

INOVASI PELAYANAN PUBLIK OLEH BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA BARAT MELALUI KEGIATAN SAMSAT MASUK DESA

Widi Setya Anjani¹
Pipin Hanapiah¹
Rudiana¹

¹ *Departemen Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Padjadjaran
Jln. Raya Bandung – Sumedang KM.21 Jatinangor, Sumedang, Indonesia*

Email: wdstynjn@gmail.com

Submitted: June 11, 2019; Reviewed: November 5, 2019; Published: November 23, 2019

ABSTRAK

Inovasi Samsat Masuk Desa (Samades) dibuat untuk menjangkau para wajib pajak di desa yang kesulitan menuju pusat pelayanan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) yang diselenggarakan oleh Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Barat. Dalam realitanya Desa Talaga Kulon adalah desa yang sudah baik dalam menjalankan kegiatan Samades, sedangkan Desa Kasomalang Kulon kurang menjalankannya dengan baik. Untuk mengetahui faktor apa saja yang mempengaruhi perbedaan tersebut dilakukan analisis bagaimana adaptasi masyarakat terhadap suatu inovasi dengan meninjau atribut inovasi Keuntungan Relatif, Kesesuaian Inovasi, Kerumitan, Kemungkinan untuk Dicoba, dan Kemudahan Diamati. Tujuan dari penelitian ini adalah mendeskripsikan bagaimana keuntungan relatif, kesesuaian inovasi, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan diamati yang dirasakan oleh para Wajib Pajak dalam kegiatan inovasi pelayanan Samades. Hasil penelitian menunjukkan bahwa Samades di Desa Kasomalang Kulon dan Desa Talaga Kulon ditinjau dari atribut inovasi pelayanan publik Keuntungan Relatif, Kesesuaian Inovasi, Kerumitan, Kemungkinan Untuk Dicoba, dan Kemudahan Diamati terdapat perbedaan-perbedaan. Perbedaan itu terdapat pada atribut Keuntungan Relatif, Kerumitan, dan Kemudahan diamati. Metode yang digunakan adalah metode penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui studi pustaka dan studi lapangan, yaitu observasi, dokumentasi, dan wawancara. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan publik Samades ini belum merata tingkat adaptasinya di semua desa. Hal ini karena dipengaruhi beberapa faktor yang salah satunya dalam hal sosialisasi dari pemerintah kepada masyarakat yang belum merata ke tiap lapisan masyarakat.

Kata Kunci: Inovasi, Inovasi Pelayanan Publik, Samsat Masuk Desa

ABSTRACT

Samsat Masuk Desa (Samades) Innovation was made to reach taxpayer who lived in village far away from public service or we can called it Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) that held by Badan Pendapatan Daerah Provinsi (Bapenda) West Java. In reality Talaga Kulon Village is a village which has properly to running their Samades innovation, otherwise Kasomalang Kulon Village has not running Samades innovation properly. To find out what factors which influences the difference by analyze how people adaption to an innovation with observe attribute innovation Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability. The purpose of the research is to describe how relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability which is felt by taxpayer in Samades innovation activities. Result of this research shows that Samades in Kasomalang Kulon Village and Talaga Kulon Village reviewed from attribute innovation Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, and Observability has many differentiation. This differentiation exist in Relative Advantage Attribute, Complexity Attribute, and Observability attribute. The research method used descriptive method with qualitative approach. Data Collection doing by literature review and field study, that is observation, documentation, and interiew. In the end we can conclude that Samades public service innovation not evenly distributed in adaptation rate in whole villages. In this case because it is influenced by several

factors, one of which is in the case of socialization from the government to the community that has not been evenly distributed to each level of society.

Keywords: Innovation, Public Service Innovation, Samsat Masuk Desa

PENDAHULUAN

Saat ini salah satu isu sentral dalam pembangunan khususnya di Indonesia, yaitu pelayanan publik. Perkembangan pelayanan publik menjadi sebuah isu yang selalu aktual untuk diperbincangkan. Hal ini karena pelayanan publik bisa menjadi suatu tolak ukur kinerja pemerintah yang paling kasat mata.

Pemerintah sebagai pelaksana pelayanan publik apabila tidak dinamis dan memberikan beberapa terobosan baru mengikuti zaman yang terus maju maka akan sulit memberikan kualitas yang baik bagi masyarakat. Hal ini karena kebutuhan masyarakat akan semakin bertambah mengikuti zaman dan juga tuntutan dalam mendapatkan pelayanan pun akan bertambah.

Pemerintah selain turut memberikan inovasi dalam memberikan layanan kepada masyarakat juga namun harus mempertimbangkan apakah inovasi tersebut dapat diterima atau tidak oleh masyarakat. Artikel memperlihatkan faktor-faktor apa saja yang mempengaruhi mudah atau tidaknya suatu inovasi diadaptasi oleh masyarakat sehingga memudahkan inovasi itu diterima oleh masyarakat yang nantinya bisa menjadi perbaikan ke depannya jika ditemukan faktor penghambatnya.

Pemerintah Daerah yang sudah melakukan inovasi dalam pelayanan publik salah satunya, yaitu Pemerintah Daerah Jawa Barat. Satuan kerja di Lingkungan

Pemerintah Jawa Barat yang sudah mulai melakukan inovasi pelayanan publik yaitu, Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat.

Dalam melaksanakan urusan Pemerintahan Daerah di bidang Pendapatan Daerah berdasarkan azas otonomi dan tugas pembantuan, Badan Pendapatan Provinsi Jawa Barat memiliki fungsi spesifik yang dikutip dari situs <https://bapenda.jabarprov.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi>, yaitu:

1. Penyelenggaraan Perumusan dan Penetapan Kebijakan Teknis Pendapatan
2. Penyelenggaraan Pendapatan dan Pelayanan Umum, Meliputi Kesekretariatan, Perencanaan dan Pengembangan Pajak, Non Pajak, Pengendalian dan Pembinaan serta Cabang Pelayanan Dinas Pendapatan (CPDP)
3. Penyelenggaraan Fasilitas Pelaksanaan Tugas Pendapatan Daerah dan Pelayanan Umum
4. Penyelenggaraan Pembinaan dan Pelaksanaan Tugas-Tugas Pendapatan secara internal meliputi Kesekretariatan, Perencanaan dan Pengembangan, Pajak, Non Pajak, Pengendalian dan Pembinaan, CPDP, Pembinaan Teknis Fungsional, Pendapatan Daerah dan Pelayanan Umum

5. Peyelenggaraan tugas lain dari Gubernur sesuai dengan tugas pokok dan fungsinya

Salah satu inovasi pelayanan publik yang terdapat di Bapenda Jawa Barat, yaitu Samades (Samsat Masuk Desa). Inovasi Pelayanan Publik Samades ini dimaksudkan untuk memudahkan para Wajib Pajak (WP) kendaraan motor untuk membayar pajak kendaraan bermotor dan pengesahan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK) yang bertujuan untuk meningkatkan kesadaran masyarakat untuk membayar pajak.

Dari data yang didapat dari Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat sampai dengan Bulan September 2018 terdapat dua desa, yaitu Desa Talaga Kulon Kabupaten Majalengka dan Desa Kasomalang Kulon Kabupaten Subang yang memiliki total pembayaran pajak melalui program Samades yang paling besar dan kecil.

Dari data mengenai Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang (KTMDU) yang diperoleh dari Bapendah Jawa Barat memperlihatkan Desa Talaga memiliki potensi kendaraan bermotor dengan jumlah 10.733 dan kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan melalui Samades berjumlah 8.539 dengan total persentase dan total pemasukan 79.5% dan Rp. 3.576.788.300. Sedangkan Desa Kasomalang memiliki potensi kendaraan bermotor sebanyak 17.123 dan kendaraan bermotor yang membayar pajak kendaraan melalui Samades berjumlah 4.911 dengan total persentase dan pemasukan 29.1% dan Rp. 1.934.426.800. Atas dasar data tersebut maka tentunya terdapat beberapa faktor

yang mempengaruhi mengapa inovasi pelayanan publik Samades di Desa Talaga Kulon dan Desa Kasomalang Kulon bisa berbeda.

Inovasi Pelayanan Publik

Mengutip pendapat David Albury (dalam jurnal Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda, 2015) mendefinisikan inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat dengan sifat kebaruannya harus mempunyai nilai manfaat. Sifat baru inovasi tidak berarti apa-apa apabila tidak diikuti dengan nilai kemanfaatannya dan kehadirannya.

Menurut Joseph Alois Schumpeter dalam Supriyanto (2017:14), Inovasi itu terdiri dari 4 jenis, yaitu:

1. Menciptakan suatu produk, jasa, atau proses baru yang belum pernah dilakukan sebelumnya. Konsep ini cenderung disebut revolusioner.
2. Pengembangan suatu produk, jasa, atau proses yang sudah ada. Konsep seperti ini menjadi aplikasi ide yang telah ada dan berbeda.
3. Duplikasi atau peniruan suatu produk, jasa, atau proses yang telah ada. Meskipun demikian duplikasi tidak hanya meniru tetapi menambah sentuhan kreatif untuk memperbaiki konsep agar lebih mampu memenangkan persaingan.
4. Sintesis merupakan perpaduan konsep dan faktor-faktor yang sudah ada menjadi formulasi baru. Proses ini meliputi pengambilan sejumlah ide atau produk yang

sudah ditemukan dan dibentuk, sehingga menjadi produk yang dapat diaplikasikan dengan cara baru

De Jong & Den Hartog (dalam jurnal *Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda*, 2015) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam empat tahap sebagai berikut:

1. Melihat peluang
2. Mengeluarkan ide
3. Mengkaji ide
4. Implementasi

Level inovasi ini dijelaskan oleh Mulgan dan Albury (dalam jurnal *Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi*, 2016) berentang mulai dari incremental, radikal, sampai transformatik:

1. Inovasi incremental berarti inovasi yang terjadi untuk membawa perubahan-perubahan kecil terhadap suatu proses atau layanan yang ada. Pada umumnya sebagian besar inovasi yang ada berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian.
2. Inovasi radikal merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian dan pelayanan.
3. Inovasi transformatif atau sistematis membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan

keorganisasian dan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

Inovasi Pelayanan Publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 19 Tahun 2016 adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi Pelayanan Publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual.

Atribut Inovasi Pelayanan Publik

Dalam suatu inovasi terdapat atribut inovasi. Atribut inovasi ini adalah segala sesuatu yang mempengaruhi cepat atau lambatnya laju suatu inovasi untuk diadopsi oleh anggota sistem sosial/masyarakat.

Inovasi di dalamnya memiliki atribut. Dalam Atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (dalam jurnal *Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah*

Jawa Tengah Studi Kasus Smile Police Journal of Public Policy and Management Review, 2018) diantaranya sebagai berikut:

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, yaitu tingkat derajat sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
2. *Compatibility* atau Kesesuaian Inovasi ialah tingkat dimana inovasi dirasakan sesuai dengan nilai yang ada, pengalaman lalu, dan kebutuhan dari penerima.
3. *Complexity* atau Kerumitan adalah tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami dan digunakan oleh penerima. Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
4. Kemungkinan Untuk Dicoba maksudnya adalah di mana suatu inovasi dapat dicoba atau tidaknya suatu inovasi oleh penerima. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama.
5. *Observability* atau Kemudahan Diamati maksudnya adalah mudah atau tidaknya pengamatan suatu hasil inovasi. Sebuah inovasi harus dapat diamati dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

METODE PENELITIAN

Dalam penelitian ini peneliti menggunakan desain penelitian metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Mengutip dari Denzin dan Lincoln dalam buku Metodologi Penelitian Kualitatif Moleong (2017:5) Penelitian kualitatif didefinisikan sebagai penelitian yang menggunakan latar alamiah, dengan maksud menafsirkan fenomena yang terjadi dan dilakukan dengan jalan melibatkan berbagai metode yang ada. Dalam metode penelitian kualitatif metode yang biasanya dimanfaatkan adalah wawancara, pengamatan, dan pemanfaatan dokumen, dengan hasil untuk menggambarkan suatu keadaan empiris yang objektif berdasarkan berjalannya inovasi pelayanan publik Samades yang berjalan di Desa Talaga dan Kasomalang.

Teknik pengumpulan data dan informasi mengenai fokus masalah penelitian ini akan dilakukan melalui: 1) Studi Kepustakaan, yaitu dengan mendapatkan serta mempelajari informasi dari telaah buku kepustakaan; 2) Studi Lapangan, yaitu mengumpulkan dan menyeleksi data yang akan diperoleh dari lokasi penelitian dengan cara observasi dan wawancara. Validasi data penelitian ini merujuk pada pendapat Denzin dalam Moleong (2017:330-331) menggunakan triangulasi data dengan sumber. Sementara, analisis data penelitian ini merujuk pada Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2017:134-142) menggunakan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan penarikan kesimpulan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Bapenda Jabar selaku inovator Samades (Samsat Masuk Desa) mengadakan kegiatan Samades atas dasar agar dapat menjangkau para Wajib Pajak yang ada dipelosok-pelosok dan memberikan pelayanan yang cepat, mudah, dan murah. Walaupun sudah banyak inovasi yang dilakukan oleh Bapenda agar masyarakat mudah untuk membayar pajak kendaraan bermotor, namun tetap Samades ini perlu diadakan karena menurut hasil wawancara dengan Kepala Bidang Pendapatan I Bapenda Jawa Barat selaku inovator perlu diadakan pelayanan di desa, apalagi ternyata banyak Wajib Pajak terutama roda dua yang terdapat di desa-desa dan tingginya tuntutan masyarakat akan pelayanan yang dekat dengan mereka.

Dalam realitanya dalam pelaksanaan inovasi Samades yang tersebar di beberapa desa ini berdasarkan data yang diperoleh dari Bapenda dalam pelaksanaannya tidak semua desa dapat mengimplimentasikannya dengan baik. Hal itu dapat dilihat dari total pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor di beberapa daerah lewat Samades yang masih rendah. Salah satu yang terendah adalah Desa Kasomalang Kabupaten Subang. Namun ada juga desa yang dapat mengimplementasikan inovasi ini secara baik sehingga berhasil, yaitu Desa Talaga Kabupaten Majalangka.

Maka dari itulah pembahasan ini akan memfokuskan pada penerapan atribut-atribut inovasi yang terdapat dalam teori atribut inovasi untuk melihat bagaimana suatu inovasi dapat diadaptasi oleh masyarakat agar inovasi itu bisa

diterima oleh masyarakat dan dimanfaatkan oleh masyarakat.. Atribut-atribut yang akan dibahas dalam bab pembahasan ini adalah atribut *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*.

Inovasi Pelayanan Samades Ditinjau dari Atribut Inovasi *Relative Advantage*

Atribut inovasi *Relative Advantage* ini menilai sejauh mana inovasi dianggap menguntungkan bagi penerimanya. Sebuah inovasi yang dilakukan oleh instansi yang menyelenggarakan pelayanan publik harus mempunyai keuntungan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan yang telah dilakukan sebelumnya.

Dalam inovasi pelayanan Samades ini mempunyai nilai lebih daripada pelayanan yang diberikan oleh samsat induk. Pelayanan yang diberikan Samades ini membantu para Wajib Pajak (WP) kendaraan bermotor yang ada di daerah desa untuk melaksanakan kewajibannya dalam membayar pajak. Pelayanan Samades ini hadir di tempat yang strategis di desa-desa yang mudah di jangkau para WP di pelosok kemudian pelayanan yang diberikan pun sangat cepat, mudah, dan murah.

Dari kedua desa, yaitu Desa Kasomalang Kabupaten Subang dan Desa Talaga Kabupaten Majalangka sama-sama merasakan nilai lebih dari Samades ini. Hal ini berdasarkan dari hasil wawancara dengan kepala desa dan juga para wajib pajak dari Desa Kasomalang dan Desa Talaga.

Dari kedua wawancara dengan kepala Desa Talaga Kulon dan Desa

Kasomalang Kulon sama-sama merasakan keuntungan dari Samades ini karena bisa membantu para warganya untuk bayar dan tertib membayar pajak. Warga Desa Talaga Kulon dan Kasomalang Kulon sama-sama merasakan keuntungan lebih yang diberikan dari Samades ini karena pelayanan yang cepat, mudah, dan murah. Karena letak kantor Samsat Induk baik di Kabupaten Majalengka ataupun Kabupaten Subang sama-sama jauh dari desa dan antrian pelayanan di sana sangat panjang karena dari berbagai daerah pun datang ke sana.

Banyaknya inovasi dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dilakukan oleh Bapenda juga ternyata memiliki dampak positif kepada Pendapatan Asli Daerah Provinsi Jawa Barat. Keberhasilan pencapaian Pendapatan Asli Daerah Jawa Barat ini dapat kita lihat melalui berita-berita di media online yang salah satunya terdapat di wartaekonomi.co.id. Pendapatan Asli Jawa Barat pada Triwulan I 2018 mencapai 27%. Capaian tersebut melebihi target yang sudah ditetapkan sebesar 25% dari target

2018 sebesar Rp. 17 Triliun. Hal ini tercapai ditunjang oleh adanya layanan pembayaran yang inovatif juga dilakukannya sosialisasi secara masif. PAD Jawa Barat sendiri masih didominasi oleh pembayaran pajak kendaraan bermotor sebesar 70% dari pendapatan daerah sekitar Rp. 17 Triliun.

Selain itu juga dengan adanya Samades ini menambahkan pendapatan bagi pemerintah desa. Karena outlet Samades ini meminjam lahan desa menurut hasil wawancara dengan Bapak Fajar dari PUSLIA maka dengan adanya Samades ini menambah pendapatan sejuta setiap bulannya bagi desa. Derajat perbaikan tingkat kesadaran masyarakat di Desa Kasomalang dan Desa Talaga juga sebenarnya sudah cukup baik. Hal ini dapat dilihat dari menurunnya KTMDU (Kendaraan Tidak Melakukan Daftar Ulang) di kedua desa tersebut, namun sayangnya di Desa Kasomalang masyarakat belum dapat menggunakan secara maksimal inovasi pelayanan Samades ini. Hal ini bisa dilihat berdasarkan data di bawah ini.

Tabel 1. Samades Bapenda Jawa Barat

Lokasi Desa	Start	Potensi KBM Wilayah Samades	KTMDU Wilayah Samades	KBM Pembayaran Samades
Desa Kasomalang	1/1/2018	17.173	3.697	4.991
Desa Talaga	1/10/2017	10.733	2.625	8.539

Sumber: Data dari Bapenda Jabar, 22 September 2018

Dari tabel di atas dapat dilihat bahwa walaupun hanya berbeda dua bulan dari pertama kali pembukaan Samades di kedua desa tersebut, namun dapat dilihat bahwa di Desa Talaga masyarakat lebih

banyak menggunakan Samades dibandingkan dengan Desa Kasomalang.

Dari tiga informan Wajib Pajak di Desa Kasomalang mereka sama-sama memahami bahwa pentingnya membayar

pajak hanya sebatas agar “aman di jalan” yang artinya mereka belum memahami pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor itu sendiri sebenarnya apa, yang mereka rasakan dengan membayar pajak kendaraan bermotor mereka akan terbebas dari operasi pemeriksaan kendaraan bermotor oleh polisi di jalan. Setelah dilakukan wawancara lebih lanjut ternyata memang belum ada sosialisasi secara masif terhadap masyarakat Desa Kasomalang mengenai Samades dan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.

Berbeda dengan kondisi masyarakat di Desa Talaga, kesadaran mengenai pentingnya membayar pajak kendaraan lebih mereka pahami. Sebagai contoh hasil wawancara dengan salah satu informan WP, yaitu Pak Aep ia memahami gunanya membayar pajak untuk buat dirinya sendiri, karena jika tidak bayar maka tidak akan ada pembangunan. Setelah wawancara lebih lanjut dengan Pa Aep, memang baik pemerintah desa maupun dari P3D (Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah) sendiri sudah banyak melakukan sosialisasi terhadap masyarakat mengenai Samades dan pentingnya membayar pajak kendaraan bermotor.

Dari segi kesenangan/kepuasan masyarakat terhadap pelayanan Samades di kedua desa memang semua mengatakan puas akan pelayanan yang diberikan. Karena inovasi ini betul-betul memudahkan masyarakat untuk melaksanakan kewajibannya dengan lebih cepat dan mudah sehingga mereka tidak merasa dirugikan dari segi waktu ketika sedang melaksanakan kewajibannya sebagai WP.

Selanjutnya, berdasarkan wawancara dengan Bapak Fajar Librianto selaku bagian yang menyediakan peralatan operasional Samades ada beberapa hal yang perlu ada agar pelayanan Samades ini bisa berjalan terutama adalah ketersediaan IT yang mendukung. Dari pernyataan Bapak Fajar Librianto, komponen-komponen dalam pelaksanaan Samades ini cukup sederhana. Komponen-komponen ini tentunya menjadi kunci dan mendukung pelayanan Samades. Komponen pertama adalah kelengkapan IT yang terdiri dari thin client (semacam CPU), keyboard, router, modem, monitor, dan printer. Komponen Kedua adalah jaringan. Inovasi Samsat Masuk Desa tentunya harus didukung dengan jaringan yang baik karena data pajak kendaraan bermotor perlu diakses online ke server pusat yang menghimpun pajak kendaraan bermotor yang terdapat di PUSLIA Bapenda Jawa Barat. Komponen ketiga adalah Sumber Daya Manusia. Petugas baik dari Bapenda ataupun Kepolisian harus siap sedia memberikan pelayanan yang baik dan memuaskan terhadap masyarakat dengan jam operasional pelayanan pukul 08.00 WIB sampai dengan 12.00 WIB.

Inovasi Pelayanan Samades Ditinjau dari Atribut Inovasi *Compatibility*

Sebuah inovasi yang dilaksanakan harus kompatibel yang artinya adalah memiliki tingkat kesesuaian dengan inovasi yang lalu, kesesuaian dengan nilai dan norma yang ada dimasyarakat, dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Inovasi Pelayanan Samsat Masuk Desa (Samades) ini menyesuaikan dengan

sifat pelayanan yang sebelumnya, yakni pelayanan manual yang diberikan samsat induk. Namun ada beberapa perubahan bentuk pelayanan yang diberikan Samsat induk salah satunya adalah jumlah loket dan juga pelayanan yang diberikan di Samades terbatas. Dari keterangan bapak Fajar Librianto dari PUSLIA Bapenda Jawa Barat terlihat bahwa pelayanan di Samades ini masih jauh lebih sederhana hanya mengandalkan satu loket untuk memberikan pelayanan. Prosesnya pendaftaran, pembayaran, dan penyerahan dilakukan di satu loket. Di Samades ini masih sebatas pengesahan STNK (Surat Tanda Nomor Kendaraan), pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) Tahunan, dan (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan).

Terbentuknya Samades ini didukung juga dengan kesesuaiannya dengan norma yang berlaku. Pembentukan Samades ini mengacu kepada Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah. Dimana PP ini pada hakikatnya bertujuan untuk mendukung peningkatan kinerja Pemerintah Daerah dan Pelayanan Publik secara optimal dalam rangka mewujudkan kesejahteraan masyarakat.

Inovasi Samades ini juga karena pelayanan yang diberikan tidak berbeda dengan pelayanan yang terdapat di Samsat induk tentunya akan memudahkan Wajib Pajak ketika melaksanakan kewajibannya melalui Samades. Hal ini karena ketika mereka terbiasa menggunakan Samsat induk tentunya akan mengetahui prosedur apa saja yang harus mereka lakukan dan pelayanan yang akan diberikan petugas.

Adanya Samades juga tidak terlepas dari kebutuhan masyarakat yang semakin meningkat mengenai tempat pembayaran pajak yang mereka butuhkan. Dari dua desa, yaitu Desa Kasomalang dan Desa Talaga sama-sama memiliki kesamaan yaitu jauh dari pelayanan Samsat induk dan samsat lainnya. Padahal Wajib Pajak di desa-desa ini banyak. Tentunya kebutuhan akan pelayanan yang dekat dengan mereka ini sangat diperlukan. Dengan mobilitas dan kegiatan warga yang bermacam-macam juga mereka setuju bahwa di samping menuju Samsat induk itu jauh kedua mereka akan banyak membuang-buang waktu mereka, karena pelayanan di Samsat induk cukup padat.

Inovasi Pelayanan Samades Ditinjau dari Atribut Inovasi *Complexity*

Suatu inovasi tentunya mempunyai sifat kebaruan dimana inovasi memiliki tingkat kerumitan yang bisa jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi atau pelayanan yang diberikan sebelumnya. Jika memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi bisa menjadikan dalam berjalannya suatu inovasi itu bisa saja memiliki hambatan atau masalah. Hal ini tentunya akan berdampak pada tingkat cepat atau lambatnya inovasi itu dapat di adopsi oleh masyarakat.

Samades sebagai suatu inovasi yang baru diterima oleh masyarakat di desa-desa di Jawa Barat tidak terlepas dari hambatan-hambatan yang ditemui. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Dadang selaku inovator Samades, hambatan pertama datang dari belum semua desa di Jawa Barat terdapat

pelayanan Samades sehingga belum semua wilayah desa dapat menikmati pelayanan lewat Samades ini. Hambatan ini datang karena keterbatasannya Sumber Daya Manusia yang terbatas, lalu lokasi penempatan desa juga terbatas karena tidak semua desa perlu dibangun Samades. Hanya desa-desa strategis dimana yang artinya lokasinya dilewati oleh berbagai daerah dan juga memiliki Wajib Pajak yang “gemuk” yang potensial untuk di dirikan Samades.

Hasil di lapangan juga menunjukkan bahwa penempatan outlet Samades yang strategis ini sangat berpengaruh. Walaupun kedua desa yaitu Desa Kasomalang dan Desa Talaga sama-sama dapat menghimpun beberapa kecamatan, namun Desa Talaga berdasarkan data dari Bapenda lebih banyak menghimpun para wajib pajak melalui Samades. Hal ini berdasarkan hasil observasi peneliti bahwa penempatan outlet Samades cukup strategis, yaitu terdapat di tengah alun-alun Desa Talaga. Alun-alun Desa Talaga sendiri dikelilingi oleh pasar rakyat sehingga daerahnya selalu dilewati masyarakat sekitar dan lokasi outletnya pun terbuka langsung dipinggir jalan sehingga masyarakat akan dengan mudah mengetahui dan menemukan Samades di Desa Talaga. Hal ini juga tentunya dapat menarik perhatian dan minat masyarakat sehingga datang untuk membayar pajak melewati Samades.

Kondisi ini berbeda dengan Outlet Samsat di Desa Kasomalang. Outletnya terdapat di Kantor Desa Kasomalang yang posisinya benar-benar dipinggir jalan. Namun jalanan Kantor Desa ini cenderung

sepi dan belum masuk ke kepemukiman penduduk sehingga jalannya pun relatif masih sepi. Selain itu Outlet Samsatnya pun tidak langsung terlihat dari jalanan seperti di Desa Talaga sehingga orang-orang tidak langsung mengetahui bahwa di sana terdapat Samades. Namun parkir di Desa Kasomalang cukup luas sehingga bisa menampung lebih banyak orang dibandingkan dengan Desa Talaga yang lahan parkirnya tidak besar apalagi untuk kendaraan roda empat perlu parkir di sekitaran alun-alun.

Hambatan atau kesulitan selanjutnya datang dari perangkat penunjang untuk operasionalisasi Samades. Samades sendiri dalam kegiatan operasionalnya sangat bergantung pada jaringan internet. Hal ini karena data pajak kendaraan langsung diakses dari pusat. Sehingga jika terjadi masalah jaringan kemungkinan pelayanan yang diberikan bisa terhenti.

Di Desa Kasomalang sendiri belum ada back up listrik atau genset. Apalagi berdasarkan wawancara dengan petugas Samades Desa Kasomalang Bapak Beben, jaringan di sana sangat jelek ketika cuaca sedang mendung dan hujan. Apalagi jika terjadi mati listrik. Karena di Desa Kasomalang belum ada back up power ataupun genset sehingga jika mati listrik pelayanan harus terhenti. Sehingga masyarakat yang datang mau tidak mau harus menunggu hingga lampu menyala kembali. Kondisi ini berbeda dengan Samades di Desa Talaga. Di sana jaringan relatif lebih lancar dan minim gangguan. Samadesnya juga sudah difasilitasi genset yang berasal dari kantor desa. Sehingga

ketika terjadi mati listrik pelayanan tetap bisa berjalan karena adanya genset tersebut.

Para Wajib Pajak di Desa Kasomalang ataupun Desa Talaga berdasarkan hasil wawancara mengatakan bahwa mereka tidak menemui kesulitan ataupun hambatan ketika menggunakan pelayanan melalui Samades ini. Hal ini karena pelayanan yang diberikan sederhana dan petugas pun memberikan informasi dan arahan secara baik sehingga tidak menimbulkan kebingungan bagi para Wajib Pajak.

Inovasi Pelayanan Samades Ditinjau dari Atribut Inovasi *Triability*

Triability memiliki arti, yaitu kemungkinan untuk dicoba. Indikator ke empat dalam atribut inovasi ini menjelaskan bahwa suatu inovasi harus dapat diuji dan dicoba agar nantinya dapat diterima oleh masyarakat atau sasaran dari inovasi tersebut. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

Inovasi Samades ini tentunya sudah melalui tahap uji publik sehingga sampai sekarang ini sudah tersebar di beberapa desa di Jawa Barat. Inovasi Samades ini tidak serta merta langsung hadir di tengah masyarakat. Melainkan pertama-tama telah melalui fase uji publik. Diketahui bahwa inovasi pelayanan Samades ini pertama kali dipekenalkan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat pada bulan Desember 2016 di Desa Patrol Kabupaten Indramayu. Ide pertama munculnya Samades ini pertama kali

dicetuskan oleh tim pembina Samsat, yaitu dari Bapenda dan dari Kepolisian. Selain itu juga dasar dari ide adanya Samades ini juga karena kondisi tidak semua masyarakat di Jawa Barat sudah menggunakan IT dan juga banyaknya kendaraan roda dua di desa-desa.

Bapak Dadang selaku inovator juga mengatakan sebelum pelayanan Samades terdapat di semua desa, Uji publik pelayanan Samades di Desa Patrol Kabupaten Indramayu sudah dilakukan selama tiga bulan sebelum akhirnya dipastikan dapat memberi kemudahan pelayanan bagi masyarakat di desa-desa Jawa Barat. Hal ini juga didukung bagaimana respon masyarakat terhadap uji publik inovasi tersebut. Apakah masyarakat memberikan respon yang baik seperti pelayanan yang dekat, cepat, murah, dan mudah dari Samades ini. Setelah diyakini bahwa inovasi dirasa membawa manfaat kepada masyarakat dan meningkatkan pelayanan maka disusul lah dengan pemberian pelayanan ke desa-desa lainnya.

Ketika Samades pertama kali ada di Desa Kasomalang Kabupaten Subang dan Desa Talaga Kabupaten Majalengka ketika launching dihadiri juga oleh kepala pusat P3D, pemerintah desa, dan beberapa organisasi masyarakat. Sebelum launching Samades sendiri dimasing-masing desa tentu perlunya sosialisasi agar para Wajib Pajak di daerah tersebut mengetahui adanya Samades. Namun tampaknya ketika pertama kali launching Samades, sosialisasi yang dilakukan belum begitu gencar dan masyarakat pun belum tertarik akan pelayanan Samades sendiri karena di kedua desa baik di Talaga dan

Kasomalang, para Wajib Pajak yang menggunakan pelayanan belum begitu banyak.

Berdasarkan hasil pengamatan di lapangan, menurut petugas Samades di Desa Kasomalang yakni Bapak Beben ketika awal-awal launching Samades hanya 20 orang Wajib Pajak yang menggunakan Samades ini. Menurutnya hal ini karena masyarakatnya belum mengetahui adanya Samades di kantor

Kondisi serupa juga dialami oleh Desa Talaga. Menurut Pak Adung yang merupakan petugas kepolisian yang bertugas memberikan pelayanan Samades di Desa Talaga ketika pertama kali launching hanya sekitar 20 orang Wajib Pajak yang menggunakan pelayanan tersebut.

Inovasi Pelayanan Samades Ditinjau dari Atribut Inovasi *Observability*

Sebuah inovasi harus dapat diamati dari bagaimana inovasi tersebut bekerja dan bisa menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Jika hasil pemantauan atau pandangan masyarakat mengenai hasil inovasi tersebut ternyata memuaskan dan baik tentunya inovasi itu akan mudah diterima oleh masyarakat. Pelayanan Samades ini bisa langsung masyarakat lihat hasilnya karena terbukti memberikan pelayanan yang dekat mudah, cepat, dan murah yang bisa mereka rasakan sendiri betapa dengan Samades ini kewajiban mereka membayar pajak semakin mudah. Selain itu pelayanannya juga cukup sederhana dan para Wajib Pajak sudah mengetahui persyaratan apa saja yang mereka harus bawa karena sama dengan di Samsat Induk.

Langkah-langkah dalam Samades ini memang tidak berbeda dengan pelayanan Samsat lainnya, sehingga orang mudah mengamati dan menggunakan Samades. Selain itu outlet Samades sendiri ini terlihat menonjol karena cukup warna-warni sehingga bisa menarik perhatian orang. Outlet Samades dikelilingi oleh banyaknya banner mengenai pelayanan Samades dan juga informasi seputar Samades sehingga orang-orang cukup mudah untuk mengetahui informasi dan jika belum tau, selain bisa menanyakan petugas mengenai pelayanan Samades, di dinding-dinding Samades juga ditempelkan bermacam informasi mengenai Samades.

Hambatan lain yang mempengaruhi Samades menjadi tidak mudah diadopsi oleh masyarakat adalah tidak adanya sosialisasi langsung dari pemerintah ataupun aparat setempat. Hambatan ini terjadi di Desa Kasomalang, berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Samades dan juga para Wajib Pajak di Desa Kasomalang belum adanya sosialisasi langsung baik dari pemerintah pusat ataupun pemerintah desa mengenai adanya pelayanan Samades ini. Sehingga masih banyak masyarakat yang belum menggunakannya. Sedangkan, di Desa Talaga sosialisasi dari pemerintah pusat baik pemerintah daerah sudah terjalin bahkan sosialisasinya pun dilakukan secara masif. Hal ini berdampak kepada menyebarnya informasi secara lebar sehingga masyarakat mengetahui adanya pelayanan Samades ini.

Desa Talaga melakukan sosialisasi secara masif ke beberapa lapisan. Berdasarkan hasil wawancara dengan

Bapak Sulyono Kepala Desa Talaga ia mengatakan bahwa sosialisasi dilakukan dari P3D ke 8 kecamatan, lalu ke pemerintah desa, dari pemerintah desa melakukan sosialisasi kepada masyarakat ketika ada pertemuan di lapangan, hajatan masyarakat, musrenbang, RT RW, dan ibu-ibu PKK.

Berbeda dengan kondisi di Desa Kasomalang berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Beben yang merupakan petugas Samades di mana ternyata sosialisasi dari pemerintah hanya baru dari radio dan spanduk-spanduk yang dipasang disekitaran daerah jalan masuk menuju Subang. Untuk sosialisasi langsung kepada masyarakat sendiri belum ada.

Namun berdasarkan hasil wawancara dengan Wajib Pajak di kedua desa mereka mengatakan cukup puas dengan pelayanan Samades ini. Karena sangat membantu mereka dalam menunaikan kewajiban mereka. Selain itu dengan adanya Samades ini dapat meningkatkan pelayanan karena terkadang bisa ditemui di Samsat induk para Wajib Pajak tidak bisa melakukannya sendiri karena wilayah yang jauh yang harus disesuaikan dengan kegiatan mereka sehingga mereka menitipkan kepada orang lain. Karena sekarang pelayanan Samsat sudah dekat dan cepat, wajib Pajak bisa menggunakan pelayanan sendiri sehingga petugas Samades dan Wajib Pajak bisa bertatap langsung tanpa melalui perantara sehingga segala informasi mengenai pajak kendaraan bermotor dapat disampaikan kepada para Wajib Pajak secara langsung dan utuh.

SIMPULAN

Berdasarkan hasil penelitian yang telah dibahas sebelumnya mengenai inovasi pelayanan publik Samsat Masuk Desa yang merupakan kegiatan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat yang ditinjau melalui lima dimensi, yaitu atribut inovasi Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability, dan Observability dapat diketahui bagaimana inovasi pelayanan Samsat Masuk Desa ini berjalan di kedua desa, yaitu Desa Talaga Kabupaten Majalengka dan Desa Kasomalang Kabupaten Subang. Maka dari hasil observasi lapangan, studi pustaka, dan wawancara dengan narasumber yang telah dilakukan peneliti dapat menyimpulkan bahwa tingkat adaptasi oleh masyarakat di kedua desa, yaitu Desa Talaga dan Desa Kasomalang terdapat perbedaan yang menjadikan inovasi pelayanan Samsat Masuk Desa di Desa Talaga bisa diadaptasi dengan baik sedangkan di Desa Kasomalang belum cukup baik.

Dari hasil penelitian yang peneliti lakukan, peneliti dapat memberikan rekomendasi perlu adanya pengawasan dalam penyelenggaraan Samades agar nantinya di semua desa yang terdapat pelayanan Samades dapat memberikan pelayanan yang baik. Selain itu juga alangkah baiknya pelayanan Samades juga ditambah di desa-desa Jawa Barat karena terbukti mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Penambahan perangkat operasional, personil juga diperlukan untuk memperluas Samades di Jawa Barat.

DAFTAR PUSTAKA

- Alfisyahrin, M. (2017). *Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta.
- Birokrasi, K.P. 2014. *Inovasi Pelayanan Publik*. Jakarta: Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.
- Dhewanto, W., Mulyaningsih, H. D., Permatasari, A., Anggadwita, G., & Ameka, I. (2014). *Manajemen Inovasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Hayat. (2017). *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: PT Raja Grafindo.
- Ibrahim, A. (2008). *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- J. Moleong, L. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: PT REMAJA ROSDAKARYA.
- Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2018). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.
- Rogers, Everett M. (1983). *Diffusion of Innovations*. New York: A Division of Macmillan Publishing, co., inc.
- Sinambela, Lijan Poltak. (2017). *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT Bumi Aksara
- Sugiyono. 2017. *METODE PENELITIAN KUALITATIF*. Bandung: Alfabeta
- Supriyanto, Agus, dkk. (2017). *Mencipta Inovasi untuk Pencapaian Tujuan Pembangunan Berkelanjutan*. Jakarta: PT Temprint
- Ariyani, Arik. (2016). Inovasi Pelayanan Publik (Studi pada Pelayanan Kesehatan Melalui Program Gebrakan Suami Siaga di Puskesmas Gucialit Kabupaten Lumajang). *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 2(4).
- Djamrud, Dayang Erawati. (2015). Inovasi Pelayanan Publik di Kecamatan Sungai Kunjang Kota Samarinda. *eJournal Ilmu Pemerintahan*. 3(3) 2015: pp 1472-1486
- Hamid, Abdul. (2011). Otonomi Daerah dan Kualitas Pelayanan Publik. *Jurnal Academica Fisip Untad*, 3(1).
- Hilda, Nurul. (2014). Strategi Inovasi Layanan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Kantor Pertanahan Kota Surabaya II. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 2(1).
- Ilham. (2016). Inovasi Pelayanan Dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD Samsat Kota Bukittinggi. *JOM FISIP*, 3(2).
- Latifa, Izmi. (2016). Inovasi Pelayanan Panic Button On Hand (PBOH) Polres Malang Kota Menangani Laporan Kriminalitas. *Jurnal Universitas Airlangga*.
- Kurniawan, Robi Cahyadi. (2016). Inovasi Kualitas Pelayanan Publik Pemerintah Daerah. *Fiat Justisia Journal of Law*, 10(3).
- Sahin, Ismail. (2006). *Detailed Review of Diffusion of Innovation Theory and Educational Technology-Related Studies Based on Rogers Theory*. Vol 5, Issue 2, Article 3
- Wahyuni, Nina dan Maesaroh. 2018. Analisis Inovasi Pelayanan di Kepolisian Daerah Jawa Tengah (Studi Kasus Smile Police). *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2).
- Undang-undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017 Tentang Inovasi Daerah
- Peraturan Menteri PANRB No. 3/2018 tentang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, BUMN dan BUMD Tahun 2018.
- Keputusan Menteri PANRB Nomor 63 tahun 2004 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- <http://riaugreen.com/view/Ruang-Opini/22431/Keluhan-Masyarakat-Terkait-Birokrasi-Pelayanan-Publik.html#>
- <https://www.menpan.go.id/site/berita-terkini/kementerian-panrb->

Vol..5, No.2, 2019

Doi: <https://doi.org/10.24198/cosmogov.v5i2.21739>

<http://jurnal.unpad.ac.id/cosmogov/index>

launching-kompetisi-inovasi-
pelayanan-publik-2018
[https://bapenda.jabarprov.go.id/tugas-
pokok-dan-fungsi/](https://bapenda.jabarprov.go.id/tugas-pokok-dan-fungsi/)
[https://bapenda.jabarprov.go.id/samades-
samsat-masuk-desa/](https://bapenda.jabarprov.go.id/samades-samsat-masuk-desa/)

[https://localisesdgs-
indonesia.org/id/tujuansdgs](https://localisesdgs-indonesia.org/id/tujuansdgs)
[http://repository.upi.edu/2509/6/T_IPS_11
04001_Chapter3.pdf.](http://repository.upi.edu/2509/6/T_IPS_1104001_Chapter3.pdf)
[http://blog.umy.ac.id/stratasatu/2012/06/23/
peran-dan-fungsi-pemerintahan/](http://blog.umy.ac.id/stratasatu/2012/06/23/peran-dan-fungsi-pemerintahan/)