

Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat *Delivery* Ciamis Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Ciamis

Diki Taufik Faturahman¹, Sirodjul Munir², Endah Vestikowati³

^{1,2,3} Program Studi Ilmu Pemerintahan, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Galuh, Ciamis, Indonesia

¹dikitaufikfaturahman@gmail.com , ²endahvestikowati@unigal.ac.id

Dikirim: 3 Oktober 2023 Direvisi: 7 November 2023 Diterima: 20 November 2023

Abstrak

Kantor Bersama SAMSAT Ciamis merupakan salah satu penyedia layanan publik bagi masyarakat umum maupun wajib pajak. Karena efek pandemi Covid-19 pada layanan SAMSAT Ciamis, individu tidak bisa membayar pajak kendaraan bermotor mereka dengan cara langsung datang ke kantor SAMSAT. Sebaliknya, mereka didorong tetap tinggal di dalam rumah selama pandemi dan menghindari kerumunan. Dengan menciptakan sistem yang menyederhanakan pembayaran pajak, SAMSAT Ciamis bertujuan untuk mengatasi permasalahan ini. Inovasi ini diimplementasikan melalui program kreatif yang berfokus pada masyarakat untuk meningkatkan sistem dan prosedur layanan. Dengan mengembangkan layanan SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis), SAMSAT Ciamis melakukan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Penelitian ini bertujuan memberikan gambaran rinci tentang layanan SAMSAT SAMDECI yang inovatif dan merupakan program layanan unggulan yang disediakan oleh Kantor Bersama SAMSAT Ciamis. Pendekatan penelitian deskriptif kualitatif adalah metodologi yang digunakan. Atribut teori inovasi menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) menjadi landasan penelitian ini. Dalam konteks inovasi layanan SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis), atribut tersebut meliputi *relative advantage*, *compatibility*, *complexity*, *triability*, dan *observability* dalam pelaksanaan inovasi layanan SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis). Terkait teknik analisis data dilakukan dengan reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan.

Kata Kunci: *Inovasi, Pelayanan, SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis).*

Abstract

SAMSAT Ciamis Joint Office is one of the providers of a public service that can be utilized by the general public and taxpayers. Due to the effects of the Covid-19 pandemic on SAMSAT Ciamis services, individuals cannot pay their motor vehicle taxes by coming directly to the SAMSAT office. Instead, they are encouraged to stay indoors during the pandemic and avoid crowds. By creating a cutting-edge system that simplifies tax payments, SAMSAT Ciamis aims to address this issue. This innovation is implemented through creative, community-focused programs to improve service systems and procedures. By developing the SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis) service, SAMSAT Ciamis innovates motor vehicle tax payment services. This research aims to provide a detailed description of the innovative SAMSAT SAMDECI service and is a superior service program provided by the SAMSAT

Ciamis Joint Office. A descriptive qualitative research approach is the methodology used. The attributes of innovation theory according to Rogers in Suwarno (2008: 17) form the basis of this research. In the context of SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis) service innovation, these attributes include relative advantage, compatibility, complexity, triability, and observability in the implementation of SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis) service innovation. Related data analysis techniques are carried out by data reduction, data presentation, and conclusion drawing.

Keywords: *Innovation, Service, SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis).*

PENDAHULUAN

Tata kelola pemerintahan daerah sebagaimana diatur dalam Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014, memberikan peluang bagi setiap daerah untuk berinovasi dalam meningkatkan pertumbuhan ekonomi, daya saing daerah, dan kesejahteraan masyarakat. Pemerintah, bisnis, dan masyarakat sipil adalah semua komponen negara yang perlu berinovasi. Inovasi di lingkungan pemerintah dan semua level pemerintahan pusat maupun daerah menjadi sangat penting guna mempercepat kemajuan pemerintahan khususnya skala pemerintah daerah seperti halnya meningkatkan pekerjaan administrasi pemerintah daerah.

Demikian pula yang dilakukan Pemerintah Propinsi Jawa Barat dalam memberikan pelayanan publik. Salah satu unit kerja pemerintah Jawa Barat yakni Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Pintu (SAMSAT) Kabupaten Ciamis, mulai mencoba metode baru untuk menyediakan layanan publik. Karena peran besarnya dalam meningkatkan kepuasan pelanggan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor, tugas Sistem Administrasi Manunggal Satu Pintu (SAMSAT) adalah untuk memberikan layanan terbaik dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal berikut juga yang diprogramkan Kantor Bersama SAMSAT Ciamis dalam memberikan layanan publik terbaik yang dapat dimanfaatkan oleh masyarakat umum dan wajib pajak.

Berawal dari Pandemi Covid-19 yang berimbas pada menurunnya pencapaian target layanan SAMSAT Ciamis. Himbauan pemerintah untuk masyarakat tetap tinggal di dalam rumah selama pandemi dan menghindari kerumunan menyebabkan tidak mungkin bagi individu untuk membayar pajak kendaraan ke kantor SAMSAT secara langsung. Melalui keadaan inilah menjadi tantangan bagi SAMSAT Ciamis untuk menciptakan sistem mutakhir yang menyederhanakan pembayaran pajak sehingga permasalahan pembayaran pajak kendaraan yang terkendala pandemi tersebut dapat teratasi. Terobosan program inovasi *Samsat Delivery Ciamis* (SAMDECI) menjadi program kreatif Kantor Besar SAMSAT Ciamis yang berfokus pada masyarakat untuk meningkatkan sistem dan prosedur layanan.

Penulis menggunakan penelitian sebelumnya yang relevan sebagai bahan perbandingan dan tolak ukur dalam penelitian ini. Selain itu, untuk membuat proses penyusunan tulisan ini lebih mudah, penulis menggunakan penelitian terdahulu yang terdiri dari beberapa penelitian sebelumnya, antara lain berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ajani, 2019) dari Universitas Padjadjaran dengan judul jurnal penelitian “Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan Samsat Masuk Desa”. Fokus dari penelitian ini adalah untuk menjelaskan tingkat adaptasi inovasi pelayanan publik Samades di Desa Kasomalang Kulon dan Desa Talaga Kulon. Ia Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan

Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Program Samsat Masuk Desa, menunjukkan bahwa terdapat perbedaan dalam atribut inovasi, seperti Keuntungan Relatif, Kerumitan, dan Kemudahan Diamati, antara Desa Kasomalang Kulon dan Desa Talaga Kulon. Perbedaan ini dapat mempengaruhi persepsi dan penerimaan masyarakat terhadap inovasi tersebut. Adapun tujuan penelitian ini yaitu menjelaskan bagaimana para Wajib Pajak melihat inovasi pelayanan Samades sebagai keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan untuk dicoba, dan kemudahan. Hasil penelitian menunjukkan bahwa di semua desa ditemukan ketidaksesuaian inovasi pelayanan publik Samades ini yang disebabkan adanya faktor tidak meratanya sosialisasi pemerintah ke seluruh masyarakat.

Selanjutnya, berdasarkan penelitian yang dilakukan (Mustofa, 2017) dari Universitas Negeri Surabaya dengan judul jurnal penelitian “Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro”. Penelitian ini menjelaskan inovasi dan tantangan yang terjadi saat menerapkan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro. Dengan menggunakan teori atribut inovasi, seperti yang dijelaskan oleh Rogers dalam (Suwarno, 2008) sebagai dasar untuk menganalisis inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN), metode deskriptif digunakan untuk mendeskripsikan dan menggambarkan secara detail pelaksanaan inovasi layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro, dan pendekatan kualitatif digunakan untuk memahami dan menginterpretasikan data secara mendalam, melibatkan analisis teks, wawancara, observasi, atau dokumentasi. Dari hasil penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro berjalan dengan baik, tetapi ada beberapa kekurangan dan masalah.

Selanjutnya, berdasarkan penelitian yang dilakukan oleh (Ulfa, 2016) dengan judul penelitian “Inovasi Layanan Samsat Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima di Kantor Bersama Samsat Mojokerto”, Tujuan dari penelitian ini adalah untuk memberikan penjelasan lebih lanjut tentang inovasi layanan SAMSAT Walk Thru sebagai layanan prima di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto. Tujuan ini mencakup pemahaman yang lebih dalam tentang inovasi tersebut, termasuk atribut inovasi yang terkait dengan keunggulan relatif, kesesuaian, kerumitan, uji coba, dan observasi. Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi layanan SAMSAT Walk Thru berjalan dengan baik dan dapat memenuhi kebutuhan masyarakat, terutama wajib pajak. Inovasi ini dibuat oleh Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto dan merupakan inovasi internal.

Dengan melihat penelitian sebelumnya, maka penulis dapat menarik kesimpulan adanya persamaan dan perbedaan antara penelitian yang dilakukan penulis dan penelitian yang telah dilakukan peneliti sebelumnya. Secara keseluruhan, ketiga penelitian yang disajikan memiliki kesamaan dalam hal penggunaan metode penelitian kualitatif dibandingkan dengan pendekatan deskriptif. Ketiganya juga memanfaatkan teori atribut inovasi menurut Rogers sebagai landasan analisis. Meskipun terdapat perbedaan dalam lokasi, konteks penelitian, dan jenis inovasi, ketiganya memberikan kontribusi dalam pemahaman terhadap implementasi inovasi layanan publik di berbagai daerah, dengan upaya untuk memahami perbedaan dan menemukan solusi terhadap permasalahan yang dihadapi.

Membahas inovasi sebagai suatu proses atau hasil dari pengembangan atau kebermanfaatannya dari suatu pengetahuan, *skill*, dan hasil pengalaman, inovasi dapat dipergunakan untuk menciptakan maupun memperbaiki hasil suatu program kegiatan. Beberapa ahli memiliki definisi yang berbeda dari istilah "inovasi". Menurut Evert M. Rogers (Suwarno, 2008), inovasi didefinisikan sebagai "suatu ide, gagasan, praktek atau objek benda yang disadari dan diterima sebagai suatu hal yang baru oleh seseorang atau kelompok untuk diadopsi". West&Far mengartikan inovasi sebagai "pengenalan dan penerapan dengan sengaja gagasan, proses, produk, dan prosedur yang baru pada unit yang menerepkannya, yang dirancang untuk memberikan keuntungan bagi individu, kelompok organisasi dan masyarakat luas". Menurut (Jamaludin, 2012), "inovasi adalah implementasi dan adopsi pemikiran baru oleh individu dalam organisasi."

Penelitian ini dilakukan di Kantor Bersama SAMSAT Ciamis yang berfokus pada Inovasi dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Program SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis) selama pandemi Covid-19. Dalam hal ini penulis memberikan penekanan pada penerapan sifat-sifat inovasi yang termasuk dalam teori atribut inovasi, yang dijelaskan oleh Rogers dalam Suwarno (2008), yang mencakup sifat-sifat seperti keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, triabilitas, dan observasi untuk mengetahui bagaimana masyarakat dapat mengubah inovasi agar masyarakat dapat menerimanya dan menggunakannya. Dengan lebih banyak informan yang terlibat dalam penelitian ini, tentunya lebih banyak informasi yang akan diperoleh.

Hasil observasi awal menunjukkan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Delivery Ciamis belum optimal. Hal ini ditunjukkan dengan indikator - indikator berikut:

1. Jangkauan layanan SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis) belum merata di seluruh wilayah Kabupaten Ciamis. Hal ini ditunjukkan bahwa pelayanan SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis) hanya berlaku dilingkungan Kecamatan Ciamis sedangkan untuk kecamatan lain belum bisa diakses.
2. Masih sedikitnya yang menggunakan sistem inovasi layanan SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis). Hal ini dapat dilihat dengan jumlah laporan pemohon dalam sistem inovasi layanan SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis) yang masih sedikit.

Melihat dari kebiasaan masyarakat yang mulai beralih ke dunia digital dalam pemenuhan kebutuhan, pada tahun 2022 SAMSAT Ciamis memperkenalkan inovasi layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, yang dikenal sebagai SAMDECI (Samsat Pengiriman Ciamis), sebagai respons terhadap pandemi Covid-19 yang dimulai pada tahun 2019.



Gambar 1. Menu Sistem SAMDECI

Sumber:www.samdeci.id,2023

Samsat Delivery Ciamis (SAMDECI) ini merupakan program inovasi yang diciptakan oleh Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Wilayah (P3DW) Kabupaten Ciamis. Ketika pajak kendaraan bermotor dapat dibayar dari rumah dengan melakukan pemesanan melalui layanan Samsat Pengiriman Ciamis, SAMDECI berupaya mempermudah masyarakat umum untuk membayar pajak kendaraan bermotor. Layanan yang disediakan oleh Samsat Pengiriman Ciamis ini gratis namun pemohon dikenai biaya tambahan terkait dengan biaya ongkos pengantaran. Ongkos pengantaran itu besarnya disesuaikan dengan jarak pemohon ke titik layanan dengan tarif proposional. Berdasarkan hal itu Samsat Delivery Ciamis melayani tiga jenis layanan diantaranya:1).Pembayaran Pajak Tahunan Kendaraan Bermotor, 2). Penggantian Plat Kendaraan Bermotor dan 3). Pencetakan dan Pengesahan E-Samsat.

Dengan demikian, dapat diklaim bahwa Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ciamis menawarkan peningkatan layanan terbaru melalui layanan Samsat Delivery Ciamis (SAMDECI). Laporan berikut merinci jumlah pemohon yang menggunakan inovasi layanan Samsat Delivery Ciamis (SAMDECI) untuk membayar pajak kendaraan bermotor selama pandemi COVID-19:

Tabel 1. Data Pemohon Wajib Pajak Yang Menggunakan Samdeci

Tahun	Jumlah Pemohon
2022	15 Pemohon
2023	3 Pemohon

Sumber : SAMSAT Ciamis, 2023

Seperti dapat diamati dari data di atas, terdapat 15 (lima belas) pelamar pada tahun 2022 dan 3 (tiga) pelamar pada tahun 2023 yang menggunakan layanan Samsat Delivery Ciamis (SAMDECI) untuk membayar pajak kendaraan bermotornya. Dari data di atas menjadi dasar ketertarikan penulis untuk melakukan penelitian lebih lanjut tentang inovasi layanan SAMDECI mengingat di era digital saat ini semua sudah serba online namun pemanfaatan inovasi program ini masih rendah peminatnya. Oleh karenanya, penelitian ini bertujuan untuk mengetahui bagaimana masyarakat dapat menggunakan inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yang ditawarkan oleh Samsat Delivery Ciamis sehingga kendala pandemi tidak mengurangi layanan yang diberikan Samsat. Berdasarkan uraian tersebut di atas, maka permasalahan utama dalam penelitian ini adalah bagaimana inovasi dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui Samsat delivery Ciamis di Masa pandemi Covid 19 di SAMSAT Ciamis.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, situasi sosial yang diteliti adalah deskriptif. (Satori dan Komariah, 2011) menyatakan bahwa penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang mengungkapkan kondisi sosial tertentu melalui penjelasan yang tepat, penggunaan teknik pengumpulan data dan analisis data yang relevan dan diperoleh dari lingkungan alami. Penelitian ini menjelaskan tentang Inovasi Dalam Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Delivery Ciamis selama Pandemi Covid-19 di Samsat Ciamis. Penulis akan menganalisis data dan menyampaikan hasilnya. terkait dengan inovasi pembayaran pajak melalui Samsat Ciamis Delivery.

Untuk mengumpulkan data, penelitian dilakukan di Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kabupaten Ciamis selama sekitar satu bulan. Dalam penelitian ini, ada 5 (lima) informan: 1 Kasubag Tata Usaha, 1 Pembuat Layanan, 1 Operator, dan 2 Pengguna Layanan SAMDECI. Adapun aspeknya atribut Inovasi dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Delivery Saat Masa Pandemi Covid19 di Samsat Ciamis menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008); *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif), *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).

Penelitian ini menggunakan tiga teknik pengumpulan data utama, yakni wawancara, observasi, dan studi dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui reduksi data, penyajian data dalam bentuk tabel dan grafik, serta penarikan kesimpulan dan verifikasi. Hasil analisis tersebut memberikan gambaran yang jelas mengenai potensi dan inovasi di Kantor Bersama SAMSAT Ciamis.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Inovasi dalam pelayanan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor melalui Samsat Delivery saat masa Pandemi Covid19 di Samsat Ciamis terdiri dari lima dimensi yaitu:

1. *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif)

Dimensi pertama *Relatif Advantage* (Keuntungan Relatif) terdiri dari dua indikator yaitu Inovasi layanan SAMDECI dapat menghemat waktu petugas dalam melaksanakan pelayanan bagi pemohon Wajib Pajak dan Inovasi layanan SAMDECI dapat mengukur jumlah biaya

tambahan yang dikenakan pada setiap transaksi layanan SAMDECI. Kedua indikator akan dijelaskan dibawah ini:

a) Inovasi layanan SAMDECI dapat menghemat waktu petugas dalam melaksanakan pelayanan bagi pemohon Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui Inovasi layanan SAMDECI sudah berjalan dengan optimal. Dengan penggunaan layanan ini, pemohon wajib pajak dapat mengurus pajak kendaraan bermotor tanpa perlu datang langsung ke SAMSAT, digitalisasi layanan SAMDECI memungkinkan pemohon wajib pajak untuk mengisi formulir dan mengirimkan dokumen secara online, yang kemudian akan dijemput oleh petugas kurir. Ini meminimalkan proses manual dan mempercepat pelayanan melalui fitur SAMDECI www.samdeci.id.

Berdasarkan uraian diketahui bahwa inovasi layanan SAMDECI dapat menghemat waktu petugas dan pemohon wajib pajak, Penggunaan layanan ini memungkinkan pemohon wajib pajak untuk mengurus pajak kendaraan secara *online*, mengisi formulir, dan mengirimkan dokumen tanpa harus datang langsung ke SAMSAT. Hal ini telah berhasil mengurangi proses manual dan mempercepat pelayanan, memberikan kemudahan yang jelas bagi pemohon wajib pajak.

b) Inovasi layanan SAMDECI dapat mengukur jumlah biaya tambahan yang dikenakan pada setiap transaksi layanan SAMDECI.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui Layanan SAMDECI belum optimal dimana layanan SAMDECI tidak menerapkan biaya tambahan tarif yang telah ditentukan. Wajib pajak memberikan tip sukarela kepada *driver* sebagai bentuk apresiasi atas bantuan. Oleh karena itu, tidak ada tarif tambahan yang ditetapkan secara resmi.

Berdasarkan uraian diketahui bahwa Layanan SAMDECI di SAMSAT Kabupaten Ciamis tidak menerapkan biaya tambahan tarif, wajib pajak memberikan tip sukarela kepada *driver* sebagai bentuk apresiasi atas bantuan yang diberikan. Hal ini mengakibatkan ketidak jelasan mengenai biaya tambahan yang harus dibayar oleh wajib pajak.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Dimensi kedua *Compatibility* (Kesesuaian) terdiri dari dua indikator yaitu Layanan inovasi SAMDECI dapat memudahkan pemohon dalam mengintegrasikan penggunaan layanan SAMDECI ke dalam rutinitas dan kebiasaan sehari-hari. dan Layanan inovasi SAMDECI sesuai dengan nilai-nilai dan budaya lokal masyarakat Kabupaten Ciamis. Kedua indikator akan dijelaskan dibawah ini;

a) Layanan inovasi SAMDECI dapat memudahkan pemohon dalam mengintegrasikan penggunaan layanan SAMDECI ke dalam rutinitas dan kebiasaan sehari-hari.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui Layanan inovasi SAMDECI sudah berjalan dengan optimal, layanan inovasi SAMDECI telah memudahkan pemohon, terutama wajib pajak, dalam mengintegrasikan penggunaannya ke dalam rutinitas dan kebiasaan sehari-hari. Inovasi ini telah memberikan nilai tambah bagi wajib pajak yang melek teknologi, memiliki smartphone, dan menginginkan kemudahan dalam pembayaran pajak serta transaksi terkait.

Berdasarkan uraian diketahui bahwa layanan inovasi SAMDECI telah berhasil mencapai tingkat kesesuaian yang baik dengan kebutuhan wajib pajak terutama yang melek teknologi, memiliki smartphone, dan menginginkan kemudahan dalam pembayaran pajak dan transaksi terkait, merasa bahwa SAMDECI memudahkan mereka dalam mengintegrasikan layanan ini ke dalam rutinitas dan kebiasaan sehari-hari. Namun masih ada tantangan terkait dengan pemahaman dan keterampilan teknologi bagi sebagian wajib pajak yang perlu diatasi melalui pendidikan dan dukungan yang lebih baik.

b) Layanan inovasi SAMDECI sesuai dengan nilai-nilai dan budaya lokal masyarakat Kabupaten Ciamis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui Inovasi SAMDECI sudah berjalan dengan optimal, layanan ini sangat memperhatikan dan menyesuaikan diri dengan karakteristik budaya lokal masyarakat Ciamis. Beberapa aspek yang mencerminkan penyesuaian ini termasuk penggunaan atribut berpakaian rapi dan sopan, penghormatan terhadap jam kerja lokal, nilai kesopanan, penggunaan bahasa Sunda yang lembut, dan sikap ramah dalam pelayanan kepada wajib pajak. Selain itu, layanan SAMDECI juga menekankan identitas dan kejelasan petugas yang bertugas untuk memenuhi kebutuhan masyarakat.

Berdasarkan uraian diketahui bahwa inovasi SAMDECI menyesuaikan dengan karakteristik budaya lokal Kabupaten Ciamis dimana pelayanan mengharuskan para petugas memiliki identitas yang jelas, berpakaian rapi dan sopan, berpakaian dengan atribut yang lengkap, menggunakan bahasa lokal dan dalam hal bersikap dituntut untuk ramah.

3. Complexity (kerumitan)

Dimensi ketiga *Complexity* (kerumitan) terdiri dari dua indikator yaitu Inovasi layanan SAMDECI menyederhanakan langkah atau tahapan yang harus diikuti oleh pengguna potensial dalam menggunakan layanan SAMDECI. dan Samsat Ciamis dalam merancang sistem inovasi layanan SAMDECI yang mudah dipahami bagi pemohon pajak. Kedua indikator akan dijelaskan di bawah ini:

a) Inovasi layanan SAMDECI menyederhanakan langkah atau tahapan yang harus diikuti oleh pengguna potensial dalam menggunakan layanan SAMDECI.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui Inovasi layanan SAMDECI sudah berjalan dengan optimal, inovasi layanan SAMDECI telah berhasil menyederhanakan langkah-langkah atau tahapan yang harus diikuti oleh pemohon wajib pajak, langkah-langkah yang sederhana, mudah dipahami, dan efisien. Pengguna hanya perlu mengakses situs web SAMDECI, mengisi formulir, dan kemudian menunggu untuk dihubungi oleh admin atau operator. Ini telah memudahkan pengguna dalam proses pembayaran pajak kendaraan dan mengurangi kerumitan yang ada sebelumnya.

Berdasarkan uraian diketahui bahwa inovasi layanan SAMDECI telah berhasil menyederhanakan langkah atau tahapan yang harus diikuti oleh pengguna potensial dalam menggunakan layanan tersebut, dalam tahapannya pengguna hanya perlu

mengakses situs SAMDECI, mengisi formulir yang diperlukan, dan kemudian proses selanjutnya akan ditangani oleh tim SAMDECI.



Gambar 2. Formulir Order SAMDECI

Sumber: www.samdeci.id

b) Samsat Ciamis dalam merancang sistem inovasi layanan SAMDECI yang mudah dipahami bagi pemohon pajak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui Sistem inovasi layanan SAMDECI sudah berjalan dengan optimal, sistem inovasi layanan SAMDECI mudah dipahami oleh pemohon pajak. Hal ini terbukti dari berbagai aspek, seperti pengisian formulir yang sederhana melalui *website*, fokus pada kebutuhan wajib pajak, tampilan website yang sederhana dan responsif, serta tahapan-tahapan yang tidak rumit, tidak sulit untuk dimengerti, mudah diakses, dan memberikan informasi yang diperlukan dengan baik.

Berdasarkan uraian diketahui bahwa sistem inovasi layanan SAMDECI yang mudah dipahami bagi pemohon pajak. Dengan tampilan website yang sederhana dan langkah – langkah atau tahapan – tahapan yang tidak rumit sehingga memudahkan wajib pajak untuk memahami menggunakan layanan inovasi SAMDECI ini.

4. Triability (kemungkinan dicoba)

Dimensi keempat *Triability* (kemungkinan dicoba) terdiri dari dua indikator yaitu Samsat Ciamis memberikan peluang untuk mencoba inovasi layanan SAMDECI bagi pemohon Wajib Pajak. Dan Samsat Ciamis memastikan inovasi layanan SAMDECI bisa diakses disemua kabupaten Ciamis. Kedua indikator akan dijelaskan dibawah ini:

a) Samsat Ciamis memberikan peluang untuk mencoba inovasi layanan SAMDECI bagi pemohon Wajib Pajak.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui Inovasi layanan SAMDECI sudah berjalan dengan optimal, inovasi layanan SAMDECI memberikan peluang untuk mencoba inovasi layanan SAMDECI bagi pemohon Wajib Pajak dengan petugas samsat turun kelapangan mensosialisasikan layanan SAMDECI ini kepada wajib pajak dengan cara membagikan brosur, menginfokan melalui sosmed dan mengedukasi terkait layanan SAMDECI ini. Bagi wajib pajak yang tertarik nanti akan diarahkan oleh petugas dan hanya menggunakan KTP dan STNK sesuai dengan nama di KTP.

b) Samsat Ciamis memastikan inovasi layanan SAMDECI bisa diakses disemua kabupaten Ciamis.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui Inovasi layanan SAMDECI belum berjalan dengan optimal, bahwa inovasi layanan SAMDECI dapat diakses dimana saja tetapi terkait layanan hanya bisa dirasakan oleh Kecamatan Ciamis saja, dikarenakan keterbatasan kurir sehingga hanya berlaku pelayanan SAMDECI hanya berlaku di Kecamatan Ciamis.

5. *Observability* (kemudahan diamati)

Dimensi kelima *Observability* (kemudahan diamati) terdiri dari dua indikator yaitu a) Samsat Ciamis menyediakan panduan penggunaan yang jelas dan mudah diamati bagi masyarakat dalam penggunaan program inovasi layanan SAMDECI. Samsat Ciamis menyediakan perhitungan besaran pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMDECI bagi wajib pajak. kedua indikator akan dijelaskan dibawah ini:

a) Samsat Ciamis menyediakan panduan penggunaan yang jelas dan mudah diamati bagi masyarakat dalam penggunaan program inovasi layanan SAMDECI.

Berdasarkan hasil wawancara yang dilakukan diketahui Samsat Ciamis sudah berjalan dengan optimal bahwa samsat Ciamis menyediakan panduan melalui *youtube* membuat tutorial untuk mengakses SAMDECI, menyediakan brosur terkait tahapan – tahapan mengakses SAMDECI, dan di sistem layanan inovasi SAMDECI menyediakan fitur menu drag down *FAQ (Frequently Asked Questions)* pertanyaan ada jawaban jadi seperti panduan yang jelas dan mudah diamati bagi masyarakat dalam penggunaan program inovasi layanan SAMDECI.

b) Samsat Ciamis menyediakan perhitungan besaran pajak dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui SAMDECI bagi wajib pajak.

Berdasarkan hasil wawancara diketahui Inovasi layanan SAMDECI tidak menyediakan perhitungan besaran pajak yang harus dibayar, oleh wajib pajak diarahkan di SAMDECI.ID jika ingin mengecek bisa mengklik website SAMBARA. Jika wajib pajak sudah mengisi dengan persayatan yang lengkap di SAMDECI nanti akan dihubungi oleh petugas operator besaran pajak yang harus dibayar dan dibantu mengarahkan.



Gambar 3. Perhitungan Besaran Pajak

Sumber:www.samdeci.id

Berdasarkan uraian diketahui bahwa inovasi layanan SAMDECI tidak menyediakan besara perhitungan pajak yang harus dibayar tetapi di dalam website pemohon wajib pajak

ingin mengecek total pajak diarahkan dengan mengeklik dan langsung masuk ke sistem SAMBARA atau dibantu oleh operator setelah pemohon melakukan pengajuan order.

KESIMPULAN

Kesimpulan yang dapat dibuat berdasarkan hasil penelitian dan pembahasan hasil analisa terkait inovasi Layanan SAMDECI, maka dapat disimpulkan bahwa Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor terkait Layanan SAMDECI di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Ciamis dapat di katakan sudah berjalan dengan cukup baik, hal berikut terlihat dari hasil wawancara dari total indikator sebanyak sepuluh indikator, yang sudah dilaksanakan dengan optimal, sedangkan Tiga indikator dilaksanakan belum optimal.

Hal ini berdasarkan temuan analisis teori atribut inovasi, yang menurut Rogers dalam (Suwarno, 2008) terdiri dari lima atribut: keuntungan relatif (keuntungan relatif), dengan dua indikator dalam hal berikut dibuktikan dengan inovasi layanan SAMDECI dapat menghemat waktu petugas dalam melaksanakan pelayanan bagi pemohon Wajib Pajak sudah dilaksanakan dengan optimal, inovasi layanan SAMDECI dapat mengukur jumlah biaya tambahan yang dikenakan pada setiap transaksi layanan SAMDECI belum dilaksanakan dengan optimal karena tidak dapatnya mengukur jumlah biaya tambahan.

Berdasarkan hasil penelitian maka penulis mengusulkan rekomendasi berikut:

1. Sebagaimana SAMSAT menyediakan media sosialisasi terkait pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor baru melalui inovasi SAMDECI untuk lebih diperluas sehingga informasi yang ada dapat komprehensif dan tersampaikan kepada masyarakat sebagai wajib pajak.
2. Sebaiknya SAMSAT memperluas jangkauan pelayanan inovasi layanan SAMDECI di seluruh wilayah Kabupaten Ciamis.
3. Sebaiknya SAMSAT berkolaborasi dengan *partner* ekspedisi terkait jasa pengiriman grab dan gojek inovasi layanan SAMDECI (Samsat Delivery Ciamis).
4. Sebaiknya SAMSAT memunculkan data pengunjung website dan pemohon yang mengajukan sehingga menambah reputasi SAMDECI.
5. Sebaiknya SAMSAT menyediakan proses perhitungan besaran biaya yang harus di bayar bagi pemohon wajib pajak di sistem SAMDECI.

REFERENSI

- Aan Komariah, Djam'an Satori. (2011). *Metode Penelitian Kualitatif*, Bandung, Alfabeta.
- Ali, Zaini dan Raden Imam. (2015). *Teori Kebijakan Publik*. Pekanbaru: Marpoyan Tujuh Anek, Djameludin. (2012). *Psikologi Kepemimpinan & Inovasi*. Jakarta. Erlangga.
- Anggara, Sahya. (2012). *Ilmu Administrasi Negara (Kajian Konsep, Teori, dan Fakta dalam Upaya Menciptakan Good Governance)*. Bandung: Pustaka Setia.
- Anjani, Widi Setya., Hanapiah, Pipin., & Rudiana. (2019). "*Inovasi Pelayanan Publik Oleh Badan Pedapatan Daerah Provinsi Jawa Barat Melalui Kegiatan SAMSAT Desa*". Bandung: Jurnal Ilmu Perintahan Universitas Padjadjaran.
- Batinggi, A & Ahmad badu. (2013). *Manajemen Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Andi
- Dhewanto, W., Mulyaningih., H. D., Permatasari, A., Anggadwita, G., & Ameka, I. (2014). *Manajemen Inovasi*. Yogyakarta: ANDI.
- Hardiansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Edisi Revisi)*. Yogyakarta: Gava Media

- Hutagalung, Simon Sumanjoyo & Dedy Hermawan. (2018). *Membangun Inovasi Pemerintah Daerah*. Yogyakarta: Deepublish
- Indrajit, Richardus Eko. (2002). *Electronic Government Strategi Pembangunan dan Pengembangan Sistem Pelayanan Publik Berbasis Teknologi Digital*. Yogyakarta: Andi Offset
- Mardiasmo. (2018). *Perpajakan Edisi Revisi Tahun 2018*. Yogyakarta: Penerbit Andi.
- Mirnasari, Rina Mei. 2013. *Inovasi Pelayanan Publik UPTD Terminal PurbayaBungurasih. Kebijakan dan Manajemen Publik*, 1(1): 71-84.
- Mustofa, Zaenal., & Niswah, Fitrotun. 2017. *“Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Layanan Samsat Mini (SAMIN) di Kantor Bersama Samsat Kabupaten Bojonegoro.”* Universitas Negeri Surabaya.
- Nugroho, Riant, 2003. *Kebijakan Publik Formulasi, Implementasi dan Evaluasi*. Jakarta: PT Elek Media Kompotindo
- Peraturan Bupati (PERBUP) Kabupaten Ciamis Nomor 36 Tahun 2020. *Inovasi Daerah Kabupaten Ciamis*.
- Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 9 Tahun 2019 Tentang Perubahan Atas Peraturan Daerah Provinsi Jawa Barat Nomor 13 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 91 Tahun 2021 tentang Pembinaan Inovasi Pelayanan Publik.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik.
- Rahmawati, Erin dan Retno Suryawati. (2017). *Inovasi Pelayanan Akta Kelahiran Anak oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil (Dispendukcapil) di Kota Surakarta*. Jurnal Wacana Publik. Volume 1, Nomor 3.
- Ratminto & Septi Winarsi, Atik. 2013. *Manajemen Pelayanan*. Yogyakarta : Pustaka Pelajar.
- Samudra, Aziz Azhari. 2015. *Perpajakan di Indonesia, Keuangan, Pajak, dan Retribusi Daerah*. Jakarta: Rajawali Pers.
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suryani, Tatik. (2008). *Perilaku Konsumen: Implikasi pada Strategi Pemasaran*. Yogyakarta: Graha Ilmu
- Ulfa, Ellis Fedya. 2016. *“Inovasi Layanan SAMSAT Walk Thru Sebagai Wujud Pelayanan Prima Di Kantor Bersama SAMSAT Mojokerto”*. Universitas Negeri Surabaya.
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik.
- Undang – Undang (UU) Nomor 23 Tahun 2014 tentang Pemerintahan Daerah.
- Waluyo. 2017. *Perpajakan Indonesia edisi 12 buku 1*. Jakarta: Salemba Empat.