



Inovasi Pelayanan Warung Samsat Sore dan Malam (SAMSORELAM) terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Martapura

Siti Nurjanah, Dewi Purboningsih

Univeritas Lambung Mangkurat, Banjarmasin, 70238, Indonesia

ARTICLE INFORMATION

Received: January 13, 2024
Revised: February 19, 2024
Available online: March 29, 2024

KEYWORDS

Innovation, Public Service, Warung SAMSORELAM

CORRESPONDENCE

Name: Dewi Purboningsih
E-mail: dewi.purboningsih@ulm.ac.id

A B S T R A C T

The SAMSAT Martapura Regional Revenue Service Unit has carried out a service innovation program in the form of Warung SAMSORELAM as a solution to solving public problems in the form of public demands that there is not enough time to pay motor vehicle tax during working hours. The aim of this research is to determine Warung SAMSORELAM Service Innovation, as well as supporting and inhibiting factors for Warung SAMSORELAM Service Innovation. A descriptive qualitative approach was employed as the research methodology in this study. The research focus is based on innovation theory according to Rogers with indicators namely relative advantage, compatibility, complexity, triability and observability. The results of the research show that Warung SAMSORELAM's service innovation for motor vehicle tax payments has gone well. Relative advantage can be seen from the time the service is carried out outside working hours. Compatibility is seen only in the form of mobile Samsat cars and there are no café facilities. Complexity shows that there is no complexity in the implementation process. Triability can be seen from the positive response from the community. Observability can be seen from the ease of observing both the procedures and service mechanisms which are not complicated and the requirements are easy for the community to fulfill. The supporting factors for Warung SAMSORELAM's service innovation are strategic location and additional service time outside working hours. Meanwhile, the inhibiting factors for Warung SAMSORELAM's service innovation are that the network can be disrupted and the facilities are inadequate.

PENDAHULUAN

Konsekuensi dari reformasi birokrasi adalah peningkatan pelayanan publik. (Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 Tentang Inovasi Pelayanan Publik, 2014). Dalam upaya untuk meningkatkan kapasitas sumber daya manusia dan mempercepat serta menyederhanakan proses pelayanan, pemerintah telah bekerja tanpa kenal lelah untuk mereformasi peraturan perundang-undangan (Rahmadi & Wahyuni, 2021). Meski begitu, pendekatan ini belum dilakukan dengan benar sehingga tidak memenuhi harapan masyarakat. Maka dari itu diperlukan adanya Inovasi dalam pelayanan publik yang mana bermanfaat bagi peningkatan kinerja organisasi publik, kualitas layanan publik dan kepuasan masyarakat (Pradana et al., 2023).

Keanekaragaman dalam pelayanan publik mendorong untuk terciptanya pelayanan inovatif (Evi Zubaidah & Lubis, 2021). Inovatif diartikan sebagai penciptaan hal-hal baru dengan menggabungkan unsur-unsur yang sudah ada sebelumnya dengan cara-cara baru (Pradana et al., 2022b, 2022a). Menurut Robbin menjelaskan bahwa inovasi memfokuskan pada gagasan baru, yaitu mengamati suatu fenomena yang sedang terjadi (Putra & Dewi, 2019). Gagasan baru ini dapat berupa penemuan dari suatu gagasan pemikiran, ide, sistem sampai pada kemungkinan gagasan yang mengkristal (Selvi et al., 2022). Berkaitan dengan hal tersebut Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Martapura telah melakukan suatu program inovasi pelayanan berupa Warung SAMSAT Sore dan Malam (SAMSORELAM) sebagai bentuk solusi dari pemecahan masalah publik berupa keluhan dari masyarakat yang tidak sempat membayar pajak di jam kerja sehingga Kepala UPPD SAMSAT Martapura meluncurkan layanan ini dengan tujuan

memberikan pilihan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dan online terbaik kepada wajib pajak di Kalimantan Selatan. Pada hari Senin tanggal 13 Maret 2023 Warung SAMSORELAM mulai berlaku. Waktu pelayanan hari Senin, Selasa, Rabu, Jum'at dan Sabtu. Jam pelayanan dimulai pukul 16.00 dan berlangsung hingga pukul 21.00 WITA. Gambar 1 di bawah menunjukkan kondisi Warung SAMSORELAM saat ini.



Gambar 1. Warung SAMSORELAM

Sumber: Dokumentasi Pribadi, 21/08/2023

Berdasarkan gambar 1 bahwa Warung SAMSORELAM berlokasi di halaman parkir kantor SAMSAT Martapura menggunakan fasilitas mobil SAMSAT keliling. Berikut ini yang disampaikan Bapak Haris berdasarkan temuan wawancaranya dengan wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di Warung SAMSORELAM:

"Warung SAMSORELAM ini kan kalaunya didengar dari namanya itu dalam bayangan saya seperti warung ada tempat berjualan makanan atau minuman juga disana ternyata hanya mobil samsat keliling aja" (Wawancara, 30 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara di atas, istilah “Warung” mengandung arti bahwa tempat tersebut menjual barang-barang, seperti makanan, minuman, atau sejenisnya, jadi harus ada sesuatu di sana. Namun nyatanya hanya mobil SAMSAT yang hadir untuk keperluan pengurusan pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan penelitian terdahulu dari Astuti, (2021) terhadap kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Martapura Kabupaten Banjar, disimpulkan bahwa pelayanan yang diberikan tidak sesuai dengan harapan masyarakat karena pegawainya kurang ramah lebih mendahulukan kepentingan wajib pajak dijam kerja. Kemudian, dilihat dari penelitian terdahulu dari Arridho et al., (2021) yang menyatakan bahwa pelayanan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor tergolong masih kurang karena masih banyak wajib pajak yang merasa kurang terlayani. Oleh karena itu, adanya peningkatan kualitas pelayanan yang telah dilaksanakan oleh UPPD (Unit Pengelolaan Pendapatan Daerah) SAMSAT Martapura dengan menghadirkan Warung SAMSORELAM.

Adapun tujuan dalam penelitian untuk mengetahui inovasi warung SAMSORELAM dan menganalisis faktor pendukung serta faktor penghambat inovasi pelayanan warung SAMSORELAM terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini merujuk pada teori inovasi pelayanan dari Rogers (Prabowo et al., 2022) yang mana terdapat lima Indikator Inovasi Pelayanan yakni *Relative Advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kompatibilitas), *complexity* (kerumitan), *triability* (uji coba) dan *observability* (kemampuan untuk diamati).

METODE

Peneliti menggunakan pendekatan penelitian deskriptif kualitatif untuk mengetahui lebih jauh permasalahan, kondisi sekitar, dan konteks peristiwa yang sedang terjadi saat ini (Sugiyono, 2019). Penelitian ini dilakukan pada Kantor SAMSAT Martapura terkhusus Warung SAMSORELAM. Teknik pengumpulan data, peneliti menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi sebagai metode pengumpulan data (Sugiyono, 2019). Sementara itu, data primer yang digunakan peneliti meliputi observasi di Kantor SAMSAT Martapura dan wawancara kebeberapa informan. Sedangkan data sekunder yang digunakan peneliti meliputi laporan bulanan penerimaan realisasi Warung SAMSORELAM, dan Laporan bulanan jumlah wajib pajak yang membayar di Warung SAMSORELAM, Alat penelitian yang digunakan peneliti pada penelitian ini adalah pedoman wawancara. Adapun informan penelitian ini, yaitu Kepala UPPD SAMSAT Martapura, Kepala Seksi PKB/BBNKB sebagai informan kunci, sedangkan Petugas Jasa Raharja 1 orang dan Polisi 1 orang sebagai informan pendukung, Pegawai PKB/BBNKB 2 orang, kemudian petugas Warung SAMSORELAM 7 orang, masyarakat 6 orang sebagai informan utama.

Analisis data yang digunakan pada penelitian ini menggunakan analisis data Miles dan Huberman melalui tiga tahapan antara lain reduksi data, penyajian data dan verifikasi (Sugiyono, 2019). Tahap pertama reduksi data untuk mengetahui serta menganalisis inovasi pelayanan warung SAMSORELAM dan mengetahui faktor pendukung dan penghambat inovasi pelayanan warung SAMSORELAM. Tahap kedua berupa penyajian data untuk mengumpulkan berbagai

informasi dari berbagai data primer dan sekunder yang kemudian dilakukan analisis dengan mengacu pada aspek inovasi pelayanan yang meliputi *Relative Advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kompatibilitas), *complexity* (kerumitan), *triability* (uji coba) dan *observability* (kemampuan untuk diamati). Tahap ketiga melakukan verifikasi untuk memberikan makna yang tepat terhadap simpulan yang diperoleh (Prabowo et al., 2022).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi pada Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Martapura)

Kantor Unit Pelayanan Pendapatan Daerah (UPPD) SAMSAT Martapura melaksanakan suatu program inovasi pelayanan berupa Warung SAMSORELAM untuk meningkatkan kualitas pelayanan dengan cara memberikan kemudahan bagi masyarakat yang sibuk bekerja di pagi sampai dengan siang hari sehingga bisa menunaikan kewajibannya dalam membayar pajak di sore sampai dengan malam hari. Selain itu, hadirnya Warung SAMSORELAM sebagai solusi dari keluhan masyarakat yang tidak sempat membayar pajak di jam kerja sehingga Kepala UPPD SAMSAT Martapura meluncurkan layanan ini dengan tujuan memberikan pilihan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan dan online terbaik kepada wajib pajak di Kalimantan Selatan.

Program inovasi pelayanan warung SAMSORELAM sangat perlu untuk dilakukan pengkajian lebih dalam untuk mengetahui keberhasilan dari program tersebut apakah mampu meningkatkan kualitas pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT MARTAPURA. Oleh karena itu, peneliti melakukan analisis hasil penelitian dengan menggunakan beberapa indikator inovasi pelayanan sebagai berikut:

1. *Relative Advantage (Keunggulan Relatif)*

Relative Advantage (keunggulan relatif) adalah tingkat kelebihan suatu inovasi, apakah lebih baik dari inovasi yang sebelumnya atau dari hal-hal yang bisa dilakukan. Biasanya diukur dari segi ekonomi, prestasi sosial, kenyamanan dan kepuasan (Setyawan et al., 2019). Berkaitan dengan hal tersebut, Inovasi pelayanan Warung SAMSORELAM yang dimiliki oleh SAMSAT Martapura ini memiliki keunggulan atau nilai lebih yang terlihat setelah adanya program inovasi Warung SAMSORELAM sebagaimana pada tabel 1.

Tabel 1. Perbedaan sebelum dan sesudah adanya Inovasi Warung SAMSORELAM

Sebelum	Sesudah
Jam operasional wajib pajak terbatas hanya dari jam 08.30 hingga 13.00 WITA.	Jam operasional tambahan dimulai pada pukul 16.00 dan berakhir pada pukul 21.00 WITA.
Berkas lebih detail	Berkas lebih mudah
Antrian lebih panjang	Tidak ada antrian
Waktu wajib pajak menerima pelayanan lebih lama	Waktu wajib pajak menerima layanan lebih singkat

Sumber: Diolah oleh penulis, 2023

Berdasarkan tabel 1 diatas, Warung SAMSORELAM ini memiliki keunggulan utama di waktu pelayanan yang terlihat pada jam operasionalnya yang dimulai dari sore sampai dengan malam hari atau 16.00 s/d 21.00 WITA. Kemudian, dilihat berdasarkan wawancara dengan Bapak Rudy selaku Kepala Seksi PKB/BBNKB menyatakan bahwa:

"Dari segi waktu, wajib pajaknya diuntungkan bisa membayar pajak ketika malam hari dan tidak perlu repot antri seperti pelayanan di SAMSAT induk" (wawancara, 23 agustus 2023).

Selanjutnya, hal tersebut selaras dengan wawancara kepada masyarakat yang sudah menerima layanan di Warung SAMSORELAM yakni Ibu Aneza mengatakan bahwa:

"Ulun merasa diuntungkan bayar pajak disini karena dari jam pelayanannya kan buka dari jam 4 sampai 9 malam jadi setelah pulang kerja ulun bisa kesini bayar pajak kendaraan"(wawancara, 26 agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa setelah adanya Warung SAMSORELAM ini memudahkan masyarakat yang sibuk bekerja di pagi sampai siang hari agar bisa membayar pajak kendaraan bermotor setelah pulang bekerja pada saat sore atau malam hari. Selain itu, pelayanan yang diberikan singkat dan cepat hanya membutuhkan waktu tunggu dari 1-2 menit dan masyarakat tidak perlu mengantri sehingga mereka merasa nyaman membayar pajak di Warung SAMSORELAM. Hal ini konsisten dengan teori indikator keunggulan relatif Rogers (1983), yang menyatakan bahwa inovasi dicirikan oleh nilai kebaruan yang konstan yang membedakannya dari pesaing (Prabowo et al., 2022).

Kemudian, Warung SAMSORELAM ini hanya terdapat satu loket untuk melakukan proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Terkait berkas atau persyaratan yang harus disediakan wajib pajak seperti STNK, notice pajak asli, dan nomor telepon. Berdasarkan hasil penelitian sejauh ini masyarakat yang datang untuk membayar pajak rata-rata sudah mengetahui persyaratan yang diperlukan dan mereka merasa dipermudah dalam membayar pajak di Warung SAMSORELAM ini. Hal ini juga sesuai dengan salah satu prinsip pelayanan yang tertuang dalam Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang mengartikan kesederhanaan sebagai tata cara pelayanan yang tidak rumit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan (Kamaruddin Sellang, 2016).

Banyak pihak yang memberikan respon baik, khususnya mereka yang telah membayar di Warung SAMSORELAM. Menurut masyarakat mereka sangat diuntungkan dan dimudahkan dengan hadirnya Warung SAMSORELAM ini terlebih pula bagi mereka yang sibuk bekerja di pagi sampai siang hari.

2. *Compatibility (Kesesuaian)*

Menurut Rogers (dalam Prabowo et al., 2022) *Compatibility* adalah tingkat kesesuaian inovasi dengan nilai, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan dari penerima. Maka dari itu, dengan memperhatikannya kesesuaian dapat meningkatkan mutu pelayanan dimana terjadinya sinkronisasi kesesuaian antara harapan dan atau keinginan penerima pelayanan dengan kenyataan yang mereka terima (Setijaninrum, 2009). Kesesuaian ini dilihat dari tiga aspek yaitu aspek nilai, aspek

keadaan, dan aspek kebutuhan. Berdasarkan hasil penelitian inovasi pelayanan Warung SAMSORELAM pada Kantor UPPD SAMSAT Martapura merupakan gagasan baru yang dimiliki oleh Kantor UPPD SAMSAT Martapura.

Pertama, aspek nilai. Sebuah inovasi harus sesuai dengan nilai-nilai dalam masyarakat itu sendiri. Berdasarkan wawancara dengan Kepala UPPD SAMSAT Martapura, yaitu Bapak Zulkifli mengatakan bahwa:

"Kita buka pembayaran pajak diluar jam pelayanan yang ada kita dengan bukanya 5 hari kerja, hari kamis malam jumat diliburkan karena untuk menghormati masyarakat martapura sekitarnya yang memiliki karakteristik masyarakat yang agamis dan religious. Kemudian, pada hari minggu juga diliburkan karena agar pegawai yang bertugas bisa beristirahat" (Wawancara, 29 september 2023).

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa Warung SAMSORELAM menyesuaikan dengan nilai masyarakat di Martapura hal ini terlihat pada penentuan hari kerja Warung SAMSORELAM yang diliburkan pada hari kamis (malam jumat) untuk menghormati masyarakat Martapura dan sekitarnya yang berkarakteristik agamis.

Kedua, aspek keadaan. Sebuah inovasi harus dapat sesuai dengan keadaan yang terlihat. Berdasarkan hasil penelitian, aspek keadaan tidak terlihat hal ini dikarenakan konsep pelayanan Warung SAMSORELAM hanya berupa mobil Samsat keliling dan belum adanya fasilitas café. Hal ini juga sesuai dengan pnedapat masyarakat terkait Warung SAMSORELAM ini berdasarkan wawancara dari Bapak Haris mengatakan bahwa:

"Warung SAMSORELAM ini kan kalaunya didengar dari namanya itu dalam bayangan saya seperti warung ternyata hanya mobil samsat keliling aja disini" (Wawancara, 30 Agustus 2023).

Pada aspek ini seharusnya pelayanan Warung SAMSORELAM sesuai dengan rencana program yang melibatkan masyarakat untuk bermitra menambah fasilitas café. Namun, pada realitanya pihak UPPD SAMSAT Martapura belum menemukan masyarakat yang akan menjadi mitra.

Ketiga aspek kebutuhan, tujuan dari inovasi pelayanan Warung SAMSORELAM adalah untuk menjawab permasalahan dan kebutuhan wajib pajak yang dahulu tidak mampu membayar pajak tepat waktu. Hal ini terlihat berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Fahmi mengatakan bahwa:

"Dulu itu sebelum adanya Warung SAMSORELAM ini saya selalu kesulitan untuk bayar pajak karena kan sibuk bekerja kalaunya pagi dan ketika jam istirahat saya tidak sempat kantor SAMSAT-nya sudah tutup" (Wawancara, 24 juli 2023).

Oleh karena itu, berdasarkan hasil wawancara tersebut inovasi ini memudahkan masyarakat dalam membayar pajak pada siang dan malam hari, yaitu saat tidak berada di kantor. Kemudian, aspek ini juga terlihat dari peningkatan jumlah wajib pajak yang menggunakan Warung SAMSORELAM untuk membayar pajak kendaraan bermotor, sebagaimana dijelaskan pada tabel 2:

Tabel 2. Jumlah Wajib Pajak Yang Membayar Pajak Kendaraan Bermotor di Warung SAMSORELAM

Keterangan	Total Wajib Pajak		Pendapatan
	Kendaraan Bermotor		
Maret 2023	181	Rp	139.530.100
April 2023	206	Rp	125.870.300
Mei 2023	375	Rp	226.388.100
Juni 2023	426	Rp	236.470.800
Juli 2023	610	Rp	371.405.300
Agustus 2023	641	Rp	390.152.800
September 2023	717	Rp	417.616.900
Total	3.156	Rp	1.907.434.600

Sumber: UPPD SAMSAT Martapura, 2023

Berdasarkan tabel 2 dapat diketahui jumlah wajib pajak serta pendapatan daerah yang didapatkan Warung SAMSORELAM mengalami kenaikan secara drastis di setiap bulannya. Hal ini menunjukkan bahwa kebutuhan masyarakat untuk menunaikan kewajibannya terpenuhi dengan adanya warung SAMSORELAM. Hal ini juga selaras dengan hasil penelitian oleh Defrian et al., (2021) yang menyatakan bahwa kesesuaian inovasi pelayanan dengan kebutuhan masyarakat sekitar dapat memudahkan masyarakat yang berada jauh dari kantor Samsat induknya dapat membayar pajak tahunan tepat waktu (Defrian et al., 2021).

3. Complexity (Kerumitan)

Complexity atau kerumitan merupakan tingkatan ketika suatu inovasi memiliki kerumitan sehingga seseorang lebih sulit mengerti dan menggunakan inovasi tersebut (Sauli & Oktariyanda, 2021). Semakin rumit sebuah inovasi, maka semakin sulit hal tersebut untuk diadopsi. Sebaliknya jika mudah dipahami, maka inovasi akan lebih mudah diterima dan diadopsi (Rogers et al., 2019). Mulgan dan Albury bahwa inovasi yang berhasil merupakan kreasi dan implementasi dari proses, produk layanan, dan metode pelayanan baru yang merupakan hasil pengembangan yang nyata dalam hal efisiensi, efektivitas, atau kualitas hasil (Muluk, 2008).

Berdasarkan hasil wawancara dengan petugas Warung SAMSORELAM, yaitu Bapak Surya mengatakan bahwa:

"Sistem antrian tidak ada, ketika wajib pajak datang maka langsung dilayani siapa yang terlebih dahulu datang. Proses ini hanya memerlukan 2 menit". (Wawancara, 21 agustus 2023).

Hasil wawancara tersebut sesuai dengan yang disampaikan oleh Mulgan dan Albury bahwa sebuah inovasi menawarkan cara yang lebih baru dan lebih baik, maka tidak terdapat kerumitan dalam pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Warung SAMSORELAM karena masyarakat dapat dengan mudah dalam memenuhi persyaratan membayar pajak tahunan kendaraan bermotor, serta prosedur dan mekanisme pelayanan yang cepat dan mudah digunakan sehingga menjadikan masyarakat merasa nyaman. Metode pembayaran yang digunakan Warung SAMSORELAM beragam, mencakup uang tunai dan QRIS untuk memudahkan proses pembayaran. Hal ini juga selaras dengan hasil penelitian oleh Darmawan (2018) Pelayanan Pembayaran Pajak di Kota Makassar dengan menggunakan metode pembayaran secara nontunai, masyarakatnya juga merasa nyaman dan diuntungkan karena dapat mengurangi resiko terjadinya korupsi dan pungli,

serta jumlah nominal pembayaran sangatlah akurat atau tidak perlu lagi dibulatkan seperti pembayaran secara tunai (Darmawan, 2018).

4. Triability (Uji Coba)

Setiap individu atau komunitas mempunyai kesempatan untuk menguji dan merasakan kualitas inovasi melalui pengujian. Hal ini disebabkan karena pengujian akan menunjukkan bahwa penemuan tersebut mempunyai manfaat atau lebih berharga dibandingkan penemuan-penemuan sebelumnya (Setyawan et al., 2019).

Sebagai upaya untuk memberikan informasi kepada masyarakat bahwa UPPD SAMSAT Martapura telah memperkenalkan peningkatan pelayanan baru yang lebih bernilai dibandingkan penawaran yang ada saat ini, Warung SAMSORELAM telah diuji coba atau diperkenalkan pada bulan Maret 2023. Berdasarkan hasil wawancara dengan Bapak Rudy sebagai kepala seksi PKB/BBNKB mengatakan bahwa:

"Kami berusaha semaksimal mungkin melakukan penyebaran informasi Warung SAMSORELAM ini, diawal-awal pembukaannya warung samsat selalu diinformasikan disamsat induk tepatnya bagian informasi sehingga sosialisasinya langsung ke masyarakat setiap harinya, ada juga di media sosial seperti instagram, di radio juga ada dan di media cetak baik secara langsung maupun digital juga ada" (Wawancara, 16 agustus 2023).

UPPD SAMSAT Martapura telah melakukan pengenalan langsung terhadap inovasi baru tersebut, dengan cara lewat pemberitahuan di sistem informasi SAMSAT Induk. Selain itu, wajib pajak telah menerima informasi melalui pesan langsung pada aplikasi WhatsApp. Pengenalan Warung SAMSORELAM kemudian disebarluaskan melalui media elektronik, Radio Al-Karomah Martapura dan publikasi digital. Selain itu, spanduk khusus yang mempromosikan rincian tentang layanan baru Warung SAMSORELAM juga dipasang di halaman Kantornya.

Suatu inovasi baru harus mampu menjawab tuntutan dan saran masyarakat terhadap peningkatan pelayanan (Herman et al., 2016), oleh karena itu, peluncuran Warung SAMSORELAM diterima dengan baik oleh mereka yang telah menggunakan layanan ini, yang percaya bahwa ini adalah layanan baru yang sangat berguna bagi individu yang sibuk pada jam kerja dan tidak memiliki waktu untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Mayoritas wajib pajak yang berminat membayar pajak kendaraan bermotor di sini semakin mendukung hal tersebut. Hal ini juga selaras hasil penelitian oleh Suwastiti et al., (2017) menyatakan bahwa pelayanan yang sudah di uji coba dan diterima oleh masyarakat terlihat pada banyaknya wajib pajak yang sudah melakukan pembayaran pajak di layanan tersebut (Suwastiti et al., 2017).

5. Observability (Kemudahan di amati)

Sebuah Inovasi harus dapat diamati, baik dari segi bagaimana hal itu bekerja dan menghasilkan sesuatu yang lebih baik (Suwarno, 2008). Pelaksanaan inovasi Warung SAMSORELAM dalam hal observability atau kemudahan diamati dapat diketahui dengan melihat seberapa baik fungsi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sesuai dengan prosedur dan mekanisme yang telah ditetapkan (Farah & Astuti, 2020). Reaksi masyarakat terhadap hal ini cukup positif karena temuan penelitian berdasarkan hasil wawancara dengan wajib pajak yakni Bapak Masrikul Amin mengatakan bahwa:

“saya merasa sangat terbantu dengan adanya Warung ini bisa membayar pajak dengan cepat dan prosedur yang mudah, apalagi saya seorang pekerja buruh bangunan yang hanya memiliki waktu luang di sore atau malam hari”(wawancara, 16 Agustus 2023).

Berdasarkan hasil wawancara ini menunjukkan bahwa pelaksanaan layanan tersebut sederhana dan lugas, dengan metode, prosedur, dan manfaat yang jelas bagi wajib pajak. Selain itu, terdapat *X-Banner* di *counter* Warung SAMSORELAM yang memberikan informasi mengenai syarat-syarat pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga memudahkan masyarakat dalam memperhatikan dan memahami apa saja yang diwajibkan.

Penempatan Warung SAMSORELAM di halaman Kantor UPPD SAMSAT Martapura, dimana mobil SAMSAT keliling berfungsi sebagai loket pembayaran, memudahkan dalam mengamati pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sehingga masyarakat akan lebih mudah untuk melakukan dan menyaksikan sendiri tata cara pembayaran pajak kendaraan bermotor karena lokasinya yang strategis dan mudah diakses. Hal ini juga selaras dengan penelitian terdahulu oleh Fedya (2008) bahwa kemudahan diamati terlihat dari peletakan Inovasi Pelayanan *Walk Thru* di halaman Kantor SAMSAT Mojokerto (Fedya, 2008)

Faktor pendukung dan penghambat Inovasi Pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor

1. Faktor Pendukung

Pada pelaksanaan inovasi Warung SAMSORELAM terdapat beberapa faktor/aspek pendukung adalah sebagai berikut:

a) Lokasi yang Strategis

Warung SAMSORELAM berlokasi strategis di dekat Qmall Banjarbaru, pusat perbelanjaan yang ramai, memungkinkan wajib pajak yang ingin membayar pajak kendaraan bermotor saat dalam perjalanan. Selain itu, layanan Warung SAMSORELAM memberikan tempat yang nyaman dan teduh bagi wajib pajak untuk menunggu prosedur pelayanan pajak kendaraan bermotor.

b) Adanya tambahan waktu pelayanan di luar jam kerja

Faktor pendukung yang kedua adalah perpanjangan jam pelayanan Warung SAMSORELAM, yaitu dari pukul 16.00 sampai dengan 21.00, berbeda dengan pelayanan UPPD SAMSAT Martapura lainnya. Hal ini memperpanjang jam layanan untuk mengakomodasi individu yang mungkin tidak memiliki cukup waktu selama jam kerja. Selain itu, prosedur pelayanan yang cepat, yakni sekitar satu hingga dua menit. Selain itu, layanan ini bisa melayani pelayanan secara online untuk wajib pajak diluar daerah Kabupaten Banjar yang masih termasuk dalam di Kawasan Kalimantan Selatan.

2. Faktor Penghambat

Pada pelaksanaan inovasi Warung SAMSORELAM terdapat beberapa faktor/aspek penghambat adalah sebagai berikut:

a) Jaringan bisa terjadi gangguan

Faktor penghambat yang ditemukan peneliti pada proses pelaksanaan Warung SAMSORELAM adalah

jaringan untuk pengoperasian aplikasi Prosamkel. Jaringan tersebut berupa IP yang dikelola oleh pihak Telkomsel. Berdasarkan hasil penelitian, jaringan tersebut bisa terjadi gangguan sehingga menyebabkan terhentinya pelayanan di hari itu. Ketika terjadi hal tersebut proses perbaikannya harus mendatangkan teknisi dari pihak telkomsel. Namun, kendala secara teknis ini tidak sering terjadi tergantung situasi dan kondisi di lapangan.

b) Fasilitas kurang memadai

Faktor penghambat lainnya yang terjadi pada proses pelaksanaan Warung SAMSORELAM adalah fasilitas yang kurang memadai baik dari segi sarana yang tersedia dan fasilitas layanan yang tersedia. Berdasarkan hasil penelitian, belum adanya fasilitas *café* yang tersedia sesuai rencana program Warung SAMSORELAM akan diadakannya kerjasama dengan masyarakat dan fasilitas yang tersedia kurang memadai seperti kondisi printer yang sudah tua. Ketika pengoperasian bisa tiba-tiba eror menyebabkan hasil cetakan *notice* pajak rusak, maka proses pembatalan tidak bisa dilakukan dengan cepat, harus dilaporkan terlebih dahulu ke Badan Keuangan Daerah di keesokan harinya, dan wajib pajaknya diminta kembali datang besok hari ke layanan induk.

Dilihat dari fasilitas layanan yang tersedia Warung SAMSORELAM hanya diperuntukkan pembayaran pajak kendaraan bermotor satu tahunan saja. Pelayanan ini tidak bisa dilakukan untuk pembayaran pajak plat kuning atau angkutan umum, mutasi ataupun balik nama. Selain itu, tidak bisa dilakukan perbaikan tipe kendaraan bermotor wajib pajak kosong sehingga wajib pajak harus datang ke Kantor Induk untuk melanjutkan pembayaran.

KESIMPULAN

Kesimpulan dari temuan penelitian dan penjelasan pembahasan layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor inovatif Warung SAMSORELAM di UPPD SAMSAT Martapura, maka dapat disampaikan hal-hal sebagai berikut: Inovasi pelayanan Warung SAMSORELAM terhadap pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah berjalan dengan baik yang dilihat dari lima indikator inovasi pelayanan yang dikemukakan oleh Rogers yaitu *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability*, dan *observability*. *Relative advantage* terlihat dari waktu pelayanan dilaksanakan di luar jam kerja. *Compability* terlihat masih ditemukan adanya ketidaksesuaian konsep pelayanan Warung SAMSORELAM hanya berupa mobil Samsat keliling dan belum adanya fasilitas *café*. *Complexity* terlihat tidak ada kerumitan pada proses pelaksanaannya. *Triability* terlihat dari respon positif dari masyarakat. *Observability* terlihat adanya kemudahan diamati baik dari prosedur dan mekanisme pelayanan yang tidak berbelit-belit serta persyaratannya mudah dipenuhi masyarakat.

Pada pelaksanaan inovasi pelayanan Warung SAMSORELAM terdapat faktor pendukung dan faktor penghambat. Faktor pendukung diantaranya lokasi yang strategis dan waktu pelayanan diluar jam kerja. Selain itu, juga terdapat faktor penghambat diantaranya jaringan yang bisa terjadi gangguan dan fasilitas yang tersedia belum memadai, yaitu belum adanya fasilitas *café* dan mesin printer yang sudah

Siti Nurjanah dan Dewi Purboningsih 17

tua. Kemudian, kelemahan yang terdapat dalam penelitian ini adalah peneliti tidak memperoleh dokumen Standar Operasional Prosedur (SOP) Warung SAMSORELAM ini secara resmi sehingga sulit menyesuaikan dengan temuan hasil penelitian.

Adapun saran untuk mengoptimalkan kualitas pelayanan publik secara berkelanjutan khususnya bagi UPPD SAMSAT Martapura maupun bagi peneliti lain, yaitu UPPD SAMSAT Martapura bisa menyediakan provider cadangan agar dapat meminimalisir adanya gangguan pelayanan sehingga pelayanan pembayaran pajak yang diberikan berjalan lebih baik lagi. Selain itu, UPPD SAMSAT Martapura dapat segera merealisasikan rencana program pelayanan Warung SAMSORELAM dengan mencari mitra agar menambah fasilitas sejenis café supaya pengunjung yang membayar pajak tahunan bisa lebih ramai lagi. UPPD SAMSAT Martapura juga dapat mengupayakan melengkapi atau memperbarui fasilitas seperti printer yang ada agar pelayanan Warung SAMSORELAM dapat berjalan dengan lancar.

DAFTAR PUSTAKA

- Arridho, M., Rahayu, I., & Decky Kuncoro. (2021). Pengaruh Kinerja Pegawai dan Pelayanan Terhadap Kepuasan Wajib Pajak di Kantor Samsat Martapura. In *Repository UNISKA*.
- Astuti, S. (2021). *kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di kantor sistem administrasi manunggal satu atap (SAMSAT) Martapura Kabupaten Banjar*. universitas lambung mangkurat.
- Darmawan, D. (2018). Inovasi Sektor Publik Dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Kota Makassar. *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 11(2), 163–174. <https://doi.org/10.33701/jiwbpp.v11i2.2100>
- Evi Zubaidah, & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2), 120–125. <https://doi.org/10.31849/niara.v14i2.5216>
- Farah, S., & Astuti, R. S. (2020). Inovasi Sistem Perizinan Usaha Mikro Melalui OSS (Online Single Submission) pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPM-PTSP) Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 10(1), 69–79.
- Fedy, E. M. (2008). *Inovasi Layanan Samsat Walk Thru sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama Samsat Mojokerto*. 1204067407, 1–10.
- Herman, A., Pahlevi, A., & Said, Y. (2016). Kepemimpinan dan Perilaku Organisasi. In *bahrurrosyididuraisy* (Vol. 3).
- Kamaruddin Sellang. (2016). Administrasi dan Pelayanan Publik Antara Teori dan Aplikasinya. In *Penerbit Ombak* (Issue September).
- Muluk, K. (2008). *Knowledge management, kunci sukses inovasi pemerintah daerah*. bayu media publishing.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Inovasi Pelayanan Publik, 4 (2014).
- Prabowo, H., Suwan, Da, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan Pada Organisasi Publik*.
- Pradana, I. P. Y. B., Kumorotomo, W., & Susanto, E. (2023). The institutionalization of public innovation: Evidence from Indonesia. *Administration & Society*, 1–26. <https://doi.org/DOI:10.1177/00953997231151438>
- Pradana, I. P. Y. B., Susanto, E., & Kumorotomo, W. (2022a). Analyzing the critical factors for innovation sustainability in the public sector: evidence from Indonesia. *International Journal of Public Sector Management*, 35(7), 733–748. <https://doi.org/10.1108/IJPSM-02-2022-0044>
- Pradana, I. P. Y. B., Susanto, E., & Kumorotomo, W. (2022b). Bibliometric Analysis of Public Sector Innovation. *Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 25(3), 297–315. <https://doi.org/https://doi.org/10.22146/jsp.69862>
- Putra, A. F., & Dewi, U. (2019). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Desa Pakembinangun Kabupaten Sleman. *Journal of Public Policy and Administration Research*, 4(2), 1–14.
- Rahmadi, A. N., & Wahyuni, R. U. (2021). Efektifitas Program Walk Thru pada Pelayanan Pembayaran Pajak di Kantor Bersama Samsat Kota Probolinggo. *JIANA (Jurnal Ilmu Administrasi Negara)*, 19(2). <https://doi.org/10.46730/jiana.v19i2.7993>
- Rogers, E. M., Singhal, A., & Quinlan, M. M. (2019). Diffusion of innovations. *An Integrated Approach to Communication Theory and Research, Third Edition, December 2016*, 415–433. <https://doi.org/10.4324/9780203710753-35>
- Sauli, S. F., & Oktariyanda, T. A. (2021). Inovasi Aplikasi Samsat Rame (Samsat Ramah Rakyat) Dalam Optimalisasi Pelayanan Di Kantor Bersama Samsat Gresik. *Publika*, 185–200. <https://doi.org/10.26740/publika.v9n2.p185-200>
- Selvi, T., Rosidi, & Titi, D. (2022). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Pelayanan Samsat Virtu. *JOPPAS:Journal of Public Policy and Administration*, 3(1), 56–61.
- Setijaningrum, E. (2009). *Inovasi Pelayanan Publik (Pertama)*. PT.Medika Aksara Globalindo.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1), 11–20.
- Sugiyono, P. D. (2019). *Metode Penelitian Kaulitatif* (M. S. Sofia Yustiyani Suryandari, S.E (ed.); ke-3 Tahun). Alfabeta 2018.
- Suwarno, Y. (2008). Inovasi di Sektor Publik. *STIA-LAN Press, October*, 1–148.
- Suwastiti, G. S., Larasati, E., Sudarso, & Djumiarti, T. (2017). Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor). *Journal of Chemical Information and Modeling*, 53(9), 1689–1699.