

05. INOVASI PELAYANAN
PRIMA SAMSAT JUJUG DESA
(JUDES) UNTUK
PEMBAYARAN PAJAK
KENDARAAN BERMOTOR DI
DESA KARANG PAKIS
KABUPATEN JOMBANG

by Diana Hertati

Submission date: 12-Mar-2020 08:57AM (UTC+0700)

Submission ID: 1274017614

File name: 05._9._JURNAL_JUGUD_DIANA.pdf (216.06K)

Word count: 5160

Character count: 33955

**INOVASI PELAYANAN PRIMA SAMSAT JUJUG DESA (JUDES) UNTUK
PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI DESA KARANG PAKIS
KABUPATEN JOMBANG.**

Oleh

Diana Hertati

37

Prodi Ilmu Adm.Publik FISIP-UPNV Jawa Timur

ABSTRAK

Penelitian ini termasuk penelitian deskriptif kualitatif. Lokasi penelitian ini pada SAMSAT Jujuk Desa di Desa Karang Pakis Kabupaten Jombang. Dengan fokus penelitian 1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, 2) *Compatibility* atau Kesesuaian, 3) *Complexity* atau Kerumitan, 4) *Triability* atau Kemungkinan dicoba, 5) *Observability* atau Kemudahan diamati.

Hasil penelitian ini adalah 1) *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, pelayanan Samsat Judes mampu memberikan Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*). Pada atribut inovasi *Relative Advantage* mampu mewujudkan pelayanan prima. 2) *Compatibility* atau Kesesuaian, pada Inovasi Samsat Jujuk Desa memiliki atribut inovasi berupa kesesuaian (*Compability*) namun dalam pelaksanaannya kurang maksimal dalam mewujudkan pelayanan prima, 3) *Complexity* atau Kerumitan, kerumitan (*Complexity*) pada Inovasi SAMSAT JUDES tidak menjadi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ini. Sehingga dengan atribut kerumitan (*Complexity*) Inovasi SAMSAT JUDES mampu mewujudkan pelayanan prima, 4) *Triability* atau Kemungkinan Coba, pada Inovasi SAMSAT Jujuk Desa terdapat atribut Inovasi Kemungkinan Coba (*Triability*) namun proses sosialisasi SAMSAT Judes belum tersosialisasikan secara maksimal. Sehingga atribut Inovasi Kemungkinan Coba (*Triability*) kurang maksimal dalam mewujudkan pelayanan prima, 5) *Obsevability* atau Kemudahan Diamati, Inovasi SAMSAT Jujuk Desa mampu memberikan kemudahan dalam pemberan pelayannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa Observability atau kemudahan diamati pada Inovasi SAMSAT Jujuk Desa mampu mewujudkan pelayanan prima.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Pelayanan Prima

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan dasar sesuai hak-hak dasar setiap warganegara dan penduduk atas suatu barang, jasa dan atau pelayanan administrasi yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan yang terkait dengan kepentingan publik. Berdasarkan Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa Pelayanan Publik 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 perlu adanya pengembangan dan penyesuaian dengan kebutuhan serta kondisi yang ada. Selain itu, tuntutan masyarakat mengenai perlu dilakukannya perbaikan kinerja birokrasi pelayanan publik mendorong pemerintah untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat melalui pelayanan prima. Dalam pelaksanaannya perlu

adanya inovasi⁴⁵ yang dilakukan oleh pemerintah untuk memperbaiki buruknya sistem pelayanan²³ publik di Indonesia.

Kualitas pelayanan merupakan perbandingan antara pelayanan yang dirasakan konsumen dengan kualitas pelayanan yang diharapkan konsumen (Parasuraman sebagaimana dikutip oleh Purnama, 2006 :19). Jika kualitas pelayanan yang dirasakan sama atau melebihi dengan yang diharapkan, maka pelayanan dikatakan berkualitas dan memuaskan. Semakin tingginya kesadaran masyarakat akan hak yang wajib dipenuhi oleh pemerintah mendorong organisasi publik untuk selalu melakukan²⁸ inovasi dalam pelayanannya terhadap masyarakat. Selain itu inovasi juga sebagai tuntutan akuntabilitas, responsivitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance*, sehingga dapat menggiring organisasi publik berkinerja lebih tinggi.

¹⁰Salah satu lembaga pemerintahan yang menerapkan inovasi pelayanan publik adalah Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan suatu system kerja¹² secara terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia, Dinas Pendapatan Provinsi dan PT Jasa Raharja (Persero).

¹²Kantor Bersama Samsat Jombang merupakan salah satu tempat pelayanan public untuk pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) yang berada di bawah Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jombang yang salah satu tugasnya adalah melaksanakan sebagian tugas Badan Pendapatan di bidang pemungutan pendapatan daerah sedangkan salah satu fungsinya yaitu pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah. Upaya yang dilakukan Badan Pendapatan Provinsi Jawa Timur Jombang dalam melaksanakan pemungutan pendapatan daerah yakni melalui layanan Samsat *Payment System*, Samsat *Drive Thru*, Samsat Keliling, Samsat Jujuk Desa, dan E-Samsat.

Salah satu inovasi unggulan dari SAMSAT Jombang adalah Samsat jujuk desa. Inovasi⁴ ini mendekatkan sistem layanan publik terhadap masyarakat yang dibentuk melalui *citizen charter* yakni pelayanan yang diberikan sesuai dengan kesepakatan antara yang dilayani³³ (masyarakat) dan yang melayani (pemerintah).. Samsat Jujuk Desa merupakan Top 12 (Kategori Terbaik) dalam Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur melalui piagam penghargaan Gubernur Jawa Timur Nomor : 002.6⁴⁴ 381/041/2016. Selain itu, model pelayanan Samsat Judes merupakan model pelayanan satu – satunya di Indonesia yang dapat menjadi solusi bagi masyarakat di pedesaan⁴ Jombang. Hal ini sebagaimana dalam SURYA.co.id yang diakses pada Mei 2016 : “Bentuk pelayanan sampai ke pelosok desa inilah yang menjadikan negara hadir untuk melayani. Samsat Judes adalah solusi pelayanan Samsat bagi masyarakat pedesaan.”(<http://surabaya.tribunnews.com/2016/05/05/dekati-masyarakat-samsat-jatim-kenalkan-layanan-judes> diakses pada Mei 2016)

⁶Sebelum adanya pelayanan SAMSAT Jujuk Desa, Masyarakat Desa membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Induk dan SAMSAT *Payment System* yang notabennya jauh dari beberapa desa di Kabupaten Jombang. Dalam Prosedur Pelayanan SAMSAT Induk, wajib Pajak datang dengan menyertakan KTP dan STNK ke⁵⁴ ket pendaftaran kemudian antri menunggu dipanggil untuk selanjutnya ke loket kasir untuk melakukan pembayaran.

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor Kantor Bersama Samsa tJombang terdapat pada Samsat Induk yang berada di Kecamatan Jogoroto, Samsat *Payment Point* UPT di Jalan Gus Dur 149 yang terletak di pusa tkota Jombang, Samsat Ngoro Bank Jatim berada di wilayah selatan Jombang, Serta 2 (dua) Samsat Keliling yang sifatnya nomaden sesuai dengan jadwal yang ditentukan berdasarkan keramaian di beberapa kecamatan. Tempat pelayanan pembayaran pajak bermotor belum belum bisa menjangkau masyarakat yang berada di pelosok kota jombang. Sehingga masyarakat

yang notabennya memiliki keterbatasan waktu dan jarak ke tempat pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor jauh menimbulkan keterlambatan pembayaran pajak bermotor. Kemudian berdasarkan data demografi masyarakat Jombang dalam jawa pos menyatakan bahwa : "...53% masyarakat Jombang berprofesi sebagai petani dan pedagang. Sementara, sebanyak 85% populasi kendaraan bermotor berada di pedesaan, dengan 89% diantaranya berupa kendaraan roda dua." (<https://www.pressreader.com/indonesia/jawapos/20160505/281792808933475> diakses pada 05 Mei 2016)

Penerapan pelayanan Samsat Judes dilakukan melalui Gropyokan ke masyarakat dengan cara *door to door* (khususnya di desa yang belum terjangkau oleh pelayanan SAMSAT). Kemudian pada November 2015, Samsat Jujur Desa mulai beroperasi di satu Desa pada satu kecamatan. Pada tahun 2016 Samsat Jujur Desa menjadi Layanan Unggulan dan beroperasi di dua desa pada satu kecamatan. Dalam pelaksanaannya, petugas menggunakan sepeda motor yang dilengkapi dengan pengeras suara sebagai media sosialisasi dan pengenalan Samsat Judes.

Berdasarkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari inovasi SAMSAT Jujur Desa yang ada di samsat jombang, penulis mengambil lokus di Desa Karang Pakis – kecamatan Kabuh yang karena memiliki jarak yang jauh antara desa tersebut ke pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan tidak terjangkau oleh samsat induk, Samsatpayment point, serta samsat keliling. Selain itu inovasi layanan SAMSAT Jujur Desa Jombang merupakan inovasi pertama yang hadir di Indonesiadan memberikan solusi pembayaran pajak kendaraan bermotor bagi masyarakat pedesaan melalui pendekatan pelayanan sampai pelosok desa yang mulai beroperasi pada bulan November 2015. Oleh sebab itu inovasi ini perlu untuk diteliti lebih dalam bagaimana gambaran dari inovasi SAMSAT Jujur Desa sebagai wujud pelayanan prima kepada masyarakat. Berdasarkan uraian diatas maka peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Inovasi Pelayanan Samsat JUDES (Jujur Desa) Untuk Mewujudkan Pelayanan Prima Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Desa Karang Pakis Kabupaten Jombang."

Landasan teori

Definisi Pelayanan Publik

Menurut Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik, mendefinisikan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundangundangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Boediono (2003 : 60), mendefinisikan bahwa pelayanan merupakan suatu proses bantuan kepada orang lain dengan cara-cara tertentu yang memerlukan kepekaan dan hubungan interpersonal agar terciptanya kepuasan dan keberhasilan. Sedangkan menurut Sabaruddin (2015 : 9), Pelayanan publik merupakan kegiatan administrasi yang diadakan untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan publik, sehingga tujuan administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik.

Pelayanan umum (publik) adalah segala aktivitas yang dilakukan oleh pihak lain yang ditujukan untuk memenuhi kepentingan orang banyak. Moenir (2006:16-17) mengatakan bahwa pelayanan adalah proses pemenuhan kebutuhan melalui aktivitas orang lain yang langsung. Sependapat dengan itu, Pasolong (2007:4) mengatakan bahwa pelayanan didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan.

Leraga Administrasi Negara (2000) sebagaimana dikutip oleh Setyaningrum (2009 : 1-2) mengartikan pelayanan publik sebagai segala bentuk kegiatan pelayanan

7 umum yang dilaksanakan oleh instansi Pemerintahan di pusat, di daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara / Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Berdasarkan beberapa pengertian pelayanan publik yang telah diuraikan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan segala kegiatan pelayanan yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik sebagai upaya pemenuhan kebutuhan dan kepentingan publik, sehingga tujuan administrasi publik adalah untuk memenuhi kepentingan publik.

1 **Jenis – Jenis Pelayanan Publik**

Timbulnya pelayanan umum atau publik dikarenakan adanya kepentingan, dan kepentingan tersebut bermacam- macam bentuknya sehingga pelayanan publik yang dilakukan juga ada beberapa macam. Berdasarkan keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik antara lain :

a. Pelayanan administratif

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen- dokumen ini antara lain Kartu Tanda Pendudukan (KTP), akte Kelahiran, Akte Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Ijin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK), Ijin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat kepemilikan atau penguasaan Tanah dan sebagainya.

b. Pelayanan barang

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk atau jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya.

c. Pelayanan jasa

Yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

30 **Prinsip Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Adapun prinsip – prinsip penyelenggaraan pelayanan publik menurut Surjadi (2009 : 12) yaitu : 1.Kepastian Hukum, 2.Keterbukaan, 3.Partisipatif, 4.Kepentingan Umum, 5. Profesionalisme, 6.Kesamaan hak ,7.Keseimbangan Hak dan Kewajiban

5 **Asas – Asas Pelayanan Publik**

Berdasarkan UU No. 25 Tahun 2009 pasal 4 mengatakan bahwa dalam penyelenggaraan pelayanan publik berasaskan: a.kepentingan umum, b.kepastian hukum., c.kesamaan hak, d.keseimbangan hak dan kewajiban, e. keprofesionalan, f. partisipatif, g. persamaan perlakuan/tidak diskriminatif, h. keterbukaan, i. akuntabilitas, j. fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan, k.ketepatan waktu, dan l. kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

14 **Pelayanan Prima**

Menurut Barata (2004 : 27) pelayanan prima adalah kepedulian kepada pelanggan dengan memberikan layanan terbaik untuk memfasilitasi kemudahan pemenuhan kebutuhan dan mewujudkan kepuasannya, agar mereka selalu loyal pada organisasi. Sedangkan menurut Sedarmayanti (2009 : 249) mendefinisikan bahwa pelayanan prima

adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, ramah). Dalam sektor publik, pelayanan dikatakan prima (Sedarmayanti, 2009 : 249) apabila :

1. Pelayanan yang terbaik dari pemerintah kepada pelanggan / pengguna jasa.
2. Pelayanan prima ada bila ada standar pelayanan.
3. Pelayanan prima bila melebihi standar, atau sama dengan standar. Bila belum ada standar, pelayanan yang terbaik dapat diberikan, pelayanan yang mendekati apa yang dianggap pelayanan standar, dan pelayanan yang dilakukan secara maksimal.
4. Pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal (SESPANAS LAN, 1998).

Inovasi Pelayanan Publik

Definisi dan Pengertian Inovasi

Berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik mendefinisikan bahwa Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinal dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Dengan kata lain, inovasi pelayanan publik sendiri tidak mengharuskan suatu penemuan baru, tetapi dapat merupakan suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual dalam arti inovasi tidak terbatas dari tidak ada kemudian muncul gagasan dan praktik inovasi, tetapi dapat berupa inovasi hasil dari perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang ada.

Menurut Damapour sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2008 : 9) mengatakan bahwa inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses produksi yang baru, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi. Sejalan dengan itu menurut Rogers sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2008 : 9) menjelaskan bahwa *an innovation is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*. Jadi inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya.

Inovasi mempunyai satu sifat mendasar yaitu sifat kebaruan. Sifat kebaruan ini merupakan ciridasar inovasi dalam menggantikan pengetahuan, cara, objek, teknologi atau penemuan yang lama, yang sudah tidak efektif dalam menyelesaikan suatu masalah atau menjawab suatu kebutuhan tertentu. Secara umum dapat disimpulkan bahwa inovasi mempunyai atribut menurut Rogers sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2009 : 17-18), sebagai berikut :

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif
2. *Compatibility* atau Kesesuaian
3. *Complexity* atau Kerumitan
4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba
5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Dengan demikian, inovasi dapat hadir dalam wujud pengetahuan, cara, objek, teknologi, proses produksi yang baru, sistem struktur, administrasi baru atau rencana baru atau juga berupa penemuan baru lainnya. Sifat yang mendasar dari inovasi adalah sifat kebaruan (*novelty*). Oleh karena itu, sebuah produk (barang atau jasa) dapat dikatakan sebagai produk inovatif apabila memang dipandang baru oleh pasarnya (masyarakat). Namun demikian sifat kebaruan ini biasanya hanya berlaku dalam konteks limitasi geografis. Artinya sesuatu yang baru di satu tempat, belum tentu baru di tempat yang lain.

Tipologi Inovasi

Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi Produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan, sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan, dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksisistem yang mencakup cara baru yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengankata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

Kategori Inovasi

Dilihat dari segi proses, Menurut Muluk (2008: 48)inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

1. *Sustaining innovation*(inovasi terusan), merupakan prosesinovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasar dari pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan ataupun produk yang sudah ada.
2. *Discontinues innovation*(inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

METODE PEELITIAN

Teknik analisa data dcalam penelitian memiliki empat komponen analisis adalah sebagai berikut:

1. Pengumpulan Data (*Data Collection*)
2. Kondensasi Data (*Condensation Data*)
3. Penyajian Data (*Display Data*)
4. Penarikan Kesimpulan dan Verifikasi (*Conclusion and Verifying Drawing*)

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi di sektor publik merupakan salah satu alternatif untuk memecahkan permasalahan dalam organisasi di sektor Publik. Inovasi berhubungan erat dengan ide – ide baru yang bermanfaat. Inovasi dengan nilai kebaruannya harus memiliki nilai manfaat. Sifat baru dari inovasi tidak akan berarti apa – apa apabila tidak dapat diikuti dengan nilai kemanfaatan dari kehadirannya (Suwarno, 2008:40)inovasi SAMSAT *JUDES* diharapkan mampu mengatasi permasalahan yang ada pada pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jombang.

inovasi SAMSAT *JUDES* (*Jujuk Desa*) dapat dianalisis dengan menggunakan 5 (lima)atribut Inovasi menurut Rogers sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2008:17), antara lain: 22

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)
2. *Compability* (Kesesuaian)
3. *Complexity* (Kerumitan)
4. *Triability* (Kemungkinan Coba)
5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Lima atribut tersebut digunakan untuk melakukan analisis Inovasi SAMSAT JUDES (Jujuk Desa) untuk mewujudkan pelayanan prima pembayaran pajak kendaraan bermotor di Desa Karang pakis Kabupaten Jombang. Pelayanan prima adalah pelayanan yang diberikan kepada pelanggan (masyarakat) minimal sesuai dengan standar pelayanan (cepat, tepat, akurat, ramah) (Sedarmayanti, 2009 : 249).

Berikut analisis Inovasi SAMSAT *JUDES (Jujuk Desa)* untuk mewujudkan pelayanan prima pembayaran pajak kendaraan bermotor di Desa Karang pakis Kabupaten Jombang dengan menggunakan data yang didapat melalui hasil observasi peneliti dan juga wawancara dengan informan, baik dari aparaturnya maupun Wajib Pajak SAMSAT *JUDES (Jujuk Desa)* di Desa Karang Pakis Jombang :

Relative Advantage atau Keuntungan Relatif

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara terhadap narasumber diatas, dapat dilihat bahwa keuntungan relatif yang diberikan dengan adanya inovasi SAMSAT *JUDES (Jujuk Desa)* dalam mewujudkan pelayanan terbaik dari pemerintah terhadap masyarakat adalah tempat layanan berada di Balai Desa Karang Pakis yang belum tersentuh layanan SAMSAT, sehingga lebih memudahkan masyarakat Desa Karang Pakis dalam membayarkan Pajak Kendaraan Bermotornya. Keuntungan Relatif lain yang diberikan oleh SAMSAT *Jujuk Desa* yaitu masyarakat tidak perlu mengeluarkan biaya banyak untuk transportasi menuju layanan, serta masyarakat dapat mendapatkan pelayanan secara cepat. Secara umum dengan adanya layanan SAMSAT *Jujuk Desa* mengefisienkan anggaran yang dikeluarkan UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jombang serta meningkatkan kepatuhan Wajib Pajak terhadap pembayaran pajaknya karena kemudahan layanan SAMSAT *Jujuk Desa*. Selain itu, nilai lebih layanan SAMSAT *Jujuk Desa* petugas mendatangi Balai desa pada hari Kamis dan Wajib Pajak yang membayarkan pajaknya hanya membawa KTP dan STNK kemudian di proses.

Relative Advantage atau keuntungan relatif adalah keuntungan atau nilai lebih yang dimiliki dari suatu inovasi yang lebih baik dibandingkan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain. (Suwamo, 2009 : 17)

Prosedur pelayanan pada SAMSAT JUDES Karang Pakis yaitu petugas mendatangi Balai Desa sesuai dengan jadwal menggunakan sepeda motor yang telah ditentukan sedangkan kalau SAMSAT Keliling Petugas Datang ke Kecamatan dengan mobil, tetapi SAMSAT Keliling belum bisa menjangkau Seluruh Kecamatan di Jombang, Wajib Pajak menyerahkan persyaratan ke petugas pendaftaran, Petugas Pendaftaran melakukan identifikasi dokumen kendaraan bermotor dan melakukan pencocokan data sesuai dengan dokumen kendaraan bermotor, Petugas kasir (Pembayaran) menerima dokumen dari petugas pendaftaran kemudian memanggil pemohon untuk melakukan pembayaran sesuai dengan besaran penetapan Pajak Kendaraan Bermotor kemudian menyerahkan kepada pemohon. Hal ini telah sesuai dengan Standart Operasional yang berlaku pada SAMSAT *Jujuk Desa*.

Dalam pelayanan prima pelanggan adalah masyarakat dalam arti luas; masyarakat eksternal, dan masyarakat internal. Keuntungan relatif dari pelayanan ini telah di dapat karena sasaran dari pelayanan SAMSAT *Jujuk Desa* Karang Pakis tidak hanya untuk masyarakat (Wajib Pajak) Desa Karang Pakis, akan tetapi sasaran dari pelayanan ini meliputi Wajib Pajak dari seluruh Jawa Timur.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan SAMSAT JUDES mampu memberikan Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) yang mampu mewujudkan pelayanan prima.

Compatibility atau Kesesuaian

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara terhadap narasumber diatas, dapat dilihat bahwa kesesuaian Inovasi SAMSAT Jujuk Desa terhadap kebutuhan masyarakat dalam mewujudkan pelayanan prima meliputi :

1. Pada pengambilan keputusan didasarkan pada kebutuhan masyarakat yang menginginkan pelayanan yang dekat, hal tersebut dikarenakan banyak tunggakan pajak kendaraan bermotor masyarakat Desa Karang Pakis karena jarak tempuh ke pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang sebelumnya memiliki jarak yang jauh.
2. Kesesuaian tempat pelayanan, Karang Pakis merupakan Desa yang banyak tunggakan serta jauh dari layanan SAMSAT. Desa Karang Pakis merupakan Desa yang terletak pada pinggiran Jombang (perbatasan Nganjuk) yang jauh dari jangkauan layanan SAMSAT. Yang mana jarak tempuh masyarakat Ke Samsat Induk \pm 25 Km dan ke Samsat Keliling \pm 7,7 KM. Hal tersebut yang menyebabkan masyarakat Desa Karang Pakis banyak yang melakukan tunggakan dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotornya.
3. Waktu Pelayanan, hari terjadw³⁹ pelayanan SAMSAT Jujuk Desa Karang pakis adalah Kamis. Jam pelayanan pada jam 08.00 WIB – 12.00 WIB, akan tetapi pelayanan tutup jika dianggap sepi. Waktu proses pelayanan 2- 5 menit.
4. Sasaran pelayanan SAMSAT Jujuk Desa Karang pakis adalah warga sekitar Desa Karang Pakis dan Masyarakat Jawa Timur.
5. Pelaksana adalah UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jombang, Kepolisian, dan Jasa Raharja. Tetapi yang di lapangan hanya UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jombang dan Kepolisian.
6. Output yang dihasilkan dari pelayanan SAMSAT Jujuk Desa Karang pakis adalah peningkatan PAD Kabupaten Jombang.

Kesesuaian Inovasi SAMSAT Jujuk Desa dengan Inovasi sebelumnya Samsat Keliling yaitu Aplikasi yang digunakan sama dengan SAMSAT Keliling akan tetapi untuk memaksimalkan pelayanan maka pelayanan didekatkan kepada masyarakat pelosok Desa. SAMSAT tidak serta merta dibuang melainkan pelayanan lebih dekat dengan masyarakat sehingga masyarakat tidak mengeluarkan biaya lebih untuk transportasi ke tempat pelayanan.

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 itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat. (Suwamo, 2009 : 18)

Atribut inovasi compability (kesesuaian) dari inovasi SAMSAT Jujuk Desa jika dianalisis dengan pelayanan terbaik pemerintah. Masih adanya kurang kesesuaian antara pelayanan dengan kebutuhan masyarakat. Dalam h³⁶ ini di tunjukkan pada jam pelayanan, dimana pada jadwalnya jam buka pelayanan pada jam 08.00 WIB sampai jam 12.00 WIB akan tetapi dalam pelaksanaannya di lapangan, petugas mulai membuka pelayanan pada jam 9 dan tutup jika pelayanan dianggap sepi. Sehingga, masih terdapat masyarakat yang kembali ketika hendak melakukan pembayarannya karena petugas sudah menutup jam pelayan¹⁵ ya.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa pada Inovasi SAMSAT Jujuk Desa memiliki atribut inovasi berupa kesesuaian (*Compatibility*) namun dalam pelaksanaannya kurang maksimal dalam mewujudkan pelayanan prima.

Complexity atau Kerumitan

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara terhadap narasumber, dapat dilihat bahwa kerumitan pada inovasi SAMSAT Jujuk Desa ini adalah kurangnya SDM serta minimnya jaringan ntuk akses Internet di Desa.

Inovasi SAMSAT Jujuk Desa (JUDES) dengan sifatnya yang baru memiliki kerumitan dalam pelaksanaannya. Kebaruan pelayanan SAMSAT Jujuk Desa (JUDES) menyebabkan UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jombang kekurangan tenaga pelayanan pada kasir SAMSAT Jujuk Desa (JUDES). Hal tersebut dikarenakan pelayanan berada di luar kantor terdapat di beberapa desa. Sampai saat ini tenaga kasir SAMSAT Jujuk Desa (JUDES) merupakan pegawai *outsourcing*.

Complexity atau kerumitan yang terjadi pada SAMSAT Jujuk Desa (JUDES) mempunyai tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya (SAMSAT Keliling). Meskipun aplikasi yang digunakan sama dengan SAMSAT Keliling, SAMSAT Jujuk Desa (JUDES) memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan SAMSAT Keliling. Hal ini dikarenakan lokasi SAMSAT Jujuk Desa (JUDES) yang berada di pelosok Desa salah satunya Karang Pakis menyebabkan koneksi jaringan internet kurang stabil. Akan tetapi kerumitan masalah tersebut tidak menjadi masalah penting sebab dengan adanya SAMSAT Jujuk Desa (JUDES) masyarakat lebih dimudahkan dalam melakukan pembayarannya. Hal ini dibuktikan dengan adanya upaya penambahan *bandwith* yang telah dilakukan.

Atribut inovasi *complexity* (kerumitan) pada inovasi SAMSAT Jujuk Desa jika dianalisis dengan pelayanan terbaik pemerintah. Maka dihasilkan bahwa kerumitan atau kendala yang ada pada pelaksanaan SAMSAT JUDES bukan menjadi masalah bagi UPT Badan Pendapatan Daerah Jombang dalam melakukan pelayanan terbaik kepada masyarakat. Kekurangan petugas bukan menjadi masalah atau kendala yang berat dalam pelaksanaan layanan SAMSAT JUDES..

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa kerumitan (*Complexity*) pada Inovasi SAMSAT JUDES tidak menjadi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ini. Sehingga dengan atribut kerumitan (*Complexity*)Inovasi SAMSAT JUDES mampu mewujudkan pelayanan prima.

Triabilityatau Kemungkinan Coba

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara terhadap narasumber, dapat dilihat bahwa Uji coba penerapan Layanan JUDES sebagai tahap awal (Oktober – Desember) 2015 dengan 1 (satu) armada. Sosialisasi yang dilakukan dalam bentuk Spanduk, brosur, siaran radio, dan video youtube. Akan tetapi meskipun telah dilaksanakan sosialisasi dan pelayanan telah berlangsung 2 tahun masih terdapat masyarakat yang belum mengetahui jadwal pelayanannya.

Inovasi SAMSAT Jujuk Desa juga melalui tahap percobaan atau *triability*. Pelaksanaan JUDES di Desa Sumbersari Kecamatan Balongsari merupakan lokasi penerapan pertama dalam Inovasi SAMSAT Jujuk Desa ini yang dilaksanakan pada 12 Oktober 2015. Uji coba penerapan Layanan JUDES sebagai tahap awal (Oktober – Desember) 2015, dengan hasil 1.754 Wajib Pajak dengan potensi sebesar Rp. 453.095.450. dan perolehan SAMSAT JUDES Desa Karang Pakis menghasilkan 249 Wajib Pajak dengan potensi sebesar Rp. 51,788,350. Jika dibandingkan dengan jumlah pemilik kendaraan bermotor yaitu 820 maka perolehan pelayanan SAMSAT JUDES Karang Pakis pada masa Uji Coba adalah 30,4% dari jumlah pemilik kendaraan bermotor di Desa Karang Pakis.

Atribut inovasi *triability* (Kemungkinan Coba) pada inovasi SAMSAT Jujuk Desa jika dianalisis dengan pelayanan terbaik pemerintah. Maka diperoleh hasil bahwa

pada tahap uji coba belum ada separuh dari pemilik kendaraan di Desa Karang pakis yang membayarkan pajaknya pada p¹²elayanan SAMSAT Jujuk Desa di Desa Karang Pakis. Hal ini ditunjukkan dengan jumlah wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotornya di Layanan SAMSAT Jujuk Desa terdapat 249 Wajib pajak atau 30,4% dari jumlah ¹⁵nilik kendaraan bermotor di Desa Karang Pakis.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa pada Inovasi SAMSAT Jujuk Desa terdapat atribut Inovasi Kemungkinan Coba (*Triability*) namun proses sosialisasi SAMSAT Judesbelum tersosialisasikan secara maksimal. Sehingga atribut Inovasi Kemungkinan Coba (*Triability*) kurang maksimal dalam mewujudkan pelayanan prima.

Observability atau Kemudahan diamati

Berdasarkan observasi dan hasil wawancara terhadap narasumber diatas, dapat dilihat bahwa observability atau kemudahan diamati pada inovasi layanan SAMSAT Jujuk Desa (JUDES) terdapat pada kemudahan prosedur dan pelayanan dengan hanya membawa KTP dan STNK sehingga memunculkan respon yang baik dari pemerintah yang dibuktikan dengan adanya peningkatan PAD dan tunggakan berkurang.

Kemudahan kemudahan tersebut dapat dilihat dari cepatnya waktu pelayanan yaitu \pm 2-5 menit. Kemudahan diamati pada SAMSAT Jujuk Desa juga dapat dilihat dari respon masyarakat yang sangat senang dengan adanya SAMSAT Jujuk Desa, Hal ini ditunjukkan oleh adanya peningkatan kepatuhan Wajib Pajak dari 73,98% di tahun 2015 meningkat menjadi 84,63% pada tahun 2016 dari jumlah kendaraan yang terdaftar di SAMSAT Jombang sebesar 563.558.

Inovasi pelayanan SAMSAT Jujuk Desa pada indikator Kemudahan diamati merupakan pelayanan terbaik dari pemerintah terhadap masyarakat. Hal ini dibuktikan dengan respon baik dari masyarakat yang senang dengan adanya SAMSAT Jujuk Desa, selain itu, petugas juga memberi pengarahan terhadap Wajib Pajak mengenai prosedur dan persyaratannya. Sehingga masyarakat diberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajaknya. Hal ini di tunjukkan dengan banyaknya masyarakat yang membayarkan pajaknya di SAMSAT Jujuk Desa Karang pakis. Antara lain :249 Wajib Pajak pada tahun 2015 atau 30,4% dari jumlah pemilik kendaraan bermotor di Desa Karang Pakis, 1310 Wajib Pajak pada tahun 2016 atau melebihi jumlah pemilik kendaraan bermotor di Desa Karang Pakis, 799 Wajib Pajak pada tahun 2016 (Januari – April) atau 97,4% dari jumlah pemilik kendaraan bermotor di Desa Karang Pakis.

Berdasarkan hasil analisis diatas, dapat disimpulkan bahwa Inovasi SAMSAT Jujuk Desa mampu memberikan kemudahan dalam pemberan pelayanannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa *Observability* atau kemudahan diamati padaInovasi SAMSAT Jujuk Desa mampu mewujudkan pelayanan prima.

1 KESIMPULAN DAN SARAN

Kesimpulan

Berdasarkan penyajian data, hasil dan pembahasan dapat disimpilkan nbahwa :

1. Pelayanan SAMSAT JUDES mampu memberikan Keuntungan Relatif (*Relatif Advantage*) yang mampu mewujudkan pelayanan prima.
2. Inovasi SAMSAT Jujuk Desa memiliki atribut inovasi berupa kesesuaian (*Compability*) namun dalam pelaksanaannya kurang maksimal dalam mewujudkan pelayanan prima.
3. Inovasi SAMSAT JUDES tidak menjadi masalah dalam pelaksanaan pelayanan ini. Sehingga dengan atribut kerumitan (*Complexity*)Inovasi SAMSAT JUDES mampu mewujudkan pelayanan prima.

- Inovasi SAMSAT Jujur Desa terdapat atribut Inovasi Kemungkinan Coba (*Triability*) namun proses sosialisasi SAMSAT Judesbelum tersosialisasikan secara maksimal. Sehingga atribut Inovasi Kemungkinan Coba (*Triability*) kurang maksimal dalam mewujudkan pelayanan prima.
- Inovasi SAMSAT Jujur Desa mampu memberikan kemudahan dalam pembedaan pelayanannya. Sehingga dapat dikatakan bahwa *Observability* atau kemudahan diamati padaInovasi SAMSAT Jujur Desa mampu mewujudkan pelayanan prima

17

Saran

Berdasarkan kesimpulan di atas, dapat diajukan saran sebagai berikut :

- Menerapkan jam buka dan jam tutup sesuai dengan penetapannya. Meskipun pelayanan telah dianggap sepi, pelayanan tetap buka sesuai jam yang telah ditentukan.
- Menambahkan peran Jasa Raharja pada pelayanan SAMSAT Jujur Desa, sehingga pelayanan pada SAMSAT Jujur Desa dapat dilakukan secara maksimal.
- Melakukan sosialisasi secara berkala, hal ini berkaitan dengan kurangnya pengetahuan masyarakat mengenai jadwal pelaksanaan SAMSAT Jujur Desa. Salah satunya dengan berkoordinasi dengan pemerintahan Desa dan Kecamatan agar dibantu sosialisasi mengenai jadwal pelaksanaan SAMSAT JUDES pada setiap kegiatan desa / kecamatan. Sehingga masyarakat yang hendak membayarkan pajaknya tidak salah jadwal.

26

DAFTAR PUSTAKA

- Barata, Atep Adya. 2004. *Dasar – Dasar Pelayanan Prima*. Jakarta: Elex Media Komputindo.
- Basrowi dan Suwandono. 2008. *Memahami Penelitian Kualitatif*. Jakarta: Rineka Cipta.
- Dwiyanto, A. 2008. *Mewujudkan Good Governance melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Hayat. 2016. *Manajemen Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Raja Grafindo Persada
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Cendekia Mandiri
- Miles and Huberman. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook Edition*. USA: Sage Publication.
- Moleong, Lexy J. 2015. *Metode Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2016. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moenir, H.A.S. 2011. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta: Bumi Aksara
- Muluk, Kharul. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia
- Polong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfa Beta
- Sabaruddin, Abdul. 2015. *Manajemen Kolaborasi Dalam Pelayanan Publik Teori, Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Sedarmayanti. 2009. *Reformasi Administrasi Publik, Reformasi Birokrasi, dan Kepemimpinan Masa Depan (Mewujudkan Pelayanan Prima dan pemerintahan yang Baik)*. Bandung: Refika Aditama.
- Setyaningrum, Erna. 2009. *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya :Medika Aksara Globalindo
- Sinambela, Litan Poltak. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasinya*. Jakarta: Bumi Aksara
- Sinambela, Litan Poltak. 2008. *Reformasi Pelayanan Publik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Surjadi. 2009. *Pengembangan Kinerja Pelayanan Publik*. Bandung: PT. Reflika Aditama.

- 31
Sumarto, Hetifa Sj. 2004. *Inovasi, Partisipasi dan Good Governance*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.
- 20
warno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STA-LAN Press
- Undang-undang No 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Republik Indonesia nomor 30 tahun 13. 4 mengenai pedoman inovasi pelayanan publik
- keputusan MENPAN No. 63/ KEP/ M. PAN/ 7/ 2003 kegiatan pelayanan umum atau publik
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Indonesia Nomor 63 tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Cindy Anggraeni. Tahun 2016. *Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya*. Skripsi Administrasi Negara Universitas Airlangga, 2016.
- Ellis Fedya Ulfa. Tahun 2016. *Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama Samsat Mojokerto*. Jurnal administrasi Negara Vol. 4 No. 8, 2016. 16
- Mirza Fairuz Ramadhan. Tahun 2015. *Inovasi Pelayanan Publik (Studi Deskriptif tentang Program Layanan Tujuh Menit (LATUM) Sebagai Upaya Peningkatan Kualitas Pelayanan Kantor Badan Pertahanan Nasional Kota Surabaya)*. Skripsi Administrasi Negara Universitas Airlangga, 2015.
- M Rizki Dwi Satrio S, dkk. *Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang)*. Jurnal Administrasi Publik Vol. 3 No. 11.
- Wuri Rimbawati Pangestu, Tahun 2016. *Inovasi Pelayanan One Stop Service (Studi Peningkatan Kualitas Pelayanan Paspor di Kantor Imigrasi Kelas I Khusus Surabaya)*. Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik Vol. 1 No. 1, 2016.
- 18
<http://ombudsman.go.id/index.php/laporan/laporan-statistik.html?download=604: data-penyelesaian-laporan-masyarakat-ombudsman-republik-indonesia-tahun-2016>
di akses pada 31 Desember 2016
- Tribunnews Surabaya. 2016, 5 Mei. <http://surabaya.tribunnews.com/2016/05/05/dekati-masyarakat-samsat-jatim-kenalkan-layanan-judes> diakses pada 18.41 WIB.
- Jawa Pos. 2016, 5 Mei. <https://www.pressreader.com/indonesia/jawa-pos/20160505/281792808933475> diakses pada 05 Mei 2016
- Otonomi News. 2016, 8 Mei. <https://www.otonomi.co.id/news/pertama-di-indonesia-gubernur-jatim-kenalkan-layanan-samsat-judes-170505o.html> diakses pada 11.51 WIB

05. INOVASI PELAYANAN PRIMA SAMSAT JUJUG DESA (JUDES) UNTUK PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI DESA KARANG PAKIS KABUPATEN JOMBANG

ORIGINALITY REPORT

24%

SIMILARITY INDEX

20%

INTERNET SOURCES

8%

PUBLICATIONS

19%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

eprints.uny.ac.id

Internet Source

3%

2

ejournal.ip.fisip-unmul.ac.id

Internet Source

1%

3

Submitted to Universitas Sam Ratulangi

Student Paper

1%

4

bidik.news

Internet Source

1%

5

sondhy.blogspot.com

Internet Source

1%

6

Submitted to iGroup

Student Paper

1%

7

Christin Yuliani, Isna Fitria Agustina.
"EFEKTIVITAS PELAKSANAAN ONE DAY SERVICE (ODS) DI BADAN PELAYANAN PERIJINAN TERPADU KABUPATEN

1%

SIDOARJO", JKMP (Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik), 2015

Publication

8	Submitted to Politeknik Negeri Bandung Student Paper	1%
9	tulisandila.wordpress.com Internet Source	1%
10	Submitted to Binus University International Student Paper	1%
11	media.neliti.com Internet Source	1%
12	eprints.ums.ac.id Internet Source	1%
13	www.puskesmasngadirojo.com Internet Source	1%
14	repository.upi.edu Internet Source	1%
15	repository.uksw.edu Internet Source	<1%
16	Submitted to Universitas Jenderal Soedirman Student Paper	<1%
17	id.scribd.com Internet Source	<1%

berkas.dpr.go.id

18

Internet Source

<1%

19

www.neliti.com

Internet Source

<1%

20

docplayer.info

Internet Source

<1%

21

jurnalmahasiswa.unesa.ac.id

Internet Source

<1%

22

Submitted to Universitas Islam Malang

Student Paper

<1%

23

Submitted to Universitas Muria Kudus

Student Paper

<1%

24

Submitted to Universitas Brawijaya

Student Paper

<1%

25

digilib.unila.ac.id

Internet Source

<1%

26

zadoco.site

Internet Source

<1%

27

ebgc.upnjatim.ac.id

Internet Source

<1%

28

Submitted to Lambung Mangkurat University

Student Paper

<1%

29

journal.unair.ac.id

Internet Source

<1%

30	text-id.123dok.com Internet Source	<1%
31	eprints.umm.ac.id Internet Source	<1%
32	jurnal.untag-sby.ac.id Internet Source	<1%
33	jenggirattangi.com Internet Source	<1%
34	Submitted to Universitas Airlangga Student Paper	<1%
35	digilib.uinsby.ac.id Internet Source	<1%
36	www.etalaseinfo.com Internet Source	<1%
37	garuda.ristekdikti.go.id Internet Source	<1%
38	ejournal.an.fisip-unmul.ac.id Internet Source	<1%
39	masjidrayabatam-mihrab.blogspot.com Internet Source	<1%
40	digilib.unimed.ac.id Internet Source	<1%
41	Submitted to UIN Syarif Hidayatullah Jakarta	

Student Paper

<1%

42

Submitted to Universitas Muhammadiyah
Surakarta

Student Paper

<1%

43

www.scribd.com

Internet Source

<1%

44

www.programsmartdetox.com

Internet Source

<1%

45

eprints.uns.ac.id

Internet Source

<1%

46

Submitted to IAIN MAdura

Student Paper

<1%

47

Submitted to Universitas Andalas

Student Paper

<1%

48

Submitted to Padjadjaran University

Student Paper

<1%

49

Submitted to Universitas Diponegoro

Student Paper

<1%

50

Submitted to Universitas Putera Batam

Student Paper

<1%

51

Submitted to Universitas Negeri Makassar

Student Paper

<1%

Submitted to Universitas Jember

52

Student Paper

<1%

53

Submitted to State Islamic University of
Alauddin Makassar

Student Paper

<1%

54

Submitted to Udayana University

Student Paper

<1%

Exclude quotes Off

Exclude matches Off

Exclude bibliography Off