



## Implementasi Inovasi Samsat *Delivery* Dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik Pada Kantor Bersama Samsat Merauke

Eka Safitri<sup>1</sup> Maria M. Reginaldis<sup>2</sup>, Nelly F. M. L. Dumatubun<sup>3</sup>

<sup>1,2,3</sup> Sekolah Tinggi Ilmu Administrasi Karya Dharma Merauke

Email: [eka430631@gmail.com](mailto:eka430631@gmail.com)

### ABSTRACT

*This study aims to identify and analyze the implementation of Samsat Delivery Innovation in improving the quality of public services at the Merauke Samsat Joint Office and to find out and analyze the support and obstacles in the SAMSAT Delivery innovation service.*

*The method used in this study is a qualitative method with data collection in the form of interviews, observations, documentation and literature study with a qualitative descriptive approach. The analytical method used is an interactive model according to Miles and Huberman with participants who visited 2 people. The results show all matters relating to SAMSAT Delivery services such as service procedures that are clearly informed. Information or explanations about SAMSAT Delivery service innovations are delivered consistently by SAMSAT Office officers/employees in delivering SAMSAT Delivery Innovations in accordance with what has been determined or stated in the policy relating to the implementation of SAMSAT Delivery Innovations at the SAMSAT Office in Merauke Regency. This innovation is also supported by sufficient resources but still lack of officers and lack of SOPs. Supporting factors in the SAMSAT Delivery Innovation include infrastructure, while the inhibiting factors include the number of available employees, unfavorable weather, mandatory taxes that are difficult to contact, damaged vehicles, service distances and internet networks.*

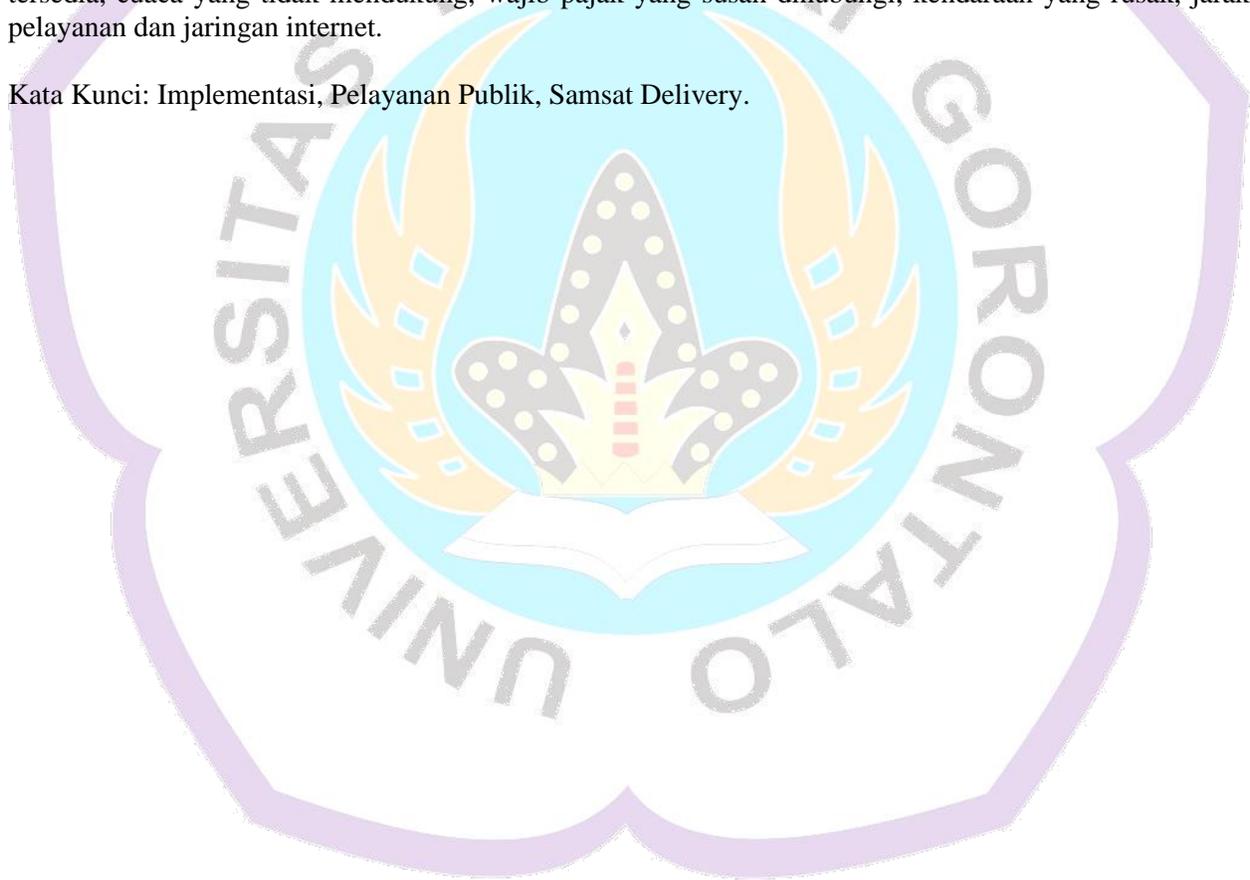
*Keywords: Implementation, Public Service, Samsat Delivery.*

## ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk Mengetahui dan menganalisa Implementasi Inovasi Samsat Delivery dalam Meningkatkan Mutu Pelayanan Publik pada Kantor Bersama SAMSAT Merauke dan Mengetahui dan menganalisa dukungan dan hambatan dalam pelayanan Inovasi SAMSAT Delivery.

Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode kualitatif dengan teknik pengumpulan data berupa wawancara, observasi, dokumentasi dan studi kepustakaan dengan pendekatan deskriptif kualitatif. Metode analisis yang digunakan adalah model interaktif menurut Miles dan Huberman dengan partisipan yang berjumlah 2 orang. Hasil penelitian menunjukkan semua hal yang berkenaan dengan pelayanan SAMSAT Delivery seperti prosedur pelayanan diinformasikan dengan jelas. Informasi atau penjelasan tentang inovasi pelayanan SAMSAT Delivery disampaikan secara konsisten oleh petugas/pegawai Kantor SAMSAT dalam menyampaikan Inovasi SAMSAT Delivery sesuai dengan apa yang telah ditetapkan atau tertuang dalam kebijakan tersebut yang berkenaan dengan pelaksanaan Inovasi SAMSAT Delivery di Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke. Inovasi ini juga didukung oleh sumberdaya yang cukup tetapi masih kurangnya petugas dan kurangnya kejelasan SOP. Faktor pendukung dalam Inovasi SAMSAT Delivery antara lain sarana prasarana sedangkan yang menjadi faktor penghambat antara lain jumlah pegawai yang tersedia, cuaca yang tidak mendukung, wajib pajak yang susah dihubungi, kendaraan yang rusak, jarak pelayanan dan jaringan internet.

Kata Kunci: Implementasi, Pelayanan Publik, Samsat Delivery.



## 1. Pendahuluan.

Pelayanan publik merupakan kebutuhan dasar manusia sejak kita dilahirkan, sehingga hak demikian tidak bisa lepas dari kehidupan manusia, mulai dari persoalan administrasi kesehatan, kependudukan, pendidikan, maupun urusan penghidupan lainnya. Berbicara tentang pelayanan publik, sesuai dengan Pembukaan Undang-Undang Dasar Negara Republik Indonesia Tahun 1945 mengamanatkan bahwa tujuan didirikan Negara Republik Indonesia, antara lain adalah untuk memajukan kesejahteraan umum dan mencerdaskan kehidupan bangsa. Amanat tersebut mengandung makna negara berkewajiban memenuhi kebutuhan setiap warga negara melalui suatu sistem pemerintahan yang mendukung terciptanya penyelenggaraan pelayanan publik yang prima dalam rangka memenuhi kebutuhan dasar dan hak sipil setiap warga negara atas barang publik, jasa publik, dan pelayanan administratif. Adapun pendapat yang dikemukakan oleh Puspitosari, 2007 dalam (Jati, 2011, p. 70) pelayanan publik diartikan upaya negara untuk memenuhi hak-hak dasar masyarakat dalam kapasitasnya sebagai warga negara. Subarsono (2014) berpendapat bahwa pelayanan publik dapat dinilai dari indikator seperti kesederhanaan, kejelasan dan kepastian, keamanan, keterbukaan, efisien, ekonomis, keadilan serta ketepatan waktu (Oktavianto & Ka, 2021, p. 201).

Hal ini juga tercantum pada Undang-Undang 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pasal 1 ayat

1 dan 2. Ayat 1, Pelayanan publik 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. Ayat 2, Penyelenggara pelayanan publik yang selanjutnya disebut Penyelenggara adalah setiap institusi penyelenggara negara, korporasi, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan undang-undang untuk kegiatan pelayanan publik, dan badan hukum lain yang dibentuk semata-mata untuk kegiatan pelayanan publik.

Adapun yang menjadi tolak ukur dari standar pelayanan ialah pedoman penyelenggaraan pelayanan juga merupakan acuan untuk menilai kualitas yang diharapkan oleh masyarakat, juga yang ada hubungan dengan pelayanan kepada masyarakat, terkait dengan pelayanan maka perlu adanya tindakan yang mudah, tidak berbelit-belit, mampu dijangkau oleh semua orang yang memiliki kepentingan secara teratur. Jelasnya sudah tertuang dalam Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 terkait dengan pembahasan mengenai pelayanan publik, dimana tentunya bisa memberikan arahan yang jelas kepada seluruh penyelenggara pelayanan publik baik penyelenggara negara, Badan usaha milik negara, badan usaha milik daerah, BHMN hingga pihak swasta.

Setiap penyelenggaraan pelayanan publik terdapat 14 kewajiban dalam memenuhi komponen

tentang standar pelayanan yaitu a). Dasar hukum, berupa bentuk undang-undang yang menjadi dasar untuk pelayanan public, b). Persyaratan dimana akan menjadi salah satu hal penting dalam pelayanan public, yaitu persyaratan teknis maupun secara administratif, c). Sistem, adanya prosedur atau mekanismen, penataan cara dalam melakukan pelayanan kepada penerima pelayanan dan juga sudah termasuk pengaduan, d). Jangka waktu penyelesaian, dimana durasi waktu sangat diperlukan dalam menyelesaikan semua proses pelaksanaan pelayanan dari semua jenis pelayanan, e). Biaya/tarif, bentuk biaya akan diberlakukan atas dasar kesepakatan antara penyelenggara pelayanan dan masyarakat yang akan dilayani, f). Produk pelayanan, pelayanan harus bisa mencapai target yang sudah ditentukan dan sesuai dengan harapan orang banyak, g). Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas menjadi salah satu pendukung pelayanan, dikarenakan tanpa adanya fasilitas yang memadai maka akan berdampak pada kurang efektif jalannya pelayanan kepada publik, h). Kompetensi pelaksana, dimana perlunya landasan pengetahuan, keahlian masing-masing orang, adanya keterampilan dalam melaksanakan tugas, dan pengalaman kerja, i). Pengawasan internal, merupakan hal terpenting, dimana perlu adanya tindakan pimpinan dalam mengawasi keberlangsungan aktivitas pelaksana pelayanan, j). Penanganan pengaduan, saran, dan juga masukan, cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjutnya, k). Jumlah pelaksana, merupakan bagian

yang perlu diperhatikan, karena perlu adanya penyesuaian beban kerja organisasi atau instansi, l). Perlunya jaminan pelayanan dalam hal ini bisa memberikan kepastian sesuai standar pelayanan yang sudah disepakati dan sudah ditetapkan, m). Selain itu juga jaminan keamanan dan keselamatan pegawai sangat dibutuhkan, karena ini merupakan bagian dari bentuk komitmen untuk bisa memberikan jaminan kepada pelaksana/pekerja, dan n). Perlunya evaluasi kinerja pelaksanaan agar bisa diketahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai standar pelayanan.

Sebagai sebuah pilihan rasional, inovasi seakan sudah menjadi bagian yang tidak terpisahkan dan menjadi tuntutan organisasi publik baik di Pemerintah Pusat maupun daerah. Hal tersebut seiring dengan berbagai perubahan dan dinamika tuntutan masyarakat. Sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian, 2007 bahwa inovasi diharapkan dapat menjadi strategi dalam meningkatkan daya ungkit kinerja organisasi baik dalam memproduksi produk maupun jasa. Salah satu upaya strategis organisasi publik untuk dapat terus melakukan perubahan tersebut adalah dengan menciptakan produk baru (baik dalam arti barang maupun jasa), struktur baru, hubungan baru dan kultur baru (Sururi, 2017:15). Menurut Rogers 2003 dalam (Zaenal Mustofa, 2017, p. 6) dimana dijelaskan bahwa adanya lima atribut dari sebuah inovasi yaitu, keuntungan relatif, dalam hal ini dibuktikan dengan keunggulan dan nilai lebih yang dimiliki oleh layanan SAMIN (Samsat Mini).

Secara umum bahwa inovasi mampu membawa manfaat bagi kehidupan masyarakat, dimana bisa mempermudah urusan dan pekerjaan masyarakat atau manusia. Pada saat ini, Inovasi bagi pelayanan publik juga saat ini sangat di butuhkan. Tentunya para pemberi pelayanan selalu berusaha untuk mencari cara-cara baru dalam meningkatkan kualitas pelayanan mereka.

Pelayanan publik yang berkualitas merupakan sebuah upaya dalam meningkatkan inovasi dan juga kualitas dari pelayanan itu sendiri, dimana pada masing-masing instansi atau organisasi pemerintah daerah yang berhubungan dengan kepentingan masyarakat umum. Hal yang diungkapkan oleh Moenir, 2008 dalam (Yayat, 2017:63) dimana ia menyatakan bahwa kualitas pelayanan tidak hanya ditentukan oleh pihak-pihak yang melakukan pelayanan tetapi juga pihak yang dilayani. Disamping itu, peningkatan kualitas pelayanan publik dilakukan untuk membangun kepercayaan masyarakat terhadap penyelenggara pelayanan publik dalam rangka peningkatan kesejahteraan masyarakat dengan menjadikan keluhan masyarakat sebagai sarana untuk melakukan perbaikan pelayanan publik. Solusi terbaik untuk menyelesaikan semua masalah tersebut adalah mendorong kreativitas dan berusaha mewujudkan inovasi-inovasi baru. Singkatnya, tanpa kedua hal tersebut kita akan selalu terjebak dengan metode lama yang tidak akan menghasilkan inovasi apapun.

Kami melihat bahwa penyelenggaraan pelayanan di Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke masih belum mampu memberikan kepuasan kepada masyarakat, karena diakibatkan adanya prosedur yang digunakan masih berbelit-belit sehingganya banyak memakan waktu ketika proses pelayanan, selain itu juga kurang jelasnya besaran biaya yang harus disediakan oleh masyarakat yang melakukan penguurusan sehingga bisa memperoleh peluang bagi para pelaksana untuk melakukan pungutan liar.

Pada saat melakukan pelayanan, ada yang istilahnya calo, dimana calo tersebut menarik minat pelanggan dengan berbagai macam tawaran dalam pengurusan surat, dimana dijanjikan adanya pengurusan yang cepat, tentu juga dengan mengharapkan imbalan atau upah yang tidak sedikit sehingga biaya yang akan digunakan untuk melakukan pengurusan surat bisa lebih besar lagi, sebelumnya disediakan sesuai standar yang sudah tentukan pemerintah, karena adanya calo bisa mselebihi standar dan lebih mahal.

Adapun prosedur dalam melakukan pengurusan surat kendaraan bermotor di Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke terlalu panjang, begitupun dengan waktu penyelesaiannya. Bisa dibayangkan untuk mengurus pajak kendaraan bermotor (PKB) atau perpanjangan surat tanda nomor kendaraan (STNK) bisa membuat orang-orang memanfaatkan orang ketiga dengan resiko yang harus diterima.

Dalam rangka meningkatkan pelayanan publik khususnya bagi pembayaran pajak kendaraan, kantor bersama SAMSAT merauke meluncurkan inovasi berupa Layanan SAMSAT *Delivery*. SAMSAT *Delivery* adalah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana petugas menjemput dan mengantar kembali STNK dan Notis Pajak. Hal ini dilakukan karena banyaknya masyarakat yang Terkendala jarak dan kesibukan sehari-hari, sehingga tidak sempat untuk membayar pajak saat jatuh tempo. Sehingga, bagi masyarakat bisa melalui SAMSAT *Delivery*, yakni pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui pesan-antar, dengan menghubungi *call center* SAMSAT untuk minta diuruskan pembayarannya.

Hal ini juga untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat yang tempat tinggalnya jauh dari Kantor SAMSAT. Tidak hanya dengan SAMSAT *Delivery*, masyarakat juga dapat melakukan pembayaran melalui *payment* bagi mereka yang berada di daerah perkampungan. Ini merupakan salah satu inovasi terbaru dalam meningkatkan mutu pelayanan publik dan juga menghindari adanya jasa calo. Kepala Bappeda Provinsi Papua melalui Kepala Bidang PLL, Mohammad Bauw menjelaskan, dari 17 SAMSAT di Papua, Merauke daerah pertama yang diterapkan Samdey, sebagai tolak ukur bagi SAMSAT lain di Papua.

## 2. Metode

Metode dalam penelitian ini merupakan sebuah cara agar bisa melihat dan mempelajari gejala atau

realitas sosial. Dalam penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif. Secara umum dapat kita pahami bahwa metode kualitatif merupakan pendekatan yang membahas tentang data, dimana semua data yang di kumpulkan dan dinyatakan dalam disusun dalam bentuk narasi atau kata-kata dan juga adanya gambar yang berhubungan dengan apa yang akan diteliti. Penelitian kualitatif ditunjukkan untuk melihat bagaimana kita bisa memahami segala persoalan yang terjadi di lingkungan sosial dari sudut perspektif partisipan. Sebagaimana partisipan yang dikemukakan oleh Sukmadinata, 2009 dimana adanya orang-orang yang diajak oleh peneliti untuk di wawancara, selain itu perlunya observasi, diminta untuk bisa memberikan data, pendapat, pemikiran dan persepsinya (Rukajat, 2018).

## 3. Lokasi dan Waktu Penelitian

Lokasi yang dipilih oleh peneliti pada penelitian ini adalah Kantor Bersama Samsat Merauke. Samsat merupakan suatu sistem kerjasama secara terpadu antara Polri, Dinas Pendapatan Provinsi, dan PT Jasa Raharja (Persero) dalam pelayanan untuk menerbitkan STNK dan Tanda Nomor Kendaraan Bermotor yang dikaitkan dengan pemasukan uang ke kas negara baik melalui Pajak Kendaraan Bermotor (PKB), Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ), dan dilaksanakan pada satu kantor yang dinamakan "Kantor Bersama Samsat". Dalam hal ini, Polri memiliki fungsi penerbitan STNK; Dinas Pendapatan Provinsi menetapkan besarnya Pajak

Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBN-KB); sedangkan PT Jasa Raharja mengelola Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ).

Waktu penelitian ini termasuk dalam *cross sectional research* (penelitian potong lintang) karena dilakukan observasi dan pengambilan sampel hanya sekali saja dengan waktu yang sama tetapi bisa saja berubah terkait kondisi lapangan. Karena keterbatasannya waktu untuk melakukan penelitian ini dan juga para informan yang tidak bisa terus diwawancarai.

### **Instrumen Penelitian**

Pada penelitian ini yang bertindak sebagai instrumen adalah peneliti sendiri. Moleong (2011: 168) menjelaskan manusia sebagai instrumen penelitian karena manusia sebagai perencana, pelaksana pengumpul data, analisis, penafsir data, dan pada akhirnya menjadi pelapor hasil penelitian. Disini penulis juga mempunyai pegangan pedoman wawancara dan catatan lapangan.

### **Sumber Data**

Penelitian lapangan yang dilakukan di kantor bersama samsat merauke diarahkan untuk memperoleh data yang berkaitan dengan implementasi Inovasi Samsat *Delivery* dalam meningkatkan mutu pelayanan Publik Pada Kantor Bersama Samsat Merauke. Sumber data pada penelitian ini adalah Aparat birokrasi yang berkaitan dengan samsat *Delivery* yaitu dinas pendapatan daerah, asuransi jasa raharja, POLRI dan masyarakat

yang pernah menggunakan samsat *Delivery* sebagai pengguna layanan. Tempat dan peristiwa merupakan sumber data tambahan yang dilakukan dengan mengamati secara langsung kegiatan yang dilaksanakan pada samsat *Delivery*. Dokumen sebagai sumber data lain yang melengkapi data utama, yaitu berupa Peraturan perundang-undangan atau peraturan daerah terkait samsat *Delivery* sebagai bahan analisis.

Teknik wawancara dalam penelitian ini menggunakan teknik wawancara bebas terpimpin. Apabila dilihat pada proses pelaksanaan pengumpulan data, observasi dibedakan menjadi partisipan dan non-partisipan. Jenis observasi yang digunakan pada penelitian ini adalah observasi non-partisipan. Dalam melakukan observasi, peneliti memilih hal-hal yang diamati dan mencatat hal-hal yang berkaitan dengan penelitian.

### **Teknik Pengumpulan Data**

Sumber data utama dalam penelitian kualitatif yaitu kata-kata dan tindakan, sisanya adalah data tambahan seperti dokumen dan data lainnya. Menurut Mogdan dan Taylor merupakan prosedur meneliti yang menghasilkan data deskriptif berupa kata-kata tertulis atau lisan dari orang-orang atau perilaku yang dapat diamati (Kanoneng et al., 2018).

Penelitian kualitatif umumnya tidak menggunakan instrumen baku, prosedur-prosedur atau sampel. Meskipun peneliti dapat mengadopsi sebuah instrumen mekanis untuk membantu proses

pengumpulan data, peneliti tetap pada riset instrumen induk.

Wawancara memungkinkan peneliti mengumpulkan data yang bervariasi dari responden dari berbagai situasi dan konteks. Namun, wawancara perlu dilakukan dengan hati-hati dan membutuhkan triangulasi dengan data dari sumber lain. Wawancara perlu dipersiapkan sebaik mungkin untuk menghindari pertanyaan yang bias, pertanyaan yang berulang, membingungkan dan tidak relevan, karena dapat mengganggu kualitas riset. Selain wawancara, pengumpulan data dapat dilakukan dengan observasi atau studi lapangan.

### **Teknik Analisis Data**

Pengumpulan data guna untuk mengolah dan mempersiapkan data untuk dianalisis seperti yang diungkapkan oleh Miles dan Huberman dalam buku Sugiyono 2011 bahwa analisis data merupakan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan atau verifikasi (Bahari, 2013, p. 52). Langkah ini melibatkan transkrip wawancara, *scanning* materi, mengetik data lapangan atau memilah-milah dan menyusun data tersebut kedalam jenis-jenis yang berbeda tergantung pada sumber informasi.

#### **Reduksi data (*Data Reduction*)**

Reduksi data merupakan suatu bentuk analisis yang menggolongkan, mengarahkan, membuang yang tak perlu dan mengorganisasikan data-data yang telah di reduksi memberikan gambaran yang lebih tajam tentang hasil pengamatan menjadi tema.

#### **Penyajian Data (*Data Display*)**

Penyajian data merupakan analisis dalam bentuk *matrik*, *network*, *cart*, atau *grafis*. Pada penelitian kualitatif, penyajian data dilakukan dalam bentuk uraian singkat, tabel, bagan dan hubungan antar kategori. Melalui penyajian data tersebut, maka data terorganisasikan, dan tersusun sehingga akan semakin mudah dipahami.

Penarikan Kesimpulan (*Conclusion Drawing/Verivication*) Kesimpulan merupakan penarikan kesimpulan dan verifikasi. Kesimpulan awal yang dikemukakan masih bersifat sementara, dan akan berubah apabila tidak ditemukan bukti-bukti kuat yang mendukung tahap pengumpulan berikutnya. Kesimpulan dalam penelitian kualitatif dapat menjawab rumusan masalah yang dirumuskan sejak awal.

### **4. Hasil penelitian dan Pembahasan**

Permasalahan awal yang ditemukan peneliti dilapangan adalah Tidak tepatnya waktu dalam pengurusan hingga masyarakat harus menunggu lama dan Kurangnya pengetahuan masyarakat terkait inovasi layanan SAMSAT *Delivery*.

#### **ASPEK KOMUNIKASI**

Keputusan-keputusan kebijakan dan perintah-perintah harus ditransmisi atau diteruskan kepada para pelaksana sebelum keputusan-keputusan dan perintah-perintah itu diikuti. Oleh karena itu, sebelum pejabat dapat mengimplementasikan suatu keputusan kebijakan, ia harus menyadari bahwa suatu keputusan telah dibuat dan suatu perintah untuk pelaksanaannya

telah dikeluarkan. Semakin cermat keputusan-keputusan dan perintah-perintah pelaksanaan ditransmisikan atau diteruskan kepada mereka yang harus melaksanakannya, maka semakin tinggi probabilitas keputusan-keputusan dan perintah-perintah pelaksanaan tersebut dilaksanakan.

Aspek pertama yaitu aspek transmisi dalam komunikasi implementasi kebijakan pelayanan SAMSAT *Delivery*, dilihat dari bagaimana kebijakan pelayanan SAMSAT *Delivery* dikomunikasikan oleh pihak Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke kepada semua pihak terkait baik kepada institusi pemerintah terkait (POLRI, DISPENDA dan Jasa Raharja) dan kepada masyarakat umum yang merupakan kelompok sasaran (*target group*) dari kebijakan tersebut.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan SAMSAT *Delivery* dikomunikasikan dengan baik dan tetapi ada beberapa yang kurang efektif. Regulasi tentang pelayanan SAMSAT *Delivery* diinformasikan dan dikoordinasikan kepada para Pegawai Kantor SAMSAT dengan pemberitahuan langsung yaitu melalui pertemuan/rapat dengan para pegawai Kantor SAMSAT. Sedangkan Kebijakan pelayanan SAMSAT *Delivery* disosialisasikan kepada masyarakat baik secara langsung oleh tim yang turun langsung ke masyarakat (*face to face*) maupun melalui brosur, radio, koran, *X-Banner* Di Kantor SAMSAT (di ruang depan dan di ruang pelayanan) juga dipampang informasi pelayanan SAMSAT *Delivery* seperti persyaratan pelayanan

untuk jenis layanan, tata cara dan Nomor hp tertera sehingga masyarakat yang datang ke Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke untuk mengurus sesuatu dokumen seperti BPKB, pembayaran pajak dan juga plat kendaraan dapat memahami dan mengikuti. Brosur tentang prosedur pelayanan SAMSAT *Delivery* diberikan langsung kepada masyarakat yang sedang berkunjung ke Kantor SAMSAT sembari pegawai memberikan sedikit penjelasan terkait SAMSAT *Delivery* ini. Selain itu *X-Banner* juga di pasang pada ruang Pelayanan sehingga mudah dilihat dan dibaca oleh masyarakat. Bagi masyarakat yang telah usia lanjut, pendekatan inovasi dilakukan. Beberapa pegawai Kantor SAMSAT dengan mendatangi secara langsung dan menyampaikan penerangan/penjelasan. Tetapi cara ini menurut saya masih kurang efektif, karena masih banyak anak muda yang sudah mulai menggunakan kendaraan dan membayar pajak motor/mobil sendiri belum mengetahui Inovasi terbaru dari Kantor SAMSAT ini.

Manfaat penggunaan teknologi semakin maju Kantor SAMSAT sebaiknya melakukan penyebaran informasi melalui sosial Media seperti Facebook, Instagram, dll. Karena pada zaman yang canggih seperti sekarang ini banyak orang yang lebih mudah menerima informasi melalui *smartphone* dibandingkan membaca koran dan mendengar Radio atau Bisa juga dengan cara membuat sebuah video dan diupload ke Youtube agar masyarakat benar-

benar paham dengan Sistem Pelayanan SAMSAT *Delivery* ini.

Aspek kedua yang disoroti adalah kejelasan (*clarity*) komunikasi. Hasil penelitian sebagaimana telah dideskripsikan di atas menunjukkan kebijakan pelayanan SAMSAT *Delivery* di Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke di komunikasikan (di informasikan dan disosialisasikan) dengan jelas kepada semua pihak baik kepada pegawai Kantor SAMSAT maupun kepada masyarakat. Semua hal yang berkenaan dengan kebijakan pelayanan SAMSAT *Delivery* seperti persyaratan pelayanan untuk jenis layanan, tata cara, Nomor hp tertera, prosedur pelayanan, untuk biaya akan diinformasikan ketika Wajib pajak ketika sudah Mengirimkan Nopol, lalu data dan pajak yang harus dibayar akan keluar pada Sistem, waktu penyelesaian pelayanan ditargetkan untuk paling lambat 2 jam tergantung pelayanan yang sedang ramai atau tidak dan lainnya diinformasikan dengan jelas.

Informasi tentang inovasi SAMSAT *Delivery* yang disampaikan oleh Kepala Kantor SAMSAT jelas dan dapat dipahami oleh para pegawai yang bertugas memberikan pelayanan kepada masyarakat. Masyarakat juga dapat memahami dengan jelas informasi atau penjelasan yang disampaikan oleh para pegawai yang bertugas, sehingga mereka dapat menyiapkan semua persyaratan tersebut.

Aspek ketiga juga penting dalam efektifnya komunikasi suatu kebijakan publik adalah konsistensi. Hasil penelitian di Kantor SAMSAT

Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa Informasi atau penjelasan tentang kebijakan pelayanan SAMSAT *Delivery* disampaikan secara konsisten oleh Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* dalam menyampaikan Inovasi SAMSAT *Delivery* sesuai dengan apa yang telah ditetapkan atau tertuang dalam kebijakan tersebut, baik persyaratan pelayanan untuk jenis layanan, tata cara, Nomor hp, prosedur pelayanan, untuk biaya akan diinformasikan ketika Wajib pajak ketika sudah Mengirimkan Nopol, lalu data dan pajak yang harus dibayar akan keluar pada Sistem, waktu penyelesaian pelayanan ditargetkan untuk paling lambat 2 jam tergantung pelayanan yang sedang ramai atau tidak, dan hal-hal lainnya berkenaan dengan pelaksanaan Inovasi SAMSAT *Delivery* di Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke.

Hasil penelitian tersebut secara keseluruhan menunjukkan bahwa komunikasi dalam implementasi kebijakan pelayanan SAMSAT *Delivery* di Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke sudah dilaksanakan dengan baik tetapi ada beberapa yang kurang efektif dilihat dari aspek transmisi (bagaimana informasi kebijakan disampaikan kepada pihak-pihak terkait), aspek kejelasan informasi kebijakan yang disampaikan, dan aspek konsistensi dalam menginformasikan kebijakan.

#### **ASPEK SUMBER DAYA**

Hasil penelitian pada Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa jumlah Staf atau pegawai pada Kantor SAMSAT sangat belum mencukupi dalam melaksanakan inovasi SAMSAT

*Delivery*. Meskipun jumlah pegawai terbilang cukup, tetapi pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* yang menjalankan SAMSAT *Delivery* hanya terdiri dari satu orang pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery*. Hal ini membuat Inovasi SAMSAT *Delivery*. Ini cukup sulit untuk dijalankan. Meskipun jika Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* tidak hadir maka pegawai lain akan menggantikan, tetapi tetap saja mereka cukup kesulitan jika pada saat bersamaan mereka memiliki tugas dan tanggung jawab mereka sendiri.

Hasil penelitian pada Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* sudah mengetahui tugas, pokok dan fungsinya dalam menjalankan inovasi SAMSAT *Delivery*. sebelum di turunkan kelapangan para Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* sudah di beri bekal pengetahuan terlebih dahulu agar mereka paham maksud dan tujuan di bentuknya Inovasi SAMSAT *Delivery*. tetapi kurangnya pengawasan sehingga Kepala UPPD SAMSAT Merauke tidak mengetahui terkait kepatuhanPelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* dalam menjalankan tugas. Apa benar yang di perintahkan sudah dijalankan sesuai regulasi kebijakan tersebut.

Adanya wewenang yang bersifat formal, dimana tujuannya agar perintah bisa dijalankan. Adapun wewenang merupakan sebuah otoritas bagi para eksekutor untuk melaksanakan kebijakan yang ada. Jika ditemukan adanya wewenang yang kurang baik maka pandangan masyarakat bisa menurun kepada para pelaksana kebijakan. sehingga bisa

berdampak pada pelaksanaan kebijakan tersebut. Begitupun sebaliknya.

Hasil penelitian pada Kantor SAMSAT Kabupaten Merauke menunjukkan bahwa wewenang yang diberikan masih belum bersifat formal sehingga Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* bisa memerintah siapa saja pegawai yang ketika Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* tidak berada di tempat dapat digantikan oleh pegawai yang sedang tidak memiliki kesibukan untuk menjalankan tugasnya melayani SAMSAT *Delivery* .

Fasilitas fisik merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan. Implementor mungkin mempunyai staf yang mencukupi, kapabel dan kompeten, tetapi tanpa adanya fasilitas pendukung (sarana dan prasarana) maka implementasi kebijakan tersebut tidak akan berhasil. Pada hasil penelitian KantorSAMSAT Kabupaten Meraukefasilitas yang disediakan untuk menjalankan Inovasi SAMSAT *Delivery* ini sudah terbilang cukup. Fasilitas ini terdiri dari Komputer,cap pembayaran,alat cetak, kendaraan berupa motor dan mobil. Ada juga sarana pendukung seperti brosur dan *X-Banner* agar masyarakat yang berkunjung dapat membaca dan mengetahui terkait inovasi SAMSAT *Delivery*.

#### **ASPEK DISPOSISI**

Faktor-faktor yang menjadi perhatian mengenai disposisi dalam implementasi kebijakan terdiri dari Pengangkatan birokrasi. Disposisi atau sikap pelaksana akan menimbulkan hambatan-hambatan yang nyata terhadap implementasi

kebijakan bila personel yang ada tidak melaksanakan kebijakan yang diinginkan oleh pejabat-pejabat yang lebih atas. Karena itu, pengangkatan dan pemilihan personel pelaksana kebijakan haruslah orang-orang yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan, lebih khusus lagi pada kepentingan warga masyarakat.

Insentif merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif. Pada dasarnya orang bergerak berdasarkan kepentingan dirinya sendiri, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik. Hal ini dilakukan sebagai upaya memenuhi kepentingan pribadi atau organisasi.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik pengambilan data wawancara, observasi dan studi dokumentasi dalam mengukur implementasi kebijakan George R. Edward III bahwa informan mengatakan bahwa penting sekali pemahaman kerja (Tupoksi) pada ruang lingkup atau bidang kerjanya. Tanpa suatu Tupoksi maka pekerjaan menjadi terbengkalai. Dengan Tupoksijuga setiap lapisan pegawai bisa mengetahui sejauh mana batas-batas kerja yang bisa dilakukannya dan pada bagian mana bukan dari tugasnya. Informan juga mengatakan

sebelum SAMSAT *Delivery* ini dilaksanakan Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* akan diberikan pengarahan dan penjelasan terkait SAMSAT *Delivery* mulai dari prosedur sampai pada tata cara pembayaran. Hal ini bertujuan Agar Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* bekerja sesuai dengan Visi dan Misi Dari pada dibentuknya SAMSAT*Delivery*. Seluruh pegawai juga akan diberitahukan tetapi hanya dasar pelaksanaannya saja. Sehingga ketika Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* tidak berada ditempat, masyarakat bisa tetap mengetahui terkait inovasi SAMSAT *Delivery* minimal terkait persyaratan dan prosedur yang terdapat pada brosur dari pusat informasi.

Insentif (kompensasi) merupakan salah-satu teknik yang disarankan untuk mengatasi masalah sikap para pelaksana kebijakan dengan memanipulasi insentif, maka memanipulasi insentif oleh para pembuat kebijakan mempengaruhi tindakan para pelaksana kebijakan. Dengan cara menambah keuntungan atau biaya tertentu mungkin akan menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana menjalankan perintah dengan baik.

Hasibuan, 2001 mengemukakan bahwa Insentif adalah tambahan balas jasa yang diberikan kepada karyawan tertentu yang prestasinya di atas prestasi standar. Insentif ini merupakan alat yang dipergunakan pendukung prinsip adil dalam pemberian kompensasi (Said, Almaududi. Syukri, Muhammad. Puji Astuti, 2021:97).

Hal ini dapat disimpulkan, bahwa Insentif sebagai instrument dorongan pada seseorang agar mau bekerja dengan baik dan agar lebih dapat mencapai tingkat kinerja yang lebih tinggi sehingga dapat menambah kemauan kerja dan motivasi seorang pegawai agar terciptanya suatu kinerja yang berkualitas.

Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik pengambilan data wawancara, observasi dan studi dokumentasi dalam mengukur implementasi kebijakan George R. Edward III bahwa sayang Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* dalam menjalankan pelayanan tidak diberikan insentif/kompensasi. Padahal pada Sistem *Delivery* biasanya memberikan Ongkir (ongkos kirim) dalam Hal ini Biaya. Hal ini terjadi dikarenakan pembayaran pajak dibayar sesuai dengan Notis pajaknya. pegawai cukup memasukan Nomor kendaraan pada sistem, Maka tagihan akan keluar secara otomatis. Berapa nominal yang harus dibayar beserta dengan perinciannya. Hal ini juga sudah sesuai dengan Permendagri no 1 tahun 2001 tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor Tahun 2021. Pelayanan *Delivery* ini juga bersifat gratis, Jika diberikan secara diam-diam maka akan termasuk dalam pungli.

### **ASPEK STRUKTUR BIROKRASI**

Standar Operasional Prosedur (SOP) menjadi dasar ukuran dalam menanggulangi keadaan dari

berbagai sector dan swasta, dengan adanya penggunaan Standar Operasional Prosedur (SOP) para pelaksana bisa mengoptimalkan waktu yang ada sehingga bisa seragam semua tindakan pejabat dalam sebuah organisasi yang tersebar luas.

Berdasarkan hasil penelitian secara observasi dan wawancara menjelaskan bahwa tidak ada kejelasan *Standar Operasional Procedure* dalam menjalankan Pelayanan Inovasi SAMSAT *Delivery* . Padahal SOP merupakan hal yang sangat penting diterapkan pada suatu pekerjaan karena dengan adanya SOP monitoring kerja bisa terlaksana sesuai dengan tujuan yang diinginkan. SOP juga Faktor paling penting dalam mengimplementasikan Kebijakan. Meskipun jika ada pembentukan SOP yang baru, bisa saja menjadi kendala bagi implementasi kebijakan baru yang membutuhkan cara-cara kerja baru atau tipe-tipe personil baru untuk melaksanakan kebijakan-kebijakan. Dengan begitu, semakin besar kebijakan membutuhkan perubahan dalam cara-cara yang lazim dalam suatu organisasi, semakin besar pula probabilitas SOP menghambat implementasi.

Namun demikian, di samping menghambat implementasi kebijakan, SOP juga mempunyai manfaat. Dengan adanya SOP, yang merupakan petunjuk tertulis, yang menggambarkan dengan tepat tahapan pelaksanaan tugas/pekerjaan/kegiatan. SOP pada hakekatnya suatu cara untuk menghindari miskomunikasi, konflik, dan permasalahan pada pelaksanaan tugas/pekerjaan pada suatu organisasi.

Sehingga Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* Tidak kebingungan dan sudah mempunyai acuan atau Landasan dalam menjalankan SAMSAT *Delivery* Nanti.

Sifat kedua dari struktur birokrasi yang berpengaruh dalam pelaksanaan kebijakan adalah fragmentasi. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan oleh peneliti dengan menggunakan teknik pengambilan data wawancara maka Dalam fragmentasi Beberapa informan berpendapat bahwa hal itu sangat dibutuhkan agar suatu pelayanan tidak terhambat. jika terdapat anggota pelaksana yang berhalangan hadir, dalam hal aspek Struktur Birokrasi, merupakan faktor yang fundamental atau pokok untuk mengkaji implementasi kebijakan publik.

Pada inovasi pelayanan SAMSAT *Delivery* fragmentasi sangat berpengaruh besar, mengingat Kantor SAMSAT terdiri dari POLRI, DISPENDA dan JASA RAHARJA. jika pada saat masyarakat yang ingin melakukan order kala waktu hendak Kantor SAMSAT akan tutup, maka akan di proses keesokan harinya. karena SAMSAT terdiri dari tiga instansi jadi tidak dapat bergerak sendiri. jika ada satu instansi sudah tutup, maka yang ingin membayar pajak tidak bisa diproses. order juga hanya diterima pada saat hari kerja dan jika order masuk di hari sabtu, maka akan diproses hari senin.

### **FAKTOR PENDUKUNG**

SAMSAT *Delivery* merupakan terobosan baru dari SAMSAT Merauke dalam memudahkan

wajib pajak untuk melakukan pembayaran dari rumah dengan sistem jemput bola. wajib pajak dapat melakukan order melalui SMS atau WA, kemudian Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* akan memvalidasi dan dan mencetak notice. Notice yang telah dicetak diantarkan agen SAMSAT ke alamat order wajib pajak. Sehingga dengan program baru ini masyarakat benar-benar sangat dimanjakan karena dapat melakukan pembayaran pajak dimana saja kapan saja mereka butuhkan dari rumah mereka. SAMSAT *Delivery* juga di dukung oleh sarana prasarana yang cukup memadai, Komputer, cap pembayaran, alat cetak, kendaraan berupa motor dan mobil.

### **Faktor Penghambat**

Penelitian menunjukan bahwa jumlah para pelaksana dalam hal ini pegawai penyedia pelayanan kepada wajib pajak SAMSAT Merauke bertanggungjawab dalam penyelenggaraan pelayanan. Untuk mendukung manfaat pelayanan, maka di Kantor SAMSAT Merauke mempunyai tanggungjawab besar dan kewajiban untuk bisa memberikan pengarahan dan pengawasan jalnnya pelayanan inovasi SAMSAT *Delivery*. Tetapi, hal tersebut kurang memperoleh dukungan dari jumlah pegawai Bapenda yang ditunjuk sebagai Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* yang tersedia.

Mengingat jumlah wajib pajak di Kota Meraukesemakin besar, Hal ini dapat menyebabkan program Inovasi SAMSAT *Delivery* tidak dapat berjalan dengan maksimal sehingga hasil yang

dicapai tidak maksimal. Dapat dikatakan bahwa jumlah Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* yang tersedia menjadi salah satu faktor penghambat dalam keberhasilan inovasi SAMSAT *Delivery*. Diharapkan Kantor SAMSAT menambahkan jumlah Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* dalam penyelenggaraan pelayanan Inovasi SAMSAT *Delivery*. Agar pelayanan yang diberikan dapat berjalan dengan maksimal demitercapainya tujuan pembentukan Inovasi SAMSAT *Delivery*.

#### Cuaca yang Tidak Mendukung

Cuaca yang tidak mendukung menjadi salah satu faktor penghambat karena ketika musim penghujan tiba ada beberapa titik jalan yang di genangi air. Hal ini juga membuat Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* tidak dapat masuk kedalam gang atau jalan setapak yang rusak. Bukan hanya itu, meski telah di fasilitasi mobil saat hujan, tetap harus melihat keadaan cuaca, apakah berpotensi petir atau tidak. Karena ini juga menyangkut keselamatan Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery*.

#### Wajib Pajak yang Tiba-tiba Susah Dihubungi

Karena menggunakan Nomor hp dalam menghubungi wajib pajak dalam menjalankan SAMSAT *Delivery*, terkadang Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* cukup sulit menghubungi kembali para wajib pajak. Kemungkinan hal ini disebabkan wajib pajak yang sedang sibuk dan tidak memperhatikan hanphone mereka.

Kendaraan yang rusak merupakan faktor yang cukup fatal dalam pelayanan SAMSAT *Delivery*.

Kendaraan merupakan faktor penting dalam menjalankan pelayanan, karena Pelaksana inovasi SAMSAT *Delivery* harus mengantar notice pajak kepada wajib pajak dengan datang kerumah mereka. Jikalau kendaraan rusak, maka pelayanan SAMSAT *Delivery* tidak dapat dilaksanakan.

Jarak Pelayanan Inovasi SAMSAT *Delivery* sangat membantu bagi mereka yang tidak mempunyai cukup waktu untuk membayar pajak kendaraan, tetapi sayangnya inovasi ini hanya berlaku kepada wajib pajak yang memiliki jarak 5 KM dari Kantor ke rumah. Bagi mereka yang berjarak diluar 5 KM tidak dapat dilayani. Sehingga tidak semua wajib pajak bisa merasakan dan menggunakan Inovasi SAMSAT *Delivery*.

#### Jaringan Internet

Jaringan internet juga menjadi salah satu faktor penting dalam berjalannya Inovasi SAMSAT *Delivery*. Tanpa tersedianya jaringan, maka pesanan tidak akan masuk dan pelayanan akan terhambat. Karena pelayanan SAMSAT *Delivery* ini hanya di terima melalui via SMS dan *WhatsApp*.

#### Referensi

Bahari, F. (2013). Penerapan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Drive-Thru Dalam Meningkatkan Pelayanan Publik (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kabupaten Lamongan). *Jurnal Administrasi Publik Mahasiswa Universitas Brawijaya*, 1(4), 48–57.

Jati, W. R. (2011). Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik di SAMSAT Kota Yogyakarta. *JSP: Jurnal Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik*, 15(1), 68–78. <https://doi.org/10.22146/jsp.10926>

Kanoneng, F. E., Nayoan, H., & Kaawoan, J. (2018). *Peranan Pemerintah Kecamatan Dalam Penyelenggaraan Ketertiban Umum Di Kecamatan Kota Manado*. 1(1).

Oktavianto, N., & Ka, V. S. Den. (2021). *Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor ( PKB )*. 3(2), 197–206.

Rukajat, A. (2018). *Pendekatan Penelitian Kualitatif (Qualitative Research Approach)*. Deepublish. <https://books.google.co.id/books>

Said, Almaududi. Syukri, Muhammad. Puji Astuti, C. (2021). *Pengaruh Insentif Terhadap Kinerja Karyawan Pada Hotel Mexsicana Kota Jambi*. 6(April), 96–102. <https://doi.org/10.33087/jmas.v6i1.233>

Sururi, A. (2017). *Inovasi Kebijakan dalam Perspektif Administrasi Publik Menuju Terwujudnya Good Public Policy Governance*. 12, 14–31.

Yayat, R. (2017). Kualitas Pelayanan Publik Bidang Administrasi Kependudukan Di Kecamatan Gamping. *Jurnal Ilmiah Magister Ilmu Administrasi (JIMIA)*, 2, 56–65.

[http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI\\_FULL.pdf](http://eprints.uny.ac.id/17523/1/SKRIPSI_FULL.pdf)

Zaenal Mustofa, F. N. (2017). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini ( Samin ) Di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro. *Jurnal Publika*, 5(1), 1–8.