

## Inovasi Pelayanan Publik Samsat Online Isen Mulang di Palangka Raya

<sup>1</sup>Muhamad Yusuf, Denok Kurniasih

<sup>1</sup>Universitas Muhammadiyah Palangka Raya, Indonesia; m.yusuf@umpr.ac.id

*Received: April 14, 2023; In Revised: June 13, 2023; Accepted: August 11, 2023*

### Abstract

The government has to deal with a variety of complex problems, including railroad accumulation, illegal fishing, brokerage activities, and even the general public's lack of awareness and willingness to pay motor vehicle taxes. The purpose of this study is to provide a comprehensive description of the E-Samsat service innovation, which is a public service innovation. The research method used in this research is this type of research using literature study research techniques. Since information relevant to the topic or problem being studied is collected by the researcher during the data collection process, this information can be obtained in research reports, journals, scientific papers, theses and dissertations, regulations, encyclopedias, and written sources that are both printed and in data form. electronic. The findings from this study indicate that e-Samsat service innovation has many aspects. Where is the Relative Advantage, namely the ease of the community in managing motorized vehicle tax payments (PKB). Compatibility (suitability) where e-samsat service innovations for the community are in accordance with the current conditions of technological development. Complexity (complexity) where e-samsat service innovation is felt to be uncomplicated in the implementation process. Then Triability (possibility of trying) people who respond positively to the e-samsat service. Furthermore, from Observability (ease of being observed) with a fairly simple service procedure electronically.

**Keywords:** Local Government, Public Service Inoovation, ApplicationSystem.

### Pendahuluan

Indonesia merupakan salah satu negara dengan populasi yang besar. Karena populasinya yang sangat besar, Indonesia membutuhkan kontainer dalam struktur sosialnya sehingga semua orang dapat mengalami keadilan dan kesejahteraan. Organisasi disebut birokrasi atau organisasi publik. Pemerintah harus mampu memenuhi tuntutan rakyat agar hidup mereka menjadi lebih layak, menurut masyarakat Indonesia yang lebih kritis. Uang yang dibutuhkan untuk menyelesaikan berbagai tugas pemerintah dan pengembangan cukup besar di era wilayah otonom, tetapi sumber dana yang tersedia sangat sedikit. Pemerintah daerah termotivasi untuk secara aktif dan bijaksana mengembangkan aliran pendapatan lokal yang dapat membantu membiayai pengeluaran regional. Penghasilan pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber yang mungkin.

Terdapat tiga hal yang menghalangi perkembangan Indonesia. Yang pertama adalah birokrasi yang masih membengkak, letargis, dan tidak mampu menawarkan layanan dasar kepada publik dan investor. Yang kedua adalah tentang korupsi, di mana banyak pejabat negara terus menyalahgunakan kendali atas dana negara. Ketiga, terkait masalah dengan infrastruktur yang tidak memadai dan kurangnya dana publik untuk konstruksi dan pemeliharaan. Untuk mengembangkan birokrasi yang bebas dari konspirasi, korupsi, dan nepotisme, untuk

melayani, dan menjadi kompeten dalam tugas dan kewajiban yang ditetapkan, sebuah program reformasi birokratik yang dipercepat sangat penting. Pemerintah telah mengubah birokrasi sebagai hasil dari banyak permintaan dari masyarakat dan sebagai refleksi bahwa birokrasi di Indonesia dinamis dalam karakter dan dapat beradaptasi dengan perubahan keadaan. Memberikan layanan yang baik, sering dikenal sebagai reformasi layanan publik, adalah salah satu cara pemerintah dapat mempraktikkan pemerintahan yang baik. Istilah "layanan publik" mengacu pada serangkaian tugas yang dilakukan oleh lembaga pemerintah untuk membantu penduduk. Dwiyanto (2008) menjelaskan bahwa layanan publik adalah hasil akhir dari birokrasi publik yang diakui oleh masyarakat secara keseluruhan sebagai pengguna layanan publik.

Pelayanan publik saat ini menjadi perhatian utama pembangunan Indonesia. Pembangunan layanan publik adalah topik yang relevan selama bertahun-tahun. pada dasarnya, semua manusia perlu memberikan layanan, dan konsep ini akan selalu ada sepanjang hidup mereka. Paradigma layanan publik yang berkembang dari New Public Service (NPS) mendukung pemeliharaan layanan publik saat ini. Menurut paradigma New Public Service (NPS), setiap orang di masyarakat memiliki hak dan kewajiban publik yang sama seperti warga negara lainnya, bukan hanya sebagai klien berdasarkan kemampuan mereka untuk membayar atau membeli barang atau jasa. Selain menerima dan menggunakan layanan pemerintah, warga juga tunduk pada sejumlah kewajiban publik, seperti mematuhi hukum dan peraturan, membayar pajak, melindungi negara, dan sebagainya.

Pelayanan publik secara khusus diatur oleh Hukum Dasar sebagai hak-hak sosial dasar (hak untuk menerima) yang ditetapkan dalam Pasal 18 A ayat (2) dan Pasal 34 ayat (3) UUD 1945. Dalam lingkungan ini, tujuan pemerintah untuk memberikan layanan terbesar kepada rakyat menyebabkan iterasi pertama reformasi birokrasi pemerintah. Pasal 1 Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Layanan Publik mendefinisikan layanan publik sebagai kegiatan atau serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau jasa administrasi yang diatur oleh organisasi layanan publik.

Adapun kata inovasi diambil dari kata "innovation" yang sering diterjemahkan segala hal yang baru atau pembaruan, tetapi ada yang menjadikan kata innovation menjadi kata Indonesia yaitu "inovasi" yang diartikan untuk menyatakan penemuan, karena hal yang baru itu hasil penemuan). Diambil dari kata bahasa Inggris "inovasi" biasanya diterjemahkan untuk berarti sesuatu yang baru atau modern (Wojowasito,1972; Hamijoyo, 1996). Namun, beberapa menerjemahkan istilah "inovasi" ke dalam kata Indonesia "innovasi", yang berarti "menyatakan penemuan," karena penciptaan sesuatu yang baru adalah hasil penemuan. Sa'ud (2008) menyatakan bahwa inovasi sebagai ide, hal, peristiwa, atau prosedur yang dirasakan atau diperhatikan sebagai sesuatu yang baru bagi seseorang atau sekelompok orang. Dalam bukunya *Cracking Value*, pakar inovasi Indonesia Kasali (2012) berpendapat bahwa "nilai perusahaan" baru-baru ini telah berkembang tidak hanya di institusi perusahaan tetapi juga di bidang pemerintah, dan karena itu saatnya bagi sektor pemerintah untuk mengadopsi mereka.

Penulis dapat menyimpulkan dari pernyataan di atas bahwa inovasi adalah hasil dari penciptaan yang dibuat oleh seseorang dengan melibatkan beberapa faktor yang saling membantu untuk mencapai tujuan tertentu atau untuk memecahkan masalah tertentu, baik di sektor komersial atau di pemerintahan.

Dengan perkembangan pesat teknologi komunikasi dan informasi, Inpres No. 3 Tahun 2003 tentang Pengembangan Kebijakan dan Strategi Nasional e-government adalah metode bagi pemerintah daerah/kota untuk meningkatkan layanan. Selain mempengaruhi perubahan

gaya hidup orang, era yang berkembang pesat juga mempengaruhi struktur pemerintahan global. Di era globalisasi ini, pemerintah berada di bawah tekanan dari berbagai sumber untuk meningkatkan standar layanan publik, memperluas partisipasi masyarakat dalam penyediaan informasi, dan menjadi lebih efisien. Persyaratan masyarakat dan sifat masyarakat yang berubah harus dipertimbangkan oleh pemerintah. Proses menggunakan teknologi komunikasi dan informasi sebagai alat untuk membantu sistem pemerintah dan pengiriman layanan publik berjalan lebih lancar dan efisien dikenal sebagai sistem e-Government (Sosiawan,2008). Penciptaan sistem pemerintahan yang baik, dengan layanan pemerintah yang transparan, bertanggung jawab, dan bebas korupsi, adalah tujuan utama penerapan sistem e-Government. Karena ini adalah titik balik penting dalam pertumbuhan daerah, Samsat adalah sistem administrasi yang diciptakan untuk menyederhanakan dan mempercepat pelayanan terhadap kepentingan masyarakat yang aktivitasnya terkoordinasi dalam satu gedung (one roof system).

Jayadi (2006) menyatakan bahwa Pemerintah Elektronik adalah kegiatan yang terkait dengan upaya semua lembaga pemerintah dalam bekerja sama untuk memanfaatkan teknologi komunikasi dan informasi, sehingga dapat memberikan layanan elektronik dan informasi yang akurat kepada individu masyarakat dan dunia bisnis. Menurut Clay dalam Indrajit (2004), Pemerintah elektronik adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (ICT) untuk mempromosikan pemerintahan yang lebih efektif dan efisien, memfasilitasi layanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar ke informasi, dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab kepada warga. Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) digunakan dalam e-pemerintah untuk mendorong pemerintahan yang lebih efektif dan ekonomis, memfasilitasi layanan pemerintah yang lebih nyaman, meningkatkan akses publik ke informasi, dan meningkatkan akuntabilitas pemerintah kepada rakyat.

Salah satu program online yang dirancang untuk membantu dan memfasilitasi masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah E-Samsat, jika terhubung dengannya. Perpanjangan STNK (Vehicle Number Signature Letter) sebelumnya diproses oleh pemilik kendaraan yang mengunjungi kantor Samsat (One-Up Administration System), tetapi sekarang prosesnya dapat diselesaikan secara online melalui e-Samsat. Inovasi ini akan membuatnya sangat mudah bagi komunitas yang memiliki profesi masing-masing. dari peluncuran layanan e-Samsat untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Salah satu organisasi pemerintah yang disebut Samsat (Single One Roof Administration System) didirikan untuk mempercepat penyediaan layanan kepada masyarakat, khususnya di bidang pajak kendaraan bermotor, serta untuk memuaskan pemungut pajak. Samsat diminta untuk menawarkan layanan terbaik ketika mengumpulkan pajak kendaraan. Salah satu inovasi pelayanan public yang dilakukakn pemerintah adalah E-Samsat. Tujuannya selain untuk mengurangi keterlambatan, E-Samsat bekerja untuk meningkatkan kepatuhan publik dengan membuatnya lebih mudah untuk membayar pajak mobil. Lebih mudah bagi pemungut pajak untuk membayar pajak mereka dengan bantuan layanan program E-Samsat. Samsat digunakan, misalnya, dalam manajemen dokumen mobil dan pembayaran pajak.

Berdasarkan masalah tersebut, pemerintah mempromosikan pengembangan layanan pajak kendaraan bermotor baru dalam upaya memfasilitasi proses layanan untuk pembayaran. program untuk inovasi Pengumpulan adalah program untuk pembayaran pajak mobil melalui mobil operasional yang bepergian ke beberapa desa dengan tujuan memudahkan masyarakat untuk membayar pajak kereta mereka tanpa harus pergi ke kantor induk Samsat atau toko-toko Samsat lainnya. E-Samsat adalah program pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan secara online melalui aplikasi dan pembayaran dilakukan melalui transfer atau di minimarket terdekat.

Menurut Dziallas and Blind (2019), inovasi didefinisikan sebagai penemuan atau ide-ide kreatif yang diimplementasikan menjadi barang, proses, atau layanan yang baru atau jauh lebih baik. (Organisation for Economic Cooperation and Development OECD, 2005) menyatakan bahwa negara berfungsi sebagai pemfasilitator dan regulator kebijakan publik, dengan inovasi berfungsi sebagai kata kunci strategis. Namun, output dan hasil dalam kebijakan tidak lagi mampu mengikuti kebutuhan dan dinamika perkembangan masyarakat yang semakin global yang mengejutkan. (Rogers, 2003) dalam (Kapoor et al., 2014) memberikan definisi menyeluruh dari inovasi yang memperhitungkan keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, probabilitas, dan kemudahan pengamatan.

Jika diintegrasikan dengan pelayanan publik, maka inovasi pelayanan dapat didefinisikan sebagai pelayanan baru (Witell et al., 2016), yang juga digunakan untuk menggambarkan proses pengembangan produk atau layanan (Gustafsson et al., 2020) sehingga konsep inovasi layanan mencakup semua (Carlborg et al., 2014) meskipun inovasi pelayanan sebagai fenomena atau konsep belum dapat dikaitkan dengan indikator kinerja penting seperti kepuasan pelanggan, loyalitas, kinerja keuangan, penciptaan pasar baru, atau indikator utama lainnya seperti kesehatan atau kesejahteraan (Snyder et al., 2016).

Inovasi layanan publik dapat dikategorikan sebagai strategis, membangun kapasitas, dan operasional dari berbagai sudut (Chen et al., 2020). Untuk menganalisis proses inovasi yang mencakup 1) Keuntungan Relatif; 2) Adaptasi; 3) Kompleksitas; 4) Probabilitas untuk dicoba; dan 5) Kemudahan pengamatan, hal ini merupakan teori difusi inovasi seperti yang diusulkan oleh (Rogers, 2003) dalam (Kapoor et al., 2014).

### Metode Penelitian

Jenis penelitian ini menggunakan teknik penelitian studi literatur. Karena informasi yang relevan dengan topik atau masalah yang sedang dipelajari dikumpulkan oleh peneliti selama proses pengumpulan data, informasi ini dapat diperoleh dalam laporan penelitian, jurnal, karya ilmiah, tesis dan disertasi, peraturan, ensiklopedia, dan sumber tertulis yang baik dicetak dan dalam bentuk data elektronik. Data yang dikumpulkan dari studi literatur juga dapat digunakan sebagai referensi dalam penelitian ini karena studi yang menggunakannya dapat membandingkan penelitian sebelumnya dengan penelitian yang lebih baru. Penelitian implementasi sistem transportasi publik yang inovatif adalah SAMOLIM (Samsat Online Isen Mulang), sebuah studi yang dilakukan di daerah Kota Palangka Raya, inovasi pelayanan publik ini memiliki keuntungan bagi pemerintah dan masyarakat, khususnya dalam hal meningkatkan pelayanan publik di sana. Kehadiran inovasi SAMOLIM (Samsat Online Isen Mulang) dapat mengurangi antrian pembayaran perpanjangan SIM yang ada di sana.

Studi teoritis dan referensi lain yang berkaitan dengan nilai-nilai, budaya, dan norma yang berkembang dalam lingkungan sosial yang diselidiki relevan dengan studi perpustakaan, menurut Sugiyono. (2013). Zed (2008) mengklaim dalam (Milya *et al.*, 2020) bahwa pencarian riset pustaka digunakan untuk lebih dari sekadar tujuan yang disebutkan di atas untuk mengumpulkan data penelitian. Ini berarti bahwa riset pustaka membatasi aktivitasnya hanya untuk sumber daya dalam koleksi perpustakaan, mengabaikan kebutuhan untuk penelitian lapangan, sementara juga mengumpulkan informasi melalui studi perpustakaan.

Menurut Zed (2008) dalam (Milya *et al.*, 2020), melakukan penelitian perpustakaan melibatkan empat langkah: mengatur persediaan dan alat yang diperlukan, membuat catatan atau bibliografi, merencanakan waktu, membaca serta mencatat bahan penelitian. Penggunaan data tidak terstruktur dalam penelitian ini mengharuskan penggunaan analisis konten sebagai salah satu metodologi analisis data. Istilah "analisis konten" mengacu pada studi materi tertulis,

seperti surat kabar, buku, bab buku, judul koran, esai, transkrip wawancara, artikel, dan dokumen sejarah, atau transkrips komunikasi suara tercatat. Dokumen yang digunakan dalam alat penelitian ini.

### **Hasil dan Pembahasan**

Salah satu langkah dalam meningkatkan penerimaan PKB adalah dengan melakukan reformasi administrasi perpajakan. Reformasi tersebut memberikan pelayanan kepada masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakan, sehingga dapat diharapkan dapat meningkatkan penerimaan pajak sehingga menjadi dasar diterapkannya sistem administrasi modern. Samsat Online (SAMOLIM) merupakan wujud dari sistem administrasi modern agar dapat menghemat waktu dan efisiensi, serta dapat melakukan transaksi pembayaran kapan saja, dimana saja, dengan berbagai media (Riyani, 2018).

SAMOLIM (Samsat Online Isen Mulang) adalah layanan jaringan elektronik yang disediakan oleh Tim Pembina Samsat Kalimantan Tengah untuk pembayaran dan pengesahan tahunan Pajak Kendaraan Bermotor secara online. Samolim merupakan inovasi berbasis android yang memberikan fasilitas layanan kepada masyarakat terhadap pelayanan unit registrasi dan indentifikasi pembayaran pajak tahunan kendaraan bermotor secara terpadu dan online (Oktavianto et al, 2021). Mulai dari tahap pendaftaran sampai dengan pengiriman notis pajak dan pengesahan serta fitur informasi pajak kendaraan bermotor untuk mengetahui besaran pajaknya.

Perkembangan informasi dan teknologi yang cepat memaksa penyedia layanan publik untuk terus berinovasi untuk memenuhi tuntutan masyarakat. Mengenai inovasi yang diimplementasikan oleh pemerintah, yang merupakan sistem elektronik yang dikenal sebagai E-samsat untuk pembayaran pajak, penulis menggunakan lima atribut Rogers (1983) inovasi, yaitu: relatif keuntungan (relatif keuntungan), kompatibilitas (kompatibilitas), kompleksitas (kompleksitas), trialability (trialability), dan kemampuan untuk mengamati. (observability).

### **Relative Advantage (Keuntungan Relatif)**

Tingkat kelebihan inovasi, apakah itu lebih unggul dari inovasi yang sudah ada atau bagaimana hal-hal biasanya dilakukan, dikenal sebagai keuntungan relatif. Kinerja ekonomi, kinerja sosial, kenyamanan, dan kepuasan biasanya digunakan untuk mengukurnya.

Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, implementasi e-Samsat memiliki lebih banyak keunggulan: sistem manual / payment point, e-samsat lebih aman, publik tidak perlu membawa uang tunai, transaksi non-cash dilakukan di ATM dan SMS Banking, dasar untuk berbagai tindakan kriminal seperti praktik calo atau pungli, pencurian, penipuan. E-Samsat menjadi alternatif yang cocok untuk komunitas. Secara umum, tidak ada perbedaan yang jelas antara Samsat Assistant dan Samsat Payment Point, perbedaan itu hanya membuatnya lebih mudah bagi pemungut pajak yang merupakan pelanggan Bank untuk menghindari membawa uang tunai. E-Samsat unggul dalam hal efisiensi waktu, namun, karena waktu dan lokasi layanan yang sangat terbatas.

Tidak seperti e-Samsat, yang dapat diselesaikan di ATM, durasi transaksi juga tidak terbatas selama tidak melebihi batas waktu pembayaran. Masyarakat tidak lagi dibatasi oleh batas waktu pembayaran, dan masyarakat juga tidak memerlukan serangkaian prosedur pengajuan yang rumit, KTP dan sertifikat / bukti pembayaran yang diperoleh melalui Teller, ATM, dan SMS cukup berfungsi sebagai bukti hukum. Kemudahan membayar pajak kendaraan bermotor secara online tanpa harus melalui birokrasi yang melelahkan adalah keuntungan bagi

masyarakat khususnya dari inovasi layanan e-Samsat. Penggunaan e-Samsat juga meningkatkan pendapatan wilayah.

### **Compatibility (Kesesuaian)**

Compatibility atau kompatibilitas (keserasian) adalah Tingkat sejauh mana sebuah inovasi kompatibel, yaitu, apakah itu dilihat sebagai konsisten dengan atau sesuai dengan nilai-nilai, pengalaman, dan kebutuhan saat ini dikenal sebagai tingkat kompatibilitasnya. Indikator kepatuhan ini mengungkapkan apakah inovasi baru yang dikembangkan oleh agen yang relevan masih konsisten dengan standar layanan yang sudah dibangun di agen dan apakah mereka sesuai dengan harapan, kebutuhan, dan preferensi masyarakat umum. Karena aliran yang diimplementasikan, yaitu Pendaftaran melalui SMS, E-Samsat tidak perlu mengulangi proses pendaftaran dan penagihan. Akibatnya, prosesnya masih sama tetapi lebih kreatif. Terutama Kantor Samsat, selalu ada banyak orang yang ingin membayar pajak, jadi kantor Samsat harus membuat terobosan baru yang memenuhi harapan, kebutuhan, dan pedoman masyarakat sambil menjadi lebih efektif dan efisien. Penting untuk diingat bahwa kantor layanan publik adalah sinonim dengan birokrasi yang berkepanjangan dan rumit.

Meskipun inovasi ini cukup mengesankan, sebenarnya dimodifikasi untuk memfasilitasi bukannya mempersulit karena digunakan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat serta kondisi lingkungan untuk diimplementasikan dengan baik dan konsisten, dan sementara alirannya masih sesuai dengan standar layanan, ada pengurangan birokrasi sehingga lebih cepat untuk mematuhi tujuan. Karena memungkinkan pemrosesan pembayaran pajak kendaraan bermotor untuk dilakukan kapan saja dengan mesin ATM tanpa dibatasi oleh waktu, ketika dilihat dalam hal inovasi, layanan e-Samsat untuk di beberapa daerah sudah sesuai dengan kondisi pengembangan teknologi canggih seperti saat ini.

### **Complexity (Kerumitan)**

Kompleksitas adalah sejauh mana inovasi kompleks, atau seberapa menantang untuk memahami dan menerapkan inovasi. Inovasi diadopsi lebih cepat semakin mudah untuk dipahami dan dipahami oleh penerima. Dibandingkan dengan inovasi sebelumnya, E-Samsat telah dimodifikasi untuk menawarkan kenyamanan dalam penggunaan. Untuk membuat komunitas kurang asing, E-Samsat menggunakan smartphone dan perangkat lain dan ATM yang umumnya dimiliki oleh komunitas. Mendownload program dari Android AppStore dan membayarnya secara online atau melalui SMS adalah kedua pilihan. Komunitas dapat segera pergi ke kantor Samsat terdekat untuk pencetakan langsung STNK setelah pembayaran dilakukan melalui ATM. Publik umum yang tidak menggunakan E-Samsat percaya bahwa aliran di E-samsat agak menantang untuk dimengerti, terutama di bagian ATM di mana kewajiban pajak harus dikonversi secara manual atau melalui layanan SMS untuk mendapatkan kode pembayaran. Operator untuk layanan SMS sering merespon lambat ke pesan SMS, dan ketika sistem down, tidak ada pesan tanggapan.

Dianalisis dari sudut pandang kompleksitas layanan inovasi, prosedur aplikasi E-samsat tidak dianggap sulit. Tidak ada perbedaan antara kompleksitas inovasi atau atribut kompleksitas yang terkait dengan metode, pengaturan, atau prosedur layanan dalam implementasinya. Mengenai layanan e-Samsat, metode, pengaturan, atau prosedur telah cukup baik. Pencetakan verifikasi SKPD dan STNK ke kantor Samsat terdekat dilakukan menggunakan bukti pembayaran yang dibuat melalui ATM di mana sistem, teknik, atau prosedur ada untuk memudahkan komunitas untuk melakukan layanan pembayaran untuk PKB. Tujuan utama e-Samsat adalah untuk membuatnya lebih mudah bagi orang-orang di luar kota untuk melakukan pembayaran dan menghemat waktu karena dapat dilakukan di mana saja. Karena inovasi biasanya memberikan cara yang lebih baru dan lebih baik untuk

melakukan sesuatu, tingkat kompleksitas ini biasanya bukan masalah yang signifikan. Inovasi ini masih sedang dievaluasi dan akan sering ditingkatkan.

### **Triability (Kemungkinan Dicoba)**

Triability atau triabilitas (dapat diuji coba), dimana inovasi hanya dapat diterima jika telah dinilai dan terbukti lebih unggul dari inovasi sebelumnya dalam hal manfaat atau nilai. Akibatnya, sebuah produk inovatif harus melewati fase "pengujian publik", di mana setiap orang atau pihak dapat mengevaluasi kualitas penemuan. Meskipun sosialisasi telah dilakukan, beberapa penduduk di Samarinda masih menggunakan metode pembayaran manual karena E-Samsat belum pernah lulus tes publik dan beberapa dari mereka tidak menyadari penggunaannya. Masyarakat kurang akrab dengan e-Samsat meskipun informasi tentang itu telah disajikan di sejumlah situs dan bahwa informasi ini juga dapat dengan mudah terlihat melalui Dispenda. Waktu sosialisasi singkat dan tempat sosialisasi yang tidak lengkap adalah penyebabnya.

Adapun masyarakat yang bersosialisasi dan dididik tentang e-Samsat tetapi tidak menggunakan rekening bank dan BNI, ini membatasi potensi gerakan e-samsat untuk diterapkan di seluruh masyarakat. Dalam hal kualitas, kemungkinan akan diuji dalam kaitannya dengan upaya sosialisasi yang dilakukan oleh pemerintah terkait dengan layanan e-samsat, serta sosialisasi melalui media massa dan media elektronik termasuk radio, televisi, dan media cetak. Layanan e-samsat telah menerima umpan balik yang sangat positif. Beberapa orang terus berpikir bahwa menggunakan layanan e-sat membuat mereka lebih efektif.

### **Observability (Kemudahan Diamati)**

Indikator kelima dalam teori kualitas inovasi disebut observabilitas. Proses observasi yang disebut "observabilitas" digunakan untuk menjelaskan bagaimana teknologi yang baru dikembangkan dapat memiliki dampak dan fungsi yang lebih besar seperti yang dimaksudkan oleh pencipta mereka. Laporan realisasi penerima PKB menunjukkan bahwa E-Samsat telah menghasilkan hasil positif. Meskipun tidak semua lapisan sosial sepenuhnya memahami proses e-Samsat, jelas bahwa komunitas yang digunakan untuk menjalankan ATM adalah target audiens untuk penemuan ini. Meskipun e-Samsat belum menghasilkan hasil yang memadai, itu memiliki efek positif pada Kantor Bersama Kota Samarinda karena telah berhasil mengurangi calo, terutama dengan membantu komunitas yang memiliki kendaraan di luar kota untuk membayar tepat waktu.

Selain itu, inovasi pelayanan public melalui program E-Samsat di Palangka Raya jika dikaji menggunakan Teori Rogers (1983), yaitu sebagai berikut. Pertama, *relative advantages* (keuntungan relatif), dalam skenario ini, keuntungan relatif ditunjukkan oleh manfaat dan nilai yang lebih tinggi yang E-Samsat layanan memiliki dalam hal keamanan, efektivitas, dan efisiensi waktu ketika dibandingkan dengan perkembangan sebelumnya. Kedua, *compatibility* (kesesuaian), komunitas masih berharap untuk membuka saluran bank lain sehingga dapat digunakan oleh komunitas / pelanggan bank lain. Kompatibilitas ditunjukkan oleh terobosan baru (inovasi) yang memenuhi kebutuhan masyarakat dalam membuat pembayaran cepat dan mudah sementara tetap dipandu oleh standar layanan tetapi lebih efektif dan efisien. Ketiga, yaitu *complexity* atau kerumitan Sebagian besar orang menemukan inovasi e-Samsat sederhana, tetapi persentase kecil masih menganggapnya menantang. Ketidaksamaan ini dapat dikaitkan dengan berbagai masalah, termasuk kemampuan publik untuk memahami teknologi atau gangguan jaringan operator yang memperlambat proses transaksi.

Keempat, yaitu *triability* atau probabilitas E-Samsat dibantu dengan kehadiran sosialisasi selama 1 bulan, yang menjelaskan kepada pemungut pajak apa SAMOLIM dan bagaimana ia digunakan dalam upaya untuk menunjukkan bahwa ia tidak memiliki fase uji coba dan segera

diterapkan di komunitas. Daerah ini juga secara aktif berpartisipasi dalam permintaan operator Bapenda Kalteng untuk umpan balik sehubungan dengan memasukkan informasi rinci tentang e-Samsat di situs web Dispenda Kalteng. Kelima, yaitu *observability* atau kemudahan diamati, inovasi E-Samsat dalam menyediakan layanan yang efektif dan efisien ditunjukkan oleh observabilitas atau kemudahan pengamatan. E-Samsat dianggap sebagai inovasi yang memiliki dampak positif pada Joint Office Samsat Kota Palangka Raya karena sesuai dengan keinginan untuk mengurangi antrian, menyingkirkan ketidaksempurnaan, dan menciptakan layanan yang aman dan nyaman.

### Simpulan

Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik yang berupa E-Samsat menunjukkan berbagai indikator keberhasilan, hal ini terlihat dari indikator difusi inovasi sebagaimana dikemukakan oleh (Rogers, 2003) yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kerumitan, kemungkinan dicoba dan kemudahan diamati. Permasalahan seperti seperti antrian yang menumpuk dapat diatasi dengan inovasi yang berbasis pada keuntungan relative, kurangnya kemauan masyarakat dalam membayar pajak dikarenakan jarak tempuh antara rumah dengan kantor Samsat dapat diatasi dengan inovasi berdasarkan kesesuaian melalui mobil samsat keliling dan pungutan liar dan praktek calo dapat diatasi melalui inovasi berdasarkan kemudahan diamati. Dengan demikian dapat disimpulkan bahwa inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik di beberapa daerah sudah berjalan namun hasilnya belum seperti apa yang diharapkan oleh pemerintah.

Kota Palangka Raya memiliki program inovasi pelayanan publik yaitu SAMOLIM (Samsat Online Isen Mulang), dalam penerapannya inovasi ini sudah berjalan baik di Kota Palangka Raya. Masyarakat sangat antusias dalam inovasi pelayanan publik, SAMOLIM sangat membantu masyarakat di Kota Palangka Raya, karena masyarakat tidak perlu mengantri untuk memperpanjang SIM. Dalam pelaksanaannya SAMOLIM ini lancar.

### Referensi

- Carlborg, P., Kindström, D., & Kowalkowski, C. (2014). The Evolution Of Service Innovation Research: A Critical Review And Synthesis. *Service Industries Journal*, 34(5).
- Chen, J., Walker, R. M., & Sawhney, M. (2020). Public Service Innovation: A Typology. *Public Management Review*, 22(11).
- Defrian, D., Sururi, A., & Hasanah, B. (2021). Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan Publik pada Kantor Samsat di Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 163-174.
- Dwiyanto, A. (2008). Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.
- Dziallas, M., & Blind, K. (2019). Innovation indicators throughout the innovation process: An extensive literature analysis. *Technovation*, 80– 81(February 2017), 3–29.
- Gustafsson, A., Snyder, H., & Witell, L. (2020). Service Innovation: A New Conceptualization and Path Forward. *Journal of Service Research*, 23(2).
- Hidayati, N. (2016). E-Government Dalam Pelayanan Publik (Studi Kasus tentang Faktor-faktor Penghambat Inovasi Layanan E-Samsat Jatim di Kabupaten Gresik). *Mahasiswa*



*Program Studi Ilmu Administrasi Negara, FISIP, Universitas Airlangga, Kebijakan dan Manajemen Publik, 4, 103.*

- Indrajit, R.E. (2006). *Electronic Government*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Kapoor, K. K., Dwivedi, Y. K., & Williams, M. D. (2014). Rogers' Innovation Adoption Attributes: A Systematic Review and Synthesis of Existing Research. In *Information Systems Management*, 31(1).
- Kurniawan, L.J., Najih, M. (2008). *Paradigma Kebijakan Pelayanan Publik*. Malang: Trans Publishing.
- Milya, S.A. (2020). Penelitian Kepustakaan (Library Research) Dalam Penelitian Pendidikan IPA. *Natural Science: Jurnal Penelitian Bidang IPA dan Pendidikan IPA*, 41-53.
- Oktavianto, N., & Ka, V. S. Den. (2021). Efektivitas Penerimaan E-Samsat Sebagai Media Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB). 3(2).
- Organisation for Economic Cooperation and Development OECD. (2005). *Oslo Manual: The Measurement of Scientific and Technological Activities: Proposed Guidelines for Collecting and Interpreting Technological Innovation Data*.
- Riyani, L. D. (2018). Analisis Sebelum dan Sesudah Penerapan E-Samsat Terhadap Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Yogyakarta. 4–56.
- Rogers, E. M. (2003). *Diffusion of innovations* (5th ed.). New York: Free Press.
- Saud, U., Syaefudin. (2010). *Inovasi Pendidikan*. Bandung: Alfabeta
- Sosiawan, E.A. (2008). Tantangan dan Hambatan Implementasi E-Government di Indonesia. Makalah disampaikan dalam Seminar Nasional Informatika 2008.
- Setyawan, N. R., Kalalinggi, R., & Anggraeiny, R. (2019). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat di Kantor Samsat Kota Samarinda. *EJournal Pemerintahan Integratif*, 7(1).
- Sugiyono. (2013). *Metode Penelitian Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D*. Bandung: CV Alfabeta.
- Sururi, A. (2014). *Inovasi Kebijakan Publik (Tinjauan Konseptual dan Empiris)*. Sawala Administrasi Negara, 4(3).
- Witell, L., Snyder, H., Gustafsson, A., Fombelle, P., & Kristensson, P. (2016). Defining service innovation: A review and synthesis. *Journal of Business Research*, 69(8).
- Yuliani, S. (2007). Mewujudkan Birokrasi Yang Pro-Citizen. *Jurnal Ilmu Administrasi Fisip UNS*, 3(1)
- Yuvina, V., Soesiantoro, A., & Zakariya, Z. (2022). Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E-Samsat Di Kota Surabaya. *PRAJA observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik (e-ISSN: 2797-0469)*, 2(2).
- Zed, M. (2008). *Metode penelitian kepustakaan*. Yayasan Pustaka Obor Indonesia.
- Zubaidah, E., & Lubis, E. F. (2021). Inovasi Layanan Aplikasi e-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau. *Jurnal Niara*, 14(2).