

INOVASI PELAYANAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR MELALUI LAYANAN SAMSAT DESA PAKEMBINANGUN KABUPATEN SLEMAN

INNOVATION OF MOTOR VEHICLE TAX SERVICE THROUGH SAMSAT SERVICE AT PAKEMBINANGUN VILLAGE SLEMAN REGENCY

Oleh: Ari Fadli Putra dan Utami Dewi, M.PP., Program Studi Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial, Universitas Negeri Yogyakarta.

Arifadli_putra@yahoo.com

Abstrak

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui inovasi pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), faktor pendukung dan penghambat pada layanan Samsat Desa Pakembinangun, serta capaian dalam pendapatan daerah. Desain penelitian ini adalah deskriptif kualitatif. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi Samsat Desa Pakembinangun dengan kriteria pengukuran inovasi pelayanan publik yaitu dari indikator kebaruan menunjukkan masyarakat desa sebagai sasaran baru dalam layanan kesamsatan, indikator kemanfaatan menunjukkan dapat membantu masyarakat dan pemerintah dalam pelayanan PKB, indikator memberi solusi menunjukkan masalah pada layanan kesamsatan dapat teratasi, indikator dapat direplikasikan menunjukkan inovasi tersebut dapat diterapkan di daerah lain, indikator kompatibilitas menunjukkan adanya kerjasama dan keterlibatan antar instansi. Salah satu faktor pendukungnya yaitu lokasi pelayanan yang dekat dengan masyarakat desa. Sedangkan salah satu faktor penghambatnya yaitu keterbatasan ruang. Capaian dari inovasi Samsat Desa Pakembinangun yaitu meskipun belum dapat membantu dalam meningkatkan pendapatan daerah, tetapi sudah meningkatkan kualitas pelayanan publik dengan berkurangnya antrian panjang dan praktik percaloan.

Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, Samsat Desa

Abstract

The aims of this study were to find out innovation in Motor Vehicle Tax Service, along with the inhibiting and the supporting factors affecting its service at Pakembinangun village Samsat, as well as the achievements in increasing regional income. The results of the study showed that the innovation of motor vehicle tax service (PKB) at Pakembinangun village was measured using the measurement criteria of public service innovation. The first indicator, novelty, showed that villagers were pointed as the new target of this service. The second indicator, usefulness, showed that the innovation could help citizens and the government in the implementation of this PKB service. The third indicator, providing solution, showed that the obstacles found could be handled. The fourth indicator, replicability, showed that the innovation could be implemented in other regions. The fifth indicator, compatibility, showed that cooperation and involvement between institutions ran well. The supporting factor found was the location was approachable for villagers. Meanwhile, the inhibiting factor found was the limited space available. The achievements of this innovation implemented in Pakembinangun Village Samsat were incresing the quality of public services by reducing long queues and brokering practices. However, it was not able to help incresing regional income.

Keywords: Innovation, Public Services, Village Samsat

PENDAHULUAN

Pelayanan publik merupakan salah satu bentuk kehadiran negara dalam menjalankan maupun menyelenggarakan tugas pemerintah yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan yang diharapkan masyarakat. Karena pada dasarnya, pemerintah merupakan aktor yang bertanggung jawab terhadap ketersediaan pelayanan publik yang berkualitas dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Permintaan pelayanan publik pada saat ini semakin meningkat, karena sejalan dengan semakin bertambahnya jumlah penduduk, meningkatnya kesejahteraan, dan semakin berkembangnya pembangunan di daerah-daerah. Salah satu pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah yaitu pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB).

Indonesia merupakan pasar utama dalam penjualan otomotif dunia, hal tersebut tidak mengherankan karena masyarakat Indonesia gemar atau suka berpergian menggunakan kendaraan pribadi dibandingkan dengan menggunakan kendaraan umum. Jumlahnya mengalami kenaikan dari tahun 2015 bagi semua jenis kendaraan bermotor. Hal tersebut terbukti dengan jumlah kendaraan bermotor yang ada di Indonesia pada tahun 2016 sebagai berikut:

Tabel 1. Jumlah Kendaraan Bermotor di Indonesia Tahun 2015 – 2016

No.	Jenis Kendaraan Bermotor	Jumlah Kendaraan Bermotor (unit)	
		2015	2016
1.	Mobil Pribadi	13.480.973	14.580.666
2.	Bis	2.420.917	2.486.898
3.	Mobil Barang	6.611.028	7.063.433
4.	Sepeda Motor	98.881.267	105.150.082
Total		121.394.185	129.281.079

Sumber: Badan Pusat Statistik (BPS)

Wilayah Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) merupakan salah satu daerah dengan jumlah pemilik kendaraan bermotor yang cukup besar di Indonesia. Peningkatan dari segi jumlah kendaraan bermotor di DIY juga terjadi dari tahun ke tahun. Dengan melihat kondisi tersebut, maka masyarakat yang melakukan pembayaran pajak maupun registrasi kendaraan bermotor juga terjadi peningkatan. Hal tersebut terbukti dengan jumlah kendaraan bermotor yang ada di DIY pada tahun 2016 sebagai berikut:

Tabel 2. Jumlah Kendaraan Bermotor di Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Tahun 2016

No.	Kabupaten Kota	Jumlah (unit)
1.	Kota Yogyakarta	230.519
2.	Bantul	332.765
3.	Kulon Progo	122.176
4.	Gunungkidul	145.319
5.	Sleman	488.709
Total		1.319.488

Sumber: DPPKA DIY

Laju pertumbuhan kendaraan bermotor tersebut juga bisa menjadi sisi positif atau peluang bagi Pemerintah DIY dalam meningkatkan jumlah penerimaan pajak daerah. Jika tingkat pertumbuhan kendaraan bermotor meningkat, maka pendapatan yang akan diterima pemerintah daerah juga akan bertambah. Pencapaian Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari sektor Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) sangat penting bagi pemerintah daerah, dikarenakan penerimaan pajak dari sektor tersebut sangat dibutuhkan bagi pemerintah daerah dalam pembangunan daerah.

SAMSAT (Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap) merupakan bagian dari sistem yang bertugas memberikan pelayanan publik kepada masyarakat dalam PKB. Jenis-jenis pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT antara lain: pelayanan untuk menerbitkan dan mengeluarkan Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), menerbitkan dan mengeluarkan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (TNBK), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), serta Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Wibawa (2005: 178) menjelaskan bahwa terdapat beberapa alasan SAMSAT harus memberikan pelayanan yang optimal, yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak

merupakan sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD), serta SAMSAT merupakan instansi yang berkepentingan untuk memberi kepuasan dalam pembayaran PKB.

Beberapa tantangan atau permasalahan yang sering dihadapi SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat yaitu masih terdapat antrian panjang dalam melakukan pembayaran PKB, adanya tuntutan masyarakat terhadap pelayanan yang cepat dan mudah, dikarenakan mobilitas masyarakat pada saat ini yang sudah tinggi, serta pemberantasan praktik percaloan yang marak terjadi di Kantor Samsat Bersama.

Beberapa inovasi yang telah diberlakukan di DIY yaitu meliputi Samsat *Online* yang berbasis *online*, Samsat *Corner* yang terdapat di tempat umum seperti yang terdapat pada mall maupun pusat perbelanjaan, serta Samsat Keliling yang dilakukan dengan menggunakan mobil Samsat Keliling. Selain inovasi tersebut, pada wilayah administratif DIY juga terdapat inovasi layanan kesamsatan baru yaitu Samsat Desa di setiap kabupaten dan kota yang baru diresmikan pada 18 April 2017.

Samsat Desa ini merupakan sebuah program yang diperuntukkan bagi masyarakat desa agar dapat dengan mudah dan cepat dalam mengurus atau membayar PKB tanpa harus datang ke Kantor Samsat

Bersama yang jaraknya lumayan jauh dari desa. Salah satu inovasi tersebut yaitu Samsat Desa Pakembinangun yang terletak di Kabupaten Sleman.

Pembentukan Samsat Desa dilakukan atas kerjasama dari Pemerintah DIY, PT. Jasa Raharja, POLRI, dan Bank BPD DIY. Pelaksanaan pelayanan yang terdapat di Samsat Desa juga sama dengan pelayanan di Samsat *Corner*, Samsat *Online*, dan Samsat Keliling, yaitu hanya melayani pembayaran pajak tahunan. Inovasi Samsat Desa tersebut juga masuk dalam top 99 inovasi pelayanan publik 2018 tingkat nasional yang diberikan oleh Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (MenPAN-RB).

Samsat Desa sudah terdapat pada lima desa di DIY, kelima desa tersebut tersebar pada tiap kabupaten dan kota, yaitu di Desa Pakembinangun (Sleman), Desa Bambang Lipuro (Bantul), Desa Semugih (Gunungkidul), Desa Palihan (Kulon Progo), dan Kelurahan Wirogunan (Kota Yogyakarta). Peneliti memilih Samsat Desa Pakembinangun dikarenakan Samsat Desa Pakembinangun terdapat di Kabupaten Sleman yang merupakan wilayah dengan jumlah kendaraan bermotor paling banyak di DIY.

Samsat Desa Pakembinangun juga memberikan solusi kepada masyarakat dalam membayar PKB tahunan, yaitu wajib

pajak tidak perlu melakukan perjalanan yang lumayan jauh ke Samsat Sleman untuk membayar pajak, terutama masyarakat yang lokasinya dekat dengan Desa Pakembinangun. Serta diharapkan masyarakat yang suka menggunakan jasa calo untuk mengurus pajak menjadi berkurang, dikarenakan pelayanan dalam membayar pajak menjadi lebih cepat tanpa harus menggunakan jasa calo.

Dengan hadirnya Samsat Desa di masing-masing kabupaten dan kota, diharapkan layanan kesamsatan akan menjadi lebih dekat dengan masyarakat. Sehingga dapat merubah anggapan masyarakat dalam mengurus PKB merupakan sesuatu yang tidak merepotkan dan menyenangkan seiring dengan adanya inovasi terbaru dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan uraian diatas, maka peneliti tertarik untuk meneliti tentang Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan Samsat Desa Pakembinangun, Kabupaten Sleman. Penelitian ini dimaksudkan untuk mengetahui inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Desa Pakembinangun, faktor pendukung dan penghambat, serta capaian dalam meningkatkan pendapatan daerah. Muluk (2008: 44) inovasi dalam metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal

berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Bagi sektor publik berinovasi lebih merupakan tuntutan akuntabilitas, transparansi, dan berbagai prinsip *good governance* yang menggiring organisasi publik untuk berkinerja lebih tinggi. Selanjutnya Robbins dalam Dhewanto (2014: 115) menjelaskan lebih lanjut dengan memfokuskan inovasi pada tiga hal utama yaitu gagasan baru, produk dan jasa, dan upaya perbaikan.

Clark dan Guy dalam Muluk (2008: 63) menjelaskan beberapa kriteria dalam mengukur seberapa baik inovasi pelayanan publik yang sudah dilaksanakan. Kriteria tersebut adalah kebaruan, kemanfaatan, memberi solusi, dapat direplikasikan, dan kompatibilitas. Selanjutnya akan dijelaskan sebagai berikut:

1. Kebaruan memiliki arti bahwa sebuah produk atau hal yang belum atau tidak pernah dilakukan sebelumnya.
2. Kemanfaatan merupakan output yang memiliki nilai lebih bagi orang lain.
3. Memberi Solusi memiliki arti bahwa inovasi yang telah di inisiasi sebagai sebuah perubahan diharapkan mampu memberi solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.
4. Dapat Direplikasikan memiliki arti bahwa inovasi yang berjalan diharapkan dapat berkesinambungan. Artinya, inovasi

yang ada tidak boleh berhenti pada satu titik dan harus berkelanjutan.

5. Kompatibilitas memiliki arti bahwa inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem diluar dirinya dan juga berjalan sesuai dengan kebijakan yang ada.

Dari berbagai teori tersebut, peneliti menggunakan teori dari Clark dan Guy dalam mengukur Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) melalui Layanan Samsat Desa Pakembinangun yang sudah dilaksanakan,

METODE PENELITIAN

Desain Penelitian

Jenis penelitian ini adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif.

Tempat dan Waktu Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kantor Samsat Desa Pakembinangun, Kabupaten Sleman, Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY). Selanjutnya penelitian ini telah dilakukan pada tanggal 19 November 2018 sampai dengan 20 Januari 2019.

Subjek Penelitian

Subjek penelitian ini meliputi: 1) Bapak Budi Riyanto, Kepala Seksi Pendaftaran dan Penetapan di Kantor Pelayanan Pajak Daerah Sleman. 2) Brigadir Polisi Hendra Praditya, perwakilan polisi di Samsat Desa Pakembinangun. 3) Ibu Sri Hartini, Perwakilan Kantor

Pelayanan Pajak Daerah Sleman di Samsat Desa Pakembinangun. 4) Bapak Kuntakiyah, Perwakilan dari PT. Jasa Raharja di Samsat Desa Pakembinangun. 5) Ibu Eni Kurnia Sari, Perwakilan Bank BPD DIY di Samsat Desa Pakembinangun. 6) Bapak Margono, wajib pajak

Instrumen Penelitian

Dalam penelitian ini, peneliti berperan sebagai instrumen utama dalam kegiatan penelitian dengan menggunakan alat bantu berupa pedoman wawancara, pedoman observasi, buku catatan, alat perekam, dan kamera yang digunakan untuk melengkapi data penelitian. Penelitian ini dilakukan peneliti dengan cara terjun langsung ke lapangan untuk melihat dan mengamati pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Samsat Desa Pakembinangun, Kabupaten Sleman.

Jenis dan Sumber Data

Data Primer diperoleh melalui wawancara dan observasi di lapangan, sedangkan data sekunder diperoleh dari berbagai macam sumber yang terdiri dari dokumen-dokumen yang berasal dari Samsat Desa Pakembinangun maupun sumber yang didapatkan dari internet dengan sumber yang terpercaya.

Teknik Pengumpulan Data

1. Observasi

Sutrisno Hadi dalam Sugiyono (2011: 145) mengemukakan bahwa

observasi merupakan suatu proses biologis dan psikologis. Observasi yang dilakukan oleh peneliti adalah mengamati proses pelayanan PKB di Samsat Desa Pakembinangun, melihat apa saja fasilitas yang ada untuk menunjang kegiatan, serta melihat seberapa kesiapan tenaga pelayanan yang ada di Samsat Desa Pakembinangun..

2. Wawancara

Menurut Moleong (2012: 189) menjelaskan dalam melakukan wawancara, peneliti menggunakan metode wawancara terbuka, yaitu subjek penelitian mengetahui bahwa mereka sedang di wawancarai dan mengetahui pula apa maksud dan tujuan wawancara itu. Dalam melakukan wawancara, peneliti menyiapkan pedoman wawancara dan alat bantu pengumpulan data berupa alat bantu tulis. Jenis wawancara yang akan digunakan adalah wawancara semi terstruktur, karena dalam penelitian ini peneliti mendengarkan secara teliti dan mencatat apa yang dikemukakan oleh informan.

3. Dokumentasi

Moleong (2012: 217) menjelaskan bahwa dokumen dalam penelitian digunakan sebagai sumber data karena dalam banyak hal dokumen sebagai data dimanfaatkan untuk menguji,

menafsirkan, bahkan untuk meramalkan. Dalam penelitian ini, telaah dokumentasi dilakukan terhadap dokumen-dokumen seperti Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor, Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Nomor 3 Tahun 2011 tentang Pajak Daerah, Laporan Pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) Samsat Desa Pakembinangun, pernyataan dari petugas maupun wajib pajak, dan foto kegiatan yang berkaitan dengan pelayanan PKB di Samsat Desa Pakembinangun.

Teknik Pemeriksaan Keabsahan Data

Dalam penelitian ini pemeriksaan keabsahan data dilakukan menggunakan teknik triangulasi sumber. Triangulasi sumber digunakan untuk mendapatkan informasi dari pihak internal Samsat Sleman, Samsat Desa Pakembinangun dan wajib pajak pengguna jasa layanan. Triangulasi dilakukan dengan cara menanyakan pertanyaan yang sama kepada beberapa informan yang dianggap mampu memberikan informasi kepada peneliti, sehingga peneliti dapat memperoleh data dan informasi yang valid untuk membantu dalam mengambil kesimpulan terkait dengan pelayanan PKB di Samsat Desa Pakembinangun.

Teknik Analisis Data

Teknik analisis data dalam penelitian ini menggunakan teknik analisis interaktif yang dikemukakan Sugiyono (2011: 335) yang meliputi: 1) Pengumpulan data, 2) Reduksi data, 3) Penyajian data, dan 4) Penarikan kesimpulan dan verifikasi.

HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) di Samsat Desa Pakembinangun

Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor sangat dibutuhkan pemerintah dikarenakan melihat pertumbuhan jumlah pemilik kendaraan bermotor di DIY yang semakin meningkat dari tahun ke tahun. Jumlah yang meningkat setiap tahunnya tersebut akan menimbulkan permasalahan pada proses pelayanan publik yaitu dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Jumlah petugas yang terdapat pada Kantor Samsat Bersama serta tempat pelayanan yang kurang menjadi hambatan bagi pemerintah dalam melayani wajib pajak yang jumlahnya lebih banyak.

Pemerintah juga tidak menutup diri apabila masyarakat menuntut perbaikan kualitas pelayanan pajak kendaraan bermotor yang selama ini banyak dikeluhkan masyarakat, seperti pelayanan yang masih lama, petugas yang kurang ramah, serta masih banyaknya calo. Hal

tersebut menjadi perhatian pemerintah DIY untuk memperbaiki kualitas pelayanannya dengan melakukan reformasi serta membuat inovasi pelayanan PKB, seperti inovasi Samsat Desa Pakembinangun.

Samsat Desa Pakembinangun merupakan inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor yang dibentuk melalui Peraturan Presiden No. 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor, dan Peraturan Daerah Istimewa Yogyakarta (DIY) Nomor 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah, serta atas kerjasama dengan POLRI, PT. Jasa Raharja, dan BPD DIY. Layanan yang diberikan yaitu layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ.

Berjalannya inovasi Samsat Desa ini akan dijelaskan menggunakan kriteria pengukuran inovasi pelayanan publik, yaitu kebaruan, kemanfaatan, memberi solusi, dapat direplikasikan, dan kompatibilitas yang dijelaskan oleh Clark dan Guy dalam Muluk (2008: 63) sebagai berikut:

1. Kebaruan

Robbins dalam Dhewanto (2014: 115) menjelaskan bahwa inovasi memfokuskan pada gagasan baru, yaitu suatu olah pikir dalam mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi. Gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari

suatu gagasan pemikiran, ide, sistem, sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal. Selanjutnya inovasi Samsat Desa Pakembinangun bisa dikatakan sebagai *sustaining innovation* (inovasi terusan) yang diartikan Muluk (2008: 48) sebagai inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.

Samsat Desa Pakembinangun membawa perubahan baru bagi layanan kesamsatan, namun tetap berdasarkan pada sistem dan pelayanan yang ada pada inovasi sebelumnya atau yang sedang berjalan seperti Samsat Corner dan Samsat Keliling. Robbins dalam Dhewanto (2014: 115) memfokuskan pada upaya perbaikan untuk penyempurnaan dan melakukan perbaikan sehingga inovasi dapat dirasakan manfaatnya.

Layanan kesamsatan dari waktu ke waktu melakukan perbaikan pelayanan dengan memperbaharui sasaran wajib pajak, salah satunya melalui layanan Samsat Desa Pakembinangun yang menjadikan masyarakat desa sebagai sasaran baru. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya yang menjadikan masyarakat perkotaan sebagai sasarannya.

2. Kemanfaatan

Mahmudi dalam Hardiyansyah (2011: 20) menyebutkan bahwa pelayanan administratif merupakan pelayanan yang berupa penyediaan berbagai bentuk dokumen yang dibutuhkan oleh publik. Pelayanan administratif harus didasari dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat supaya pelayanan yang ada dapat memberikan manfaat yang bisa dirasakan.

Pada inovasi Samsat Desa Pakembinangun memberikan manfaat bagi masyarakat maupun pemerintah daerah. Bagi masyarakat, manfaat dari adanya inovasi Samsat Desa Pakembinangun yaitu dapat mengurangi jarak, waktu, serta biaya yang dikeluarkan untuk mengurus pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat Desa Pakembinangun. Bagi pemerintah, manfaat dari adanya inovasi Samsat Desa Pakembinangun yaitu dapat mengurangi antrian panjang di Samsat Sleman, pemberantasan calo, serta pemungutan pajak kendaraan bermotor menjadi maksimal. Saidi (2011: 33-34) menggolongkan pajak menjadi pajak pusat dan daerah, pajak kendaraan bermotor masuk kedalam pajak daerah yang pemungutannya dilakukan oleh pejabat daerah provinsi yang berwenang untuk memungut pajak.

3. Memberi Solusi

Currie dalam Dhewanto (2014: 114) mendefinisikan penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa, dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan yang signifikan dalam efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil serta memberikan solusi atas permasalahan yang ada. Penciptaan sebuah inovasi tidak hanya bisa berdasarkan atas kepentingan beberapa golongan saja. Munculnya sebuah inovasi harus berasal dari masalah yang mendesak untuk diselesaikan dan harus diselesaikan secara cepat, efektif, dan efisien.

Inovasi Samsat Desa Pakembinangun memberikan solusi terhadap permasalahan yang terjadi pada Samsat Sleman, yaitu antrian panjang dan pemberantasan praktik percaloan yang marak terjadi. Samsat Desa Pakembinangun menjadi pilihan alternatif bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang menyebabkan tidak terjadi lagi antrian panjang di Samsat Sleman. Pelayanan yang diberikan juga semakin cepat dan mudah, maka diharapkan penggunaan jasa calo tidak terjadi lagi.

4. Dapat Direplikasikan

Inovasi Samsat Desa merupakan inovasi yang kondisi dan sistemnya sudah ada terlebih dahulu yang terdapat pada inovasi Samsat *Corner* dan Samsat Keliling, mulai dari proses, alur, hingga petugasnya juga sama dengan yang ada di inovasi tersebut. Inovasi Samsat Desa merupakan inovasi lanjutan dan pengembangan dari inovasi-inovasi yang sudah ada sebelumnya.

Suwarno (2008: 17) mengemukakan yaitu *triability* atau kemungkinan dicoba memiliki arti bahwa inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan inovasi yang lama. Samsat Desa Pakembinangun telah teruji memberikan solusi terhadap berbagai permasalahan yang terjadi di Samsat Sleman, maka inovasi Samsat Desa Pakembinangun bisa dicoba diterapkan atau direplikasikan pada daerah lainnya. Selain itu Samsat Desa Pakembinangun juga telah terbukti memberikan kemudahan bagi masyarakat desa dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara cepat dan mudah.

5. Kompatibilitas

Suwarno (2008: 17) menjelaskan bahwa salah satu karakteristik inovasi adalah *compatibility* atau kesesuaian,

inovasi mempunyai sifat kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Inovasi harus kompatibel dengan lingkungan atau kesesuaian dengan sistem yang ada diluar dirinya, dan juga harus berjalan dengan kebijakan yang sudah ada. Inovasi juga harus bisa menjalin hubungan kerja sama dengan pihak lain yang berkaitan. Ratminto (2010: 2) menjelaskan bahwa pelayanan merupakan suatu aktivitas yang bersifat tidak kasat mata dan melibatkan pegawai atau sumber daya lain seperti sarana dan prasarana yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan.

Jika dikaitkan dengan inovasi Samsat Desa Pakembinangun, maka inovasi tersebut telah melibatkan berbagai pihak dalam melaksanakan kegiatan pelayanan. Terdapat empat instansi yang bekerjasama didalamnya, selain itu Samsat Desa Pakembinangun juga menjalin kerjasama dengan pihak Desa Pakembinangun dalam persewaan gedung milik Desa Pakembinangun yang digunakan sebagai tempat pelayanan Samsat Desa Pakembinangun, serta bekerjasama dalam menyampaikan dan menyebarkan informasi terkait adanya inovasi Samsat Desa Pakembinangun kepada masyarakat desa.

Faktor Pendukung dan Penghambat Samsat Desa Pakembinangun

Setiap program dalam pelaksanaannya tentunya terdapat beberapa faktor yang mendukung berjalannya kegiatan tersebut dan juga beberapa faktor yang menghambat program tersebut sehingga hasilnya masih belum bisa maksimal. Faktor pendukung dan penghambat juga terjadi dalam berjalannya inovasi Samsat Desa Pakembinangun antara lain:

1. Faktor Pendukung

Inovasi Samsat Desa Pakembinangun memiliki beberapa faktor pendukung dalam memberikan layanan kepada masyarakat yaitu kejelasan peraturan, terjalinnya kerja sama dan komunikasi yang baik antar instansi, penggunaan teknologi dalam setiap pelayanan, komitmen yang tinggi dari petugas Samsat Desa Pakembinangun, serta lokasi yang dekat dengan masyarakat.

Dari beberapa faktor pendukung tersebut, kerja sama dan komunikasi yang baik antar instansi merupakan faktor penting yang dapat membantu aktivitas pelayanan pada Samsat Desa Pakembinangun menjadi optimal, dikarenakan dengan adanya komunikasi dan kerja sama yang baik maka organisasi yang bekerja sama juga akan dapat berjalan dengan lancar dan

maksimal, sedangkan apabila terjadi komunikasi yang kurang baik maka organisasi akan mengalami kekacauan dalam setiap pelayanan yang diberikan.

2. Faktor Penghambat

Inovasi pelayanan publik tidak bisa selalu sempurna, dikarenakan masih terdapat faktor penghambat yang dapat mempengaruhi berjalannya suatu inovasi. Berikut beberapa faktor penghambat yang bisa menjadi gangguan dari inovasi Samsat Desa Pakembinangun yaitu keterbatasan ruang, kurangnya sarana dan prasarana, pelayanan yang masih terbatas, serta kurangnya informasi tentang Samsat Desa Pakembinangun.

Salah satu faktor penghambat yang paling disorot yaitu keterbatasan ruang. Keterbatasan ruang sangat dirasakan sebagai penghambat bagi layanan Samsat Desa Pakembinangun dikarenakan ruang pelayanan yang kecil dalam melayani masyarakat yang datang, tidak dapat menampung banyaknya wajib pajak yang datang ke Samsat Desa Pakembinangun. Hal tersebut menyebabkan ruangan menjadi penuh sesak sehingga menimbulkan ketidaknyamanan bagi wajib pajak yang mengantri. Ruangan yang kecil menyebabkan jumlah kursi yang ada juga sedikit yaitu sekitar 20 kursi, hal

tersebut menyebabkan banyaknya wajib pajak yang berdiri saat mengantri di Samsat desa Pakembinangun.

Capaian inovasi Samsat Desa Pakembinangun dalam meningkatkan pendapatan daerah melalui pajak kendaraan bermotor (PKB)

Dalam peningkatan pendapatan daerah belum bisa didapatkan dari adanya inovasi Samsat Desa Pakembinangun, hal itu dikarenakan peningkatan pendapatan daerah bisa dicapai apabila jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Sleman juga mengalami peningkatan. Samsat Desa Pakembinangun hanya sebatas mengurangi beban dari Samsat Sleman serta merubah pola pikir masyarakat agar layanan kesamsatan lebih dekat dengan masyarakat. Sebelum adanya Samsat Desa Pakembinangun, pendapatan daerah Kabupaten Sleman sudah ditetapkan besaran targetnya dan realisasinya mencapai target, begitu juga ketika sesudah adanya Samsat Desa Pakembinangun.

Tetapi adanya Samsat Desa Pakembinangun membawa perubahan dari segi pelayanan kepada masyarakat. Sebelum adanya Samsat Desa Pakembinangun, masyarakat harus antri panjang ketika membayar pajak kendaraan bermotor di Samsat Sleman, sedangkan pada saat ini tidak terlihat lagi antrian panjang yang ada di Samsat Sleman, hal

tersebut dikarenakan masyarakat memiliki pilihan alternatif tempat pembayaran yaitu Samsat Desa Pakembinangun.

Tabel 6. Penerimaan Pajak Berdasarkan Jenis Kendaraan di Sleman 2018

No.	Jenis Kendaraan Bermotor	Target (Rp)	Realisasi (Rp)	%
1.	Mobil Pribadi	178 M	194 M	108
2.	Bis	1.3.M	2 M	161
3.	Mobil Barang	20 M	24 M	119
4.	Sepeda Motor	103 M	90 M	86

Sumber: Kantor Pelayanan Pajak Daerah Sleman

SIMPULAN DAN SARAN

Berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan, dapat ditarik simpulan bahwa pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui layanan Samsat Desa Pakembinangun Kabupaten Sleman merupakan sebuah inovasi pelayanan.

Hal ini dilihat dari kriteria pengukuran inovasi pelayanan publik yang digunakan dalam penelitian ini yaitu: 1) Kriteria kebaruan, pada inovasi Samsat Desa Pakembinangun terlihat pada sasaran baru dalam memaksimalkan penerimaan pajak kendaran bermotor yaitu dari masyarakat desa. 2) Kriteria kemanfaatan, terlihat dari bagaimana inovasi Samsat Desa Pakembinangun bisa memberikan manfaat bagi masyarakat maupun

pemerintah Kabupaten Sleman, yaitu memberikan kemudahan jarak dan waktu bagi masyarakat desa dalam membayar pajak kendaraan bermotor, serta membantu mengurangi beban kerja Samsat Sleman. 3) Kriteria memberi solusi, terlihat bagaimana inovasi Samsat Desa Pakembangunan bisa mengatasi permasalahan yang terjadi di Samsat Sleman, yaitu antrian panjang dan memberantas praktik percaloan. 4) Kriteria dapat direplikasikan, terlihat bahwa inovasi Samsat Desa Pakembangunan bisa diterapkan pada daerah lain dengan sarana dan prasarana yang telah mendukung. 5) Kriteria kompatibilitas, terlihat pada adanya kerjasama, komunikasi, dan keterlibatan instansi lain pada inovasi Samsat Desa Pakembangunan.

Adapun faktor pendukung yaitu kejelasan peraturan dalam menyelenggarakan pelayanan pajak kendaraan bermotor Samsat Desa, terjalannya kerjasama dan komunikasi yang baik antar instansi, penggunaan teknologi dalam setiap pelayanan, komitmen dari petugas dan dukungan pemerintah yang tinggi, serta lokasi yang dekat dengan masyarakat. Sedangkan faktor penghambatnya yaitu keterbatasan ruang, kurangnya sarana dan prasarana, pelayanan yang diberikan masih terbatas, serta kurangnya informasi terkait adanya inovasi Samsat Desa Pakembangunan.

Capaian pendapatan pajak melalui layanan Samsat Desa Pakembangunan belum bisa mengalami peningkatan. Hal tersebut dikarenakan inovasi Samsat Desa Pakembangunan bertujuan untuk mendekatkan diri kepada masyarakat agar taat membayar pajak dan membantu masyarakat yang berada jauh dari Samsat Sleman untuk tetap bisa melakukan pembayaran pajak melalui layanan tersebut. Tetapi adanya Samsat Desa Pakembangunan membawa perubahan dari segi pelayanan kepada masyarakat.

Saran

Berdasarkan hasil penelitian, peneliti memberikan saran sebagai berikut:

1. Perlu ditambahkan ruangan baru yang cukup memadai dalam menampung atau mengakomodir jumlah wajib pajak, sehingga tidak lagi ditemukan wajib pajak yang berdiri maupun duduk dilantai pada saat mengantri.
2. Cara pembayaran yang digunakan di Samsat Desa Pakembangunan bisa ditambahkan dengan transfer ATM maupun debit, sehingga bagi wajib pajak yang sedang tidak membawa uang tunai akan tetap bisa membayar pajak kendaraan bermotornya.
3. Penyebaran informasi terkait adanya inovasi Samsat Desa

Pakembinangun kepada masyarakat desa bisa ditambahkan melalui media sosial yang sedang tren saat ini seperti twitter, facebook, dan instagram.

DAFTAR PUSTAKA

- Daerah Istimewa Yogyakarta. (2011). *Peraturan Daerah Provinsi Daerah Istimewa Yogyakarta No. 3 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah*.
- Dhewanto, Wawan, dkk. (2014). *Manajemen Inovasi : Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta : Andi Offset.
- Hardiyansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik : Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Moleong, L.J. (2012). *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia.
- Nugroho, Tomy Cahyo. (2007). *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) di Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) Kota Surakarta*. Skripsi. Yogyakarta: Universitas Gadjah Mada.
- Persada, Razaki. (2011). *Pelayanan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada Kantor Bersama SAMSAT Kota Batam*. Skripsi. Batam: Universitas Internasional Batam.
- Ratminto. (2010). *Manajemen Pelayanan: Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.
- Republik Indonesia. (2015). *Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5, Tahun 2015, tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kendaraan Bermotor*.
- Saidi, Djafar. (2011). *Pembaruan Hukum Pajak*. Jakarta: PT Raja Grafindo Persada.
- Sugiyono. (2011). *Metode Penelitian Administrasi*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta : STIA-LAN.
- Wibawa, Samodra. (2005). *Reformasi Administrasi : Bunga Rampai Pemikiran Administrasi Negara/Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- <https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/vi-ew/id/1133>. Diakses pada 15 September 2018.
- <https://regional.kontan.co.id/news/realisasi-setoran-pajak-di-diy-2016-lebih-target>. Diakses pada 8 November 2018.
- <http://m.detik.com/news/berita-jawa-tengah/d-3477960/pertama-di-indonesia-5-samsat-desa-beroperasi-di-yogyakarta>. Diakses pada 8 November 2018.
- <http://dppka.jogjaprov.go.id/jumlah-kendaraan-bermotor-diy-2010-sd2016.html>. Diakses pada 15 September 2018.
- <https://www.jogjaprov.go.id/berita/detail/layanan-e-posti-dan-samsat-desa-raih-penghargaan-nasional>. Diakses pada 8 November 2018.