



INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT PADA KANTOR PELAYANAN BERSAMA SAMSAT MATARAM

Oleh
Siti Yulianah M. Yusuf
STIA Mataram
Email: sitivulianah84@gmail.com

Abstrak

Penerapan e-government dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan good governance. Secara ringkas tujuan e-government adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima SAMSAT Mataram perlu adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik salah satunya yaitu dengan adanya perubahan sistem dan prosedur melalui inovasi-inovasi baru yang signifikan dan berorientasi langsung kepada masyarakat. Atribut inovasi dari SAMSAT Mataram diantaranya, keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Dengan adanya inovasi tersebut diharapkan nantinya dapat meminimalisir maraknya jasa calo, peningkatan dalam pembayaran PKB untuk pemasukan PAD dan juga dapat meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat yang signifikan pada ranah pelayanan publik sehingga dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat. Karena kepuasan masyarakat adalah kunci keberhasilan sebagai penyelenggara pelayanan publik, serta memberikan pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat seperti pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien serta mempermudah para wajib pajak dalam pembayaran pajak dengan menggunakan sistem jaringan interkoneksi dan memungkinkan wajib pajak melakukan transaksi tanpa terikat pada domisilinya di seluruh wilayah Nusa Tenggara Barat

Kata Kunci : E-Government, Inovasi dan Pelayanan Publik.

PENDAHUALUAN

Kemajuan teknologi informasi sebagai bagian dari globalisasi tidak terpisahkan dari masyarakat modern seperti sekarang ini yang telah membawa tuntutan yang besar bagi masyarakat terhadap pemerintah sebagai penyedia layanan untuk lebih bersifat terbuka, lebih efektif dan efisien dalam melaksanakan tugas ke pemerintahannya, dan juga memberikan kemudahan terhadap akses informasi khususnya informasi tentang pemerintahan. Sehingga mendorong pemerintah untuk melaksanakan sebuah konsep tata pemerintahan baik yang lazim disebut dengan *good governance*.

E-government merupakan penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Pada tahun 2003, pemerintah mengeluarkan Inpres No. 3 tahun 2003 sebagai upaya lanjutan untuk mendukung penerapan *e-government* dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pelayanan informasi dan menciptakan *good governance*. Secara ringkas tujuan *e-government* adalah untuk membentuk jaringan komunikasi diantara masyarakat, swasta, dan pemerintah lainnya yang dapat memperlancar interaksi, transaksi, dan layanan.

E-government sebagai konsep pelayanan yang menggunakan teknologi informasi dapat dibagi dalam beberapa tingkatan yaitu pertama, persiapan; kedua, pematangan; ketiga, pemantapan; dan keempat, pemanfaatan pengaplikasian sistem *e-government* diharapkan mampu untuk *upgrade* sistem pemerintahan

Vol.13 No.8 Maret 2019



berjalan menuju kearah yang semakin efisien, efektif, transparan dan akuntabilitas. Sedangkan pengertian *e-goverment* menurut Kementrian Kominfo yaitu sebagai aplikasi teknologi informasi yang berbasis internet dan perangkat digital lainnya yang dikelola oleh pemerintah untuk keperluan penyampaian informasi dari pemerintah kepada masyarakat, mitra bisnis, pegawai, badan usaha dan lembaga-lembaga lainnya secara *online*.

Bagi sektor publik berinovasi merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi. Selain itu, ada beberapa alasan pentingnya inovasi disektor publik dengan memiliki beberapa atribut (menurut Rogers dalam Suwarno, 2008), yaitu: 1) *Relative advantage*, inovasi ini memiliki keunggulan dibanding dengan sebelum adanya inovasi, 2) *Compatibility*, sesuai dengan kebutuhan dan tuntutan dari masyarakat yang ingin mendapatkan pelayanan yang cepat, 3) *Complexity*, mekanisme dan prosedur proses penyelesaian tidak terdapat kerumitan dapat dengan mudah dimengerti oleh masyarakat, 4) *Triability*, pada inovasi ini yang awalnya dari tahap uji coba lalu mendapat respon positif dari masyarakat, dan 5) *Observability*, dalam inovasi ini dapat dikatakan mudah diamati dan sudah berjalan sesuai dengan harapan dan kebutuhan masyarakat.

Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram merupakan suatu wadah yang melaksanakan tugas secara bersama-sama dalam satu atap yang terdiri dari 3 (tiga) instansi, yaitu Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Nusa Tenggara Barat, Direktorat Lalu Lintas Kepolisian Daerah Nusa Tenggara Barat, dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Mataram, yang berkewajiban memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam hal pendaftaran kendaraan bermotor, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pembayaran Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Vol.13 No.8 Maret 2019

Pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan kewajiban wajib pajak yang harus dibayarkan setiap tahunnya sebagai bukti kepemilikan kendaraan bermotornya. Wajib pajak dapat menjadi enggan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya, bilamana wajib pajak merasa tidak puas terhadap pelayanan yang ada dan merasa bahwa prosedur administrasi yang ditetapkan terlalu menyulitkan sehingga wajib pajak menunggak pembayaran pajaknya.

Usaha pemerintah daerah untuk meningkatkan kualitas pelayanannya adalah dengan melengkapi sumber daya fisik serta dalam penggunaan dan pemanfaatan teknologi informasi oleh pemerintah agar tercipta komunikasi antara pemerintah, masyarakat, dunia bisnis dan pihak-pihak lain yang berkepentingan untuk memberikan pelayanan secara cepat dan tepat. Isu pelayanan publik menjadi isu penting dalam penyediaan layanan publik di Indonesia seiring perkembangan ilmu pentahuan dan teknologi. Penyelenggaraan pelayanan publik dilaksanakan oleh aparatur pemerintah dalam berbagai sektor pelayanan terutama yang menyangkut pemenuhan hak-hak sipil dan kebutuhan dasar masyarakat.

Proses pengurusan yang terkesan lambat, harus kembali berkali-kali menunggu dalam waktu yang tidak pasti, minimnya informasi berhadapan dengan sikap calo yang kadang memaksa masih sering dihadapi masyarakat. Dalam mewujudkan pelayanan yang prima, SAMSAT Mataram perlu adanya perubahan dalam melaksanakan pelayanan publik salah satunya yaitu dengan adanya perubahan sistem dan prosedur melalui inovasi-inovasi baru yang signifikan dan berorientasi langsung kepada masyarakat.

Pelaksanaan program inovasi yang dilakukan SAMSAT Mataram diantaranya menambah gerai-gerai pembayaran pajak seperti SAMSAT Keliling (Samling), SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Weekend*, SAMSAT Pelita dan program terbaru yang telah dilaksanakan mulai awal Januari 2019 yaitu SAMSAT *Delivery*. Sebelum inovasi layanan e-SAMSAT hadir di

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems



Mataram, wajib pajak dapat menggunakan layanan SAMSAT Mataram/Induk dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Selain itu inovasi terbaru dari SAMSAT Mataram adalah SAMSAT *Delivery*, dimana wajib pajak akan dimanjakan untuk melakukan pembayaran pajak melalui aplikasi yang dapat *download* dari handphone, kemudian wajib pajak bisa order pembayaran pajak, setelah *notice* pajak dicetak selanjutnya diantar ke alamat tujuan wajib pajak untuk pembayaran dan diserahkan validasi bukti pembayaran pajak oleh petugas. Sedangkan dalam prosedur pelayanan SAMSAT Mataram/Induk, wajib pajak datang dengan menyerahkan KTP dan STNK ke loket pendaftaran kemudian mengantri menunggu di panggil untuk selanjutnya ke loket kasir untuk melakukan pembayaran. Tetapi melalui e-SAMSAT masyarakat dapat melakukan pembayaran melalui ATM Bank NTB dimana saja kapan saja di seluruh wilayah Nusa Tenggara Barat. Pelayanan e-SAMSAT dilengkapi dengan teknologi bertujuan untuk menyempurnakan pelayanan publik dari Pemerintah Provinsi Nusa Tenggara Barat kepada masyarakat.

Kemajuan teknologi informasi merupakan solusi dalam memenuhi aspek transparansi, akuntabilitas, dan partisipasi masyarakat. Keterpaduan sistem penyelenggaraan pemerintahan melalui jaringan informasi *online* perlu terus dikembangkan terutama dalam penyelenggaraan pelayanan, sehingga memungkinkan data dan informasi pada Instansi Pemerintah yang dapat dianalisis dan dimanfaatkan secara cepat, akurat dan aman, sesuai dengan Standar Pelayanan Publik. Dengan adanya inovasi ini, diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan bisa memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingan seperti pembayaran PKB, Pengesahan STNK dan SWDLLJ. Selain itu dengan adanya inovasi tersebut diharapkan nantinya dapat meminimalisir maraknya jasa calo, peningkatan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) untuk pemasukan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan juga bisa

meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat yang signifikan pada ranah pelayanan publik sehingga dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat, karena kepuasan masyarakat adalah kunci keberhasilan sebagai penyelenggara pelayanan publik. masalah dalam penelitian ini adalah: untuk menganalisis bagaimana atribut program inovasi SAMSAT Mataram dan untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi tersebut. Tujuan penelitian adalah: untuk mendeskripsikan dan mengetahui atribut program inovasi SAMSAT Mataram dan mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT Mataram.

LANDASAN TEORI

Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Rogers (2003) inovasi adalah sebuah ide, praktik atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Inovasi menurut *Asian Development Bank* adalah sesuatu yang baru, dapat diimplementasikan, dan memiliki dampak yang menguntungkan. Inovasi bukan sebuah kejadian ataupun aktivitas; ini adalah konsep, proses, penerapan, dan kapabilitas yang menentukan kesuksesan organisasi.

Menurut Said (2007) tentang inovasi, yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi tertentu dengan didukung oleh instansi lainnya yang terkait, dan atau perbaikan cara kerja yang lebih berdaya guna dengan mengintegrasikan sumber daya sosial, sumber daya pegawai dan sumber daya kelembagaan.

Inovasi dapat membantu sektor publik untuk membuat nilai untuk masyarakat. Sedangkan inovasi dalam Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Pelayanan publik merupakan kegiatan pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai



perundang-undangan bagi setiap warga negara atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sehingga inovasi pelayanan publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat. Inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yg bersifat kontekstual.

Kategori Inovasi

Menurut Muluk (2008), inovasi dibedakan dalam dua kategori:

1. Inovasi Terusan (*subtaining innovation*) yang merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. Inovasi Terputus (*discontinues innovation*) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Atribut Inovasi Layanan

Karakteristik inovasi dikemukakan oleh Rogers, dalam Suwarno (2008), sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* (keuntungan relatif). Sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. *Compability* (kesesuaian). Inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi terbaru. Selain juga dapat pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.

Complexity (kerumitan). Dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

Triability (kemungkinan dicoba). Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi yang lama.

Observability (kemudahan diamati). Sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang baik.

Karakteristik inovasi tersebut menurut Suwarno yang merujuk dari pendapat yang dikemukakan Rogers diatas, dicoba untuk digunakan sebagai unit analisis untuk melihat dan mengetahui kelebihan maupun kekurangan dari inovasi di Kantor Pelayanan Bersama Samsat Mataram. Hal ini dikarenakan inovasi yang tidak ada serta merta muncul begitu saja, melainkan terhadap suatu tahapan dan hal yang mendasari munculnya inovasi tersebut.

a. Pelayanan Publik

Untuk meningkatkan kualitas dan menjamin penyediaan pelayanan publik sesuai dengan asas-asas umum pemerintahan dan korporasi yang baik serta untuk memberikan perlindungan bagi setiap masyarakat, diperlukan aturan dalam pelayanan publik. Pelayanan yang diperlukan manusia pada dasarnya merupakan pelayanan fisik yang sifatnya pribadi dan layanan administratif yang biasa terdapat pada suatu kegiatan organisasi.

Menurut AG.Subarsono (2012), pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud adalah warga Negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembayaran pajak, pembuatan KTP, pembuatan akta kelahiran, pembuatan akta nikah, dan sebagainya.

Menurut undang-undang No. 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik, pelayanan publik

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga Negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya terikat pada suatu produk secara fisik (Sinambela, 2010).

Menurut Hardiansyah (2011) Pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Lain halnya dengan Pasolong (2007) yang berpendapat bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/ organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, prinsip pelayanan publik terdiri dari kesederhaan, kejelasan, kepastian waktu, akurasi, keamanan, tanggung jawab, kelengkapan sarana dan prasarana, kemudahan akses, kedisiplinan, kesopanan dan keramahan serta kenyamanan.

Pengertian pelayanan umum menurut Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 adalah segala bentuk kegiatan pelayanan umum yang dilaksanakan oleh instansi pemerintah pusat, di daerah, dan lingkungan Badan Usaha Milik Negara/ Daerah dalam bentuk barang dan jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang – undangan.

Sedangkan kualitas pelayanan publik dapat diukur dengan tiga dimensi menurut Lenvinne dalam Hardiyansyah (2011) yaitu:

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

Responsiveness atau responsivitas ini mengukur daya tanggap providers terhadap harapan, keinginan dan aspirasi serta tuntutan customers. Responsibility atau tanggungjawab adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa jauh proses pemberian pelayanan publik itu dilakukan dengan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang telah ditetapkan. Accountability atau akuntabilitas adalah suatu ukuran yang menunjukkan seberapa besar tingkat kesesuaian antara penyelenggaraan pelayanan dengan ukuran-ukuran eksternal yang ada di masyarakat dan dimiliki oleh stakeholders, seperti nilai dan norma yang berkembang dalam masyarakat.

Electronic Government

Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government menjelaskan bahwa e-government merupakan upaya untuk mengembangkan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis (menggunakan) elektronik dalam rangka meningkatkan kualitas layanan publik secara efektif dan efisien. Melalui pengembangan e-government dilakukan penataan sistem manajemen dan proses kerja di lingkungan pemerintah dengan mengoptimalkan pemanfaatan teknologi informasi. Selain itu menurut hasil kajian dan riset dari Harvard JFK School of Government (Indrajit, 2004), untuk menerapkan konsep-konsep digitalisasi pada sektor publik, ada tiga elemen sukses yang harus dimiliki dan diperhatikan sungguh-sungguh. Masing-masing elemen sukses tersebut adalah:

1. *Support*

Elemen support adalah elemen paling penting dalam pengembangan *e-government*. Perlu dukungan atau biasa disebut *political will* dari pejabat publik agar konsep *e-government* dapat diterapkan. Tanpa adanya itu berbagai inisiatif pembangunan dan pengembangan *e-government* dapat terlaksana. Bentuk dukungan yang dapat dilakukan adalah sebagai berikut: Disepakatinya kerangka *e-government* sebagai salah satu kunci sukses negara dalam mencapai visi dan misi bangsanya, sehingga harus diberikan prioritas tinggi. Disosialisasikannya konsep *e-government* secara merata, kontinyu,



konsisten, dan menyeluruh kepada seluruh kalangan birokrat secara khusus dan masyarakat secara umum melalui berbagai cara kampanye yang simpatik.

2. Capacity

Elemen *capacity* merupakan sumber daya yang diperlukan dalam pembangunan dan pengembangan *e-government* agar konsep yang telah diciptakan dapat menjadi kenyataan. Terdapat tiga sumber daya yang harus dimiliki, yaitu: Ketersediaan sumber daya finansial yang cukup untuk melaksanakan berbagai inisiatif *e-government*. Ketersediaan infrastruktur teknologi informasi yang memadai karena merupakan 50% dari kunci keberhasilan penerapan *e-government*. Ketersediaan sumber daya manusia yang memiliki kompetensi dan keahlian yang dibutuhkan agar penerapan *e-government* dapat sesuai dengan asas manfaat yang diharapkan.

3. Value

Elemen *value* berdasarkan pada manfaat yang didapat oleh pemerintah sebagai pemberi pelayanan dan juga masyarakat sebagai penerima pelayanan *e-government*. Dalam elemen *value* yang menentukan besar tidaknya manfaat *e-government* adalah masyarakat sebagai penerima pelayanan. Untuk itu, perlu ketelitian dalam memilih aplikasi yang menjadi prioritas kebutuhan masyarakat yang perlu didahulukan dalam pembangunan dan pengembangannya.

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang digunakan adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Menurut Sugiyono (2009) mendefinisikan penelitian deskriptif adalah metode yang digunakan untuk menggambarkan atau menganalisis suatu hasil penelitian tetapi tidak digunakan untuk membuat kesimpulan yang luas. Fokus dari penelitian ini adalah bagaimana inovasi layanan yang dilakukan Samsat Mataram dalam meningkatkan kualitas pelayanannya. Lokasi penelitian ini berada di Kantor Pelayanan Bersama SAMSAT Mataram Jl. Langko No. 20 Mataram. Teknik analisis data digunakan dengan reduksi data, penyajian data

dan penarikan kesimpulan. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Layanan Samsat Mataram Dalam Meningkatkan Pelayanan Keuntungan Relatif (*advantage*).

Penggunaan sistem pelayanan berbasis IT (teknologi informasi), sangat memudahkan dan memangkas waktu pelayanan. Dimana sebelumnya, pelayanan terpusat pada kantor induk saja, tetapi saat ini ada penambahan gerai-gerai pembayaran pajak yang bertujuan untuk memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran dekat dengan mereka. *Online* sistem sudah berjalan sehingga untuk pembayaran pajak tahunan, wajib pajak dapat melakukan pembayaran dimana saja diseluruh wilayah Nusa Tenggara Barat. Waktu pelayanan menjadi lebih efisien dengan adanya inovasi layanan *online* dan berbasis teknologi informasi ini. Seperti contohnya pelayanan di gerai Drive Thru Mataram, wajib pajak tidak perlu turun dari kendaraan, tinggal menunjukkan STNK dan KTP untuk didaftarkan kemudian bisa langsung melakukan pembayaran dan menerima STNK yang telah diperpanjang. Waktunya lebih singkat tidak memakan waktu lebih dari 5 menit per wajib pajak.

Tujuan dari program inovasi SAMSAT Mataram yang terdiri dari SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Keliling*, SAMSAT *Drive Thru* (Mandalika dan Mataram), SAMSAT *Weekend*, SAMSAT *Ladies*, e-SAMSAT serta SAMSAT *Delivery*, dimana program ini menekankan pada pelayanan yang lebih baik sesuai dengan keinginan masyarakat yaitu pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien. Selain itu, penambahan gerai-gerai Samsat Pembantu sebagai program inovasi SAMSAT Mataram untuk membantu mendekati diri kepada para Wajib Pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga pembayaran pajak tidak hanya terpusat pada Samsat Induk saja, tetapi dengan adanya penambahan gerai-gerai Samsat Pembantu ini,

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>



masyarakat tidak kesulitan untuk melakukan pembayaran pajak. Kemampuan inovasi di sektor publik tidak bisa di samakan dengan di sektor bisnis, dikarenakan inovasi di sektor publik ditujukan untuk masyarakat yang utama dalam pemberian pelayanan, lain halnya dengan inovasi di sektor bisnis. Inovasi di sektor bisnis dilaksanakan dengan tujuan untuk memperoleh keuntungan sebesar-besarnya. Jadi, dapat dikatakan program Samsat Mataram memiliki tujuan didalam pelaksanaan inovasi tersebut.

Kompetibel (*compatibility*)

Inovasi layanan yang sudah berbasis IT, lebih memudahkan pelayanan. Masyarakat juga dapat secara *online* membayar pajak diseluruh wilayah NTB. Selain itu, wajib pajak dapat melakukan pembayaran melalui ATM Bank NTB, dan inovasi terbaru yang baru dilaunching pada awal tahun 2019 ini, wajib pajak dapat *mendownload* aplikasi pembayaran pajak melalui handphone mereka yang disebut sebagai Samsat *Delivery*.

Kompleksitas (*complexity*)

Inovasi layanan yang sudah berbasis IT, memudahkan pelayanan yang dahulu menggunakan sistem manual sehingga persyaratan dianggap berbelit-belit oleh masyarakat, dengan ditambahnya gerai-gerai pembayaran pajak dengan berbagai program, pelayanan menjadi lebih mudah, tidak berbelit-belit dengan persyaratan yang banyak dan loket-loket yang panjang, serta waktu yang dibutuhkan untuk membayar pajak lebih cepat dan efisien.

Pelaksanaan program inovasi SAMSAT Mataram yang terdiri dari SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Keliling*, SAMSAT *Drive Thru* (Mandalika dan Mataram), SAMSAT *Weekend* dan yang terbaru adalah SAMSAT *Ladies*, e-SAMSAT serta SAMSAT *Delivery*, memiliki kejelasan didalam persyaratan pendaftaran, hal ini ditujukan agar petugas dapat memberikan pelayanan yang maksimal tanpa adanya kendala didalam hal persyaratan pendaftaran. Adapun persyaratan pendaftaran yang berada di SAMSAT Mataram tidaklah berbelit-belit. Hanya dengan membawa STNK Asli dan KTP Asli sesuai dengan identitas yang tercantum di

<http://ejurnal.binawakya.or.id/index.php/MBI>

Open Journal Systems

STNK, sudah dapat menikmati layanan yang diberikan di SAMSAT Mataram. Persyaratan yang tidak berbelit-belit dan terdapat kejelasan didalamnya merupakan bentuk dari prinsip pelayanan publik didalam pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, khususnya di Indonesia.

Triabilitas (*triability*)

Adapun prosedur pelayanan terdapat didalam poin standar pelayanan publik berdasarkan pada Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik. Prosedur pelayanan di SAMSAT pembantu cukup efektif dan efisien jika dilihat dari berapa banyaknya jumlah loket yang harus dilewati. Terdapat dua loket yang pertama adalah loket pendaftaran/pengehasan. Di loket pertama ini Wajib Pajak harus mendaftar terlebih dahulu untuk bisa menikmati pelayanan yang disediakan. Setelah prosedur pendaftaran/pengehasan telah selesai, maka Wajib Pajak diarahkan untuk menuju loket pembayaran/penyerahan untuk membayar jumlah pajak yang dikenakan pada masing-masing kendaraan bermotor. Prosedurnya sangat efektif, efisien dan tidak berbelit-belit. Sedangkan untuk e-SAMSAT pembayarannya dilakukan melalui ATM, dan pada SAMSAT *Delivery* wajib pajak tinggal menunggu dirumah dan petugas yang akan mendatangi wajib pajak tersebut setelah wajib pajak mengorder pembayaran melalui aplikasi yang telah didownload wajib pajak.

Dapat Diamati (*observability*)

Atribut dapat diamati juga tidak dapat dilepaskan dalam pelaksanaan inovasi layanan. Dapat diamati adalah bagaimana inovasi layanan pada Samsat Mataram dapat bekerja dengan efektif. Dalam pelaksanaannya, untuk melihat efektif atau tidaknya inovasi layanan dilihat dari kinerja pelayanannya. Hal ini mengindikasikan bahwa pelayanan telah diberikan secara optimal.

Dari Program Inovasi SAMSAT Mataram/Induk, masing-masing SAMSAT Pembantu yang terdiri dari SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Keliling*, SAMSAT *Drive Thru*



(Mandalika dan Mataram), SAMSAT *Weekend* dan yang terbaru adalah SAMSAT *Ladies*, SAMSAT Pelita, e-SAMSAT serta SAMSAT Delivery, adapun kehadirannya dinilai cukup memiliki banyak kontribusi dalam meningkatkan penerimaan daerah pada tahun 2018, hal ini dapat terlihat dari data realisasi objek pajak PKB dan BBNKB Tahun 2018, sampai dengan per 31 Desember 2018 untuk wilayah Mataram, adalah sebagai berikut:

| No | UPTB UPPD | Obyek Pajak |
|----|---|-------------|
| 1 | E- Samsat (Bank NTB) | 108 |
| 2 | UPTB UPPD Mataram - (PKB& Khusus BBNKB) | 74.619 |
| 3 | UPTB UPPD Mataram - (Corner Epicentrum Mall) | 19.425 |
| 4 | UPTB UPPD Mataram - (Drive Thru Mandalika) | 12.578 |
| 5 | UPTB UPPD Mataram - (Drive Thru Mataram) | 22.643 |
| 6 | UPTB UPPD Mataram - (Samsat Weekend) | 16.614 |
| 7 | UPTB UPPD Mataram - (Samsat Keliling Mobil 1) | 17.909 |
| 8 | UPTB UPPD Mataram - (Samsat Keliling Mobil 2) | 8.947 |
| 9 | UPTB UPPD Mataram - (Samsat Keliling Mobil 3) | 6.126 |
| 10 | UPTB UPPD Mataram - (Samsat Induk Bantuan) | 8.817 |
| 11 | UPTB UPPD Mataram - (Samsat Ladies Mataram) | 8.267 |
| 12 | UPTB UPPD Mataram - (Samsat Pelita) | 6.462 |
| | Total | 202.515 |

Sumber: UPTB UPPD Mataram

Jumlah penerimaan pajak diatas telah melampaui target yang telah ditetapkan oleh BAPENDA Provinsi Nusa Tenggara Barat. Kepuasan pelanggan dapat dilihat dari banyaknya jumlah penerimaan dokumen Wajib Pajak yang diterima di SAMSAT Pembantu, bahkan penerimaan dokumen Wajib Pajak pengesahan STNK satu tahunan melalui Kantor SAMSAT induk berjumlah lebih rendah jika dibandingkan melalui SAMSAT Pembantu. Dengan tingkat penerimaan dokumen Wajib Pajak yang tinggi maka kualitas pelayanan yang diberikan juga semakin meningkat. Serta penerimaan pajak sebagai sumber keuangan negara dapat berjalan dengan lancar untuk pembangunan negara.

3. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Program Inovasi SAMSAT Pembantu

Faktor Pendukung:

1) Sarana dan Prasarana

a. SAMSAT Corner

Lokasi SAMSAT *Corner* berada di Lombok Epicentrum Mall yang merupakan pusat perbelanjaan yang berada di Kota Mataram. Keberadaan SAMSAT Corner mempermudah para Wajib Pajak dalam pembayaran dan lokasi SAMSAT Corner berada di pusat keramaian dan mudah untuk di jangkau masyarakat kalangan manapun. Fasilitas pendukung layanan yang terdapat di SAMSAT Corner berupa teknologi yang menunjang kinerja dari pelayanan. Fasilitas tersebut adalah *Central Processing Unit (CPU)*, *monitor*, *keyboard*, *mouse*, *printer*, dan juga *scanner*. Kehadiran fasilitas teknologi diharapkan mampu membantu petugas dalam pemberian pelayanan. Fasilitas sarana pendukung yang dimiliki oleh SAMSAT Corner meliputi tempat duduk hingga ruang tunggu yang bersih dan nyaman, tersedianya listrik, akses internet dan brankas uang untuk mendukung pelayanan yang ada.

b. SAMSAT Keliling

SAMSAT Mataram selaku SAMSAT Induk telah memiliki 3 armada SAMSAT Keliling. Samsat keliling memudahkan wajib pajak lebih dekat dengan loket pembayaran. Adapun titik-



titik mangkalnya samling adalah dipusat keramaian, seperti dilapangan sangkareang, jalan udayana, simpang empat gebang, diseputaran Cakranegara dan masih banyak lagi disesuaikan dengan situasi dan kondisi pusat keramaian.

c. SAMSAT *Drive Thru*

Layanan SAMSAT *Drive Thru* di Kota Mataram ada 2 (dua) yaitu *Drive Thru Mandalika* dan *Drive Thru Mataram*, dimana keduanya memberikan kemudahan bagi wajib pajak untuk membayar pajak tanpa turun dari kendaraannya. Setelah menyerahkan dokumen STNK ke loket awal/pendaftaran, pemilik kendaraan cukup menggeser motor atau mobilnya keloket dua untuk pembayaran dan pengambilan dokumen baru.

d. SAMSAT *Weekend*

SAMSAT *Weekend* adalah solusi untuk wajib pajak yang sibuk, yang tidak memiliki kesempatan untuk melakukan pembayaran pajak pada saat jam kerja. Karena pelayanan SAMSAT *Weekend* dari jam 5 sore sampai dengan jam 9 malam dari hari Senin sampai dengan hari Sabtu. Hal ini memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak tahunan sepulang²⁾ mereka kerja. SAMSAT *Weekend* berlokasi dijalan Majapahit No. 62 Mataram.

e. SAMSAT *Ladies*

SAMSAT *Ladies* sesuai namanya petugasnya hampir semua perempuan. Hal ini merupakan inovasi dari Bapenda NTB, untuk menarik wajib pajak agar membayar pajak. Karena petugasnya semua perempuan, maka imagenya adalah cantik, sopan dan memberikan pelayanan dengan ramah tamah. Lokasi SAMSAT *Ladies* adalah di dijalan Majapahit No. 62 Mataram. Berbeda dengan SAMSAT *Weekend*, jadwal pelayanan SAMSAT *Ladies* adalah dari jam 8 pagi sampai dengan jam 5 sore.

f. e-SAMSAT

e-SAMSAT merupakan terobosan baru dari SAMSAT Mataram dalam memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran secara online melalui ATM tanpa harus datang ke kantor Samsat. Pembayaran pajak dapat dilakukan melalui ATM Bank NTB dimana saja di wilayah Provinsi Nusa Tenggara Barat.

g. SAMSAT Pelita

Samsat pelita yang berlokasi di Samsat Mataram/Induk, merupakan alternative bagi wajib pajak untuk melakukan pembayaran pajak tahunan maupun ganti STNK 5 tahunan yang beroperasi dari jam 4 sore sampai dengan 8 malam. Hal ini memudahkan wajib pajak yang tidak memiliki waktu jam kerja biasa untuk datang membayar pajak sepulang mereka kerja.

h. SAMSAT *Delivery*

SAMSAT *Delivery* merupakan terobosan baru dari SAMSAT Mataram dalam memudahkan wajib pajak untuk melakukan pembayaran dari rumah secara online yang aplikasinya dapat di download melalui aplikasi play store, wajib pajak dapat melakukan order, kemudian CSO dari Samsat Mataram akan memvalidasi dan dan mencetak notice. Notice yang telah dicetak diantarkan agen Samsat ke alamat order wajib pajak. Sehingga dengan program baru ini masyarakat benar-benar sangat dimanjakan karena dapat melakukan pembayaran pajak dimana saja kapan saja mereka butuhkan dari rumah mereka.

Koordinasi antar pegawai

Pengembangan tim dan kemitraan diperlukan adanya koordinasi antar pegawai yang kuat antara tiga instansi yang ada. Sehingga pelaksanaan inovasi yang diterbitkan oleh Kantor Bersama SAMSAT Mataram bisa berjalan dengan baik dan dapat dikembangkan menjadi lebih besar. Jika tidak ada koordinasi yang kuat antar pegawai satu dengan lainnya, maka inovasi akan dipastikan tidak dapat berjalan dengan baik. Apalagi seperti yang diketahui bahwa Kantor Bersama SAMSAT Mataram merupakan lembaga birokrasi yang terdiri dari Kepolisian Daerah (POLDA), Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) dan PT Jasa Raharja (Persero). Koordinasi antara ketiganya sangatlah penting didalam pelaksanaan seluruh program layanan SAMSAT pembantu.

Sosialisasi program inovasi SAMSAT Mataram

Sosialisasi program inovasi SAMSAT Mataram, bertujuan untuk mengajak masyarakat turut serta dalam keberhasilan pelaksanaan.



Karena pada dasarnya pelaksanaan program layanan ini ditujukan untuk masyarakat khususnya para Wajib Pajak. Sosialisasi program inovasi SAMSAT Mataram dilakukan melalui media cetak maupun media elektronik telah membuahkan hasil yang baik, terbukti dengan banyaknya jumlah dokumen Wajib Pajak yang masuk setiap harinya. Selain itu sosialisasi juga dilakukan melalui event Gebyar pajak yang dilakukan secara berkala, yang terakhir dilakukan di wilayah Kuta Mandalika pada bulan Desember 2018. Sosialisasi juga menumbuhkan peran kesadaran masyarakat berpartisipasi dalam pengembangan inovasi di sektor publik.

Faktor Penghambat:

1. Jumlah Pegawai yang tersedia

Sebagai penyedia pelayanan kepada para Wajib Pajak, maka SAMSAT Mataram bertanggungjawab dalam menyelenggarakan pelayanan. Guna mendukung hal tersebut, maka Kantor SAMSAT Mataram sebagai samsat induk memiliki kewajiban untuk memberikan pengarahan dan pengawasan didalam berjalannya pelayanan di Samsat Pembantu lainnya. Namun hal tersebut tidak didukung oleh jumlah pegawai yang tersedia. Mengingat jumlah wajib pajak di Kota Mataram semakin besar, Hal ini dapat menyebabkan program SAMSAT Pembantu tersebut tidak dapat berjalan dengan maksimal sehingga hasil yang dicapai tidak maksimal. Dapat dikatakan bahwa jumlah pegawai yang tersedia menjadi salah satu faktor penghambat dalam keberhasilan inovasi di sektor publik. Diharapkan Kantor SAMSAT induk menambahkan jumlah pegawai yang berada di SAMSAT pembantu. Agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal dan terwujudnya pelayanan prima yang ditujukan kepada para Wajib Pajak.

2. Kompetensi Pegawai dalam Pemberian Pelayanan

Hal lain yang perlu diperhatikan dalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT Mataram adalah segi kompetensi pegawai dalam pemberian pelayanan, dikarenakan baik atau buruknya sebuah pelayanan berada ditangan pegawai/petugas yang memberikan pelayanan

tersebut. Adapun kompetensi pegawai dalam pemberian pelayanan merupakan salah satu kriteria standar pelayanan publik sesuai dengan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara (No.63/KEP/M.PAN/7/2003) tentang pedoman umum penyelenggaraan pelayanan publik, standar pelayanan publik. Kompetensi petugas pemberi pelayanan harus ditetapkan dengan tepat berdasarkan pengetahuan, keahlian, keterampilan, sikap dan perilaku yang dibutuhkan. Hal ini dapat menjadi faktor penghambat didalam pelaksanaan program inovasi SAMSAT Mataram jika pegawai yang ditempatkan baik di SAMSAT induk maupun di semua SAMSAT pembantu tidak dapat melaksanakan pelayanan dengan baik maka pelayanan tidak dapat berjalan dengan maksimal.

P E N U T U P

Kesimpulan

Program inovasi SAMSAT Mataram merupakan bentuk inovasi dari lembaga birokrasi Kantor Bersama SAMSAT dalam memberikan pelayanan yang lebih berkualitas kepada para Wajib Pajak. Samsat Mataram selaku Samsat induk melakukan inovasi dengan menambah fasilitas pelayanan kepada wajib pajak dengan membuka SAMSAT *Corner*, SAMSAT *Keliling*, SAMSAT *Drive Thru* (Mandalika dan Mataram), SAMSAT *Weekend* dan yang terbaru adalah SAMSAT *Ladies*, e-SAMSAT, SAMSAT *Pelita* serta SAMSAT *Delivery*.

Dengan adanya inovasi ini, diharapkan mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan bisa memudahkan masyarakat dalam mengurus kepentingan seperti pembayaran PKB, Pengesahan STNK dan SWDLLJ. Selain itu, dengan adanya inovasi tersebut diharapkan nantinya dapat meminimalisir maraknya jasa calo, peningkatan dalam pembayaan PKB untuk pemasukan PAD dan juga bisa meningkatkan kualitas pelayanan prima kepada masyarakat yang signifikan pada ranah pelayanan publik sehingga dapat dirasakan manfaatnya secara langsung oleh masyarakat, karena kepuasan masyarakat adalah kunci keberhasilan sebagai penyelenggara pelayanan publik.



Saran

Pelaksanaan program inovasi pelayanan Samsat Mataram membutuhkan kerjasama antara tiga instansi yaitu Kepolisian, Bapenda dan Jasa Raharja dalam mendukung pelayanan kepada Wajib Pajak. Selain itu pelaksanaan program ini membutuhkan konsistensi dan koordinasi. Sehingga dapat memberikan pelayanan yang lebih baik yang sesuai dengan keinginan masyarakat adanya pelayanan yang transparan, akuntabel, cepat, tepat, efektif dan efisien.

DAFTAR PUSTAKA

- [1] Rogers, Everett M., 2003. *Diffution Of Innovation. Five Edition*. New York. Free Press.
- [2] Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang, UMM Press.
- [3] Permenpan dan Reformasi Birokrasi No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik serta Kebutuhan Inovasi LAN.
- [4] Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses inovasi Pemerintah Daerah*. Malang. FIA Unibraw.
- [5] Hartini, Sri Suwarno. 2008. *Psikologi Pendidikan*. Surakarta: BP FKIP UMS.
- [6] AG, Subarsono. 2012. *Analisis Kebijakan Publik (Konsep, Teori dan Aplikasi)*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- [7] Undang-undang No.25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik.
- [8] Sinambela, L.P. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan dan Implementasi, cetakan kelima*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- [9] Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media.
- [10] Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta.
- [11] Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik. Jakarta, Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- [12] Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara (Men-PAN) Nomor 81 Tahun 1993 Tentang Pelayanan Publik.
- [13] Instruksi Presiden No. 3 Tahun 2003 tentang Kebijakan dan Strategi Nasional Pengembangan e-government.
- [14] Indrajit, Richardus Eko, 2004. *Kajian Strategis Cost Benefit Teknologi Informasi*. Andi. Yogyakarta.
- [15] Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Pendekatan Kuantitatif, Kualitatif*. Bandung: Alfabeta.



HALAMAN INI SENGAJA DIKOSONGKAN