

IMPLEMENTASI INOVASI PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR

(Studi di UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah Kabupaten Kaur)

Oleh :

Hefta Zarusdan, Henny Aprianty*, Budiman Sakti

*Correspondence Email: hennyaprianty666@gmail.com

Program Studi Magister Administrasi Publik Universitas Prof Dr
Hazairin SH, Bengkulu Indonesia

Abstract

The rapid number of motorized vehicles in Kaur Regency, which is spread over 15 sub-districts requires UPTD PPD Kaur as a public service provider, to always strive to provide quality services to taxpayers. Efforts were made to improve this through the innovation of motor vehicle tax payment services in the form of Samsat Keliling (SAMLING) made to reach taxpayers who have difficulty going to the tax payment service center at the UPTD PPD Kaur. The purpose of this study is to determine the application of Samsat Keliling innovation services which will be studied with the theory of George C. Edward III. The type of research used is descriptive research with a qualitative approach. The results of this study indicate that the mobile Samsat innovation service is running well in terms of communication, resources, disposition and bureaucratic structure.

Keywords: Innovation, Tax, Samling.

Abstrak

Pesatnya jumlah kendaraan bermotor di Kabupaten Kaur, yang tersebar di 15 kecamatan menuntut UPTD PPD Kaur sebagai penyelenggara pelayanan publik, untuk selalu berupaya memberikan pelayanan yang berkualitas kepada wajib pajak. Upaya yang dilakukan untuk peningkatan tersebut melalui Inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berupa Samsat Keliling (SAMLING) dibuat untuk menjangkau para wajib pajak yang kesulitan menuju pusat pelayanan pembayaran pajak di UPTD Pengelolaan Pendapatan Daerah khususnya di Kabupaten Kaur. Tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui penerapan layanan inovasi samsat keliling yang akan dikaji dengan teori George C. Edward III. Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Hasil dari penelitian ini menunjukkan layanan inovasi samsat keliling berjalan dengan baik dilihat dari segi komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur birokrasi.

Kata Kunci: Inovasi, Pajak, Samling.

A. Pendahuluan

Salah satu tujuan Negara Indonesia adalah mengupayakan pembangunan nasional, hal ini tertuang dalam Undang-undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah. Undang-undang tersebut mengatur bahwa setia daerah memiliki wewenang, kewajiban serta hak mengurus sendiri daerahnya yang disebut otonomi daerah. Komponen utama pelaksanaan otonomi daerah adalah desentralsasi fiskal sehingga daerah tidak hanya bergantung pada pemerintah pusat. Era otonomi ini memacu pemerintah daerah untuk menggali lebih banya potensi yang ada didaerah terutama pajak.

Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor adalah pajak atas kepemilikan kendaraan bermotor yang ada di daerah. Subjek pajak pada pengenaan pajak kendaraan bermotor adalah orang pribadi atau badan yang memiliki atau menguasai kendaraan bermotor.

Kebutuhan serta kepentingan masyarakat harus diutamakan pada setiap pemerintahan. Pelayanan publik berperan penting dalam pemerintahan karena menyangkut akan kepentingan masyarakat luas. Peningkatan pelayanan publik pemerintah selalu dituntut untuk memberikan pelayanan yang efektif, efisien dan berkualitas. Peningkatan pelayanan publik yang dilakukan oleh pemerintah salah satunya melalui program-program inovatif yang berorientasi pada kepuasan pengguna layanan.

UPTD PPD Kaur hadir ditengah-tengah masyarakat Kabupaten Kaur dengan penduduk yang tersebar pada 15 kecamatan

tentunya akan memberikan pelayanan publik yang mudah dan dekat bagi masyarakat khususnya dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Jenis-jenis pengurusan pajak antara lain pelayanan untuk menerbitkan STNK (surat tanda Nomer kendaraan), TKB (tanda kendaraan bermotor), PKB (pemungutan pajak kendaraan bermotor), BBKB (bea balik nama kendaraan bermotor), serta sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas jalan (SWDKLLJ).

Berdasarkan Undang-undang No 25 Tahun 2009 yang disebut pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara atau penduduk atas barang, jasa dan atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Samling merupakan salah satu pelayanan publik dalam rangka pemenuhan kebutuhan masyarakat dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor.

PerMenPan No 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, bahwa apa yang dinamakan sebagai inovasi adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan atau modifikasi dari yang sudah ada. Inovasi merupakan sebuah ide, praktek atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit dan diadopsi oleh unit lainnya. (Everett M Rogers dalam Suwarno: 2014) Inovasi adalah kegiatan yang meliputi seluruh proses menciptakan dan menawarkan jasa atau barang baik yang sifatnya baru, lebih baik atau lebih murah

dibandingkan dengan yang tersedia sebelumnya. (Business 1000 dalam Suwarno:2014). Sedangkan menurut Widodo (2017:5), inovasi adalah penyederhanaan dan atau pengintegrasian tata laksana (business process). Inovasi itu tidak perlu besar-besaran, melainkan kecil-kecil atau tidak muluk-muluk, tetapi memberikan dan menjadi sebuah solusi dalam pelayanan khususnya

Inovasi adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan pemerintahan 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.

Kebijakan adalah pedoman untuk bertindak. Pedoman itu bisa saja amat sederhana ataupun kompleks, bersifat umum dan khusus, luas atau sempit, kabur atau jelas, longgar atau terinci, bersigat kualitatif atau kuantitatif, publik atau private. Kebijakan dalam maknanya seperti ini mungkin berupa suatu deklarasi mengenai dasar pedoman bertindak, suatu arah tidak menentu,

suatu program mengenai aktivitas-aktivitas tertentu, atau suatu rencana. Kebijakan lazim digunakan dalam kaitannya dengan kegiatan pemerintahan serta perilaku negara yang pada umumnya adalah kebijakan tersebut dituangkan dalam berbagai bentuk peraturan.

Menurut Solihin Abdul Wahab implementasi adalah berbagai tindakan yang dilakukan oleh individu, pejabat, kelompok pemerintah atau swasta yang diarahkan pada tercapainya tujuan-tujuan yang sudah digagaskan dalam keputusan kebijakan. Menurut Wahab (Saraswati, 2017:6740) implementasi kebijakan sebagai suatu proses, suatu *output* (keluaran) atau suatu *outcome* (hasil akhir). Dilihat dari proses, implementasi akan mengacu pada serangkaian keputusan dan tindakan pemerintah yang dimaksudkan untuk sesegera mungkin menghasilkan akibat-akibat yang dikehendaki. Konsep *output* atau keluaran implementasi mengacu pada cara-cara atau sarana yang telah dipakai untuk mencapai tujuan tertentu yang telah diprogramkan. Sedangkan yang dimaksud dengan hasil akhir implementasi adalah terjadinya perubahan-perubahan tertentu pada permasalahan sosial dalam skala luas yang ingin diatasi oleh suatu program. Sedangkan yang dimaksud dengan hasil akhir implementasi ialah terjadinya perubahan-perubahan tertentu pada permasalahan sosial dalam skala luas yang ingin diatasi oleh suatu program.

Implementasi kebijakan merupakan tahapan yang sangat penting dalam keseluruhan struktur kebijakan. Tahap ini menentukan apakah kebijakan yang ditempuh oleh

pemerintah benar-benar aplikabel di lapangan dan berhasil menghasilkan output dan outcomes seperti direncanakan. Untuk dapat mewujudkan *output* dan *outcomes* yang ditetapkan, maka kebijakan publik perlu untuk diimplementasikan tanpa diimplementasikan maka kebijakan tersebut hanya akan menjadi catatan-catatan saja. Kebijakan-kebijakan hanya akan sekedar berupa impian atau rencana bagus yang tersimpan rapi dalam arsip kalau tidak diimplementasikan.

Dimensi paling inti dari kebijakan publik adalah proses kebijakan. Di sini kebijakan publik dilihat sebagai sebuah proses kegiatan atau sebagai satu kesatuan sistem yang bergerak dari satu bagian ke bagian lain secara sinambung, saling menentukan dan saling membentuk. Implementasi kebijakan adalah hal yang paling berat, karena di sini masalah-masalah yang tidak dijumpai dalam konsep, muncul di lapangan. Selain itu, ancaman utama adalah konsistensi implementasi.

B. Metode Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan yaitu penelitian deskriptif dengan pendekatan kualitatif. Penelitian ini menggambarkan kondisi apa adanya, tanpa memberi perlakuan atau manipulasi pada variable yang diteliti. Jenis penelitian deskriptif kualitatif merupakan jenis penelitian dengan proses memperoleh data bersifat apa adanya.

Instrumen penelitian adalah peneliti itu sendiri. Peneliti diposisikan sebagai perencana, pelaksana, pengumpul data,

pengangalasis, penafsir data dan sekaligus menjadi pelapor hasil penelitian.

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini, antara lain wawancara, observasi, studi dokumentasi dan triangulasi sedangkan uji keabsahan data menggunakan validitas dan reliabilitas .

Analisis data menggunakan metode deskriptif yang akan menjelaskan dan memberikan gambaran mengenai situasi dan kejadian yang ada dilapangan. Data yang diperoleh dari wawancara, observasi dan dokumentasi dicatat untuk dianalisa dengan membandingkan teori dan kenyataan dilapangan (Arikunto, Suharsimi. 2002).

C. Hasil Penelitian dan Diskusi

Setelah proses pengumpulan data dilaksanakan dari berbagai sumber, baik wawancara secara langsung dengan pihak UPTD PPD Kaur, polisi, jasa raharja dan wajib pajak, serta observasi langsung ketika Samling sedang berjalan di beberapa lokasi di Kabupaten Kaur untuk melihat bagaimana pelayanan yang diberikan melalui inovasi samling dan juga mengumpulkan informasi dalam bentuk dokumentasi dan rekaman interview yang berhubungan dengan pelayanan samling.

Untuk mengetahui bagaimana implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, maka akan dianalisis dilihat dari berbagai factor yang berinteraksi dan mempengaruhi implementasi kebijakan. Factor-faktor tersebut sesuai dengan teori George Edward III yaitu :

Komunikasi;

Konsistensi informasi yang diterima oleh para pelaksana kebijakan implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dari BPKAD Provinsi ke daerah Kabupaten/Kota semuanya diterima dengan baik, konsisten dan tidak berbelit-belit serta berubah-ubah, kemudian kelompok sasaran masyarakat yaitu wajib pajak juga menerima informasi yang sangat baik, konsisten dan tidak berbelit-belit.

Sumber daya (Staff, Informasi, Wewenang, Fasilitas);

Keadaan staff secara kualitas dan kuantitas dalam pelaksanaan implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat ditarik kesimpulan bahwa staff yang menjadi implementator sudah sangat baik secara kualitas dan memiliki kecakapan yang mumpuni.

Informasi yang diterima oleh pelaksana kebijakan dan sasaran kebijakan sudah sangat jelas. Baik secara perintah-perintah maupun larangan yang ada dalam implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak dan para pelaksana kebijakan serta penikmat kebijakan mendapatkan akses dengan mudah terhadap hal-hal yang berkaitan dengan inovasi pelayanan pembaruan pajak.

Tidak ada penyalahgunaan wewenang dalam implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di UPTD PPD Kaur dan para pelaksana program tersebut menggunakan wewenangnya sesuai dengan tugasnya masing-

masing yang sesuai dengan SOP dan juklak juknis dalam implementasi inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor ini.

Fasilitas pendukung serta sarana dan prasarana dalam implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah sangat memadai dan cukup, bahkan semua informasi dan akses terkait inovasi bisa menggunakan internet.

Staff, informasi, wewenang dan fasilitas pendukung dalam pelaksanaan kebijakan inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat disimpulkan bahwa sumberdaya dalam pelaksanaan tersebut sudah berjalan dengan baik dan tersedia dengan baik.

Disposisi;

Semua elemen dan unsur yang terkait dengan samling berkomiten dalam pelaksanaan implementasi inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor berazaskan kejujuran. Tingkat demokrasi dan berbagi informasi dalam implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor ini bisa ditarik kesimpulan berjalan dengan sangat baik. Komunikasi dan informasi berjalan baik antara provinsi, kabupaten kota sampai ke wajib pajak.

Mengenai aspek disposisi berupa komitmen dan kejujuran serta tingkat demokrasi atau berbagi informasi, semua sikap pelaksana kebijakan dari pelaksana dalam menjalankan tugas mereka berhalan dengan komitmen dan kejujuran yang baik serta demokrasi yang baik juga dalam berbagi informasi secara terbuka.

Struktur birokrasi.

SOP dalam implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor sudah aturan berupa Surat Keputusan yang dibuat dari Kepala BPKAD yang diteruskan ke setiap UPTD PPD untuk diinformasikan kepada staff pemberi layanan inovasi dan mitra terkait. pembagian tanggungjawab sudah terorganisir dengan sangat baik dan jelas. Sehingga implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor bisa berjalan dengan sangat baik pula.

Standar Operasional Prosedur (SOP) dan *Fragmentasi* (Berbagi Tanggungjawab) maka implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berjalan sangat baik. Para implementator sudah mempunyai landasan (SOP) yang jelas dalam melaksanakan tugasnya dan juga jelas tanggungjawab dari setiap bagian dan bidang.

D. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan, maka dapat disimpulkan bahwa Implementasi inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Kaur berjalan dengan baik karena 3 kriteria dari karakteristik inovasi pelayanan publik yaitu dampak dari sebuah inovasi, pemberian solusi dan berkesinambungan, sudah diterapkan dalam pemberian pelayanan melalui saming. Selain itu dari dilihat dari 4 aspek yang dikaji dengan teori George C. Edward III yaitu komunikasi, sumber daya, disposisi dan struktur organisasi berjalan dengan optimal dan tanggung jawab.

E. Ucapan Terimakasih

Penelitian ini dapat dilaksanakan dengan baik berkat bantuan dari berbagai pihak, untuk itu peneliti mengucapkan terimakasih kepada Ketua Jurusan MAP, Pembimbing Jurnal, UPTD PPD Kaur, Rekan Sejawat MAP dan Pasangan Hidup Terbaikku.

REFERENCES

- Abdul Wahab, Solichin. 2015. Analisis Kebijakan dari Formulasi ke Penyusunan Model-model Implementasi Kebijakan Publik. Jakarta: Bumi Aksara.
- Arikunto, Suharsimi. 2022. *Prosedur Penelitian, Suatu Pendekatan Praktek*. Jakarta: Rineka Cipta
- Dinata, Malaka. 2021. *Implementasi Kebijakan Program Indonesia Pintar (PIP) dalam Meningkatkan Pendidikan Keluarga Kurang Mampu*. Tesis https://id.wikipedia.org/wiki/Pendapatan_Aslil_Daerah,_diakses_pada_2_Agustus_2021
- PerMenPan No. 30 Tahun 2014 Tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik
- Undang-Undang No 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik
- Wahab, Sochlihin Abdul. 2012. *Analisis Kebijakan*. Malang: Bumi Aksara.