



Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat (Studi Kasus Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten Kerinci)

Hilda Mayang Sari¹, Aldri Frinaldi²

^{1,2}Universitas Negeri Padang

Abstract

Received: 18 Desember 2022
Revised: 20 Desember 2022
Accepted: 22 Desember 2022

The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The purpose of this study was to find out the Innovation of One-Stop Single Administration System (Samsat) in the Context of Improving Services to the Community. The results of this study indicate that the Service Innovation for Motorized Vehicle Tax Payments through the Services of the Samsat office at the Kerinci Regency Regent's Office can be said to have been going well, but there are still some deficiencies and obstacles that occur. Weaknesses in Samsat office service innovation can be seen from the attribute theory of innovation, namely triability (possibility of trying). In the innovation attributes, it can be seen that the trial service and socialization carried out by the district Samsat Office were not optimal. This can be demonstrated by the small number of taxpayer reports in the Samsat office services. Supporting factors consist of socialization of services, cooperation of related parties, service locations, and procurement of complaints. While the inhibiting factors consist of internal factors and external factors.

Keywords: Innovation, Service, Samsat Office

(*) Corresponding Author: hildamayangsari35@gmail.com, aldri@fis.unp.id

How to Cite: Sari, H., & Frinaldi, A. (2023). Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat. *Jurnal Ilmiah Wahana Pendidikan*, 9(2), 276-287. <https://doi.org/10.5281/zenodo.7572699>

PENDAHULUAN

Inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu adopsi lainnya. Sedangkan menurut Damanpour bahwa sebuah inovasi dapat berupa produk atau jasa yang baru, teknologi proses yang baru, system produk yang baru atau rencana yang baru bagi anggota organisasi.

Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kota sungai penuh berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal.

Ada berbagai macam alasan SAMSAT kota sungai penuh harus memberikan pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Oleh sebab itu SAMSAT bisa diartikan sebagai instansi yang berkepentingan untuk memberi untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Berdasarkan observasi awal melalui media online FAJAR.co.id, Unit Pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Samsat kabupaten telah menghadirkan pelayanan terpadu yakni kantor SAMSAT dikantor bupati kabupaten kerinci. Menurut kepala UPT Pendapatan SAMSAT wilayah kabupaten meisi mengatakan,



dibuka kantor baru itu untuk mempermudah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) khususnya kendaraan Aparatur Sipil Negara (ASN) lingkup Pemprov Jambi serta kantor samsat di Kantor bupati kabupaten kerinci ini dibuka karena dilihat cukup berpotensi untuk mendapatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor dilokasi tersebut. Terkait dengan pelayanannya, sebelumnya Samsat kabupaten menghadirkan layanan mobil samsat keliling di Kantor bupati kabupaten kerinci dengan jadwal pelayanan seminggu sekali ditiap hari senin. Hanya saja untuk memaksimalkan pelayanan, samsat keliling itu diganti dengan dibukanya kantor samsat baru yang beroperasi selama hari kerja.

Diharapkan dengan adanya pelaksanaan program inovasi samsat keliling dan kantor samsat mampu mewujudkan pelayanan yang berkualitas dan mempermudah masyarakat dalam pengurusan seperti pembayaran PKB, pengesahan STNK, dan SWDLLJ. Selain itu dengan adanya inovasi tersebut diharapkan kedepannya dapat meminimalisir maraknya jasa calo, peningkatan dalam pembayaran PKB, dan juga bisa meningkatkan kualitas pelayanan kepada masyarakat khususnya pada rana pelayanan publik sehingga dapat dirasakan manfaatnya oleh masyarakat.

Penelitian ini penting dilakukan oleh peneliti agar dapat dijadikan rekomendasi bagi kantor SAMSAT di Kantor bupati kabupaten kerinci untuk dapat mengetahui inovasi SAMSAT sekaligus dapat dijadikan sebagai pedoman dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat kedepannya pada kantor SAMSAT di Kantor bupati kabupaten kerinci.

Berdasarkan uraian latar belakang permasalahan yang telah dikemukakan, maka tepat kiranya jika peneliti mengangkat judul, “Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan Kepada Masyarakat”.

KAJIAN PUSTAKA

Inovasi

Menurut Rosendfeld dalam Sutarno (2012: 132) inovasi merupakan suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sebelumnya berupa hasil pemikiran dan ide yang dapat dikembangkan juga di implementasikan agar dirasakan manfaatnya.

Konsep Inovasi Dalam Perspektif Administrasi Publik

Berdasarkan pergeseran paradigma sampai pada paradigma ke lima (terakhir) tahun 1970-sekarang yang disebut sebagai administrasi Negara sebagai administrasi Negara, Henry N, (1988) mengupas konsep inovasi sebagai salah satu konsep dari teori organisasi. Henry mengemukakan bahwa kemampuan untuk mengadakan perubahan, inovasi, peningkatan, adaptasi sangat penting dalam setiap bentuk kehidupan organisasi. Perubahan dalam organisasi sangat dipengaruhi tiga faktor:

- a. teknologi organisasi
- b. lingkungan organisasi (tugas dan fungsi)
- c. interaksi manusia dengan teknologi dan lingkungannya.

Inovasi dalam administrasi publik mulai berkembang seiring pergeseran paradigma dari Old Public Administration ke New Public Management (NPM). Munculnya NPM merupakan hasil dari kritikan keras terhadap organisasi-organisasi sector publik sehingga menimbulkan gerakan untuk melakukan reformasi sector publik.

Perubahan yang terjadi dengan pendekatan manajemen modern sector publik, antara lain:

- a. memusatkan perhatian pada pencapaian kinerja dan akuntabilitas manajer publik.
- b. menerapkan model organisasi modern yang lebih fleksibel.
- c. keseimbangan tujuan organisasi dan tujuan personalia,
- d. staf lebih netral atau non partisan,
- e. fungsi pemerintah lebih banyak berhadapan dengan mekanisme pasar, katalis.
- f. mengurangi fungsi pemerintah melalui privatisasi sector publik (Osborne dan Gaebler, 1992, Huges, 1998).

Konsep Inovasi pelayanan publik

Thoha (Anggara: 2012) menjelaskan bahwa pelayanan masyarakat merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh seseorang /sekelompok orang/institusi tertentu untuk memberikan bantuan kemudahan kepada masyarakat dalam upaya untuk mencapai tujuan tertentu. pelayanan publik merupakan suatu upaya yang dilakukan oleh individu maupun kelompok yang bekerjasama dalam instansi pemerintahan untuk memberikan kemudahan serta meningkatkan kesejahteraan masyarakat.

Hal ini didukung dalam Kep MENPAN NO.63/KEP/M. PAN. 7/2003 tentang pedoman pelayanan publik, yang isinya menjelaskan tentang standar pelayanan publik yaitu prosedur pelayanan, waktu pelaksanaan, biaya pelayanan, produk pelayanan, sarana dan prasarana, serta kompetensi petugas dalam memberikan pelayanan publik.

Menurut yogi dalam LAN (2007:113), inovasi di sektor publik adalah salah satu jalan atau bahkan breakthrough untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan organisasi di sektor publik. Karakteristik dari sistem di sektor publik kaku harus mampu dicairkan melalui penularan budaya inovasi. Inovasi yang biasa di dapatkan di sektor bisnis kini mulai diterapkan di sektor publik. Budaya inovasi harus dapat dipertahankan dan dikembangkan dengan lebih baik.

Secara khusus inovasi dalam lembaga publik dapat didefinisikan sebagai penerapan (upaya membawa) ide-ide baru dalam implementasi, dicirikan oleh adanya perubahan langkah yang cukup besar, berlangsung lama dan berskala cukup umum sehingga dalam proses implementasinya berdampak cukup besar terhadap organisasi dan tata hubungan organisasi. Inovasi dalam pelayanan publik mempunyai ciri khas, yaitu sifatnya yang intangible karena inovasi pelayanan dan organisasi tidak semata berbasis pada produk yang adapat dilihat melainkan pada perubahan dalam hubungan perlakuannya, yaitu antara service provider dan service receiver, atau hubungan antara berbagai bagian dalam organisasi atau mitra suatu organisasi.

Atribut Inovasi

Menurut Rogers (Suwarno: 2008) atribut dalam sebuah inovasi, yaitu:

- a. Relative Advantage (keuntungan relatif). Menurut Davis (1989) Keuntungan relatif merupakan tingkat di mana inovasi dipersepsikan lebih baik dari yang digantikan.
- b. Compability (kesesuaian). Menurut (Gahtani, 2003) Konsep merasakan adanya kesamaan nilai-nilai atau keyakinan yang ditawarkan oleh produk inovatif Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya. Inovasi juga

sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya.

- c. Complexity (kerumitan). Menurut Marshall, Rainer dan Morris, (2003) Konsep ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi produk inovatif akan tinggi jika konsumen merasakan adanya kemudahan penggunaan produk yang ditawarkan oleh produk inovatif.
- d. Triability (kemungkinan dicoba). Menurut Reiss dan Wacker, (2000) Konsep ini menunjukkan bahwa, tingkat adopsi produk inovatif akan tinggi jika konsumen merasakan adanya kemudahan untuk mencoba lebih dulu produk inovatif yang ditawarkan.
- e. Observability (kemudahan diamati). Menurut Chauduri (1985), keterlihatan adalah kemampuan untuk diamati atau derajat suatu hasil inovasi dapat dilihat oleh orang lain Inovasi harus mudah di amati dan di komunikasikan kepada orang lain namun ada beberapa inovasi sulit untuk diamati.

Faktor-Faktor Penghambat Inovasi

Dalam pelaksanaannya menurut Albury di kutip Suwarno (2008), inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor, antara lain:

- a. Budaya yang tidak menyukai risiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala risiko, termasuk risiko kegagalan.
- b. Secara kelembagaan, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani risiko yang muncul akibat dari pekerjaannya.
- c. Keengganan menutup program yang gagal.
- d. Ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja yang tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor publik hanya menjadi follower
- e. Hambatan anggaran yang priodenya terlalu pendek
- f. Hambatan administrasi yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel.
- g. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit.
- h. Seringkali sektor publik dengan mudahnya mengadopsi dengan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya.

Kerangka Pikir

Inovasi pelayanan yang dilakukan dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat, dan guna mengetahui sejauh mana pelayanan terhadap inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) pada kantor SAMSAT di Kantor Bupati Kabupaten Kerinci, maka perlu dilakukan analisis secara mendalam, adapun indikator-indikator yang diperlukan untuk mengetahui inovasi sebagaimana atribut inovasi yang dikemukakan oleh Rogers (Suwarno: 2008) terdiri dari lima yaitu Relative Advantage (keuntungan relatif), Compability (kesesuaian), Complexity (kerumitan), Triability (kemungkinan dicoba), Observability (kemudahan diamati). Untuk lebih jelasnya Berikut ini bagan kerangka pikir.

Fokus Penelitian

Fokus penelitian di dalam penelitian ini yaitu untuk menjabarkan mengenai apa yang ingin diteliti. Dimana fokus penelitian ini akan membahas tentang apa yang menjadi permasalahan utama yang ingin diteliti, sehingga dapat mempermudah penulis dalam menganalisis hasil penelitian. Untuk mendalami fokus penelitian tersebut maka fokus penelitian ini berfokus pada Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) dalam rangka meningkatkan pelayanan kepada masyarakat pada kantor SAMSAT di Kantor bupati kabupaten kerinci.

METODE PENELITIAN

Jenis Penelitian

Metode yang digunakan di dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif, yakni suatu penelitian yang dapat digunakan untuk menggambarkan fakta serta keterangan-keterangan yang ada di kantor SAMSAT pada kantor Bupati Kabupaten Kerinci, dimana aktifitas sosial, sikap, peristiwa, kepercayaan baik yang sudah terjadi maupun yang belum terjadi di lokasi penelitian tersebut.

Waktu Dan Lokasi Penelitian

Waktu yang digunakan untuk penelitian ini dilaksanakan sejak tanggal dikelurkannya izin penelitian yang akan berlangsung dalam kurun waktu kurang lebih selama 2 bulan. Lokasi yang dipilih dalam penelitian ini adalah Kantor SAMSAT yang berlokasi di Lingkungan di kantor bupati kabupaten kerinci. Adapun yang menjadi alasan peneliti sehingga memilih lokasi tersebut karena adanya inovasi pelayanan untuk mempermudah pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) berupa Kantor SAMSAT yang dihadirkan oleh Unit pelaksanaan Teknis (UPT) Pendapatan Samsat Wilayah Kerinci.

Sumber Data

1. Data Primer

Data primer dikumpulkan melalui observasi, dokumentasi dan wawancara yaitu data yang diperoleh langsung dari pengguna Jasa Kantor SAMSAT di kantor bupati kabupaten kerinci melalui tatap muka langsung dan terbuka sesuai dengan kebutuhan dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder, yaitu data yang diperoleh melalui studi kepustakaan, referensi-referensi, peraturan perundang-undangan, dokumen, observasi, yang diperoleh dari Kantor SAMSAT di kantor bupati kabupaten kerinci.

Informan Penelitian

Informan adalah orang yang bisa memberikan informasi tentang situasi dan kondisi latar penelitian. Adapun informan dalam penelitian ini yaitu staf pelayanan kantor samsat, ASN dan masyarakat yang menggunakan jasa gerai samsat di kantor Bupati Kabupaten Kerinci.

Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam penelitian, karena tujuan utama dari penelitian adalah mendapatkan data. Dalam penelitian ini digunakan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dan dokumentasi.

1. Wawancara

Wawancara yang dilakukan terdiri dari 2 bentuk yaitu wawancara terstruktur dan tidak terstruktur. Wawancara terstruktur dilakukan melalui pertanyaan-pertanyaan yang telah disiapkan sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti. Sementara wawancara tidak terstruktur dilakukan apabila ada jawaban yang berkembang diluar pertanyaan-pertanyaan terstruktur namun tidak terlepas dari permasalahan penelitian.

2. Observasi

Observasi digunakan sebagai teknik pengumpulan data dengan mengadakan pengamatan secara langsung pada Kantor SAMSAT di kantor Bupati Kabupaten Kerinci.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan teknik penelitian yang dapat digunakan untuk memperkuat hasil penelitian, sehingga diperoleh data yang asli, lengkap, dan bukan berdasarkan gambaran, atau dengan cara mengambil data yang sudah disediakan dalam catatan, tulisan dokumen yang sudah ada.

Teknik Analisis Data

Analisis Data Merupakan Pengaturan Aturan Data, Mengorganisasikan Ke Dalam Suatu Pola Kategori, Dan Satuan Urutan Data. Analisis Data Juga Diartikan Oleh Bodgan Sebagai Proses Mencari Dan Menyusun Secara Sistematis Data Yang Diperoleh Dari Hasil Wawancara, Catatan Lapangan, Dan Bahan-Bahan Lain, sehingga dapat mudah dipahami, dan temuannya dapat diinformasikan kepada orang lain. Selanjutnya teknik analisis data yang digunakan dalam penelitian ini adalah yaitu deskriptif yaitu analisis yang menghasilkan atau menggambarkan keadaan objek penelitian. Dalam proses analisis data terdiri dari tiga langkah yaitu sebagai berikut:

1. Data Reduction (Reduksi Data)

Mereduksi data berarti merangkum, memilih hal-hal yang pokok, memfokuskan pada hal-hal yang penting, dicari tema dan polanya. Dengan demikian data yang telah direduksi akan memberikan gambaran tentang Kantor SAMSAT di kantor Bupati Kabupaten Kerinci dengan lebih jelas kepada pembaca, dan mempermudah peneliti untuk melakukan pengumpulan data selanjutnya, dan mencarinya bila diperlukan.

2. Data Display (Penyajian Data)

Display data merupakan suatu proses pengorganisasian (pengelompokan) data, sehingga mudah untuk dianalisis dan disimpulkan. Dalam penelitian ini peneliti menyajikan data dengan teks yang bersifat naratif.

3. Verifikasi dan Penarikan Kesimpulan

Verifikasi dan penarikan kesimpulan merupakan langkah ketiga dalam proses analisis data. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah bila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung pada tahap pengumpulan data berikutnya.

Pengabsahan Data

Teknik ini dimaksudkan untuk memberikan gambaran mengenai kebenaran data yang peneliti temukan dilapangan. Cara yang peneliti lakukan dalam proses ini adalah dengan triangulasi. Dalam proses triangulasi terdiri dari beberapa proses sebagai berikut:

1. Triangulasi sumber

Triangulasi sumber berarti membandingkan cara dengan mengonfirmasi ulang data yang pernah diperoleh melalui sumber yang berbeda dalam hal ini peneliti melakukan pengumpulan dan pengujian data yang telah didapatkan melalui hasil pengamatan, wawancara, dokumen-dokumen yang ada. Dan membandingkan hasil wawancara serta dokumen yang ada.

2. Triangulasi teknik

Triangulasi teknik yaitu pengujian kredibilitas data yang telah dilaksanakan dengan cara mengecek kembali data kepada sumber yang sama dengan teknik yang berbeda pula dalam hal ini data yang diperoleh dengan wawancara lalu diperiksa melalui dokumentasi dan observasi.

3. Triangulasi waktu

Waktu juga sering mempengaruhi kredibilitas data. Dalam rangka pengujian kredibilitas data dapat dilakukan dengan cara melakukan pengecekan dengan wawancara, observasi atau teknik lain dalam waktu atau situasi berbeda. Bila hasil uji menghasilkan data yang berbeda-beda maka dilakukan secara berulang-ulang sehingga ditemukan kepastian datanya.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Dalam Rangka Meningkatkan Pelayanan pada Masyarakat

Dalam kaitannya dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor maka Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT) kabupaten kerinci berkewajiban untuk memberikan pelayanan yang optimal. Ada berbagai macam alasan SAMSAT kabupaten kerinci harus memberikan pelayanan yang optimal yaitu wajib pajak memiliki hak untuk dihormati, wajib pajak bukan bawahan instansi yang dapat diperintah paksa, pajak merupakan Pendapatan Asli Daerah (PAD).

Oleh sebab itu SAMSAT bisa diartikan sebagai instansi yang berkepentingan untuk memberi untuk memberi kepuasan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pemerintah mempunyai peranan penting untuk menyediakan layanan publik yang prima bagi semua penduduknya yang telah diamanatkan dalam Undang-Undang No. 25/2009 Pasal 1 ayat (1) tentang pelayanan publik.

Dalam memberikan suatu pelayanan pajak kendaraan bermotor, Samsat mempunyai permasalahan terkait penyelenggaraan pelayanan publik seperti tuntutan masyarakat atas perbaikan pelayanan dalam hal kelengkapan kendaraan baik yang bersifat fisik maupun administrasi yang mudah dan cepat, karena dengan mobilitas masyarakat yang semakin meningkat dalam berlalu lintas serta masih sering ditemui antrian panjang saat melakukan pembayaran pajak di kantor-kantor pelayanan pajak, dan pengurusan STNK di SAMSAT, serta waktu pelayanan kerja SAMSAT yang bersamaan dengan waktu kerja masyarakat. Seringkali masyarakat harus meninggalkan aktivitasnya atau meminta izin tidak masuk agar dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Dengan adanya permasalahan tersebut, maka kantor Samsat harus memiliki inovasi-inovasi baru dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Karena inovasi adalah salah satu hal yang sangat penting dalam mengembangkan pelayanan publik agar lebih efektif dan efisien. Kantor Samsat kabupaten kerinci menerbitkan inovasi yang baru yaitu layanan kantor samsat. Kantor samsat adalah

suatu pelayanan pengesahan STNK setiap tahun, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di dalam kendaraan dengan metode jemput bola yaitu dengan mendatangi pemilik kendaraan/Wajib Pajak yang jauh dari pusat pelayanan Samsat.

1. Relative Advantage (Keuntungan Relatif).

Keunggulan relatif merupakan kadar atau tingkat sebuah inovasi dipersepsikan lebih baik daripada ide inovasi sebelumnya. Biasanya keuntungan relatif diukur dalam terminologi ekonomi, tetapi faktor prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan sering menjadi komponen yang tak kalah penting. Semakin banyak keunggulan relatif yang dirasakan sebuah inovasi.

Dari hasil temuan diatas, Inovasi layanan Kantor Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kerinci memiliki keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang ada sebelumnya. Keunggulan yang membedakan layanan di Kantor Samsat dengan inovasi sebelumnya adalah praktis, mudah dan waktu pelayanan yang diberikan cepat, serta persyaratan yang diminta juga.

Hal ini saling berkaitan dengan teori yang di kemukakan oleh Rogers yaitu Relative Advantage (keuntungan relatif) Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau digantikannya. Selalu ada sebuah nilai kebaruan yang melekat dalam inovasi yang menjadi ciri dan berbeda dengan lainnya. Tingkat keuntungan relatif dapat diukur dari segi keuntungan ekonomi, status sosial, dan keuntungan lainnya.

Davis (1989) Keunggulan relatif merupakan tingkat di mana inovasi dipersepsikan lebih baik dari yang digantikan. Inovasi harus mempunyai keunggulan dan nilai lebih dibandingkan dengan inovasi sebelumnya atau digantikannya.

2. Compability (Kesesuaian).

Kesuaian merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan konsisten dengan nilai-nilai yang sudah ada, pengalaman masa lalu, serta sesuai dengan kebutuhan orang-orang yang potensial sebagai pengadopsi. Sebuah ide yang tidak sesuai dengan nilai-nilai dan norma-norma di dalam sebuah sistem sosial, tidak akan diadopsi secepat seperti inovasi yang sesuai.

3. Complexity (Kerumitan)

Menurut Rogers (1983), complexity merupakan tingkat sebuah inovasi dipersepsikan sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar anggotasistem sosial. Sebagian yang lain inovasi itu lebih rumit sehingga akan lambat diadopsi. Complexity diasumsikan berhubungan secara negatif terhadap adopsi dan implementasi inovasi.

Kerumitan dalam suatu inovasi sejalan dengan teori yang digunakan sebagai pijakan oleh peneliti yaitu teori Complexity yang disesuaikan dengan konteks di lapangan. jadi Inovasi layanan Kantor Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kerinci dirasa 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. Kemudian hal tersebut di benarkan oleh Marshall, Rainer dan Morris, (2003) Konsep ini menunjukkan bahwa tingkat adopsi produk inovatif

akan tinggi jika konsumen merasakan adanya kemudahan penggunaan produk yang ditawarkan oleh produk inovatif.

4. Triability (Kemungkinan dicoba)

Inovasi layanan Kantor Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kerinci sudah dilakukan fase uji publik. Inovasi layanan Kantor Samsat ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi. sejalan dengan pendapat rogers, (Gahtani, 2003) mengemukakan Konsep merasakan adanya kesamaan nilai-nilai atau keyakinan yang ditawarkan oleh produk inovatif Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya. Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya.

Namun banyak masyarakat selaku wajib pajak yang belum mengetahui adanya pelayanan Kantor samsat di kantor Bupati Kabupaten Kerinci yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kerinci dikarenakan kurang maksimalnya sosialisasi yang dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kerinci hingga akhirnya menyebabkan respon masyarakat tersebut sangat rendah.

5. Observability (kemudahan diamati).

Obsrevability merupakan tingkat di mana sebuah inovasi itu kelihatan bagi orang lain. Semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil sebuah inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsinya (Rogers, 1983). Inovasi harus juga dapat diamati, dari segi bagaimana inovasi tersebut dapat menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Kebanyakan inovasi yang diamati adalah pengetahuan teknologi.

Dari hasil temuan diatas Inovasi layanan Kantor Samsat yang dibentuk oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kerinci disini memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya. Inovasi layanan Kantor Samsat memiliki prosedur pelayanan yang masih sama dengan inovasi yang ada s ebelumnya yaitu sesuai dengan layanan Samsat Keliling.

Hal ini saling berkaitan dengan teori Rogers yaitu Compability(kesesuaian) Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya. Hal ini dimaksudkan agar inovasi yang lama tidak serta merta dibuang begitu saja, selain karna faktor biaya yang tidak sedikit, namun juga inovasi yang lama menjadi bagian dari transisi menuju inovasi yang baru dan memudahkan proses adaptasi secara lebih cepat. Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya.

Pendapat dari Rogers juga di benarkan oleh (Gahtani, 2003) Konsep merasakan adanya kesamaan nilai-nilai atau keyakinan yang ditawarkan oleh produk inovatif Inovasi dapat disesuaikan dengan inovasi sebelumnya, ide-ide sebelumnya dan disesuaikan dengan nilai-nilai dan keyakinan sosial budaya. Inovasi juga sebaiknya mempunyai sifat kompatibel atau sesuai dengan inovasi yang digantikannya.

Faktor-faktor pendukung dan penghambat

1. Faktor Pendukung

Pada penerapan layanan inovasi Gerai samsat terdapat beberapa faktor yang mendukung pelaksanaannya. Faktor-faktor pendukung tersebut terdiri dari:

a) Sosialisasi Pelayanan

Sosialisasi pelayanan layanan inovasi gerai samsat yang dilakukan oleh Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kerinci melalui berbagai media baik media cetak maupun elektronik.

b) Kerjasama Pihak Terkait

Kerjasama Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kerinci dalam penerapan layanan inovasi Samsat Keliling terdiri dari beberapa instansi yaitu: Kepolisian Daerah, Dinas Pendapatan Provinsi Jambi serta pemerintah kecamatan.

c) Lokasi Pelayanan

Layanan inovasi Kantor Samsat dengan menggunakan sistem pelayanan jemput bola agar lebih dekat dengan masyarakat dengan menetapkan lokasi pelayanan. Adapun lokasi pelayanan tersebut yaitu di kantor Bupati Kabupaten Kerinci

d) Penanganan pengaduan sarana dan masukan

Penanganan pengaduan sarana dan masukan merupakan hal yang sangat berpengaruh dalam rangka meningkatkan kualitas pelayanan. pada pelayanan kantor samsat, tetapi pada petugas gerai samsat tidak mendapatkan respon negatif terhadap masyarakat atau wajib pajak.

2. Faktor penghambat

Hambatan dalam Layanan Kantor Samsat Hambatan dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten Kerinci disebabkan oleh dua faktor sebagai berikut:

a) Faktor Internal

Faktor internal adalah faktor yang berasal dari dalam organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor internal adalah ketika dimana jaringan internet yang ada sedang trouble atau bermasalah.

b) Faktor Eksternal

Faktor eksternal adalah faktor yang berasal dari luar organisasi. Adapun kaitannya dengan hambatan dari segi faktor eksternal adalah kurangnya kesadaran wajib pajak, berbagai upaya yang dilakukan kantor bersama Samsat Makassar II untuk meningkatkan kesadaran wajib pajak, salah satu upaya yang di lakukan tersebut adalah peningkatan pelayanan melalui pelayanan inovasi Gerai Samsat.

KESIMPULAN

Berdasarkan penjelasan dari hasil dan pembahasan yang ada dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten Kerinci dapat di katakan sudah berjalan dengan baik. Hal ini berdasarkan dari hasil analisis teori atribut inovasi menurut Rogers dalam Suwarno (2008:17) yang terdiri dari lima atribut inovasi yaitu:

1. Relative Advantages (Keuntungan Relatif) dalam hal ini dibuktikan dengan keunggulan dan nilai lebih yang dimiliki oleh layanan Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten Kerinci yaitu lebih praktis dan jadwal pelayanan lebih banyak

dari sebelumnya yaitu kita buka setiap hari kerja dari pukul 09.00 pagi sampai pukul 14.00 siang.

2. Compatibility (kesesuaian) dalam hal ini ditunjukkan dengan adanya inovasi layanan Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten Kerinci yang dibentuk oleh pihak Kantor Bersama Samsat Makassar II memiliki sifat kompatibel atau kesesuaian dengan inovasi yang ada sebelumnya, serta sudah disesuaikan dengan kebutuhan, keinginan dan harapan masyarakat selaku wajib pajak.
3. Complexity (kerumitan) hadirnya layanan Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten Kerinci dirasa tidak ada kerumitan yang berarti melainkan memberikan kemudahan kepada masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor.
4. Triability (kemungkinan dicoba) dalam Inovasi layanan Kantor Samsat ini hadir melalui uji coba pelayanan dan sosialisasi. Namun banyak masyarakat selaku wajib pajak yang belum mengetahui adanya uji coba pelayanan dan sosialisasi yang sudah dilakukan oleh pihak Kantor Bersama Samsat Kabupaten Kerinci.
5. Observability (kemudahan diamati) dalam inovasi layanan Kantor Samsat di Kantor Gubernur Sulawesi Selatan Bupati Kabupaten Kerinci akan dapat dengan mudah diamati oleh orang lain dan telah berhasil menghasilkan sesuatu yang lebih baik.
6. Faktor-faktor yang menjadi pendukung inovasi Kantor samsat yaitu sosialisasi pelayanan, kerja sama pihak terkait, lokasi pelayanan, dan penanganan pengaduan sarana dan prasarana. Sedangkan faktor penghambat inovasi Kantor samsat yaitu faktor internal dan faktor eksternal.

Saran

Berdasarkan pemaparan hasil dan pembahasan penelitian yang ada, maka peneliti memiliki saran sebagai berikut:

1. Media untuk sosialisasi kaitannya dengan pelaksanaan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan Kantor Samsat di Kantor Bupati Kabupaten Kerinci lebih diperbanyak agar informasi yang ada bisa menyeluruh dan tersampaikan kepada masyarakat selaku wajib pajak.
2. Diharapkan untuk Menyediakan provider internet cadangan agar pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang diberikan dapat dilakukan dengan maksimal dan tidak ditemui kendala.
3. Bagi Kantor Samsat dan pihak terkait, diharapkan sosialisasi tentang kesadaran wajib pajak lebih dioptimalakan.
4. Dalam rangka meningkatkan pelayanan yang prima kepada wajib pajak, maka perlu dilakukan evaluasi secara berkala yang bertujuan untuk mengetahui permasalahan yang terjadi sehingga bisa dilakukan perbaikan secepatnya.

DAFTAR PUSTAKA

- Anggara, Sahya. (2012). Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance). Bandung: Pustaka Setia.
- LAN. (2007). Dimensi Pelayanan Publik dan Tantangannya dalam Administrasi Negara (Publik) di Indonesia. Jakarta: Bagian Humas dan Publikasi.

Peraturan Perundang-Undangan:

Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik Keputusan
Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003.

Sutarno. (2012). *Serba-Serbi Manajemen Bisnis*. Yogyakarta: Graha Ilmu.

Suwarno, Yogi. (2008). *Inovasi di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.