septi Winarsih (2005 : 2).

Berikut adalah data kendaraan bermotor yang ada di empat kabupaten satu kota di Yogyakarta antara lain: Pertama, data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Kulonprogo tahun 2018 yang pertama, mobil penumpang jumlah 14.449 unit, mobil bus 6.610 unit, mobil barang 512 unit, sepeda motor 172.387 unit total keseluruhan adalah 194.387 ribu unit kendaraan bermotor (Sugeng Utomo 2018). Kedua yaitu data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Sleman tahun 2018 yaitu, mobil penumpang 18,787 unit, mobil bus 7, 384 unit, mobil barang 167, 864 unit, sepeda motor 735,734 unit dan jumlahnya adalah 929.769 ribu unit kendaraan yang terdaftar (Ir. Arina

Yuliati 2018). Ketiga, data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Gunungkidul tahun 2018, mobil penumpang 22.394 unit, mobil bus 435.670 unit, mobil barang 8.804 unit, sepeda motor 485.920 unit jumlah keseluruhannya adalah 952.788 ribu unit kendaraan bermotor (Drs. Sumarwiyanto 2018). Keempat, data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kota Yogyakarta tahun 2018 mobil penumpang 62, 057 unit, mobil bus 2, 390 unit, mobil barang 14.236 unit, sepeda motor 428,370 unit jumlah keseluruhannya adalah 507,332 ribu unit kendaraan bermotor (Drs. Harjana 2018). Kelima data kendaraan bermotor yang terdaftar di Kabupaten Bantul tahun 2018, mobil penumpang 9,822 unit, mobil bus 36.565 unit, mobil barang 13.144 unit, sepeda motor 364,552 unit, jumlah keseluruhan adalah 424.083 ribu unit kendaraan bermotor (Ir. Didik Koesbianto 2018). Pada hakekatnya SAMSAT Desa Semugih di Gunungkidul bertujuan untuk memberikan pelayanan yang mudah, cepat, tepat untuk masyarakat. Samsat Desa Semugih merupakan salah satu instansi Pemerintah Daerah/

Kabupaten yang harus mampu melayani masyarakat dengan pelayanan yang maksimal dan baik. Dari uraian diatas peneliti tertarik untuk meneliti apa saja inovasi Samsat Desa Semugih dan strategi apa yang dilakukan dalam menarik masyarakat agar mau membayar pajak kendaraan bermotor dengan adanya Samsat Desa di Semugih.

B. METOLOGI PENELITIAN

Dalam penelitian ini penulis menggunakan metode deksriptif kualitatif yaitu penelitian dengan cara mengumpulkan data yang berupa sabda, gambar, dan bukan angka-angka. Tujuan dari penelitian ini adalah Untuk mengetahui inovasi apa saja yang dilakukan Samsat Desa Semugih Kabupaten Gunungkidul dalam menarik minat masyarakat untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Untuk mengetahui standar pelayanan Samsat Desa Semugih dan faktor-faktor apa saja yang berpengaruh pada Implementasi pelayanan Samsat Desa Semugih di Kabupaten Gunung Kidul.

Dengan ini, laporan penelitian berisi kutipan-kutipan data untuk memberi gambaran penyajian

laporan, serta laporan yang akan di sajikan berisi naskah wawancara, catatan lapangan, foto, video via hp, dokumen, catatan, memo dan juga dokumen resmi. Dan juga Terdapat empat dalam penyajian analisis data yaitu, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

C. KERANGKA TEORI

1. Inovasi

Menurut Rogers (2003: 219) atribut inovasi dalam (Wahyuni et al. 2018). Inovasi adalah dapat diartikan sebagai suatu ide, produk, informasi teknologi, kelembagaan, perilaku, nilai-nilai, dan praktek-praktek baru atau objek-objek yang dapat dirasakan sebagai sesuatu yang baru oleh individu atau masyarakat. Inovasi dapat di artikan juga sebagai kegiatan seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, dan lebih murah atau lebih baik dibandingkan dengan yang sebelumnya.

2. Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang dilaksanakan oleh Instansi pemerintah atau pun SAMSAT Desa untuk menyediakan barang dan jasa untuk pemenuhan keutuhan masyarakat. Menurut Keputusan ME NPAN tentang standar pelayanan, meliputi : Prosedur Pelayanan, Waktu Penyelesaian, Produk Pelayanan, Sarana dan Prasarana, Kompetensi Petugas Pemberi Pelayanan.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Kualitas Pelayanan Publik

Dalam peroses pelayanan ada beberapa faktor yang sangat penting dari setiap Menurut Atep Adya Barata (2003:37) dalam (Gita Crystalia 2015), Kualitas pelayanan terbagi menjadi dua bagian yaitu kualitas pelayanan internal dan eksternal. Masing-masing bagian tersebut

dipengaruhi oleh beberapa faktor yang cukup penting, yaitu sebagai berikut : pertama, Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan internal (interaksi pegawai organisasi), yaitu pola manajemen umum organisasi, penyediaan fasilitas pendukung, pengembangan sumber daya manusia, iklim kerja dan keselarasan hubungan kerja, serta pola insentif. Kedua Faktor yang mempengaruhi kualitas pelayanan eksternal (pelanggan eksternal), yaitu pola layanan dan tata cara penyediaan layanan, pola layanan distribusi jasa, pola layanan penjualan jasa, dan pola layanan dalam penyampaian jasa peran yang berbeda-beda namun saling berpengaruh dengan Bersama-sama mewujudkan pelayanan publik yang baik.

D. HASIL PENELITIAN

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

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.

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

1.2 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.

1.3 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 trobosan baru yang ada di Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop Kabupaten Gunungkidul

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.

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

prosedur 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 memasukan data wajib pajak kendaraan bermotor atau pajak kendaraan yang akan dibayarkan, setelah sudah maka dinyatakan telah memperpanjang masa berlaku pajak kendaraan bermotor.

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 masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor tidak menunggu lama dan tidak antri lagi. Kabupaten Gunungkidul seperti Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop adalah bentuk dari komitmen Samsat Induk memberikan layanan yang dekat dengan masyarakat dan cepat, tidak jauh aksesnya, 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 kendaraan 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 Gunungkidul.

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. pembayaran pajak kendaraan sudah sesuai standar biaya yang harus dibayarkan akan tetapi ada beberapa perbedaan yang harus wajib pajak menaati 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 jauh dari Kota Kabupaten Gunungkidul dalam rangka mendekatkan pelayanan publik yang dirangkum dalam pajak kendaraan bermotor STNKB 1 tahunan.

1.3 Sarana dan Prasarana

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.

A. 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 jalanya 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.

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.

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. 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.

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.

Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia sangatlah 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 STNKKB, 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.

E. PENUTUP

1. Kesim Inovasi

Indikator relative Keuntungan, proses pelayanan Samsat Desa Semugih hanya membutuhkan waktu 3-5 menit dalam menyelesaikan pembayaran pajak satu tahunan, masyarakat bisa datang langsung ke Samsat Desa terdekat, tentu ini telah membuktikan bahwa inovasi pelayanan yang sama-sama memberi keuntungannya antara lain tidak membuang biaya terlalu banyak, waktu, dan juga tenaga. Indikator yang kedua yaitu campability atau kesesuaian hasil penelitian menyebutkan bahwa Inovasi Samsat Desa yang ada di Desa Semugih dengan cara melakukan sosialisasi kepada masyarakat yang ada di Kecamatan Rogkop terutama perangkat desa, tokoh masyarakat, kemudian pemuda atau karang taruna dan pegawai-pegawai PNS. Indikator yang ketiga yaitu Triability atau kemungkinan dicoba hasil penelitian menyebutkan

dampaknya sangat positif karena masyarakat sudah merasa terlayani dengan mudah, cepat, tidak butuh waktu lama, dan dekat dengan masyarakat, untuk pemerintah sendiri dengan adanya inovasi Samsat Desa ini akan meningkatkan pendapatan PAD dan memenuhi target. Indikator yang keempat yaitu Observability atau kemudahan diamati dari hasil penelitian menyebutkan bahwa Terobosan pelayanan baru yang dilakukan oleh Samsat Desa Semugih yaitu 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 hanya perlu 3-5 menit.

2. Standar pelayanan

Indikator yang pertama prosedur pelayanan persyaratan yang sudah ditetapkan penyedia pelayanan publik seperti STNKB asli dan KTP/SIM/PASPOR asli, wajib pajak diwajibkan menyiapkan biaya administrasi untuk perpanjang masa berlaku STNKB kendaraan bermotor setelah pembayaran selesai sesuai dengan apa yang keterangan di

STNKKB 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 STNKKB pemilik kendaraan, selanjutnya yaitu pencetakan STNKKB kendaraan di Samsat Desa Semugih yang sudah diverifikasi oleh petugas Samsat Desa. Indikator yang kedua waktu penyelesaian menurut hasil penelitian Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop adalah bentuk dari komitmen Samsat Induk memberikan layanan yang dekat dengan masyarakat dan cepat, tidak jauh aksesnya dengan membutuhkan waktu 3-5 menit untuk pencetakan STNKKB baru. Indikator yang ketiga biaya pelayanan menurut hasil penelitian biaya standar pembayaran pajak kendaraan bermotor. Wajib pajak yang membayar pajak kendaraanya sudah melebihi batas waktu pembayaran dan dikenakan sanksi adm yang berupa sangsi 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. Indikator yang keempat produk pelayanan menurut hasil penelitian produk 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. Indikator yang kelima sarana dan prasarana menurut hasil penelitian sarana dan prasarana sudah memadai seperti kursi, meja, ruang tunggu, jam dan hari tannggal pelaksanaan pelayanan serta plang petunjuk jalan.

3. Faktor-faktor Yang Mempengaruhi Impemntasi Pelayanan Publik Samsat Desa Semugih

Indikator yang pertama adat dan kearifan lokal menurut hasil penelitian 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. Indikator yang kedua letak geografis dari hasil penelitian menyebutkan bahwa etak 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 dilayanai dengan baik cepat dan mudah.

Indikator yang ketiga infrastruktur melihat dari hasil

penelitian 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 kan curam akan tetapi sepanjang jalan Kabupaten Gunungkidul yang menuju ke Samsat Desa Semugih Kecamatan Rongkop tidak ada yan rusak. Indikator yang keempat sumber daya manusia menurut hasil penelitian 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 berkitan 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.

Dari ke tiga variabel dan indikatornya dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi samsat desa semugih sangat diperlukan terutama di daerah yang terpencil jauh dari pusat kota.

Saran

1. KPPD Gunungkidul harus melakukan evaluasi dalam kurung waktu tiga bulan sekali atau satu tahun dan melakukan penyesuaian dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat terkait pembayaran pajak kendaraan bermotor baik pajak yang bersifat tahunan atau pajak yang bersifat lima tahunan agar target yang diperoleh daerah bisa tercapai.

2. Perlunya koordinasi yang baik antara Samsat Induk dan juga Samsat Desa agar mendapatkan informasi yang cepat dan tidak ada kesalahan dalam memberikan informasi sehingga

permasalahan ke habisan blangko stnk tidak terulang lagi.

3. KPPD Gunungkidul harus meningkatkan akses teknologi informasi dan komunikasi terkait dengan jaringan internet yang ada di wilayah Kecamatan Rongkop sehingga memudahkan penyedia layanan publik untuk mempercepat proses pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan.

4. Memberikan kembali sosialisasi terkait adanya Samsat Desa Semugih tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan, untuk meningkatkan Pendapatan Asli Daerah karena hal ini menjadi tolak ukur suatu inovasi dikatakan sukses atau tidaknya.

5. Samsat Desa yang ada di Kabupaten Gunungkidul seharusnya juga memiliki pembayaran pajak yang bersifat lima tahunan, karena kenapa jarak tempuh dan medan yang bukit yang curam

menjadi alasan kenapa perlunya adanya pembayaran pajak lima tahunan dengan begitu masyarakat akan membayarkan pajak yang lima tahunan ataupun yang satu tahunan karena dekat.

F. DAFTAR PUSTAKA

Buku :

- Ratminto & Atik Septi Winarsih. 2005. Manajemen Pelayanan. (Pengembangan Model Konseptual, Penerapan *Citizen's Charter* dan Standar Pelayanan Minimal). Pustaka Pelajar. Hal : 2. Yogyakarta.
- Sinambela, Lijan Poltak dkk. 2006. Reformasi Pelayanan Publik. PT. Bumi Aksara. Jakarta 13220.
- Sugiyono. 2012. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, Dan R&D. hal : 3. Bandung .
- Sugiyono. 2015. Metode Penelitian Pendidikan. (Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D). Alfabeta. Bandung.

Jurnal :

- Adi Suryanto, Muhammad Idris, Dkk. 2016. "Pelayanan Publik Modul Pendidikan Dan Pelatihan Dasar Kader PNS." In *PELAYANAN PUBLIK Modul Pendidikan Dan Pelatihan Dasar Kader PNS*, , 1-90.
- Afida Hasna Adani Meirinawati. 2018. "Inovasi Pelayanan Program Leyeh-Leyeh Sambil Pengesahan (LESEHAN) Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kabupaten Nganjuk." *Jurnal Administrasi Negara 2018 v 2*: 1-7.
- Arina Yulianti. 2018. "Kabupaten Sleman Dalam Angka 2018." In *Badan Pusat Statistik Kabupaten Sleman Tahun 2018*, , 1-486.

Badan Pusat Statistik, Jakarta-Indonesia. Proyeksi Penduduk Indonesia Tahun 2017.

Candra Dwi Susilowati, Meirinawati. 2017. "Inovasi Layanan Samsat Hiburan Obyek Wisata (S.H.O.W) Di Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Surabaya Utara." *Ilmu, S Negara, Administrasi Ilmu, Fakultas Surabaya, Universitas Negeri* (Inovasi pelayanan, Samsat, Layanan SHOW): 1-9.

Didik Koesbianto, 2018. "Kabupaten Bantul Dalam Angka 2018." In *Badan Pusat Statistik Kabupaten Bantul 2018*, , 1-500.

Ellis Fedya Ulfa, Meirinawati. 2016. "Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama Samsat Mojokerto." *Ilmu, S Negara, Administrasi Vol 4, No(Inovasi, Samsat Walk Thru)*: 1-10.

Firman Alandari. 2013. "Peran Sistem Informasi Manajemen Berbasis Komputer Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik Di Lingkungan." *eJournal Ilmu Pemerintahan, 2013, 1 (1): 182-194* 1(1): 182-94.

Gita Crystalia. 2015. *Kualitas Pelayanan Publik Di Kantor Kecamatan Pengasih Kabupaten Kulon Progo*.

Harjana. 2018. "Kota Yogyakarta Dalam Angka 2018." In *Badan Pusat Statistik Kota Yogyakarta 2018*, , 1-464.

Ilmu, S et al. 2018. "Pelayanan Prima Di Polisi Resort Kota Besar (POLRESTABES) Samsat Colombo Kota Surabaya (Studi Tentang Program Pelayanan SIM Online) Ramadhan Cahyandika Perdana Abstrak." *Jurnal Administrasi Negara-UNESA 2018 2*: 1-10.

Ilham. 2016. "Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi." 3(2): 1-20.

Lina Dwi Riyani. 2018. "Analisis Sebelum Dan Sesudah Penerapan E-Samsat Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi

- Yogyakarta.” *Sekolah Tinggi Ilmu Ekonomi Widya Wiwaha*: 51–58.
- Meirinawati, et al. 2017. “Inovasi Pelayanan Program Kerja Online Malam (KOLAM) Pada Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Kabupaten Nganjuk Devi Rahma Katrina Abstrak.” *Jurnal Administrasi Negara* 2017 3: 1–7.
- Nur Hidayati. 2016. “E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus Tentang Faktor-Faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim Di Kabupaten Gresik) Nur Hidayati Mahasiswa Program Studi Ilmu Administrasi Negara , FISIP , Universitas Airlangga Abstract.” *kebijakan dan manajemen publik* 4.
- Nuryamin. 2016. “Skripsi Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Uptd Kantor Samsat Makassar.” In *Skripsi*, , 1–100.
- Nusaerik, Asa. 2017. “Kualitas Pelayanan Publik Bidang Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Sleman Tahun 2016.” *repository.umy.ac.id*: 1–103.
- Oknawati, Dwi. 2016. “Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan.” *Jurnal Ilmu Sosial dan Ilmu Politik* 5(3): 129–32.
- Pahmi Amri. 2017. “Implementasi Pelayanan Samsat Corner Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor.” *Jurnal Pemerintahan, Politik dan Birokrasi* III(April): 281–83.
- Riandi, Ahmad. 2017. “Samsat Desa Permudah Masyarakat Bayar Pajak Kendaraan.” *Samsat Desa Permudah Masyarakat Bayar Pajak Kendaraan* (1): 1–11.
- Sumarwiyanto Dkk. 2017. Kecamatan Rongkop Dalam Angka 2017.
- Sumarwiyanto. 2018. “Kabupaten Gunungkidul Dalam Angka 2018.” In *Badan Pusat Statistik Kabupaten Gunung Kidul 2018*, , 1–448.
- Sugeng Utomo. 2018. “Kabupaten Kulonprogo Dalam Angka.” *Badan Pusat Statistik Kabupaten Kulonprogo BPS*, , 1–483.
- Suranto, Atik Septi Winarsih, Sakir. 2016. “Kualitas Pelayanan Publik Pada Masyarakat Adat Terasing (Studi Kasus Pada Suku Tengger Di Kabupaten Probolinggo Dan Orang Lom Di Kabupaten Bangka).” <https://scholar.google.co.id> Atik Septi Winarsih. <http://repository.umy.ac.id/bitstream/handle/123456789/13132/proposal-HIBAH-Tridharma-LP3-UMY-2016-suranto-final.pdf?sequence=1&isAllowed=y>: 1–46.
- Wahyuni, Nina et al. 2018. “Analisis Inovasi Pelayanan Di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police).” *Journal of Public Policy and Management Review* Volume 7,: 1–20.
- Wardani, Dewi Kusuma, Rumiyaun. 2017. “Pengaruh Pengetahuan Wajib Pajak, Kesadaran Wajib Kendaraan Bermotor (Studi Kasus WP PKB Roda Empat Di Samsat Drive Thru Bantul).” *Jurnal Akuntansi* 5(1): 22.
- Undang-Undang :
- Indonesia, Presiden Republik. 2009. “Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.” In *Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik*, , 1–77.
- KEMENPAN. 2003. “Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.” : 1–21.

