

**INOVASI PELAYANAN SAMSAT SRIKANDI DALAM PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN
DI KABUPATEN JEMBER**

SKRIPSI

**Diajukan untuk memenuhi Persyaratan Memperoleh Gelar Sarjana
Administrasi Publik pada Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**



Diajukan Oleh:

**AGUSTIN ANGGIT S
NPM. 17041010038**

**KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL “VETERAN” JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK**

2024

LEMBAR PENGESAHAN

**INOVASI PELAYANAN SAMSAT SRIKANDI DALAM PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK
TAHUNAN DI KABUPATEN JEMBER**

Disusun Oleh:

Agustin Anggit Sutorini
NPM. 17041010038

Telah diuji kebenaran oleh Tim Penguji dan diterbitkan pada Jayapangus Press Ganaya:
Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora (Terakreditasi SINTA 3) Volume 5, Nomer 4, Juli
2024.

Menyetujui,

PEMBIMBING



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NIP.1971080820212111005

TIM PENGUJI

1. Ketua



Singih Manggalou, S.IP, M.IP
NPT.21119920401314

2. Sekretaris



Oktarizka Reviandani, S.AP, M.AP
NPT.21219941014318

3. Anggota



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NIP.1971080820212111005

Mengetahui,

Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur



Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP.196804182021211006

LEMBAR PERSETUJUAN

**JUDUL PENELITIAN : EFEKTIVITAS PROGRAM PERPUSTAKAAN
DIGITAL “dJATIM” PADA DINAS PERPUSTAKAAN DAN KEARSIPAN
PROVINSI JAWA TIMUR**

Disusun Oleh :

Ayu Maya Sari
NPM. 17041010018

Telah di setujui untuk mengikuti Ujian Skripsi

Menyetujui,

Pembimbing


Dr. Agus Widiyarta, M.Si
NIP. 197108082021211005

Mengetahui,

**Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Politik
Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur**


Dr. Catur Suratnoaji, M.Si
NIP. 196804182021211006

LEMBAR REVISI

**INOVASI PELAYANAN SAMSAT SRIKANDI DALAM PEMBAYARAN
PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK
TAHUNAN DI KABUPATEN JEMBER**

Disusun Oleh:

Agustin Anggit Sutorini
NPM. 17041010018

Telah direvisi dan disahkan pada 10 Juli 2024

Dosen Penguji 1

Dosen Penguji 2

Dosen Penguji 3



Singgih Manggalou, S.IP, M.IP
NPT.21119920401314



Oktarizka Reviandani, S.AP, M.AP
NPT.21219941014318



Dr. Agus Widiyarta, S.Sos, M.Si
NIP.1971080820212111005

SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya yang bertanda tangan dibawah ini:

Nama : Agustin Anggit Sutorini
NPM : 17041010038
Fakultas/ Program Studi : Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik/Administrasi Publik
Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Samsat Srikandi Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Dan Pengesahan STNK Tahunan Di Kabupaten Jember

Dengan ini menyatakan bahwa:

1. Hasil karya yang saya serahkan ini adalah asli dan belum pernah diajukan untuk memperoleh gelar akademik baik di UPN "Veteran" Jawa Timur maupun Pendidikan lainnya.
2. Hasil karya saya ini merupakan gagasan, rumusan, dan hasil pelaksanaan penelitian saya sendiri, tanpa bantuan pihak lain kecuali arahan pembimbing akademik dan sudah diujikan dan diketahui oleh pembimbing.
3. Dalam karya saya ini tidak terdapat karya atau pendapat yang telah ditulis atau dipublikasikan orang lain, kecuali yang digunakan sebagai acuan dalam naskah dengan menyebutkan nama pengarang dan dicantumkan dalam daftar Pustaka.

Pernyataan ini saya buat dengan sesungguhnya. Apabila dikemudian hari terbukti ada penyimpangan dan ketidakbenaran dalam pernyataan ini maka saya bersedia menerima konsekuensi apapun, sesuai dengan ketentuan yang berlaku di UPN "Veteran" Jawa Timur.

Surabaya, 10 Juli 2024



Agustin Anggit Sutorini
NPM. 17041010038

ABSTRAK

INOVASI PELAYANAN SAMSAT SRIKANDI DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN DI KABUPATEN JEMBER

AGUSTIN ANGGIT SUTORINI

NPM. 17041010038

Pada dasarnya, pelayanan publik merupakan pelayanan yang diberikan oleh pemerintah sebagai bentuk tanggung jawab untuk memenuhi kebutuhan masyarakat. Artinya pemerintah memiliki kewajiban untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang berkualitas, baik dan menyeluruh ke semua kalangan masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dan hak-hak dasar masyarakat. Sesuai dengan Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik disebutkan bahwa kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik maka mengacu pada fokus penelitian menurut Roger dalam Triyana dan Aryani tentang faktor-faktor yang memengaruhi keberhasilan sebuah inovasi yang terdiri dari lima indikator yaitu : keunggulan relarif, kesesuaian, kerumitan,kemungkinan coba dan kemudahan diamati. Penelitian ini bertujuan untuk untuk mengetahui inovasi pelayanan samsat srikandi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan surat kendaraan bermotor tahunan di Kabupaten Jember. Metode pada penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Data diperoleh melalui observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penelitian ini menghasilkan temuan yang menarik diantaranya yaitu pada dimensi keunggulan relatif, kesesuaian,kemungkinan coba dan kemudahan diamati didalam inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan surat tanda kendaraan bermotor di Kabupaten Jember sudah efektif dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Namun pada dimensi kerumitan didalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan surat tanda kendaraan bermotor pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan surat tanda kendaraan bermotor masih terdapat celah yang harus segera diperbaiki oleh pihak pelayanan sistem administrasi manunggal satu atap Kabupaten Jember.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan Publik, Pajak

ABSTRACT

Service Innovation of Srikandi One-Stop Service Administration System for Motor Vehicle Tax Payment and Annual Vehicle Number Certificate Endorsement in Jember Regency

AGUSTIN ANGGIT SUTORINI

NPM. 17041010038

Basically, public services are services provided by the government as a form of responsibility to meet the needs of the community. This means that the government has an obligation to organize quality, good and comprehensive public services to all communities to meet the needs and basic rights of the community. In accordance with Law No. 25 of 2009 concerning Public Services, it is stated that activities or series of activities in order to fulfill service needs in accordance with laws and regulations for citizens and residents for goods, services, and / or administrative services provided by public service providers, referring to the focus of research according to Roger in Triyana and Aryani on factors that influence the success of an innovation which consists of five indicators, namely: relative advantage, suitability, complexity, trialability and ease of observation. This study aims to determine the innovation of samsat srikandi services in motor vehicle tax payments and annual motor vehicle certifications in Jember Regency. The method in this research uses a qualitative approach. This research produces interesting findings including the dimensions of relative advantage, suitability, trialability and ease of observation in the innovation of motor vehicle tax payment services and validation of motor vehicle registration certificates in Jember Regency are effective and in accordance with the needs of the community. However, in the dimension of complexity in the service of payment of motor vehicle tax and validation of motor vehicle registration certificate, the service of payment of motor vehicle tax and validation of motor vehicle registration certificate still has gaps that must be immediately corrected by the service of the one-stop administration system of Jember Regency.

Keywords: Innovation, Public Service, Tax

KATA PENGANTAR

Dengan mengucap puji syukur kehadirat Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat dan rahmat-Nya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi **“INOVASI PELAYANAN SAMSAT SRIKANDI DALAM PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DAN PENGESAHAN STNK TAHUNAN DI KABUPATEN JEMBER”**.

Penulisan Proposal skripsi ini disusun dalam rangka memenuhi persyaratan pengajuan seminar proposal skripsi Program Studi Administrasi Publik yang ada di Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

Dengan tersusunnya proposal ini, penulis mengucapkan terima kasih kepada bapak Dr. Agus Widiyarta, M.Si, selaku dosen pembimbing yang dengan segala perhatian, bimbingan, dan arahan yang bermanfaat, serta dengan rela meluangkan waktunya untuk penulis. Pada kesempatan ini penulis juga menyampaikan banyak terima kasih kepada semua pihak yang telah membantu penulis dalam menyelesaikan proposal ini, diantaranya:

1. Bapak Prof. Dr. Ir. Akhmad Fauzi, MMT selaku Rektor Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur
2. Bapak Dr. Catur Suratnoaji, M.si selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur,
3. Ibu Dra. Susi Hardjati, M.AP, selaku Koordinator Program Studi Administrasi

Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.

4. Bapak dan Ibu selaku Dosen Program Studi Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Pembangunan Nasional “Veteran” Jawa Timur.
5. Bapak Drs. Sigit Nurcahyo, M.H, Bapak Ismawan Taramurti, SH., MM selaku KUPT PPD Jember dan seluruh pegawai yang telah mengizinkan dan membantu proses penelitian.
6. Kedua Orang Tua Penulis yang bernama Bapak Sigit Bodro dan Ibu Reny Andjasari serta keluarga penulis yang senantiasa mengiringi dengan doa-doa, dukungan dan dorongan semangat
7. Sherina Aureliza, Adelia Dwinta, dan Dhea Cinthya, selaku teman saya yang menjadi partner diskusi dalam penyusunan skripsi dan berbagi semangat.

Akhirnya penulis berharap semoga proposal ini dapat bermanfaat bagi semua pihak. Segala saran dan kritik yang bersifat membangun sangat penulis harapkan demi kebaikan proposal ini

Surabaya, 29 April 2024

Penulis

DAFTAR ISI

	Halaman
LEMBAR PERSETUJUAN	i
LEMBAR PENGESAHAN	ii
LEMBAR REVISI	iii
SURAT PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI	iv
ABSTRAK	v
ABSTRACT	vi
KATA PENGANTAR	vii
DAFTAR ISI	ix
DAFTAR GAMBAR	xiii
BAB I PENDAHULUAN	1
1.1. Latar Belakang	1
1.2. Rumusan Masalah	13
1.3. Tujuan Penelitian	13
1.4. Manfaat Penelitian	13
BAB II KAJIAN PUSTAKA	15
2.1 Penelitian Terdahulu	15
2.2 Landasan Teori	22
2.2.1 Pelayanan Publik	22
2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik	26
2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik	27
2.2.4 Pajak	32

2.4.5 Pajak Kendaraan Bermotor	35
2.3 Kerangka Berpikir	37
BAB III METODE PENELITIAN	38
3.1. Jenis Penelitian	38
3.2. Lokasi Penelitian	39
3.3. Fokus Penelitian	40
3.4. Sumber Data	42
3.5. Teknik Pengumpulan Data	43
3.6. Teknik Analisis Data	45
3.7. Keabsahan Data	47
BAB IV HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN	53
4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian	53
4.1.1 Profil Kantor SAMSAT Kabupaten Jember	53
4.1.2 Visi & Misi Kantor SAMSAT Jember	54
4.1.4 Profil UPT PPD (Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah)	55
4.1.6 Tugas Pokok & Fungsi Setiap Seksi di UPT PPD Kabupaten Jember	56
4.1.7 Struktur Organisasi UPT PPD Kabupaten Jember	59
4.1.8 Sumber Daya Aparatur UPT PPD Kabupaten Jember	60
4.2 Hasil Penelitian	60
4.2.1 Keunggulan Relatif	61
4.2.2 Kesesuaian	64
4.2.3 Kerumitan	67

4.2.4 Kemungkinan Coba	69
4.2.5 Kemudahan Diamati	71
4.3 Pembahasan	73
4.3.1 Keuntungan Relatif	73
4.3.2 Kesesuaian	74
4.3.3 Kerumitan	75
4.3.4 Kemungkinan Coba	76
4.3.5 Kemudahan Diamati	77
BAB V KESIMPULAN DAN SARAN	79
5.1 Kesimpulan.....	79
5.2 Saran.....	81
DAFTAR PUSTAKA	83
LAMPIRAN.....	835

DAFTAR TABEL

Tabel 1. 1 Jumlah kendaraan Bermotor di Pulau Jawa Tahun 2022.....	4
Tabel 1. 2 Realisasi Inovasi Samsat Srikandi Pada Tahun 2019-2021	7
Tabel 1.3 Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Jember Tahun 2021-2023	8
Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang	17
Tabel 4.1 Daftar Jumlah Pegawai UPT PPD Kabupaten Jember.....	60
Tabel 4.2 Standart waktu pelayanan SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten Jember	63

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir	37
Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data Kualitatif/Model Interaktif.....	47
Gambar 4.1 Kantor samsat Kabupaten Jember	53
Gambar 4.2 Struktur Organisasi SAMSAT Kabupaten Jember.....	55
Gambar 4.3 Struktur Organisasi UPT PPD Kabupaten Jember	59
Gambar 4.4 Pelayanan Pembayaran Pajak melalui SAMSAT Sajadah Srikandi	64
Gambar 4.5 KTP dan STNK Wajib Pajak	66
Gambar 4.6 Alur Pelayanan Pembayaran pajak SAMSAT Sajadah Srikandi	68
Gambar 4.7 Sosialisasi UPT PPD Kabupaten Jember	70

DAFTAR LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara	85
Lampiran 2. Pedoman Observasi	87
Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi	88
Lampiran 4. Surat Izin Penelitian.....	89
Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian	90
Lampiran 6. Bukti Cek Plagiasi	91
Lampiran 8. LoA Jurnal	92
Lampiran 9. Sertifikat Akreditasi Jurnal	93
Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian	94

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pelayanan publik merupakan suatu hal yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat baik di bidang jasa maupun bidang lainnya. Pelayanan publik menekankan pada peran pemerintah yang dilakukan kepada masyarakat di wilayah tersebut. Hal ini sejalan dengan penelitian yang dilakukan oleh Putri, 2018.

Pemerintah menawarkan pelayanan publik baik secara langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan masyarakat (Putra, 2012). Hal ini sejalan dengan Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik yang mengatur tentang kebutuhan pelayanan dan barang-barang yang harus dimiliki setiap warga negara dan penduduk terkait dengan pelayanan administrasi, logistik, dan pelayanan lainnya yang disediakan oleh penyelenggara. Selain itu, Jati dalam Elkesaki *et al.*, (2021) mengatakan bahwa pelayanan publik perlu berkembang sehingga dapat mengikuti inovasi dari masa ke masa.

Pemerintah bertugas menyelenggarakan pelayanan publik untuk memenuhi kebutuhan rakyat dan masyarakat. Artinya, agar masyarakat dapat memenuhi kebutuhan dan hak dasarnya, pemerintah harus memberikan pelayanan publik yang baik, menyeluruh, dan berkualitas. Pemerintah dan masyarakat dapat menjadi lebih terintegrasi melalui otonomi daerah. Pemerintah daerah mempunyai hak, wewenang,

dan tanggung jawab untuk mengawasinya sesuai dengan peraturan perundang-undangan.

Kewenangan dalam mengatur urusan pemerintah dan kebutuhan masyarakatnya dimiliki oleh pemerintah daerah sesuai dengan kebutuhan yang dibutuhkan setiap daerah. Pelaksanaan hal tersebut diharapkan dapat dijadikan sebagai alat untuk mewujudkan suatu keadilan sosial bagi seluruh masyarakat serta dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Selain itu, agar dapat terlaksana, pemerintah daerah harus mampu menyediakan sumber pendapatan khas daerah yang dapat memberikan dampak positif bagi pertumbuhan daerah. Maka pejabat daerah harus mampu mewujudkan potensi daerahnya sesuai dengan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2002 tentang Perimbangan Keuangan Pusat dan Daerah, Pasal 125 Ayat 3. Menurut ayat (2), dalam menyelenggarakan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan pemerintah daerah, diperlukan pendanaan dari daerah.

Konsep otonomi dan tugas pembangunan harus dianut oleh pemerintah daerah dalam mengendalikan dan mengawasi urusan daerah. Melalui peningkatan, pemberdayaan, pelayanan, dan peran masyarakat, hal ini berupaya untuk memperlancar pencapaian kesejahteraan komunal. Lebih lanjut, diharapkan dengan berpegang teguh pada nilai-nilai demokrasi, keadilan, kekhususan, keistimewaan, keadilan, potensi, dan keberagaman, maka otonomi daerah akan mampu meningkatkan daya saing. Dengan memberikan kewenangan yang mempertimbangkan hak dan tanggung jawab daerah, penyelenggaraan dapat ditingkatkan. Penyelenggaraan pelayanan publik dipimpin oleh pemerintah daerah, yang kewenangannya dituangkan

dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014. Peraturan pemerintah dan undang-undang memberikan kebijakan publik yang disesuaikan dengan keadaan daerah, sehingga mengurangi jarak antara pemerintah dan konstituennya.

Menurut Undang-Undang No. 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, "kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik" diartikan sebagai "pelayanan publik.". Pelayanan publik perlu dilakukan penyesuaian dan pengembangan sesuai dengan kebutuhan dan kondisi yang terjadi. Tuntutan masyarakat tentang perbaikan birokrasi pelayanan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan juga menjadi hal yang perlu untuk dipertimbangkan. Berdasarkan hal tersebut pelayanan publik yang ada saat ini harus selalu melakukan pengembangan sistem agar sistem pelayanan yang ada dapat sesuai dengan perkembangan zaman. Sistem pelayanan publik yang selalu melakukan inovasi dapat berdampak pada pelayanan yang efektif dan efisien sehingga berdampak pada kesejahteraan masyarakat penerima layanan.

Untuk mewujudkan sistem pelayanan yang diharapkan masyarakat dan meningkatkan pendapatan daerah dengan memaksimalkan pajak daerah, pemerintah daerah harus menyediakan pelayanan prima. Ketentuan pokok, asas, kebijakan, dan petunjuk pelaksanaan dan penetapan tata cara umum pajak retribusi daerah diatur dalam Undang-Undang Nomor 35 Tahun 2023 tentang Aturan Pajak Daerah dan Retribusi Daerah oleh pemerintah digunakan sebagai sumber utama perihal keuangan

pemerintah dalam negeri yang tertuang dalam APBD (Anggaran Pendapatan dan Belanja Daerah) dengan mengoptimalkan pajak, retribusi, dan pendapatan asli daerah seperti Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor. Selain itu, salah satu cara pemerintah membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah adalah melalui pajak. Karena pajak kendaraan bermotor memberikan kontribusi yang signifikan terhadap penerimaan negara, maka pajak kendaraan bermotor merupakan pajak daerah yang paling menguntungkan yang telah dibahas di atas.

Tabel 1. 1 Jumlah kendaraan Bermotor di Pulau Jawa Tahun 2022

Tahun	Provinsi					
	Jawa Timur	DKI Jakarta	Jawa Tengah	Jawa Barat	Banten	DI. Yogyakarta
2019	18.977.474	15.868.191	15.846.499	11.737.547	2.161.809	2.441.874
2020	19.349.741	16.141.380	16.131.478	12.043.160	2.234.539	2.487.138
2021	20.031.820	16.711.638	16.800.333	12.689.634	2.371.748	2.572.811
2022	20.750.505	17.347.866	17.443.730	13.341.328	2.508.475	2.665.625

Sumber: <https://databoks.katadata.co.id>

Berdasarkan Tabel 1.1, terlihat bahwa pengguna kendaraan bermotor di Jawa Timur mengalami kenaikan bertahap. Terbukti melalui data pada tahun 2019 jumlah kendaraan bermotor yang berada di Provinsi Jawa Timur sebesar 18 juta kendaraan bermotor. Kemudian, tahun 2020 angka tersebut mengalami kenaikan menjadi 19 juta kendaraan hingga mengalami peningkatan 20 juta kendaraan bermotor padatahun 2021. Karena banyaknya mobil di Jawa Timur, pemerintah daerah harus bertanggung jawab atas pajak mobil untuk mengoptimalkan pendapatan.

Sebagai unsur pelaksana teknis Badan, setiap Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Daerah di setiap Kabupaten atau Kota di Jawa Timur ditunjuk untuk melaksanakan operasional dan/atau penunjang teknis operasional dalam rangka mencapai tujuan tersebut. UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah dipimpin oleh Kabupaten. Unit Pelaksana Teknis (UPT) Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember merupakan salah satu UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah yang bertempat di Kabupaten Jember yang memiliki 2 Kantor Bersama SAMSAT yaitu Samsat Jember Timur yang bertugas menangani 14 Kecamatan bagian timur dan Samsat Jember Barat yang bertugas menangani 17 Kecamatan bagian barat. Untuk melaksanakan tugasnya SAMSAT Jember memiliki layanan yang saat ini telah berjalan antara lain : KB SAMSAT Teratai, KB SAMSAT Soebandi, SAMSAT Keliling, SAMSAT Corner, SAMSAT Payment Point Tanggul, SAMSAT Payment Point Puger, SAMSAT Drive Thru dan Samsat Srikandi

Salah satu pelayanan unggulan dari SAMSAT Jember adalah SAMSAT Sajadah Srikandi, SAMSAT Sajadah Srikandi sendiri merupakan inovasi mutakhir terhadap inovasi SAMSAT Srikandi yang dimana inovasi tersebut dapat menjawab keluhan masyarakat Kabupaten Jember. Badan Pendapatan Daerah (BAPENDA) Jawa Timur mengembangkan layanan SAMSAT Sajadah Srikandi sebagai jawaban atas seruan pergeseran model pelayanan publik tradisional. Secara khusus, layanan ini memerlukan penjemputan wajib pajak secara langsung oleh petugas SAMSAT (Perempuan) KB di pusat perbelanjaan atau area penting lainnya yang didominasi perempuan. Tujuan SAMSAT Sajadah Srikandi ini adalah membantu pengguna kendaraan bermotor yang

terkendala jarak dan waktu karena pembatasan sosial untuk mencegah penyebaran virus Covid-19. Dengan demikian, mereka dapat tetap bekerja untuk memenuhi kewajiban mereka melakukan pembayaran PKB dan pengesahan STNK selama 5 (lima) tahun. Namun, petugas laki-laki dan perempuan melayani masyarakat Wajib Pajak secara adil. Sumber daya yang dibutuhkan dalam pelaksanaan SAMSAT Srikandi yaitu 2 unit kendaraan roda dua, 1 laptop, 1 printer, dan 1 modem. Inovasi ini memerlukan dua petugas perempuan yaitu 1 petugas pendaftaran seorang polwan dan 1 petugas kasir pegawai Bapenda Provinsi Jawa Timur serta dua orang petugas laki-laki dari pihak Polres Jember sebagai pelaksana cek fisik kendaraan.

Menurut Sari et al. (2020), inovasi ini merupakan pengembangan dari Samsat Hore dengan berbagai segmen yang dapat dipilih dalam hal pembayaran pajak kendaraan. Samsat Hore memudahkan akses ke layanan masyarakat, mengurangi biaya, dan menghemat waktu, yang membuatnya lebih efisien dan efektif. Merujuk berdasarkan hal tersebut SAMSAT Sajadah Srikandi diperluas jangkauannya dengan samsat jelajah daerah atau sajadah srikandi yang dimana sebuah perusahaan, koperasi atau PKK dapat melakukan pelayanan minimal 10 unit kendaraan untuk bisa menghubungi srikandi untuk datang ke tempat tinggal penerima layanan. Ini adalah salah satu tindakan yang diambil oleh Kantor KB Samsat untuk mencegah penyebaran virus COVID-19, yang sekarang menjadi pandemi. Oleh sebab itu sajadah srikandi ini dihadirkan agar pelayanan tetap berjalan dan menjangkau masyarakat walaupun pada kondisi pandemi saat ini. Berikut data realisasi Inovasi Samsat Srikandi pada Tahun 2019-2021:

Tabel 1. 2 Realisasi Inovasi Samsat Srikandi Pada Tahun 2019-2021

No	Bulan	Realisasi				
		2019	2020	2021	2022	2023
1	Januari	194	70	70	82	32
2	Februari	54	79	89	95	58
3	Maret	3	45	50	75	74
4	April	51	0	72	85	0
5	Mei	34	52	136	140	31
6	Juni	284	29	87	101	0
7	Juli	85	110	91	105	8
8	Agustus	64	0	48	60	117
9	September	61	9	81	96	519
10	Oktober	66	44	101	115	619
11	November	121	58	103	119	296
12	Desember	430	209	85	155	250
Jumlah		1,447	705	1.013	1.228	2004

Sumber : Samsat Kabupaten Jember, 2023

Data di atas menunjukkan bahwa pelaksanaan SAMSAT Srikandi pada tahun 2019 lebih baik daripada tahun-tahun berikutnya. Pada tahun 2019, jumlah pengguna yang menggunakan SAMSAT Srikandi mencapai 1.447, tetapi pada tahun 2020, ketika inovasi SAMSAT Srikandi diluncurkan, hanya ada 705 pengguna. Pada tahun 2021, jumlah pengguna SAMSAT Sajadah Srikandi meningkat drastis sebesar 1.013 pengguna, dan pada tahun 2022, jumlah pengguna naik menjadi 1.228 pengguna. Peningkatan jumlah pengguna menunjukkan bahwa inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi belum mencapai tujuan utamanya, yang seharusnya adanya inovasi baru.

Tabel 1.3 Realisasi Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Jember Tahun 2021-2023

Uraian		Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Jember (Rupiah)		
		Tahun 2021	Tahun 2022	Tahun 2023
1	Pendapatan Asli Daerah	593.181.286.369	602.960.274.322	764.361.566.432
2	Pajak Kendaraan Bermotor	212.364.850.925	236.075.558.158	242.747.781.300
3	BBNKB	210.138506.900	115.934.455.100	136.011.057.100

Sumber : Badan Pusat Statistik Kabupaten Jember

Tabel 1.3 di atas menunjukkan bahwa pendapatan daerah mengalami penurunan yang signifikan selama tiga tahun terakhir, khususnya pada sektor Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pajak yang diterima BBNKB pada tahun 2021 berjumlah 210.138.506 miliar Rupiah. Namun jumlah ini menurun pada tahun-tahun berikutnya, mencapai angka terendah sekitar 136.001.057.100 miliar Rupiah pada tahun 2023. Selain itu, pendapatan asli daerah di bidang pajak kendaraan bermotor mengalami kenaikan disetiap tahunnya, hal tersebut dapat dilihat pada tahun 2021 pendapatan asli daerah pada sektor pajak kendaraan bermotor sebesar 212.364.850.925 Milliar Rupiah, selanjutnya pada tahun 2022 jumlah tersebut mengalami kenaikan menjadi 236.075.558.158 Milliar Rupiah, hingga pada tahun 2023 pendapatan asli daerah pada sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) mencapai 242.747.781.300 Milliar Rupiah. Apabila menilik lebih seksama hal tersebut menandakan bahwa pemanfaatan inovasi srikandi yang diharapkan mampu menyelesaikan persoalan

masyarakat serta untuk meningkatkan jumlah pendapatan daerah Kabupaten Jember masih belum menunjukkan hasil yang sesuai.

Inovasi SAMSAT Srikandi ini diharapkan agar mendekatkan layanan ke tempat pusat aktivitas yaitu pasar sehingga wajib pajak dapat melaksanakan dua kegiatan sekaligus pemilihan lokasi pasar didasarkan pada potensi dan wilayah yang belum terjangkau oleh layanan unggulan. Biaya sarana dan operasional menjadi jauh lebih efisien dengan menggunakan alat transportasi sepeda motor jika dibandingkan dengan layanan lain yang menggunakan mobil. Untuk jam operasional layanan SAMSAT Srikandi disesuaikan dengan aktivitas masyarakat di pagi hari yaitu jam 06.00 – 08.00 wib (jam ramai kegiatan di pasar), sedangkan untuk SAMSAT Sajadah Srikandi jam operasional layanan disesuaikan dengan by request wajib pajak dengan melalui call center agar masyarakat dapat memperoleh pelayanan sebelum jam buka layanan di kantor KB Samsat. Jam pelayanan ini dirancang untuk memungkinkan kelompok sasaran layanan samsat yang memiliki aktivitas di pagi hari untuk tidak meninggalkan aktivitas mereka untuk melaksanakan kewajiban.

Inovasi Satuan kerja organisasi pada kementerian, lembaga, pemerintah daerah, perusahaan publik, dan perusahaan swasta merupakan unit pelayanan publik yang melakukan inovasi dalam pelayanan publik, sesuai ketentuan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia. Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik. Selain itu, seperti yang dinyatakan dalam Ayat 1 Pasal 1, Inovasi dalam pelayanan publik dicirikan sebagai inovasi berupa gagasan atau modifikasi yang secara langsung maupun tidak langsung memberikan

manfaat bagi masyarakat. Maka Kabupaten Jember mendukung adanya inovasi perihal pelayanan public yang bersifat pelayanan pajak kendaraan bermotor dan bea balik nama kendaraan bermotor. Pelayanan SAMSAT Srikandi adalah inovasi pemerintah yang mendekatkan sistem pelayanan publik kepada masyarakat sekitar. Petugas KB Samsat menjemput wajib pajak langsung.

Sebagaimana yang termuat dalam website satlantaspolresjember.blogspot.com yakni:

“Samsat srikandi merupakan optimalisasi inovasi pelayanan yang memberikan pelayanan pembayaran pajak dan pengesahan STNK tahunan ke Rumah/Kantor dan pasar tradisional. Petugas pelaksana dari perempuan baik dari polisi maupun dari KB SAMSAT untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat di pasar tradisional yang didominasi kaum perempuan.” (Sumber: <https://satlantaspolresjember.blogspot.com/2020/10/inovasi-pelayanan-samsat-srikandi.html?m=1> diakses pada 16 Oktober 2020)

Selain itu inovasi pelayanan ini merupakan layanan yang diunggulkan oleh UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember yang mana telah mendapatkan penghargaan TOP 25 dalam ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) tingkat Jawa Timur pada tahun 2019. Hal ini sebagaimana termuat dalam website dipendajatim.go.id yakni:

“Samsat Srikandi yang merupakan layanan unggulan UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember meraih penghargaan TOP 25 dalam ajang Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik Jawa Timur tahun 2019. Penghargaan diserahkan oleh Gubernur Jawa Timur Hj. Khofifah Indar Parawansa kepada Kepala Bidang Pengendalian dan Pembinaan Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur (Bapenda Jatim) Drs. Ali Muchson, M.Si dalam acara Penyerahan Penghargaan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (Kovablik) tingkat Provinsi Jawa Timur dan Evaluasi SAKIP (Sistem Akuntabilitas Kinerja Instansi Pemerintah) 2019 di Hotel Bumi

Surabaya (Sumber: <https://www.dipendajatim.go.id/?p=1269> diakses pada 27 Juli 2021)

Penghargaan atas inovasi pelayanan publik tersebut diatas tentunya patut dibanggakan dan terus dipertahankan keberadaanya agar segala kebutuhan masyarakat atas pelayanan publik dapat dipenuhi oleh pemerintah. Untuk mencapai tujuan meningkatkan kesejahteraan, kemakmuran, dan kemandirian masyarakat dan daerahnya, pemerintah pusat dan daerah harus mengembangkan pelayanan publik baru, menurut Yanuar (2019). Inovasi tidak hanya terbatas pada produk dan layanan. Inovasi dapat mencakup perubahan pada bentuk dan desain produk atau lainnya. Namun, meskipun layanan Samsat Srikandi terus diberikan untuk mendapatkan uang dari pembayaran pajak kendaraan bermotor, proses ini berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mencakup perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang berkaitan dengan inovasi tersebut.

Dalam rangka mengetahui berhasil atau tidaknya Inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi Kabupaten Jember, maka peneliti menggunakan teori inovasi Rogers dalam Triana & Aryani (2021). Selain itu alasan peneliti menggunakan teori tersebut dikarenakan disetiap masing-masing aspek yang ada di dalam teori Rogers dalam Triana & Aryani (2021) tersebut mampu untuk mengukur keberhasilan output perihal inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi, aspek-aspek tersebut yakni terdiri dari : 1) Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*) pada aspek keunggulan relatif ini apakah inovasi pelayanan Srikandi tersebut mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. 2) Kesesuaian (*Compability*) Selanjutnya, lihat

aspek kesesuaian dari inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi apakah sudah memiliki karakteristik yang sesuai dengan inovasi yang diganti atau tidak. Ini berarti bahwa inovasi lama dimasukkan ke dalam transisi ke inovasi baru, bukan dibuang begitu saja karena biaya. Selain itu, dapat membantu adaptasi dan pembelajaran inovasi dengan lebih baik. 3) Kerumitan, atau kompleksitas. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi ini pasti memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi. Namun, karena inovasi menawarkan cara yang baru dan lebih baik, tingkat kerumitan ini biasanya tidak menjadi masalah yang signifikan. 4) Peluang Trial (Triability) Inovasi SAMSAT Srikandi hanya dapat diterima setelah diuji dan ditunjukkan memiliki nilai atau keunggulan yang lebih besar daripada versi sebelumnya. Oleh karena itu, produk baru harus melalui tahap uji publik di mana semua orang memiliki kesempatan untuk memeriksa kualitasnya. 5) Kemudahan diamati (Observability): aspek ini menentukan apakah inovasi pelayanan SAMSAT Srikandi dapat diamati dari sudut pandang cara ia bekerja dan menghasilkan peningkatan. Dengan ciri-ciri ini, inovasi adalah metode baru untuk menggantikan metode lama untuk membuat atau mengerjakan sesuatu.

Terlepas dari penciptaan SAMSAT Srikandi, keluhan masyarakat Kabupaten Jember masih belum terpenuhi. seperti kekurangan informasi tentang pengesahan STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Oleh karena itu, peneliti ingin mengetahui apakah aspek inovasi SAMSAT Srikandi telah diterapkan sepenuhnya pada layanan yang diberikan oleh Samsat Srikandi untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan di Kabupaten Jember.

1.2. Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian di atas, masalah penelitian adalah tentang bagaimana Samsat Srikandi telah mengembangkan layanan untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK setiap tahun di Kabupaten Jember?

1.3. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah di atas, tujuan penelitian ini adalah untuk mengidentifikasi inovasi dalam layanan yang ditawarkan oleh Samsat Srikandi dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK secara tahunan di Kabupaten Jember.

1.4. Manfaat Penelitian

1. Bagi Penulis

Secara Akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah dan diharapkan menambah referensi terutama yang berkaitan dengan inovasi pelayanan Samsat Srikandi untuk mewujudkan pelayanan prima Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di pasar tradisional.

2. Bagi Instansi

Dapat dijadikan acuan oleh Samsat Kabupaten Jember dalam menerapkan inovasi-inovasi dalam Pelayanan publik. Bila inovasi yang dilakukan sudah sesuai serta berdampak baik bagi kesejahteraan masyarakat Kabupaten Jember maka perlu untuk dipertahankan bahkan dikembangkan lebih lanjut.

3. Bagi Universitas

Untuk menambah referensi dan literatur pada perpustakaan, yang digunakan sebagai kajian untuk penelitian yang sejenis khususnya pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di UPN “Veteran” Jawa Timur.

BAB II

KAJIAN PUSTAKA

2.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian dahulu merupakan salah satu pedoman dalam melakukan penelitian, sehingga dapat memperkaya teori yang akan dipaparkan dalam mengkaji penelitian yang sedang dilakukan. Penelitian terdahulu yang dilakukan oleh pihak lain atau peneliti terdahulu sebagai bahan masukan dan bahan pengkajian untuk penelitian ini yaitu :

1. **Rusmiyati, 2020, Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Daerah Otonom Kota Depok Provinsi Jawa Barat, Jurnal Ilmiah Administrasi Pemerintahan Daerah, Vol. XII, No. 01, Daerah Otonom Kota Depok Provinsi Jawa Barat.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan, menganalisis, dan menginterpretasikan 1) peran DPMPTSP dalam mengembangkan layanan perizinan dan nonperizinan di Kota Depok.; 2) Peran perencanaan, kepemimpinan, SDM aparatur, dan budaya organisasi; dan 3) Strategi DPMPTSP dalam inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kota Depok Provinsi Jawa Barat. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif dan pendekatan deskriptif. Penelitian ini menemukan bahwa 1) lingkungan organisasi DPMPTSP, baik internal maupun eksternal, memengaruhi inovasi pelayanan publik di Kota Depok; 2) peran perencanaan, kepemimpinan, sumber daya

manusia, dan budaya organisasi yang dibangun di DPMPTSP berkontribusi pada mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik di Kota Depok; dan 3) strategi yang diciptakan melalui kerjasama internal dan eksternal pemerintah daerah dan pembelajaran organisasi mendorong mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik di Kota Depok.

2. **Syaidah¹, 2020, Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat (PIKOBAR) Saat Pandemi COVID-19, Dialektika: Jurnal Ilmu Komunikasi, Vol. 7, No. 2, Balai Pengembangan Sumber Daya Manusia dan Penelitian Komunikasi dan Informatika (BPSDMP) Kominfo.**

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan bagaimana provinsi Jawa Barat mengembangkan layanan publik yang inovatif untuk mencegah dan menangani penyakit COVID-19. Untuk menggambarkan konsep-konsep yang sesuai dengan penelitian inovasi pelayanan publik, metodologi penelitian ini adalah kualitatif dan menggunakan teknik analisis literatur tentang berbagai kebijakan publik. Penyediaan layanan pemerintah dari sektor publik, seperti badan pemerintah, sekolah milik pemerintah, dan rumah sakit pemerintah, adalah informan yang terlibat dalam penelitian ini. Hasil penelitian menunjukkan bahwa salah satu inovasi pemerintah provinsi Jawa Barat dalam upaya mendukung penanganan wabah Covid-19 adalah inovasi pelayanan publik "PIKOBAR".

3. **Wasiah Sufi¹, Prihati², 2021, Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP)**

Provinsi Riau, Jurnal Niara, Vol. 14, No. 1, Fakultas Ilmu Administrasi Provinsi Riau.

Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui implementasi inovasi pada DPMPTSP Provinsi Riau untuk mendapatkan penghargaan pelayanan publik terbaik di seluruh negeri dan faktor pendukung inovasi pada DPMPTSP Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Wawancara, dokumentasi, dan observasi adalah metode pengumpulan datanya. Informasi penelitian ini terdiri dari Kepala Departemen DPMPTSP Provinsi Riau, Kepala Bidang DPMPTSP Provinsi Riau, Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau, dan masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa birokrasi yang inovatif dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik jika beberapa faktor berinteraksi satu sama lain dan terintegrasi untuk membuat birokrasi pemerintahan inovatif. Faktor-faktor ini terdiri dari aparatur birokrasi pemerintahan individu, kelembagaan, sistem, dan masyarakat.

Tabel 2. 1 Perbandingan Penelitian Terdahulu dengan Penelitian Sekarang

No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun Terbit	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
1.	Rusmiyati¹, Inovasi Pelayanan Publik Di Dinas Pelayanan Terpadu Satu Pintu Di Daerah Otonom Kota	Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis serta menginterpretasikan 1) peran DPMPTSP dalam mewujudkan inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kota	Persamaan : Persamaan yang dapat dilihat dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah fokus yang diteliti oleh peneliti sama yakni terkait

No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun Terbit	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
	Depok Provinsi Jawa Barat, 2020	<p>Depok; 2) Peran perencanaan, kepemimpinan, SDM aparatur, dan budaya organisasi; dan 3) Strategi DPMPTSP dalam inovasi pelayanan perizinan dan nonperizinan di Kota Depok Provinsi Jawa Barat. Pendekatan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan Pendekatan Deskriptif. Hasil penelitian ini ditemukan bahwa 1) lingkungan organisasi, baik internal maupun eksternal DPMPTSP berperan dalam inovasi pelayanan publik di Kota Depok; 2) Peran perencanaan, kepemimpinan, sumber daya manusia aparatur, dan budaya organisasi yang dibangun pada DPMPTSP merupakan kekuatan untuk mewujudkan Inovasi Pelayanan Publik di Kota Depok; dan 3) Strategi melalui kerjasama</p>	<p>dengan inovasi pelayanan publik. Selain itu pendekatan penelitian yang digunakan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama yakni kualitatif.</p> <p>Perbedaan : Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah lokus penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di Daerah Otonom Kota Depok Provinsi Jawa Barat. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Samsat Kabupaten Jember.</p>

No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun Terbit	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		internal dan eksternal pemerintah daerah dan pembelajaran organisasi menjadi pemicu terwujudnya inovasi pelayanan publik di Kota Depok Provinsi Jawa Barat.	
2.	Syaidah¹, Inovasi Layanan Publik Pusat Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat (PIKOBAR) Saat Pandemi COVID-19, 2020	Penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan bagaimana inovasi pelayanan publik tentang pencegahan dan penanggulangan corona virus disease 19 (covid-19) berbasis inovatif di provinsi Jawa Barat. Pendekatan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan teknik analisis studi literature berbagai kebijakan publik untuk menggambarkan konsep-konsep yang sesuai dengan kajian inovasi pelayanan publik. Informan yang terlibat di dalam penelitian ini yakni Penyediaan layanan dari Pemerintah baik dari sektor publik seperti Badan	<p>Persamaan :</p> <p>Persamaan yang dapat dilihat dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah fokus yang diteliti oleh peneliti sama yakni terkait dengan inovasi pelayanan publik. Selain itu pendekatan penelitian yang digunakan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama yakni kualitatif.</p> <p>Perbedaan :</p> <p>Perbedaan yang ada antara penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah lokus penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di Pusat</p>

No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun Terbit	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		Pemerintah, Sekolah Milik Pemerintah, Rumah Sakit Pemerintah, dan lain-lain. Hasil penelitian ini bahwa Inovasi Pelayanan publik “PIKOBAR” merupakan salah satu inovasi yang dibuat oleh pemerintah provinsi Jawa Barat dalam upaya mendukung penanganan wabah Covid-19 berada di satu platform.	Informasi Dan Koordinasi Jawa Barat. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Samsat Kabupaten Jember.
3.	Wasiah Sufi¹, Prihati², Inovasi Pelayanan Publik Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau, 2021	Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui pelaksanaan inovasi pada DPMPTSP Provinsi Riau dalam memperoleh penghargaan pelayanan publik terbaik nasional dan mengetahui faktor pendukung inovasi pada DPMPTSP Provinsi Riau. Pendekatan yang digunakan di dalam penelitian ini adalah kualitatif. Teknik pengumpulan datanya dilakukan melalui; observasi, wawancara dan dokumentasi. Adapun informan penelitian ini: Kepala	<p>Persamaan :</p> <p>Persamaan yang dapat dilihat dari penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang adalah fokus yang diteliti oleh peneliti sama yakni terkait dengan inovasi pelayanan publik. Selain itu pendekatan penelitian yang digunakan penelitian terdahulu dengan penelitian sekarang sama yakni kualitatif.</p> <p>Perbedaan :</p> <p>Perbedaan yang ada antara penelitian</p>

No.	Judul Penelitian, Penulis, dan Tahun Terbit	Temuan Penelitian	Persamaan dan Perbedaan
		<p>DPMPTSP Provinsi Riau, Kepala Bidang DPMPTSP Provinsi Riau, Pegawai DPMPTSP Provinsi Riau, dan Masyarakat. Hasil penelitian menunjukkan bahwa bahwa birokrasi yang dapat melakukan inovasi dalam pelayanan publik, apabila beberapa faktor tersebut berinteraksi satu dengan yang lain dan terintegrasi dalam menciptakan birokrasi pemerintahan yang inovatif. Faktor-faktor tersebut berada pada tataran individu aparatur birokrasi pemerintahan, kelembagaan, sistem, dan masyarakat.</p>	<p>terdahulu dengan penelitian sekarang adalah lokus penelitian, penelitian terdahulu dilakukan di Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Provinsi Riau. Sedangkan penelitian sekarang dilakukan di Samsat Kabupaten Jember.</p>

Sumber : Data diolah peneliti berdasarkan Jurnal tahun 2020-2021.

2.2 Landasan Teori

2.2.1 Pelayanan Publik

2.2.1.1 Pengertian Pelayanan Publik

Pelayanan publik menurut Undang-Undang nomor 25 Tahun 2009 Pasal 1 ayat (1) tentang Pelayanan Publik yang menyatakan bahwa pelayanan publik merupakan kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan pelayanan administratif yang diselenggarakan penyelenggara pelayanan publik. Satriadi (2017) menyatakan bahwa pelayanan umum, juga dikenal sebagai "pelayanan publik," merupakan gambaran dan penjabaran tugas dan fungsi aparatur pemerintah dalam rangka menjalankan tugas-tugas umum pemerintahan dan pembangunan. Segala kegiatan pelayanan yang dilakukan oleh penyelenggara pelayanan publik dalam upaya pemenuhan kebutuhan penerima pelayanan dan pelaksanaan peraturan perundang-undangan disebut sebagai pelayanan publik. Namun, Roth berpendapat bahwa pelayanan publik hanya dapat diberikan jika disediakan oleh pemerintah untuk kepentingan publik dan bahwa pemerintah biasanya mengatur barang publik dan barang setengah publik. Lean berpendapat bahwa barang publik murni dikonsumsi secara bersama-sama dan tidak ada orang yang dapat mencegahnya.

2.2.1.2 Pola Pelayanan Publik

Pola-Pola Pelayanan Publik: Menurut Kemenpan Nomor 63 Tahun 2003, penyelenggaraan pelayanan umum dapat dilaksanakan dengan menggunakan pola atau

model penyelenggaraan pelayanan umum (yanum). Pola ini didasarkan pada prosedur dan kegiatan tertentu yang dilaksanakan secara sistematis dengan memperhatikan sendi atau prinsip-prinsip pelayanan umum.

1. Pola pelayanan fungsional, yaitu pelayanan sesuai dengan tugas, fungsi dan kewenangannya.
2. Pola terpusat: pola pelayanan yang diberikan secara tunggal oleh penyelenggara pelayanan berdasarkan pelimpahan wewenang dari penyelenggara pelayanan terkait lainnya yang bersangkutan.
3. Pola Terpadu, yang menggabungkan berbagai jenis layanan yang dapat diakses melalui berbagai pintu dan tidak membutuhkan proses yang terkait.
4. Pola Terpadu Satu Pintu, yang mencakup pelayanan yang diberikan di satu lokasi dan memiliki hubungan proses dan diberikan melalui satu pintu.
5. Pola gugus tugas: Petugas pelayanan publik secara individu atau dalam bentuk gugus tugas ditempatkan di instansi pemberi pelayanan dan di lokasi pemberian pelayanan tertentu. Pola ini merupakan integrasi antar instansi atau unit kerja yang lain yang memiliki keahlian masing-masing untuk mendukung pemberian pelayanan tertentu.

2.2.1.3 Faktor Sistem Pelayanan Publik

Sistem Pelayanan Publik Sistem pelayanan publik merupakan satu kesatuan faktor yang dibutuhkan dalam terselenggaranya suatu pelayanan publik. Sistem pelayanan publik terdiri atas 4 faktor yaitu :

1. Sistem, prosedur dan metode, yaitu perlu adanya sistem informasi, prosedur dan metode yang mendukung kelancaran dalam memberikan pelayanan.
2. Personil, yaitu ditekankan pada perilaku aparatur dalam memberikan pelayanan harus profesional, disiplin dan terbuka terhadap kritik dari pelanggan atau masyarakat.
3. Sarana dan prasarana, yaitu diperlukan peralatan dan ruang kerja serta fasilitas pelayanan publik.
4. Masyarakat, sebagai pelanggan sangat heterogen baik tingkat pendidikan maupun perilakunya.

2.2.1.4 Komponen Standar Pelayanan

Setiap penyelenggara pelayanan publik berkewajiban memenuhi 14 komponen standar pelayanan yang meliputi :

1. dasar hukum, peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan;
2. persyaratan, syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif;
3. sistem, mekanisme dan prosedur, tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan;
4. jangka waktu penyelesaian, jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan;

5. biaya/tarif, ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat;
6. produk pelayanan, hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan;
7. sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas bagi kelompok rentan;
8. kompetensi pelaksana, kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman;
9. pengawasan internal, pengendalian yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana;
10. penanganan pengaduan, saran, dan masukan, tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya;
11. jumlah pelaksana, tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja;
12. jaminan pelayanan yang memberikan kepastian pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan;
13. jaminan keamanan dan keselamatan pelayanan dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya dan risiko keragu-raguan; dan
14. evaluasi kinerja pelaksanaan, penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

2.2.2 Kualitas Pelayanan Publik

2.2.2.1 Pengertian Kualitas Pelayanan Publik

Menurut Hardiansyah dalam Along, (2020) kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan jasa produk, manusia, proses lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat pemberian pelayanan publik tersebut. Pengukuran kualitas pelayanan dalam penelitian ini mengacu pada perspektif pelanggan dimana mereka mengharapkan pelayanan yang terbaik dari pemberi layanan. Hal ini tentunya berkaitan dengan perbedaan pelayanan yang diterima dengan pelayanan yang diberikan oleh pihak penyedia.

2.2.2.2 Standar Kualitas Pelayanan Publik

Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang dikutip oleh Maysara & As'ari, (2021), standar pelayanan harus meliputi:

1. **Prosedur Pelayanan.** Prosedur pelayanan yang dilakukan dalam hal ini yaitu kemudahan dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat serta kemudahan dalam rangka memenuhi persyaratan-persyaratan pelayanan.
2. **Waktu Penyelesaian.** Waktu yang ditetapkan sejak saat pengajuan permohonan sama dengan penyelesaian pelayanan sesuai dengan lamanya waktu pelayanan masing-masing yang telah ditetapkan.

3. Biaya Pelayanan. Biaya atau tarif pelayanan termasuk rincian yang ditetapkan dalam proses pemberian pelayanan, haruslah secara wajar serta terperinci dan tidak melanggar ketentuan-ketentuan yang ada.
4. Produk Pelayanan. Hal ini berkaitan dengan kenyataan dalam pemberian pelayanan yaitu hasil pelayanan sesuai dengan yang telah ditentukan serta terbebas dari kesalahan teknis.
5. Sarana dan Prasarana. Penyediaan sarana dan prasarana yang memadai oleh penyelenggara pelayanan publik. Hal ini berkaitan dengan tersedianya perangkat penunjang pelayanan yang memadai seperti meja, kursi dan lainnya. Serta kenyamanan dan kemudahan dalam mendapatkan pelayanan.

2.2.3 Inovasi Pelayanan Publik

2.2.3.1 Pengertian Inovasi Pelayanan Publik

Menurut Elkesaki et.al, (2021) Istilah inovasi sudah tidak asing lagi dalam segala aspek kehidupan, merupakan salah satu faktor yang berperan penting dalam menghadapi dan mengatasi berbagai masalah yang melibatkan individu, masyarakat, organisasi, dan negara. Dalam konteks hubungan Negara dan publik, negara berperan sebagai aktor fasilitator dan regulator kebijakan public dan inovasi sebagai kata kunci strategis ketika output dan hasil kebijakan tidak dapat memenuhi kebutuhan dan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin global. Inovasi pelayanan publik merupakan suatu keharusan bagi pemerintah pusat maupun pemerintah daerah guna untuk mengimplementasikan pelaksanaan desentralisasi yaitu mengupayakan

peningkatan kesejahteraan, kemakmuran dan kemandirian bagi masyarakat dan daerahnya (Yanuar, 2019).

Inovasi memiliki atribut inovasi dalam implementasinya, yaitu relative advantage atau keuntungan relatif. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, inovasi harus memiliki keunggulan dan nilai lebih. Tujuannya agar tidak hanya membuang inovasi lama, selain karena biaya yang sedikit, tetapi juga memanfaatkan inovasi lama sebagai bagian dari proses transisi ke inovasi baru. Oleh karena itu, produk inovasi harus lulus tahap pengujian publik, dan setiap orang atau masing-masing pihak memiliki kesempatan untuk menguji kualitas, ketelitian atau kemudahan pengamatan dari inovasi tersebut. Sebuah inovasi harus dapat diamati dalam hal cara kerjanya dan menghasilkan hal-hal yang lebih baik (Hisbani et.al, 2015).

Menurut Juliarso (2018) Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Pengertian inovasi di bidang pelayanan publik merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbaharui yang sudah ada di bidang teknologi pelayanan, atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan di bidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang manfaat hasilnya mempunyai nilai tambah baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan. Sedangkan Menurut (Peraturan Menteri PANRB No. 30, 2014) Inovasi pelayanan publik baik yang merupakan gagasan/ide kreatif orisinil dan/atau adaptasi/modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi tidak

harus penemuan baru, melainkan mencakup pendekatan baru, perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi pelayanan publik yang ada.

Dengan demikian inovasi dalam pelayanan publik 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 perluasan maupun peningkatan kualitas pada inovasi yang sudah ada.

2.2.3.2 Sifat Perubahan Dalam Inovasi

Terdapat 6 kelompok sifat perubahan dalam inovasi, yaitu sebagai berikut :

1. Penggantian Misalnya inovasi dalam penggantian perabotan
2. Perubahan Misalnya merubah tata kerja atau hanya merubah tata letak ruangan kerja akan merubah suasana kerja agar tidak membosankan
3. Penambahan Misalnya penambahan jam kerja pegawai akan menciptakan pelayanan yang efektif dan cepat ke masyarakat.
4. Penyusunan Kembali Misalnya penyusunan tata ruang yang sudah ada perlu disegarkan kembali sehingga tidak kotor dan terlihat monoton.
5. Penghapusan Misalnya upaya menghapus barang yang semakin buruk kondisinya, atau jumlah barang yang berlebihan dan barang yang tidak dapat digunakan lagi.
6. Penguatan Misalnya upaya peningkatkan atau pemantapan kemampuan tenaga dan fasilitas, sehingga berfungsi secara optimal dalam mempermudah tercapainya tujuan secara efektif dan efisien.

2.2.3.4 Jenis Inovasi

Inovasi tidak hanya dilihat dalam cakupan produk dan pelayanan ataupun jasa. Inovasi produk dan layanan meliputi perubahan bentuk dan desain produk atau lainnya. Sedangkan proses berasal dari gerakan pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang terkait dengan inovasi tersebut. Muluk (2008) mengemukakan setidaknya terdapat 5 (lima) jenis inovasi pada organisasi sektor publik yaitu sebagai berikut:

1. Inovasi Produk, Inovasi ini berangkat dari adanya perubahan pada desain dan produk suatu layanan yang mana membedakan dengan produk layanan terdahulu atau sebelumnya.
2. Inovasi Proses, Inovasi ini merujuk pada adanya pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan adanya perpaduan antara perubahan, prosedur, kebijakan, dan pengorganisasian yang diperlukan organisasi dalam melakukan inovasi.
3. Inovasi Metode Pelayanan, Inovasi ini merupakan adanya perubahan yang baru dalam aspek interaksi yang dilakukan pelanggan atau adanya cara yang baru dalam menyediakan atau memberikan suatu layanan.
4. Inovasi strategi atau kebijakan, Inovasi ini merujuk pada aspek visi, misi, tujuan, dan strategi baru dan juga menyangkut realitas aktual yang muncul sehingga diperlukan suatu strategi dan kebijakan baru.
5. Inovasi Sistem, Inovasi jenis ini merupakan kebaruan dalam konteks interaksi atau hubungan yang dilakukan dengan pihak aktor lain dalam rangka suatu perubahan pengelolaan organisasi.

2.2.3.5 Atribut Inovasi

Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi misi, tujuan dan strategi serta melihat realita sebagai alasannya. Manusia memutuskan untuk berinovasi karena adanya dorongan dari suatu pihak atau melihat pihak lain sudah melakukan inovasi. Inovasi dalam penerapannya memiliki atribut-atribut didalamnya yang dapat dijadikan dimensi dalam pengukuran keberhasilan dari sebuah inovasi. Teori inovasi Rogers dalam Triana & Aryani, (2021) menguraikan atribut inovasi antara lain:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*).

Sebuah inovasi mempunyai keunggulan dan nilai lebih jika dibandingkan dengan sebelumnya. Nilai kebaruan selalu ada dan melekat dalam inovasi yang menjadi ciri khas yang menjadi pembeda dengan yang lain.

2. Kesesuaian (*Compability*).

Inovasi memiliki sifat kesesuaian atau kompatibel dengan inovasi yang diganti. Hal ini bermaksud agar inovasi sebelumnya tidak serta merta dibuang begitu saja selain karena faktor biaya yang sedikit, inovasi yang lama menjadi bagian dari proses transisi ke inovasi yang baru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi serta pembelajaran terhadap inovasi dengan lebih tepat.

3. Kerumitan (*Complexity*).

Dengan sifatnya yang baru maka inovasi mempunyai tentunya memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun demikian karena inovasi menawarkan cara yang baru serta lebih baik

maka tingkat kerumitan ini umumnya tidak menjadi masalah yang sangat penting.

4. Kemungkinan Coba (*Triability*).

Inovasi dapat diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keunggulan atau nilai lebih jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Sehingga produk inovasi harus melalui fase uji publik yang mana setiap orang atau semua pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas inovasi tersebut.

5. Kemudahan diamati (*Observability*).

Sebuah inovasi dapat diamati dari sisi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sebuah hal yang lebih baik. Dengan atribut ini maka inovasi merupakan cara baru untuk menggantikan cara lama dalam memproduksi atau mengerjakan sesuatu.

2.2.4 Pajak

2.2.4.1 Definisi Pajak

Menurut Jannah et.al, (2016) Pajak merupakan kewajiban warga negara dalam membiayai berbagai keperluan negara yaitu berupa pembangunan nasional yang pelaksanaannya diatur dalam Undang-Undang berdasarkan aturan pelaksanaannya yang digunakan untuk tujuan kesejahteraan warga negara. Kegiatan pembangunan semakin meningkat dari tahun ke tahun sehingga membutuhkan pembiayaan yang semakin besar. Pajak daerah mempunyai peranan yang sangat penting dalam membiayai penyelenggaraan pemerintahan serta pembangunan di suatu daerah. Kemampuan pemerintah daerah dalam memungut pajak daerah merupakan salah satu

tolak ukur dalam pelaksanaan otonomi daerah. Pemerintah daerah perlu untuk dapat meningkatkan secara maksimal potensi yang ada khususnya potensi yang akan dikenakan pajak daerah.

Sedangkan Definisi pajak menurut S.I. Djajadiningrat adalah pajak sebagai suatu kewajiban menyerahkan sebagian dari kekayaan ke kas negara yang disebabkan suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu, tetapi bukan sebagai hukuman, menurut peraturan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan, tetapi tidak ada jasa timbal balik dari negara secara langsung untuk memelihara kesejahteraan secara umum. Menurut pasal 1 ayat 1 UU No.16 tahun 2009 menjelaskan bahwa” “Pajak adalah kontribusi wajib kepada Negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan Negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat” (Januarti & Panjaitan, Hengki mangiring Parulian, 2018:4).

2.4.4.2 Manfaat Pajak

Menurut Resmi (2017), ada beberapa keuntungan yang diperoleh negara dan masyarakat dari pajak:

1. Salah satu cara negara mengumpulkan uang untuk pembangunan yang diperlukan dan pekerjaan sehari-hari adalah melalui pajak.
2. Pajak merupakan alat untuk mendorong investasi;
3. Pajak adalah sarana pemerataan pendapatan dengan mengenakan pajak dengan tarif progresif yang dirancang untuk memungut pajak lebih banyak pada

kelompok yang lebih kaya. Penghematan pemerintah dapat dilakukan dengan uang yang masih disisihkan untuk belanja nasional.

2.4.4.3 Fungsi Pajak

Menurut Resmi (2017), fungsi perpajakan secara garis besar dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori:

1. Fungsi Anggaran, yang disebut juga Budgetair, merupakan sumber yang digunakan pemerintah untuk mendanai pengeluaran rutin dan pembangunan. Penyempurnaan undang-undang yang mengatur sejumlah perpajakan.
2. Fungsi Pengaturan atau Regulasi : sebagai sarana penegakan hukum dan peraturan, pelaksanaan kebijakan, serta pencapaian tujuan di luar industri keuangan.

2.4.4.4 Jenis Pajak

1. Pajak langsung: pajak yang wajib dibayar sendiri oleh wajib pajak. Contoh : PPH
2. Pajak Tidak Langsung: Pajak yang pada akhirnya perlu dibayarkan kepada pihak ketiga atau orang pribadi lain.
3. Pajak Negara Bagian/Pusat. Contoh : PPN, dan PPnBM
4. Pajak Daerah : dipungut oleh pemerintah setempat seperti : pajak reklame, pajak restoran, dan lain-lain.

2.4.4.5 Sistem Pemungutan Pajak

Pemungutan pajak dapat dilakukan melalui beberapa sistem pemungutan (Resmi, 2017) , antara lain:

1. *Official Assesment System*: besaran pajak yang dibayarkan bisa diatur sendiri oleh aparaturnya.
2. *Self Assessment System*: wajib pajak bebas memilih besaran pajak yang dibayarkan
3. *With Holding System*: pajak ini menggunakan pihak ketiga untuk mengetahui besaran jumlah pajak yang dikeluarkan

Menurut Adrian Sutedi (2008) terdapat kriteria-kriteria perpajakan yang baik (*good tax*). Kriteria-kriteria tersebut antara lain :

1. Objek pajak harus penduduk setempat dan tidak boleh keluar daerah
2. Kepentingan umum tidak bertentangan dengan pajak
3. Pajak tidak bertentangan dengan undang-undang perpajakan lain
4. Pajak harus didasarkan pada pendapatan prospektif
5. Perekonomian lokal tidak terkena dampak negatif pajak.
6. Penduduk di daerah harus menerima bagian pajak yang adil.

2.4.5 Pajak Kendaraan Bermotor

2.2.5.1 Pengertian Pajak Kendaraan Bermotor

Kendaraan bermotor adalah segala jenis kendaraan beroda yang digunakan di jalan darat dan digerakkan oleh peralatan teknis, misalnya sepeda motor atau perlengkapan lain (Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, Pasal 1 Angka 13). Selanjutnya, Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) adalah pajak atas kepemilikan atau penguasaan kendaraan bermotor (kendaraan roda dua atau lebih beserta gandengannya) yang digunakan pada semua jenis jalan, sesuai

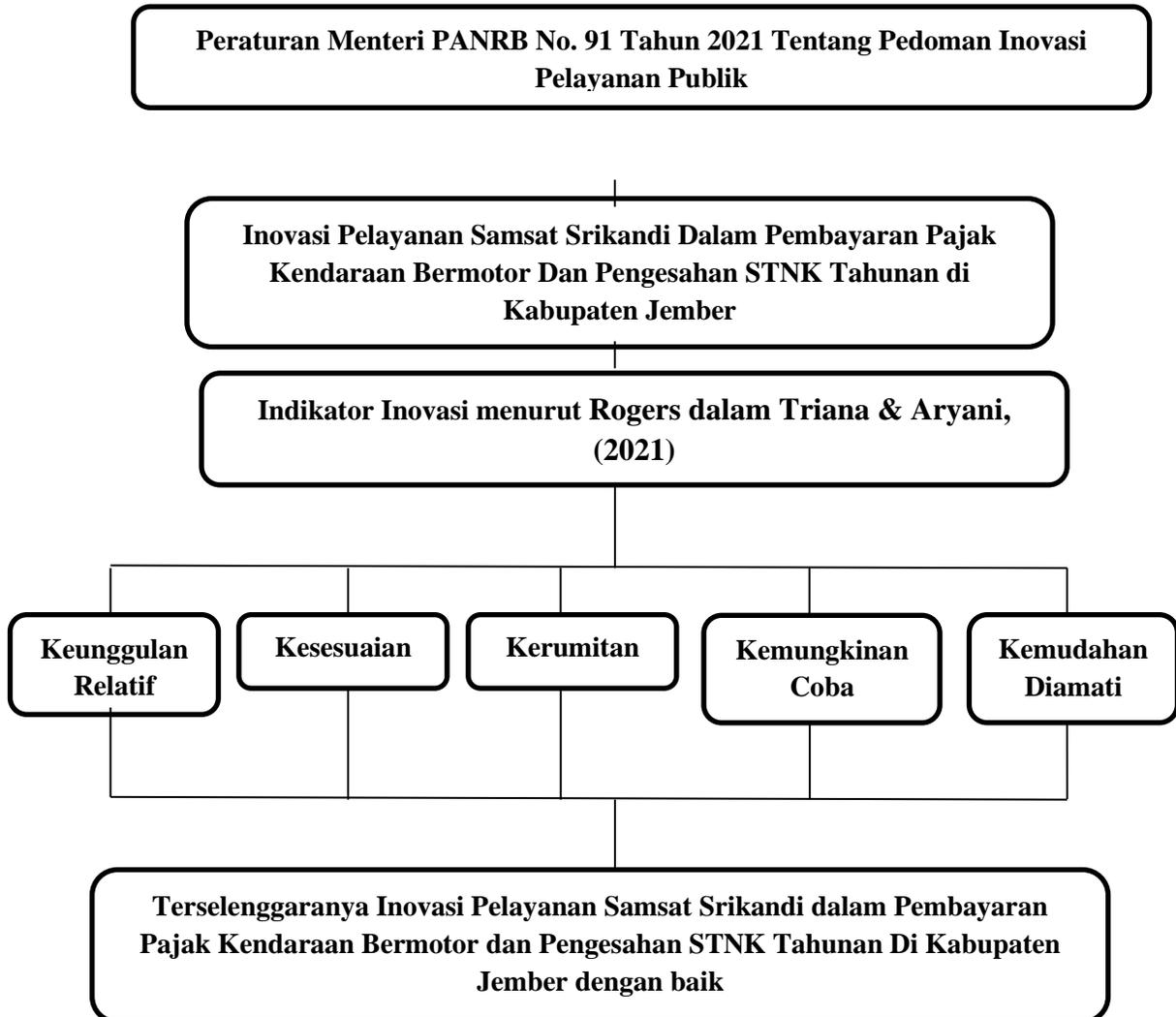
Pengenaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur diatur dalam Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah . Menurut Ramadhan (2019), Pemilik kendaraan bermotor di kawasan tersebut dikenakan retribusi ini. Orang pribadi atau badan pemilik kendaraan bermotor merupakan subjek pajak kendaraan bermotor. Pajak daerah menurut Mardiasmo (2011) terbagi menjadi dua kelompok, yaitu pajak kabupaten atau kota dan pajak provinsi. Yang pertama diatur dengan Peraturan Daerah Provinsi Jawa Timur Nomor 9 Tahun 2010 tentang Pajak Daerah; merupakan pajak yang dipungut atas kendaraan bermotor baik milik pemerintah daerah maupun milik orang lain.

2.2.5.2 Subjek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor

Subjek dan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, menurut Samudra dalam Hadi & Saputri (2018), adalah:

1. Subjek pajak kendaraan bermotor adalah individu atau organisasi yang memiliki atau memiliki kendaraan bermotor tersebut. Pengurus atau kuasa badan bertindak sebagai perwakilan dari kewajiban pajak badan tersebut.
2. Orang yang mempunyai kendaraan bermotor adalah dia yang disebut sebagai subjek Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.
3. Kepemilikan kendaraan bermotor ia yang sah memiliki kendaraan bermotor sesuai identitas yang asli.
4. Kepemilikan kendaraan bermotor adalah milik perseorangan, ahli waris, atau kuasanya. Dalam hal wajib pajak berbentuk badan, pertanggungjawaban ada pada pengurus atau kuasanya.

2.3 Kerangka Berpikir



Gambar 2. 1 Kerangka Berpikir

Sumber :

1. Rogers (2003) dalam (Triana & Aryani, 2021)

BAB III

METODE PENELITIAN

3.1. Jenis Penelitian

Penelitian adalah kegiatan ilmiah yang sangat penting untuk perkembangan ilmu dan untuk memecahkan masalah. Penelitian sangat berguna untuk memecahkan masalah dengan mengambil pelajaran dari hasilnya. Penelitian juga merupakan pekerjaan yang menghasilkan ilmu pengetahuan untuk memecahkan masalah. Penelitian pada dasarnya adalah upaya untuk menemukan solusi yang tepat dan rasional untuk suatu masalah dengan data empiris yang dapat diandalkan.

Dalam melakukan suatu penelitian secara ilmiah diperlukan adanya metode-metode penelitian yang digunakan sebagai dasar dalam menyesuaikan pokok permasalahan dengan tujuan yang akan diteliti agar penelitian dapat memperoleh data yang relevan dari proses ini. Metode penelitian merupakan komponen penting dari setiap proyek penelitian karena melibatkan pengumpulan data secara ilmiah untuk tujuan tertentu. Metode penelitian adalah suatu cara atau strategi untuk memecahkan suatu sebab akibat secara sistematis yang ditempuh untuk mengembangkan serta menguji suatu pengetahuan. Dengan demikian, empat hal penting yang harus diperhatikan: metode ilmiah, data, tujuan, dan kegunaan. Sehingga tujuan dan tujuan penelitian dapat tercapai secara optimal, metode ilmiah digunakan untuk menguji pengetahuan tersebut.

Peneliti menggunakan metode penelitian kualitatif untuk memberikan gambaran rinci mengenai subjek penelitian, khususnya inovasi pelayanan peneliti menggunakan

samsat Srikandi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan di Kabupaten Jember, berdasarkan strategi pencarian dan jenis. Menurut Komariah (2017), penelitian kualitatif adalah jenis penelitian yang memberikan gambaran yang rinci terkait suatu yang menjadi hal yang diteliti.

Dalam definisinya, Berg dalam Komariah (2017) menyatakan bahwa pendekatan kualitatif cenderung mengarah pada penelitian etnografi dan naturalistik. Melalui deskripsi tentang realitas, penelitian kualitatif mengungkap konteks sosial tertentu. Landasan pendekatan ini adalah analisis data terkait yang dikumpulkan dari alam dengan menggunakan teknik pengumpulan data yang benar. Menurut Kuswana (2011) penelitian deskriptif yaitu suatu penelitian yang dilakukan untuk mengetahui nilai variabel independent di dalam suatu penelitian, tanpa membandingkan ataupun menghubungkan antar variabel di dalam suatu kegiatan penelitian. Penelitian kualitatif deskriptif adalah penelitian yang menggunakan alat untuk mewawancarai informan secara langsung dan melaporkan temuannya dalam bahasa yang dapat dimengerti oleh pembaca. Hingga penemuan ilmiah diperoleh, penelitian kualitatif menekankan penggunaan non-statistik (matematika), khususnya pada bagian analisis data.

3.2. Lokasi Penelitian

Peneliti menggunakan lokasi penelitian sebagai tempat untuk mendapatkan data atau informasi penelitian. Menurut penjelasan tersebut, peneliti memilih lokasi penelitian di Kantor Samsat Kabupaten Jember untuk mempermudah proses pengumpulan data. Pilihan lokasi atau subjek penelitian yang dipilih oleh peneliti dimaksudkan agar penulis dapat mendapatkan pemahaman yang lebih baik tentang cara inovasi pelayanan samsat srikandi digunakan dalam pembayaran pajak kendaraan

bermotor dan pengesahan STNK tahunan di Kabupaten Jember. Lokasi tersebut dipilih atas dasar pertimbangan kesenjangan penelitian pada inovasi pelayanan samsat srikandi di Kabupaten Jember merupakan inovasi jemput bola pada masa pandemi, yang mana perusahaan, koperasi, atau PKK dan lain-lain tetap bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui via telepon untuk mendatangkan petugas layanan samsat srikandi.

3.3. Fokus Penelitian

Dengan menyederhanakan dan memfokuskan bahasan dalam penelitian, fokus penelitian sangat penting untuk melakukan penelitian yang efektif. Saat melakukan penelitian kualitatif, tingkat orisinalitas data yang dikumpulkan dari keadaan sosial (lapangan) menjadi pertimbangan ketika memilih fokus penelitian. Menurut Spradley dalam Sugiyono (2020), fokus penelitian berfungsi sebagai penjelas dari lebih jelas tujuan penelitian.

Fokus dari penelitian ini sesuai dengan kerangka berpikir yang telah dibuat oleh penulis. Sehingga fokus dari penelitian ini dapat berkembang atau berubah sesuai dengan kondisi masalah yang ditemukan di lapangan. Jadi, masalah penelitian dan tujuan penelitian dirumuskan dan peneliti memfokuskan penelitian ini. Penelitian ini berfokus pada bagaimana Inovasi Pelayanan Samsat Srikandi telah diterapkan di Kabupaten Jember untuk Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pengesahan STNK Tahunan.

Penelitian ini menggunakan teori inovasi Rogers untuk melihat implementasi inovasi pelayanan Samsat Srikandi dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan

pengesahan STNK Tahunan di Kabupaten Jember. Triana & Aryani (2021) menguraikan karakteristik inovasi seperti:

1. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

Ketidakpastian yang relatif dapat diatasi dengan pengembangan layanan Samsat Srikandi yang memfasilitasi pembayaran asuransi kendaraan bermotor dan validasi sertifikat STNK selama pandemi. Berbeda dengan layanan pembayaran seluler SAMSAT yang sebelumnya ditawarkan untuk kendaraan bermotor.

2. Kesesuaian (*Compability*)

Tingkat orisinalitas dievaluasi kesesuaiannya dengan menggunakan konsep yang sudah ada sebelumnya, data historis, dan persyaratan penerima. Standar operasional prosedur (SOP) yang telah disusun diikuti oleh operasional pelayanan Samsat Srikandi.

3. Kerumitan (*Complexity*)

Tingkat inovasi layanan Samsat Srikandi yang lebih unggul dibandingkan SAMSAT mobile yang sulit dipahami atau digunakan oleh masyarakat umum dapat digunakan untuk menjelaskan aspek kompleksitas. Mulai dari waktu pelayanan yang diukur mulai dari pendaftaran hingga pencetakan Surat Pemberitahuan Pajak yang memudahkan masyarakat umum atau wajib pajak dalam melakukan pembayaran.

4. Kemungkinan *Coba* (*Triability*)

Potensi uji coba inovasi layanan Samsat Jember antara lain: perjanjian kerja sama (MoU) yang dimulai sejak awal pengembangan layanan Home Care pada tahun 2015 dan berlanjut hingga saat ini untuk pengembangan Srikandi Sajadah

(Samsat Eksplorasi Daerah).) melayani; kesepakatan ini dibuat oleh UPT Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Jember, Polres Jember, dan PT. Jasa Raharja Cabang Jember yang merupakan bagian dari Tim Teknis Samsat Jember.

5. Kemudahan diamati (*Observability*)

Aspek Kemudahan merupakan aspek yang bisa terlihat bagi semua masyarakat serta kepuasan masyarakat pada layanan Samsat Srikandi yang dapat dilihat berdasarkan jumlah penerimaan pembayaran pajak dari wajib pajak.

3.4. Sumber Data

Sumber data merupakan hal yang digunakan sebagai penunjang oleh peneliti terkait darimana data tersebut berasal dan dikumpulkan. Oleh karena itu, salah satu komponen penelitian yang paling krusial adalah sumber data. Peneliti perlu menyadari dan memahami sumber data yang ingin digunakan karena pemilihan sumber data yang tidak tepat akan membuat temuan penelitian menjadi tidak valid.

Menurut Sugiyono (2020) Ada dua jenis sumber data yaitu sumber data primer dan sumber data sekunder. Penelitian ini menggunakan kedua sumber tersebut dengan penjelasan antara lain :

1. Sumber Data Primer

Sumber data primer adalah sumber yang dialami oleh narasumber langsung (*key person*) maupun observasi (tempat dan peristiwa). Sumber data primer yang didapatkan di dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

a. Informan Kunci (*key person*)

Informan kunci disebut juga dengan informan penting: Purposive sampling digunakan untuk mengidentifikasi calon informan, dan teknik snowball sampling

digunakan untuk memilih partisipan berdasarkan penguasaan subjek, ketersediaan data yang relevan, dan kesediaan untuk menyumbangkan informasi bermakna dalam bentuk kata-kata, cerita, atau informasi. . Dengan demikian, teori dapat dikembangkan dengan menggunakan fakta yang diperoleh. Dalam penelitian ini mengenai inovasi pelayanan Samsat Srikandi dari hasil wawancara dengan *key person* yakni Kepala UPT PPD Kabupaten Jember dan didukung oleh informan lain sebagai berikut:

- a) Adpel Samsat Kabupaten Jember
 - b) Petugas Pelayanan Samsat Srikandi
 - c) Masyarakat yang melakukan layanan Samsat Srikandi.
- b. Tempat dan Peristiwa

Tempat atau peristiwa penelitian dilakukan di Samsat Kabupaten Jember

2. Sumber Data Sekunder

Sumber data sekunder adalah sumber data kedua setelah sumber data primer. Sumber data sekunder didapatkan secara tidak langsung atau melalui berbagai referensi seperti dokumen, laporan, arsip, buku, maupun jurnal yang mendukung penelitian ini.

3.5. Teknik Pengumpulan Data

Salah satu teknik paling penting dalam proses analisis data adalah teknik penumpulan data, karena analisis data dilakukan menggunakan berbagai data yang diperoleh saat berada di lapangan (Umar et al., 2019). Ada beberapa metode yang digunakan oleh peneliti untuk mengumpulkan data, antara lain:

1. Observasi

Proses mengamati, mengamati, dan mengamati kegiatan secara metodelis dengan tujuan tertentu dan “mencatatnya” disebut observasi. Prosedur pengumpulan data dengan observasi digunakan bila jumlah responden yang diamati tidak terlalu banyak dan pertanyaannya adalah tentang kejadian alam, proses kerja, atau perilaku manusia. Observasi ada 2 jenis, yaitu :

- a. Observasi partisipatif, yaitu peneliti mengalami naik turunnya pelaksanaan tindakan sumber data.
- b. Observasi non partisipan, yaitu peneliti mengamati dari jarak jauh dan tidak terlibat dalam kehidupan subjek penelitian.

Dalam hal ini penelitian yang dilakukan peneliti bersifat observasi non partisipan.

2. Wawancara

Wawancara merupakan tanya jawab yang dilakukan oleh peneliti kepada narasumber. Hal ini memang patut dilakukan jika peneliti menggunakan metode wawancara. Tujuan dari wawancara adalah memperoleh keterangan mendalam dari narasumber yang memang menjadi sumber informasi utama dalam penelitian.

Peneliti menggunakan wawancara semi terstruktur, disebut juga wawancara semi terstruktur, yang sudah tergolong wawancara mendalam dan dapat dilakukan dengan lebih santai dibandingkan wawancara terstruktur. Tujuan dari wawancara jenis ini adalah untuk memecahkan masalah secara lugas dengan mendorong orang yang diwawancarai untuk memberikan dukungan dan semangat. Sebelum berangkat, peneliti perlu mengumpulkan dan menganalisis data.

3. Dokumentasi

Rekaman hasil wawancara serta foto atau gambar yang diambil di lapangan selama proses penelitian merupakan bagian dari dokumentasi penelitian yang dapat digunakan sebagai bahan lampiran dan data tambahan.

3.6. Teknik Analisis Data

Salah satu hal penting yang ada adalah analisis data. Analisis data digunakan sebagai proses mengolah data yang ada. Bagaimana nantinya data tersebut akan diolah sehingga mencapai suatu kesimpulan yang dapat digunakan untuk menjawab permasalahan. Hardani dkk. (2020) mendefinisikan analisis data sebagai proses metodis dalam mencari dan mengumpulkan informasi yang dikumpulkan dari wawancara, catatan lapangan, dan catatan. Proses ini melibatkan pengolahan data, pendeskripsian data, penyusunan data, serta tahap akhir nanti adalah penarikan kesimpulan.

Menurut Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2018), dalam proses analisis data kualitatif, proses penelitian dan pengolahan data harus dilakukan secara terus menerus. Karena dalam hal ini pengumpulan data harus benar-benar dilakukan secara rinci. Selain itu, menurut Miles dan Huberman, analisis data dilakukan dalam beberapa langkah yang meliputi, yaitu :

1. *Data collection* (Pengumpulan Data)

Data dikumpulkan berupa wujud kata-kata yang bukan rangkaian kata dan telah dikumpulkan oleh peneliti melalui teknik pengumpulan data, yaitu wawancara, observasi, dokumentasi, dan lain-lain.

2. *Data Condensation* (Kondensasi Data)

Kondensasi data merupakan bagian dari analisis yang menajamkan, menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tidak perlu dan mengorganisasi data dengan cara sedemikian rupa sehingga dapat ditarik suatu kesimpulan dan diverifikasi (Hardani et al, 2020: 164). Merangkum, memilih hal-hal pokok, dan fokus pada hal-hal yang penting dicari tema dan polanya adalah penting hal-hal. Dengan demikian akan diberikan ilustrasi yang lebih jelas sehingga memudahkan peneliti dalam menyelesaikan langkah pengumpulan data selanjutnya.

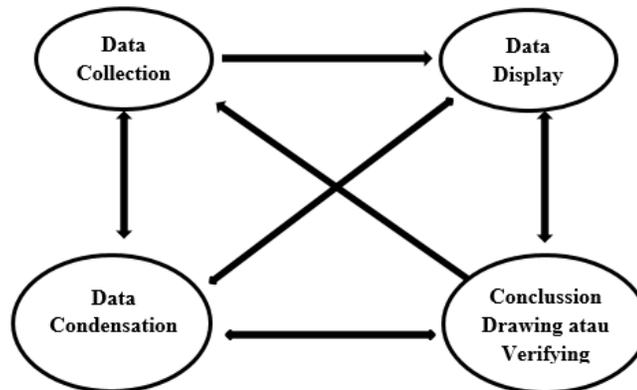
3. *Data Display* (Penyajian Data)

Penyajian data, secara umum, adalah proses pengorganisasian dan penggabungan berbagai jenis informasi untuk memudahkan pengambilan keputusan dan tindakan. Penyajian data dalam penelitian kualitatif biasanya berbentuk diagram alur, bagan, penjelasan singkat, dan korelasi antar kategori. Penyajian data dimaksudkan untuk membantu masyarakat memahami apa yang terjadi dan merencanakan pekerjaan di masa depan berdasarkan pemahaman tersebut.

4. *Conclusion Drawing/Verification*

Menarik kesimpulan dan memverifikasinya adalah langkah terakhir dalam proses pengolahan data, menurut Miles dan Huberman. Hasil awal bersifat sementara dan dapat direvisi jika pengumpulan data lebih lanjut tidak menghasilkan bukti yang meyakinkan. Namun, hasil yang diperoleh mungkin dianggap kredibel jika didukung oleh data yang konsisten dan dapat diandalkan yang dikumpulkan oleh peneliti lapangan.

Langkah-langkah analisis data ditunjukkan pada gambar berikut :



Gambar 3. 1 Komponen dalam Analisis Data Kualitatif/Model Interaktif

Sumber : Miles dan Huberman dalam Sugiyono (2019)

3.7. Keabsahan Data

Karena data yang dikumpulkan dapat dijelaskan dan tergolong penelitian ilmiah, maka perlu dilakukan uji keabsahan data dalam melakukan penelitian kualitatif. Evaluasi terhadap keabsahan data diperlukan sebelum data penelitian kualitatif dapat dianggap sebagai kajian ilmiah (Sugiyono, 2016:378). Berikut ini adalah beberapa teknik pengujian keabsahan data:

1. Uji Kreadibilitas

Di antara teknik yang digunakan untuk menilai kebenaran data atau keyakinan terhadap temuan penelitian kualitatif adalah pengecekan anggota, memperluas pengamatan, meningkatkan ketekunan penelitian, triangulasi, percakapan dengan rekan kerja, dan analisis kasus negatif.

1. Perpanjangan Pengamatan

Dalam observasi yang panjang, para ilmuwan akan mengunjungi kembali area

tersebut, mencatat observasi, dan berbicara dengan individu lain yang baru saja mereka temui. Untuk memastikan bahwa tidak ada informasi yang dirahasiakan, hal ini berarti hubungan antara peneliti dan narasumber akan semakin terjalin, personal, transparan, dan dapat dipercaya. Peneliti awalnya dianggap asing dan mencurigakan, sehingga materi yang mereka sajikan bersifat detail, mendalam, dan mungkin belum menjadi rahasia umum. Dengan memperluas pengamatan ini, peneliti memverifikasi apakah data yang telah diberikan akurat setelah memverifikasinya kembali dengan menggunakan sumber data asli atau sumber data tambahan. Jika tidak, peneliti melakukan pengamatan lebih lanjut dan teliti untuk memastikan bahwa data yang diperoleh tidak diragukan lagi keakuratannya. Luas, kualitas, dan keakuratan data akan berdampak besar pada berapa lama observasi jangka panjang ini dilakukan.

1. Meningkatkan Ketekunan

Kejelasan data dan urutan kronologis kejadian dapat terekam atau terekam secara benar dan sistematis dengan peningkatan persistensi secara terus menerus. Salah satu cara untuk memantau atau memverifikasi apakah data yang dibuat, dikumpulkan, dan disajikan akurat atau tidak adalah dengan meningkatkan ketekunan. Untuk meningkatkan ketekunan peneliti dapat dilakukan dengan cara membaca berbagai referensi baik dari buku, hasil penelitian terdahulu, dan dokumen-dokumen terkait dengan membandingkan hasil penelitian yang telah diperoleh sehingga peneliti dapat mendeskripsikan data yang telah diamati dengan akurat dan sistematis.

2. Triangulasi

Dalam hal pengujian kredibilitas, triangulasi adalah proses memverifikasi informasi dari berbagai sumber, dalam berbagai format, dan pada berbagai titik waktu. Ada beberapa jenis triangulasi yaitu :

a) Triangulasi Sumber

Untuk memverifikasi kebenaran informasi mengenai gaya kepemimpinan seseorang, triangulasi sumber memerlukan pengumpulan dan analisis data dari beberapa sumber. Misalnya, informasi dikumpulkan dari rekan kerja dalam kelompok kerja, atasan yang memberi tugas, dan bawahan yang dipimpin. Ketiga sumber data ini tidak bisa dirata-ratakan datanya seperti pada penelitian kuantitatif. Sebaliknya, masing-masing sumber ini dibahas, dikategorikan, dan digunakan untuk menggambarkan sudut pandang yang kontras atau serupa. Semua data ini juga unik. Peneliti diminta untuk menyetujui data dari ketiga sumber sebelum membuat kesimpulan.

b) Triangulasi

Memanfaatkan berbagai pendekatan untuk menilai data dari sumber yang sama wawancara, misalnya sebelum menilainya dengan observasi, dokumentasi, atau kuesioner dikenal sebagai prosedur triangulasi dalam penilaian kredibilitas data. Untuk memastikan data mana yang akurat, peneliti harus melakukan percakapan tambahan dengan sumber data jika salah satu dari ketiga metode ini menghasilkan kesimpulan yang berbeda.

c) Triangulasi Waktu

Triangulasi waktu sering kali memengaruhi kepercayaan data. Informasi yang diperoleh melalui metode wawancara di awal hari, selama sumbernya masih aktif dan tidak bermasalah, akan lebih kredibel. Dimungkinkan untuk memverifikasi wawancara, observasi, atau teknik lain dalam kondisi berbeda atau pada periode berbeda untuk menilai keandalan data. Pengujian tersebut harus diulangi sampai diperoleh kepastian data apabila temuan menunjukkan tidak adanya data yang konsisten. Tim peneliti lain yang ditugaskan untuk mengumpulkan data juga dapat melakukan triangulasi.

3. Analisis Kasus Negatif

Analisis Kasus Negatif adalah kasus yang tidak sesuai atau berbeda dengan hasil penelitian hingga pada saat tertentu. Dengan adanya kasus negatif ini, maka peneliti justru harus mencari tahu secara mendalam mengapa masih ada data yang berbeda. Dengan demikian temuan penelitian menjadi lebih kredibel.

4. Menggunakan Bahan Referensi

Menggunakan Bahan Referensi yang dimaksud berarti bahwa data yang telah ditentukan oleh peneliti didukung. Foto-foto harus mendukung gambaran situasi atau data tentang interaksi manusia. Untuk mendukung kredibilitas data yang ditemukan oleh peneliti, alat bantu perekam data seperti kamera, handphone, dan alat rekam suara sangat penting. Untuk membuat laporan penelitian lebih dapat dipercaya, data-data harus dilengkapi dengan foto-foto atau dokumen asli.

5. Mengadakan *Member Check*

Member Checking adalah proses verifikasi data yang peneliti serahkan kepada penyedia data. Tujuan dari pengecekan anggota adalah untuk menentukan sejauh mana data peneliti cocok dengan yang disediakan oleh penyedia data. Jika penyedia data menerima informasi yang ditemukan peneliti, hal ini menunjukkan bahwa informasi tersebut valid dan memperoleh kredibilitas serta dapat dipercaya. Namun, jika penyedia data menolak informasi yang ditemukan peneliti, peneliti harus berbicara dengan penyedia data. Jika perbedaannya signifikan, penyidik harus mengubah kesimpulannya dan mengakomodasi data yang diberikan oleh sumber. Maka verifikasi bertujuan untuk memastikan data yang terkumpul sudah sesuai dengan sumber data yang diinginkan peneliti.

2. Pengujian *Transferability*

Dengan menggunakan teknik ini, peneliti akan menghasilkan atau menyajikan temuan penelitian yang berkaitan dengan fokus penelitian, mencerminkan konteks di mana penelitian itu dilakukan secara menyeluruh dan seakurat mungkin. Penerapan atau pengalihan hasil penelitian dapat dilakukan secara detail sehingga pembaca dapat memahami nilai dan mempunyai pilihan untuk menggunakan hasil penelitian tersebut..

3. Pengujian *Dependability*

Penelitian tidak dapat diandalkan apabila tidak dilakukan proses penelitian tetapi datanya ada. Hal ini dikarenakan peneliti seringkali tidak melakukan proses penelitian di lapangan namun masih mampu menawarkan data. Oleh karena itu, diperlukan audit terhadap keseluruhan proses evaluasi untuk menguji keandalan peneliti.

4. Pengujian *Confirmability*

Dalam penelitian kualitatif, uji keterpercayaan juga dapat dilakukan bersamaan dengan uji ketergantungan. "Pengujian dapat dipercaya" adalah proses mengevaluasi temuan penelitian berdasarkan metodologi penelitian. Penelitian memenuhi standar reliabilitas jika temuannya dimasukkan ke dalam prosedur.

BAB IV

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

4.1 Gambaran Umum Objek Penelitian

4.1.1 Profil Kantor SAMSAT Kabupaten Jember

- A Nama Instansi : Kantor Bersama SAMSAT Jember
- B Kabupaten/Kota : Kabupaten Jember
- C Alamat : Jl. Teratai No. 10-11, Kaliwates, Kec. Kaliwates,
Kabupaten Jember, Jawa Timur 68131
- D No. Telepon/Fax : (0331) 421637
- E Email : -



Gambar 4.1 Kantor samsat Kabupaten Jember

Sumber : <https://samsat.id/kabupaten-jember> (diakses pada 07/05/2024)

Ada tiga entitas yang tergabung dalam Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu (SAMSAT): Kepolisian untuk pendataan kendaraan, Pajak Daerah untuk pemerintah daerah, dan Asuransi untuk pemilik. Pada awalnya sulit bagi pembayar pajak untuk

membayar pajak kendaraan bermotor karena perbedaan antara masing-masing entitas tersebut. Namun kini, mereka digabungkan menjadi satu organisasi yang dikenal sebagai Sistem Administrasi Terpadu Satu Pintu, dengan biaya yang dialokasikan ke masing-masing lembaga. Pembayaran pajak kendaraan bermotor secara teoritis menjadi tanggung jawab Kantor Sistem Administrasi Terpadu Satu Atap (SAMSAT). Nomor KEP/13/Rambu Penggerak merupakan keputusan bersama Menteri Hak Asasi Manusia/Panglima Pertahanan, Menteri Keuangan, dan Menteri Dalam Negeri.

4.1.2 Visi & Misi Kantor SAMSAT Jember

a. Visi

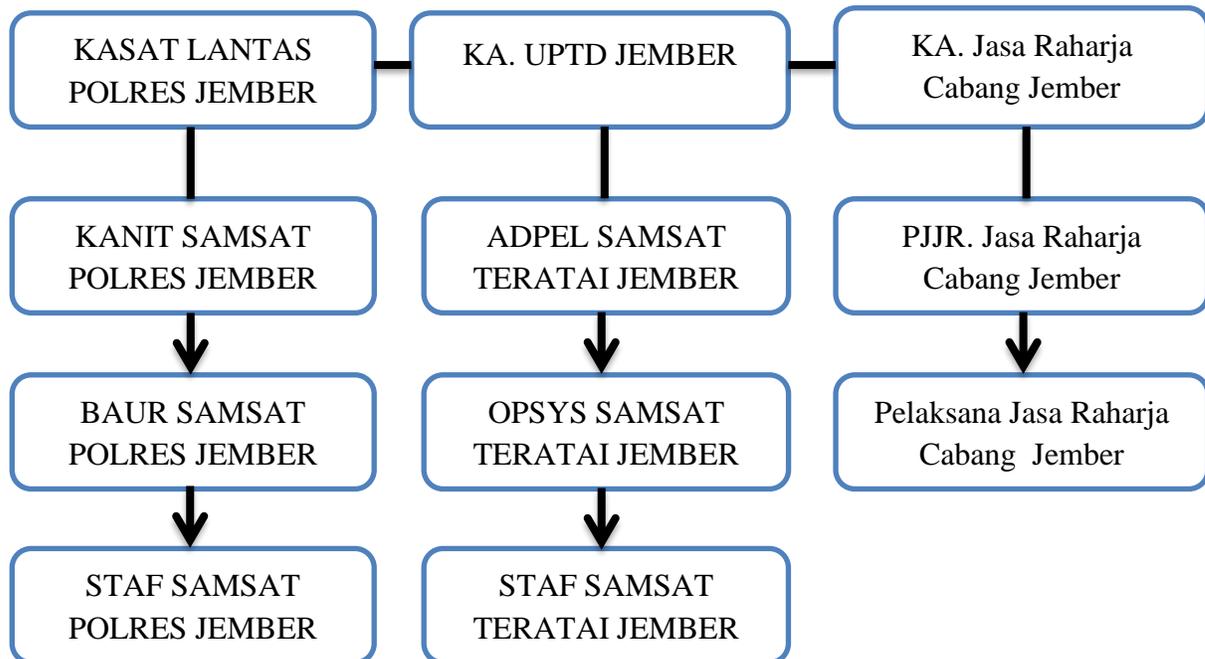
Terwujudnya pelayanan prima pada kantor bersama SAMSAT Jember.

b. Misi

Untuk mewujudkan visi pada kantor bersama SAMSAT Jember maka diperlukan misi sebagai berikut :

1. Meningkatkan kualitas pelayanan melalui partisipasi masyarakat
2. Meningkatkan profesionalitas aparatur penyelenggara pelayanan
3. Mewujudkan sistem dan prosedur pelayanan yang sederhana, mudah dan transparan berbasis teknologi informasi
4. mewujudkan sarana dan prasarana sebagai pendukung pelayanan

4.1.3 Stuktur Organisasi SAMSAT Jember



Gambar 4.2 Struktur Organisasi SAMSAT Kabupaten Jember

Sumber : Kantor SAMSAT Kabupaten Jember (2024)

4.1.4 Profil UPT PPD (Unit Pelaksanaan Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah)

Sesuai Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009, pajak provinsi dipungut oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur dan selanjutnya ditransformasikan menjadi Pendapatan Asli Daerah (PAD) provinsi. PAD merupakan salah satu alat yang dapat dimanfaatkan oleh Provinsi Jawa Timur untuk memenuhi kebutuhan masyarakatnya di berbagai bidang, seperti kesehatan dan pendidikan. Di bawah arahan seorang Kepala UPT PPD (KaUPT), Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) yang berfungsi di seluruh kota dan kabupaten di Jawa Timur, mendukung bapenda provinsi dalam menjalankan tugasnya. Setiap UPT PPD bertanggung jawab mengawasi satu atau lebih Samsat yang mengelola pemungutan

Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Pembentukan Sistem Penatausahaan Kendaraan Bermotor Satu Titik. Samsat ini bekerja sama dengan Jasa Rahaja dan Kepolisian Negara Republik Indonesia untuk mengumpulkan pendapatan daerah dari sektor PKB.

4.1.5 Visi & Misi UPT PPD

a. Visi

Meningkatkan kesejahteraan dan moralitas Jawa Timur melalui pencapaian otonomi keuangan dan penyediaan pelayanan publik yang berkualitas

b. Misi

Tujuan-tujuan berikut harus dicapai agar UPT PPD (Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah) dapat mewujudkan visinya:

1. Menaikkan PAD atau Pendapatan Asli Daerah
2. Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik

4.1.6 Tugas Pokok & Fungsi Setiap Seksi di UPT PPD Kabupaten Jember

a. UPT PPD

Salah satu tanggung jawab utama UPT PPD adalah :

1. menyusun perencanaan program dan teknis kegiatan UPT.
2. melaksanakan upaya operasional dan teknis pengumpulan pendapatan asli daerah
3. pelaksanaan pemungutan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) dan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) oleh Kantor Gabungan Samsat
4. Melaksanakan koordinasi di Kantor Gabungan Samsat dengan instansi terkait.

5. Bekerja sama dalam mengumpulkan Pendapatan Asli Daerah dengan Pemerintah Daerah Kabupaten/Kota.
6. melaksanakan tugas administratif dan memberikan pelayanan kepada Masyarakat
7. melaksanakan pemantauan dan penilaian terhadap pelaksanaan program dan kegiatan UPT
8. melaksanakan tanggung jawab tambahan yang dilimpahkan oleh pimpinan badan.

b. Sub Bagian Tata Usaha

1. Mengelola operasi dan layanan umum;
2. Mengawasi personalia dan keuangan;
3. Mengelola perlengkapan dan peralatan kantor;
4. Terlibat dalam inisiatif hubungan masyarakat;
5. Mengurus urusan rumah tangga;
6. Mengelola peraturan perundang-undangan, penganggaran, dan program; serta arsip UPT.

c. Sub Bagian Pendataan dan Penetapan

1. Membuat jadwal kegiatan dan rencana keuangan pada bagian pengumpulan dan penentuan data.
2. Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk mengumpulkan informasi dan mengidentifikasi subjek dan pos pajak dan retribusi daerah di wilayah kerja.
3. penyediaan dokumentasi retribusi dan bahan-bahan pengelolaan pajak daerah.

4. Menyediakan sumber daya untuk melaksanakan penilaian pajak dan retribusi daerah.
5. Menyediakan sumber daya yang diperlukan untuk perhitungan dan proyeksi penerimaan Pendapatan Asli Daerah wilayah kerja.
6. Membuat bahan pelaksanaan administrasi dan menawarkan bahan pertimbangan sehubungan dengan pengaduan dan pengembalian pajak daerah dan retribusi daerah.
7. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk membuat laporan data objek dan mengetahui pajak dan retribusi daerah;
8. Memantau dan menilai operasional Bagian Pendataan dan Penetapan.
9. Menjalankan tugas UPT

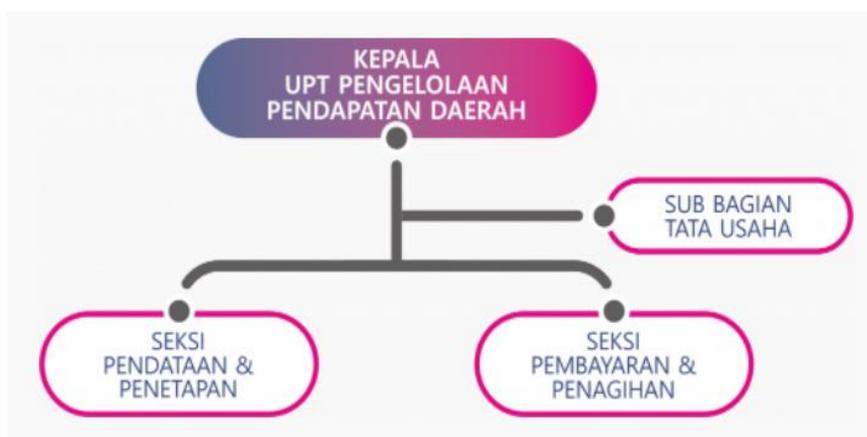
d. Sub Bagian Pembayaran dan Penagihan

1. Membuat rencana kegiatan dan anggaran bagian pembayaran dan penagihan;
2. Menelaah dan memperoleh bukti pembayaran dari bendahara, mendokumentasikan penerimaan pendapatan daerah yang berasal dari penerimaan titipan;
3. Sebagai bahan pengumpulan, memperoleh dan menghimpun tanda terima ketetapan pajak daerah;
4. Menyatakan bahwa pajak daerah telah dibayar penuh;
5. Memperoleh, mendokumentasikan, mengirimkan, dan memantau surat perpajakan; dan melakukan pembayaran. Dalam rangka penerimaan dan penyetoran Pendapatan Asli Daerah, sering menyiapkan bahan pelaporan.

6. Menyiapkan bahan-bahan yang diperlukan untuk penyusunan laporan piutang dan penyaluran retribusi daerah dan piutang pajak.
7. Memantau dan menilai operasional Bagian Pembayaran dan Penagihan.
8. Menyelesaikan tugas tambahan yang diberikan oleh Kepala UPT.

4.1.7 Struktur Organisasi UPT PPD Kabupaten Jember

Penerapan standar operasional prosedur menjadi tanggung jawab Kepala Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember, khususnya dalam kerangka UPT PPD Kabupaten Jember. Subbagian penunjang Kepala UPT PPD dalam melaksanakan tugasnya adalah sebagai berikut: 1. Tata Usaha; 2. Pengumpulan dan Penetapan Data; dan 3. Penagihan dan Pembayaran. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember wajib melaksanakan tugas dan fungsinya sesuai dengan Peraturan Menteri PANRB Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik. Struktur organisasi yang ada sudah sesuai untuk melaksanakan tugas tersebut.



Gambar 4.3 Struktur Organisasi UPT PPD Kabupaten Jember

Sumber : Internal UPT PPD Kabupaten Jember

4.1.8 Sumber Daya Aparatur UPT PPD Kabupaten Jember

a. Sumber Daya Aparatur

Jumlah seluruh personel yang berada di UPT PPD per 1 Mei 2024 sebanyak 36 pegawai, yang terdiri dari 1 Kepala UPT PPD, Sub bagian tata usaha yang terdiri dari 16 laki-laki dan 6 perempuan, Sub bagian pendataan dan penetapan yang terdiri dari 4 laki-laki dan 2 perempuan serta yang terakhir Sub bagian pembayaran dan penagihan yang terdiri dari 5 laki-laki

Tabel 4.1 Daftar Jumlah Pegawai UPT PPD Kabupaten Jember

No	Bagian	Laki-laki	Perempuan
1	KA. UPT PPD Jember	1	0
2	Sub. Bagian Tata Usaha	18	6
3	Sub. Bagian Pendataan & Penetapan	4	2
4	Sub. Bagian Pembayaran & Penagihan	5	0

Sumber : Internal UPT PPD Kabupaten Jember

4.2 Hasil Penelitian

Tahap penyajian temuan penelitian di lapangan berdasarkan pengamatan penulis terhadap peristiwa atau kejadian yang relevan dengan subjek penelitian terwakili pada bagian ini. Penulis melakukan beberapa strategi antara lain observasi, wawancara, dan dokumentasi dengan informan kunci dan informan pendukung dalam prosedur pengumpulan data, untuk dapat menyelesaikan hasil pengumpulan data dalam penelitian ini.

Pendekatan ini dapat diikuti seiring dengan kemajuan tahap pengumpulan data. Penulis akan memberikan penjelasan yang terorganisir dan komprehensif mengenai temuan penelitian lapangan di bawah ini, sejalan dengan tujuan dan fokus kajian utama dalam penelitian ini, berdasarkan fokus kajian penelitian yang ada saat ini. Temuan penelitian ini sesuai dengan rumusan masalah yang menanyakan seberapa inventif layanan SAMSAT SRIKANDI untuk persetujuan STNK tahunan di Kabupaten Jember dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kajian ini berkonsentrasi pada lima aspek inovasi Rogers yang ditemukan dalam Aryani (2021): Keunggulan Relatif, Kesesuaian, Kompleksitas, Ketercobaan, dan Kemudahan Pengamatan.

4.2.1 Keunggulan Relatif

Inovasi pelayanan yang diberikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember, khususnya dalam hal persetujuan STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor dinilai dengan menggunakan faktor keunggulan relatif. Jika dibandingkan dengan kemajuan-kemajuan sebelumnya, inovasi pelayanan publik perlu menawarkan kelebihan dan manfaat. Keunggulan relatif sangat penting bagi keberhasilan inovasi.

Hasil lapangan menunjukkan bahwa masyarakat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor mendapat manfaat relatif dari Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember. Pernyataan informan penting, Ibu Yuli Sulistiyowati, Petugas SAMSAT Sajadah Srikandi, mendukung penjelasan ini:

”keunggulan dari inovasi pelayanan pembayaran pajak SAMSAT sajadah srikandi ini masyarakat tentunya membantu karena untuk pembayaran pajaknya tidak perlu datang ke samsat induk, jadi dengan jemput bola samsat sajadah srikandi ini sangat membantu di instansi terkait seperti kelurahan maupun

kecamatan. Selain itu estimasi waktu untuk pelayanan SAMSAT Srikandi ini sekitar 3-5 menit. Lalu untuk jam pelayanannya SAMSAT Srikandi ini menurut saya juga memiliki jam operasional yang efektif ya mbak dikarenakan jam operasional untuk pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini dimulai pukul 09.00 pagi hingga pukul 13.00 siang hari, jadi untuk masyarakat yang mungkin terkendala waktu karena pekerjaan dan sebagainya kini menjadi sangat mudah didalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tersebut mbak. Lalu untuk keunggulan selanjutnya mungkin Inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi ini mampu untuk menjangkau ke daerah-daerah di seluruh Kabupaten Jember”

Pendapat lain juga diperjelas oleh Bapak Asiq Nanang Zamroni selaku pengelola data pelayanan perpajakan :

“Jadi begini ya mbak, Inovasi Pelayanan Pembayaran SAMSAT sajadah srikandi ini kan berawal dari SAMSAT srikandi yang dimana dahulu samsat srikandi itu kita bertempat di area pusat perbelanjaan dan sekarang adanya SAMSAT sajadah srikandi ini kita lebih berfokus untuk menjemput bola kepada masyarakat setempat yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor, untuk apakah ada perbedaan pandangan terkait inovasi terbaru ini tentunya terdapat sedikit perbedaan pandangan masyarakat setelah terciptanya Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ini mbak namun kebanyakan dari masyarakat tersebut memiliki pandangan yang positif ya mbak, dengan adanya inovasi pelayanan samsat srikandi ini mereka tidak perlu jauh-jauh datang ke pasar yang akan mengakibatkan antrian yang panjang, nah untuk SAMSAT sajadah srikandi ini kita harapannya agar lebih mempermudah dalam perihal pelayanan mbak, hal tersebut juga sebagai keunggulan bagi Inovasi Pelayanan Pembayaran SAMSAT Srikandi ini mbak dibandingkan dengan Inovasi sebelumnya”

Unit Pelayanan Publik merupakan satuan kerja yang ditunjuk berdasarkan Pasal 1 Ayat 4 Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik untuk melaksanakan kewajiban pegawai. Penyelenggara Inovasi di lingkungan kementerian, lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan daerah. Karena peraturan tersebut, inovasi harus membawa manfaat langsung dan tidak langsung bagi masyarakat. Seperti yang disebutkan oleh informan sebelumnya, ada keuntungan relatif dari layanan pembayaran pajak inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi,

yang berdampak langsung pada masyarakat Kabupaten Jember. Selain itu, keuntungan relatif pada Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ini juga dijelaskan oleh informan kunci Ibu Amelia selaku masyarakat wajib pajak yang berada di Kantor SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten Jember:

“Kalau saya sendiri tidak masalah mbak, meskipun ada Inovasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor, untuk perbandingan pembayaran pajak sebelumnya yaitu SAMSAT Srikandi maupun pembayaran pajak yang sekarang yaitu SAMSAT Sajadah Srikandi ini tentu memiliki keunggulan masing-masing ya mbak, kalau sebelumnya mungkin pembayarannya kita lebih ke pasar, kita antri untuk melakukan pembayaran pajak ya mbak, sedangkan untuk pembayaran melalui SAMSAT Srikandi ini lebih efisien mbak dikarenakan sekarang kita hanya perlu memberikan persyaratan administrasi ke Kelurahan maupun Kecamatan kita mbah dan setelah itu hanya dalam waktu 5-10 menit kita sudah selesai membayar pajak kendaraan bermotor mbak. Menurut saya sendiri ”

Berdasarkan hasil penelitian dan wawancara, SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten Jember mempunyai keunggulan komparatif dalam hal inovasi dalam pelayanan validasi STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Baik pendaftaran STNK maupun pembayaran pajak kendaraan bermotor relatif mudah dan cepat prosesnya.

Tabel 4.2 Standart waktu pelayanan SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten Jember

No	Pelayanan	Waktu	Keterangan
1	Pembayaran Pajak Kendaraan bermotor	5 Menit	Persyaratan Lengkap
2	Pengesahan STNK tahunan	10 Menit	Persyaratan Lengkap

Sumber : UPT PDD Kabupaten Jember

Selain itu, pelayanan antar jemput di SAMSAT Srikandi merupakan akibat langsung dari pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan;

pengguna hanya perlu menyerahkan dokumen yang diperlukan ke kelurahan atau kelurahan di wilayahnya. Tentu saja hal ini bermanfaat terutama untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan; masyarakat tidak perlu lagi datang ke kantor SAMSAT untuk membayar pajak.



Gambar 4.4 Pelayanan Pembayaran Pajak melalui SAMSAT Sajadah Srikandi

Sumber : Dokumentasi pribadi

Dokumentasi yang diberikan membawa kita pada kesimpulan bahwa SAMSAT Srikandi Sajadah menawarkan keunggulan unik dibandingkan teknologi lainnya. SAMSAT Sajadah Srikandi memiliki keunggulan layanan lebih cepat, persyaratan sederhana, tanpa biaya, dan akses sepeda motor ke lokasi terpencil. Manfaat tersebut menunjukkan keunggulan dari penemuan Samsat Sajadah Srikandi.

4.2.2 Kesesuaian

Aspek kesesuaian digunakan untuk menilai seberapa sesuai sebuah inovasi mampu untuk diterima dengan keperluan masyarakat. Selain karena faktor biaya yang

rendah, sifat kesesuaian atau kesesuaian dengan inovasi dalam hal ini berarti bahwa inovasi-inovasi lama diikutsertakan dalam proses membuka jalan bagi inovasi-inovasi baru dibandingkan ditolak mentah-mentah. Selain itu dapat membantu mempercepat proses penyesuaian dan peningkatan pengetahuan seseorang terhadap inovasi. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember telah menyikapi keluhan masyarakat mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor di masa lalu berdasarkan hasil lapangan. Penjelasan tersebut didukung oleh pernyataan informan kunci, yaitu Ibu Yuli Sulistiyowati selaku Petugas SAMSAT Sajadah Srikandi :

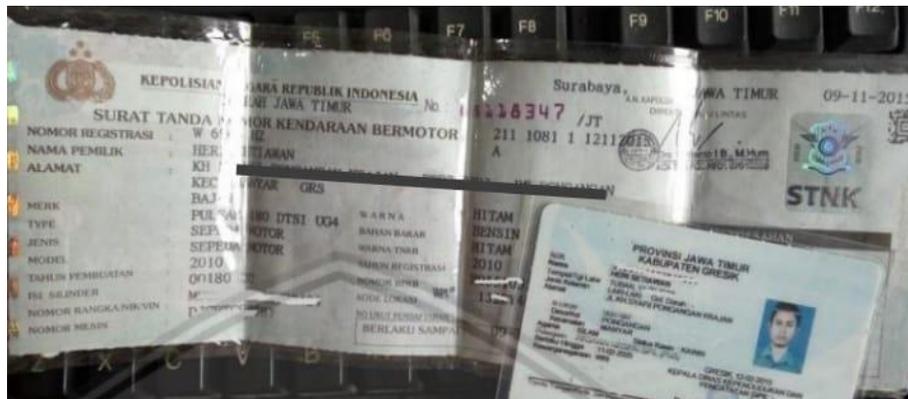
“sebelum ada inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi ini kan namanya SAMSAT Srikandi ya mbak, waktu itu kita berfokus untuk melakukan pembayaran di tempat strategis yaitu dipasar dan dulu pegawai kita semuanya perempuan mbak yang gunanya untuk menarik perhatian agar ibu-ibu yang sedang belanja juga ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, namun karena waktu itu kita terkendala covid-19 jadinya kita beralih ke SAMSAT Sajadah Srikandi, yang dimana kita berfokus untuk jemput bola ke daerah-daerah mbak, tentu kita sudah menyesuaikan dengan inovasi sebelumnya mbak seperti contoh untuk persyaratannya juga sama yaitu KTP asli dan STNK asli. Selain itu, alasan kita menciptakan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan melalui SAMSAT Sajadah Srikandi ini tentu berdasarkan keluhan masyarakat yang dimana pada waktu itu masyarakat mengeluhkan pembayaran yang antri saat berada di SAMSAT Srikandi”

Pendapat lain juga diperjelas oleh Bapak Asiq Nanang Zamroni selaku pengelola data pelayanan perpajakan :

“Iya mbak, terciptanya SAMSAT Sajadah Srikandi ini berdasarkan kebutuhan masyarakat yang waktu itu masyarakat menginginkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan ini lebih efektif, karena ketika masih berupa SAMSAT Srikandi waktu itu masyarakat yang ingin membayar pajak harus mengantri. Selain itu, pada saat pembayaran pajak saat itu ibu-ibu mengeluh perihal tempat yang digunakan itukan dipasar ya mbak, sebagaimana semestinya daerah pasar itukan banyak genangan air ataupun kotoran sayuran maupun hal lainnya yang menyebabkan bau tidak sedap di area tersebut”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan informan ibu Amelia selaku masyarakat wajib pajak yang berada di Kantor SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten Jember :

“Kalau perihal apakah sesuai atau tidaknya dengan kebutuhan masyarakat itu menurut saya sudah sesuai mbak, Alhamdulillah keluhan saya maupun masyarakat kini sudah didengarkan oleh pihak-pihak terkait, untuk inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi sendiri menurut saya sudah sangat bagus mbak, karena dengan adanya inovasi ini kita sebagai wajib pajak sudah tidak perlu datang ke pasar yang notabene ke pasar itu kan belanja ya mas bukan membayar pajak. Selain itu masak kita harus membawa dokumen persyaratan pembayaran sambil membawa sayuran juga mbak, jadi menurut saya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan melalui SAMSAT Sajadah Srikandi ini sudah sangat bagus mbak. Selain itu untuk persyaratan pembayarannya juga sama seperti yang dahulu mbak, yaitu kita cukup membawa KTP serta STNK asli saja”



Gambar 4.5 KTP dan STNK Wajib Pajak

Sumber : UPT PPD (diolah peneliti)

Inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan di SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten Jember ini sejalan dengan inovasi sebelumnya yaitu hanya memerlukan KTP dan STNK asli untuk melakukan pembayaran, sesuai dengan temuan penelitian dan wawancara yang dilakukan. Karena wajib pajak tidak perlu mengetahui lebih jauh mengenai syarat membayar pajak

kendaraan bermotor, tentunya hal ini sangat membantu mereka dalam melakukan proses pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan.

4.2.3 Kerumitan

Aspek Kerumitan digunakan untuk membandingkan kompleksitas inovasi yang ada saat ini dengan inovasi sebelumnya di bidang sertifikasi STNK tahunan dan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Meskipun demikian, kerumitan ini biasanya tidak menjadi masalah besar karena inovasi menawarkan pendekatan yang segar dan lebih baik. Penjelasan tersebut berdasarkan temuan peneliti lapangan yang disampaikan oleh Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember melalui narasumber yaitu Ibu Yuli Sulistiyowati selaku Petugas SAMSAT Sajadah Srikandi :

“Iya, jadi untuk penerapan mekanisme inovasi pelayanan pembayaran pajak melalui SAMSAT Sajadah Srikandi ini sangat mudah ya mbak karena kita selaku pelaksana inovasi sudah menyiapkan inovasi ini berdasarkan inovasi sebelumnya yaitu SAMSAT Srikand. Namun, mungkin kendalanya biasanya lebih ke printer-printer yang sering error mbak, karena untuk fasilitas disini belum sempat diganti dengan fasilitas yang lebih layak jadi harus lebih berhati-hati dalam memproses pembayaran pajak di Samsat Srikandi”

Pendapat lain juga diperjelas oleh Bapak Asiq Nanang Zamroni selaku pengelola data pelayanan perpajakan :

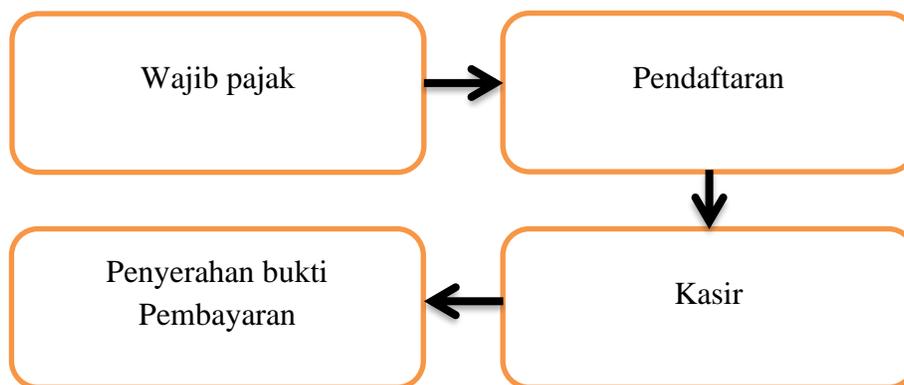
“Jadi begini mbak, inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi ini kan berawal dari inovasi sebelumnya yaitu SAMSAT Srikandi jadi untuk kerumitan yang ada di dalam inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi ini menurut saya hanya kerumitan kecil ya mbak, contohnya seperti fasilitas printer yang digunakan untuk melayani masyarakat ini kan bisa dikatakan terlampau lama ya mbak, jadi seringkali didalam proses pelayanan publik itu terkendala printernya error mbak.”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan kunci yaitu ibu Amelia selaku masyarakat wajib pajak yang berada di Kantor SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten

Jember :

“untuk alur pelayanan pembayaran pajak melalui SAMSAT Sajadah Srikandi semuanya sudah jelas, dari mulai pemberitahuan pajak melalui Kelurahan/Kecamatan sampai dengan mekanisme pembayarannya pun sudah jelas mbak, mungkin kendala yang terjadi itu pada saat proses cetak tanda buktinya saja mbak, printernya beberapa kali sering error jadinya saya ataupun warga setempat seringkali menunggu agak lama sampai printernya kembali normal lagi, harapan saya semoga saja pemerintah setempat segera memperbarui fasilitas yang lebih baik lagi mbak.”

Berikut alur dalam pelayanan pembayaran pajak melalui SAMSAT Sajadah Srikandi di Kabupaten Jember :



Gambar 4.6 Alur Pelayanan Pembayaran pajak SAMSAT Sajadah Srikandi

Sumber : Dokumen UPT PPD Kabupate Jember (diolah peneliti)

SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten Jember berwenang untuk memberikan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan namun masih mengalami kerumitan dalam proses pelayanannya. Hal ini ditunjukkan oleh hasil penyelidikan lapangan dan temuan wawancara dengan berbagai pihak di atas. “Kegiatan atau serangkaian kegiatan dalam rangka memenuhi kebutuhan pelayanan

sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi warga negara dan penduduk mengenai barang, jasa, dan/atau pelayanan administrasi yang diselenggarakan oleh penyelenggara pelayanan publik” demikianlah definisi Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik tentang pelayanan publik. jasa. Terkait undang-undang tersebut, SAMSAT Sajadah Srikandi perlu memberikan pertimbangan khusus terhadap fasilitas persetujuan STNK tahunan dan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, pelayanan publik harus diciptakan dan dimodifikasi untuk memenuhi tuntutan dunia modern.

4.2.4 Kemungkinan Coba

Faktor kemungkinan coba ini digunakan untuk menentukan apakah inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi benar memiliki nilai atau keunggulan yang lebih besar dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Oleh karena itu, barang baru perlu melalui pengujian publik agar siapa pun dapat menilai kualitasnya. Berdasarkan hasil di lapangan, Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember melakukan uji coba terhadap penemuan SAMSAT Sajadah Srikandi sebelum dapat digunakan oleh masyarakat yang hendak membayar pajak kendaraan bermotor. Penjelasan tersebut didukung oleh pernyataan informan kunci, yaitu Ibu Yuli Sulistiyowati selaku Petugas SAMSAT Sajadah Srikandi :

“untuk sosialisasi kepada masyarakat kita sudah melakukannya salah satunya mengumumkan melalui sosial media instagram ataupun facebook, selain itu kita juga turun ke masyarakat lebih tepatnya di kelurahan maupun kecamatan bahwa ada inovasi baru yang bernama SAMSAT Sajadah Srikandi, Selain itu pada saat kita melakukan sosialisasi ke daerah-daerah kita juga melakukan uji coba pelayanan pembayaran secara langsung mbak, karena memang kita sudah mempersiapkan secara matang dari mulai peralatan uji coba sampai dengan sumber daya manusianya kita juga optimalkan mbak”

Pendapat lain juga diperjelas oleh Bapak Asiq Nanang Zamroni selaku pengelola data pelayanan perpajakan :

“Uji coba ya pasti ada mbak, waktu itu kita bersama beberapa tim melakukan sosialisasi ke daerah-daerah, alasannya dilakukan uji coba ini karena agar masyarakat lebih tertarik kalau inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi ini ternyata mudah untuk diakses. Selain itu, bentuk uji coba dan sosialisasi ini dilakukan sekitar 1 bulan mbak. Untuk fasilitasnya sudah kita persiapkan jauh-jauh hari sebelum dilaksanakannya sosialisasi tersebut seperti petugasnya siapa saja, lalu kendaraannya, dan tentunya fasilitas printernya mbak”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh pernyataan informan ibu Amelia selaku masyarakat wajib pajak yang berada di Kantor SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten Jember :

“Iya mbak memang benar kalau waktu itu kami diundang untuk mengikuti sosialisasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan tersebut, mereka juga mengadakan uji coba selama kurang lebih 1 bulan mbak dan itu uji cobanya sukses, banyak warga setempat yang berbondong-bondong hanya karena ingin melakukan uji coba inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan itu mbak”



Gambar 4.7 Sosialisasi UPT PPD Kabupaten Jember

Sumber : UPT PPD Kabupaten Jember

Dapat disimpulkan bahwa proses pelayanan SAMSAT Sajadah Srikandi di Kabupaten Jember efektif dalam hal inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan

bermotor dan validasi STNK tahunan berdasarkan observasi lapangan dan wawancara dengan narasumber tersebut di atas. Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik yang disebut juga Pengembangan Inovasi adalah upaya sistematis yang dilakukan melalui kegiatan menciptakan, mengembangkan, dan melembagakan inovasi yang baik, sesuai Pasal 1 Ayat 6 Peraturan Menteri Aparatur Negara Nomor 91 Tahun 2021 Pemberdayaan dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia tentang Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik. secara regional, nasional, atau institusional. Undang-undang ini mengharuskan inovasi dipasarkan secara langsung dan tidak langsung kepada masyarakat umum. Layanan inovasi pembayaran pajak SAMSAT Sajadah Srikandi dinilai berhasil dari segi kemungkinan uji coba sebagaimana disampaikan informan di atas. Hal ini disebabkan tingginya antusiasme dan kemauan masyarakat untuk menerima perubahan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan melalui metode tersebut, khususnya di kalangan masyarakat Kabupaten Jember.

4.2.5 Kemudahan Diamati

Faktor kemudahan observasi digunakan untuk menilai apakah inovasi layanan SAMSAT Srikandi dapat berfungsi dan memberikan hasil yang lebih baik. Karena kualitas-kualitas ini, inovasi adalah cara baru untuk menciptakan atau menyelesaikan tugas-tugas yang dapat menggantikan teknik-teknik yang sudah ketinggalan zaman. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember berdasarkan temuan studi lapangan yang memberikan penjelasan tersebut melalui informan kunci, yaitu Ibu Yuli Sulistiyowati selaku Petugas SAMSAT Sajadah Srikandi :

“Menurut saya cukup bagus ya mbak karena inovasinya mudah dimengerti. Selain itu pada saat kita melakukan uji coba inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi tersebut terlihat jelas bahwa masyarakat antusias sekali terhadap inovasi terbaru kita ini, mungkin alasannya dikarenakan pelayanannya yang tepat waktu serta persyaratannya yang terbilang cukup mudah mbak”

Pendapat lain juga diperjelas oleh Bapak Asiq Nanang Zamroni selaku pengelola data pelayanan perpajakan :

“Kalau saya lihat ya mbak akhir-akhir ini respon masyarakat terhadap inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan melalui SAMSAT Sajadah Srikandi ini cukup bagus mbak, mungkin karena kita memberikan solusi untuk menjemput bola ke daerah-daerah ya mbak jadinya masyarakat merasa lebih diperhatikan”

Pernyataan tersebut diperkuat oleh informan kunci, yaitu ibu Amelia selaku masyarakat wajib pajak yang berada di Kantor SAMSAT Sajadah Srikandi Kabupaten

Jember :

“iya mbak semenjak adanya inovasi pelayanan pembayaran pajak melalui SAMSAT Sajadah Srikandi ini saya sudah tidak bingung lagi bagaimana dan dimana cara membayarnya mbak, menurut saya karena adanya inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi ini masyarakat menjadi tertib dalam membayar pajak kendaraan bermotor mbak”

Menurut hasil wawancara di atas, inovasi SAMSAT Sajadah Srikandi mudah dipahami oleh masyarakat. dikarenakan persyaratan yang sederhana, yaitu hanya melampirkan KTP dan STNK asli. Masyarakat merasa mudah dengan adanya layanan SAMSAT Sajadah Srikandi. sesuai dengan Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 tentang Pelayanan Publik. Dalam rangka memberikan petunjuk penyelenggaraan pelayanan dan sebagai tolok ukur mutu pelayanan, peraturan ini menetapkan standar pelayanan publik. Penyelenggara bertugas memberikan layanan yang berkualitas tinggi, cepat, sederhana, murah, dan terukur kepada masyarakat.

4.3 Pembahasan

Penulis akan menguraikan fenomena yang ditemukan selama proses penelitian. Setelah itu, penulis akan membahas analisis data atau diskusi hasil penelitian yang sesuai dengan rencana penelitian saat ini dalam proposal penelitian. Untuk mengetahui, menganalisis, dan menjelaskan tentang Inovasi Pelayanan SAMSAT Srikandi dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pengesahan STNK Tahunan di Kabupaten Jember, peneliti menggunakan 5 (lima) sub-fokus untuk mengevaluasi keberhasilan inovasi yang relevan dengan fokus penelitian ini, berdasarkan teori Triana & Aryani (2021):

4.3.1 Keuntungan Relatif

Dibandingkan dengan inovasi-inovasi sebelumnya, layanan Samsat Sajadah Srikandi memiliki keunggulan lebih praktis karena jangkauan wilayahnya yang memungkinkan masyarakat membayar pajak tanpa dibatasi jarak. Selain itu, prosedurnya mudah dipahami, layanan diberikan dengan cepat, dan persyaratannya mudah. Pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan oleh masyarakat umum sebagai wajib pajak dengan mudah, praktis, dan dalam waktu tidak lebih dari 10 hari kerja. Hal ini sesuai dengan gagasan yang dikemukakan oleh Rogers (2003) dalam Triana & Aryani (2021), yang menyatakan bahwa manfaat relatif suatu inovasi adalah sejauh mana inovasi tersebut dipandang lebih unggul dibandingkan inovasi-inovasi sebelumnya. Hal ini dapat diukur dengan berbagai cara, termasuk kenyamanan, kepuasan, kedudukan sosial, dan faktor ekonomi. Pengadopsi merasakan keuntungan proporsional yang lebih besar ketika suatu penemuan diterima dengan lebih cepat. Hipotesis ini menyatakan bahwa penemuan SAMSAT Sajadah Srikandi mempunyai

keunggulan relatif karena menghilangkan hambatan jarak dengan menyediakan metode pembayaran yang realistis sehingga membuat masyarakat lebih nyaman. Selain itu, penggunaan inovasi ini menghilangkan kebutuhan untuk mengunjungi Samsat utama. Selain sejalan dengan teori Rogers (2003), Selain itu, kriteria ini juga memenuhi salah satu persyaratan pelayanan yang tertuang dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pengembangan Inovasi Pelayanan Publik. Paragraf pertama artikel tersebut mendefinisikan inovasi pelayanan publik sebagai suatu jenis pelayanan baru yang berbentuk ide-ide kreatif—baik yang unik maupun yang dimodifikasi—yang bermanfaat langsung atau tidak langsung bagi masyarakat.. Karena masyarakat hanya perlu datang ke kecamatan dan menunjukkan dokumen-dokumen yang diperlukan seperti KTP dan STNK asli, maka prosedur pelayanan SAMSAT Sajadah Srikandi tidak terlalu rumit dalam hal ini. Petugas kemudian mengurus permasalahan masyarakat.

4.3.2 Kesesuaian

Inovasi layanan SAMSAT Srikandi identik dengan inovasi layanan SAMSAT Sajadah Srikandi. Adanya inovasi tersebut merupakan pengembangan dari inovasi sebelumnya sebagai pelayanan jemput bola langsung ke wajib pajak. Anggaran yang diperlukan untuk operasional inovasi ini sangat minimal dan lebih efisiensi jika dibandingkan dengan membuka layanan baru berbentuk kantor/gerai payment. Inovasi ini disesuaikan dengan kebutuhan, preferensi, dan harapan masyarakat sebagai wajib pajak dengan tetap mempertahankan proses dan waktu pelayanan yang sama seperti yang ditawarkan sebelumnya. Prosedur layanan SAMSAT Sajadah Srikandi hanya

dilakukan dalam dua langkah, yaitu registrasi dan pembayaran. Petugas cukup menyertakan KTP dan STNK asli, dan alokasi pelayanan cukup 10 (sepuluh) menit. Selain itu, layanan ini lebih cepat dibandingkan SAMSAT Srikandi. Layanan ini ditawarkan dari Senin hingga Sabtu disesuaikan dengan adanya wajib pajak yang menghubungi layanan call center. Pelayanan SAMSAT Srikandi dijalankan sesuai prosedur SOP pelayanan dan Pokja di Samsat Srikandi pada KB SAMSAT Jember. Hal ini sesuai dengan teori yang dikemukakan oleh Rogers (2003) dalam Triana & Aryani (2021), yang menyatakan kesesuaian adalah sejauh mana inovasi dianggap sejalan dengan persyaratan pengadopsi, pengalaman historis, dan nilai-nilai yang lazim. Mengadopsi suatu konsep atau inovasi yang tidak sejalan dengan norma dan prinsip terkait, misalnya, akan lebih sulit dibandingkan dengan mengadopsi inovasi yang sesuai atau sesuai. Pelayanan yang cepat merupakan salah satu cara teori ini menunjukkan bagaimana penemuan SAMSAT Sajadah Srikandi dapat menjawab kebutuhan masyarakat. Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 91 Tahun 2021 memuat kriteria pelayanan yang juga sejalan dengan persyaratan tersebut.

4.3.3 Kerumitan

Tingkat kompleksitas inovasi itu sendiri dapat digunakan sebagai proksi inovasi. Setiap inovasi terbaru tentunya akan memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Meskipun demikian inovasi tersebut dapat tetap berjalan dikarenakan kerumitan tidak menjadi masalah yang dapat menghambat proses pelayanan karena masih dapat berjalan dengan semestinya. Kajian tersebut menyimpulkan bahwa layanan validasi STNK tahunan dan pembayaran pajak

kendaraan bermotor merupakan inovasi yang bermanfaat bagi masyarakat dibandingkan menimbulkan permasalahan yang signifikan. Apalagi dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Namun permasalahan yang dihadapi Samsat Sajadah Srikandi adalah fasilitas pencetakan pembayaran pajak yang seringkali terjadi error. Namun dengan tersedianya Samsat SAMSAT Sajadah Srikandi, kebutuhan pelayanan menjadi lebih mudah. Yang diperlukan hanyalah KTP dan STNK asli, serta proses dan mekanisme yang mudah dan hanya membutuhkan dua langkah yaitu pendaftaran dan pembayaran. Oleh karena itu, wajib pajak datang ke kecamatan untuk mendaftar dan diverifikasi identitasnya oleh staf Sajadah Srikandi. Mereka kemudian melanjutkan ke kasir.

Hal ini sesuai dengan hipotesis yang dikemukakan Rogers (2003) dalam Triana & Aryani (2021) yang menyatakan bahwa kompleksitas adalah sejauh mana inovasi dipandang sebagai suatu tantangan untuk dipahami dan diterapkan. Beberapa teknologi mudah digunakan oleh pengadopsinya, namun tidak bagi yang lain. Inovasi yang lebih mudah dipahami dan dipahami oleh pengadopsi dapat diadopsi dengan lebih cepat. Berdasarkan pemikiran tersebut, tidak ada kendala dalam proses pelaksanaan layanan karena teknik inovasi layanan SAMSAT Sajadah Srikandi cukup mudah dipahami oleh masyarakat umum. Persyaratan ini sejalan dengan teori Rogers tahun 2003 serta pengertian kejelasan yang terdapat dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2003.

4.3.4 Kemungkinan Coba

Uji coba pelayanan dan sosialisasi telah dilakukan dalam pelaksanaan inovasi layanan SAMSAT Sajadah Srikandi. oleh karena itu, banyak masyarakat mengetahui

inovasi ini. Kondisi tersebut mengacu pada Teori sebagaimana didefinisikan oleh Rogers (2003) dalam Triana & Aryani (2021) adalah sejauh mana suatu inovasi dapat diuji dalam batas-batas yang telah ditentukan. Inovasi yang dapat dipraktikkan untuk diuji di dunia nyata cenderung lebih cepat diterima. Oleh karena itu, inovasi harus mampu menunjukkan keunggulannya. Gagasan ini menunjukkan bahwa prosedur uji coba yang berlangsung sepanjang pelaksanaan sosialisasi berujung pada terbentuknya layanan SAMSAT Sajadah Srikandi. Selain sejalan dengan teori Rogers (2003), persyaratan ini juga memenuhi salah satu prinsip pelayanan, yaitu transparansi, yang ditetapkan melalui Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 29 Tahun 2022 tentang Pemantauan dan Evaluasi Kinerja penyelenggaraan pelayanan publik. Yang dimaksud dengan transparansi adalah pelayanan yang data memudahkan masyarakat karena bersifat terbuka.

4.3.5 Kemudahan Diamati

Masyarakat dapat melihat dan mengamati suatu inovasi berupa layanan SAMSAT Sajadah Srikandi. dimana hadirnya kebutuhan, proses, dan metode pelayanan yang sederhana dan tidak rumit menjadi buktinya. Wajib pajak yang perlu membayar pajak kendaraan bermotor hanyalah KTP dan STNK asli. Selain itu, metode dan mekanisme layanan saat ini hanya memiliki dua tahapan: pendaftaran dan pembayaran. Persyaratan ini mengacu pada tesis yang dikemukakan Rogers (2003) dalam Triana & Aryani (2021) yang menyatakan bahwa observabilitas adalah sejauh mana individu mampu melihat hasil inovasi. Semakin mudah untuk mengamati konsekuensi suatu inovasi, semakin besar kemungkinan seseorang atau sekelompok individu akan menerimanya. Oleh karena itu, kita dapat mengatakan kemungkinannya

bahwa inovasi pelayanan SAMSAT Sajadah Srikandi dapat diamati dengan mudah karena hanya perlu melampirkan KTP dan STNK asli dengan durasi waktu yang efisien.

Salah satu konsep pelayanan yang tertuang dalam Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 91 Tahun 2021 sudah terpenuhi standar tersebut. Konsep kemudahan akses mencakup berbagai unsur antara lain kemudahan lokasi, fasilitas pelayanan yang memadai, aksesibilitas masyarakat, dan kemampuan memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informasi. Teori ini menyatakan bahwa masyarakat perlu mempunyai kemudahan akses terhadap pelayanan publik. Karena masyarakat dapat melihat dan memahami fasilitas pelayanan yang diberikan, inovasi layanan SAMSAT Sajadah Srikandi membuat pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi lebih mudah bagi masyarakat umum. Selain itu, masyarakat juga dapat dengan mudah mengakses lokasi layanan sehingga memudahkan observasi layanan SAMSAT Sajadah Srikandi. Dalam keadaan seperti ini, inovasi layanan SAMSAT Sajadah Srikandi dapat dikatakan terlihat dari kemudahan pelaksanaan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sertifikasi STNK tahunan.

BAB V

KESIMPULAN DAN SARAN

5.1 Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan penelitian Inovasi Pelayanan SAMSAT Srikandi dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Validasi STNK Tahunan yang penulis lakukan berdasarkan lima (lima) aspek yang menjadi fokus penelitian yaitu Keunggulan Relatif, Kesesuaian, Kompleksitas, Kemungkinan Mencoba, dan Kemudahan Pengamatan—sesuai dengan teori Roger dalam Triana & Aryani, (2021). Dengan demikian, kesimpulannya adalah sebagai berikut:

1. Keunggulan Relatif

Inovasi pelayanan publik dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dan pengesahan STNK tahunan melalui SAMSAT Sajadah Srikandi dengan melihat keunggulan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Pada kondisi ini, keunggulan yang membedakan layanan SAMSAT Sajadah Srikandi dengan inovasi sebelumnya adalah efisiensi waktu dikarenakan SAMSAT Sajadah Srikandi tersebut menjemput bola ke wajib pajak. Selain itu faktor lainnya ialah mudah dipahami prosedurnya, dan waktu pelayanan yang diberikan cepat, serta persyaratan yang diminta juga mudah. Serta dalam inovasi Samsat Srikandi memiliki ciri khas tersendiri dengan petugas yang mayoritas adalah pegawai perempuan. Dalam hal ini, kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori dari Rogers dalam Triana & Aryani, (2021) mengenai berhasil atau tidaknya pelaksanaan sebuah inovasi.

2. Kesesuaian

Sajadah Srikandi yang digunakan pada Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT harus sesuai dengan penemuan yang diganti. Saat ini, SAMSAT Sajadah Srikandi, layanan yang baru didirikan, memiliki fitur yang sama untuk menyempurnakan layanan sebelumnya SAMSAT Srikandi. Cara dan jam pelayanan penemuan ini sama dengan pelayanan sebelumnya yaitu SAMSAT Srikandi namun menggunakan cara jemput bola yang berbeda dan memiliki prosedur yang sama hanya berbeda dalam lokasi. Lebih lanjut, layanan baru SAMSAT Sajadah Srikandi dibuat untuk memenuhi kebutuhan dan harapan Wajib Pajak. Keadaan ini selaras dengan ide keberhasilan inovasi (Rogers dalam Triana & Aryani, 2021).

3. Kerumitan

Inovasi Pelayanan Publik di SAMSAT Kompleksitas Srikandi Sajadah melampaui penemuan-penemuan sebelumnya. Saat ini masih terdapat sejumlah kendala terhadap penemuan ini, salah satunya adalah printer yang sering trouble, jaringan wifi atau modem terkadang terganggu dikarenakan lokasi yang dikunjungi. Waktu yang seharusnya dihabiskan untuk menyelesaikannya bisa dengan cepat dikarenakan adanya kendala maka akan membuat wajib pajak menunggu terlalu lama, sehingga mengecewakan para pembayar pajak. Dalam hal ini, persyaratan tersebut sesuai dengan gagasan Rogers dalam Triana & Aryani, (2021) tentang berhasil atau tidaknya penerapan suatu inovasi.

4. Kemungkinan Coba

Pelaksanaan dan sosialisasi uji coba menunjukkan kemampuan Inovasi Pelayanan Publik SAMSAT Sajadah Srikandi ini. Pada kondisi ini, inovasi layanan SAMSAT Sajadah Srikandi telah diuji secara publik dan menghasilkan hasil yang memuaskan. Ini disebabkan oleh antusiasme masyarakat untuk menguji coba layanan pembayaran pajak dan pengesahan STNK tahunan melalui SAMSAT Sajadah Srikandi. Di karenakan para wajib pajak tidak perlu jauh jauh membayar dengan mendatangi KB Samsat. Dalam hal ini, kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori dari Rogers dalam Triana & Aryani, (2021) mengenai berhasil atau tidaknya pelaksanaan sebuah inovasi.

5. Kemudahan Diamati

Inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan sertifikasi STNK tahunan melalui SAMSAT Sajadah Srikandi bisa dikatakan sederhana bagi masyarakat mengingat kemudahan yang diberikan oleh inovasi pelayanan publik ini. Dengan adanya inovasi ini dapat mempermudah bagi para wajib pajak yang bertempat tinggal jauh dari KB Samsat. Keadaan ini selaras dengan ide keberhasilan inovasi (Rogers dalam Triana & Aryani, 2021).

5.2 Saran

Sejumlah rekomendasi yang penulis sampaikan kepada Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) Kabupaten Jember mengenai Inovasi Pelayanan SAMSAT Srikandi dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor dan Pengesahan STNK Tahunan berdasarkan temuan penelitian yang dilakukan. .

Berikut beberapa saran yang telah dibuat:

1. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) perlu memperjelas prosedur pelayanan yang diberikan melalui publikasi media, yaitu dengan membuat poster untuk mempermudah masyarakat dalam memahami informasi mengenai prosedur pelayanan pembayaran pajak.
2. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah (UPT PPD) memberikan fasilitas berupa modem atau wifi yang dapat digunakan untuk mengantisipasi lokasi yang akan dikunjungi.

DAFTAR PUSTAKA

- Adrian Sutedi, S.H., M. H. (2008). *Hukum Pajak dan Retribusi Daerah* (Nurhadi b(ed.); Pertama). Ghalia Indonesia.
- Along, A. (2020). Kualitas Layanan Administrasi Akademik di Politeknik Negeri Pontianak. *Jurnal Ilmiah Administrasi Publik*, 006(01), 94–99. <https://doi.org/10.21776/ub.jiap.2020.006.01.11>
- Budhiarianto, S. (2017). Model Pemberdayaan Relawan Tik Dalam Meningkatkan E-Literasi Masyarakat Di Kota Sukabumi. *Jurnal Komunika : Jurnal Komunikasi, Media Dan Informatika*, 5(2), 12. <https://doi.org/10.31504/komunika.v5i2.844>
- Dr. Umar Sidiq, M. A., & Dr. Moh. Miftachul Choiri, M. (2019). *METODE PENELITIAN KUALITATIF DI BIDANG PENDIDIKAN* (M. A. Dr. Anwar Mujahidin (ed.); Pertama). CV. NATA KARYA.
- Elkesaki, R. 'Arsy, Oktaviani, R. D., & Setyاهرlambang, M. P. (2021). Inovasi Pelayanan Publik Dinas Kependudukan Dan Catatan Sipil Di Kota Bandung. *Jurnal Caraka Prabu*, 5(1), 69–90. <https://doi.org/10.36859/jcp.v5i1.456>
- Gardjito, A. (2014). PENGARUH MOTIVASI KERJA DAN LINGKUNGAN KERJA TERHADAP KINERJA KARYAWAN (Studi pada Karyawan Bagian Produksi PT. Karmand Mitra Andalan Surabaya). *Jurnal Administrasi Bisnis SI Universitas Brawijaya*, 13(1), 83778.
- Hadi, S. S., & Saputri, R. D. A. (2018). Analisa Kontribusi Pajak Kendaraan Bermotor Terhadap Pendapatan Asli Daerah Pada BPRD DKI Jakarta. *Jurnal Moneter*, 5(2), 185–194.
- JANNAH, H. E. L. E. N., SUYADI, I., & UTAMI, H. N. (2016). KONTRIBUSI PAJAK DAERAH TERHADAP PENDAPATAN ASLI DAERAH (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Mojokerto) HAMIDA EL LAILA EKA NUR JANNAH IMAM SUYADI HAMIDAH NAYATI UTAMI. *Jurnal Perpajakan (JEJAK)*, 10(1), 1–8.
- Januarti, N., & Panjaitan, Hengki mangiring Parulian, S. (2018). Pengaruh pajak kendaraan bermotor terhadap pendapatan pajak daerah. *Jurnal EK&BI*, 1–11.
- Juliarso, A. (2018). INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR KECAMATAN

- CIJEUNGJING KABUPATEN CIAMIS. *Pelaksanaan Kearsipan Oleh Bagian Kesekretariatan Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan.*, 1(4), 94–103.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik, 151 Badan Pemeriksa Keuangan Republik Indonesia 1 (2021).
- Prof. Dr. Djam'an Satori, M. A., & Prof. Dr. Aan Komariah, M. P. (2017). *Metodologi Penelitian Kualitatif (Ke-7)*. Penerbit Alfabeta.
- Resmi, S. (2017). *Perpajakan Teori dan Kasus* (M. Masykur (ed.); Edisi 10). Salemba Empat.
- Rizqy Ramadhan, P. (2019). Pengaruh Pajak Daerah Dan Retribusi Terhadap Pendapatan Asli Daerah Kabupaten/Kota Di Sumatera Utara. *JURNAL AKUNTANSI DAN BISNIS: Jurnal Program Studi Akuntansi*, 5(1), 81. <https://doi.org/10.31289/jab.v5i1.2455>
- Sari, Y. R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Solo Destination di Kota Surakarta, Jawa Tengah. *Sawala: Jurnal Administrasi Negara*, 7(2), 190. <https://doi.org/10.30656/sawala.v7i2.1448>
- Satriadi, S. (2017). Tingkat Kepuasan Masyarakat Pada Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Samsat Tanjungpinang. *An-Nisbah: Jurnal Ekonomi Syariah*, 3(2), 345–369. <https://doi.org/10.21274/an.2017.3.2.345-369>
- Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 04(0274), 20.

LAMPIRAN

Lampiran 1. Pedoman Wawancara

1. Keuntungan relatif/*relative advantage*
 - a. Apakah nilai keuntungan atau kemanfaatan yang didapat dengan adanya inovasi srikandi?
 - b. Apakah ada perubahan pandangan dari masyarakat terkait setelah diciptakan inovasi srikandi?
 - c. Adakah komponen yang dianggap penting dan menunjang dalam pelaksanaan inovasi srikandi?
2. Kesesuaian/*compatibility*
 - a. Apakah inovasi srikandi ini telah disesuaikan dengan nilai dan norma yang ada di masyarakat?
 - b. Apakah inovasi ini mengacu pada inovasi pelayanan sebelumnya?
 - c. Apakah inovasi srikandi dilakukan berdasarkan dengan kebutuhan masyarakat saat ini?
3. Kerumitan/*complexity*
 - a. Adakah kerumitan dalam pelaksanaan inovasi srikandi?
 - b. Apakah ada kendala dalam menjalankan pelayanan srikandi?
 - c. Apakah dengan adanya pelayanan srikandi lebih mudah?
4. Kemungkinan dicoba/*triability*
 - a. Bagaimana proses pelaksana uji coba dan sosialisasi samsat srikandi?
 - b. Bagaimana peran pegawai dalam pelaksanaan samsat srikandi?
5. Kemudahan diamati/*observability*

- a. Apakah rangkaian pelayanan dalam proses dan prosedur mudah dimengerti?
- b. Apakah dengan adanya inovasi ini masyarakat merasa terbantu?

Lampiran 2. Pedoman Observasi

1. Alamat/Lokasi SAMSAT Kabupaten Jember
2. Lingkungan fisik SAMSAT Kabupaten Jember
3. Unit Pelaksana Teknis Pengelolaan Pendapatan Daerah

Lampiran 3. Pedoman Dokumentasi

1. Profil SAMSAT Kabupaten Jember
2. Visi dan Misi SAMSAT Kabupaten Jember
3. Struktur Organisasi SAMSAT Kabupaten Jember
4. Tugas Pokok dan Fungsi SAMSAT Kabupaten Jember
5. Dokumentasi Kegiatan SAMSAT Kabupaten Jember

Lampiran 4. Surat Izin Penelitian



KEMENTERIAN PENDIDIKAN, KEBUDAYAAN, RISET, DAN TEKNOLOGI
UNIVERSITAS PEMBANGUNAN NASIONAL "VETERAN" JAWA TIMUR
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

Jalan Raya Rungkut Madya, Gunung Anyar, Surabaya 60294 Telp. 031-8706369
 Email : fisip@upnjatim.ac.id Faximile : 031-8706372 Laman : <http://www.upnjatim.ac.id>

Surabaya, 22 April 2024

Nomor : B / 376 / UN63.4 / 2024
 Sifat : B I A S A
 Lampiran : -
 Perihal : Izin Penelitian Skripsi

K e p a d a
 Yth. Kepala UPT Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur
 Jl. Teratai No. 10 - 11 Kaliwates
 Di
 JEMBER

1. Dalam rangka penyusunan Skripsi sebagai tugas akhir mahasiswa Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, diperlukan penelitian.
2. Sehubungan dengan perihal tersebut diatas, dengan ini mohon dapatnya diberikan ijin kepada mahasiswa kami:

N a m a : Agustin Anggit Sutorini

NPM : 17041010038

Progd. : Administrasi Publik

Lokasi Penelitian : UPT PPD Jember Jawa Timur

Judul Skripsi : Inovasi Pelayanan Samsat Srikandi Dalam Pembayaran pajak Kendaraan Bermotor Dan Pengesahan STNK Tahunan Di Kelurahan Jember

untuk melaksanakan penelitian guna memperoleh data-data yang diperlukan

- 3 Demikian atas perhatian dan kerja samanya kami sampaikan terima kasih.

DEKAN



Dr. CATUR SURATNOAJI, S.Sos., M.Si
 NIP. 196804182021211006

Lampiran 5. Surat Selesai Penelitian



PEMERINTAH PROVINSI JAWA TIMUR
 BADAN PENDAPATAN DAERAH PROVINSI JAWA TIMUR
UPT. PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH JEMBER
 Jl. Teratai No. 10-11 Telp. (0331) 332088 Fax (0331) 323300 e-mail uptbdjember@gmail.com
JEMBER, 68133

Jember, 26 Juni 2024

Nomor : 000.1/3852/202.629/2024
 Sifat : Biasa
 Lampiran : -
 Perihal : Laporan Hasil Penelitian Mahasiswa

Kepada
 Yth. Dekan Fakultas Ilmu Sosial
 dan Ilmu Politik
 Universitas Pembangunan
 Nasional "VETERAN"
 di
SURABAYA

Memperhatikan Surat Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Pembangunan Nasional "VETERAN" Surabaya Nomor : B/376/UN63.4/2024 tanggal 22 April 2024 perihal sebagaimana pokok surat dimaksud, maka bersama ini kami sampaikan mahasiswa berikut :

NO.	NAMA MAHASISWA	NIM	PROGRAM STUDI
1.	Agustin Anggit Sutorini	17041010038	Administrasi Publik

Telah melaksanakan Penelitian pada Kantor UPT. Pengelolaan Pendapatan Daerah Jember.

Demikian untuk dapat dipergunakan sebagaimana mestinya.

KEPALA UNIT PELAKSANA TEKNIS
 PENGELOLAAN PENDAPATAN DAERAH
 JEMBER


ISMAWAN TARAMURTI, S.H., M.M.
 Pembina Tingkat I
 NIP. 19691019 199403 1 004

Lampiran 6. Bukti Cek Plagiasi

Turnitin Sutorini

ORIGINALITY REPORT

14%

SIMILARITY INDEX

13%

INTERNET SOURCES

7%

PUBLICATIONS

5%

STUDENT PAPERS

PRIMARY SOURCES

1

repository.ub.ac.id

Internet Source

4%

2

repository.upnjatim.ac.id

Internet Source

1%

3

repository.umsu.ac.id

Internet Source

<1%

4

redaksi.duta.co

Internet Source

<1%

5

Erwin Better Pembaharuan Hulu, Syah Abadi Mendrofa. "Strategi Peningkatan Kepengurusan Izin Usaha Masyarakat Melalui Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Nias", Jurnal EMBA : Jurnal Riset Ekonomi, Manajemen, Bisnis dan Akuntansi, 2023

Publication

<1%

6

pt.scribd.com

Internet Source

<1%

7

jateng.tribunnews.com

Internet Source

<1%

Lampiran 8. LoA Jurnal



Letter of Accepted

To: **Agustin Anggit Sutorini, Agus Widiyarta**

Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur, Indonesia

Dear Author,

We are pleased to inform you that your paper entitled "Service Innovation of Srikandi One-Stop Service Administration System for Motor Vehicle Tax Payment and Annual Vehicle Number Certificate Endorsement in Jember Regency" was reviewed by reviewer and got positive opinion. This, paper has been accepted for publication at the peer-reviewed "Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora", to be published in Vol 7, No 3, 2024.

For information: Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora published by Jayapangus Press is a journal containing quality articles that can contribute thoughts from theoretical and empirical perspectives in the hope of being able to make or elevate human beings more human and cultured. The scope of the fields contained in this journal covers the following areas: Social sciences, Social education, Sociology, Citizenship, Politics, Accounting, Management, Economics, Geography, History, Law, Tourism, Culture and society, Culture and language, Multiculturalism and other related fields.



Denpasar, June 30, 2024



Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora accredited by Kemendikbudristek
SK No: 230/E/KPT/2022, **SINTA 3**

Lampiran 9. Sertifikat Akreditasi Jurnal

SERTIFIKAT

Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset dan Teknologi Republik Indonesia




Kutipan dari Keputusan Direktorat Jenderal Pendidikan Tinggi, Riset dan Teknologi
Kementerian Pendidikan, Kebudayaan, Riset, dan Teknologi Republik Indonesia

Nomor 230/E/KPT/2022
Peringkat Akreditasi Jurnal Ilmiah periode IV Tahun 2022

Nama Jurnal Ilmiah
Ganaya: Jurnal Ilmu Sosial dan Humaniora
E-ISSN: 26150913
Penerbit: Jayapangus Press

Ditetapkan Sebagai Jurnal Ilmiah




TERAKREDITASI PERINGKAT 3

Akreditasi Berlaku selama 5 (lima) Tahun, yaitu
Volume 5 Nomor 2 Tahun 2022 sampai Volume 10 Nomor 1 Tahun 2027
Jakarta, 30 Desember 2022
Plt. Direktur Jenderal Pendidikan Tinggi,
Riset, dan Teknologi



Prof. Ir. Nizam, M.Sc., DIC, Ph.D., IPU ASEAN Eng
NIP. 19610706198710101

Lampiran 10. Dokumentasi Penelitian



