

INOVASI PELAYANAN DALAM PENGURUSAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR PADA UPTD SAMSAT KOTA BUKITTINGGI

Oleh :

Ilham

ilhamreapley@yahoo.com

Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5
Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstrak

UPTD SAMSAT Kota BUKITTINGGI merupakan unit pelayanan publik dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor, Dalam meningkatkan pelayanannya UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi melakukan inovasi dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor yaitu dengan penggunaan mesin kiosk SAMSAT. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi pelayanan dan mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi inovasi pelayanan publik dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi.

Penelitian ini menggunakan teori Everett M. Rogers (2003) dalam Suwarno (2008:17), Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud adalah sebagai berikut *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), *Observability* (kemudahan diamati). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi dan dokumentasi.

Hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi yaitu dengan penggunaan mesin kiosk SAMSAT sangat menguntungkan masyarakat namun masih banyak ditemui hambatan seperti masyarakat yang tidak bisa mengoperasikan mesin dan tidak ada petugas yang melayani pengoperasian mesin kiosk SAMSAT, hambatan lainnya seperti jaringan rusak, dan listrik mati, sehingga masyarakat tidak bisa menggunakan mesin kiosk SAMSAT tersebut.

Kata Kunci: Inovasi, Pelayanan, Pajak Kendaraan Bermotor

INNOVATION IN THE HANDLING OF SERVICE TAX ON MOTOR VEHICLES CITY UPTD SAMSAT BUKITTINGGI

Oleh :

Ilham

ilhamreapley@yahoo.com

Dr. Harapan Tua R.F.S, M.Si

Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik
Universitas Riau
Kampus Bina Widya Jl. H.R. Soebrantas Km 12,5
Simpang Baru Pekanbaru 28293
Telp/Fax. 0761-63277

Abstract

UPTD SAMSAT Bukittinggi is the public services delivery unit in the motor vehicle tax administration, improve services UPTD SAMSAT In Bukittinggi innovation in the management of motor vehicle tax is to use SAMSAT kiosk machine. The purpose of this study was to determine how service innovation and determine the factors that affect service delivery innovations in the management of motor vehicle tax on UPTD SAMSAT Bukittinggi.

This study uses the theory of Everett M. Rogers (2003) in Suwarno (2008: 17), In application of innovation have the attributes that are inherent in such innovations. Attributes innovation in question is as follows Relative Advantage, Compatibility), Complexity, Triability, observability. The method used is qualitative data collection through interviews, observation and documentation.

These results indicate that innovation in public services in the management of motor vehicle tax on UPTD SAMSAT Bukittinggi is to use the machine kiosk SAMSAT greatly benefit the community, but much remains encountered obstacles like the community who can not operate a machine and not a serving officer operating the machine kiosk SAMSAT, other barriers such as broken network, and electricity shut off, so that people could not use the SAMSAT kiosk machine.

Keywords: Innovation, Service, Motor Vehicle Tax

PENDAHULUAN

Pelayanan publik kepada masyarakat merupakan salah satu tugas atau fungsi penting pemerintah dalam menyelenggarakan tugas-tugas pemerintahannya. Pelayanan publik merupakan unsur yang sangat penting dalam penyelenggaraan pemerintahan karena menyangkut aspek kehidupan yang sangat luas.

Pemerintah pada hakekatnya adalah pelayan masyarakat, dimana pemerintah tidaklah untuk melayani dirinya sendiri tetapi untuk melayani masyarakat serta menciptakan kondisi agar setiap anggota masyarakat dapat mengembangkan kemampuan dan kreatifitasnya dalam mencapai tujuan bersama.

Birokrasi pemerintah tidak lagi menampilkan sosok sebagai penguasa tetapi sebagai pelayan masyarakat. Semua bentuk kegiatan pemerintah dan pembangunan harus dikelola secara transparan dan dapat dipertanggung jawabkan. Hal ini membuat banyak organisasi termasuk pelayanan publik melakukan inovasi dalam memberikan pelayanannya. Pelayanan yang inovatif dan menguntungkan masyarakat sebagai pengguna jasa akan lebih dinikmati oleh masyarakat.

Dalam sector publik, inovasi sangat diperlukan dalam pengembangan suatu pelayanan publik. Inovasi hadir sebagai sebuah produk yang baru dan sifatnya menggantikan cara yang lama. Ini artinya bahwa setiap pelayanan publik, secara isi pada prinsipnya harus memuat sebuah inovasi baru. Inovasi yang dilakukan bisa dalam bentuk penetapan dan penerapan program yang merupakan bagian dari strategi pemerintah

dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap kinerja pemerintah yang mendorong terwujudnya kepuasan masyarakat.

Dalam Ratminto dan Atik (2012), ukuran keberhasilan penyelenggaraan pelayanan ditentukan oleh tingkat kepuasan penerima pelayanan. Kepuasan penerima pelayanan dicapai apabila penerima pelayanan memperoleh pelayanan sesuai dengan yang dibutuhkan dan diharapkan.

Persepsi masyarakat terhadap kualitas pelayanan pemerintah secara umum berdasarkan kinerjanya masih belum seperti yang diharapkan. Hal ini dapat dilihat antara lain dari pengaduan atau keluhan dari masyarakat tentang pelayanan publik, seperti menyangkut prosedur dan mekanisme kerja pelayanan yang berbelit-belit, tidak transparan, kurang informative, kurang akomodatif, kurang konsisten, terbatasnya fasilitas, sarana dan prasarana pelayanan, sehingga tidak menjamin kepastian (hukum, waktu, dan biaya) serta masih banyak dijumpai praktek pungutan liar serta tindakan-tindakan yang berindikasi penyimpangan seperti korupsi, kolusi, dan nepotisme.

Tuntutan masyarakat kepada pemerintah untuk menyelenggarakan pemerintahan dan kepemimpinan yang baik merupakan isu yang paling mengemuka dalam pengelolaan administrasi publik, tuntutan ini merupakan hal yang wajar dan sudah seharusnya dapat direspon oleh pemerintah dengan melakukan perubahan-perubahan yang terarah pada terwujudnya pemerintahan yang baik. Tuntutan kuat yang dilakukan masyarakat akan adanya *good*

governance muncul seiring dengan telah meningkatnya tingkat pendidikan, pengetahuan, dan juga telah dihadapkannya masyarakat pada era globalisasi.

Salah satu tuntutan masyarakat kepada pemerintah adalah peningkatan pelayanan publik di sektor pelayanan pajak kendaraan bermotor. Salah satu inovasi yang dilakukan oleh pemerintah demi mencapai kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat itu sendiri adalah dengan menggunakan mesin kiosk dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berbicara tentang pajak kendaraan bermotor, pajak kendaraan bermotor termasuk pajak daerah yang dipungut oleh pemerintah daerah dan digunakan untuk membiayai rumah tangga daerah. Berdasarkan Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP), 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. Dalam hal pemungutan pajak kendaraan bermotor, kantor SAMSAT lah yang memiliki peran sangat penting. SAMSAT adalah akronim dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. SAMSAT merupakan unit pelayanan publik dalam menyelenggarakan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor berdasarkan ketentuan Pasal 67 ayat (1) Undang-Undang Nomor 22 tahun

2009 tentang Lalu Lintas Dan Angkutan Jalan, Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB), dan pembayaran Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLL) dilaksanakan secara terintegrasi dan terkoordinasi.

Berdasarkan undang-undang di atas, jika dilihat pada daerah Bukittinggi sebagai salah satu daerah yang juga mengutamakan pelayanan dalam pembayaran pajak, menjadikan SAMSAT sebagai salah satu unit yang dapat meningkatkan pendapatan daerahnya. SAMSAT dalam pelaksanaannya, dibagi kepada tiga penyelenggara yakni Dinas Pendapatan Daerah (Dipenda) Kota Bukittinggi, Direktorat Lalu Lintas Polres Bukittinggi dan PT. Jasa Raharja. Kita ketahui jumlah kendaraan bermotor yang ada di Kota Bukittinggi sangat banyak dan peningkatan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun cukup pesat.

Demi mencapai kepuasan masyarakat dan meningkatkan kepercayaan dari masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor, Dinas Pendapatan Kota Bukittinggi melalui SAMSAT yang ada di Kota Bukittinggi menindaklanjuti dalam rangka efisiensi, efektifitas, transparansi, akuntabilitas dan pelayanan prima kepada wajib pajak di Kota Bukittinggi, berbagai upaya telah dilaksanakan salah satunya dengan menerapkan inovasi pelayanan berupa mesin kiosk atau mesin antrian untuk memudahkan bagi wajib pajak mengetahui informasi tagihan pajak kendaraan bermotor yang harus dibayarkan. Selama ini

penyelenggaraan pelayanan publik di Kantor Samsat kota bukittinggi, dinilai masih belum memuaskan akibat prosedur yang masih berbelit sehingga dapat memakan waktu yang lama dalam proses pelayanan, tidak adanya kepastian biaya yang harus dikeluarkan sehingga menimbulkan adanya pungutan liar yang dilakukan oleh petugas aparat pelayanan diluar ketentuan. Dalam penerapan pelayanan mesin kiosk samsat di Kota Bukittinggi, relative banyak dijumpai kekurangan sehingga jika dilihat dari segi kualitas belum seperti yang diharapkan masyarakat. Masih munculnya berbagai keluhan masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan.

Inovasi pelayanan yang dilakukan oleh kantor SAMSAT kota Bukittinggi dalam pelayanan mesin kiosk Samsat tersebut belum dapat memuaskan wajib pajak. Pelayanan publik harus dilaksanakan secara transparan dan akuntabel oleh setiap unit pelayanan instansi pemerintah, karena kualitas kinerja birokrasi pelayanan publik memiliki implikasi yang luas dalam mencapai kesejahteraan masyarakat.

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, maka penulis hanya memfokuskan penelitian dengan mengambil judul : **“Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi”**.

RUMUSAN MASALAH

Berdasarkan uraian dan fenomena yang telah dijabarkan pada latar belakang di atas maka penulis menetapkan rumusan masalah yaitu:

1. Bagaimanakah Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi?
2. Faktor-faktor apa sajakah yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi?

TUJUAN PENELITIAN

Adapun tujuan dalam penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi.
2. Untuk mengetahui faktor faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor Pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi.

MANFAAT PENELITIAN

Penelitian ini diharapkan dapat memberi manfaat sebagai berikut:

1. Secara Teoritis
 - a. Untuk pengembangan Ilmu Administrasi Publik yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik.
 - b. Hasil penelitian ini diharapkan dapat dipergunakan sebagai referensi bagi penelitian selanjutnya.
2. Secara praktis
 - a. Bagi peneliti, dapat bermanfaat sebagai wadah untuk menerapkan ilmu

pengetahuan yang penulis dapat pada masa kuliah.

b. Diharapkan dapat menjadi masukan dan sumbangan pemikiran kepada pihak UPTD SAMSAT dalam rangka mewujudkan sebuah pelayanan yang prima bagi masyarakat Kota Bukittinggi.

KONSEP TEORI

1. INOVASI

Menurut Oslo Manual dalam Zuhul, (2013:58) inovasi memiliki aspek yang luas karena dapat berupa barang maupun jasa, proses, metode pemasaran atau metode organisasi yang baru atau telah mengalami pembaharuan yang menjadi jalan keluar dari permasalahan yang pernah dihadapi oleh organisasi. Selanjutnya Green, Howells & Miles (Thenint, 2010:4) mendefinisikan inovasi sebagai sesuatu yang baru yaitu dengan memperkenalkan dan melakukan praktek atau proses baru (barang atau layanan) atau bisa juga dengan mengadopsi pola baru yang berasal dari organisasi lain. Sejalan dengan pendapat diatas Albury dan Mulgan dalam Thenint (2010:4) mengatakan bahwa sebuah inovasi dapat dikatakan berhasil apabila penciptaan dan pelaksanaan proses, produk, jasa dan metode yang baru dapat menghasilkan perbaikan kualitas hasil yang efektif dan efisien.

Adapun defenisi inovasi menurut Evert M. Rogers dalam Suwarno (2008:9) adalah sebagai suatu ide, gagasan, praktek atau objek/benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk

diadopsi. Inovasi sendiri secara singkat didefinisikan oleh Ellitan dan Anatan (2009:36) sebagai perubahan yang dilakukan dalam organisasi yang didalamnya mencakup kreatifitas dalam menciptakan produk baru, jasa, ide atau proses baru.

Menurut Said (2007:27) inovasi yaitu perubahan yang terencana dengan memperkenalkan teknologi dan penggunaan peralatan baru dalam lingkup kerja di instansi. Sedangkan Fontana (2011:18) menjelaskan inovasi sebagai keberhasilan ekonomi berkat adanya pengenalan cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasi input menjadi output (teknologi) yang menghasilkan perubahan besar atau drastis dalam perbandingan antara nilai guna yang dipersepsikan oleh konsumen atas manfaat suatu produk (barang/jasa) dan harga yang ditetapkan oleh produsen.

Menurut Susanto (2010:158), inovasi memiliki pengertian yang tidak hanya sebatas membangun dan memperbaharui namun juga dapat didefinisikan secara luas, memanfaatkan ide-ide baru untuk menciptakan produk, proses, dan layanan.

Hamel dalam Ancok, (2012:34) mengartikan inovasi adalah peralihan dari prinsip-prinsip, proses dan praktik-praktik manajemen tradisional atau pergeseran dari bentuk organisasi yang lama memberi pengaruh yang signifikan terhadap cara sebuah manajemen dijalankan. Sedangkan menurut Damanpour dalam Suwarno, (2008:16) Mengartikan inovasi organisasi sebagai gagasan atau

perilaku baru dalam organisasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi yang baru, teknologi proses, sistem struktur dan administrasi baru atau rencana baru bagi anggota organisasi.

Selanjutnya Samson dalam Ellitan dan Anatan (2009:3) menerangkan salah satu alasan mengapa inovasi sangat diperlukan karena cepatnya perubahan lingkungan bisnis yaitu semakin dinamik dan hostile, sehingga sebuah organisasi harus bisa mengelola inovasi sebagai penentu keberhasilan organisasi untuk menjadi competitive.

Ada tiga kunci sukses organisasi untuk melakukan inovasi secara efektif yang disebutkan oleh Saleh dan Wang dalam Ellitan dan Anatan (1993 :3) adalah:

1. Enterprenuerial strategis yaitu berani mengambil resiko, melakukan pendekatan bisnis yang proaktif dan komitmen manajemen.
2. Struktur organisasi yaitu dengan struktur yang lebih fleksibel, adanya disiplin interfunksional, dan orientasi pada tim kerja lintas fungsional.
3. Iklim organisasi, yaitu iklim yang promotif dan terbuka, kekuatan dan kekuasaan dalam organisasi disebarkan tidak terpusat pada jenjang atas dan memberikan sistem imbalan yang efektif.

Adapun inovasi menurut West dan Far dalam Ancok (2012) adalah pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses,

produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerapkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok, organisasi, dan masyarakat luas.

Dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat didalam inovasi tersebut. Atribut inovasi yang dimaksud menurut Everett M. Rogers (2003) dalam Suwarno (2008:17) antara lain sebagai berikut:

1. Relative advantage atau keuntungan relatif, sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri yang membedakannya dengan yang lain.
2. Compatibility atau kesesuaian, inovasi juga mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karena alasan faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses transisi ke inovasi terbaru. Selain itu juga dapat memudahkan proses adaptasi dan proses pembelajaran terhadap inovasi itu secara lebih cepat.
3. Complexity atau kerumitan, dengan sifatnya yang baru, maka inovasi mempunyai tingkat kerumitan yang boleh menjadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Namun

demikian, karena sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tingkat kerumitan ini pada umumnya tidak menjadi masalah penting.

4. *Triability* atau kemungkinan dicoba, inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji coba”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk memuji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* atau kemudahan diamati, sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik.

Menurut Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008:45), keberhasilan inovasi merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk pelayanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil dari efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil. Inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan nyata dalam hal efisiensi, efektivitas atau kualitas hasil. Inovasi produk atau layanan berasal dari perubahan bentuk dan desain produk atau layanan sementara inovasi proses berasal dari gerakan pembaruan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Inovasi dalam metode pelayanan

adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pelanggan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Inovasi dalam strategi atau kebijakan mengacu pada visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Jenis lain yang kini juga berkembang adalah inovasi dalam interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbarui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan (*changes in governance*).

Aspek penting lainnya dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung terhadap masyarakat dan lingkungan. Mulgan dan Albury dalam Dhewanto (2014) menjelaskan:

1. *Inovasi inkremental*: perbaikan pada sistem yang ada. inovasi yang membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Umumnya sebagian besar inovasi pada level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi dan hubungan keorganisasian. Walau demikian, inovasi inkremental memainkan peran - peran penting dalam pembaruan sektor publik karena dapat diterapkan secara terus-menerus, dan mendukung rajutan pelayanan yang responsif terhadap kebutuhan lokal dan perorangan, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

2. Inovasi radikal: layanan baru, produk, dan cara pengiriman produk. merupakan perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau pengenalan cara-cara yang sama sekali baru dalam proses keorganisasian atau pelayanan. Inovasi jenis ini jarang sekali dilakukan karena membutuhkan dukungan politik yang sangat besar karena memiliki resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal diperlukan untuk membawa perbaikan yang nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi harapan pengguna layanan yang lama terabaikan.

3. Inovasi sistematis: skala besar dan perubahan kelembagaan mendasar. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi. Inovasi jenis ini tentu bersifat lebih mendalam. Karena mencakup struktur sistematis keorganisasian.

Dilihat dari segi prosesnya, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori, yaitu menurut Muluk (2008:46) :

- a. Sustaining innovation (inovasi terusan), merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
- b. Discontinues innovation (inovasi terputus) merupakan proses inovasi yang membawa yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada

kondisi yang sudah ada sebelumnya.

Berangkat dari berbagai definisi tentang inovasi di atas, maka inovasi dapat diartikan sebagai penerapan ide serta gagasan baru yang baru pertama kali diterapkan untuk memprakarsai atau memperbaiki suatu produk atau proses dan jasa yang memberikan keuntungan bagi individu kelompok, organisasi dan masyarakat luas.

2. PELAYANAN PUBLIK

Kalau dilihat dari sejarahnya, peran pelayanan sangat erat hubungannya dengan kehidupan manusia dari proses kegiatan sebelum lahir hingga manusia tersebut meninggal dan pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seorang dengan orang lain atau mesin secara fisik dan menyediakan kepuasan pengguna, dalam definisi yang lebih rinci yang diberikan oleh Sampara dalam L.P Sinambela, dkk (2006:4) menyatakan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antara seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan ,menyediakan kepuasan pelanggan.

Moenir dalam (Harbani Pasolong, 2007:128) mengatakan bahwa pelayanan pada dasarnya dapat didefinisikan sebagai aktivitas seseorang, sekelompok dan/atau organisasi baik langsung maupun tidak langsung untuk memenuhi kebutuhan. Kemudian menurut Kotler dalam Sampara Lukman (2000:8) mengemukakan, pelayanan adalah setiap kegiatan yang

menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik.

Dari beberapa teori di atas dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu kegiatan melayani dan dilayani yang dilakukan oleh seseorang ataupun sekelompok orang dalam rangka memberikan bantuan dalam mengurus dan menyiapkan suatu hal yang menjadi keperluan orang lain, yang mana kegiatan ini akan bermuara kepada pemenuhan kebutuhan dan kepentingan pihak yang dilayani sesuai dengan haknya. Istilah publik berasal dari bahasa Inggris yaitu *public* yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata *public* sebenarnya sudah diterima menjadi bahasa Indonesia baku menjadi publik yang dalam Kamus Umum Bahasa Indonesia. (Badudu, 2001:781) berarti umum, orang banyak, ramai, Yang kemudian pengertian pelayanan publik dapat diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sendiri dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan.

Menurut AG. Subarsono dalam Dwiyanto (2005:141) pelayanan publik didefinisikan sebagai serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh birokrasi publik untuk memenuhi kebutuhan warga pengguna. Pengguna yang dimaksud disini adalah warga negara yang membutuhkan pelayanan publik, seperti pembuatan KTP, akta kelahiran, akta nikah, akta kematian, sertifikat. Agung Kurniawan (Harbani Pasolong, 2007:128),

mengatakan bahwa pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang ditetapkan. Adapun menurut Sadu Wasistiono dalam Hardiyansyah (2011:11), pelayanan publik didefinisikan sebagai pemberian jasa baik oleh pemerintah, pihak swasta atas nama pemerintah, atau pun pihak swasta kepada masyarakat, dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan atau kepentingan masyarakat.

Berdasarkan pendapat-pendapat yang dikemukakan di atas, maka pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Dalam Undang-Undang No 25 tahun 2009 dinyatakan bahwa penyelenggaraan pelayanan publik sekurang-kurangnya meliputi:

1. Pelaksanaan pelayanan
2. Pengelolaan pengaduan masyarakat
3. Pengelolaan informasi
4. Pengawasan internal
5. Penyuluhan kepada masyarakat
6. Pelayanan konsultasi

Untuk dapat memberikan pelayanan yang memuaskan bagi pengguna jasa, penyelenggaraan pelayanan harus memenuhi azas-azas pelayanan, sesuai dengan Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (KEPMENPAN) Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Dapat dipertanggung jawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.
- c. **Kondisional.** Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegangan pada prinsip efisiensi dan efektifitas.
- d. **Partisipatif.** Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. **Kesamaan Hak.** Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender dan status ekonomis.
- f. **Keseimbangan.** Hak dan Kewajiban Pemberian dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

3. INOVASI PELAYANAN PUBLIK

Secara umum inovasi seringkali diterjemahkan sebagai penemuan baru. Namun sebenarnya aspek “kebaruan” dalam inovasi sangat ditekankan untuk inovasi di sektor swasta atau di sektor industri. Sedangkan, inovasi di sektor publik lebih ditekankan pada aspek “perbaikan” yang dihasilkan dari kegiatan inovasi tersebut, yaitu pemerintah mampu memberikan pelayanan publik secara lebih efektif, efisien, dan berkualitas, murah dan terjangkau (Wijayanti, 2008:42).

Menurut Currie dkk. (2008) dalam Dhewanto (2014:114), Inovasi dalam konteks sektor publik didefinisikan sebagai “penciptaan, dan pelaksanaan proses, produk, jasa, dan metode pengiriman yang menghasilkan perbaikan. Inovasi dalam pelayanan publik dapat diartikan sebagai pembaharuan ciptaan, kreativitas, ciptaan baru dalam pelayanan publik (Setijaningrum, 2009:83).

Untuk menghasilkan pelayanan yang berkualitas, pemerintah harus mampu melihat kekuatan serta kelemahan yang dimilikinya agar dapat melakukan perubahan di berbagai sektor baik yang terkait langsung maupun tidak langsung terhadap pelayanan. Inovasi dibutuhkan dalam rangka memperbaiki bahkan meningkatkan kualitas, efisiensi dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan publik, karena melalui inovasi dapat diciptakan sistem, metode, serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan yang terpenting memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Secara lebih rinci, Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (2012:63) menyebutkan bahwa kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan publik disebabkan oleh beberapa hal berikut:

1. Masyarakat Indonesia makin terdidik mengalami peningkatan pendidikan dari masyarakat pendapatan rendah ke pendapatan menengah, mengalami proses demokratisasi sehingga makin memahami hak-hak mereka. Implikasinya, masyarakat akan semakin deman dinguntuk mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah;
2. Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana publik. Tidak hanya berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaannya yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, akan tetapi juga yang berkaitan dengan value for money;
3. Pemerintah di tuntutan untuk memberikan pelayanan publik kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga secara terus menerus diharapkan mampu melakukan perubahan;
4. Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan baru yang muncul sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern yang makin kompleks dimana masyarakat tidak lagi dapat

bergantung pada mekanisme-mekanisme lama untuk menyelesaikan masalah mereka dengan makin terkikisnya keberadaan institusi tradisional;

5. Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan publik yang mampu mendorong competitiveness masyarakat dalam menghadapi tantangan global sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah mereka maupun meningkatkan kesejahteraan;
6. Pemerintah menghadapi tantangan makin terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk makin kreatif mencari sumber-sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan publik.

Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi layanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang tidak dapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan pelakunya, yaitu antara service provider dan service receiver (users), atau hubungan antar berbagai bagian didalam organisasi atau mitra sebuah organisasi. Ditinjau secara lebih khusus, pengertian inovasi di dalam pelayanan publik diartikan sebagai prestasi dalam meraih, meningkatkan dan memperbaiki efektivitas,

efisiensi dan akuntabilitas pelayanan publik yang dihasilkan oleh inisiatif pendekatan, metodologi dan atau alat baru dalam pelayanan masyarakat.

Pelayanan publik memandang publik sebagai target pelayanan sehingga di harapkan mampu memberikan dedikasi terbaik dalam melayani publik yang lebih selektif dan edukatif, serta mengelola kebijakan publik yang dijalankan oleh birokrasi publik, oleh karenanya reformasi publik menghajatkan peningkatan kinerja diantaranya pelayanan publik, melalui berbagai cara (berinovasi) dengan tujuan efektifitas, efisien dan akuntabilitas. Ini dapat dilakukan dalam dimensi kelembagaan, dimensi ketatalaksanaan, dimensi sumber daya manusia aparatur, dan dimensi pelayanan.

Fontana (2011:77) menyebutkan bahwa ada beberapa faktor yang dapat merangsang inovasi dalam organisasi.

1. Organisasi membutuhkan orang-orang dan kelompok-kelompok yang kreatif dalam organisasi, sehingga organisasi perlu menyiapkan lingkungan yang kondusif untuk inovasi dalam organisasi.
2. Faktor budaya, dimana budaya berperan penting dalam merangsang dan memelihara inovasi, antara lain: adanya keseimbangan kesiapan menerima situasi dan kondisi yang ambigu, memiliki keterbukaan terhadap hal-hal yang belum kita ketahui dan berfokus

pada perspektif sistem terbuka.

3. Faktor manusia, dimana organisasi perlu melakukan investasi dalam pengembangan sumber daya manusia yang ada pada organisasi melalui pelatihan dan pengembangan, pendampingan coaching dalam organisasi serta memperhatikan kenyamanan dan keamanan kerja, sehingga organisasi dapat mendorong individu yang ada dalam organisasi menjadi pribadi yang inovatif.

Publin dan Interact dalam Thenint (2010:18), memetakan berbagai jenis hambatan dalam inovasi, yaitu sosial, fenomena keuangan dan teknis yang menghambat inovasi dalam lembaga.

Ada beberapa hambatan yang paling sering disebutkan yaitu:

1. Perlawanan ahli dan budaya
2. Ketiadaan dan kekurangan sumberdaya
3. Resistensi masyarakat terhadap perubahan
4. Kecepatan dan skala perubahan
5. Ukuran dan kompleksitas
6. Keengganan terhadap risiko dan akuntabilitas
7. Hambatan teknis serta
8. Tidak adanya pembelajaran organisasi

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi Pelayanan Publik dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor

Inovasi disektor publik adalah salah satu jalan breakthrough untuk mengatasi kemacetan atau kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik, yang rigid, kaku, dan cenderung status quo harus mampu dicairkan melalui budaya inovasi. Inovasi yang biasanya hanya akrab di lingkungan dinamis seperti di sektor bisnis perlahan mulai disuntikkan ke sektor publik (suwarno, 2008;48).

Hal tersebut juga dilakukan oleh UPTD SAMSAT dalam memberikan pelayanan kepada pengguna jasanya. Dalam penerapannya inovasi tersebut dapat meningkatkan kualitas pelayanan UPTD SAMSAT. Adapun inovasi yang dilakukan UPTD SAMSAT dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor adalah dengan penerapan mesin kiosk SAMSAT. Untuk mengetahui bagaimanakah inovasi pelayanan publik dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi yaitu dengan penerapan mesin kiosk SAMSAT peneliti menggunakan lima atribut inovasi menurut Rogers yaitu: Rogers (1983) mengemukakan lima karakteristik inovasi, yaitu: Keunggulan Relatif (relative advantage), Kesesuaian (compatibility), Kerumitan (complexity), Kemampuan diuji cobakan (trialability), dan Kemampuan diamati (observability).

1. *Relative advantage/* keuntungan relatif
Keunggulan inovasi pelayanan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi dengan penggunaan mesin kiosk SAMSAT

adalah masyarakat bisa langsung mengetahui informasi tagihan pajak kendaraan bermotor miliknya, jadi keuntungan dari inovasi yang dilakukan UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi sangat menguntungkan masyarakat (wajib pajak)

2. *Compatibility/kesesuaian,*

Ditinjau dari segi kesesuaian inovasi pelayanan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi dirasa sesuai dengan perkembangan saat ini dimana memanfaatkan teknologi dalam proses pelayanannya. Memanfaatkan teknologi komputer, dapat dilihat wajib bisa menggunakan mesin KIOSK SAMSAT untuk mengetahui informasi tagihan pajak kendaraan bermotor miliknya.

3. *Complexity/kerumitan,*

Ditinjau dari aspek kerumitan, maka inovasi pelayanan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi dengan penggunaan mesin kiosk SAMSAT tidak begitu rumit karena tidak membutuhkan keahlian khusus. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih saja ada wajib pajak yang belum mengerti cara menggunakannya. Sebagian besar wajib pajak dalam kesehariannya saat ini tidak akan lepas dari alat teknologi seperti handphone, komputer dan lain sebagainya. Mesin KIOSK SAMSAT yang memanfaatkan teknologi komputer dengan layar touchscreen mungkin masih membingungkan bagi sebagian wajib pajak yang belum pernah menggunakan layanan tersebut.

Wajib pajak yang masih belum mengerti cara menggunakan layanan tersebut bisa meminta bantuan kepada petugas SAMSAT untuk membantu cara penggunaan layanan tersebut.

4. *Triability*/kemungkinan dicoba

Dari segi atribut kemungkinan dicoba inovasi pelayanan publik dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi, mesin KIOSK SAMSAT memberikan informasi tagihan pajak kendaraan bermotor yang akan dibayar.

Pada awal peluncurannya layanan tersebut di uji cobakan petugas SAMSAT bersama kepala UPTD SAMSAT dengan mensosialisasikan kepada wajib pajak prosedur penggunaan mesin KIOSK SAMSAT.

5. *Observability*/kemudahan diamati

Berdasarkan pengamatan yang ditemukan dilapangan maka inovasi pelayanan publik dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor pada UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi dengan penggunaan mesin KIOSK SAMSAT, mesin KIOSK SAMSAT hanya berfungsi untuk mengecek informasi tagihan pajak kendaraan bermotor.

Fasilitas yang diberikan pada layanan mesin tersebut sudah lengkap untuk mengetahui informasi tagihan pajak kendaraan bermotor. Namun saat proses pelaksanaannya ada hambatan seperti mesin yang tidak mau mencetak resi tagihan pajak atau terjadi gangguan internet.

Layanan Cetak Tiket Mandiri yang menggunakan teknologi komputer langsung terhubung dengan server komputer SAMSAT Kota Bukittinggi

B. Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor

1. Rendahnya Kualitas Layanan SDM

Kualitas layanan kantor Samsat di Kota Bukittinggi dikeluhkan wajib pajak. Petugas UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi tidak memahami penggunaan Peralatan Kiosk Samsat sistem digital yang merupakan alat untuk mengetahui informasi pajak kendaraan bermotor kerap tidak menyala, sehingga warga wajib pajak tidak dapat mengetahui jumlah pungutan resmi pajak yang mesti dibayar.

Ketersediaan fasilitas pendukung pelayanan yang cukup lengkap dan menggunakan sistem komputerisasi untuk mendukung kinerja para staf agar lebih cepat dalam memberikan pelayanan pengujian kendaraan bermotor. UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi juga menyediakan media yang berupa kotak saran. dimana nantinya pelanggan bisa menyampaikan berbagai saran dan keluhannya dan dari berbagai saran dan keluhan tersebut pihak UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi bisa mengevaluasi dan memperbaiki pelayanan yang diberikan kepada pelanggan.

SDM merupakan salah satu faktor penentu keberhasilan/kegagalan dalam sebuah inovasi organisasi. Keunggulan mutu bersaing suatu

organisasi sangat ditentukan oleh mutu SDM-nya. Penanganan SDM harus dilakukan secara menyeluruh dalam kerangka sistem pengelolaan SDM yang bersifat strategis, *integrated, interrelated dan unity*. Organisasi sangat membutuhkan SDM yang kompeten, memiliki kompetensi tertentu yang dibutuhkan untuk menunjang keberhasilan pelaksanaan pekerjaannya.

2. Prasarana dan Sarana UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi

Prasarana, sarana serta fasilitas sangat penting sebagai salah satu upaya menghimpun, mengatur, memelihara, dan mengendalikan alat, benda, uang, waktu dan metode kerja serta peralatan apapun yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam usaha kerjasama itu. Fasilitas memiliki peran penting dalam menunjang keberhasilan Inovasi Pelayanan.

Fasilitas fisik diartikan sebagai sarana prasarana yang dimiliki oleh UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi dalam menunjang proses pelayanan pajak kendaraan bermotor. Fasilitas yang disediakan akan menjadi daya tarik bagi masyarakat namun pada kenyataannya fasilitas yang ada di UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi ini masih belum cukup memadai. Melihat kondisi wajib pajak yang banyak dengan jumlah kursi yang belum mencukupi dan lokasi layanan yang sempit membuat pemandangan yang kurang rapi saat banyaknya wajib pajak yang berdiri ataupun duduk di lantai depan lokasi layanan UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi. Apalagi ditambah

dengan mesin nomor antrian yang sedang rusak juga belum diperbaiki.

Kepuasan wajib pajak menjadi berkurang karena mereka yang tidak mendapatkan tempat duduk tersebut karena yang seharusnya mereka nyaman dengan pelayanan yang diberikan menjadi terhambat karena tidak mendapatkan fasilitas yang sama dengan wajib pajak yang lainnya.

Bagi warga yang akan membayar pajak, nantinya setelah melewati beberapa meja administrasi pajak yang harus dibayarkan di kasir akan berbeda dengan yang tertera di Kiosk UPTD SAMSAT, sementara jarang warga yang menggunakan alat Kiosk UPTD SAMSAT membuat penggunaannya pun belum efektif.

Di Bukittinggi, Kiosk SAMSAT tersedia sejak tiga bulan yang lalu, merupakan program dari Dinas Pengelolaan dan Keuangan Daerah (DPKAD) Propinsi Sumatera Barat, untuk memperoleh informasi jumlah tagihan pajak kendaraan bermotor. Untuk itu bagi warga wajib pajak berharap agar petugas di kantor samsat dapat memberikan pelayanan yang maksimal, dan transparan, sehingga tidak ada lagi pungutan liar yang membebani masyarakat. Jangan sampai pelayanan petugas yang tidak maksimal membuat kesadaran membayar pajak justru hilang di kantor pelayanan publik ini.

Bila dilakukan analisis untuk melihat kaitan antara ketersediaan prasarana, sarana dan fasilitas di Kantor Bersama Samsat dengan kepuasan dalam pelayanan, maka akan diperoleh hubungan antara dua variabel dengan nilai yang cukup

baik, yang berarti bahwa kaitan yang sangat nyata antara ketersediaan prasarana, sarana dan fasilitas dengan kepuasan pelayanan. Hal ini menunjukkan bahwa semakin baik pelayanan dan ketersediaan prasarana, sarana dan fasilitas yang disediakan di kantor tersebut, maka akan semakin besar pula kepuasan yang dirasakan oleh masyarakat pemohon STNK, sehingga pelayanan satu hari selesai (one day service) diharapkan dapat dilaksanakan atau diwujudkan. Sesuai dengan apa yang dikatakan Moenir (1998), bahwa salah satu fungsi dari sarana pelayanan adalah menimbulkan perasaan puas dan nyaman pada orang yang berkepentingan, sehingga dapat mengurangi sifat emosional mereka yang berlebihan.

3. Rekomendasi kebijakan terhadap Pelayanan

Upaya yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas kerja petugas, sehingga dapat memberkan pelayanan yang memuaskan masyarakat adalah :

- a. Menciptakan budaya pelayanan,
- b. Menciptakan budaya kerja
- c. Meningkatkan pengawasan dan memperkuat unit-unit pelayanan
- d. Melaksanakan Standar Pelayanan Minimal (SPM).
- e. Peningkatan Sumber Daya Aparatur
- f. Langkah antisipasi untuk mengatasi adanya pendapat bahwa birokrasi di Kantor SAMSAT masih agak berbelit.
- g. UPTD berada langsung di bawah Dipenda Propinsi Sumatera Barat sementara

Kantor Bersama SAMSAT yang dilaksanakan secara sinergis hal ini dapat berjalan tanpa pengabaian tupoksi UPTD.

KESIMPULAN

1. Dari uraian diatas terdapat beberapa yang dapat dimabil kesimpulan diantaranya:

a. Layanan Mesin Kiosk SAMSAT merupakan sebuah inovasi yang lebih menguntungkan untuk mempermudah wajib pajak mengetahui jumlah tagihan pajak kendaraan bermotor miliknya.

b. Layanan mesin kiosk SAMSAT dirasa sesuai dengan perkembangan saat ini dimana memanfaatkan teknologi dalam proses pelayanannya.

Memanfaatkan teknologi komputer, dapat dilihat wajib pajak bias menggunakan mesin kiosk SAMSAT.

c. Layanan mesin KIOSK SAMSAT memudahkan wajib pajak baik dari segi efektifitas dan efesiensinya. Fasilitas yang lengkap dan cara penggunaan yang mudah, memudahkan wajib pajak menggunakan layanan tersebut. Pada awal peluncurannya layanan tersebut di uji cobakan dengan sosialisai kepada wajib pajak.

- d. Layanan mesin kiosk SAMSAT hanya berfungsi untuk mengetahui informasi tagihan pajak. Fasilitas yang diberikan pada layanan tersebut sudah lengkap untuk mencetak resi tagihan pajak. Tetapi pada saat proses pelaksanaannya ada hambatan seperti printer yang tidak mau mencetak resi atau terjadi gangguan internet. Mesin kiosk SAMSAT yang menggunakan teknologi komputer langsung terhubung dengan server pusat menggunakan internet, jadi apabila terjadi gangguan internet maka data wajib pajak tidak akan keluar sehingga tidak dapat dicetak. Selain itu printer yang tidak mau mencetak resi tagihan pajak.
- e. Mesin kiosk SAMSAT tidak begitu rumit karena tidak membutuhkan keahlian khusus. Akan tetapi pada pelaksanaannya masih ada saja wajib pajak yang belum mengerti cara menggunakannya. Sebagian besar wajib pajak dalam kesehariannya saat ini tidak akan lepas dari alat teknologi seperti handphone, komputer dan lain sebagainya. Layanan mesin kiosk SAMSAT yang memanfaatkan teknologi komputer dengan layar *touchscreen* mungkin masih membingungkan bagi sebagian penumpang yang belum pernah menggunakan layanan tersebut.
2. Faktor-faktor yang mempengaruhi Inovasi Pelayanan dalam Pengurusan Pajak Kendaraan Bermotor
- a. Rendahnya Kualitas Layanan SDM

Kualitas layanan kantor Samsat di Kota Bukittinggi dikeluhkan wajib pajak. Petugas UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi tidak memahami penggunaan Peralatan Kiosk Samsat sistem digital yang merupakan alat untuk mengetahui informasi pajak kendaraan bermotor kerap tidak menyala, sehingga warga wajib pajak tidak dapat mengetahui jumlah pungutan resmi pajak yang mesti dibayar.
 - b. Prasarana dan Sarana UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi

Prasarana, sarana serta fasilitas sangat penting sebagai salah satu upaya menghimpun, mengatur, memelihara, dan mengendalikan alat, benda, uang, waktu dan metode kerja serta peralatan apapun yang diperlukan untuk menyelesaikan pekerjaan-pekerjaan dalam usaha kerjasama itu. Fasilitas memiliki peran penting

dalam menunjang keberhasilan Inovasi Pelayanan.

c. Rekomendasi kebijakan terhadap Pelayanan

Upaya yang harus dilakukan dalam rangka meningkatkan kualitas kerja petugas, sehingga dapat memberkan pelayanan yang memuaskan masyarakat.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan di atas, maka perlu adanya upaya peningkatan pelayanan yang efektif dan efisien UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi yaitu diantaranya:

1. Peningkatan Kualitas SDM demi memberikan Pelayanan yang maksimal bagi masyarakat di kota Bukittinggi.
2. Sarana dan Prasarana lebih diperhatikan untuk memberikan kenyamanan bagi warga Kota Bukittinggi yang membayar Pajak Kendaraan Bermotor di UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi.
3. UPTD SAMSAT Kota Bukittinggi hendaknya menerapkan sistem pelayanan prima membuat *Standart Operating Procedure* (SOP), pemerintah lebih bekerja keras untuk mensosialisasikan kepada masyarakat tentang syarat-syarat atau prosedur Pembayaran

Pajak Kendaraan Bermotor.

DAFTAR PUSTAKA

- Ancok, Djameludin. 2012. *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta: Erlangga
- Badudu J.S dan Zein. 2001. *Kamus Umum Bahasa Indonesia*. Jakarta: Pustaka Sinar Harapan
- Dhewanto, Wawan. 2014. *Manajemen Inovasi; Peluang Sukses Menghadapi Perubahan*. Yogyakarta: Andi Offset
- Dwiyanto, Agus. 2005. *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press
- Ellitan, Lena dan Anatan, Lina, 2009. *Manajemen Inovasi Transformasi Menuju Organisasi Kelas Dunia*. Bandung: Alfabeta
- Fontana, Avanti. 2011. *Manajemen Inovasi dan Penciptaan Nilai*. Jakarta: Cipta Inovasi Sejahtera
- Hardiansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gava Media
- Lukman, Sampra. 2000. *Manajemen Kualitas Pelayanan Umum Di Indonesia*. Jakarta: STIA LAN Press
- Muluk, Khairul M. R. 2008. *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintah Daerah*. Malang: Bayumedia Publishing
- Pasolong, Harbani. 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: ALFABE

- Pusat Kajian Manajemen Pelayanan LAN. 2012. *Penerapan Strategi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik*. Jakarta: Pusat Kajian Manajemen Pelayanan
- Ratminto & Atik Septi Winarsih, 2012. *Manajemen Pelayanan; Pengembangan Model Konseptual, Penerapan Citizen's Charter dan Standar Pelayanan Minimal*. Cetakan IX. Yogyakarta: Penerbit Pustaka Pelajar.
- Said, M. Mas'ud. 2007. *Birokrasi di Negara Birokratus*. Malang: UMM Press
- Setijaningrum, Erna. 2009, *Inovasi Pelayanan Publik*. Surabaya: Kanisius
- Sinambela, dkk. 2006. *Reformasi Pelayanan Publik: Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara
- Susanto. 2010. *60 Management Gems*. Jakarta: Kompas.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta. STIA-LANPress
- Thenint, Hugo LL & A. 2010. *Mini Study 10 Innovation in The Public Sector*. Manchester. Global Review of Inovation Inteligence and Policy Studies: Inno Gripe
- Zuhal. 2013. *Gelombang Ekonomi Inovasi: Kesiapan Indonesia Berselancar di Era Ekonomi Baru*. Jakarta: PT. Gramedia Pustaka Utama
- Undang-Undang Nomor 22 tahun 2009 tentang SAMSAT
- Undang-Undang No 25 tahun 2009 tentang penyelenggaraan pelayanan publik
- Undang-Undang No. 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum Dan Tata Cara Perpajakan (KUP)
- Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Azaz-Azaz Pelayanan

DOKUMEN