

## **INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KANTOR BERSAMA SATUAN ADMINISTRASI MANUNGGAL SATU ATAP (SAMSAT) KOTA SAMARINDA**

**Wahyu Hidayat<sup>1</sup>**

### ***Abstrak***

*Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui, mendeskripsikan dan menganalisis inovasi pelayanan publik dan faktor pendukungnya di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda.*

*Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode deskriptif kualitatif. Sumber data yang digunakan adalah sumber data primer dan data sekunder. Dalam penelitian ini, penulis juga menggunakan teknik pengumpulan data berupa observasi, interview dan dokumentasi. Dengan berdasarkan data yang ada, penulis berupaya menggambarkan secara sistematis, faktual dan akurat mengenai fakta-fakta, sifat-sifat serta hubungan antar fenomena yang ada.*

*Hasil penelitian menunjukkan Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda dapat dilihat dari inovasi pelayanan yaitu SAMSAT Drive Thru yang memudahkan masyarakat dalam membayar pajak dengan konsep pelayanan yaitu masyarakat tidak perlu turun dari kendaraannya dan tidak perlu mengisi formulir pendaftaran, cukup memperlihatkan persyaratan pengurusan pajak tahunan, serta durasi pelayanan yang diberikan sangat cepat maksimal hanya 5 menit. Inovasi pelayanan informasi publik yang meliputi ruang informasi dan ruang public complain. Ruang informasi dibentuk sebagai tempat yang berfungsi menginformasikan mengenai standar operasional prosedur (SOP) meliputi persyaratan pelayanan, standar waktu pelayanan dan memberitahukan mekanisme prosedur pelayanan kepada masyarakat serta sebagai tempat mengidentifikasi kelengkapan persyaratan pelayanan sehingga tercipta pelayanan yang lancar dan tepat waktu. Ruang public complain dibentuk dengan 2 fungsi utama, pertama sebagai tempat bagi masyarakat untuk menyampaikan kritik dan saran terhadap pelayanan publik yang di berikan, kedua sebagai tempat untuk memberikan informasi dan pelayanan pajak progresif. Inovasi area Permainan dibentuk agar anak-anak tidak bosan selama menunggu orang tuanya mendapatkan pelayanan.*

***Kata kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, SAMSAT***

---

<sup>1</sup> Mahasiswa Program S1 Administrasi Negara, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Mulawarman. Email : wahyuh023@gmail.com

## **PENDAHULUAN**

### **Latar Belakang**

Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya sesuai yang telah diamanatkan dalam Undang-undang. Dalam pasal 1 Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang pelayanan publik disebutkan pengertian pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sebagai salah satu tugas utama negara dalam memberi pelayanan kepada masyarakat, sudah sewajarnya bagi penyelenggara pelayanan publik untuk senantiasa meningkatkan kualitas pelayanan.

Namun pada kenyataannya, di Indonesia sampai sekarang ini pelayanan publik masih sering dikeluhkan oleh masyarakat. Para pejabat Pemerintah cenderung tidak mengimplementasikan UU No. 25 Tahun 2009 tersebut dengan baik. Sehingga permasalahan terkait pelayanan publikpun muncul seperti birokrasi yang berbelit-belit, tidak adanya transparansi dan sarat dengan kolusi, korupsi dan nepotisme (KKN).

Ombudsman juga menilai bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia memang masih kurang, berdasarkan survei yang dilakukan Bank Dunia, dari 180 negara Indonesia ranking 109 (Medistira, Yulida. "Pelayanan publik di Indonesia masih jelek". 16 Desember 2015. [www.detiknews.com](http://www.detiknews.com)). Ini membuktikan bahwa kualitas pelayanan publik di Indonesia memang masih kurang.

Kualitas pelayanan publik yang kurang dan berbagai permasalahan terkait pelayanan publik di Indonesia menghendaki dilakukannya reformasi birokrasi, yang merupakan upaya untuk melakukan pembaharuan dan perubahan mendasar terhadap sistem penyelenggaraan pemerintahan terutama menyangkut aspek-aspek kelembagaan (organisasi), ketatalaksanaan (*business process*) dan sumber daya manusia aparatur.

Dalam implementasinya pada pelayanan publik, reformasi birokrasi saja tidak cukup ampuh untuk mencapai target-target besar yang telah ditetapkan. Oleh karena itu, harus ada variabel lain yang didorong untuk dapat mengakselerasi reformasi birokrasi, yaitu inovasi. Inovasi adalah Inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah (Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah).

Penyebab reformasi birokrasi saja tidak cukup ampuh karena reformasi birokrasi telah memiliki delapan area perubahan yang telah ditentukan, sedangkan inovasi dapat terjadi di seluruh aspek atau dimensi organisasi. Reformasi birokrasi memiliki pedoman yang baku dengan format-format yang cenderung kaku di setiap areanya sedangkan inovasi memberi keleluasaan kepada setiap orang dan setiap instansi untuk melakukan perbaikan sesuai

dengan ide-ide kreatifnya. Jika reformasi birokrasi hanya terjadi di dan untuk instansi tertentu, maka inovasi menghendaki adanya replikasi sebuah inovasi ke berbagai instansi lain.

Salah satu instansi pemerintah daerah yang memberikan pelayanan publik adalah Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). SAMSAT merupakan satu-satunya instansi yang mempunyai kewajiban dalam menyediakan layanan wajib pajak kendaraan bagi masyarakat. Pajak kendaraan bermotor sangat mempengaruhi pendapatan asli daerah. Oleh karena itu, sudah menjadi kewajiban SAMSAT untuk memberikan pelayanan yang prima agar masyarakat merasa telah dilayani dengan baik sesuai dengan haknya, sehingga masyarakat akan melakukan kewajibannya dengan penuh kesadaran.

Di Kalimantan Timur khususnya Kota Samarinda, pertumbuhan kendaraan pada tahun 2013 untuk roda dua adalah 41.572 unit dan roda empat 8.491 unit atau totalnya 50.063 unit, tahun 2014 pertumbuhan kendaraan roda dua adalah 40.439 unit dan roda empat 7.906 unit atau totalnya 48.345 unit (“Pertumbuhan kendaraan di Samarinda minus”. 21 Juni 2015. [www.beritakaltim.com](http://www.beritakaltim.com)). Pada tahun 2015, pertumbuhan kendaraan baru hanya 20.170 unit (“Biasanya Tiap Hari Bisa Dapat Rp.2,5 Miliar”. 16 Januari 2016. [www.korankaltim.com](http://www.korankaltim.com)). Walaupun jumlah pertumbuhan kendaraan menurun di beberapa tahun terakhir, tetapi jumlah masyarakat yang melakukan pengurusan dokumen kendaraan di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda tetap banyak. Jumlah kunjungan setiap harinya bisa mencapai 1.200 orang, minimal kunjungan per hari mencapai 600-700 orang (“UPTD SAMSAT ciptakan kreatifitas layanan”. 10 Mei 2013. [diskominfo.kaltimprov.go.id](http://diskominfo.kaltimprov.go.id)).

Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda dalam perkembangannya telah meningkatkan kualitas pelayanan dengan membuat inovasi pelayanan publik untuk menyeimbangkan laju pertumbuhan kendaraan di Kota Samarinda.

Berbagai inovasi pelayanan publik yang diciptakan oleh Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda antara lain inovasi pelayanan berupa SAMSAT *Drive Thru* yang berlokasi di Jalan Kesuma Bangsa. Ada pula inovasi pelayanan informasi publik berupa ruang informasi dan ruang *public complain*. Terakhir, adanya inovasi area permainan.

### **RumusanMasalah**

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda ?
2. Faktor-faktor apa yang menjadi penghambat inovasi pelayanan publik di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda ?

## **KERANGKA DASAR TEORI**

### **1. *Pelayanan Publik***

Pelayanan publik menurut Undang-undang No.25 Tahun 2009 adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Selanjutnya menurut Lonsdale dalam Mulyadi (2015), mengatakan pelayanan publik ialah segala sesuatu yang disediakan oleh pemerintah atau swasta karena umumnya masyarakat tidak dapat memenuhi kebutuhannya sendiri, kecuali secara kolektif dalam rangka memenuhi kesejahteraan sosial seluruh masyarakat. Kemudian menurut Kurniawan (2015) pelayanan publik merupakan pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok yang telah ditetapkan.

### **2. *Inovasi***

Berdasarkan Undang-undang No.23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan daerah. Sedangkan pengertian inovasi berdasarkan Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologis Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 dan 36 Tahun 2012 tentang penguatan sistem inovasi daerah, adalah kegiatan penelitian, pengembangan, perekayasaan, dan pengoperasian yang selanjutnya disebut kelitbangan yang bertujuan mengembangkan penerapan praktis nilai dan konteks ilmu pengetahuan yang baru atau cara baru untuk menerapkan ilmu pengetahuan dan teknologi yang telah ada. Selanjutnya Avanti Vontana dalam Reniati (2013) mengatakan bahwa inovasi adalah kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara baru atau kombinasi baru dari cara-cara lama dalam mentransformasikan input menjadi output yang menciptakan perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang ditawarkan kepada konsumen dan/atau pengguna, komunitas, sosietas dan lingkungan.

### **3. *Tahapan Dalam Proses Inovasi***

De Jong & Den Hartog (2003) merinci lebih mendalam proses inovasi dalam 4 tahap sebagai berikut :

1. Melihat kesempatan bagi karyawan untuk mengidentifikasi kesempatan-kesempatan. Kesempatan berawal dari ketidakkongruenan dan diskontinuitas yang terjadi karena adanya ketidaksesuaian dengan pola yang diharapkan, misalnya timbul masalah pada pola kerja yang sudah berlangsung, adanya kebutuhan konsumen yang belum terpenuhi dan adanya indikasi trends yang sedang berubah.
2. Mengeluarkan ide. Dalam fase ini, karyawan mengeluarkan konsep baru dengan tujuan menambah peningkatan. Hal ini meliputi mengeluarkan ide

sesuatu yang baru atau memperbarui pelayanan, pertemuan dengan klien dan teknologi pendukung. Kunci dalam mengeluarkan ide adalah mengombinasikan dan mereorganisasikan informasi dan konsep yang telah ada sebelumnya untuk memecahkan masalah dan atau meningkatkan kinerja. Proses inovasi biasanya diawali dengan adanya kesenjangan kinerja yaitu ketidaksesuaian antara kinerja aktual dengan kinerja potensial.

3. Implementasi. Dalam fase ini, ide ditransformasi terhadap hasil yang konkret. Pada tahapan ini sering juga disebut tahapan konvergen. Untuk mengembangkan ide dan mengimplementasikan ide, karyawan harus memiliki perilaku yang mengacu pada hasil. Perilaku inovasi konvergen meliputi usaha menjadi juara dan bekerja keras. Seorang yang berperilaku juara mengeluarkan seluruh usahanya pada ide kreatif. Usaha menjadi juara meliputi membujuk dan mempengaruhi karyawan dan juga menekan serta bernegosiasi. Untuk mengimplementasikan inovasi sering dibutuhkan koalisi, mendapatkan kekuatan dengan menjual ide kepada rekan yang berpotensi.
4. Aplikasi. Dalam fase ini meliputi perilaku karyawan yang ditujukan untuk membangun, menguji, dan memasarkan pelayanan baru. Hal ini berkaitan dengan membuat inovasi dalam bentuk proses kerja yang baru ataupun dalam proses rutin.

### **Definisi Konseptual**

Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda adalah suatu pembaharuan dalam penyelenggaraan pelayanan publik berdasarkan kepentingan umum/publik melalui inovasi pelayanan, inovasi pelayanan informasi publik, dan inovasi area permainan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas pelayanan Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda.

### **HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN**

Penulis menyajikan data dan hasil yang diperoleh di lapangan melalui observasi, analisis dokumen, wawancara, dokumentasi yang berhubungan dengan penelitian yang dilakukan oleh penulis yaitu tentang Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda. Adapun fokus dari penelitian ini adalah :

1. Inovasi Pelayanan (SAMSAT *Drive Thru*)

Inovasi pelayanan SAMSAT *Drive Thru* pada pelaksanaannya dapat dikatakan kurang berjalan maksimal. Berdasarkan hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian masyarakat masih tidak mengetahui tentang mekanisme prosedur pelayanan di SAMSAT *Drive Thru*, banyak masyarakat yang memarkirkan kendaraannya pada saat membayar pajak padahal konsep dari pelayanan SAMSAT *Drive Thru* adalah tidak demikian, masyarakat tidak perlu turun dari kendaraannya, selain itu masyarakat juga banyak yang mengira bahwa loket pelayanan 1 dan loket pelayanan 2 adalah sama padahal berbeda.

Urutan yang benar adalah pertama masyarakat pergi ke loket pelayanan 1 untuk menyerahkan persyaratan pelayanan pajak tahunan, kemudian masyarakat pergi ke loket pelayanan 2 untuk membayar dan menerima hasil. Hal ini tidak sesuai dengan teori Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip pelayanan publik dalam hal ini adalah kejelasan, maksudnya adalah kejelasan di bidang persyaratan, prosedur, pejabat yang bertanggung jawab dan rincian biaya serta tatacara pembayaran. Walaupun terdapat kekurangan seperti yang telah dijelaskan sebelumnya, tetapi pada pelaksanaannya juga inovasi pelayanan SAMSAT *Drive Thru* bisa dikatakan sudah cukup baik. hal ini sesuai dengan teori Undang-undang No.23 Tahun 2014 pasal 387 tentang pemerintah daerah yaitu prinsip inovasi dalam hal ini adalah perbaikan kualitas pelayanan. SAMSAT *Drive Thru* adalah inovasi yang dibentuk karena dilatarbelakangi permasalahan jumlah pertumbuhan kendaraan yang semakin meningkat dari waktu ke waktu, dari lajunya pertumbuhan kendaraan ini otomatis akan membuat masyarakat banyak pergi ke Kantor SAMSAT untuk melakukan pengurusan sehingga antrian akan sangat banyak dan memakan waktu. Untuk menyeimbangkan hal tersebut dan mengurangi beban SAMSAT Induk (Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda) dalam pelayanan publik, maka dibuatlah berbagai inovasi pelayanan yang khusus melayani pajak tahunan salah satunya adalah SAMSAT *Drive Thru*. Fakta dilapangan menunjukkan bahwa durasi pelayanan adalah sesuai dengan standar waktu pelayanan (5 menit) bahkan durasi pelayanan seringkali kurang dari standar waktu pelayanan sehingga bisa disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publiknya adalah ideal, sebagaimana teori kualitas pelayanan publik menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2004:59) yang mengatakan bahwa jika jasa atau pelayanan yang diterima melampaui harapan pelanggan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan sebagai kualitas yang ideal. Pada pelaksanaan inovasi pelayanan SAMSAT *Drive Thru*, pegawainya telah bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebagaimana pernyataan masyarakat dari 5 informan yang diwawancarai, semua mengatakan bahwa perilaku pegawai SAMSAT *Drive Thru* sudah disiplin, sopan dan ramah. hal ini sesuai dengan teori Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip pelayanan publik dalam hal ini adalah perilaku pegawai yang meliputi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, maksudnya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

## 2. Inovasi Pelayanan Informasi Publik

### a. Ruang Informasi

Inovasi ruang informasi pada pelaksanaannya dapat dikatakan kurang berjalan maksimal. Berdasarkan hasil penelitian, sebagian masyarakat mengeluhkan bahwasannya pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda khususnya untuk pelayanan pajak 5 tahunan

tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah di informasikan di ruang informasi. Ruang informasi memberikan informasi standar waktu pelayanan pajak 5 tahunan adalah 30 menit sedangkan fakta dilapangan menunjukkan bahwa durasi pelayanan pajak 5 tahunan adalah 1 jam bahkan ada masyarakat yang merasakan durasi pelayanan pajak 5 tahunan adalah 2 jam. Hal ini tidak sesuai dengan teori Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip pelayanan publik dalam hal ini adalah Kepastian Waktu, maksudnya pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan. Selain itu bisa disimpulkan juga bahwa kualitas pelayanan Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda untuk pelayanan pajak 5 tahunan adalah buruk. Sebagaimana teori kualitas pelayanan publik menurut Wyckof yang dikutip Tjiptono (2004:59) yang mengatakan bahwa jika jasa atau pelayanan yang diterima lebih rendah daripada yang diharapkan, maka kualitas jasa atau pelayanan dipersepsikan buruk. Tetapi pada pelaksanaan inovasi pelayanan ruang informasi untuk perilaku pegawai dalam memberikan pelayanan sudah cukup baik. Sebagaimana teori Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip pelayanan publik dalam hal ini adalah perilaku pegawai yang meliputi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, maksudnya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas. Pegawai ruang informasi telah bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebagaimana pernyataan masyarakat dari 5 informan yang diwawancarai, semua mengatakan bahwa perilaku pegawai ruang informasi sudah disiplin, sopan dan ramah.

b. Ruang *Public Complain*

Inovasi ruang *public complain* pada pelaksanaannya dapat dikatakan sudah berjalan maksimal. Inovasi ruang *public complain* dibentuk sebagai tempat untuk masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran mengenai pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda, selain itu juga berfungsi untuk memberikan informasi dan pelayanan pajak progresif. Apa lagi dengan telah diterapkannya sistem pajak progresif, banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang hal ini dan mengeluhkan karena pajak kendaraannya banyak. Adanya ruang *public complain* merupakan solusi untuk mengatasi keluhan-keluhan tersebut dan menampung aspirasi seperti saran dan kritik dari masyarakat sehingga kedepannya Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan senantiasa melakukan perbaikan dari kritik dan saran masyarakat atau wajib pajak. Hal ini sesuai dengan teori Undang-undang No.23 Tahun 2014 pasal 387 tentang pemerintah daerah yaitu prinsip inovasi dalam hal ini adalah perbaikan kualitas

pelayanan. Pada pelaksanaannya juga pegawai ruang *public complain* telah bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan sebagaimana pernyataan masyarakat dari 5 informan yang diwawancarai, semua mengatakan bahwa perilaku pegawai ruang *public complain* sudah disiplin, sopan dan ramah. hal ini sesuai dengan teori Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip pelayanan publik dalam hal ini adalah perilaku pegawai yang meliputi kedisiplinan, kesopanan dan keramahan, maksudnya pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.

### 3. Inovasi Area Permainan

Inovasi area permainan pada pelaksanaannya dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik dan sesuai dengan teori Undang-undang No.23 Tahun 2014 pasal 387 tentang pemerintah daerah yaitu prinsip inovasi dalam hal ini adalah berorientasi kepada kepentingan umum. Banyak masyarakat atau wajib pajak yang datang bersama anak-anak pada saat melakukan pengurusan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda, agar anak-anak yang datang tersebut tidak bosan selama menunggu orang tuanya mendapatkan pelayanan maka dibentuklah area permainan yang bertujuan untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang datang bersama anak-anak. Terbukti dari tanggapan masyarakat yang sangat baik mengenai inovasi area permainan, hal ini sesuai dengan pernyataan masyarakat dari 5 informan yang diwawancarai, semua mengatakan bahwa adanya inovasi area permainan sangat bermanfaat sekali terutama untuk orang tua yang datang bersama anaknya. Seperti yang telah dikatakan sebelumnya bahwa tujuan dibentuknya inovasi area permainan ini adalah untuk memberikan kenyamanan kepada masyarakat atau wajib pajak yang datang bersama anak-anak. Hal ini sesuai dengan teori Keputusan MENPAN Nomor 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yaitu prinsip pelayanan publik dalam hal ini adalah kenyamanan, maksudnya lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapi, lingkungan yang indah dan sehat dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lain-lain termasuk area permainan, dimana area permainan sudah menjadi kebutuhan penting di dalam instansi pemerintah untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik. Tetapi berdasarkan pengamatan penulis, masih terdapat kekurangan pada pelaksanaan inovasi area permainan yaitu fasilitas di dalam area permainan sangat sedikit. Fasilitas permainan hanya terdiri dari dua buah sepeda dan beberapa bola-bola. Di lantai dan dinding lantai area permainan juga terlihat kosong. Berbeda apabila di lantai dan dinding area permainan di hiasi oleh hal-hal yang berhubungan dengan edukasi seperti perkalian atau pembagian diharapkan anak-anak bisa melihat hal tersebut sehingga selain anak-anak senang bermain di area permainan dapat

membantu mereka juga dalam mengenal matematika dan akhirnya bisa bermanfaat untuk tumbuh kembang anak.

### **Faktor Pendukung Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda :**

Faktor Pendukung :

1. Diterapkannya *ISO 9001–2008* dalam pelayanan publik sehingga Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda memiliki standar (standarisasi) kejelasan persyaratan dan prosedur, transparansi atau kejelasan biaya, non diskriminatif (bersifat *universal*) dalam pelayanan, dan terukur (dapat diukur) kejelasan waktu penyelesaian.
2. Adanya SAMSAT Pembantu yang tersebar di seluruh Kota Samarinda dan letaknya strategis yang bertujuan untuk memberikan kemudahan kepada masyarakat dalam membayar pajak.
3. Jaringan Online atau internet agar pertukaran informasi dapat berjalan efektif dan efisien.

### **PENUTUP**

#### ***Kesimpulan***

Berdasarkan hasil analisis dapat disimpulkan beberapa hal mengenai Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda adalah sebagai berikut :

1. Inovasi Pelayanan SAMSAT *Drive Thru*

Pada pelaksanaannya dapat dikatakan kurang berjalan maksimal karena banyak masyarakat yang tidak mengetahui mengenai mekanisme prosedur pelayanan di SAMSAT *Drive Thru*. Walaupun kurang berjalan maksimal tetapi pada pelaksanaannya juga sudah cukup baik karena pelayanan yang diberikan sesuai dengan standar waktu pelayanan yaitu 5 menit bahkan seringkali durasi pelayanannya kurang dari 5 menit sehingga bisa dikatakan kualitas pelayannya adalah ideal. Selain itu pegawai SAMSAT *Drive Thru* juga telah bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

2. Inovasi Pelayanan Informasi Publik

- a. Ruang Informasi

Pada pelaksanaannya dapat dikatakan kurang berjalan maksimal karena banyak masyarakat yang mengeluhkan bahwasannya pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda khususnya untuk pelayanan pajak 5 tahunan tidak sesuai dengan standar waktu pelayanan yang telah di informasikan di ruang informasi. Ruang informasi memberikan informasi standar waktu pelayanan pajak 5 tahunan adalah 30 menit sedangkan fakta dilapangan menunjukkan bahwa durasi pelayanan pajak 5 tahunan adalah 1 jam bahkan ada masyarakat yang merasakan durasi pelayanan pajak 5 tahunan adalah 2 jam. Tetapi perilaku pegawai dalam menerapkan inovasi ruang informasi dapat dikatakan sudah cukup baik, pegawai ruang informasi sudah bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam memberikan pelayanan.

b. Ruang *Public Coplain*

Pada pelaksanaannya dapat dikatakan sudah berjalan maksimal karena dengan adanya inovasi ruang *public complain* Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda mempunyai tempat untuk masyarakat dalam menyampaikan kritik dan saran mengenai pelayanan di Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda, selain itu juga berfungsi untuk memberikan informasi dan pelayanan pajak progresif. Apa lagi dengan telah diterapkannya sistem pajak progresif, banyak masyarakat yang tidak mengetahui tentang hal ini dan mengeluhkan karena pajak kendaraannya banyak. Adanya ruang *public complain* merupakan solusi untuk mengatasi keluhan-keluhan seperti dan menampung aspirasi seperti saran dan kritik dari masyarakat sehingga kedepannya Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda bisa meningkatkan kualitas pelayanan dengan senantiasa melakukan perbaikan dari kritik dan saran masyarakat atau wajib pajak. Selain itu pegawai ruang *public complain* juga telah bersikap disiplin, sopan dan ramah dalam mengaplikasikan inovasi ruang *public complain*.

3. Inovasi Area Permainan

Pada pelaksanaannya dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik karena adanya inovasi area permainan sangat bermanfaat terutama untuk orang tua yang datang bersama anaknya. Tetapi berdasarkan pengamatan penulis, masih terdapat kekurangan pada pelaksanaan inovasi area permainan yaitu fasilitas di dalam area permainan sangat sedikit. Fasilitas permainan hanya terdiri dari dua buah sepeda dan beberapa bola-bola. Di lantai dan dinding lantai area permainan juga terlihat kosong. Alangkah baiknya apabila di lantai dan dinding area permainan di hiasi oleh hal-hal yang berhubungan dengan edukasi.

4. Faktor pendukung dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik di Kantor Bersama Satuan Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Kota Samarinda antara lain ialah diterapkannya *ISO 9001-2008* sehingga Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda memiliki standar (standarisasi) kejelasan persyaratan dan prosedur, transparansi atau kejelasan biaya, non diskriminatif (bersifat *universal*) dalam pelayanan, dan terukur (dapat diukur) kejelasan waktu penyelesaian. Faktor pendukung lain adalah adanya SAMSAT Pembantu yang tersebar di seluruh Kota Samarinda dan letaknya strategis. Faktor pendukung terakhir adalah tersedianya jaringan online atau internet.

**Saran**

Adapun saran yang dapat diberikan penulis dalam penelitian ini adalah:

1. Membuat papan pengumuman untuk meningkatkan kejelasan mengenai mekanisme prosedur pelayanan, persyaratan pelayanan dan pejabat yang bertanggungjawab serta tatacara pembayaran pada pelayanan publik di SAMSAT *Drive Thru*.

2. Menghapus pelayanan pajak tahunan di SAMSAT Induk karena pelayanan di SAMSAT Induk sangat banyak mulai dari BBN 1, BBN 2, ganti warna atau rubah bentuk, mutasi masuk, mutasi keluar, pelayanan pajak 5 tahunan hingga pajak tahunan dll. Jika masyarakat atau wajib pajak juga melakukan pengurusan pajak tahunan di SAMSAT Induk maka antrian pasti semakin banyak dan proses pelayanan menjadi lebih lama. Oleh karena itu, lebih baik menghapus pelayanan pajak tahunan di SAMSAT Induk dan dilimpahkan kepada semua SAMSAT pembantu yang ada di hampir seluruh Kota Samarinda, dimana SAMSAT Pembantu memang dibentuk khusus untuk pelayanan pajak tahunan dan untuk mengurangi beban pelayanan di SAMSAT Induk.
3. Meningkatkan transparansi atau keterbukaan informasi publik, contohnya membuat situs website resmi Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda, yang isi daripada situs website tersebut antara lain adalah informasi dan sosialisasi mengenai standar operasional prosedur pelayanan (SOP) di Kantor SAMSAT yang ada di seluruh Kota Samarinda, informasi yang berkaitan dengan Kantor Bersama SAMSAT Kota Samarinda dan seluruh SAMSAT pembantu yang ada di Kota Samarinda serta situs website tersebut juga bisa digunakan untuk menyampaikan kritik atau saran dari masyarakat atau wajib pajak apabila mereka malu untuk menyampaikan kritik dan sarannya secara langsung di ruang *public complain* Kantor SAMSAT Kota Samarinda. Selain itu, situs website tersebut juga memuat informasi perbaikan atau perubahan yang telah dilakukan yang datang dari kritik atau saran masyarakat di ruang *public complain* sehingga kinerja dan manfaat dibentuknya ruang *public complain* bisa dirasakan semua pihak.
4. Meningkatkan kualitas fasilitas di area permainan. Fasilitas permainan hanya terdiri dari dua buah sepeda dan beberapa bola-bola. Di lantai dan dinding lantai area permainan juga terlihat kosong. Alangkah baiknya apabila di lantai dan dinding area permainan di hiasi oleh hal-hal yang berhubungan dengan edukasi, seperti perkalian atau pembagian diharapkan anak-anak bisa melihat hal tersebut sehingga selain anak-anak senang bermain di area permainan dapat membantu mereka juga dalam mengenal matematika dan akhirnya bisa bermanfaat untuk tumbuh kembang anak.

### ***Daftar Pustaka***

#### **Sumber Buku:**

- De Jong, Jeroen P.J. Den Hartog. & Deanne N. 2003. *How Leaders Influence Employees Innovative Behaviour*. Netherlands : University of Amsterdam Business School.
- Fandy, Tjiptono. 2004. *Manajemen Jasa*. Yogyakarta : Andi.
- Hardiyansyah. 2011. *Kualitas Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Gava Media.
- Hendro. 2011. *Dasar-Dasar Kewirausahaan*. Jakarta : Penerbit Erlangga.

- Huberman. dan Miles. 2014. *Analisis Data Kualitatif*. Jakarta: Universitas Indonesia.
- Kurniawan, Agung. 2005. *Transformasi Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Pembaruan.
- Laksana, Fajar. 2008. *Manajemen Pemasaran Pendekatan Praktis*. Yogyakarta : Graha Ilmu.
- Moenir, A.S. 2006. *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Jakarta : PT. Bumi Aksara.
- Moleong, Lexy J. 2004. *Metodologi Penelitian Kualitatif*. Bandung : PT. Remaja Rosdakarya.
- Mulyadi, Deddy. 2015. *Studi Kebijakan Publik dan Pelayanan Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Pasolong, Harbani. 2008. *Teori Administrasi Publik*. Bandung : Alfabeta.
- Rogers, Everett M. 2003. *Diffusion of Innovations (Fifth Edition)* New York : Free Press.
- Reniaty. 2013. *Kreativitas dan Inovasi Bisnis*. Bandung : Alfabeta.
- Sinambela, Lijan Poltak, dkk. 2010. *Reformasi Pelayanan Publik, Teori, Kebijakan, dan Implementasi*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.
- Singarimbun, Masri dan Sofian Effendi. 2006. *Metodologi Penelitian Survei (Edisi Revisi)*. Jakarta : LP3ES.
- Suryana, Yuyus, dan Bayu, Kartib. 2011. *Kewirausahaan*. Jakarta : Kencana.
- Sugiyono. 2009. *Metode Penelitian Administrasi, Cetakan ke -16*. Bandung : Alfabeta.
- Syaefudin, Udin. 2012. *Inovasi Pendidikan*. Bandung : Alfabeta.
- Dokumen :**
- Undang-Undang Nomor 14 Tahun 2008 *tentang Keterbukaan Informasi Publik*.
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 *tentang Pelayanan Publik*.
- Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 *tentang Pemerintah Daerah*.
- Peraturan Bersama Menteri Negara Riset Dan Teknologis Republik Indonesia dan Menteri Dalam Negeri Republik Indonesia No. 3 dan 36 Tahun 2012 *tentang Penguatan Sistem Inovasi Daerah*.
- Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 *tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik*.
- Sumber Internet :**
- Biasanya Tiap Hari Bisa Dapat Rp.2,5 Miliar. 16 Januari 2016. [www.korankaltim.com](http://www.korankaltim.com)
- Medistira, Yulida. Pelayanan publik di Indonesia masih jelek. 16 Desember 2015. [www.detiknews.com](http://www.detiknews.com)
- Pertumbuhan kendaraan di Samarinda minus. 21 Juni 2015. [www.beritakaltim.com](http://www.beritakaltim.com)
- UPTD SAMSAT ciptakan kreatifitas layanan. 10 Mei 2013. [diskominfo.kaltimprov.go.id](http://diskominfo.kaltimprov.go.id)