

INOVASI PELAYANAN PUBLIK “SOGUN” (SAMSAT ORANG GUNUNG) DI KANTOR SAMSAT KRAKSAAN KABUPATEN PROBOLINGGO

SKRIPSI

Diajukan untuk Menempuh Ujian Sarjana

Pada Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya

NAININ LARASWATI
NIM. 145030101111080



**UNIVERSITAS BRAWIJAYA
FAKULTAS ILMU ADMINISTRASI
JURUSAN ADMINISTRASI PUBLIK
PROGRAM STUDI ILMU ADMINISTRASI PUBLIK
MALANG
2018**



MOTTO

"Allah tidak membebani seseorang melainkan sesuai kesanggupannya."

Al Baqarah: 28



PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI

Saya menyatakan dengan sebenar-benarnya bahwa sepanjang pengetahuan saya, di dalam naskah skripsi ini tidak terdapat karya ilmiah yang pernah diajukan oleh pihak lain untuk mendapatkan karya atau pendapat yang pernah ditulis atau diterbitkan oleh orang lain, kecuali yang secara tertulis dikutip dalam naskah ini dan disebut dalam sumber kutipan dan daftar pustaka.

Apabila didalam naskah skripsi ini dapat dibuktikan terdapat unsur-unsur jiplakan, saya bersedia skripsi ini digugurkan dan gelar akademik yang telah saya peroleh (S-1) dibatalkan, serta diproses sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku (Undang-Undang Nomor 20 Tahun 2003, Pasal 25 ayat 2 dan Pasal 70).

Malang, 18 April 2018

Mahasiswa



Nama : Nainin Laraswati

NIM : 145030101111080

TANDA PENGESAHAN SKRIPSI

Telah dipertahankan di depan majelis penguji skripsi, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya, pada:

Hari : Selasa

Tanggal : 15 Mei 2018

Jam : 09.00 – 09.45 WIB

Skripsi atas Nama : Nainin Laraswati

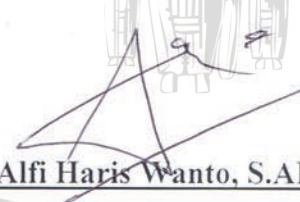
Judul : Inovasi Pelayanan Publik “SHOGUN” (Samsat

OrangGunung) di Kantor Samsat Kraksaan
Kabupaten Probolinggo

Dan dinyatakan **LULUS**

MAJELIS PENGUJI

Ketua


Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP., MMG

NIP. 19810601 200501 1 005

Anggota

Anggota



Dr. Siswidiyanto MS

NIP. 196007171986011002

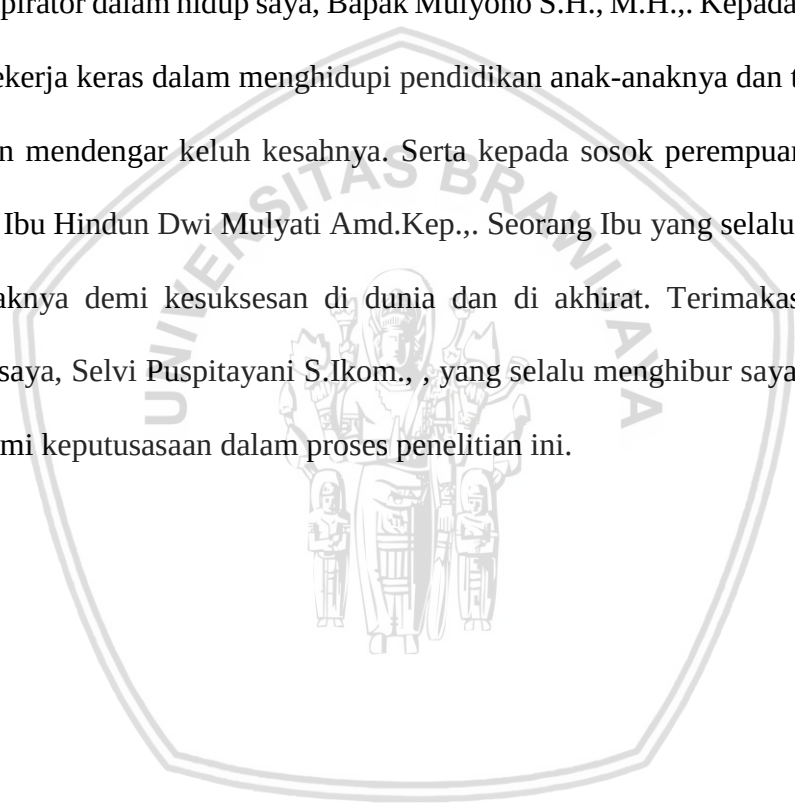


Trisnawati, S.Sos., M.AP

NIP. 198003072008012012

HALAMAN PERSEMBAHAN

Bismillahirrahmanirrahim, atas kehendak dan pertolongan Allah SWT yang selalu memberikan rahmat, taufiq, dan hidayah-Nya kepada penulis dalam setiap langkah pengerjaan skripsi ini. Saya mempersembahkan skripsi ini kepada Sang Inspirator dalam hidup saya, Bapak Mulyono S.H., M.H.,. Kepada beliau yang selalu bekerja keras dalam menghidupi pendidikan anak-anaknya dan tidak pernah sekalipun mendengar keluhan kesahnya. Serta kepada sosok perempuan yang saya kagumi, Ibu Hindun Dwi Mulyati Amd.Kep.,. Seorang Ibu yang selalu mendoakan anak-anaknya demi kesuksesan di dunia dan di akhirat. Terimakasih teruntuk saudara saya, Selvi Puspitayani S.Ikom., , yang selalu menghibur saya ketika saya mengalami keputusasaan dalam proses penelitian ini.



Nainin Laraswati, 2018. **Inovasi Pelayanan Publik “Sogun” (Samsat Orang Gunung) di Kantor Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo**. Skripsi. Jurusan Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi, Universitas Brawijaya. Dosen Pembimbing : Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP., MMG. 137 halaman + xv

RINGKASAN

Samsat singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yaitu suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bapenda dan PT. Jasa Raharja (Persero). Samsat memberikan pelayanan untuk penerbitan STNK/TNK yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas Negara baik melalui PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ dan dilaksanakan pada satu kantor yang diberi nama Kantor Bersama Samsat. Dalam upaya memberikan pelayanan tersebut khususnya pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), pihak Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo membentuk inovasi layanan Samsat Sogun (Orang Gunung). Hadirnya layanan Samsat Sogun disebabkan dari adanya pengaduan masyarakat yang berada di daerah pegunungan yang mengalami kesulitan dalam membayarkan pajak kendaraan bermotor ke Kantor Bersama Samsat Induk Kabupaten Probolinggo. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mendeskripsikan inovasi serta faktor pendukung dan penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Sogun di Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah deskriptif dengan menggunakan pendekatan kualitatif. Fokus penelitian ini didasarkan pada teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri dari *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability* serta mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat yang terjadi dalam pelaksanaan layanan Samsat Sogun. Sedangkan teknik analisis data dalam penelitian ini adalah Pengumpulan Data, Kondensasi Data, Penyajian Data dan Menarik Kesimpulan atau Verifikasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Sogun di Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik, namun masih ada beberapa kekurangan dan hambatan yang terjadi. Hambatan yang terjadi dalam inovasi layanan Samsat Sogun adalah ketika jaringan internet yang digunakan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor sedang *trouble* atau bermasalah serta kondisi cuaca yang tidak terduga.

Kata Kunci : Inovasi Pelayanan, Samsat Sogun (Orang Gunung), Kabupaten Probolinggo.

Nainin Laraswati, 2018. **Public Service Innovation "Sogun" (Samsat Orang Gunung) at Samsat Kraksaan Office of Probolinggo Regency**. Undergraduate Thesis. Science Department of Public Administration, Faculty of Administration Science, Brawijaya University. Advisor Lecturer : Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP., MMG. 137 pages + xv

SUMMARY

Samsat stands for Manunggal Administration System under One Roof, an integrated system of cooperation between Polri, Bapenda and PT. Jasa Raharja. Samsat provides services for the issuance of STNK / KNP associated with the entry of money to the State treasury either through PKB, BBN-KB and SWDKLLJ and implemented in an office named Samsat Joint Office. In an effort to provide these services, especially the payment of Motor Vehicle Tax (PKB), the Joint Office Samsat Kraksaan Probolinggo District form innovation service Samsat Sogun (People Mountain). The presence of Samsat Sogun service is caused by the complaints of people who are in the mountains who have difficulty in paying motor vehicle taxes to the Joint Office of Samsat Induk Probolinggo Regency. The purpose of this study is to describe the innovation and the supporting and inhibiting factors that occur in the implementation of the Automotive Tax Service Payment Service Through Samsat Sogun Service in Joint Office Samsat Kraksaan Probolinggo District.

The method used in this research is descriptive by using qualitative approach. The focus of this research is based on Rogers attribute theory of innovation in Suwarno (2008:17) which consists of relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability and describes the supporting and inhibiting factors that occur in the implementation of Samsat Sogun service. While the data analysis techniques in this study are Data Collection, Data Condensation, Data Presentation and Attract Conclusion or Verification.

The result of this research indicates that the Innovation of Tax Service of Samsat Sogun Motor Vehicle in Joint Office of Samsat Kraksaan of Probolinggo Regency can be said to have been running well, but there are still some shortcomings and obstacles that happened. Barriers that occur in service innovation Samsat Sogun is when the internet network used in the payment of motor vehicle taxes are troubled or problematic and unpredictable weather conditions.

Keywords: Service Innovation, Samsat Sogun (Orang Gunung), Probolinggo District.

KATA PENGANTAR

Puji syukur penulis panjatkan kehadirat Allah SWT, yang telah melimpahkan rahmat dan hidayah-Nya sehingga dapat menyelesaikan skripsi yang berjudul **“Inovasi Pelayanan Publik “Sogun” (Samsat Orang Gunung) di Kantor Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo”**. Skripsi ini merupakan tugas akhir sebagai salah satu syarat untuk mendapatkan gelar sarjana Administrasi Publik pada prodi Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini tidak akan terwujud tanpa adanya bantuan dan bimbingan dari berbagai pihak. Pada kesempatan kali ini penulis mengucapkan terimakasih yang sebesar-besarnya kepada berbagai pihak, khususnya kepada :

1. Orang tua penulis, Bapak Mulyono, S.H., M.H dan Ibu Hindun Dwi Mulyati, Amd.Kep yang setia dan tidak ada henti-hentinya memberikan doa serta semangat bagi penulis selama penyusunan skripsi ini
2. Bapak Prof. Dr. Bambang Supriyono, MS selaku Dekan Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
3. Bapak Drs. Andy Fefta Wijaya, MDA, Ph.D selaku Ketua Jurusan Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
4. Bapak Dr. Alfi Haris Wanto, S.AP., M.AP., MMG selaku Dosen Pembimbing yang telah bersedia mengarahkan, mendukung, dan membimbing penulis dalam menyelesaikan skripsi ini

5. Bapak Dr. Fadilah Amin, M.AP, Ph.D selaku Ketua Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya
6. Bapak dan Ibu Dosen Program Studi Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya yang telah memberikan bimbingan dan ilmu yang bermanfaat bagi penulis
7. Bapak dan Ibu yang tergabung dalam SAMSAT Kabupaten Probolinggo yang senantiasa mengarahkan, mendampingi, membimbing, dan memberikan informasi selama penelitian berlangsung
8. Saudariku tercinta yaitu Selvi Puspitayani, S.Ikom serta Keluarga Besarku yang telah memberikan semangat, dukungan, dan doa
9. Sahabatku yang berada di grup WEREWOLF (Arinta, Arinda, Ananda, Chrisna, Devita, Dhoni, Erna, Erwin, Najib, Offend, Restu, Rocky, Sesanti) yang selalu memberikan semangat dan selalu menghibur dan mengembalikan mood penulis
10. Sahabatku Austine Danisia, Venna Yulita, dan Citra Rachmadhani yang selalu memberi dukungan dan mengingatkan penulis untuk segera menyelesaikan Skripsi ini
11. Teman-teman Administrasi Publik 2014 yang tidak dapat disebutkan satu-persatu yang telah memberikan semangat, doa serta motivasi kepada penulis dalam menyelesaikan skripsi ini
12. Bagi semua pihak yang telah membantu dan berkontribusi dalam penyusunan skripsi ini

Penulis menyadari bahwa skripsi ini masih terdapat banyak kekurangan sehingga kritik dan saran yang bersifat membangun akan sangat diharapkan untuk kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat dan dapat memberikan sumbangan yang berarti bagi pihak yang membutuhkan.

Malang, 27 Maret 2018



DAFTAR ISI

	Halaman
MOTTO	ii
TANDA PERSETUJUAN SKRIPSI	iii
PERNYATAAN ORISINALITAS SKRIPSI.....	iv
LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI	v
HALAMAN PERSEMBAHAN	vi
RINGKASAN	vii
SUMMARY	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xiv
DAFTAR GAMBAR.....	xv
 BAB I PENDAHULUAN.....	 1
A. Latar Belakang	1
B. Rumusan Masalah	10
C. Tujuan Penelitian.....	11
D. Manfaat Penelitian.....	11
E. Sistematika Penulisan.....	12
 BAB II TINJAUAN PUSTAKA.....	 14
A. Penelitian Terdahulu	14
B. Administrasi Publik.....	21
1. Pengertian Administrasi Publik.....	21
2. Paradigma Administrasi Publik.....	22
3. Peran Administrasi Publik.....	24
C. Pelayanan Publik	25
1. Pengertian Pelayanan Publik	25

2. Asas Pelayanan Publik	27
3. Prinsip Pelayanan Publik.....	28
4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik	30
5. Klasifikasi Pelayanan Publik.....	31
D. Inovasi Pelayanan.....	36
1. Pengertian Inovasi Pelayanan.....	36
2. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan	40
3. Tipologi Inovasi Pelayanan	43
4. Proses Inovasi Pelayanan	45
5. Faktor-Faktor Inovasi Pelayanan.....	48
E. Pajak	53
1. Pengertian Pajak	53
2. Fungsi Pajak	55
3. Manfaat Uang Pajak	56
4. Penggolongan Pajak	58
F. Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT).....	61
1. Pengertian SAMSAT.....	61
2. SAMSAT Provinsi Jawa Timur	61
3. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo.....	65
4. SAMSAT Orang Gunung (SOGUN)	66
BAB III METODE PENELITIAN	69
A. Jenis Penelitian.....	69
B. Fokus Penelitian	70
C. Lokasi dan Situs Penelitian	72
D. Sumber Data.....	73
E. Teknik Pengumpulan Data	74
F. Instrumen Penelitian	76
G. Analisis Data	77
H. Keabsahan Data.....	80

BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN	82
A. Penyajian Umum	82
1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo	82
a. Sejarah Singkat Kabupaten Probolinggo	82
b. Arti Lambang Daerah	84
c. Visi dan Misi Kabupaten Probolinggo.....	86
d. Kondisi Geografis.....	87
e. Kondisi Demografis	89
2. Gambaran Umum Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo	92
a. Visi dan Misi Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo	92
b. Struktur Organisasi Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo	93
B. Penyajian Data.....	94
1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo	94
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo	111
C. Analisis Data	117
1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo	117
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo	126
BAB V PENUTUP	129
A. Kesimpulan	129
B. Saran	132
DAFTAR PUSTAKA.....	137

DAFTAR TABEL

	Halaman
Tabel 1. Jumlah Obyek dan Potensi PAD Per Kecamatan di Kabupaten Probolinggo.....	8
Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu.....	17
Tabel 3. Jadwal Pelayanan SOGUN (SAMSAT Orang Gunung).....	67
Tabel 4. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Probolinggo Tahun 2016	88
Tabel 5. Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Probolinggo pada Tahun 2010, 2015 dan 2016.....	89
Tabel 6. Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Kecamatan di Kabupaten Probolinggo pada tahun 2016	90
Tabel 7. Distribusi dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Probolinggo pada Tahun 2016.....	91
Tabel 8. Standar Waktu Pelayanan Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo..	95

DAFTAR GAMBAR

	Halaman
Gambar 1. Data Objek Pajak yang tidak daftar ulang di Kabupaten Probolinggo	7
Gambar 2. Tipologi Inovasi	45
Gambar 3. <i>The Innovation Lifecycle</i>	46
Gambar 4. Analisis Model Interaktif	78
Gambar 5. Lambang Daerah Kabupaten Probolinggo	84
Gambar 6. Struktur Bagan Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo.....	93
Gambar 7. Antrian Pelayanan Samsat Sogun	96
Gambar 8. Sepeda Motor yang digunakan dalam Pelayanan Samsat Sogun.....	97
Gambar 9. KTP dan STNK asli Wajib Pajak.....	99
Gambar 10. Samsat Keliling di Kabupaten Probolinggo	100
Gambar 11. Samsat Payment Point di Kabupaten Probolinggo.....	100
Gambar 12. Kondisi Jalanan di Kecamatan Sumber Kabupaten Probolinggo....	102
Gambar 13. Alur Pengesahan STNK 1 (Satu) Tahun	105
Gambar 14. Informasi Samsat Sogun di Kabupaten Probolinggo	108
Gambar 15. Wajib Pajak yang menerima pelayanan Samsat Sogun	111
Gambar 16. Proses Pelayanan Samsat Sogun di Kabupaten Probolinggo	114
Gambar 17. Printer Pelayanan Samsat Sogun di Kabupaten Probolinggo.....	114
Gambar 18. Modem Wifi Pelayanan Samsat Sogun di Kabupaten Probolinggo.....	116

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Isu pelayanan publik di Indonesia saat ini menjadi salah satu persoalan yang seringkali muncul, karena permintaan akan pelayanan sangat beragam dan melebihi kemampuan pemerintah dalam memenuhi permintaan tersebut. Sesuai dengan peran administrasi publik bahwa pada dasarnya peranan administrasi publik dilakukan untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif dalam hal memberikan pelayanan publik. Pelayanan publik memiliki peranan yang penting dalam kehidupan bernegara. Pelayanan publik yang diberikan pemerintah memiliki berbagai fungsi yang diperlukan oleh masyarakat, mulai dari pelayanan dalam bentuk kesehatan, pengaturan undang-undang, pendidikan, utilitas, dan lainnya. Menurut Kurniawan (2005) dalam Pasolong (2008:128), 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 telah ditetapkan”.

Pernyataan tersebut didukung oleh Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 bahwa “segala bentuk pelayanan yang dilaksanakan oleh instansi di pemerintahan pusat, daerah dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah

dalam bentuk barang atau jasa diperuntukkan sebagai upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat”. Di dalam keputusan tersebut, pelayanan publik adalah sebuah kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah dalam rangka memenuhi kebutuhan warga Negara Indonesia. Pemenuhan kebutuhan hidup masyarakat mengalami banyak perubahan sebagai akibat dari kemajuan yang telah dicapai. Perubahan yang dapat dirasakan sekarang ini adalah perubahan pola pikir masyarakat ke arah yang semakin kritis. Tuntutan peningkatan kualitas pelayanan publik tidak hanya pada penyederhanaan proses pelayanan tetapi kemudahan proses pelayanan, kecepatan pelayanan dan pemanfaatan teknologi informasi. Salah satu yang menjadi permasalahan belakangan ini ialah pelayanan yang diberikan oleh instansi penyedia pelayanan publik yang dianggap kurang maksimal. Menurut Mohamad (2003) dalam Hardiyansyah (2011:86) mengatakan “Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan”. Pernyataan ini juga didukung oleh Ketua Ombudsman Republik Indonesia, Amzulian Rifai, yang menyatakan bahwa “Dari keseluruhan survei dan observasi yang telah dilakukan Ombudsman terhadap lembaga, kementerian, dan pemerintah daerah itu mengungkap hasil keseluruhan yang buruk pada pelayanan publik. Amzulian terutama menyoroti pelayanan publik di daerah yang masih memerlukan banyak pembenahan.” (www.liputan6.com, 5 Desember 2017).

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui sebuah pelayanan publik, setiap instansi pelayanan publik memiliki cara tersendiri dalam melayani masyarakat dengan prima dan maksimal. Dengan memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, mudah, tidak diskriminatif, akuntabel dan transparan, merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh segenap penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai implikasi dari adanya perubahan paradigma pengelolaan pelayanan publik dari sekedar memberikan pelayanan seadanya secara rutin menjadi melayani semua kebutuhan pelayanan masyarakat dengan mutu dan kualitas tinggi.

Perubahan paradigma ini membawa konsekuensi semua penyelenggara pelayanan bersaing melakukan inovasi dan kreasi untuk meningkatkan standar kinerja pelayanannya agar dapat memenuhi dan bahkan melebihi keinginan dan harapan masyarakat yang selalu menuntut kinerja pelayanan yang paling tinggi (prima). Sistem inovasi sektor publik harus mampu memberikan jalan keluar bagi masalah dan kebutuhan publik. Menurut Gopalakrishnan dan Damanpur (1977) dalam Noor (2013:84) mengungkapkan, “Inovasi pada dasarnya menunjukkan pada sesuatu yang baru, apakah berbentuk gagasan-gagasan baru, produk, metode atau bentuk pelayanan”. Inovasi sangat penting dalam organisasi sektor publik guna menyelesaikan masalah pada kualitas pelayanan publik dan mencapai efektivitas dan efisiensi dalam pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Upaya meningkatkan kualitas pelayanan melalui serangkaian strategi khususnya inovasi yang tepat dirasa perlu dilakukan oleh instansi pemerintah

daerah. Seiring dengan pentingnya pelayanan publik secara umum, maka pelayanan administrasi secara khusus telah menjadi isu strategis di negara ini. Salah satu pelayanan administrasi yang perlu diperhatikan adalah pelayanan administrasi pada Kantor Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Hal tersebut dilihat dari kondisi di Provinsi Jawa Timur dimana banyak warga yang masih belum tahu mekanisme program pemutihan pajak kendaraan dan bea balik di Jawa Timur. Juli, 64 tahun, warga Bronggalan, malah mengaku tidak tahu ada program pemutihan pajak. Kepala Administrasi Pelayanan Samsat Manyar, Surabaya Timur, Jugi Kristianto, mengakui, pemberitahuan memang tidak disiarkan melalui televisi. Menurut dia, pengumuman hanya dilakukan lewat media, radio, dan baliho yang dipasang di banyak titik (www.nasional.tempo.co, 7 September 2016). Melihat kondisi tersebut, pelayanan di Kantor SAMSAT perlu diperbaiki kembali untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

SAMSAT bertugas melayani masyarakat dalam hal pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Sektor pajak merupakan sektor yang cukup berpengaruh dalam pelaksanaan pembangunan nasional yang bersifat fisik maupun non fisik. Mengingat pentingnya sektor Pajak Kendaraan Bermotor dan Pajak BBNKB dalam rangka pembangunan nasional, maka aparat pemerintah perlu memberikan pelayanan semaksimal mungkin dan memuaskan kepada wajib pajak. Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 61 Tahun 2009 Tentang

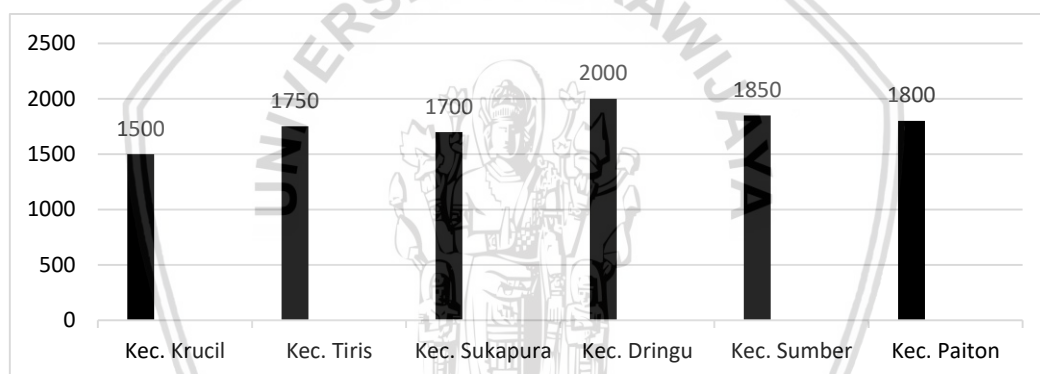
Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor memberikan penjelasan tentang definisi PKB dan BBNKB. Berdasarkan pergub tersebut, Pajak Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat PKB adalah pajak yang dipungut atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Selanjutnya, Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor yang selanjutnya disingkat BBNKB adalah pajak atas penyerahan hak milik kendaraan bermotor sebagai akibat perjanjian dua pihak atau perbuatan sepihak atau keadaan yang terjadi karena jual beli, tukar menukar, hibah, warisan, atau pemasukan kedalam badan usaha.

SAMSAT sebagai organisasi publik dituntut untuk melayani masyarakat sebagai wajib pajak sebaik mungkin dan dapat memuaskan wajib pajak, tetapi pada kenyataannya pelayanan SAMSAT belum dapat memuaskan sampai dengan kurangnya sarana penunjang pelayanan. Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Probolinggo, Rahardjo Priambodo, mengatakan bahwa Pendapatan Asli Daerah (PAD) bersumber dari semua penerimaan yang berkaitan dengan kendaraan bermotor. Seperti, pajak kendaraan bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB), retribusi jasa umum, dan pendapatan lainnya. Namun sejauh ini, masih banyak masyarakat yang belum membayar pajak kendaraan motornya. Jumlahnya mencapai antara 20-30 persen atau senilai sekitar Rp 10 miliar sampai Rp 14 miliar. Di wilayah hukum Polres Probolinggo ada 23.314 kendaraan yang pajaknya belum dibayar (www.jawapos.com pada 11 Januari 2018). Direktur Jenderal Pajak

Kementerian Keuangan, Ken Dwijugiasteady, menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang membuat masyarakat Indonesia masih enggan membayar pajak. Pertama, karena masih ada rakyat yang tidak percaya dengan undang-undang di bidang perpajakan. Faktor kedua, tidak percaya dengan petugas pajak. Faktor ketiga, masyarakat enggan bayar pajak karena masih ada orang yang ingin coba-coba tidak membayar pajak. Faktor keempat, masyarakat ogah membayar pajak lantaran membayar pajak belum menjadi budaya. Faktor kelima, masyarakat belum patuh membayar pajak karena alasan pengisian Surat Pemberitahuan (SPT) Tahunan Pajak Penghasilan (PPh) dinilai ribet (www.bisnis.liputan6.com, 20 Februari 2017).

Berangkat dari kondisi tersebut, salah satu SAMSAT yang perlu melakukan perbaikan pelayanan adalah Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo. Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu kabupaten yang termasuk dalam wilayah Provinsi Jawa Timur. Pada tahun 2017, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo melalui UPT BPD Probolinggo mengembangkan ide SAMSAT Keliling menjadi inovasi “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung). Permasalahan UPT BPD Probolinggo sebelum mengeluarkan inovasi tersebut dikarenakan sedikitnya kesadaran wajib pajak khususnya di daerah pedesaan dan pegunungan untuk melakukan sendiri pembayaran pajak kendaraan bermotor ke Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo, masalah selanjutnya adalah karena keterbatasan waktu wajib pajak. Wajib pajak cenderung menunggu petugas Dinas Luar untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dikarenakan jarak

antara rumah wajib pajak dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo dan layanan unggulan yang tersedia masih jauh. Berdasarkan permasalahan tersebut, UPT BPD Provinsi Jawa Timur Kabupaten Probolinggo bekerjasama dengan Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo mengembangkan inovasi bernama “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) (UPT BPD Provinsi Jawa Timur Kabupaten Probolinggo, 2017:6). Berikut data objek pajak yang tidak daftar ulang di Kabupaten Probolinggo, yaitu:



Gambar 1. Data Objek Pajak yang tidak daftar ulang di Kabupaten Probolinggo

Sumber : Dokumen SAMSAT Kabupaten Probolinggo (2014)

Data tersebut menunjukkan bahwa terdapat 6 kecamatan yang tercatat tidak daftar ulang, hal ini dikarenakan wilayah tersebut mempunyai jarak tempuh yang jauh dari kantor SAMSAT induk sehingga tidak melakukan daftar ulang atau pembayaran pajak. Berikut rincian jarak tempuh 6 kecamatan di Kabupaten Probolinggo dari SAMSAT Induk Dokumen SAMSAT Kabupaten Probolinggo (2014), yaitu:

1. Kecamatan Krucil. Jaraknya 62 Km dari SAMSAT Induk
2. Kecamatan Tiris. Jaraknya 56 Km dari SAMSAT Induk

3. Kecamatan Sukapura. Jaraknya 70 Km SAMSAT Induk
4. Kecamatan Dringu. Jaraknya 49 Km dari SAMSAT Induk
5. Kecamatan Sumber. Jaraknya 65 Km dari SAMSAT Induk
6. Kecamatan Paiton. Jaraknya Paiton 49 Km dari SAMSAT Induk

Melihat data tersebut, Kabupaten Probolinggo sebenarnya memiliki potensi yang tinggi dalam meningkatkan pendapatan asli daerah (PAD). Berikut data potensi pendapatan asli daerah (PAD) di Kabupaten Probolinggo, yaitu:

Tabel 1. Jumlah Obyek dan Potensi PAD Per Kecamatan di Kabupaten Probolinggo

No	Kecamatan	Jumlah	
		Obyek	Potensi
1.	Bantaran	6.890	1.860.302.425
2.	Banyu Anyar	8.770	2.452.739.975
3.	Besuk	9.142	2.604.946.450
4.	Dringu	21.356	5.441.182.875
5.	Gading	9.527	2.757.306.150
6.	Gending	11.794	3.478.139.475
7.	Kota Anyar	6.621	1.833.477.200
8.	Kraksaan	22.377	8.023.281.275
9.	Krejengan	8.623	2.213.838.825
10.	Krucil	3.690	1.335.139.625
11.	Kuripan	2.490	654.263.600
12.	Leces	15.779	4.251.983.775
13.	Lumbang	4.654	1.403.182.225
14.	Maron	12.821	3.866.980.075
15.	Paiton	17.221	6.251.803.725
16.	Pajarak	9.519	2.959.689.925
17.	Pakuniran	5.949	1.780.638.050
18.	Sukapura	4.920	1.784.568.925
19.	Sumber	4.845	2.253.615.950
20.	Sumberasih	12.759	3.444.611.625
21.	Tegal Siwalan	7.361	1.864.703.275
22.	Tiris	5.488	1.677.325.800
23.	Tongas	10.079	2.661.551.025
24.	Wonomerto	6.931	1.840.415.675
Jumlah		229.606	68.695.687.925

Sumber : Dokumen Profil Kantor Bersama SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2014

Berdasarkan data tersebut, Kabupaten Probolinggo memiliki potensi untuk meningkatkan PAD sebesar Rp 68.695.687.925. Melihat potensi yang ada di Kabupaten Probolinggo, SAMSAT Kabupaten Probolinggo perlu membuat sebuah inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mengembangkan inovasi bernama pelayanan Samsat “SOGUN” (Samsat Orang Gunung) yang disahkan oleh Kepala Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Probolinggo, Drs. Rahardjo Priambodo, dalam bentuk proposal pada bulan Juli tahun 2017. Inovasi pelayanan Samsat “SOGUN” (Samsat Orang Gunung) merupakan inovasi yang ditujukan untuk pembayaran pajak kendaraan dengan sarana sepeda motor dilengkapi dengan prasarana komputer lengkap yang mempunyai jarak tempuh ke 6 kecamatan yang tidak dapat ditempuh dengan mobil. Inovasi ini bekerjasama dengan 2 petugas yaitu 1 petugas daftar dari Kepolisian Negara Republik Indonesia (POLRI) dan 1 petugas dari kasir Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Timur.

Inovasi yang dijalankan oleh SAMSAT Kabupaten Probolinggo dinilai perlu dan penting agar dapat meningkatkan pelayanan publik. Inovasi dalam sektor publik telah menjadi wacana penting di berbagai negara, karena dengan adanya inovasi dalam sektor publik dianggap dapat berkontribusi dalam peningkatan kualitas pelayanan publik dan menjadi solusi dalam pemecahan masalah publik (Walker et al., 2011, dan de Vries, M., 2013 dalam Partia, 2017:1). Pentingnya inovasi dalam sektor publik menjadi kajian yang menarik mengingat bahwa persaingan dan perkembangan perubahan

sosial yang semakin kompleks. Inovasi dalam sektor publik dilakukan oleh pemerintah karena adanya proses komunikasi atau penyebaran informasi akan suatu inovasi (Lewis, 2010, Thayer, 2013, dan Hallahan, 2011 dalam Partia, 2017:1). Penerapan suatu inovasi diharapkan dapat memperbaiki kondisi dan kebutuhan orang lain menjadi lebih baik dibandingkan dengan kondisi sebelumnya. Disamping itu, dibutuhkan pula beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilan inovasi yang termuat di dalam faktor pendukung dan faktor penghambat dari pelaksanaan inovasi tersebut.

Melihat pentingnya inovasi pelayanan publik, Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo merasa perlu meningkatkan kualitas pelayanannya melalui inovasi. Salah satu inovasi pelayanan yang diangkat yaitu “SOGUN” (Samsat Orang Gunung). Berdasarkan situasi dan kondisi yang dijelaskan oleh penulis, maka penulis tertarik untuk mengangkat permasalahan tersebut dengan judul **“Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo”**.

B. Rumusan Masalah

Rumusan masalah dari penelitian ini adalah:

1. Bagaimanakah pelaksanaan inovasi pelayanan publik SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo?

2. Apa sajakah faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan program inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo?

C. Tujuan Penelitian

Tujuan dari diadakannya penelitian yang ingin dicapai adalah sebagai berikut:

1. Mengetahui, menjelaskan dan menganalisis tentang pelaksanaan program inovasi pelayanan publik SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo.
2. Mengetahui, menjelaskan dan menganalisis tentang faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan program inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

D. Manfaat Penelitian

1. Manfaat Akademik

Penelitian ini diharapkan bermanfaat sebagai bahan referensi bagi pembaca pada umumnya yang ingin melakukan kajian lebih lanjut mengenai pelaksanaan program inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dan faktor pendukung serta faktor penghambatnya.

2. Manfaat Praktis

Penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran tentang pelaksanaan program inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo serta memberikan sumbangan pemikiran melalui rekomendasi yang diajukan peneliti yang bersumber dari hasil penelitian.

E. Sistematika Penulisan

Sistematika penulisan dalam penelitian ini, terdiri dari 5 (lima) bab, yaitu diawali dengan:

1. BAB I PENDAHULUAN

Pendahuluan terdiri atas penjelasan latar belakang mengenai pokok-pokok permasalahan yang menjabarkan sejumlah kondisi atau situasi saat ini yang ditemui di lapangan mengenai pelaksanaan program inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo, yang nantinya akan diteliti untuk mengantarkan kepada rumusan masalah penelitian, tujuan penelitian, kontribusi penelitian serta sistematika penulisan.

2. BAB II TINJAUAN PUSTAKA

Tinjauan literatur yang terdiri dari teori-teori atau temuan-temuan ilmiah dari buku ilmiah, jurnal yang berkaitan dengan permasalahan atau pertanyaan penelitian sebagai acuan untuk menganalisis data tentang

pelaksanaan program inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

3. BAB III METODE PENELITIAN

Menjelaskan tentang bagaimana penelitian untuk proses skripsi dilakukan dalam meneliti tentang pelaksanaan program inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif, yang terdiri dari jenis penelitian, fokus penelitian, lokasi dan situs penelitian, sumber data, instrumen penelitian, teknik pengumpulan data, analisis data dan yang terakhir uji keabsahan data.

4. BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN

Bab ini secara garis besar mencakup deskripsi atau gambaran umum mengenai obyek penelitian, analisis dan interpretasi data yang diawali dengan penyajian dan selanjutnya akan diuraikan dan dibahas analisis masalah tentang pelaksanaan program inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

5. BAB V PENUTUP

Bab ini menyajikan kesimpulan dan saran-saran yang ditemukan berdasarkan hasil pembahasan dalam penelitian mengenai pelaksanaan program inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Kesimpulan berisi tentang temuan pokok yang menjawab tujuan penelitian. Saran merupakan rekomendasi yang dibuat berdasarkan hasil penelitian.

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

A. Penelitian Terdahulu

Penelitian terdahulu memberikan pencerahan kepada peneliti tentang arah penelitian. Oleh karena itu, peneliti mengulas penelitian terdahulu yang terkait dengan penelitian ini. Ada beberapa penelitian terdahulu yang dijadikan rujukan karena memiliki inti yang sama dengan penelitian yang dilakukan oleh peneliti diantaranya sebagai berikut:

1. Rujukan yang pertama adalah penelitian yang berjudul “Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang)” yang ditulis oleh Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno, mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Jurnal ini ditulis pada tahun 2015. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif dengan bertujuan untuk melihat seberapa tepat upaya yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam peningkatan kualitas pelayanan publik kepada penumpang kereta api melalui Layanan Cetak Tiket Mandiri. Hasil dari penelitian ini adalah bahwa Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat memenuhi kriteria sebuah inovasi.

Salah satu ciri inovasi adalah dapat menerapkan elemen baru seperti menerapkan proses baru. Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan produk atau layanan baru yang diterapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dalam mencetak tiket penumpang kereta api dengan tujuan untuk mempermudah penumpang yang telah membeli tiket secara online dan channel eksternal serta bertujuan untuk mengurangi jumlah antrian penumpang di loket stasiun.

2. Rujukan yang kedua adalah penelitian yang berjudul “Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung)” yang ditulis oleh Ardiani Leli, mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Jurnal ini ditulis pada tahun 2016. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling dalam upaya meningkatkan kemudahan pelayanan bagi Wajib Pajak yang memenuhi kewajiban perpajakan. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling sesuai dengan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu tentang standar pelayanan publik. Mayoritas Wajib Pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling karena dianggap

memudahkan Wajib Pajak. Selain itu, layanan inovasi SAMSAT Keliling juga turut menunjang penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung.

3. Rujukan yang ketiga adalah penelitian yang berjudul “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Program *Drive Thru* (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)” yang ditulis oleh Abiseka Anogara, mahasiswa Fakultas Ilmu Administrasi Universitas Brawijaya Malang. Jurnal ini ditulis pada tahun 2014. Penelitian ini menggunakan metode deskriptif dengan pendekatan kualitatif yang bertujuan untuk mengetahui penerapan Inovasi Pelayanan *Drive Thru* Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) di Kabupaten Banyuwangi. Hasil dari penelitian ini adalah menunjukkan bahwa pelaksanaan inovasi *drive thru* dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan direspon positif oleh masyarakat. Dengan model pelayanan yang mudah dan cepat, membuat masyarakat merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Selain itu, layanan program *drive thru* pajak bumi dan bangunan mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat para wajib pajak yang berpengaruh terhadap besarnya pendapatan yang masuk ke pemerintah Kabupaten Banyuwangi.
4. Rujukan yang keenam adalah penelitian yang berjudul “*Principles of Taxation of Road Motor Vehicles and Their Possibilities of Application*” yang ditulis oleh P. David. Jurnal ini ditulis pada tahun 2011 dengan menggunakan metode penelitian *analytical*. *The result of study is the*

formulation of principles and functions that taxation of road vehicles should meet, including the subsequent evaluation of the feasibility of the optimal structure of the proposed tax.

5. Rujukan yang ketujuh adalah penelitian yang berjudul “*Restructuring the Excise Taxation of Motor Vehicles*” yang ditulis oleh Marry Jean V. Yasol. Jurnal ini ditulis pada tahun 2017 dengan menggunakan metode penelitian *study reviews*. *This study reviews the excise taxation of motor vehicles as one of the sources of revenues to compensate for the forgone revenue from the proposed lowering of the PIT (Personal Income Tax). The conclusion is given the tax savings on personal income tax and low increase in the monthly amortization in case of car financing, buying a car in the first and second brackets will still be affordable among middle income employess.*

Berikut matriks penelitian terdahulu, yaitu sebagai berikut:

Tabel 2. Matriks Penelitian Terdahulu

No.	Nama Penulis/Judul Jurnal/Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Jurnal dengan Penelitian Penulis
1	Mochammad Rizki Dwi Satrio Sutrisno/ Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang)/ 2015	Kualitatif	Inovasi Layanan Cetak Tiket Mandiri yang dilakukan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero) dapat memenuhi kriteria sebuah inovasi. Layanan Cetak Tiket Mandiri merupakan produk atau layanan baru yang diterapkan oleh PT. Kereta Api Indonesia (Persero)	Perbedaan jurnal dengan isi penelitian penulis terletak pada konsep inovasi yang diangkat. Konsep inovasi SOGUN (Samsat Orang Gunung) tidak menggunakan mesin pencetak dalam memberikan pelayanan, melainkan menerapkan konsep jemput bola

No.	Nama Penulis/Judul Jurnal/Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Jurnal dengan Penelitian Penulis
			dalam mencetak tiket penumpang kereta api dengan tujuan untuk mempermudah penumpang yang telah membeli tiket secara online dan channel eksternal serta bertujuan untuk mengurangi jumlah antrian penumpang di loket stasiun.	dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal tersebut yang menjadi pembeda antara isi jurnal terdahulu dengan isi penelitian yang dibahas penulis.
2	Ardiani Leli/ Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung)/ 2016	Kualitatif	Penerapan layanan inovasi SAMSAT Keliling sesuai dengan pelayanan publik menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63/KEP/M-PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu tentang standar pelayanan publik. Mayoritas Wajib Pajak merasa puas akan adanya layanan inovasi SAMSAT Keliling karena dianggap memudahkan Wajib Pajak serta menunjang penerimaan kas Pajak Kendaraan Bermotor di Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung.	Perbedaan isi jurnal ini dengan isi penelitian penulis terletak pada penerapan layanan inovasi yang dijalankan. Layanan inovasi yang diangkat penulis dalam penelitian ini adalah berkaitan dengan layanan jemput bola kepada masyarakat yang mayoritas tinggal di daerah pegunungan, khususnya di Kabupaten Probolinggo. Berbeda dengan penerapan layanan inovasi di dalam isi jurnal yaitu berkeliling.
3	Abiseka Anogara/ Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan	Kualitatif	Pelaksanaan inovasi <i>drive thru</i> dalam pembayaran pajak bumi dan bangunan direspon positif oleh	Perbedaan isi jurnal ini dengan isi penelitian penulis yaitu terletak pada konsep pelayanan

No.	Nama Penulis/Judul Jurnal/Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Jurnal dengan Penelitian Penulis
	(PBB) melalui Program <i>Drive Thru</i> (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi)/ 2014		masyarakat. Dengan model pelayanan yang mudah dan cepat, membuat masyarakat merasa nyaman dan terlayani dengan baik. Selain itu, layanan program drive thru pajak bumi dan bangunan mampu mempengaruhi partisipasi masyarakat para wajib pajak yang berpengaruh terhadap besarnya pendapatan yang masuk ke pemerintah Kabupaten Banyuwangi.	yang digunakan. Pada penelitian ini, penulis menggunakan konsep jemput bola untuk meningkatkan pelayanan. Berbeda dengan yang digunakan oleh jurnal ini yaitu menerapkan konsep <i>drive thru</i> .
4	P. David/ <i>Principles of Taxation of Road Motor Vehicles and Their Possibilities of Application</i> / 2011	Analytical	<i>The result of study is the formulation of principles and functions that taxation of road vehicles should meet, including the subsequent evaluation of the feasibility of the optimal structure of the proposed tax.</i>	Perbedaan isi jurnal ini dengan isi penelitian penulis yaitu terletak pada pentingnya evaluasi sistem pajak kendaraan bermotor agar dapat diterapkan dengan baik. Pada penelitian ini, konsep inovasi menjadi pilihan bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo agar masyarakat dapat membayar pajaknya dengan pelayanan jemput bola.
5	Marry Jean V. Yasol/ <i>Restructuring the Excise Taxation of Motor Vehicles</i> /	Study Reviews	<i>This study reviews the excise taxation of motor vehicles as one of the sources of revenues to compensate for the</i>	Perbedaan isi jurnal ini dengan isi penelitian penulis yaitu terletak pada pentingnya peninjauan pajak

No.	Nama Penulis/Judul Jurnal/Tahun	Metode Penelitian	Hasil Penelitian	Perbedaan Jurnal dengan Penelitian Penulis
	2017		<i>forgone revenue from the proposed lowering of the PIT (Personal Income Tax). The conclution is given the tax savings on personal income tax and low increase in the monthly amortization in case of car financing, buying a car in the first and second brackets will still be affordable among middle income employess.</i>	kendaraan bermotor sebagai salah satu sumber pendapatan negara. Pada penelitian ini, pembahasan yang diangkat mengenai inovasi yang dinilai penting bagi Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo agar dapat memberikan pelayanan yang optimal dalam hal sistem pembayaran pajak.

Sumber : Jurnal Ilmiah, data diolah (2018).

Dari kelima penelitian terdahulu yang dijadikan sebagai tinjauan pustaka, belum ditemukan penelitian mengenai bagaimana pelayanan pembayaran pajak melalui penerapan inovasi pelayanan publik “SOGUN” (Samsat Orang Gunung). Keunggulan penelitian ini jika dibandingkan penelitian terdahulu terletak pada pengkajian kritis terkait pelayanan publik dengan konsep “SOGUN” (Samsat Orang Gunung). Oleh karena itu, peneliti merasa layak mengangkat tema ini dan penelitian ini diharapkan dapat menambah pengetahuan wajib pajak (masyarakat pegunungan) dan pemerintah (SAMSAT) terkait pelayanan pembayaran pajak.

B. Administrasi Publik

1. Pengertian Administrasi Publik

Administrasi publik memiliki dua pengertian penting yakni dalam arti luas dan dalam arti sempit, seperti yang ditegaskan Nigro dan Nigro (1970) dalam Mindarty (2007:4) sebagai berikut:

“Administrasi publik dalam pengertian paling luas adalah suatu proses kerja sama dalam lingkungan pemerintahan yang meliputi ketiga cabang pemerintahan yaitu legislatif, eksekutif, yudikatif. Sedangkan administrasi publik dalam arti sempit adalah apa yang dilakukan oleh pemerintah dalam memecahkan masalah-masalah kemasyarakatan, terutama lembaga eksekutifnya”.

Menurut Chander dan Plano dalam Keban (2004:3) mengemukakan bahwa: “Administrasi Publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam publik”.

Sementara itu, Henry dalam Harbani Pasolong (2008:8) mengemukakan bahwa:

“Administrasi Publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik, dengan tujuan mempromosikan pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah, dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial”.

Dapat dipahami dari definisi administrasi publik diatas bahwa administrasi publik ialah sebuah proses kerja sama pemerintah untuk mencapai tujuan bersama. Dalam hal ini pemerintah melakukan pekerjaan

publik secara efektif dan efisien dengan kerjasama yang dilakukan lembaga-lembaga tersebut. Lembaga-lembaga tersebut harus memenuhi kebutuhan publik yang tidak disediakan oleh lembaga sektor swasta. Begitu pula dengan yang dibahas oleh peneliti dalam penelitian ini yaitu Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo sebagai instansi pemerintah perlu bekerja sama dengan berbagai pihak dalam mencapai tujuannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat. Sesuai dengan teori yang diungkapkan oleh Chander dan Plano dalam Keban (2004:3), dalam hal ini Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo berusaha menjalankan suatu keputusan dalam bentuk inovasi yang perlu diorganisir dengan baik.

2. Paradigma Administrasi Publik

a. *Old Public Administration (OPA)*

Paradigma administrasi publik klasik (*old public administration*) menurut Thoha (2010) dalam Syafri (2012:193), menjelaskan bahwa administrasi dalam paradigma ini memiliki nilai utama yang berpendapat bahwa, administrasi publik paling efisien dengan sangat tertutup dan membatasi keterlibatan warga negara. Dalam OPA dapat di pahami beberapa hal yaitu, pemimpin memiliki hak dan wewenang untuk membuaat struktur dan strategi yang harus dilakukan administrator. OPA juga memiliki tujuan untuk melaksanakan kebijakan dan memberikan pelayanan secara professional.

b. New Public Management (NPM)

Adanya konsep *new public management* (NPM) berawal dari reaksi kelemahan birokrasi tradisional yang ada dalam paradigma administrasi publik klasik. Menurut Setyoko (2011) dalam Syafri (2012:195) yaitu:

“NPM menganut nilai-nilai dalam praktik-praktik administrasi bisnis yang diterapkan ke dalam praktik administrasi publik (*run goverment like business*), misalnya dengan melakukan restrukturisasi sektor publik melalui privatisasi, perampangan struktur birokrasi, mengenalkan nilai persaingan (kompetisi) melalui pasar internasional, mengontrakkan pelayanan publik pada organisasi swasta, penerapan *outsourcing* (kontrak kerja), membatasi intervensi pemerintah (hanya dilakukan jika mekanisme pasar mengalami kegagalan), dan meningkatkan efisiensi melalui pengukuran kinerja”.

Perubahan yang dikehendaki oleh NPM yaitu peningkatan efisiensi, efektifitas, dan produktivitas sehingga dapat mencapai hasil yang responsif terhadap keluhan pelanggan. Hal tersebut dilakukan mengingat NPM mengadopsi manajemen pelayanan publik dari sektor swasta. Dengan melakukan peningkatan tersebut serta melakukan pengukuran kinerja dapat meningkatkan kepuasan pelanggan terhadap pelayanan publik.

c. New Public Service (NPS)

New public service (NPS) adalah cara pandang baru dalam administrasi negara yang mencoba menutupi kelemahan-kelemahan dari paradigma OPA dan NPM. Sehingga melahirkan pendekatan baru

yang berorientasi pada kepentingan masyarakat yaitu NPS. NPS menurut Syafri (2012:196), yaitu:

“NPS menilai bahwa NPM dan OPA terlalu menekankan pada efisiensi dan melupakan atau mengabaikan masyarakat sebagai sasaran dari kebijakan publik. NPS memperbaiki kekurangan ini dengan konsep pelayanan kepada warga masyarakat bukan kepada pelanggan (*delivery service to citizen not customer*) dalam proses penyelenggaraan administrasi publik dan kebijakan publik”.

Pada penelitian ini, paradigma yang sesuai dengan bahasan peneliti yaitu paradigma ketiga, *New public service* (NPS). Hal ini disesuaikan dengan kondisi yang terjadi di Kabupaten Probolinggo dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat di daerah pegunungan. Melihat kondisi tersebut, pemerintah dalam hal ini Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo perlu memberikan pelayanan yang berbasis masyarakat, artinya pelayanan yang diberikan ditujukan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

3. Peran Administrasi Publik

Peranan administrasi publik pada dasarnya untuk mencapai tujuan secara efisien dan efektif. Gray (1989) dalam Pasolong (2008:18), menjelaskan bahwa peran administrasi publik dalam masyarakat sebagai berikut:

- a. Administrasi publik berperan menjamin pemerataan distribusi pendapatan nasional kepada kelompok masyarakat miskin secara berkeadilan.

- b. Administrasi publik melindungi hak-hak masyarakat atas pemilikan kekayaan, serta menjamin kebebasan bagi masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab atas diri mereka sendiri dalam bidang kesehatan, pendidikan dan pelayanan bagi kelompok masyarakat lanjut usia.
- c. Administrasi publik berperan melestarikan nilai-nilai tradisi masyarakat yang sangat bervariasi itu dari generasi ke generasi berikutnya, serta memberikan jaminan dan dukungan sumber-sumber sehingga nilai-nilai tersebut mampu tumbuh dan berkembang sesuai tuntutan perubahan zaman, serta dapat terus hidup bersama secara damai, serasi dan selaras dengan budaya lain di lingkungannya.

Dapat dipahami dari definisi diatas ialah, peran administrasi publik untuk menjamin dan melindungi pendapatan nasional serta hak-hak masyarakat. Dalam hal ini administrasi publik juga menjamin kebebasan masyarakat untuk melaksanakan tanggung jawab untuk diri mereka sendiri. Administrasi publik juga mempertahankan nilai-nilai tradisi masyarakat agar tetap tumbuh dan berkembang sesuai perubahan zaman sehingga tercapainya kehidupan yang dinamis. Pada penelitian ini, Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo berusaha melaksanakan tanggungjawabnya sebagai “pelayan masyarakat” dalam tugasnya memberikan pelayanan agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

C. Pelayanan Publik

1. Pengertian Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 adalah “Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang

dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur”.

Pelayanan publik yang dilakukan pemerintah diharapkan dapat memperkuat demokrasi dan hak asasi manusia, mempromosikan kemakmuran ekonomi, mengurangi kemiskinan, meningkatkan perlindungan lingkungan, bijak dalam memanfaatkan sumberdaya alam, memperdalam kepercayaan pada pemerintah dan administrasi publik. Sejalan dengan pendapat tersebut menurut Kurniawan (2005) dalam Pasolong (2008:128), “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 telah ditetapkan”.

Dapat dipahami dari penjelasan diatas bahwa pelayanan publik merupakan sebuah kegiatan yang dilakukan pemberi layanan untuk memberikan pelayanan serta mempermudah dan membantu segala keperluan publik. Melalui kegiatan tersebut penyelenggara pelayanan publik bertujuan untuk memenuhi kebutuhan dan keperluan publik sesuai dengan aturan dan tata cara yang telah di tetapkan. Pada penelitian ini, penyelenggara pelayanan yang diangkat oleh peneliti yaitu Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo dikarenakan kantor samsat ini telah

mengeluarkan inovasi program bernama “SOGUN” (Samsat Orang Gunung) pada tahun 2017 dengan tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam membayar pajak.

2. Asas Pelayanan Publik

Pelayanan publik harus bersifat netral dan merata, agar tidak menimbulkan kecemburuan sosial antara satu dengan yang lain. Pemerintah harus memiliki sikap yang tegas dalam menjalankan pelayanan yang diberikan kepada masyarakat secara adil tanpa pengecualian dengan memperhatikan kebutuhan seseorang. Oleh karena itu sangat diperlukan asas atau beberapa hal yang bersifat pokok dan wajib dipenuhi dalam rangka melaksanakan pelayanan publik.

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum didalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik pada prinsipnya didalam penyelenggaraan pelayanan publik harus berasaskan:

- 1) Transparansi
Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti.
- 2) Akuntabilitas
Dapat dipertanggungjawabkan sesuai ketentuan peraturan perundang-undangan.
- 3) Kondisional
Sesuai dengan kondisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisiensi dan efektivitas.

- 4) Parsitipatif
Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik.
- 5) Kesamaan hak
Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- 6) Keseimbangan hak dan kewajiban
Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing.

Asas pelayanan publik sangat penting untuk dijadikan acuan dan pegangan bagi pemberi layanan publik agar dapat memberikan pelayanan publik secara baik dan prima. Begitu pula dengan yang dilakukan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo, perlu adanya acuan atau pegangan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat. Hal ini ditujukan untuk menciptakan pelayanan yang prima.

3. Prinsip Pelayanan Publik

Menurut Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik ada sepuluh prinsip pelayanan umum. Regulasi tersebut menjelaskan prinsip-prinsip pelayanan prima sebagai berikut:

- 1) Kesederhanaan, prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah dilaksanakan.
- 2) Kejelasan:
 - a) Persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik;
 - b) Unit kerja pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/ persoalan sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; dan
 - c) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.

- 3) Kepastian Waktu, pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- 4) Akurasi, produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat, dan sah.
- 5) Keamanan, proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- 6) Tanggung jawab, pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan persoalan dalam pelayanan publik.
- 7) Kelengkapan sarana dan prasarana, tersedianya sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyediaan sarana teknologi telekomunikasi dan informatika (telematika)
- 8) Kemudahan Akses, tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- 9) Kedisiplinan, Kesopanan dan Keramahan, pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- 10) Kenyamanan, lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi lingkungan yang indah dan sehat serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain.

Penyedia layanan publik sejatinya selalu dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan tepat kepada penerima layanan, namun hal tersebut cukup sulit untuk diwujudkan. Oleh karena penyedia layanan publik harus memiliki prinsip pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan pemberi layanan. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo menjadi penyedia pelayanan publik yang perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat.

4. Unsur-Unsur Pelayanan Publik

Menurut Bab I Pasal 1 Ayat 2 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, penyelenggaraan pelayanan publik adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik. Dari pengertian dan penjelasan tersebut, setidaknya terdapat tiga unsur penting dalam pelayanan publik, yaitu:

- a. Unsur pertama adalah organisasi pemberi (penyelenggara) pelayanan publik, yaitu Pemerintah atau Pemerintah Daerah. Unsur pertama ini menunjukkan bahwa pemerintah daerah memiliki posisi kuat sebagai regulator atau pembuat aturan dan sebagai pemegang monopoli layanan, dan menjadikan Pemerintah Daerah bersikap statis dalam memberikan layanan, karena layanannya memang dibutuhkan atau diperlukan oleh orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Posisi ganda inilah yang menjadi salah satu faktor penyebab buruknya pelayanan publik yang dilakukan pemerintah daerah, karena akan sulit untuk memilih dan memilah antara kepentingan menjalankan fungsi regulator dan melaksanakan fungsi meningkatkan pelayanan.
- b. Unsur kedua adalah penerima layanan (pelanggan), yaitu orang atau masyarakat atau organisasi yang berkepentingan. Unsur kedua adalah orang, masyarakat, atau organisasi yang berkepentingan atau memerlukan layanan atau penerima layanan, pada dasarnya tidak memiliki daya tawar atau tidak dalam posisi yang sementara untuk menerima layanan, sehingga tidak memiliki akses untuk mendapatkan pelayanan yang baik. Posisi inilah yang mendorong terjadinya komunikasi dua arah untuk melakukan KKN dan memperburuk citra pelayanan dengan mewabahnya pungli, dan ironisnya dianggap saling menguntungkan.
- c. Unsur ketiga adalah kepuasan yang diberikan dan/atau diterima oleh penerima layanan (pelanggan). Unsur ketiga adalah kepuasan pelanggan menerima pelayanan, unsur kepuasan pelanggan menjadi perhatian penyelenggara pelayanan (pemerintah), untuk menetapkan arah kebijakan pelayanan publik yang berorientasi untuk memuaskan

pelanggan, dan dilakukan melalui upaya memperbaiki dan meningkatkan kinerja manajemen pemerintahan daerah.

Pada penelitian ini, unsur pertama dalam pelayanan publik adalah Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo selaku pihak pemerintah yang memberikan pelayanan. Kemudian unsur kedua dalam pelayanan publik adalah masyarakat Kabupaten Probolinggo yang membutuhkan pelayanan dalam membayar pajaknya. Selanjutnya unsur ketiga dalam pelayanan publik adalah responsitas masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo.

5. **Klasifikasi Pelayanan Publik**

Pelayanan publik yang harus diberikan oleh pemerintah dapat diklasifikasikan menjadi dua kategori utama, yaitu pelayanan umum dan pelayanan kebutuhan dasar. Mahmudi (2005:205-210) menjelaskannya sebagai berikut:

a. **Pelayanan Umum**

Pemerintah sebagai instansi penyedia pelayanan publik juga harus memberikan pelayanan umum kepada masyarakatnya. Pelayanan umum yang harus diberikan pemerintah terbagi dalam tiga kelompok, yaitu pelayanan administratif, pelayanan barang, dan pelayanan jasa.

1) Pelayanan Administratif

Pelayanan administratif adalah jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi, dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen yang dibutuhkan oleh publik, misalnya sertifikat, surat-surat ijin, rekomendasi, keterangan, dan lain-lain. Misalnya adalah jenis pelayanan pembuatan Kartu Tanda Penduduk (KTP), Sertifikat Akta, Akta Kelahiran, Akta Kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, dan sebagainya.

2) Pelayanan Barang

Pelayanan barang adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan berupa kegiatan penyediaan dana atau pengolahan bahan berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaian kepada konsumen langsung dalam suatu sistem. Secara keseluruhan prosuk akhir menghasilkan produk akhir berwujud benda atau fisik atau yang dianggap memberikan nilai tambah secara langsung bagi pemenuhan kebutuhan publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, penyediaan air bersih, dan lainnya.

3) Pelayanan Jasa

Pelayanan jasa adalah pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti. Produk yang dihasilkan berupa berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan publik dan bermanfaat secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu, misalnya adalah pendidikan tinggi dan menengah, pemeliharaan kesehatan, penyelenggaraan transportasi, jasa pos, sanitasi lingkungan, persampahan, drainase, jalan dan trotoar, penanggulangan bencana (banjir, gempa, gunung meletus, dan kebakaran), pelayanan sosial (asuransi atau jaminan sosial).

b. Pelayanan Kebutuhan Dasar

Pelayanan kebutuhan dasar yang harus diberikan oleh pemerintah, meliputi kesehatan, pendidikan dasar, dan bahan kebutuhan pokok masyarakat, yang dijabarkan sebagai berikut:

1) Pelayanan Kesehatan

Kesehatan merupakan salah satu kebutuhan dasar masyarakat, maka kesehatan adalah hak bagi setiap warga masyarakat yang dilindungi oleh Undang-Undang Dasar. Setiap negara mengakui bahwa kesehatan menjadi modal terbesar untuk mencapai kesejahteraan. Oleh karena itu, perbaikan pelayanan kesehatan

pada dasarnya merupakan suatu investasi sumber daya manusia untuk mencapai masyarakat yang sejahtera (*welfare society*).

2) Pelayanan Pendidikan Dasar

Bentuk pelayanan dasar lainnya adalah pendidikan dasar. Sama halnya dengan kesehatan, pendidikan merupakan suatu bentuk investasi sumber daya manusia. Masa depan suatu bangsa akan sangat ditentukan oleh seberapa besar perhatian pemerintah terhadap pendidikan masyarakatnya. Tingkat pendidikan juga berpengaruh terhadap tingkat kemiskinan karena pendidikan merupakan salah satu komponen utama dalam lingkaran setan kemiskinan.

3) Pelayanan Bahan Kebutuhan Pokok

Selain kesehatan dan pendidikan dasar, pemerintah juga harus memberikan pelayanan kebutuhan dasar yang lain, yaitu bahan kebutuhan pokok, antara lain adalah beras, minyak goreng, minyak tanah, gas, gula pasir, daging, telur ayam, susu, garam beryodium, tepung terigu, sayur mayur, dan sebagainya. Dalam hal penyediaan bahan kebutuhan pokok, pemerintah perlu menjamin stabilitas harga kebutuhan pokok masyarakat dan menjaga ketersediaannya di pasar maupun di gudang dalam bentuk cadangan atau persediaan.

Sedangkan menurut Lembaga Administrasi Negara yang dimuat dalam SANKRI (Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia) Buku III (2004:185), jenis-jenis pelayanan publik terdiri dari sebagai berikut:

1) Pelayanan Pemerintahan

Pelayanan pemerintahan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan tugas-tugas umum pemerintahan, seperti pelayanan KTP, SIM, pajak, perizinan, dan keimigrasian.

2) Pelayanan Pembangunan

Pelayanan pembangunan adalah jenis pelayanan masyarakat yang terkait dengan penyediaan sarana dan prasarana untuk memberikan fasilitasi kepada masyarakat dalam melakukan aktivitasnya sebagai warga negara. Pelayanan ini meliputi penyediaan jalan-jalan, jembatan-jembatan, pelabuhan-pelabuhan, dan lainnya.

3) Pelayanan Utilitas

Pelayanan utilitas adalah jenis pelayanan yang terkait dengan utilitas bagi masyarakat seperti penyediaan listrik, air, telepon, dan transportasi lokal.

4) Pelayanan Sandang, Pangan, dan Papan

Pelayanan sandang, pangan, dan papan adalah jenis pelayanan yang menyediakan bahan kebutuhan pokok masyarakat dan kebutuhan perumahan, seperti penyediaan beras, gula, minyak, gas, tekstil, dan perumahan murah.

5) Pelayanan Kemasyarakatan

Pelayanan kemsyarakatan adalah jenis pelayanan yang dilihat dari sifat dan kepentingannya lebih ditekankan pada kegiatan-kegiatan sosial kemasyarakatan, seperti pelayanan kesehatan, pendidikan, ketenagakerjaan, penjara, rumah yatim piatu, dan lainnya.

Klasifikasi pelayanan publik yang sesuai dengan penelitian ini adalah pelayanan administratif yang dilakukan oleh pemerintah, dalam hal ini adalah Kantor Bersama SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Pelayanan yang diberikan adalah mengenai pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Pelayanan tersebut ditujukan untuk dapat memberikan pelayanan yang berkualitas.

D. Inovasi Pelayanan

1. Pengertian Inovasi Pelayanan

Inovasi adalah proses menemukan atau mengimplementasikan sesuatu yang baru ke dalam situasi yang baru. Menurut Helmi dan Hadi (2004:16), konsep kebaruan ini berbeda bagi kebanyakan orang karena sifatnya relatif karena apa yang dianggap baru oleh seseorang atau pada suatu konteks merupakan suatu yang lama bagi orang lain atau dalam

konteks yang lainnya. Sedangkan menurut Yogi (2007) dalam Noor (2013:87), bahwa inovasi tidak akan lepas dari:

- a. Pengetahuan baru, artinya sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
- b. Cara baru, artinya inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- c. Objek baru, sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunaanya, baik berbentuk fisik atau berwujud (*tangible*), maupun yang tidak berwujud (*intangible*).
- d. Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.
- e. Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

Sebuah inovasi tidak akan bisa berkembang dalam kondisi status quo. Dan walaupun tidak ada kesepahaman definisi tentang inovasi, namun dapat disimpulkan bahwa inovasi memiliki atribut, untuk meyakinkan bahwa inovasi tersebut akan memberikan keuntungan dari berbagai segi. Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17) mendefinisikan beberapa karakteristik yang berpengaruh dalam inovasi, yaitu:

a. Keunggulan relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau lebih unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, *prestise social*, kenyamanan, kepuasan, dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

b. Kompabilitas (*Compability*)

Kompabilitas adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*).

c. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

d. Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*)

Kemampuan adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-cobakan batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji-cobakan dalam setting sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan atau mendemonstrasikan keunggulannya.

e. Kemampuan Diamati (*Observability*)

Kemampuan diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampan untuk diuji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Dari berbagai pendapat mengenai definisi inovasi pelayanan tersebut, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, baik berupa produk maupun jasa yang baru ataupun baru diketahui konsumen melalui penggunaan teknologi dalam melakukannya. Inovasi juga merupakan sebuah proses yang proaktif, memberikan perubahan secara kualitatif dalam konteks yang spesifik dan juga bermanfaat. Inovasi pelayanan bisa dikatakan juga sebagai kegiatan pembaharuan yang dilakukan sebuah perusahaan atau instansi untuk meningkatkan layanan serta menghasilkan layanan baru. Pada penelitian ini, Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo mengeluarkan suatu inovasi program yang bernama “SOGUN” (Samsat Orang Gunung) yang kegiatannya adalah untuk mengoptimalkan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) kepada wajib pajak yang ada di Kabupaten Probolinggo.

2. Jenis-Jenis Inovasi Pelayanan

Kajian inovasi selama ini menunjukkan bahwa proses inovasi juga tidak sederhana seperti menerjemahkannya dengan membawa kebaruan saja, namun justru lebih kompleks dari hal tersebut karena melibatkan banyak aspek terutama di sektor publik. Mulgan dan Albury (2003) dalam

Muluk (2008:45) menunjukkan bahwa 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. Apa yang ditunjukkan oleh Mulgan dan Albury tersebut membuktikan bahwa inovasi telah berkembang jauh dari pemahaman awal yang hanya mencakup inovasi dalam hal produk (*products and services*) dan proses semata.

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. Perkembangan baru yang mencakup inovasi dalam hal metode pelayanan ternyata juga masih berkembang lagi menjadi inovasi strategi atau kebijakan. 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 lain dalam kajian inovasi adalah berkenaan dengan level inovasi yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Kategorisasi level inovasi yakni dijelaskan oleh Mulgan dan Albury berentang mulai dari inkremental, radikal, sampai transformatif. Dijelaskan sebagai berikut:

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

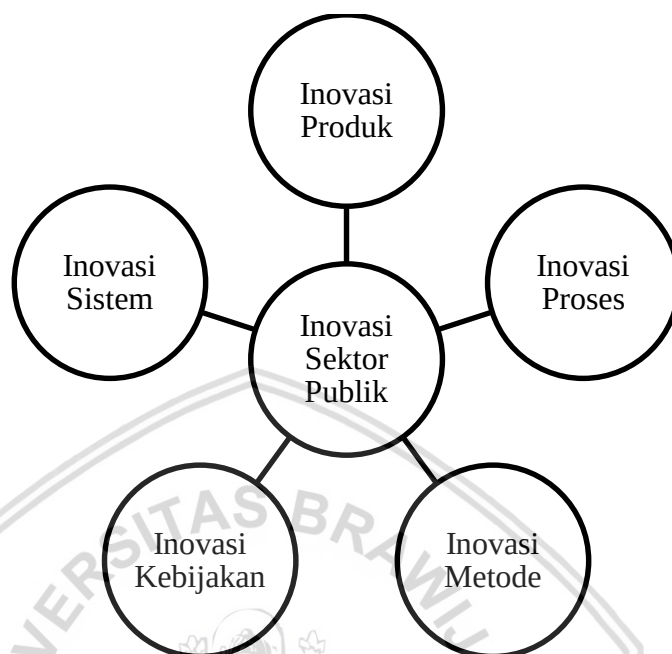
- c. Inovasi transformatif atau sistematis, adalah inovasi yang membawa perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasikan semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

Pada penelitian ini, inovasi yang dijalankan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo melalui program yang bernama SOGUN (Samsat Orang Gunung) termasuk ke dalam jenis inovasi inkremental. Hal ini berarti inovasi yang terjadi membawa perubahan-perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Bentuk pelayanan yang diubah dalam program ini yaitu berkaitan dengan pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB).

3. Tipologi Inovasi Pelayanan

Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:44-45) inovasi pelayanan publik dikatakan berhasil jika merupakan hasil kreasi dan implementasi dari inovasi produk layanan, inovasi proses pelayanan, inovasi metode

pelayanan, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Pertama, inovasi produk atau layanan adalah perubahan bentuk dan desain produk atau layanan. Kedua, inovasi proses adalah pembaharuan kualitas yang berkelanjutan dan mengacu pada kombinasi perubahan organisasi, prosedur, dan kebijakan yang dibutuhkan untuk berinovasi. Ketiga, inovasi metode pelayanan adalah perubahan baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam hal berinteraksi dengan pengguna layanan atau cara baru dalam memberikan pelayanan. Keempat, inovasi dalam strategi atau kebijakan adalah perubahan visi, misi, tujuan dan strategi baru beserta alasannya yang berangkat dari realitas yang ada. Kelima, inovasi sistem adalah interaksi sistem yang mencakup cara baru atau yang diperbaharui dalam berinteraksi dengan aktor-aktor lain atau dengan kata lain adanya perubahan dalam tata kelola pemerintahan. Untuk lebih jelasnya, tipologi inovasi sektor publik dapat dilihat pada gambar berikut ini.



Gambar 2. Tipologi Inovasi

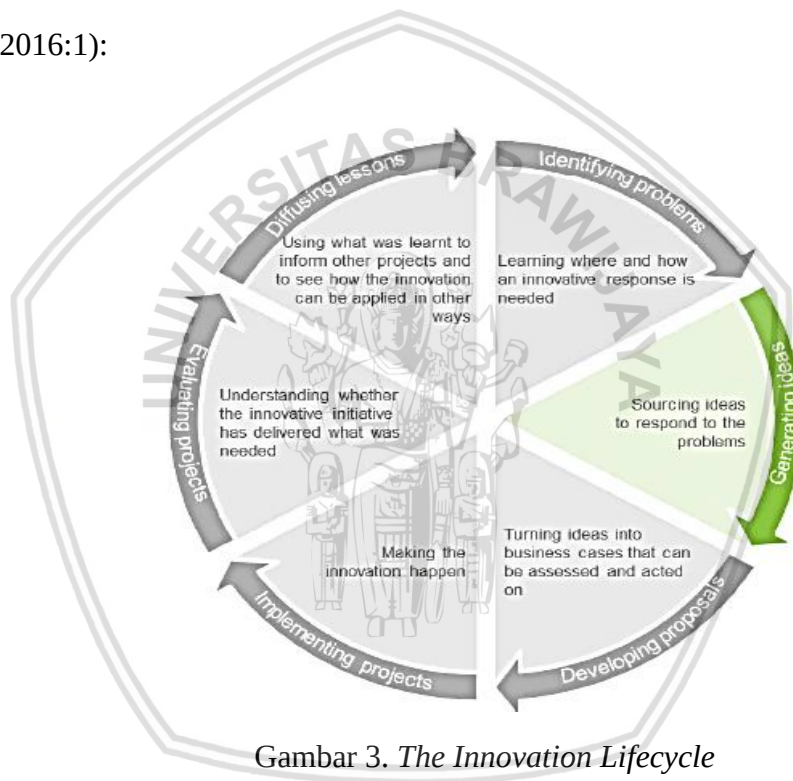
Sumber: Muluk (2008:45)

Jika dilihat dari teori yang diungkapkan oleh Muluk (2008:45), inovasi Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo termasuk ke dalam tipologi inovasi sektor publik. Seperti yang dijelaskan oleh Muluk (2008:45) bahwa inovasi sektor publik terdiri dari inovasi produk, inovasi proses, inovasi metode, inovasi kebijakan, dan inovasi sistem. Oleh karena itu, inovasi Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo perlu memiliki unsur-unsur di dalam tipologi inovasi sektor publik.

4. Proses Inovasi Pelayanan

Proses inovasi merupakan pengumpulan ide-ide yang memungkinkan salah satu hal alternatif untuk menjadikan hal-hal yang tidak mungkin

terjadi agar menjadi suatu hal yang akan mungkin terjadi. Proses inovasi juga merupakan serangkaian aktivitas yang dilakukan oleh individu atau organisasi, mulai dari sadar atau tahu adanya inovasi sampai menerapkan inovasi. Inovasi sebagai suatu proses digambarkan sebagai proses yang siklus dan berlangsung terus menerus seperti gambar berikut (Roberts, 2016:1):



Gambar 3. *The Innovation Lifecycle*

Sumber: Roberts (2016:1)

Proses inovasi meliputi fase identifikasi masalah, mengembangkan ide, membuat proposal, melaksanakan inovasi, mengevaluasi inovasi, dan menyebarluaskan inovasi. Proses inovasi menurut Roberts (2016:1) yaitu sebagai berikut:

- a. Identifikasi masalah, yaitu kegiatan yang mencakup hal-hal apa saja yang melatarbelakangi untuk membuat inovasi.
- b. Mengembangkan ide, yaitu kegiatan yang mencakup untuk menentukan sebuah istilah dan makna dari inovasi yang akan dibuat.
- c. Membuat proposal, yaitu kegiatan yang meliputi segala hal setelah disepakati inovasi apa yang dibuat dan dapat menjadi acuan untuk menjalankan inovasi.
- d. Melaksanakan inovasi, yaitu kegiatan meliputi penerapan dari inovasi yang telah dibuat dalam fase mengembangkan ide sebelumnya.
- e. Monitoring dan evaluasi inovasi, yaitu kegiatan yang meliputi pengawasan dari berjalannya inovasi dan juga untuk mengevaluasi apakah inovasi dapat diterima oleh masyarakat atau tidak.
- f. Menyebarluaskan inovasi, yaitu kegiatan meliputi sosialisasi kepada masyarakat yang ada di lingkup satu wilayah di tetapkannya inovasi dan juga kepada pihak pemerintah pusat maupun daerah hingga sampai lembaga internasional.

Berdasarkan penemuan diatas dapat disimpulkan bahwa proses inovasi ialah proses penemuan yang berbeda dari penemuan sebelumnya yang berupa ide dan hasil pemikiran. Proses inovasi bisa dibilang sebagai langkah percobaan untuk memastikan apakah inovasi tersebut tepat atau tidak dijalankan di wilayah yang ditentukan. Proses inovasi memiliki

beberapa step yang berbeda untuk dapat memberikan sebuah inovasi pelayanan yang baik dan berkualitas. Begitu halnya dengan pembahasan inovasi di dalam penelitian ini yaitu inovasi Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo dimana perlu melalui beberapa proses inovasi agar dapat diterapkan secara tepat.

5. Faktor-Faktor Inovasi Pelayanan

a. Faktor Pendukung

Muluk (2008:49) menyebutkan bahwa “inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya”. Dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilannya. Tanpa kehadiran faktor-faktor ini, maka terjadinya inovasi pemerintahan akan menjadi sulit terealisasi. Oleh karena itu perlu diidentifikasi faktor-faktor tersebut dan perlu pula dijamin ketersediaannya. Beberapa faktor kritis tersebut antara lain adalah: kepemimpinan yang mendukung inovasi, pegawai yang terdidik dan terlatih, budaya organisasi, pengembangan tim dan kemitraan, serta orientasi pada kinerja yang terukur.

a) Pengembangan Kepemimpinan Inovasi

Kepemimpinan mendukung proses inovasi merupakan syarat utama bagi terjadinya inovasi pemerintahan. Tanpa

kepemimpinan yang efektif maka akan sulit sekali mengalahkan program pemerintahan yang mendukung proses inovasi. Kepemimpinan ini tidak hanya berarti adanya pemimpin yang mendukung proses inovasi namun juga melibatkan adanya arahan strategis proses inovasi yang menjadi landasan operasional proses inovasi bagi seluruh elemen organisasi. Proses inovasi membutuhkan pemimpin yang mampu melakukan perubahan, mampu menyadarkan banyak pihak akan arti penting inovasi, dan mampu menggerakkan serta memberi teladan yang mendukung proses inovasi. Inovasi pemerintahan terimplementasi tidak dengan hanya berkata-kata, namun juga membutuhkan pemimpin yang mampu menjadi inspirasi terjadinya inovasi. Kepemimpinan inovasi yang berhasil dapat menjadi stimulan utama bagi keberhasilan membangun sistem inovasi namun tetap tak mampu menjamin keberlangsungannya, untuk itu dibutuhkan upaya untuk membangun budaya inovasi.

b) Pengembangan Budaya Inovasi

Pengembangan budaya inovasi menjadi begitu penting karena inovasi sebenarnya perlu dibangun di atas basis sosial yang luas dan tidak dibatasi oleh periode waktu yang terbatas. Inovasi dibangun dalam kurun waktu yang cukup lama dan hasilnya juga memerlukan waktu yang cukup karena ada proses inovasi yang

harus dilalui. Jika suatu organisasi publik mampu membangun budaya inovasi, maka dapat dipastikan bahwa keberlanjutan sistem inovasi akan lebih terjamin dan telah mendarah daging dalam kemampuan setiap anggota organisasi.

c) Pengembangan Pegawai

Sangatlah mustahil jika bermaksud menyuntikkan semangat inovasi di sektor publik apalagi mengembangkannya dengan tanpa melalui pengembangan pengetahuan dan keahlian pegawai. Keberhasilan implementasi dari sistem pemerintahan yang inovatif tak lepas dari kondisi pegawai yang memiliki pengetahuan dan keahlian yang memungkinkannya untuk berinovasi. Untuk itu, tak ada cara lain selain harus melakukan pengembangan pegawai dengan tujuan untuk menguasai perkembangan mutakhir.

d) Pengembangan Tim Kerja dan Kemitraan

Pengembangan inovasi membutuhkan kerja tim karena sistem inovasi pada dasarnya bukanlah pekerjaan individual. Keberadaan tim dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai hal yang tidak dapat diselesaikan secara personal. Pembelajaran tim dibutuhkan untuk membangun tim yang selaras, yakni tim sinergis yang memadukan seluruh potensi anggota tim pada tujuan yang sama dengan komitmen yang sama. Keberhasilan

sebuah tim dapat dinilai dari tiga hal, yakni produk dan jasa yang dihasilkan, keberlanjutan tim, dan kepuasan anggota tim. Keberadaan tim kerja inovasi dibutuhkan untuk memperkuat program pengembangan inovasi sektor publik karena pada awalnya program inovasi tak dapat berjalan dengan sendirinya tak dapat pula dijalankan sendirian.

e) Pengembangan Kinerja Inovasi

Selanjutnya, inovasi akan sulit dinilai jika tidak disediakan manajemen kinerja inovasi yang meliputi penyusunan, pengukuran, dan apresiasi kinerja inovasi. Kinerja inovasi dibutuhkan karena inovasi yang terukur akan memudahkan pelaksanaannya. Kemampuan membedakan antara keberhasilan dan kegagalan penting untuk menunjukkan keberhasilan kepada masyarakat sehingga akan dengan mudah meraih dukungan dari segala pihak untuk melanjutkan program inovasi. Dukungan dari berbagai pihak terhadap program inovasi tentu akan mengurangi kadar penolakan pihak-pihak tertentu yang umumnya memang ada pada setiap hal baru. Dukungan berbagai pihak dibutuhkan untuk memperkuat posisi sehingga program inovasi dapat berlangsung secara berkelanjutan.

f) Pengembangan Jaringan

Pengembangan jaringan inovasi dibutuhkan karena inovasi sektor publik akan lebih lestari dan membawa dampak lebih luas jika inovasi melibatkan para pihak yang lebih luas. Inovasi harus senantiasa berinteraksi dengan lingkungan karena inovasi dipengaruhi oleh lingkungan dan mempengaruhi lingkungan pula. Berinovasi memang membutuhkan basis yang bergantung pada kekuatan internal namun ia akan bersemi dan berkembang karena menyerap berbagai pengetahuan dan kebutuhan yang berkembang dalam lingkungannya. Pengembangan jaringan inovasi melibatkan tiga hal penting, yakni identifikasi pihak luar yang harus dilibatkan, metode pelibatan pihak luar, dan instrumen yang paling efektif dalam memanfaatkan jaringan inovasi.

b. Faktor Penghambat

Selama proses pelaksanaan inovasi pada suatu organisasi sektor publik, ada kalanya memiliki hambatan-hambatan yang menghalangi suatu organisasi publik dalam mencapai tujuan dari inovasinya. Hal ini sejalan dengan pendapat dari Borins (2005) dalam Muluk (2008:52) yang mengemukakan bahwa ada tiga penghambat dari pelaksanaan inovasi, yaitu:

- a. Hambatan yang muncul dari dalam birokrasi itu sendiri, yaitu sikap yang skeptis dan enggan berubah.
- b. Hambatan yang berasal dari lingkungan politik. Tuntutan organisasi kadang-kadang tidak bisa dipenuhi karena lingkungan politik yang tidak kondusif, seperti penambahan anggaran, peraturan-peraturan yang menghambat, dan kepentingan-kepentingan golongan.
- c. Hambatan ketiga berasal dari lingkungan di luar sektor publik, seperti keraguan publik terhadap efektivitas suatu program, kesulitan melaksanakan program, terutama dalam menentukan kelompok sasaran.

E. Pajak

1. Pengertian Pajak

Pajak menurut Soemitrom dalam Sari (2013:34) adalah iuran rakyat kepada Kas Negara berdasarkan Undang-Undang (yang dapat dipaksakan) dengan tiada mendapat jasa timbal (kontra prestasi) yang langsung dapat ditunjukkan dan yang digunakan untuk membayar pengeluaran umum. Sedangkan menurut Djajadiningrat dalam Sari (2013:34), pajak adalah suatu kewajiban untuk menyerahkan sebagian kekayaan Negara karena suatu keadaan, kejadian, dan perbuatan yang memberikan kedudukan tertentu. Pungutan tersebut bukan sebagai hukuman, tetapi menurut perundang-undangan yang ditetapkan pemerintah serta dapat dipaksakan.

Untuk itu, tidak ada jasa balik dari Negara secara langsung, misalnya untuk memelihara kesejahteraan umum.

Berbeda dengan pendapat dari Smeets dalam Sari (2013:34), bahwa pajak adalah prestasi-prestasi kepada pemerintahan yang terutang melalui norma-norma umum yang ditetapkannya dan dapat juga dipaksakan tanpa adanya berbagai kontraprestasi terhadapnya, yang dapat ditunjukkan dalam hal-hal khusus (individual), dimaksudkan untuk menutup pengeluaran-pengeluaran Negara. Selain itu pajak menurut Pasal 1 Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2007 tentang Ketentuan Umum dan Tatacara Perpajakan adalah “kontribusi wajib kepada negara yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan Undang-Undang, dengan tidak mendapat timbal balik secara langsung dan digunakan untuk keperluan negara bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat.

Berdasarkan pendapat diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pajak diartikan sebagai bentuk pembayaran berupa uang atau barang yang bertujuan untuk kesejahteraan rakyat dengan bentuk imbalan secara tidak langsung. Pada penelitian ini, inovasi yang diterapkan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo berkaitan dengan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB). Sistem pembayaran pajak dalam pembahasan ini menjadi penting untuk dibahas karena berkaitan dengan pemenuhan

kebutuhan masyarakat melalui pelayanan yang diberikan oleh Kantor SAMSAT Kabupaten Probolinggo.

2. Fungsi Pajak

Terdapat fungsi pajak menurut Sari (2013: 38) yaitu:

(1) Fungsi Penerimaan (*Budgeter*)

Yaitu sebagai alat (sumber) untuk memasukkan uang sebanyak-banyaknya dalam Kas Negara dengan tujuan untuk membiayai pengeluaran negara yaitu pengeluaran rutin dan pengeluaran pembangunan. Sebagai sumber pendapatan negara, pajak berfungsi untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran negara. Untuk menjalankan tugas-tugas rutin negara dan melaksanakan pembangunan, negara membutuhkan biaya. Biaya ini dapat diperoleh dari penerimaan pajak. Dewasa ini pajak digunakan untuk pembiayaan rutin seperti belanja pegawai, belanja barang, pemeliharaan, dan lain sebagainya. Untuk pembiayaan pembangunan, uang dikeluarkan dari tabungan pemerintah, yakni penerimaan dalam negeri dikurangi pengeluaran rutin. Tabungan pemerintah ini dari tahun ke tahun harus ditingkatkan sesuai kebutuhan pembiayaan pembangunan yang semakin meningkat dan ini terutama diharapkan dari sektor pajak.

(2) Fungsi Mengatur (*Reguler*)

Yaitu sebagai alat untuk mencapai tujuan tertentu di bidang keuangan (umpamanya bidang ekonomi, politik, budaya, pertahanan keamanan) misalnya: mengadakan perubahan tarif, memberikan pengecualian-pengecualian, keringanan-keringanan atau sebaliknya pemberatan-pemberatan yang khusus ditujukan kepada masalah tertentu. Pemerintah bisa mengatur pertumbuhan ekonomi melalui kebijaksanaan pajak. Dengan fungsi mengatur, pajak bisa digunakan sebagai alat untuk mencapai tujuan.

3. Manfaat Uang Pajak

Pajak merupakan sumber utama penerimaan negara. Tanpa pajak sebagian besar kegiatan negara sulit untuk dapat dilaksanakan. Penggunaan uang pajak meliputi mulai dari belanja pegawai sampai dengan pembiayaan berbagai proyek pembangunan. Pembangunan sarana umum seperti jalan-jalan, jembatan, sekolah, rumah sakit/puskesmas, kantor polisi dibiayai dengan menggunakan uang yang berasal dari pajak. Uang pajak juga digunakan untuk pembiayaan dalam rangka memberikan rasa aman bagi seluruh lapisan masyarakat. Setiap warga negara mulai saat dilahirkan sampai dengan meninggal dunia, menikmati fasilitas atau pelayanan dari pemerintah yang semuanya dibiayai dengan uang yang berasal dari pajak. Dengan demikian jelas bahwa peranan penerimaan pajak bagi suatu negara

menjadi sangat dominan dalam menunjang jalannya roda pemerintahan dan pembiayaan pembangunan.

Berikut dapat diikhtisarkan manfaat uang pajak adalah sebagai berikut:

1) Pajak merupakan salah satu sumber penerimaan negara

Negara dalam menjalankan tugas rutin dan pembangunan memerlukan biaya. Biaya tersebut antara lain diperoleh dari penerimaan pajak. Pengeluaran rutin seperti belanja pegawai, belanja barang pemeliharaan, dan sebagainya biayanya berasal dari penerimaan pajak. Sedangkan pengeluaran pembangunan bersumber dari Tabungan Pemerintah yaitu Penerimaan Dalam Negeri dikurangi Pengeluaran Rutin. Tabungan Pemerintah tersebut setiap tahun harus meningkat sesuai dengan kebutuhan pembiayaan pembangunan. Penerimaan Dalam Negeri terdiri dari penerimaan migas dan non migas. Penerimaan non migas sebagian besar merupakan penerimaan yang bersumber dari penerimaan pajak.

2) Pajak merupakan salah satu alat pemerataan

Pengenaan pajak dengan tarif progresid dimaksudkan untuk mengenakan pajak yang lebih tinggi pada golongan yang lebih mampu. Dana yang dipindahkan dari sektor swasta ke sektor pemerintah dipergunakan untuk membiayai proyek yang terutama dinikmati oleh masyarakat yang berpenghasilan rendah, seperti

untuk sarana peribadatan, sarana pendidikan, sarana transportasi, sarana kesehatan, sarana perhubungan, sarana pertahanan/keamanan dan sebagainya. Peranan pajak sebagai alat pemerataan pendapatan ini sangat penting untuk menegakkan keadilan sosial, seperti tercantum dalam Trilogi Pembangunan.

3) Pajak merupakan salah satu alat untuk mendorong investasi

Apabila masih ada sisa dari dana yang dipergunakan untuk membiayai pengeluaran negara (rutin), maka kelebihan tersebut dapat dipakai sebagai Tabungan Pemerintah.

4. Penggolongan Pajak

Pajak dapat dikelompokkan ke dalam golongan menurut Sari (2013:43) sebagai berikut:

1) Menurut Sifatnya

- a. Pajak Subyektif, yaitu pajak yang erat kaitannya atau hubungannya dengan subyek pajak atau yang dikenakan pajak dan besarnya dipengaruhi oleh keadaan Wajib Pajak. Pajak ini disebut pajak langsung (jadi langsung dikenakan pada subyeknya). Dimulai dengan menetapkan orangnya, baru kemudian dicari syarat-syarat objektifnya. Contoh: Pajak Penghasilan.

- b. Pajak Objektif, yaitu pajak yang erat hubungannya dengan obyek pajak, yang selain dari pada benda dapat pula berupa keadaan, perbuatan atau peristiwa yang menyebabkan timbulnya kewajiban membayar. Besarnya tidak ditentukan oleh keadaan Wajib Pajak. Pajak ini disebut pajak tidak langsung karena tidak langsung pada subyeknya. Dimulai dengan objeknya, seperti keadaan, peristiwa, perbuatan, dll., baru kemudian dicari orangnya yang harus membayar pajaknya, yaitu subjeknya. Contoh: Pajak Pertambahan Nilai.

2) Menurut Pembebanannya

- a. Pajak Langsung, yaitu pajak yang langsung dibayar atau dipukul oleh wajib pajak yang bersangkutan dan pajak ini langsung dipungut pemerintah dari wajib pajak, tidak dapat dilimpahkan kepada orang lain serta dipungut secara berkala (periodik). Contoh: PPh, PBB.
- b. Pajak Tidak Langsung, yaitu pajak yang dipungut kalau ada suatu peristiwa atau perbuatan tertentu, seperti penggerakan barang tidak bergerak, pembuatan akte, dan lain-lain dan pembayar pajak dapat melimpahkan beban pajaknya kepada pihak lain serta pajak ini tidak mempergunakan surat ketetapan pajak. Contoh: PPN dan PPnBM, Bea Materai.

3) Menurut Kewenangannya

- a. Pajak Pusat, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola oleh pemerintah pusat dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin negara dan pembangunan (APBN). Contoh: PPh, PPN dan PPnBM, PBB, Bea Materai.
- b. Pajak Daerah, yaitu pajak yang wewenang pemungutannya atau dikelola oleh Pemerintah Daerah (baik Pemerintah Provinsi maupun Pemerintah Kabupaten/Kota dan hasilnya dipergunakan untuk membiayai pengeluaran rutin dan pembangunan daerah (APBD). Contoh: Pajak Hotel, Pajak Restoran, Pajak Reklame, Pajak Kendaraan Bermotor.

Berdasarkan penggolongan pajak diatas, penulis dapat menyimpulkan bahwa pembahasan pajak dalam penelitian ini dimaksudkan untuk penggolongan pajak menurut kewenangannya, yaitu pajak daerah. Pajak daerah yang dibahas oleh peneliti adalah mengenai Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Pajak Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB). Oleh karena itu pembahasan di dalam penelitian ini ditujukan untuk meningkatkan pelayanan publik dalam pembayaran pajak daerah.

F. Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap (SAMSAT)

1. Pengertian SAMSAT

SAMSAT singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap, yaitu suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Kepolisian Republik Indonesia (POLRI), Dinas Pendapatan Provinsi (DISPENDA), dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan surat Tanda Kendaraan Bermotor (STNK/TNK) yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dan dilaksanakan pada satu kantor yang di beri nama KANTOR BERSAMA SAMSAT. Dalam hal ini POLRI memiliki fungsi penerbitan STNK; Dispenda Provinsi menetapkan besarnya Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT. Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ). Lokasi kantor bersama samsat ada di masing-masing provinsi, serta memiliki unit pelayanan di setiap kabupaten/kota (Dokumen SAMSAT Jawa Timur, 2014).

2. SAMSAT Provinsi Jawa Timur

Jumlah kantor bersama Samsat Jawa Timur saat ini adalah 45 kantor yang tersebar di seluruh kabupaten/kota se-provinsi jawa timur. Sistem

pelayanan samsat terkoneksi secara terintegrasi antar instansi (POLRI, DIPENDA provinsi jawa timur dan PT. Jasa Raharja) atau online area, yang kemudian dikembangkan dari online area pelayanan pada kantor bersama samsat menjadi online antar kantor samsat atau samsat link seluruh jawa timur, dengan memanfaatkan sistem jaringan yang sudah terkoneksi antar kantor bersama samsat yang merupakan cikal bakal pengembangan berbagai inovasi unit-unit pelayanan samsat unggulan. Saat ini sudah ada 212 unit samsat unggulan yang tersebar di kabupaten/kota di seluruh jawa timur dengan perincian: 46 kantor bersama samsat induk, 23 samsat drive thru, 10 samsat corner, 56 samsat keliling, 65 samsat payment point, 10 samsat delivery, 2 samsat kepulauan, dan 20 ATM samsat (Dokumen SAMSAT Jawa Timur, 2014). Berikut Unit-unit Layanan Samsat Unggulan di SAMSAT Jawa Timur, yaitu:

a. Pelayanan Samsat Drive Thru

Layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWD KLLJ yang tempat pelaksanaannya berada di luar gedung kantor bersama samsat. Masyarakat pemilik kendaraan bermotor dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran tanpa harus turun dari kendaraan bermotor yang dikendarainya. Sampai saat ini terdapat 24 unit samsat drive thru di jajaran Ditlantas polda jatim. Tujuan pelayanan samsat drive thru ini adalah untuk memberikan kecepatan dan kemudahan kepada

masyarakat dalam layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di luar gedung kantor bersama samsat.

b. Pelayanan Samsat Corner/Gerai Samsat

Layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tempat pelaksanaannya di pusat perbelanjaan/mall. Sampai saat ini terdapat 10 unit samsat corner di wilayah jawa timur. Tujuan pelayanan samsat corner adalah untuk memberikan kecepatan dan kemudahan kepada masyarakat dalam layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB, dan SWDKLLJ pada pusat perbelanjaan/pusat keramaian.

c. Pelayanan Samsat Keliling

Layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor yang beroperasi secara mobile (bergerak). Samsat keliling dimungkinkan menggunakan fasilitas samsat link yang bertujuan untuk memberikan pilihan pelayanan kepada masyarakat pemilik kendaraan bermotor. Jumlah samsat keliling yang beroperasi sebanyak 47 unit. Tujuan pelayanan samsat keliling adalah memberikan kecepatan dan kemudahan kepada masyarakat dalam layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan menggunakan kendaraan bermotor.

d. Pelayanan Samsat Payment Point

Layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, masyarakat pemilik kendaraan bermotor dapat melakukan pendaftaran dan pembayaran di tempat yang strategis atau pusat keramaian (kantor kecamatan, kantor pos, kantor cabang bank BRI, dll). Hingga saat ini terdapat 69 unit pelayanan samsat payment point di wilayah Jawa Timur. Tujuan pelayanan samsat payment poin adalah memberikan kecepatan dan kemudahan kepada masyarakat dalam layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di pusat keramaian (Kantor kecamatan, kantor pos, kantor bank Jatim, dll).

e. Pelayanan E-samsat

Layanan pengesahan STNK tahunan dan pembayaran PKB serta SWDKLLJ melalui E-channel bank yaitu internet banking, ATM, *mobile banking*, PPOB dan *teller*. Tujuan pelayanan e-samsat adalah memberikan kecepatan dan kemudahan kepada masyarakat dalam layanan pengesahan STNKN, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dengan memanfaatkan teknologi informasi dan produk perbankan (*internet banking*, ATM dan *mobile banking*).

f. Pelayanan Samsat Kepulauan

Samsat bantuan yang digunakan untuk memudahkan masyarakat yang jauh dari samsat pusat dalam membayar pajak kendaraan bermotor, melayani STNK tahunan dan pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Samsat kepulauan terdapat di Pulau bawean dan Pulau Kangean. Tujuan pelayanan samsat kepulauan adalah memberikan kemudahan kepada masyarakat yang tinggal di daerah kepulauan dalam melaksanakan layanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

g. Pelayanan ATM Samsat

Layanan unggulan Anjungan Transaksi Mesin (ATM) samsat jatim merupakan inovasi layanan unggulan yang baru dan pertama diluncurkan di Indonesia. ATM samsat jatim adalah mesin pelayanan untuk pembayaran PKB, SWDKLLJ dan STNK Tahunan masyarakat jawa timur secara online dan terintegrasi. Layanan unggulan ATM samsat ini digunakan untuk meminimalisir wajib pajak bersentuhan dengan petugas pelayanan (digantikan dengan mesin ATM). Hingga saat ini, sudah terpasang 24 unit mesin ATM. Tujuan pelayanan ATM samsat untuk memberikan pelayanan yang tidak dibatasi ruang, waktu, tempat dan jarak sehingga pengguna layanan dapat melakukan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ kapanpun dan dimanapun dengan menggunakan mesin ATM Samsat.

3. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo

Kantor Bersama SAMSAT Probolinggo merupakan bagian dari Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur

Probolinggo. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo meliputi 21 kecamatan, yaitu: Sukapura, Sumber, Lumbang, Kuripan, Leces, Tegal Siwalan, Dringu, Gending, Banyu Anyar, Maron, Gading, Tiris, Krucil, Krejengan, Kraksaan, Besuk, Paiton, Panukiran, Kota Anyar, Pajarakan, dan Bantaran. Pelayanan SAMSAT terdiri dari (Dokumen SAMSAT Jawa Timur, 2014):

- a. SAMSAT Induk
- b. SAMSAT Drive Thru
- c. SAMSAT Keliling Pagi Maron
- d. SAMSAT Keliling Malam Diva
- e. SAMSAT Payment Point Leces
- f. SAMSAT Payment Point Tongas
- g. SAMSAT Orang Gunung (SOGUN)

4. SAMSAT Orang Gunung (SOGUN)

Salah satu tugas dari Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Probolinggo adalah melaksanakan sebagian tugas Badan di bidang pemungutan pendapatan daerah. Sedangkan salah satu fungsinya yaitu pelaksanaan kegiatan teknis operasional pemungutan Pendapatan Asli Daerah. Wujud nyata dari metode penggalian dan pengembangan ide tersebut berupa perbaikan dan penambahan sarana layanan pada Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan daerah Provinsi

Jawa Timur Probolinggo, berupa pengembangan dari SAMSAT Keliling yaitu Inovasi SAMSAT Orang Gunung (SOGUN). Dengan adanya pengembangan layanan dan inovasi baru tersebut, maka wajib pajak dipermudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

SOGUN merupakan inovasi pelayanan pajak kendaraan dengan sarana sepeda yang dilengkapi dengan prasarana computer lengkap dengan pengukuran jarak tempuh ke 6 kecamatan yang tidak dapat ditempuh dengan mobil. Jumlah petugas yaitu 2 (dua) orang dengan perincian 1 petugas daftar dari POLRI dan 1 petugas kasir dari Bapenda Jawa Timur. Adapun 6 kecamatan yang dimaksud diatas dengan jarak tempuh yang jauh dari SAMSAT induk yaitu (Dokumen SAMSAT Jawa Timur, 2014):

1. Kecamatan Krucil. Jaraknya 62 Km dari SAMSAT Induk
2. Kecamatan Tiris. Jaraknya 56 Km dari SAMSAT Induk
3. Kecamatan Sukapura. Jaraknya 70 Km SAMSAT Induk
4. Kecamatan Dringu. Jaraknya 49 Km dari SAMSAT Induk
5. Kecamatan Sumber. Jaraknya 65 Km dari SAMSAT Induk
6. Kecamatan Paiton. Jaraknya Paiton 49 Km dari SAMSAT Induk

Jadwal pelayanan dilakukan yaitu sehari setiap minggu dengan 1 kali pelayanan, dengan jadwal berikut:

Tabel 3. Jadwal Pelayanan SOGUN (SAMSAT Orang Gunung)

No.	Hari	Kecamatan	Jam
1.	Senin	Krucil	08.00 – 12.00
2.	Selasa	Tiris	08.00 – 12.00

No.	Hari	Kecamatan	Jam
3.	Rabu	Sukapura	08.00 – 12.00
4.	Kamis	Sumber	08.00 – 12.00
5.	Jumat	Dringu	08.00 – 12.00
6.	Sabtu	Paiton	08.00 – 12.00

Sumber : Dokumen SAMSAT Kabupaten Probolinggo (2014)



BAB III

METODE PENELITIAN

A. Jenis Penelitian

Penelitian berguna untuk menemukan, mengembangkan dan mengklarifikasikan suatu peristiwa dengan menggunakan metode penelitian yang ada. Jenis penelitian yang digunakan penulis adalah penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian kualitatif adalah riset yang bersifat deskriptif dan cenderung menggunakan analisis dengan pendekatan induktif. Penelitian ini berupaya untuk memberikan gambaran mengenai fenomena tertentu secara terperinci sehingga dapat diperoleh pemahaman yang lebih jelas. Lebih lanjut Sugiyono (2016:9) memberikan pernyataan bahwa:

“Penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat postpositivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi onyek yang lamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti adalah sebagai instrument kunci, teknik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitataif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna daripada generalisasi”.

Sedangkan pengertian deskriptif menurut Moleong (2013:11) adalah sebagai berikut:

“Laporan penelitian akan berisi kutipan-kutipan data untuk memeberi gambaran penyjian laporan tersebut. Data tersebut mungkin berasal dari naskah wawancara, catatan lapangan, foto, videotape, dokumen pribadi, catatan atau memo, dan dokumen resmi lainnya. Pada penulisan laporan demikian, peneliti menganalisis data yang sangat kaya tersebut dan sejauh mungkin dalam bentuk aslinya”.

Dari pengertian tersebut, maka dapat disimpulkan bahwa penelitian deskriptif menggunakan pendekatan kualitatif adalah penelitian yang lebih berorientasi pada makna, penalaran dan definisi dari sebuah keadaan tertentu. Penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif ini peneliti dituntut untuk melakukan penelitian pada kejadian yang terjadi dan terjun langsung ke lapangan untuk melihat fenomena secara nyata. Penelitian kualitatif juga lebih menekankan pada proses daripada hasil. Tujuannya agar hubungan antara bagian yang sedang diteliti jelas. Dalam metode penelitian ini juga menggambarkan kondisi penelitian secara nyata tentang objek yang diteliti kemudian menguraikan dan menarik kesimpulan dalam bentuk tulisan mengenai inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo.

B. Fokus Penelitian

Menurut Spradley dalam Sugiyono (2014:288) “*A focused refer to a single cultural domain or a few related domains*” adalah bahwa, fokus itu merupakan domain tunggal atau beberapa domain yang terkait dari situasi sosial. Dalam penelitian kualitatif, penentuan fokus lebih didasarkan pada tingkat kebaruan informasi yang diperoleh dari situasi sosial (lapangan). Kebaruan informasi itu bisa berupa upaya untuk memahami secara lebih luas dan mendalam tentang situasi sosial, tetapi juga ada keinginan untuk menghasilkan hipotesis atau ilmu baru dari situasi sosial yang diteliti. Dengan demikian yang menjadi fokus dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Pelaksanaan inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dilihat dari karakteristik inovasi pelayanan menurut Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yaitu:
 - 1) Keunggulan relatif (*Relative Advantage*) dalam inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo
 - 2) Kompabilitas (*Compability*) dalam inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo
 - 3) Kerumitan (*Complexity*) dalam inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo
 - 4) Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*) dalam inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo
 - 5) Kemampuan Diamati (*Observability*) dalam inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo
2. Faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo, yang meliputi:

a. Faktor Pendukung

- 1) Internal Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo
- 2) Eksternal Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

b. Faktor Penghambat

- 1) Internal Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo
- 2) Eksternal Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

C. Lokasi dan Situs Penelitian

Lokasi penelitian merupakan tempat dimana peneliti melakukan penelitian. Berdasarkan lokasi penelitian ini nantinya diharapkan dapat memperoleh data dan informasi sesuai dengan tema, masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Adapun yang menjadi lokasi dalam penelitian ini adalah Kabupaten Probolinggo. Kabupaten Probolinggo dipilih karena instansi penyedia layanan pemerintah ini membuat suatu trobosan pelayanan yang kreatif yaitu “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung). Sedangkan situs penelitian ini menunjukkan dimana sebenarnya untuk memperoleh data atau informasi yang tepat dan akurat. Situs dapat digunakan untuk mengungkapkan keadaan sebenarnya terjadi dari objek yang akan diteliti. Situs penelitian dalam skripsi ini adalah Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Alasan peneliti memilih situs penelitian ini dikarenakan kantor inilah yang mengeluarkan program inovasi “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung).

D. Sumber Data

Sumber data adalah segala sesuatu yang dapat memberikan informasi mengenai data penelitian yang dibutuhkan oleh setiap peneliti untuk mencapai hasil yang maksimal sesuai dengan yang dikehendaki dalam penelitian tersebut yang tentunya perlu ditunjang oleh data-data yang relevan, baik jumlah maupun jenis data yang diperlukan. Menurut Loeffland sebagaimana dalam Moleong (2013:157), menjelaskan sumber data utama dalam penelitian kualitatif adalah kata-kata, tindakan dan selebihnya adalah data tambahan seperti dokumen dan lain-lain. Sumber data ada 2 yaitu:

1. Data Primer

Data primer merupakan sumber data yang diperoleh secara langsung pada saat jalannya penelitian, sumber data diperoleh melalui kegiatan wawancara dan data-data secara langsung yang memiliki korelasi dengan topik. Adapun yang menjadi data primer adalah informan. Dengan menggunakan pedoman wawancara, peneliti menggunakan data dari informan dari beberapa pihak diantaranya yaitu:

- a. Petugas SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo;
- b. Petugas Kepolisian Kabupaten Probolinggo;
- c. Petugas Jasa Raharja Kabupaten Probolinggo;
- d. Pegawai Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo;
- e. Masyarakat Kabupaten Probolinggo yang belum membayar pajak.

2. Sumber Sekunder

Data sekunder merupakan data yang mencakup informasi yang dikumpulkan dan relevan terhadap masalah yang akan diteliti. Data sekunder adalah data yang diperoleh peneliti secara tidak langsung dan dapat memberikan informasi tambahan dalam penelitian ini. Sumber data yang digunakan oleh peneliti melalui perantara yaitu manusia, media lainya seperti media elektronik dan media cetak, literatur dal lain sebagainya. Sumber data sekunder yang digunakan dalam penelitian ini berupa perundang-undangan yang berkaitan dengan pembahasan SAMSAT SOGUN, dan dokumen lain yang mendukung penelitian ini.

E. Teknik Pengumpulan Data

Proses penelitian, memerlukan adanya teknik pengumpulan data yang relevan dengan objek penelitian. Pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan beberapa teknik pengumpulan data, diantaranya:

1. Wawancara

Wawancara adalah metode yang digunakan untuk menggali informasi secara lebih mendalam terkait dengan permasalahan penelitian. Menurut Moleong (2013:186) wawancara adalah percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan dilakukan oleh dua pihak yaitu pewawancara yang mengajukan pertanyaan dan narasumber yang memberikan informasi dari pertanyaan yang ditanyakan. Wawancara dilakukan secara tidak terstruktur dimana seorang peneliti dan informan berhadapan secara langsung (*face to face*) untuk mendapatkan informasi secara lisan dengan

tujuan agar mendapatkan data. Tipe wawancara pada penelitian ini menggunakan tipe *openend* dimana peneliti dapat bertanya kepada responden tentang fakta-fakta suatu peristiwa yang ada. Teknik wawancara ini dilakukan agar dapat memperoleh jawaban yang dijelaskan secara lisan terkait dengan permasalahan penelitian. Dalam hal ini peneliti melakukan wawancara kepada petugas atau pegawai yang menjadi bagian dari tim inovasi pelayanan publik SOGUN (SAMSAT Orang Gunung) dan masyarakat yang merasakan pelayanan tersebut.

2. Observasi

Observasi merupakan suatu metode pengumpulan data dengan melakukan pengamatan terhadap lingkungan penelitian, subjek penelitian, dengan membuat kunjungan lapangan secara langsung terhadap studi kasus. Observasi adalah pengamatan dan pencatatan secara sistematis terhadap unsur-unsur yang ada dalam objek penelitian. Teknik ini dilakukan dengan pengamatan lapangan secara langsung terkait dengan permasalahan yang berhubungan dengan variabel penelitian dan melakukan pencatatan atas hasil observasi. Sesuai dengan jenisnya, peneliti memilih observasi pasif atau biasa dikenal dengan observasi partisipasi terbatas, yakni peneliti terlibat hanya sebatas pada aktivitas obyek yang mendukung data penelitian. Observasi dilakukan secara langsung terhadap inovasi pelayanan yang dilakukan oleh SAMSAT Kabupaten Probolinggo. Alat bantu dalam melakukan penelitian ini berupa

handphone untuk merekam video ataupun mengambil gambar selama observasi, dan buku catatan.

3. Dokumentasi

Teknik dokumentasi yaitu metode pengumpulan data yang sudah tersedia dengan adanya catatan dimana peneliti dapat memahami materi melalui data tertulis seperti dokumen, peraturan-peraturan dan referensi dari internet untuk mendapatkan informasi terkait penelitian yang dilakukan. Dokumentasi terkait dengan dokumen atau arsip lain yang masuk kedalam data dan berhubungan dengan pelaksanaan inovasi program SOGUN (SAMSAT Orang Gunung).

F. Instrumen Penelitian

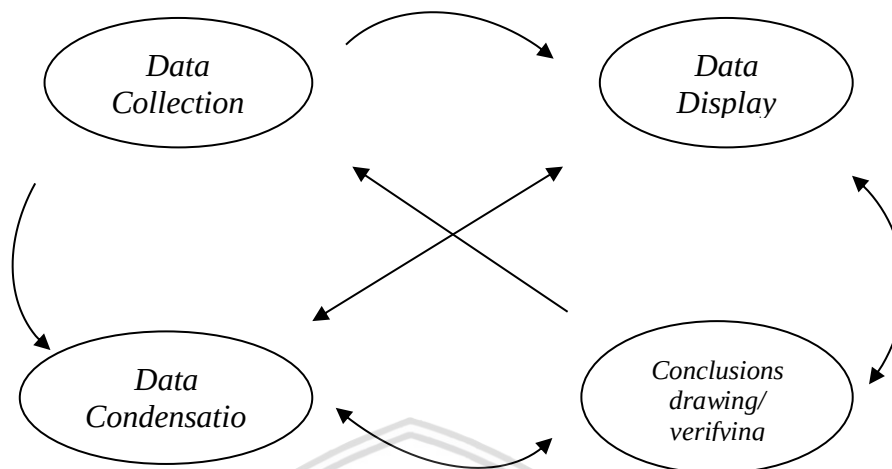
Instrumen penelitian merupakan alat yang digunakan oleh peneliti dalam kegiatannya mengumpulkan data. Dalam penelitian kualitatif, Moleong (2014:222) mengemukakan bahwa “yang menjadi instrumen atau alat penelitian adalah peneliti itu sendiri”. Jadi dalam penelitian ini peneliti merupakan instrumen pokok, sedangkan instrumen penunjangnya adalah:

1. Pedoman wawancara (*interview guide*), yaitu kerangka pertanyaan diajukan pada pihak-pihak sumber data dalam penelitian.
2. Catatan lapangan (*field notes*), dipergunakan untuk mencatat apa yang didengar, dilihat, dialami dan dipikirkan dalam pengumpulan data yang ada di lapangan.

3. Perekam (*recorder*), dipergunakan untuk merekam informasi-informasi dari hasil wawancara kepada pihak-pihak sumber data.
4. Alat tulis menulis, sebagai alat bantu dalam pencatatan hal-hal penting di lapangan.

G. Analisis Data

Analisis data sangat penting karena dengan melakukan analisis data, maka data yang diperoleh dapat disusun dan diolah agar menghasilkan informasi yang mudah dipahami dan dapat diinformasikan kepada orang lain. Menurut Bogdan dan Biklen dalam Moleong (2014:248), analisis data kualitatif adalah upaya yang dilakukan dengan jalan bekerja dengan data, mengorganisir data, memilah-milahnya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan menemukan pola, menemukan apa yang penting dan apa yang dipelajari, dan memutuskan apa yang dapat diceritakan kepada orang lain. Analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah analisis data interaktif menurut Miles, Huberman, dan Saldana (2014:14). Sejalan dengan analisis interaktif yang dimaksud, maka dalam penelitian ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat. Komponen-komponen analisis data tersebut dapat digambarkan sebagai berikut:



Gambar 4. Analisis Model Interaktif
 Sumber: Miles, Huberman dan Saldana (2014:14)

Adapun alur kegiatan analisis data interaktif menurut Miles, Huberman dan Saldana (2014:14), meliputi:

1. Pengumpulan Data

Pengumpulan data yaitu kegiatan yang dilakukan oleh seorang peneliti untuk memperoleh data yang valid. Pengumpulan data ini dilakukan melalui wawancara dengan pihak-pihak yang terkait dengan inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo, observasi ke lapangan dan dokumentasi. Dalam tahap ini peneliti menggali data sesuai dengan fokus penelitian yang telah ditetapkan. Peneliti mencari data ke lapangan secara berulang-ulang hingga mencapai titik kejenuhan data, sehingga data yang dikumpulkan lengkap dan maksimal.

2. Kondensasi Data

Kondensasi data diartikan sebagai proses pemilihan, penyederhanaan dan transformasi data mentah yang didapat dari lapangan mengenai inovasi

pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Setelah peneliti mengumpulkan data mentah, kemudian data-data tersebut ditelaah. Keseluruhan data yang di dapat oleh peneliti di situs penelitian melalui wawancara, observasi dan dokumentasi tersebut kemudian diproses dengan pemilahan, pemusatan, penyederhanaan data sesuai dengan masalah dan fokus penelitian yang telah ditetapkan oleh peneliti. Data yang telah dipilih sesuai dengan fokus penelitian tersebut selanjutnya ditransformasikan menjadi rangkuman, tabel, dan gambar.

3. Penyajian Data

Penyajian data merupakan proses peneliti menyusun seluruh informasi ke dalam bentuk yang sistematis dan dari bentuk tersebut ditarik kesimpulan dan peneliti disini harus mengambil keputusan untuk memudahkan peneliti melihat gambaran secara keseluruhan atau bagian-bagian tertentu dari penelitian mengenai inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Penyajian data yang didapat oleh peneliti di lapangan, disesuaikan dengan fokus penelitian yang diikuti oleh analisis data, kemudian data tersebut ditelaah dan dibandingkan dengan teori maupun regulasi yang berkaitan dengan masalah dan fokus penelitian.

4. Menarik Kesimpulan atau Verifikasi

Tahap terakhir yaitu penarikan kesimpulan. Melalui tahap penyajian data peneliti berusaha mencari makna dari tiap permasalahan penelitian yang

berkaitan dengan inovasi pelayanan publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Setelah peneliti menemukan makna dari permasalahan tersebut, maka dari hasil yang diperoleh dari lapangan tersebut kemudian dikumpulkan serta dianalisa untuk dapat ditarik kesimpulanya. Kesimpulan merupakan hasil analisis data yang telah dikaitkan dengan teori dan regulasi yang ada. Proses penarikan kesimpulan atau verifikasi dalam penelitian kualitatif dilakukan secara terus menerus sepanjang proses penelitian berlangsung. Penarikan kesimpulan merupakan bagian akhir dalam kegiatan analisis.

H. Keabsahan Data

Keabsahan data merupakan kegiatan pemeriksaan data secara cermat untuk mendapatkan hasil penelitian yang dapat dipertanggungjawabkan (Moleong, 2014:320). Kegiatan ini diperlukan untuk mengetahui kevalidan data yang diperoleh dari berbagai sumber data. Dalam penelitian ini pengujian terhadap keabsahan data yang digunakan meliputi:

1. Kredibilitas

Kredibilitas data atau kepercayaan terhadap data dari hasil penelitian kualitatif perlu dilakukan dengan perpanjangan pengamatan, peningkatan ketekunan dalam penelitian, triangulasi, diskusi dengan teman sejawat, analisis kasus negatif dan *member check*. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan peningkatan ketekunan dalam penelitian dengan membaca berita, referensi buku, maupun hasil penelitian atau dokumentasi-

dokumentasi yang berkaitan dengan temuan yang diteliti. Kemudian peneliti melakukan diskusi mengenai hasil penelitian dengan dosen pembimbing dan teman sejawat.

2. Triangulasi

Kegiatan triangulasi bersifat menggabungkan data dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Dalam hal triangulasi, tujuan dari kegiatan ini bukan untuk mencari kebenaran tentang beberapa fenomena, tetapi lebih pada peningkatan pemahaman peneliti terhadap apa yang telah ditemukan, mungkin apa yang dikemukakan informan salah karena tidak sesuai dengan teori atau hukum (Susan Stainback, 1988, dalam Sugiyono, 2014:241). Oleh karena itu, peneliti melakukan konfirmasi-konfirmasi jawaban dari setiap informan dengan membandingkan jawaban dari informan lain atau dengan jawaban yang diperoleh dari data observasi atau data dokumen yang berkaitan dengan penelitian ini.

BAB IV

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Penyajian Umum

1. Gambaran Umum Kabupaten Probolinggo

a. Sejarah Singkat Kabupaten Probolinggo

Sejarah tentang Kabupaten Probolinggo, secara utuh diketemukan pada sebuah babad, yaitu : “Babad Sembar”. Babad Sembar merupakan salah satu bagian dari Babad Blambangan, dan merupakan satu kesatuan di dalam Babad Blambangan, yang terdiri dari 5 babad, masing-masing : 1) Babad Sembar, 2) Babad Tawang Alun, 3) Babad Mas Sepuh, 4) Babad Bayu, dan 5) Babad Notodiningratan. Babad Blambangan ini dijadikan sebuah studi kesusastraan oleh : Winarsih Partaningrat Arifin (1995), dengan judul “Naskah dan Dokumen Nusantara Seri X Babad Blambangan ”. Dalam Babad Sembar (BS), data kesejarahan tentang: “Jayalalana, dan Kabupaten Probolingga”, akan terungkap dengan jelas. Babad Sembar ini ditulis oleh: “Kertajaya”, cucu dari Kyai Jayalalana, anak Mas Bagus Banger, dengan Ibu Nyi Sugih dari Pajarakan. Ketika itu menjadi Patih Prabalingga pada saat pemerintahan Jayanegara Bupati Prabalingga ke II (1768-1804/5), sebagaimana diterangkan dalam (BB: hal. 8 , dan Pupuh BS : 313, 314, 315 : hal 48). Penyajian informasi kesejarahan selanjutnya akan dirujuk secara bersamaan dengan catatan-

catatan kepustakaan pendukung lainnya seperti: “Babad tanah Jawi, Laporan perjalanan Piegeaud (komentar Dr. Brandes), dan surat-surat laporan penguasa Pantai Timur Jawa pada jaman Kumpeni-VOC, abad 17.

Tentang kepastian Hari Jadi Kabupaten Probolinggo, secara factual data angka tahun setidaknya-tidaknya sudah dapat diketemukan kepastian sementara di tahun 1679, itupun berdasar pada tulisan dalam Babad Sembar yang dikritisi melalui surat babad yang lain, dan surat-surat laporan VOC. Masih terdapat 2 surat yang tetanggal 3 Oktober 1725, dan 25 Nopember 1725, dengan identitas “Jayalalana van Dringu yang dikirimkan kepada Yean Menut Komandan VOC di Gembong Pasuruhan datanya masih terdapat di Leidden Denhag Belanda, sehingga isinya belum dapat dibaca. Jika untuk sementara sepakat di tahun 1679 namun mengenai rujukan hari dan tanggal, bulan belum berani dipastikan. Namun rambu-rambu untuk menemukan hari dan tanggal, bulan tampaknya bisa dicari dari kebiasaan Raja Mataram ketika melantik para bupatinya adalah saat “Garebeg Maulud”. Dengan demikian persoalannya tinggal mencari : Hari, tgl, dan bulan “Garebeg Maulud” pada tahun 1679, jatuh pada hari, tgl, dan bulan berapa. Dari kesimpulan sementara ini, setidaknya-tidaknya Hari Jadi Kabupaten Probolinggo, mundur 67 tahun, sehingga beresiko berubahnya nomor urut, urutan bupati-bupati di Probolinggo (www.probolinggo.kab.go.id, 23 Maret 2018).

b. Arti Lambang Daerah

Gambar 5. Lambang Daerah Kabupaten Probolinggo
Sumber : www.probolinggokab.go.id (2018)

1. Bintang berwarna kuning merupakan pertanda KETUHANAN YANG MAHA ESA.
2. Sungai sebagai pertanda “Sungai Banger”. Sebuah sungai yang semula memberi nama daerah Kabupaten ini pada zaman Bupati Probolinggo yang pertama Kiyai Tumenggung Djojolelono (tahun : 1746-1768).
3. Angin berwarna merah putih merupakan ciri khas dari daerah Kabupaten Probolinggo, yang terkenal dengan sebutan “ANGIN GENDING”. Angin yang arusnya sangat deras yang datang setiap musim kemarau dari arah tenggara.
4. Gunung, sebagai pertanda “GUNUNG BROMO”. Sebuah gunung di daerah Kabupaten Probolinggo, terletak di Pegunungan Tengger dalam sebuah kaldera yang luas dengan garis tengahnya kurang lebih 11 (sebelas) kilometer.
5. Sungai, sebagai pertanda “SUNGAI BANGER”. Sebuah sungai yang semula memberi nama daerah Kabupaten

Probolinggo ini, pada zaman Bupati Probolinggo yang pertama : KYAI TUMENGGUNG DJOJOLELONO (Tahun 1746 – 1768).

6. Dataran tanah berwarna hijau, merupakan pertanda keadaan tanah daerah Kabupaten Probolinggo yang cukup subur.
7. Gelombang air laut, yang menunjukkan letak daerah Kabupaten Probolinggo di tepi pantai Selat Madura.
8. Daun anggur sebanyak 4 (empat) helai berwarna hijau muda, dengan buah anggur 17 (tujuh belas) buah menunjukkan hasil buah-buahan khas daerah Kabupaten Probolinggo (terkenal sejak tahun 1913).
9. Daun mangga sebanyak 5 (lima) helai berwarna hijau, dengan buah mangga 8 (delapan) buah, menunjukkan buah-buahan yang terkenal di seluruh Indonesia dan di sekitarnya serta merupakan buah-buahan khas daerah Kabupaten Probolinggo.
10. Pita dasar dengan warna putih berisi Semboyan “PRASAJA NGESTI WIBAWA”. Makna semboyan : PRASAJA, berarti : bersahaja, terbuka, jujur, beres dan terus terang. NGESTI, berarti : menginginkan, menciptakan dan mempunyai tujuan. WIBAWA, berarti : mukti, luhur dan mulia. “PRASAJA NGESTI WIBAWA”, berarti : Dengan rasa tulus ikhlas bersahaja, beres menuju kemuliaan.
11. Makna Warna-warna Yang Digunakan :

12. Warna Kuning berarti : Keagungan, Keluhuran, Kemuliaan.

13. Warna Biru berarti : Kesetiaan.

14. Warna Hijau berarti : Kesuburan, Kemakmuran.

c. Visi dan Misi Kabupaten Probolinggo

Pengertian Visi menurut Undang-Undang 25 tahun 2004 pasal 1 angka 12 adalah rumusan umum mengenai keadaan yang diinginkan pada akhir periode perencanaan. Visi Kabupaten Probolinggo yaitu **“Terwujudnya Kabupaten Probolinggo Yang Sejahtera, Berkeadilan, Mandiri, Berwawasan Lingkungan dan Berakhlak Mulia”**. Sedangkan misi Kabupaten Probolinggo yaitu (www.probolinggokab.go.id, 23 Maret 2018):

1. Mewujudkan Kesejahteraan Masyarakat Melalui Peningkatan Daya Saing Daerah, Pertumbuhan Ekonomi Berbasis Kerakyatan, dan Optimalisasi Pengelolaan Sumber Daya Yang Berkelanjutan.
2. Mewujudkan Masyarakat Yang Berakhlak Mulia Melalui Peningkatan Kualitas Pelaksanaan Otonomi Daerah Dalam Penyelenggaraan Pemerintahan Yang Baik dan Bersih.

d. Kondisi Geografis

Kabupaten Probolinggo merupakan salah satu Kabupaten yang terletak di Provinsi Jawa Timur berada pada posisi 112°50' – 113°30' Bujur Timur (BT) dan 7°40' – 8°10' Lintang Selatan (LS), dengan luas

wilayah sekitar 169.616,65 Ha atau + 1.696,17 km² (1,07 % dari luas daratan dan lautan Provinsi Jawa Timur). Dengan rincian sebagai berikut (www.probolinggo.go.id, 23 Maret 2018):

- a. Permukiman : 147,74 Km²
- b. Persawahan : 373,13 Km²
- c. Tegal : 513,80 Km²
- d. Perkebunan : 32,81 Km²
- e. Hutan : 426,46 Km²
- f. Tambak/Kolam : 13,99 Km²
- g. Pulau Gili Ketapang : 0,60 Km²
- h. Lain-lain : 188,24 Km²

Wilayah Kabupaten Probolinggo berbatasan dengan :

- a. Sebelah Utara : Selat Madura
- b. Sebelah Timur : Kabupaten Situbondo dan Kabupaten Jember
- c. Sebelah Barat : Kabupaten Pasuruan
- d. Sebelah Selatan : Kabupaten Lumajang dan Kabupaten Malang
- e. Sedangkan di sebelah Utara bagian tengah terdapat Daerah Otonom yaitu Kota Probolinggo

Dilihat dari geografisnya Kabupaten Probolinggo terletak di lereng pegunungan yang membujur dari Barat ke Timur, yaitu Gunung Semeru, Argopuro, Lamongan dan Tengger. Selain itu terdapat gunung lainnya, yaitu Gunung Bromo, Widodaren, Gilap, Gambir, Jombang, Cemoro Lawang, Malang dan Batuujajar. Dilihat dari ketinggian berada

pada 0-2500 m diatas permukaan laut dengan temperatur rata-rata 27°C – 30°C.

Adapun pembagian wilayah administratif, secara yuridis formal dibentuk dengan Undang-Undang Nomor 12 Tahun 1950 Tentang Pembentukan Daerah-Daerah Kabupaten Dalam Lingkungan Propinsi Jawa Timur, yang terdiri dari 24 wilayah Kecamatan, 325 Desa dan 5 Kelurahan, 1.642 Rukun Warga (RW) dan 5.864 Rukun Tetangga (RT). Berikut luas wilayah menurut kecamatan di Kabupaten Probolinggo Tahun 2016, yaitu:

Tabel 4. Luas Wilayah Menurut Kecamatan di Kabupaten Probolinggo Tahun 2016

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (%)
1.	Sukapura	6
2.	Sumber	8
3.	Kuripan	4
4.	Bantaran	2
5.	Leces	2
6.	Tegalsiwalan	2
7.	Banyuanyar	3
8.	Tiris	10
9.	Krucil	12
10.	Gading	9
11.	Pakuniran	7
12.	Kotaanyar	3
13.	Paiton	3
14.	Besuk	2
15.	Kraksaan	2
16.	Krejengan	2
17.	Pajarakan	1
18.	Maron	3
19.	Gending	2
20.	Dringu	2
21.	Wonomerto	3
22.	Lumbang	5
23.	Tongas	5
24.	Sumberasih	2

No.	Kecamatan	Luas Wilayah (%)
	Jumlah	100

Sumber : Kabupaten Probolinggo dalam Angka Tahun 2016 (2017)

e. Kondisi Demografis

Jumlah penduduk Kabupaten Probolinggo dari hasil proyeksi yaitu sebesar 1.151.613 jiwa pada tahun 2016 atau naik sebesar 0,30% dibandingkan tahun 2015 sebesar 1.144.24 jiwa. Kecamatan Paiton mempunyai jumlah penduduk yang paling besar, yaitu 73.137 jiwa, diikuti Kecamatan Kraksaan 69.094 jiwa dan Tongas 66.906 jiwa.

Tabel 5. Jumlah Penduduk dan Laju Pertumbuhan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Probolinggo pada Tahun 2010, 2015 dan 2016

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (ribu)			Laju Pertumbuhan Penduduk (%)	
		2010	2015	2016	2010-2015	2015-2016
1.	Sukapura	19.249	20.073	20.149	0,45	0,38
2.	Sumber	24.447	27.139	27.291	0,68	0,56
3.	Kuripan	28.111	30.172	30.312	0,56	0,46
4.	Bantaran	38.474	42.070	42.288	0,62	0,52
5.	Leces	49.061	57.412	57.829	0,88	0,73
6.	Tegalsiwalan	33.025	37.853	38.103	0,80	0,66
7.	Banyuanyar	48.706	54.239	54.550	0,69	0,57
8.	Tiris	58.789	65.975	66.368	0,72	0,60
9.	Krucil	46.635	55.064	55.480	0,91	0,76
10.	Gading	44.326	50.146	50.457	0,75	0,62
11.	Pakuniran	40.171	43.682	43.900	0,60	0,50
12.	Kotaanyar	33.213	36.379	36.569	0,63	0,52
13.	Paiton	61.018	72.573	73.137	0,94	0,78
14.	Besuk	42.461	47.474	47.752	0,71	0,59
15.	Kraksaan	57.083	69.394	69.984	1,03	0,85
16.	Krejengan	34.914	39.680	39.932	0,77	0,64
17.	Pajajaran	30.464	35.252	35.496	0,84	0,69
18.	Maron	57.520	64.328	64.705	0,71	0,59
19.	Gending	35.889	40.788	41.047	0,77	0,63
20.	Dringu	46.056	53.082	53.443	0,82	0,68
21.	Wonomerto	35.318	40.261	40.521	0,78	0,65

No.	Kecamatan	Jumlah Penduduk (ribu)			Laju Pertumbuhan Penduduk (%)	
		2010	2015	2016	2010-2015	2015-2016
22.	Lumbang	28.810	32.258	32.448	0,71	0,59
23.	Tongas	58.073	66.469	66.906	0,79	0,66
24.	Sumberasih	53.154	62.483	62.946	0,90	0,74
Jumlah		1.004.967	1.144.246	1.151.613	0,78	0,30

Sumber: Kabupaten Probolinggo dalam Angka Tahun 2016 (2017)

Sementara itu besarnya angka rasio jenis kelamin tahun 2016 penduduk laki-laki terhadap penduduk perempuan sebesar 0,95. Berikut tabel yang menunjukkan jumlah penduduk dan rasio jenis kelamin menurut kecamatan di Kabupaten Probolinggo pada tahun 2016, yaitu:

Tabel 6. Jumlah Penduduk dan Rasio Jenis Kelamin Menurut Kecamatan di Kabupaten Probolinggo pada tahun 2016

No.	Kecamatan	Jenis Kelamin (ribu)			Rasio Jenis Kelamin
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Total	
1.	Sukapura	9.934	10.215	20.149	0,97
2.	Sumber	13.373	13.918	27.291	0,96
3.	Kuripan	14.631	15.681	30.312	0,93
4.	Bantaran	20.164	22.124	42.288	0,91
5.	Leces	28.158	29.671	57.829	0,95
6.	Tegalsiwalan	18.232	19.871	38.103	0,92
7.	Banyuanyar	26.255	28.295	54.550	0,93
8.	Tiris	32.620	33.748	66.368	0,97
9.	Krucil	27.719	27.761	55.480	1,00
10.	Gading	24.317	26.140	50.457	0,93
11.	Pakuniran	21.481	22.419	43.900	0,96
12.	Kotaanyar	17.806	18.763	36.569	0,95
13.	Paiton	36.243	36.894	73.137	0,98
14.	Besuk	23.001	24.751	47.752	0,93
15.	Kraksaan	34.359	35.625	69.984	0,96
16.	Krejengan	19.345	20.587	39.932	0,94
17.	Pajarakan	17.137	18.359	35.496	0,93
18.	Maron	31.351	33.354	64.705	0,94
19.	Gending	20.091	20.956	41.047	0,96
20.	Dringu	26.597	26.846	53.443	0,99
21.	Wonomerto	19.720	20.801	40.521	0,95
22.	Lumbang	15.798	16.650	32.448	0,95

No.	Kecamatan	Jenis Kelamin (ribu)			Rasio Jenis Kelamin
		Laki-Laki	Perempuan	Jumlah Total	
23.	Tongas	32.560	34.346	66.906	0,95
24.	Sumberasih	30.963	31.983	62.946	0,97
Jumlah		561.855	589.758	1.151.613	0,95

Sumber: Kabupaten Probolinggo dalam Angka Tahun 2016 (2017)

Kepadatan penduduk di Kabupaten Probolinggo tahun 2016 mencapai 679 jiwa/km². Kepadatan penduduk di 24 kecamatan cukup beragam dengan kepadatan penduduk tertinggi terletak di Kecamatan Sumberasih dengan kepadatan sebesar 2.081 jiwa/km² dan terendah di Kecamatan Sumber sebesar 192 jiwa/km². Berikut tabel yang menunjukkan distribusi dan kepadatan penduduk menurut kecamatan di Kabupaten Probolinggo pada tahun 2016, yaitu:

Tabel 7. Distribusi dan Kepadatan Penduduk Menurut Kecamatan di Kabupaten Probolinggo pada Tahun 2016

No.	Kecamatan	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk per km ²
1.	Sukapura	1.75	197
2.	Sumber	2.37	192
3.	Kuripan	2.63	454
4.	Bantaran	3.67	1.004
5.	Leces	5.02	1.571
6.	Tegalsiwalan	3.31	913
7.	Banyuanyar	4.74	1.194
8.	Tiris	5.76	401
9.	Krucil	4.82	274
10.	Gading	4.38	344
11.	Pakuniran	3.81	386
12.	Kotaanyar	3.18	859
13.	Paiton	6.35	1.373
14.	Besuk	4.15	1.363
15.	Kraksaan	6.08	1.852
16.	Krejengan	3.47	1.160
17.	Pajarakan	3.08	1.663

No.	Kecamatan	Persentase Penduduk	Kepadatan Penduduk per km ²
18.	Maron	5.62	1.259
19.	Gending	3.56	1.121
20.	Dringu	4.64	1.716
21.	Wonomerto	3.52	887
22.	Lumbang	2.82	350
23.	Tongas	5.81	858
24.	Sumberasih	5.46	2.081
Jumlah		100.00	679

Sumber: Kabupaten Probolinggo dalam Angka Tahun 2016 (2017)

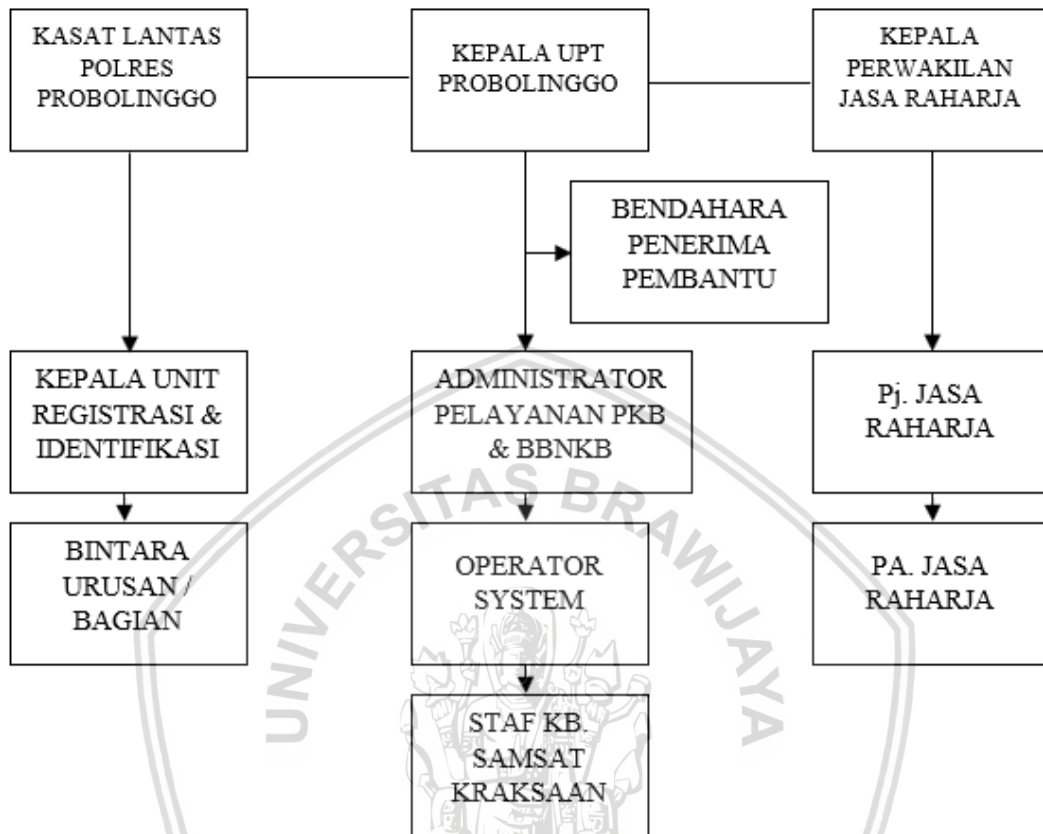
2. Gambaran Umum Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo

a. Visi dan Misi Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo memiliki visi dan misi dalam menjalankan seluruh tugas-tugasnya, yaitu visinya **“Terwujudnya Pelayanan Prima Kantor Bersama SAMSAT Provinsi Jawa Timur”**. Sedangkan misinya yaitu:

- 1) Meningkatkan mutu pelayanan kepada masyarakat
- 2) Meningkatkan keamanan dan keselamatan serta jaminan kepastian hukum terhadap kepemilikan kendaraan bermotor
- 3) Meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan Negara

b. Struktur Organisasi Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo



Gambar 6. Struktur Bagan Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Sumber : Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

B. Penyajian Data

Samsat singkatan dari Sistem Administrasi Manunggal di Bawah Satu Atap yaitu suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Bapenda, dan PT. Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK/TNK yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui PKB, BBN-KB dan SWDKLLJ dan dilaksanakan pada satu kantor yang diberi nama Kantor Bersama Samsat. Dari definisi tersebut dapat dikatakan bahwa tugas dari Kantor

Bersama Samsat adalah memberikan pelayanan publik kepada masyarakat selaku wajib pajak.

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Begitu pula dengan Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo, dalam memberikan pelayanan publik kepada masyarakat terdapat beberapa inovasi pelayanan yang dilakukan. Inovasi pelayanan yang ada di Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo salah satunya adalah Samsat “Sogun” (Orang Gunung). Untuk mendeskripsikan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan “Sogun” di Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo ini peneliti menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri dari lima atribut inovasi, yaitu:

a. Keunggulan relatif (*Relative Advantage*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dalam mengeluarkan inovasi perlu memperhatikan keunggulan yang dimiliki oleh inovasi tersebut. Dalam atribut *relative advantage* (keuntungan relatif), dimana sebuah inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Berdasarkan observasi di lapangan, Bapak Eko selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa:

“Lebih cepet, lebih mudah dan lebih hemat saya kira yah untuk wajib pajak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Pendapat tersebut serupa dengan pendapat dari Bapak Ali selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo yang juga menyatakan bahwa:

“Keunggulannya itu semua pelayanan itu boleh dikatakan unggul semua yah. Karna tidak membutuhkan waktu yang lama, cepet, tepat. Ya begitu pelayanan disini.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Berikut standar waktu pelayanan Samsat Kraksaan dalam memberikan pelayanan untuk masyarakat menurut ISO 9001:2008, yaitu:

Tabel 8. Standar Waktu Pelayanan Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo

No	Pelayanan	Waktu	Keterangan
1.	Pengesahan STNK Tahunan	15 Menit	Persyaratan Lengkap
2.	Penelitian Ulang 5 (lima) Tahun	30 Menit	Persyaratan Lengkap
3.	Pendaftaran Kendaraan Baru	60 Menit	Persyaratan Lengkap
4.	Permohonan Mutasi Masuk/Keluar	60 Menit	Persyaratan Lengkap

Sumber : Profil SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2018)

Selain itu, dari sisi lainnya Bapak Doni selaku petugas Jasa Raharja menyatakan suatu keunggulan Sogun seperti pendapat berikut:

“Keunggulan sogun ini lebih cepat ya untuk pembayarannya. Intinya gak terlalu lama mengantri.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Seperti yang terdapat dalam gambar dibawah ini yang menunjukkan bahwa tidak ada antrian yang panjang dari pelayanan Samsat Sogun, yaitu:



Gambar 7. Antrian Pelayanan Samsat Sogun

Sumber : Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

Sedangkan Pak Farid selaku petugas Jasa Raharja menyatakan dari sisi transportasi yaitu:

“Keunggulannya sih mereka lebih bisa menjangkau ke daerah-daerah terpencil.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Serupa dengan pendapat dari Ibu Devi selaku petugas Kepolisian yang menyatakan bahwa:

“Keunggulan sogun sendiri karna untuk bayar pajaknya pake sepeda motor, jadi lebih cepet.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Begitu pula dengan Pak Sugeng selaku petugas Kepolisian yang setuju dengan pendapat Pak Farid dan Ibu Devi yang menyatakan bahwa:

“Ya keunggulannya sih karna pake sepeda, jadi kita mendatangi.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Seperti yang terdapat dalam gambar dibawah ini yang menunjukkan bahwa keunggulan transportasi yang digunakan dalam pelayanan Samsat Sogun, yaitu:



Gambar 8. Sepeda Motor yang digunakan dalam Pelayanan Samsat Sogun

Sumber : Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

Disamping itu, Pak Rudi selaku masyarakat juga menyatakan yang serupa dengan Bapak Eko dan Bapak Ali bahwa:

“Enak sih sogun ini, lebih deket kan, lebih cepet juga cuma 5 menit.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Begitu pula dengan Pak Herianto selaku masyarakat yang menyatakan bahwa:

“Cepet sih pelayanan sogun ini, paling lama ya 5 menit paling mbak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Sogun ini memiliki keunggulan tersendiri dibandingkan dengan inovasi yang lainnya. Keunggulan dari Samsat Sogun adalah pelayanan yang lebih cepat, persyaratan yang mudah, tanpa biaya, dan dapat

menjangkau daerah terpencil karena menggunakan kendaraan sepeda motor. Hal tersebut yang menunjukkan bahwa inovasi Samsat Sogun memiliki nilai yang lebih dibanding dengan yang lainnya.

b. Kompabilitas (*Compability*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dalam menjalankan inovasi Samsat Sogun perlu memperhatikan kesesuaian inovasi dengan inovasi yang sebelumnya. Dalam atribut *compability* (kesesuaian), dimana sebuah inovasi harus mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Berdasarkan observasi di lapangan, Bapak Eko selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa:

“Saya kira sama yah yang disampaikan yang lainnya yah. Ada KTP asli, STNK asli. Bedanya inovasi ini dengan yang lainnya itu inovasi kita ini terkait pelayanan pajak 1 tahunan begitu.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Bapak Ali selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo juga menyatakan bahwa:

“Yang diharapkan wajib pajak tentunya menginginkan yang lebih baik dari yang sebelumnya. Tapi dari kita dispenda berusaha memberikan pelayanan yang termudah, akuntabel dan dapat dipercaya. Untuk ke depannya yah masyarakat dapat terlayani dengan baik. Prosedur pelayanan sogun untuk perpanjangan STNK sangat mudah sekali yah. Hanya melampirkan KTP asli dan STNK asli. Itu saja cukup.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Seperti yang terdapat dalam gambar di bawah ini mengenai kesesuaian persyaratan di dalam pelayanan Samsat Sogun, yaitu:



Gambar 9. KTP dan STNK asli Wajib Pajak

Sumber : Dokumen Samsat Kraakaan Kabupaten Probolinggo (2017)

Selain itu, Bapak Doni selaku petugas Jasa Raharja menyatakan pendapatnya bahwa:

“Ya untuk sogun ini misalkan di daerah terpencil bisa. Jadi kita bisa numpang aliran listrik warga. Jadi ada daerah yang tidak bisa dimasuki samsat keliling. Nah ini yang masuk sogun. Jadi semisal ada beberapa daerah yang mau bayar nih tapi daerahnya terpencil. Terus kita yang ngelayani.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Seperti yang terdapat dalam gambar di bawah ini mengenai kesesuaian inovasi sebelumnya, yaitu Samsat Keliling:



Gambar 10. Samsat Keliling di Kabupaten Probolinggo
Sumber : Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

Sedangkan Pak Farid selaku petugas Jasa Raharja menyatakan pendapat yang berbeda mengenai kesesuaian inovasi yaitu:

“Kalo inovasi sebelumnya itu ada mbak, kayak payment point, tapi gagal. Akhirnya sogun ini muncul, karna kan sepeda motor ya yang dipake, jadi lebih jalan.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Seperti yang terdapat dalam gambar di bawah ini mengenai kesesuaian inovasi sebelumnya, yaitu Samsat Payment Point:



Gambar 11. Samsat Payment Point di Kabupaten Probolinggo
Sumber : Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

Disamping itu, Ibu Devi selaku petugas Kepolisian menyatakan pendapat yang berbeda pula yaitu:

“Kalo ada masyarakat yang tidak bisa ke samsat, jadi enak mereka terbantu. Inovasi ini sih kan khususnya untuk orang-orang gunung yah, jadi kita mempermudah mereka yang jauh itu.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Sedangkan Pak Sugeng selaku petugas Kepolisian menyatakan yang serupa bahwa:

“Kalo untuk kabupaten probolinggo ini sangat banyak, di gunung juga banyak tinggalnya. Sehingga karna jauh jadi kita membentuk sogun ini. Supaya masyarakat lebih dekat dengan pelayanan kami ini. Biar mereka enak untuk bayar pajak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Serupa dengan Pak Sugeng, bahwa Pak Rudi selaku masyarakat juga menyatakan seperti berikut:

“Dulu sih kebingungan kalo mau bayar. Jauh soale mba. Tapi karna sudah ada sogun jadi kita merasa terbantu gitu mbak. Kan gak jauh-jauh harus ke samsat induk.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Begitu pula dengan Pak Herianto selaku masyarakat yang juga menyatakan hal yang serupa yaitu:

“Mau bayar pajak tapi jauh itu, jadi ribet kan mba. Terus pas ada sogun ini, membuat masyarakat lebih hemat, ga pake buang-buang bensin mbak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Seperti yang terdapat dalam gambar di bawah ini mengenai kesesuaian kebutuhan masyarakat yang berada di daerah pegunungan

agar dapat dijangkau oleh pelayanan pemerintah untuk pembayaran pajak kendaraan melalui Samsat Sogun, yaitu:



Gambar 12. Kondisi Jalanan di Kecamatan Sumber Kabupaten Probolinggo

Sumber : *Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)*

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Samsat Sogun menyesuaikan inovasi yang sebelumnya. Perbedaan Samsat Sogun ini dengan inovasi sebelumnya adalah karna inovasi ini hanya untuk pelayanan pembayaran pajak 1 tahunan saja. Selain itu inovasi ini disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat pada saat itu dimana mayoritas masyarakat di daerah tersebut termasuk daerah yang terpencil, oleh karena itu hanya bisa diakses melalui kendaran bermotor. Hal tersebut yang membedakan inovasi ini dengan inovasi sebelumnya. Berikut teknis pelaksanaan Samsat Sogun (Proposal Sogun, 2018), yaitu:

1. Memetakan wilayah dengan jumlah tunggakan yang besar dan daerah yang sulit dijangkau untuk didatangi dan dilayani melalui Layanan Samsat Orang Gunung.
2. Membuat jalur telepon khusus sebagai *Call Center* yang dipusatkan pada KB Samsat Kraksaan Kabupaten dan KB Samsat Probolinggo Kota agar masyarakat dapat mengetahui jadwal, persyaratan dan keberadaan layanan Samsat Orang Gunung pada hari itu.
3. Membuat dan menyebarkan brosur pada saat Dinas Luar, siaran radio tentang layanan Samsat Orang Gunung yang berisi persyaratan dan jadwal layanan Samsat Orang Gunung.
4. Melayani masyarakat melalui layanan Samsat Orang Gunung.

c. Kerumitan (*Complexity*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dalam menjalankan suatu inovasi perlu memperhatikan sisi kerumitan yang akan dialami selama proses pelayanan inovasi tersebut. Dalam atribut *complexity* (kerumitan), sebuah inovasi dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Berdasarkan observasi di lapangan, Bapak Eko

selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa:

“Kerumitan pada saat pelaksanaan sogun ini sih ketika cari sinyal yah. Itu saja paling mbak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Bapak Ali selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo juga menyatakan bahwa:

“Kerumitan sih hampir tidak ada. Karna semuanya sudah terpenuhi.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Bapak Doni selaku petugas Jasa Raharja yang menyatakan bahwa:

“Kerumitan sih ndak terlalu rumit yah. Karna syaratnya mudah.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Sedangkan Pak Farid selaku petugas Jasa Raharja menyatakan bahwa:

“Kalo pelaksanaan sogun ini sebenarnya inovasi yang bagus yah. Jadi dibukanya sogun ini untuk menjangkau masyarakat yang lokasinya jauh mbak., ndak ada yang rumit mbak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Ibu Devi selaku petugas Kepolisian yang menyatakan bahwa:

“Kerumitan gak ada sih ya, tapi kalo ga ada jaringan ini yang agak susah.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Sedangkan Pak Sugeng selaku petugas Kepolisian menyatakan bahwa:

“Kerumitan gak ada yah. Di jalan aja sih gunung, terus cuaca yang berpengaruh.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

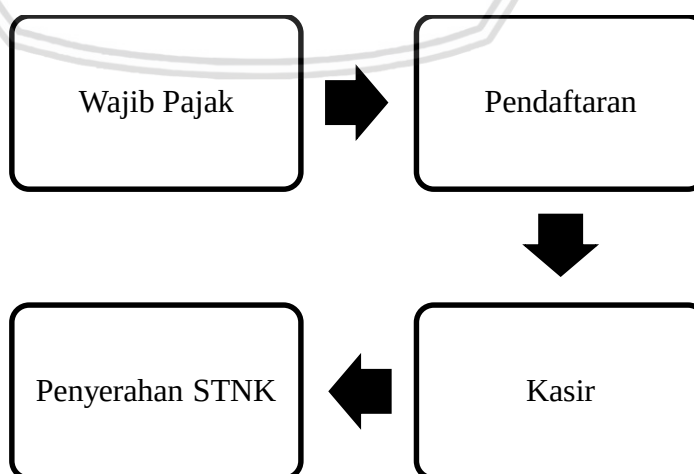
Serupa dengan pihak lainnya, Pak Rudi selaku masyarakat menyatakan bahwa:

“Kerumitan sih ga ada mbak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Begitu pula dengan Pak Herianto selaku masyarakat menyatakan bahwa:

“Sudah ndak ada yang susah mbak, mudah-mudah saja.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Samsat Sogun tidak memiliki kerumitan dalam proses pelayanannya. Tanggapannya yang dimunculkan justru mengarah pada nilai yang positif, karna memberikan kemudahan bagi masyarakat. Berikut alur pengesahan STNK 1 tahun di dalam pelayanan Samsat Sogun, yaitu:



Gambar 13. Alur Pengesahan STNK 1 (Satu) Tahun

Sumber : Dokumen SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2018)

d. Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dalam menjalankan inovasi pelayanan publik perlu memperhatikan uji coba yang dijalankan sebelum pelaksanaan inovasi tersebut benar-benar dijalankan. Dalam atribut *trialability* (kemungkinan dicoba), sebuah 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 publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi. Berdasarkan observasi di lapangan, Bapak Eko selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa:

“Uji coba sih ada. Ada launchingnya, sosialisasi gitu. Waktu itu dihadiri oleh salah satu pelayanan terpadu dari pihak kecamatan, kepala desa, masyarakat juga. Ini selain dari brosur yah.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Bapak Ali selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten

Probolinggo juga menyatakan bahwa:

“Masa uji coba itu langsung lancar itu. Uji coba langsung pelayanan begitu. Karna memang kita sudah persiapan. Peralatan dan sdm ini sudah kita bagi. Uji coba itu ada, tapi langsung lancar gitu.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Bapak Doni selaku petugas Jasa Raharja yang menyatakan bahwa:

“Ada ini mbak. Masa uji cobanya itu cepet lah mba. Uji coba kita kan langsung ke masyarakat di daerah gunung itu mbak. Jadi kita kerjasama sama yang lain, misal polsek. Jadi kalo laporan polsek ini bilang ada yang mau bayar nih. Nah terus kita kesana. Jadi intinya kita nyebar informasi ke polsek dan kantor kecamatan.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Sedangkan Pak Farid selaku petugas Jasa Raharja menyatakan bahwa:

“Uji coba ya ada mba. Alasannya sih itu ya karna biar mempermudah masyarakat yang jauh dari samsat induk. Jadi biar mereka gak kesulitan, mereka terbantu gitu dalam membayar pajak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Ibu Devi selaku petugas Kepolisian yang menyatakan bahwa:

“Bentuk uji coba dan sosialisasi sih ada 2 bulan. Yang disiapkan ini petugasnya siapa saja, terus motornya, terus printernya.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Sedangkan Pak Sugeng selaku petugas Kepolisian menyatakan bahwa:

“Uji coba ada, kurang lebih 1-3 bulan. Kita liat perkembangannya. Bentuk uji coba sama sosialisasi ini kita liat berapa yang daftar. Ya tiap harinya semakin nambah.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Serupa dengan pihak lainnya, Pak Rudi selaku masyarakat menyatakan bahwa:

“Pas ada sosialisasi dan uji coba saya dateng. Pelaksanaannya ya istimewa mbak, bagus gitu.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Begitu pula dengan Pak Herianto selaku masyarakat menyatakan bahwa:

“Uji coba dan sosialisasi sih ada mbak, bagus itu pelaksanaannya mbak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa Samsat Sogun menjalankan uji coba dan sosialisasi. Bentuk uji coba dan sosialisasi yang dijalankan berupa penyebaran informasi melalui brosur dan lewat perangkat daerah setempat, khususnya bekerja sama dengan kecamatan dan kelurahan. Pelaksanaan uji coba dan sosialisasi selama 1-3 bulan untuk memantau perkembangan tingkat wajib pajak yang membayar pajak. Berikut gambar yang menunjukkan informasi dilaksanakannya Samsat Sogun, yaitu:



Gambar 14. Informasi Samsat Sogun di Kabupaten Probolinggo
Sumber : Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

e. Kemampuan Diamati (*Observability*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dalam menjalankan inovasi pelayanan publik perlu memperhatikan kemudahan pengamatan yang akan diterima oleh masyarakat. Dalam atribut *observability* (kemudahan diamati), sebuah inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana ia bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Berdasarkan observasi di lapangan, Bapak Eko selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa:

“Cukup bagus ya mba karna inovasinya mudah dimengerti.”
(Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Bapak Ali selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo juga menyatakan bahwa:

“Masyarakat antusias sekali yah dengan adanya sogun, karena pelayanan tepat waktu itu mbak. Terus persyaratan yang mudah.”
(Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Bapak Doni selaku petugas Jasa Raharja yang menyatakan bahwa:

“Enak kata mereka, gampang. Karna ndak terlalu jauh. Misalkan yang ada pekerjaan yang tidak bisa ditinggal terlalu lama. Kalo ada yang terdekat ngapain ngambil yang jauh. Jadi yang terdekat sogun ini aja.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Sedangkan Pak Farid selaku petugas Jasa Raharja menyatakan bahwa:

“Untuk akhir-akhir ini sih malah bagus ya responnya. Malahan mereka minta supaya sogunnya ini diperbanyak ke daerah-daerah terpencil gitu mbak, soalnya gampang gitu mba, gak ribet untuk masyarakat.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Ibu Devi selaku petugas Kepolisian yang menyatakan bahwa:

“Kebutuhan wajib pajak saat ini ya itu kan mereka butuh bayar pajak, jadi kita bantu. Tanggapan mereka rata-rata positif sih ya ke sogun ini karna pelayanan ini kan untuk mempermudah masyarakat.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Sedangkan Pak Sugeng selaku petugas Kepolisian menyatakan bahwa:

“Saya kira mereka itu kan males ya bayar pajak karena jauh jaraknya. Jadi ya kita jemput bola. Masyarakat justru merasa senang.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Serupa dengan pihak lainnya, Pak Rudi selaku masyarakat menyatakan bahwa:

“Lebih gampang dijalani, lebih enak kalo ada sogun ini.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Begitu pula dengan Pak Herianto selaku masyarakat menyatakan bahwa:

“Mudah dipahami sih mbak, tidak antri.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa inovasi Samsat Sogun mudah dipahami oleh masyarakat. Hal ini dikarenakan persyaratan yang mudah, yaitu melampirkan KTP dan STNK asli saja. Oleh karena itu masyarakat merasa dipermudah dengan

adanya pelayanan Samsat Sogun ini. Berikut kondisi wajib pajak dalam menerima pelayanan Samsat Sogun, yaitu:



Gambar 15. Wajib Pajak yang menerima pelayanan Samsat Sogun
Sumber : Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

a. Faktor Pendukung

Inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya. Oleh karena itu, dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilannya, salah satunya adalah faktor pendukung. Berdasarkan observasi di lapangan, Bapak Eko selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa:

“Selain dari sarana dan prasarana yah, tentunya dari apresiasi warga begitu. Karna kalo masyarakat responnya bagus berarti bisa dikatakan inovasi ini berhasil begitu.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Bapak Ali selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten

Probolinggo juga menyatakan bahwa:

“Sumber daya manusia yang sudah terlatih dan peralatan yang sudah lumayan canggih.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Bapak Doni selaku petugas Jasa Raharja yang menyatakan

bahwa:

“Respon masyarakat sih mbak bagus. Kan mereka pengennya gak ribet, yo gamau mereka meninggalkan pekerjaannya. Jadi pengennya cepet.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Sedangkan Pak Farid selaku petugas Jasa Raharja menyatakan

bahwa:

“Faktor pendukungnya sih karna ada motor dan modem ini mbak jadi cepet lah, gak pake antri.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Ibu Devi selaku petugas Kepolisian yang menyatakan bahwa:

“Faktor pendukung pelayanan sogun ini sih karna sarana dan prasarannya yang ada.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Sedangkan Pak Sugeng selaku petugas Kepolisian menyatakan

bahwa:

“Yang mendukung itu ya aksesnya lebih mudah.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Serupa dengan pihak lainnya, Pak Rudi selaku masyarakat

menyatakan bahwa:

“Kelebihan dari sogun ini lebih mudah, lebih dekat juga.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Begitu pula dengan Pak Herianto selaku masyarakat menyatakan bahwa:

“Lebih cepat prosedurnya, tidak antri mbak.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor pendukung dari pelaksanaan Samsat Sogun dikarenakan beberapa hal, yaitu:

1. Sarana dan Prasarana yang menunjang pelayanan Samsat Sogun, seperti motor, laptop, printer, dan modem wifi.
2. Sumber Daya Manusia yang sudah terlatih.
3. Respon masyarakat yang positif dengan menyambut pelayanan Samsat Sogun secara antusias.
4. Prosedur dan Persyaratan yang tidak rumit.

Berikut kondisi pelayanan Samsat Sogun yang ditunjukkan dalam gambar di bawah ini, yaitu:



Gambar 16. Proses Pelayanan Samsat Sogun di Kabupaten Probolinggo

Sumber : Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)



Gambar 17. Printer Pelayanan Samsat Sogun di Kabupaten Probolinggo

Sumber : Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

b. Faktor Penghambat

Selama proses pelaksanaan inovasi pada suatu organisasi sektor publik, ada kalanya memiliki hambatan-hambatan yang menghalangi suatu organisasi publik dalam mencapai tujuan dari inovasinya. Berdasarkan observasi di lapangan, Bapak Eko selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten Probolinggo menyatakan bahwa:

“Mungkin sinyal itu, cuaca, terus faktor tempat juga yah. Karna namanya sogun, jadi tempatnya kan di daerah pegunungan.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Bapak Ali selaku Dinas Pendapatan Daerah Kabupaten

Probolinggo juga menyatakan bahwa:

“Hampir tidak ada kendala sih ya, karna begitu pertama kali kita jalankan ya langsung saja begitu. Tidak ada komplain dari masyarakat.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Bapak Doni selaku petugas Jasa Raharja yang menyatakan bahwa:

“Modem itu tadi mbak. Terus cuaca. Udah itu aja paling mba.” (Hasil wawancara tanggal 20 Maret 2018).

Sedangkan Pak Farid selaku petugas Jasa Raharja menyatakan bahwa:

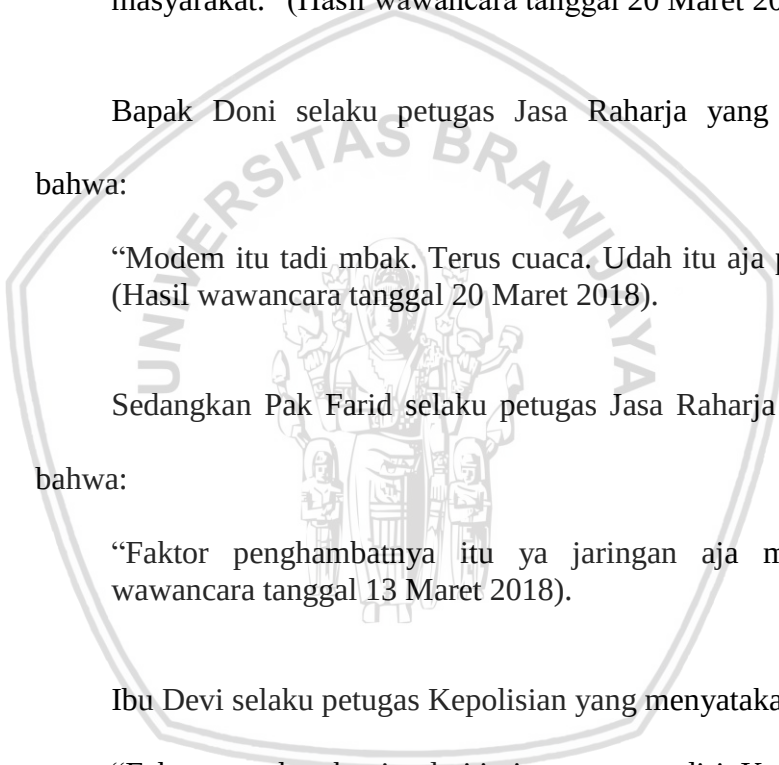
“Faktor penghambatnya itu ya jaringan aja mba.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Ibu Devi selaku petugas Kepolisian yang menyatakan bahwa:

“Faktor penghambat itu dari jaringannya sendiri. Kadang-kadang lancar, kadang-kadang ada gangguan.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Sedangkan Pak Sugeng selaku petugas Kepolisian menyatakan bahwa:

“Penghambatnya ya kalo modem ini gabisa, terus kita pake hotspot. Sinyal ini sih mba, kadang-kadang jauh dari jangkauan.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).



Serupa dengan pihak lainnya, Pak Rudi selaku masyarakat menyatakan bahwa:

“Tidak ada penghambat yang aneh-aneh mbak, karna kita sudah merasa terbantu sekali dengan adanya samsat sogun.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Begitu pula dengan Pak Herianto selaku masyarakat menyatakan bahwa:

“Sudah tidak ada penghambat sih ya mba, bagus-bagus saja.” (Hasil wawancara tanggal 13 Maret 2018).

Berdasarkan penyajian data tersebut, dapat disimpulkan bahwa faktor penghambat yang dialami selama pelaksanaan Samsat Sogun ini adalah sinyal modem wifi yang tidak mendukung di beberapa lokasi dan cuaca yang tidak terduga, seperti hujan. Berikut kondisi pelayanan Samsat Sogun selama proses pelaksanaannya, yaitu:



Gambar 18. Modem Wifi Pelayanan Samsat Sogun di Kabupaten Probolinggo

Sumber : Dokumen Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

C. Analisis Data

Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo dalam menjalankan inovasi pelayanan Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo disambut baik oleh masyarakat. Layanan ini merupakan salah satu layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor 1 tahun. Dalam hal ini masyarakat merasa dipermudah dalam melakukan pembayaran pajaknya, karena pelayanan yang diberikan sifatnya jemput bola kepada masyarakat yang tinggal di daerah terpencil Kabupaten Probolinggo.

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Pelaksanaan inovasi pelayanan publik Sogun dijalankan setiap hari dengan bekerjasama dengan pihak Kepolisian, Jasa Rahaja, dan Dinas Pendapatan Daerah. Dalam proses pelaksanaannya, pihak Samsat memiliki beberapa kendala yang menghambat pelayanan Samsat Sogun ini. Namun secara keseluruhan, Samsat Sogun memiliki keunggulannya sendiri dalam mempermudah pelayanan pembayaran pajak kepada masyarakat.

a. Keunggulan relatif (*Relative Advantage*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Keunggulan yang membedakan layanan Samsat Sogun dengan inovasi lainnya adalah praktis karena menggunakan sepeda motor dan tidak terkendala jarak, mudah dipahami prosedurnya, dan waktu pelayanan yang diberikan cepat, serta persyaratan yang diminta juga

mudah. Masyarakat selaku wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan mudah, praktis, dan waktu yang diberikan paling lama 5 menit dan paling cepat 1 menit, serta persyaratan yang diminta petugas sangatlah mudah yaitu cukup dengan membawa KTP dan STNK asli.

Hal tersebut sesuai dengan teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yang mengatakan bahwa keunggulan relatif adalah derajat dimana suatu inovasi dianggap lebih baik atau lebih unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, *prestise social*, kenyamanan, kepuasan, dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi. Berdasarkan teori tersebut, keunggulan relatif yang dimiliki inovasi Sogun dilihat dari kenyamanan masyarakat dikarenakan proses pembayaran yang praktis dan tidak perlu ke samsat induk, artinya jarak tidak menjadi kendala lagi bagi masyarakat. Selain itu, syarat yang diberikan cukup mudah, hanya melampirkan KTP dan STNK asli.

Selain dari teori Rogers (1983), kondisi inipun sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang dibuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu Kesederhanaan. Kesederhanaan diartikan sebagai prosedur pelayanan publik yang tidak berbelit-belit, mudah dipahami dan mudah

dilaksanakan. Dalam hal ini prosedur yang diberikan dari pelayanan Sogun tergolong sederhana karena masyarakat hanya perlu datang ke spot Sogun, setelah itu menunjukkan syarat-syarat seperti KTP dan STNK asli, kemudian petugas melayani urusan masyarakat tersebut. Kondisi ini menjadi salah satu keunggulan tersendiri bagi inovasi pelayanan Sogun dikarenakan prosedur pelayanan yang praktis, tidak perlu ke samsat induk, masyarakat hanya perlu datang ke spot Sogun yang sudah disediakan.

b. Kompabilitas (*Compability*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Inovasi layanan Samsat Sogun yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo disini memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi layanan Samsat Sogun memiliki prosedur pelayanan dan waktu pelayanan yang masih sama dengan inovasi yang ada sebelumnya, yaitu Samsat Keliling. Selain itu hadirnya inovasi layanan Samsat Sogun ini sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat selaku wajib pajak.

Layanan Samsat Sogun ini memiliki prosedur yang terdiri dari dua tahap saja yaitu tahap pendaftaran dan pembayaran, waktu pelayanan yang kurang lebih hanya 5 menit, serta persyaratan yang

diminta oleh petugas cukup dengan KTP dan STNK Asli. Selain itu hadirnya layanan Samsat Sogun memberikan pelayanan yang lebih cepat dibandingkan dengan di Samsat Induk, serta memiliki jadwal pelayanan setiap hari (Senin sampai Sabtu). Kondisi ini sesuai dengan teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yang mengatakan bahwa komabilitas adalah derajat dimana inovasi tersebut dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh, jika suatu inovasi atau ide tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku, maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*). Berdasarkan teori tersebut, inovasi Sogun memiliki kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat, yang dalam hal ini dilihat dari pemberian pelayanan yang cepat.

Selain dari teori Rogers (1983), kondisi inipun sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang dibuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu Kepastian Waktu. Kepastian waktu diartikan sebagai pelaksanaan pelayanan publik yang dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Samsat Kraksaan menetapkan pelayanan Sogun ini kurang lebih hanya 5 menit, dalam hal ini pelaksanaan pelayanan yang diberikan sudah ditentukan waktunya. Dengan kondisi seperti itu, inovasi Sogun memiliki kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat

dimana salah satu kebutuhan masyarakat adalah ketepatan waktu. Oleh karena itu, pelayanan yang diberikan oleh inovasi Sogun memiliki kecepatan pelayanan yang berbeda jika dibandingkan dengan pelayanan di Samsat Induk, artinya inovasi Sogun memberikan pelayanan yang lebih cepat.

c. Kerumitan (*Complexity*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Suatu inovasi dapat dianalisis jika dilihat dari sisi kerumitan yang dimiliki oleh inovasi itu sendiri. Inovasi layanan Samsat Sogun yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo dinilai tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini ditunjukkan dengan persyaratan pelayanan, prosedur pelayanan serta mekanisme pelayanan yang tidak rumit.

Hadirnya layanan Samsat Sogun ini memiliki persyaratan pelayanan yang mudah yaitu cukup dengan KTP dan STNK Asli, serta memiliki prosedur dan mekanisme pelayanan yang tidak rumit, cukup dengan dua tahap pelayanan yaitu pendaftaran dan pembayaran. Jadi masyarakat selaku wajib pajak datang ke bagian pendaftaran untuk mengecek kebenaran identitas kepada pihak Polri kemudian datang ke

bagian kasir. Kondisi tersebut sesuai dengan teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yang mengatakan bahwa kerumitan adalah derajat dimana inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi, maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi. Berdasarkan teori tersebut, inovasi pelayanan Sogun tidak menunjukkan kerumitan dalam proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan, karena prosedurnya mudah dipahami oleh masyarakat.

Selain dari teori Rogers (1983), kondisi inipun sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang dibuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu Kejelasan. Kejelasan yang dimaksud di dalam kepmen ini adalah dalam persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik yang diberikan. Inovasi pelayanan Sogun memiliki persyaratan teknis yang jelas yaitu hanya membawa KTP dan STNK asli. Masyarakat hanya perlu melewati dua tahap pelayanan yaitu pendaftaran dan pembayaran, setelah itu urusan masyarakat dapat terselesaikan dengan mudah. Dalam pelayanan yang diberikan oleh Sogun tidak memiliki kerumitan dalam prosedurnya, hal ini memberikan kemudahan bagi masyarakat karena memiliki kejelasan dalam proses pelaksanaannya.

d. Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Inovasi layanan Samsat Sogun yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo sudah dilakukan fase uji publik. Inovasi layanan Samsat Sogun ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi. Sehingga banyak masyarakat yang mengetahui inovasi ini. Kondisi tersebut mengacu pada teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yang mengatakan bahwa kemampuan uji coba adalah derajat dimana suatu inovasi dapat diuji-cobakan pada batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji-cobakan dalam *setting* sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Jadi, agar dapat dengan cepat diadopsi, suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan atau mendemonstrasikan keunggulannya. Berdasarkan teori tersebut, inovasi pelayanan Sogun telah melalui proses uji coba yang diwujudkan dalam pelaksanaan sosialisasi.

Selain dari teori Rogers (1983), kondisi inipun sesuai dengan salah satu asas pelayanan yang dibuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu Transparansi. Transparansi diartikan sebagai pelayanan yang bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan mudah dimengerti. Dalam hal ini, inovasi pelayanan

Sogun memberikan transparansi dalam bentuk sosialisasi kepada masyarakat, agar pelayanan yang diberikan dapat diakses dengan mudah oleh masyarakat yang membutuhkan. Dengan kondisi seperti itu, inovasi pelayanan Sogun memiliki sifat pelayanan yang terbuka kepada masyarakat.

e. Kemampuan Diamati (*Observability*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Inovasi layanan Samsat Sogun yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo sudah dapat dikatakan dengan mudah dilihat ataupun diamati oleh masyarakat. Dimana dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya persyaratan, prosedur dan mekanisme pelayanan yang mudah dan tidak berbelit-belit. Persyaratan yang diminta cukup KTP dan STNK Asli, wajib pajak sudah bisa melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Selain itu, untuk prosedur dan mekanisme pelayanan yang ada hanya terdiri dari dua tahap yaitu pendaftaran dan pembayaran.

Kondisi tersebut mengacu pada teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17), yang mengatakan bahwa kemampuan diamati adalah derajat dimana hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi, semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi.

Jadi dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk diuji cobakan dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya, maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi. Berdasarkan teori tersebut, inovasi pelayanan Sogun dapat dikatakan mudah diamati hasilnya, hal ini dikarenakan prosedur yang perlu dilewati hanya 2 tahap, selain itu syarat yang diberikan hanya perlu melampirkan KTP dan STNK asli. Dengan waktu pelayanan yang mendukung, artinya hanya 5 menit, pelayanan Sogun semakin mudah diamati oleh masyarakat.

Selain dari teori Rogers (1983), kondisi inipun sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang dibuat oleh Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, yaitu Kemudahan Akses. Kemudahan Akses diartikan sebagai kemudahan dalam hal tempat dan lokasi serta sarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat, dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika. Teori ini menunjukkan bahwa pelayanan publik harus mudah diakses oleh masyarakat. Dengan adanya inovasi pelayanan Sogun, masyarakat diberikan kemudahan untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena sarana pelayanan yang diberikan mampu diamati dan dipahami oleh masyarakat. Selain itu, lokasi pelayanan yang mudah dijangkau oleh

masyarakat membuat pelayanan Sogun semakin mudah untuk diamati. Dengan kondisi seperti itu, inovasi pelayanan Sogun dapat dikatakan mudah dilihat dalam hal proses pelaksanaan pelayanan yang diberikan oleh Samsat Kraksaan.

2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Selama proses pelaksanaan Samsat Sogun terdapat kendala yang dialami oleh petugas Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Disamping itu, terdapat pula faktor pendukung yang mendukung jalannya pelaksanaan Samsat Sogun. Hal tersebut yang menggambarkan bagaimana kondisi Samsat Sogun selama proses pelaksanaannya.

a. Faktor Pendukung

Seyogyanya, penyedia layanan publik selalu dituntut untuk bisa memberikan pelayanan yang berkualitas, cepat, dan tepat kepada penerima layanan, namun hal tersebut cukup sulit untuk diwujudkan. Oleh karena itu, penyedia layanan publik harus memiliki prinsip pelayanan agar pelayanan yang diberikan dapat diterima oleh masyarakat dan dapat dipertanggungjawabkan pemberi layanan. Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo menjadi penyedia pelayanan publik yang perlu memperhatikan kebutuhan masyarakat.

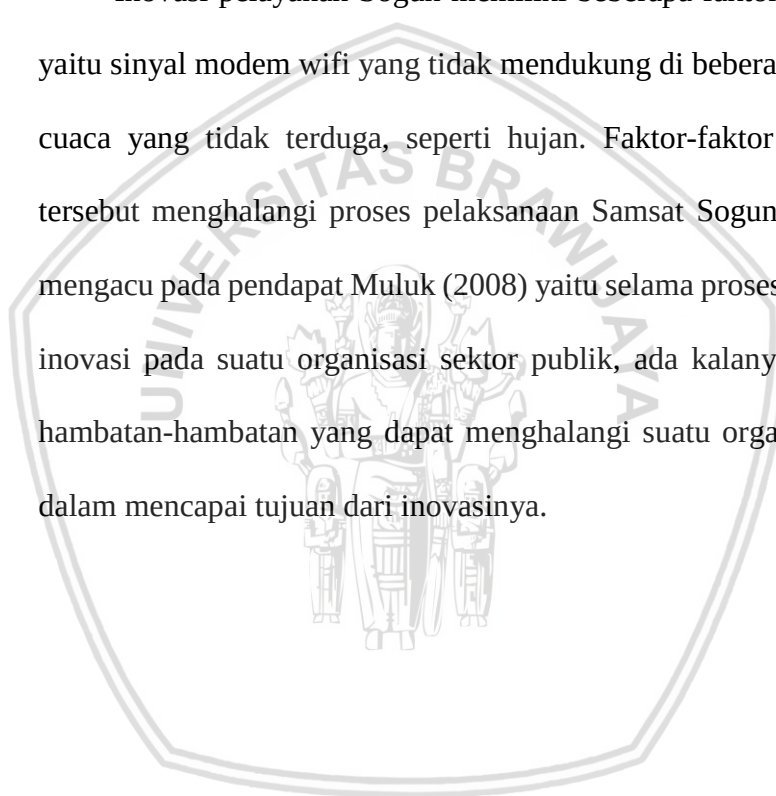
Inovasi pelayanan Sogun dalam proses pelaksanaannya memiliki beberapa faktor pendukung yaitu: 1) Sarana dan Prasarana yang menunjang pelayanan Samsat Sogun, seperti motor, laptop, printer, dan modem wifi; 2) Sumber Daya Manusia yang sudah terlatih; 3) Respon masyarakat yang positif dengan menyambut pelayanan Samsat Sogun secara antusias; serta 4) Prosedur dan Persyaratan yang tidak rumit. Melihat kondisi tersebut, Muluk (2008:49) juga menyebutkan bahwa “inovasi sektor publik bukanlah sebuah kondisi yang dapat dengan sukses dijalankan dengan sebatas niat saja apalagi terjadi dengan sendirinya”. Dibutuhkan beberapa faktor kritis untuk menjamin keberhasilannya. Tanpa kehadiran faktor-faktor ini, maka terjadinya inovasi pemerintahan akan menjadi sulit terealisasi. Oleh karena itu perlu diidentifikasi faktor-faktor tersebut dan perlu pula dijamin ketersediaannya, seperti faktor pendukung dalam proses pelaksanaan inovasi pelayanan Sogun ini.

b. Faktor Penghambat

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 telah ditetapkan. Pada penelitian ini, penyelenggara pelayanan yang memberikan pelayanan adalah Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dikarenakan kantor samsat ini telah mengeluarkan inovasi

program bernama “SOGUN” (Samsat Orang Gunung) pada tahun 2017 dengan tujuan untuk dapat memenuhi kebutuhan masyarakat dalam membayarkan pajaknya. Dalam proses pelaksanaannya, inovasi Sogun ternyata memunculkan beberapa hambatan yang dirasakan oleh petugas Samsat Kraksaan.

Inovasi pelayanan Sogun memiliki beberapa faktor penghambat yaitu sinyal modem wifi yang tidak mendukung di beberapa lokasi dan cuaca yang tidak terduga, seperti hujan. Faktor-faktor penghambat tersebut menghalangi proses pelaksanaan Samsat Sogun. Kondisi ini mengacu pada pendapat Muluk (2008) yaitu selama proses pelaksanaan inovasi pada suatu organisasi sektor publik, ada kalanya mengalami hambatan-hambatan yang dapat menghalangi suatu organisasi publik dalam mencapai tujuan dari inovasinya.



BAB V

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan hasil dan pembahasan yang dikemukakan, peneliti menyimpulkan bahwa:

1. Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dilihat dari:
 - a. Keunggulan relatif (*Relative Advantage*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dengan melihat keunggulan dan nilai yang lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Pada kondisi ini, keunggulan yang membedakan layanan Samsat Sogun dengan inovasi lainnya adalah praktis karena menggunakan sepeda motor, mudah dipahami prosedurnya, dan waktu pelayanan yang diberikan cepat, serta persyaratan yang diminta juga mudah. Dalam hal ini, kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17) mengenai atribut pelaksanaan inovasi.
 - b. Kompabilitas (*Compability*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dilihat dari dimana sebuah inovasi harus

mempunyai sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang digantinya. Pada kondisi ini, inovasi layanan Samsat Sogun yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo disini memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi layanan Samsat Sogun memiliki prosedur pelayanan dan waktu pelayanan yang masih sama dengan inovasi yang ada sebelumnya, yaitu Samsat Keliling. Selain itu hadirnya inovasi layanan Samsat Sogun ini sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan, dan harapan masyarakat selaku wajib pajak. Dalam hal ini, kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17) mengenai atribut pelaksanaan inovasi.

- c. Kerumitan (*Complexity*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dilihat dari sebuah inovasi yang dimungkinkan mempunyai tingkat kerumitan yang boleh jadi lebih tinggi dibandingkan dengan inovasi sebelumnya. Pada kondisi ini, Inovasi layanan Samsat Sogun yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini, kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17) mengenai atribut pelaksanaan inovasi.

- d. Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dilihat dari pelaksanaan uji coba dan sosialisasi. Pada kondisi ini, Inovasi layanan Samsat Sogun yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo sudah dilakukan fase uji publik. Dalam hal ini, kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17) mengenai atribut pelaksanaan inovasi.
 - e. Kemampuan Diamati (*Observability*) dalam Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dilihat dari kemudahan yang dirasakan oleh masyarakat. Pada kondisi ini, Inovasi layanan Samsat Sogun yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo sudah dapat dikatakan mudah dilihat ataupun di amati oleh masyarakat. Dalam hal ini, kondisi tersebut sudah sesuai dengan teori dari Rogers (1983) dalam Suwarno (2008:17) mengenai atribut pelaksanaan inovasi.
2. Faktor Pendukung dan Penghambat dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik “SOGUN” (SAMSAT Orang Gunung) di Kantor SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo dideskripsikan sebagai berikut:
 - a. Samsat Sogun memiliki beberapa faktor pendukung yaitu 1) Sarana dan Prasarana yang menunjang pelayanan Samsat Sogun, seperti

motor, laptop, printer, dan modem wifi; 2) Sumber Daya Manusia yang sudah terlatih; 3) Respon masyarakat yang positif dengan menyambut pelayanan Samsat Sogun secara antusias; serta 4) Prosedur dan Persyaratan yang tidak rumit. Hal ini sesuai dengan teori dari Muluk (2008:49).

- b. Samsat Sogun memiliki beberapa faktor penghambat yaitu sinyal modem wifi yang tidak mendukung di beberapa lokasi dan cuaca yang tidak terduga, seperti hujan. Faktor-faktor penghambat tersebut menghalangi proses pelaksanaan Samsat Sogun. Kondisi ini sesuai dengan pendapat Muluk (2008:52).

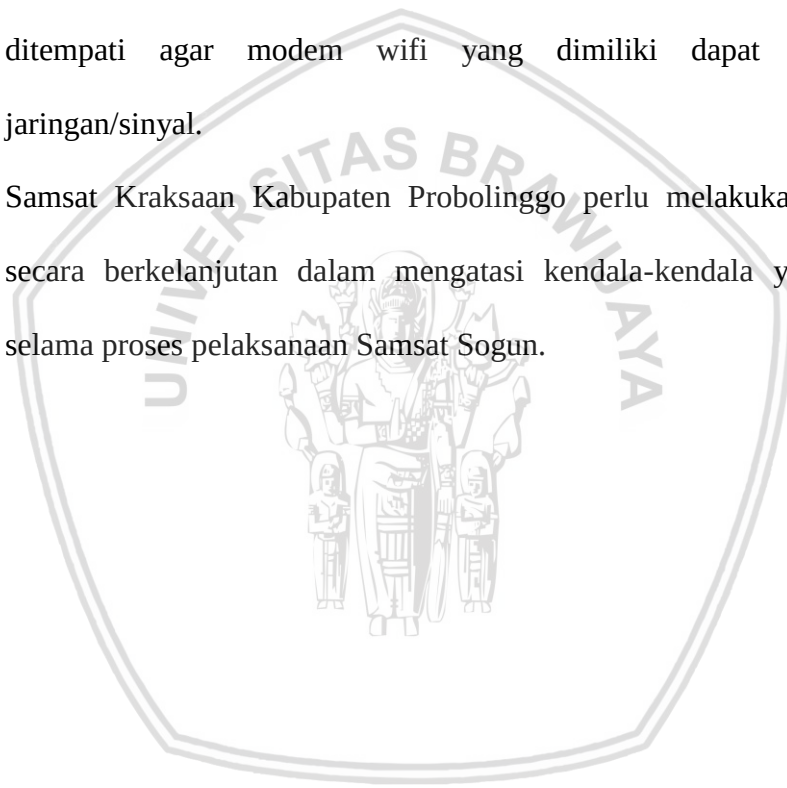
B. Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dibahas, maka peneliti berusaha memberikan masukan yang diharapkan dapat memberikan manfaat kepada Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo dalam melaksanakan inovasi Samsat Sogun. Masukan tersebut diantara lain:

1. Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo 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. Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu melakukan kerjasama secara intens dengan pihak Jasa Raharja, Kepolisian dan Dispenda dalam

menjalankan Samsat Sogun agar terjadi keselarasan dalam pelaksanaannya.

3. Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu melakukan pengawasan secara intensif ke daerah-daerah terpencil yang membutuhkan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.
4. Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu memprediksi lokasi yang ditempati agar modem wifi yang dimiliki dapat menjangkau jaringan/sinyal.
5. Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo perlu melakukan perbaikan secara berkelanjutan dalam mengatasi kendala-kendala yang dialami selama proses pelaksanaan Samsat Sogun.



DAFTAR PUSTAKA

- Anogara, Abiseka. 2014. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Program *Drive Thru* (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi). Malang: Universitas Brawijaya.
- Ariyanti, Fiki. 20 Februari 2017. Kenapa Masyarakat RI Masih Ogah Bayar Pajak?. Melalui <http://bisnis.liputan6.com/read/2863036/kenapa-masyarakat-ri-masih-ogah-bayar-pajak>, diakses pada tanggal 19 Februari 2018.
- David, P. 2011. *Principles of Taxation of Road Motor Vehicles and Their Possibilities of Application*. Czech Republic: The Mendel University.
- Dinas Kominfo Kabupaten Probolinggo. 2018. Makna Logo Daerah. Melalui <https://probolinggokab.go.id/new/logo/>, diakses pada tanggal 11 Maret 2018.
- Dinas Kominfo Kabupaten Probolinggo. 2018. Sejarah Kabupaten Probolinggo. Melalui <https://probolinggokab.go.id/new/download-category/sejarah/page/2/#>, diakses pada tanggal 23 Maret 2018.
- Dinas Kominfo Kabupaten Probolinggo. 2018. Visi dan Misi Kabupaten Probolinggo. Melalui <https://probolinggokab.go.id/new/visi-misi/>, diakses pada tanggal 23 Maret 2018.
- Dinas Komunikasi dan Informasi Kabupaten Probolinggo. 2017. Geografi. Melalui www.probolinggokab.go.id, diakses pada 28 November 2017.
- Dokumen Profil KB. SAMSAT Kraksaan Kabupaten Probolinggo Tahun 2014
- Fahmi, Muhammad. 11 Januari 2018. Berkat Pemutihan, Pajak Kendaraan Bermotor Lampau Target. Melalui <https://www.jawapos.com/radarbromo/read/2018/01/11/39537/berkat-pemutihan-pajak-kendaraan-bermotor-lampau-target>, diakses pada tanggal 27 Januari 2018.
- Hardiyansyah. 2011. Kualitas Pelayanan Publik: Konsep, Dimensi, Indikator dan Implementasinya. Yogyakarta: Gava Media.
- Helmi, Avin Fadila., Hadi Sutarmanto. 2004. Kewirausahaan dan Inovasi. Yogyakarta: Fakultas Psikologi UGM.

- Keban, T. Yeremias. 2004. Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik: Konsep, Teori dan Isu. Yogyakarta: Gava Media.
- Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- Leli, Ardiani. 2016. Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung). Malang: Universitas Brawijaya.
- Mahmudi. 2005. Manajemen Kinerja Sektor Publik. Yogyakarta: UPP AMP YKPN.
- Miles, M.B, Huberman, A.M, dan Saldana, J. 2014. *Qualitative Data Analysis, A Methods Sourcebook, Edition 3*. USA: Sage Publications. Terjemahan Tjetjep Rohindi. Jakarta: UI-Press.
- Mindarty, Lely Indah. 2007. Revolusi Administrasi Publik. Malang: Bayumedia.
- Moleong, Lexy J. 2013. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung: Remaja Rosdakarya.
- Moleong, Lexy J. 2014. Metode Penelitian Kualitatif. Bandung: PT. Remaja Rosdakarya.
- Muluk, Khairul. 2008. *Knowledge Management*: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah. Malang: Bayumedia Publishing dan Lembaga Penerbitan dan Dokumentasi FIA-Unbraw.
- Niervana, Anendya. 5 Desember 2017. Ombudsman RI: Pelayanan Publik Kita Masih Buruk. Melalui <http://news.liputan6.com/read/3185999/ombudsman-ri-pelayanan-publik-kita-masih-buruk>, diakses pada tanggal 17 Februari 2018.
- Noor, Irwan. 2013. Desain Inovasi Pemerintah Daerah. Malang: UB Press.
- Partia, Riska Andesta. 2017. Inovasi Dalam Manajemen Kesehatan. Pekanbaru: Universitas Abdurrah.
- Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- Pemerintah Kabupaten Probolinggo. 2018. Kabupaten Probolinggo Dalam Angka Tahun 2017. Kraksaan: Kabupaten Probolinggo.

- Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- Proposal Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan SAMSAT “SOGUN” (Orang Gunung) Tahun 2017. Unit Pelaksana Teknis Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Timur Probolinggo.
- Roberts, Alex. 2016. Belajar untuk Inovasi. Melalui <https://www.oecd.org/governance/observatory-public-sector-innovation/blog/page/learningforinnovation.htm>, diakses pada tanggal 30 Januari 2018.
- Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT Refika Aditama.
- Sistem Administrasi Negara Republik Indonesia. 2004. Landasan dan Pedoman Pokok Penyelenggaraan dan Pengembangan Sistem Administrasi Negara, Edisi ke-3. Jakarta: LAN RI.
- Standar Operasional Prosedur Kantor Bersama SAMSAT Jawa Timur Tahun 2014. Surabaya: Tim Pembina SAMSAT Jawa Timur.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kombinasi (*Mixed Methods*). Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2014. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sugiyono. 2016. Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D. Bandung: Alfabeta.
- Sutrisno, Mochammad Rizki Dwi Satrio. 2015. Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang). Malang: Universitas Brawijaya.
- Suwarno, Yogi. 2008. Inovasi di Sektor Publik. Jakarta: STIA-LAN Press.
- Syafri, Wirman. 2012. Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.
- Ulfa, Ellis Fedya. 2016. Inovasi Layanan Samsat *Walk Thru* Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama Samsat Mojokerto. Surabaya: Universitas Negeri Surabaya.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.

Wardhana, Seto. 7 September 2016. Pemutihan Denda Pajak Kendaraan, Warga Surabaya Masih Bingung. Melalui <https://nasional.tempo.co/read/802378/pemutihan-denda-pajak-kendaraan-warga-surabaya-masih-bingung>, diakses pada tanggal 19 Februari 2018.

Yasol, Marry Jean V. 2017. *Restructuring the Excise Taxation of Motor Vehicles*. Filipina: National Tax Research Center.

