
IMPLEMENTASI INOVASI DAERAH BIS PROLING (BILIK INFORMASI SAMSAT PROBOLINGGO) TERHADAP TINGKAT SADAR PAJAK MASYARAKAT (Studi pada Desa Bremit Kecamatan Krucil Kabupaten Probolinggo)

Oleh

Veronica S.A.N¹, Husni Mubaroq², Dimas Yahya Ningrat³

^{1,2,3}Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Panca Marga Probolinggo

E-mail: ¹veronica@upm.ac.id, ²husnimubarog139@gmail.com,

³dimas09.yahya@gmail.com

Article History:

Received: 09-05-2022

Revised: 19-05-2022

Accepted: 25-06-2022

Keywords:

Inovasi Daerah, Sadar Pajak, Masyarakat

Abstract: Penelitian ini bertujuan mengetahui Faktor Pendukung dan Penghambat Implementasi Inovasi Daerah BIS Proling (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) terhadap tingkat sadar pajak masyarakat. Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor yang membuat pelayanan samsat menjadi tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu pemerintah merancang suatu inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam segi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2020, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo melalui UPT BPD Probolinggo mengembangkan ide SAMSAT Keliling menjadi inovasi "BIS Proling" (Bilik Informasi Samsat Probolinggo). Kemudian metode dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian deskriptif dengan pendekatan studi kasus. Penulisan melakukan pengumpulan data secara observasi langsung, wawancara pada narasumber, dan dokumentasi dari pihak terkait. Dari hasil penelitian ini mengatakan bahwa sumber daya manusia yaitu salah cara yang dilakukan untuk meningkatkan kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pembayaran pajak. Untuk mewujudkan sumber daya manusia yang profesional maka diperlukan upaya peningkatan kompetensi melalui pelatihan, kursus atau study banding. Upaya yang telah dilakukan harus dipertahankan serta terus dilakukan dalam rangka pembinaan dan pengembangan SDM di pelayanan SAMSAT Keliling, yaitu pembinaan kode etik, pelatihan-pelatihan (Pelatihan Sistem Manajemen Mutu) dan pembinaan disiplin anggota. Maka dengan adanya inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) mampu memudahkan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

PENDAHULUAN

Dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat melalui sebuah pelayanan publik, setiap instansi pelayanan publik memiliki cara tersendiri dalam melayani masyarakat

dengan prima dan maksimal. Dengan memberikan pelayanan publik yang cepat, tepat, mudah, tidak diskriminatif, akuntabel dan transparan, merupakan kebutuhan yang harus dipenuhi oleh segenap penyelenggara pelayanan publik. Hal ini sebagai implikasi dari adanya perubahan paradigma pengelolaan pelayanan publik dari sekedar memberikan pelayanan seadanya secara rutin menjadi melayani semua kebutuhan pelayanan masyarakat dengan mutu dan kualitas tinggi (Nainin Laraswati, 2018 :3)

Peraturan pelayanan dalam membayar pajak kendaraan bermotor merupakan tugas dari organisasi publik atau pemerintah. Berbicara tentang organisasi pelayanan publik tersebut, salah satu wadah atau organisasi publik yang berhubungan langsung dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor adalah kantor bersama Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Setiap tahunnya samsat selalu membuat inovasi dalam memberikan pelayanan dengan mengikuti perkembangan yang semakin meningkat (Jenny Purnama Lubis, 2020).

Sebagaimana yang telah diatur dalam Peraturan Bupati Probolinggo Nomor 63 Tahun 2020 tentang Inovasi Daerah yang sesuai dengan Pasal 1 Ayat 8 yaitu Inovasi Pelayanan Publik adalah terobosan jenis pelayanan publik baik yang merupakan gagasan, ide kreatif orisinal dan adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi sangat penting dalam organisasi sektor publik guna menyelesaikan masalah pada kualitas pelayanan publik kepada masyarakat. Melihat kondisi tersebut, pelayanan di Kantor SAMSAT perlu diperbaiki kembali untuk dapat memberikan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

Direktur Jenderal Pajak Kementerian Keuangan, Ken Dwijugasteady, menjelaskan bahwa terdapat beberapa faktor yang membuat masyarakat Indonesia masih enggan membayar pajak. Pertama, karena masih ada rakyat yang tidak percaya dengan undang-undang di bidang perpajakan. Faktor kedua, tidak percaya dengan petugas pajak. Faktor ketiga, masyarakat enggan bayar pajak karena masih ada orang yang ingin coba-coba tidak membayar pajak (www.bisnis.liputan6.com, 20 Februari 2017).

Kurangnya kesadaran masyarakat terhadap pajak sebagai pemilik kendaraan bermotor yang membuat pelayanan samsat menjadi tidak efektif dan efisien. Oleh karena itu pemerintah merancang suatu inovasi baru untuk memfasilitasi kebutuhan masyarakat dalam segi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Pada tahun 2020, Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo melalui UPT BPD Probolinggo mengembangkan ide SAMSAT Keliling menjadi inovasi "BIS Proling" (Bilik Informasi Samsat Probolinggo). Permasalahan UPT BPD Probolinggo sebelum mengeluarkan inovasi tersebut dikarenakan sedikitnya kesadaran wajib pajak khususnya di daerah pedesaan dan pegunungan untuk melakukan sendiri pembayaran pajak kendaraan bermotor ke Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Probolinggo.

Menurut Yogi (2007) dalam Noor (2013:87), bahwa inovasi tidak akan lepas dari:

- 1) Pengetahuan baru, artinya sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
- 2) Cara baru, artinya inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah

- tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
- 3) Objek baru, sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik atau berwujud (tangible), maupun yang tidak berwujud (intangible).
 - 4) Teknologi baru, artinya inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi. Banyak contoh inovasi yang hadir dari kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang inovatif biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.
 - 5) Penemuan baru, artinya hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

LANDASAN TEORI

Menurut George C. Edwards III (1980) ada empat variabel dalam kebijakan public yaitu

1) Komunikasi

Faktor ini dalam Implementasi akan berjalan efektif dan efisien apabila ukuran dan tujuan kebijakan yang dipahami oleh individu-individu yang bertanggung jawab dalam pencapaian tujuan kebijakan. kejelasan ukuran dan tujuan kebijakan dengan demikian perlu dikomunikasikan secara tepat dengan para pelaksana. Keseragaman serta Konsistensi terhadap ukuran dasar dan tujuan perlu adanya komunikasi yang baik sehingga implementors dapat memahami secara tepat terhadap ukuran maupun tujuan kebijakan tersebut. Komunikasi dalam suatu organisasi adalah suatu proses yang amat kompleks. Seseorang biasa menggunakannya atau menyebarkanluaskannya hanya untuk kepentingan tertentu. Disamping itu adanya informasi yang berbeda juga akan menghasilkan interpretasi yang berbeda pula. Agar implementasi dapat terlaksana dengan efektif, tentunya ada yang bertanggungjawab dalam mengambil sebuah keputusan dan harus memahami apakah mereka dapat melaksanakannya. Bahwasanya implementasi kebijakan harus diterima oleh semua pihak dan personel agar dapat memahami secara jelas dan akurat terkait dengan maksud dan tujuan kebijakan. Jika ada aktor pembuat kebijakan telah melihat adanya ketidakjelasan dalam spesifikasi kebijakan maka tentunya mereka tidak memahami tentang apa yang sesungguhnya yang akan diarahkan. Para implementor kebijakan akan merasa bingung dengan apa yang mereka lakukan sehingga jika dipaksakan tidak akan mendapatkan hasil yang efektif dan optimal. kurangnya komunikasi kepada para implementor secara serius akan berdampak pada implementasi kebijakan.

2) Sumberdaya

Komponen sumberdaya ini terdiri jumlah staf, keahlian dari para pelaksana atau staf tersebut, informasi yang jelas dan relevan agar cukup untuk mengimplementasikan kebijakan dan pemenuhan sumber-sumber terkait dalam pelaksanaan program, adanya kewenangan yang menjamin bahwa program dapat diarahkan kepada sebagaimana yang diharapkan, serta adanya fasilitas-fasilitas pendukung yang dapat dipakai untuk melakukan kegiatan program seperti dana dan sarana prasarana.

Bukan suatu masalah jika adanya sikap konsisten dalam implementasi program dan akuratnya komunikasi yang dikirim, apabila personel yang mempunyai tanggungjawab untuk

melaksanakan program mengalami kekurangan sumberdaya dalam melakukan tugasnya, maka Sumberdaya manusia yang tidak memadai baik dari segi jumlah maupun kemampuan akan berdampak pada tidak terlaksananya program secara efektif dikarenakan mereka tidak mampu melakukan pengawasan dengan baik. Dengan demikian, Jika jumlah personil pelaksana kebijakan terbatas maka upaya yang dilakukan adalah dengan meningkatkan kemampuan para pelaksana untuk menjalankan program kebijakan tersebut. Oleh sebab itu perlu adanya peningkatan manajemen sumber daya manusia yang baik agar dapat meningkatkan kinerja program kebijakan. Kurangnya kemampuan pelaksana program ini disebabkan karena kebijakan konservasi energi merupakan hal yang baru bagi mereka dimana dalam melaksanakan program ini membutuhkan skill yang khusus, paling tidak mereka harus menguasai teknik-teknik tentang kelistrikan.

Informasi merupakan bagian sumberdaya yang sangat penting bagi pelaksanaan kebijakan. Ada dua bentuk informasi yaitu informasi yang terkait bagaimana cara menyelesaikan kebijakan/program serta bagi pelaksanaan harus mengetahui tindakan apa yang harus dilakukan dan informasi tentang data pendukung kepatuhan kepada peraturan pemerintah dan undang-undang. bukti dilapangan menunjukkan bahwa tingkat pusat kebutuhan yang diperlukan para pelaksana dilapangan. Kurangnya informasi dan pemahaman tentang bagaimana melaksanakan kebijakan memiliki konsekuensi langsung seperti para oknum pelaksana tidak bertanggungjawab atas tugas yang diberikan, kemudian pelaksana tidak ada di tempat kerja sehingga menimbulkan masalah baru. Implementasi kebijakan membutuhkan ketaatan organisasi dan individu

pelaksana terhadap peraturan pemerintah yang berlaku. Selain itu, Sumberdaya yang dibutuhkan adalah kewenangan untuk menentukan bagaimana program dilakukan, kewenangan untuk mengatur/membelanjakan keuangan, baik penyediaan uang, pengadaan staf, serta pengadaan supervisor. Fasilitas yang diperlukan untuk melaksanakan kebijakan/program harus terpenuhi seperti kantor, peralatan kantor, serta dana yang mencukupi tanpa fasilitas ini mustahil program dapat berjalan.

3) Sikap (Disposisi)

Faktor yang mempengaruhi efektif atau tidaknya implementasi kebijakan ialah sikap implementor. Jika implementor setuju dengan poin atau bagian isi dari kebijakan tersebut, maka mereka akan melaksanakan dengan senang hati tetapi jika pandangan mereka berbeda dengan pembuat kebijakan maka proses implementasi akan mengalami kesulitan dan bahkan akan menimbulkan banyak masalah. Ada tiga bentuk sikap atau respon implementor terhadap kebijakan; yaitu adanya kesadaran implementor, dan petunjuk pelaksana untuk merespon program kearah penerimaan dan penolakan, serta intensitas dari respon tersebut. Para pelaksana mungkin memahami maksud sasaran program namun seringkali tujuannya tidak tercapai secara tepat dikarenakan mereka menolak tujuan yang ada didalamnya sehingga secara diam mereka alihkan dan menghindari implementasi program tersebut. Selain itu dukungan para pejabat pelaksana juga sangat dibutuhkan agar dapat mencapai tujuan dan sasaran program.

Dukungan dari pimpinan sangat berdampak pada pelaksanaan program agar dapat mencapai tujuan secara efektif. wujud dari dukungan pimpinan ini adalah dengan menempatkan kebijakan menjadi prioritas program, menempatkan pelaksana dengan orang-orang yang mendukung program, serta memperhatikan keseimbangan daerah, agama, jenis kelamin,

suku, dan karakter demografi yang lain. selain itu, indikator ini menyediakan dana yang cukup guna memberikan insentif bagi para pelaksanan program agar mereka mendukung dan bekerja secara total dalam melaksanakan kebijakan/program.

4) Struktur Birokrasi

Struktur birokrasi tidak dapat dilepaskan dari badan pelaksana suatu kebijakan, Struktur birokrasi adalah karakteristik, norma-norma, dan pola-pola hubungan yang terjadi berulang-ulang badan-badan eksekutif mempunyai hubungan baik potensial maupun nyata dengan apa yang mereka memiliki dalam menjalankan kebijakan. Van Meter dan Van Horn menunjukkan beberapa unsur yang mungkin berpengaruh terhadap suatu organisasi dalam implementasi kebijakan, yaitu:

- a) Kompetensi dan ukuran staf suatu badan
- b) Tingkat pengawasan hirarkis terhadap keputusan-keputusan sud unit dan proses-proses dalam badan pelaksana
- c) Sumber-sumber politik suatu organisasi (misalnya dukungan di antara anggota legislatif dan eksekutif)
- d) Tingkat komunikasi "terbuka" yaitu jaringan kerja komunikasi horizontal Maupin vertical secara bebas serta tingkat kebebasan yang secara relative tinggi dalam komunikasi dengan individu-individu di luar organisasi
- e) Vitalitas suatu organisasi
- f) Kaitan formal dan informal suatu badan dengan badan pembuat keputusan atau pelaksana keputusan.

Bila sumberdaya cukup untuk melaksanakan suatu kebijakan dan para implementor mengetahui apa yang harus dilakukan, implementasi masih gagal ketika struktur birokrasi yang ada menghalangi koordinasi yang diperlukan dalam melaksanakan kebijakan. Kebijakan yang kompleks membutuhkan kerjasama banyak pihak, serta pemborosan sumberdaya akan mempengaruhi hasil implemetasi. Perubahan yang dilakukan tentunya akan berdampak pada individu dan secara umum akan mempengaruhi sistem dalam birokrasi.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif, metode penelitian kualitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada kondisi obyek yang alamiah, (sebagai lawannya adalah eksperimen) dimana peneliti dalah sebagai instrumen kunci, tehnik pengumpulan data dilakukan secara triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif/kualitatif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menekankan makna dari pada generalisasi (Sugiyono, 2016:9).

Teknik pengumpulan data merupakan langkah yang paling strategis dalam peneletian, karena tujuan utama adalah mendapatkan data. Teknik pegumpunlan data dalam penelitian ini adalah wawancara, observasi, dan metode dokumentasi. Sugiyono (2015 : 224)

1. Wawancara

Pengunaan wawancara dalam penelitian kualitatif karena dapat mengungkap informasi lintas waktu, yaitu berkaitan dengan dengan masa lampau, masa sekarang, dan masa yang akan datang. Dan data yang dihasilkan dari wawancara bersifat terbuka, menyeluruh, dan tidak terbatas, sehingga mampu membentuk informasi yang utuh dan menyeluruh dalam mengungkap penelian kualitatif (Ulfiatin 2014).

2. Observasi

Observasi adalah pengamatan yang dilakukan oleh peneliti secara langsung terhadap objek yang akan diteliti. Dalam observasi ini, peneliti mengamati pembangunan pasar tradisional mengenai fungsi BPD yang melaksanakan pengawasan kinerja kepala desa.

3. Dokumentasi

Dokumen dalam penelitian kualitatif digunakan sebagai penyempurna dari data wawancara dan observasi yang telah dilakukan. Dokumen dalam penelitian kualitatif dapat berupa tulisan, gambar, atau karya monumental dari obyek yang diteliti.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Metode Komunikasi

Strategi komunikasi dijelaskan oleh Effendy (1986) sebagai kombinasi dari suatu perencanaan komunikasi (communication planning) dan manajemen (management communication) dalam mencapai suatu tujuan. Sebuah strategi komunikasi idealnya sudah melakukan perencanaan dan juga manajemen yang mencakup segala hal yang diperlukan untuk dapat berkomunikasi dengan khalayak Sasarannya. Perlu ditentukan pendekatan seperti apa yang harus digunakan agar komunikasi dapat efektif dan tujuan dari komunikasi itu sendiri dapat tercapai.

Memilih dan Menetapkan Komunikator merupakan salah satu unsur penting yang menentukan keberhasilan proses komunikasi, karena perannya sebagai sumber dan pengendali semua aktivitas komunikasi.

Proses implementasi berjalan baik apabila komunikasi yang dilakukan oleh petugas SAMSAT Keliling Desa Brengi dilakukan dengan penuh tanggung jawab sesuai dengan tujuannya. Tujuan yang direncanakan SAMSAT Keliling Desa Brengi terwujudnya pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Desa Brengi melalui pelayanan yang profesional. Karena itu, untuk mencapai tujuan SAMSAT Keliling Desa Brengi salah satunya dengan komunikasi yang baik antara petugas dengan masyarakat.

Terwujudnya pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo melalui implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Brengi, yaitu dapat meningkatkan pelayanan publik yang profesional dibidangnya. Penyampaian informasi yang jelas, mudah dimengerti dan mudah dipahami yang dilakukan oleh SAMSAT Keliling Desa Brengi ditujukan kepada sasaran yang tepat, yaitu masyarakat.

SAMSAT Keliling Desa Brengi berperan dengan baik dalam menciptakan kejelasan informasi mengenai mekanisme Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) serta biaya pelayanan pengesahan STNK, dan SWDKLLJ. Proses pelayanan didalam mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan SAMSAT Keliling di Desa Brengi dari awal harus memiliki persyaratan-persyaratan yang lengkap seperti KTP sesuai dengan STNK, PKB dan SWDKLLJ melalui tahapan-tahapan yang telah ditentukan oleh SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo. Tetapi lain halnya dengan petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“Sebagian masyarakat belum siap untuk menggunakan Pelayanan SAMSAT Keliling.

Hal ini disebabkan masyarakat yang melakukan pelayanan dibidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melalui Pelayanan SAMSAT Keliling kurang memiliki persyaratan seperti kepemilikan KTP asli sesuai dengan STNK, PKB dan SWDKLLJ dan masyarakat hanya mengandalkan orang lain yang mereka percaya seperti orang suruhan yang sudah di kenal atau melalui calo.” (Wawancara Petugas Layanan SAMSAT Keliling, 20 Juli 2022)

Lagi dengan hasil wawancara bersama petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“segala hal mengenai kekurangan persyaratan, hingga kesulitan masyarakat yang mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dapat langsung ditanyakan kepada petugas Pelayanan Samsat Keliling.”(Wawancara Petugas Layanan SAMSAT Keliling, 20 Juli 2022)

Pelayanan umum wajib diinformasikan secara terbuka dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan agar mudah diketahui, dipahami dan dimengerti oleh masyarakat, baik diminta maupun tidak diminta. Hal tersebut berarti kepuasan pengguna jasa dipengaruhi oleh keterbukaan dalam pelayanan, berarti keterbukaan dalam semua mekanisme yang dilalui, biaya pelayanan, keterbukaan aparatur dalam memberikan pelayanan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus PKB mengatakan bahwa:

“kejelasan informasi dalam Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) SAMSAT Keliling di Desa Bremsi Tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada layanan SAMSAT Keliling Desa Bremsi di nilai sudah baik, karena kejelasan informasi di dalam Pelayanan SAMSAT Keliling dapat di pertanggungjawabkan. Dimana kejelasan tentang Pelayanan SAMSAT Keliling telah di informasikan melalui media seperti Website, Koran dan Radio.” (Wawancara Masyarakat, 20 Juli 2022).

Lanjut wawancara dengan masyarakat mengurus PKB hampir sama yang disampaikan dengan informan sebelumnya yang mengatakan bahwa:

“Pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada pelayanan SAMSAT Keliling di Desa Bremsi di nilai sudah baik, karena kejelasan informasi di dalam Pelayanan SAMSAT Keliling dapat di pertanggungjawabkan. Dimana kejelasan tentang Pelayanan SAMSAT Keliling telah di informasikan melalui media seperti Website, Koran dan Radio.” (Wawancara Masyarakat, 20 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada SAMSAT Keliling di Desa Bremsi di nilai sudah baik, karena kejelasan informasi di dalam Pelayanan SAMSAT Keliling dapat di pertanggungjawabkan. Dimana kejelasan tentang pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) SAMSAT Keliling di Desa Bremsi telah di informasikan melalui media seperti Website.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan disesuaikan dengan teori mutasi menurut teori George C. Edwards III (dalam Pattikupang, 2011 : 17) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi dari variabel Komunikasi yang dimana dimaksud suatu proses yang dilakukan oleh seseorang, badan atau instansi untuk menyampaikan informasi kepada orang lain atau masyarakat dengan maksud penyampaian informasi oleh pemerintah kepada masyarakat mengenai suatu kebijakan yang akan diterapkan untuk mencapai tujuan

yang ditetapkan. Apabila komunikasi terbentuk dengan kuat maka tarnsmisi dapat dihindari. Maksudnya, dalam komunikasi sering terjadi salah pengertian (miskomunikasi). Komunikasi harus diterima oleh para pelaksana kebijakan dengan jelas dan tidak membingungkan atau tidak ambigu. Dengan demikian, konsistensi perintah yang diberikan dalam pelaksanaan suatu komunikasi harus jelas agar tidak menimbulkan kebingungan bagi pelaksana kebijakan untuk diterakan atau dijalankan. Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Inofrmasi Samsat Probolinggo) terhadap tingkat sadar pajak masyarakat aspek komunikasi dapat dikatakan sudah baik lantaran kejelasan informasi dalam Pelayanan SAMSAT Keliling Tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada layanan pembayaran pajak kendaraan di SAMSAT Keliling Desa Breml dapat di pertanggung jawabkan.

2. Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia merupakan faktor yang sangat penting dalam keberhasilan dan kegagalan pelaksanaan kebijakan. Hal ini di karenakan manusia adalah unsur penggerak dan pelaksanaan dari kebijakan itu sendiri. Sumber daya manusia dapat dikatakan berhasil jika dalam suatu lembaga birokrasi seperti SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo, aparaturnya memiliki keahlian, pengetahuan, keterampilan dan kemampuan dalam melaksanakan tugas atau pekerjaannya.

Aparatur bertanggung jawab terhadap pekerjaannya dan memiliki kepatuhan terhadap atasan dalam melakukan tugas atau pekerjaan yang ditanganinya. Kesopanan dan keramahan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, seperti kesopanan dalam komunikasi baik bahasa, raut muka dan bahasa tubuh. Sebagaimana dengan hasil wawancara bersama petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“untuk meningkatkan kinerja sumber daya manusia di SAMSAT Keliling Desa Breml pelaksanaan yang dilakukan yaitu melakukan pembinaan pegawai untuk meningkatkan kualitas melalui peningkatan pengetahuan dan kemampuan serta disiplin dan etos kerja. Serta melakukan pembinaan dan pendidikan pegawai, dimana dapat meningkatkan profesionalisme kerja dan pegawai memiliki wawasan yang luas.”(Wawancara, 21 Juli 2022).

Dimana SAMSAT Keliling Desa Breml tidak dilibatkan secara langsung terhadap pengadaan pegawai, hal ini dikarenakan menjadi kewenangan pusat. Seharusnya SAMSAT Keliling Desa Breml dapat dilibatkan secara langsung dalam pengadaan pegawai yang akan bekerja di SAMSAT Keliling Desa Breml, karena aparatur SAMSAT Keliling Desa Breml mengetahui kriteria calon pegawai yang bagaimana yang bekerja di SAMSAT Keliling Desa Breml nantinya. Sumber daya manusia yang ada di SAMSAT Keliling Desa Breml belum dapat dikatakan memadai. Sebagaimana hasil wawancara dengan petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“Belum banyak aparatur yang menguasai bidang komputer yang dapat menunjang keberhasilan pelaksanaan Pelayanan SAMSAT Keliling. Oleh karena itu pelaksanaan Pelayanan SAMSAT keliling sudah terlaksana dengan baik tetapi belum maksimal, untuk mengatasinya SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo melakukan langkah pelatihan dan pendidikan pegawai untuk lebih ahli dalam bidang komputer yang dapat mendukung keberhasilan Pelayanan SAMSAT Keliling.” (Wawancara Petugas Layanan, 21 Juli 2022)

Sumber daya manusia yang diperlukan adalah mereka yang ahli komputer karena akan dijadikan sebagai operator atau tenaga ahli komputerisasi di SAMSAT Keliling Desa

Bremi. Adanya pelatihan dan pendidikan sedikitnya dapat mengatasi kendala pada bagian pengoperasionalan komputer. Sebagaimana dengan hasil wawancara dengan Petugas Layanan SAMSAT yang mengatakan bahwa:

“Upaya yang akan dilakukan dalam pengadaan menyediakan ahli komputerisasi diantaranya adalah dengan bantuan tenaga lepas (pihak ketiga) yang berkompeten dalam pengoperasian komputerisasi. Selain harus ahli dalam bidang komputer tentunya sumber daya manusia yang dapat mendukung keberhasilan Pelayanan SAMSAT Keliling, mereka juga harus memahami mengenai administrasi jadi tidak hanya pintar dalam bidang komputer saja melainkan harus bisa dalam hal administrasi.”(Wawancara, 21 Juli 2022)

Sumber daya manusia yang berpotensi diperlukan karena dapat memberikan dukungan mengenai keberhasilan pelaksanaan Pelayanan SAMSAT Keliling Desa Bremi, sumber daya manusia yang diperlukan adalah yang mempunyai keahlian atau yang mampu dalam bidang komputer maupun administrasi pembayaran pajak kendaraan. Sebagaimana hasil wawancara dengan masyarakat yang mengatakan bahwa:

“kemampuan sumber daya manusia aparaturnya SAMSAT Keliling Desa Bremi dalam memberikan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dikatakan belum baik, karena jika Pelayanan SAMSAT Keliling mengalami kerusakan memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat dipergunakan lagi. Aparatur SAMSAT Keliling Desa Bremi kurang mempunyai keahlian pengetahuan, keterampilan dan kemampuan untuk mengoperasionalkan Pelayanan SAMSAT Keliling.” (Hasil Wawancara, 21 Juli 2022)

Aparatur SAMSAT Keliling Desa Bremi bertanggung jawab terhadap kepastian hukum. Aparaturnya pun menjalankan proses pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ berdasarkan prosedur-prosedur yang berlaku. Aparatur yang melayani proses pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ melakukan pelayanan harus memberikan kemudahan, dan tidak membedakan latar belakang masyarakat yang sedang melaksanakan pengurusan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Dalam hal ini sumber daya manusia yang dapat menentukan keberhasilan pelaksanaan Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) SAMSAT Keliling di Desa Bremi adalah sumber daya manusia yang memiliki potensi yang handal atau aparaturnya yang mempunyai kemampuan untuk mengatasi masalah- masalah tentang pelayanan SAMSAT Keliling tersebut. Potensi yang handal tersebut di atas dapat dilihat berdasarkan kriteria yang diperlukan, kriteria yang utama diperlukan adalah mereka yang ahli dalam bidang komputer dan mampu untuk mengoperasionalkannya serta ahli dalam pelayanan informasi. Masih banyak para aparaturnya SAMSAT Keliling yang kurang menguasai komputerisasi, dan banyak juga yang sudah menguasai dan ahli dalam mengoperasionalkan komputer. Respon yang diberikan oleh masyarakat tentang pelayanan yang dilakukan secara manual ada yang positif ada yang negatif. Adapun juga respon dari masyarakat yang bermacam-macam yang dimana diantaranya yaitu respon positif dan respon negatif. Sebagaimana dengan hasil wawancara bersama salah satu petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“respon positif oleh masyarakat adalah masyarakat yang tidak bisa mengetahui bagaimana cara menggunakan Pelayanan SAMSAT Keliling melalui sistem komputer bisa terbantu, sedangkan respon negatif yang diberikan oleh masyarakat dimana sebagian masyarakat menganggap bahwa pelayanan yang diberikan oleh aparaturnya SAMSAT Keliling Desa Bremi tidak ramah dan kurang persiapannya masyarakat untuk menggunakan alat

informasi tersebut.”(Wawancara Petugas Layanan, 21 Juli 2022)

Respon positif dan negatif yang diberikan oleh masyarakat harus dijadikan masukan yang positif supaya aparat SAMSAT Keliling Desa Bremsi dapat meningkatkan kinerjanya dan memperbaiki kekurangan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Dari uraian di atas dapat disimpulkan bahwa Sumber Daya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) SAMSAT Keliling Desa Bremsi jelas tersedia hal ini terlihat dari Sumber Daya Manusia (SDM) dalam implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Bremsi berjalan cukup efektif.

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus PKB mengatakan bahwa:

“kalau dilihat masih ada petugas yang belum memahami dalam pelaksanaan inovasi dan terlebih lagi dalam pemberian pelayanan SAMSAT Keliling.” (Wawancara Masyarakat, 21 Juli 2022)

Lanjut wawancara dengan masyarakat mengurus PKB hampir sama yang disampaikan dengan informan sebelumnya yang mengatakan bahwa:

“Petugas SAMSAT Keliling Desa Bremsi dapat meningkatkan kinerjanya dan memperbaiki kekurangan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.” (Wawancara Masyarakat, 21 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa petugas SAMSAT Keliling Desa Bremsi dapat meningkatkan kinerjanya dan memperbaiki kekurangan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ serta petugas SAMSAT Keliling Desa Bremsi dapat meningkatkan kinerjanya dan memperbaiki kekurangan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan disesuaikan dengan teori mutasi menurut teori George C. Edwards III (dalam Pattikupang, 2011 : 17) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi dari variabel sumber daya yang dimana dimaksud Sumber daya merupakan keberhasilan proses implementasi kebijakan yang dipengaruhi oleh pemanfaatan sumber daya manusia, biaya, dan waktu yang menjadi sumber kebijakan untuk keberhasilan suatu kebijakan yang dibuat oleh pemerintah. Sumber daya yang dimaksud merupakan sumber daya pendukung implementasi kebijakan tersebut. Kegagalan yang sering dialami dalam implementasi kebijakan, yaitu kurangnya sumber daya manusia atau tidak kompeten dibidangnya. Sumber daya manusia atau implementor harus mengetahui apakah orang lain atau masyarakat yang terlibat di dalam pelaksanaan kebijakan tersebut patuh terhadap hukum. Karena, pada umumnya kewenangan harus bersifat formal agar perintah untuk menjalankan kebijakan dapat dilaksanakan. Sumber daya lain, seperti fasilitas fisik yang merupakan faktor penting dalam implementasi kebijakan, yaitu sarana dan prasarana yang memadai. Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Bremsi aspek Sumber Daya, dapat dikatakan belum baik karena kemampuan sumber daya manusia petugas SAMSAT Keliling Desa Bremsi jika Pelayanan SAMSAT Keliling mengalami kerusakan memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat dipergunakan lagi. Petugas layanan kurang mempunyai keahlian pengetahuan, keterampilan dan kemampuan untuk mengoperasionalkan pelayanan.

Berdasarkan observasi saya secara pribadi menyimpulkan penempatan sumber daya

manusianya sangat baik karna sesuai dengan bidang pendidikan dan pengalamannya di layanan kantor utama.

3. Disposisi

Disposisi atau sikap pelaksana kebijakan dalam melaksanakan kebijakan tentang implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) dapat dilihat melalui pemahaman dan pendalaman, arah respon kebijakan, intensitas kebijakan, jika pelaksanaan ingin efektif maka para pelaksana tidak hanya mengetahui apa yang akan dilakukan tetapi juga harus memiliki kemampuan untuk melaksanakannya. Disposisi ini merupakan kemauan, keinginan, dan kecenderungan sikap para pelaksana untuk melaksanakan secara sungguh-sungguh sehingga apa yang menjadi tujuan dapat diwujudkan. Disposisi ini akan muncul diantara para pelaksana, sehingga yang diuntungkan tidak hanya organisasinya saja tetapi juga diri sikap pelaksana tersebut.

Pengetahuan, pemahaman menimbulkan sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak terhadap kebijakan. Sikap menerima, acuh tak acuh dan menolak akan menimbulkan disposisi pada diri pelaksana kebijakan dan disposisi yang tinggi berpengaruh pada tingkat keberhasilan pelaksanaan kebijakan tersebut. Sebagaimana hasil wawancara dengan petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“Pemahaman para aparaturnya SAMSAT Keliling Desa Brengi cukup baik, hal ini pemahaman dan pendalaman terhadap pelaksanaan Pelayanan SAMSAT Keliling cukup tinggi. Sehingga implementasi Pelayanan SAMSAT Keliling dapat berjalan dengan baik dan dikatakan berhasil untuk melayani masyarakat khususnya di bidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Meningkatkan kinerja aparaturnya SAMSAT Keliling Desa Brengi yang sudah dijelaskan sebelumnya bahwa SAMSAT Keliling Desa Brengi untuk meningkatkan kinerjanya dilakukan *tour of area dan tour of duty* baik antar sub maupun antar seksi atau subbag.”(Wawancara Petugas Layanan, 22 Juli 2022)

Tour of area dan tour of duty dimaksudkan untuk meningkatkan pengetahuan dan kemampuan pegawai di beberapa bidang atau bagian, salah satunya untuk pemahaman terhadap implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di dalam pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ Selain itu, untuk meningkatkan pemahaman yang tinggi terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Desa Brengi di dalam pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dilakukan kegiatan pelatihan internal melalui tukar pendapat maupun rapat-rapat internal.

Pemahaman yang tinggi aparaturnya dapat melayani masyarakat dengan baik, aparaturnya SAMSAT Keliling Desa Brengi mengadakan kegiatan untuk meningkatkan pengetahuan masing-masing aparaturnya. Meningkatnya pengetahuan di bidang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ, akan menciptakan pendalaman dan pemahaman terhadap bidang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Pengetahuan yang tinggi juga akan menunjang terlaksananya pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Desa Brengi dengan tujuan meningkatkan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Kegiatan Aparatur SAMSAT Keliling Desa Brengi yang dilakukan bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat yang sedang mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. SAMSAT Keliling Desa Brengi mengadakan kegiatan penyuluhan terhadap aparaturnya, dengan tujuan agar setiap aparaturnya

yang mengikutinya dapat menambah pemahaman dan pendalaman yang tinggi tentang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ. Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“Penyuluhan ini menyampaikan informasi yang bersifat khusus menyangkut hal-hal di bidang pelayanan yang dimana Bapenda Wilayah Kabupaten Probolinggo dapat melakukan kegiatannya berupa memberikan pengertian tentang pentingnya pelayanan SAMSAT Keliling, memberikan pengetahuan tentang pelayanan SAMSAT Keliling, memberikan kepastian yang menjadi landasan hukum pelayanan SAMSAT Keliling, ketegasan dan penjelasan terhadap hal-hal yang berhubungan dengan kebijakan dan kegiatan SAMSAT Keliling Desa Brems serta menggugah kesadaran masyarakat, menambah keyakinan dan membangkitkan motivasi.”(Wawancara Petugas Layanan, 22 Juli 2022)

Kegiatan yang telah dilakukan di atas bertujuan untuk meningkatkan pemahaman aparatur SAMSAT Keliling Desa Brems terhadap pemberian pelayanan. Hasil kegiatan tersebut dituntut kepada setiap aparatur SAMSAT Keliling Desa Brems untuk melaksanakannya. Hasil dari kegiatan tersebut walaupun belum maksimal, tetapi hasilnya sudah dirasakan. Sebagaimana hasil wawancara dengan masyarakat yang mengatakan bahwa:

“Hasil dari pelaksanaan kegiatan tersebut berupa masyarakat menghargai kepada aparatur yang sedang bertugas di bidang Pelayanan SAMSAT Keliling di Desa Brems serta masyarakat terdorong mematuhi aturan yang ada di Bapenda Wilayah Kabupaten Probolinggo dengan penuh kesadaran dan masyarakat juga merasa senang atas karya aparatur SAMSAT Keliling Desa Brems.”(Wawancara Masyarakat, 22 Juli 2022)

Berdasarkan keterangan dengan beberapa masyarakat yang sedang mengurus urusan pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di SAMSAT Keliling Desa Brems, petugas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) mengatakan bahwa:

“Masyarakat merasa puas terhadap pelayanan yang diberikan oleh aparatur SAMSAT Keliling Desa Brems. Kepuasan tersebut dikarenakan para aparaturnya benar-benar memahami dan mendalami apa yang telah menjadi tugas masing-masing aparatur SAMSAT Keliling Desa Brems tersebut. Pelayanan yang dilakukan menjadi lebih cepat, tepat, dan akurat.”(Wawancara Petugas, 22 Juli 2022)

Berdasarkan uraian di atas, maka pemahaman dan pendalaman aparatur SAMSAT Keliling Desa Brems tentang pelayanan pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ yang tinggi akan menunjang keberhasilan pelaksanaan implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Brems. Pelaksanaan pelayanan SAMSAT Keliling sudah dilaksanakan dengan baik di Desa Brems meskipun belum semaksimal mungkin. Pelaksanaan Pelayanan SAMSAT Keliling tersebut bertujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat, khususnya yang dibidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ dan umumnya yang mengurus pajak-pajak lainnya.

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus PKB mengatakan bahwa:

“Pemahaman para petugas SAMSAT Keliling Desa Brems cukup baik, hal ini pemahaman dan pendalaman terhadap pelaksanaan pelayanan SAMSAT Keliling cukup tinggi. Sehingga implementasi pelayanan SAMSAT Keliling dapat berjalan dengan baik dan

dikatakan berhasil untuk melayani masyarakat khususnya di bidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ..” (Wawancara Masyarakat, 22 Juli 2022)

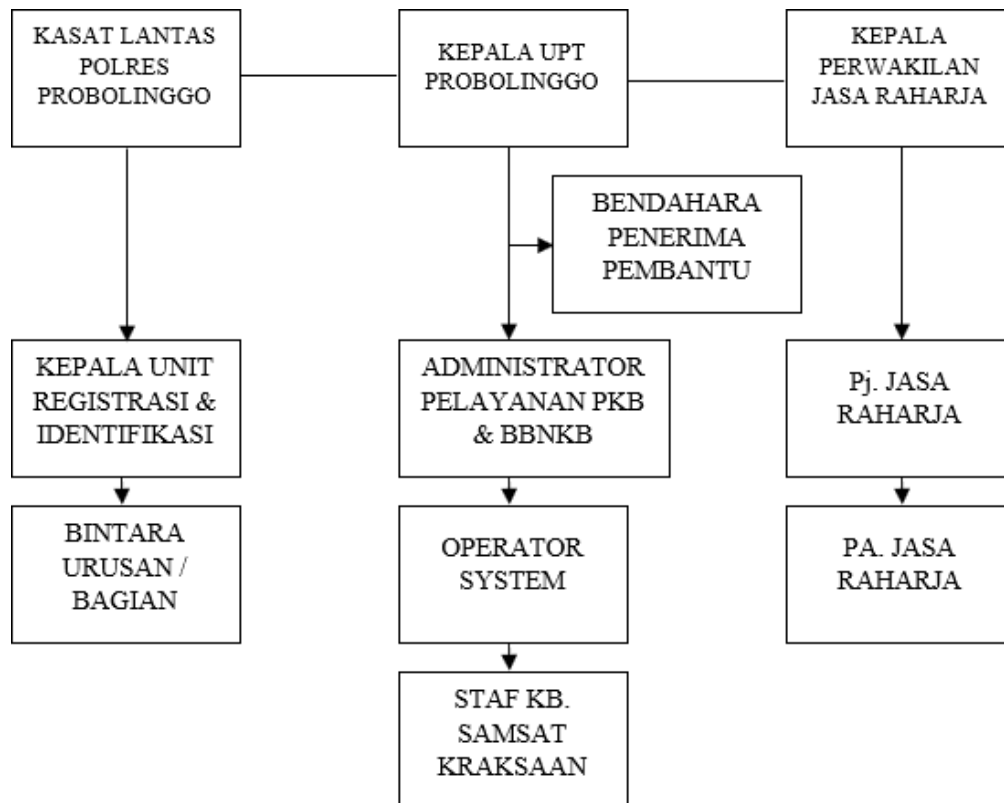
Lanjut wawancara dengan masyarakat mengurus PKB hampir sama yang disampaikan dengan informan sebelumnya yang mengatakan bahwa:

“hal ini pemahaman dan pendalaman terhadap pelaksanaan Pelayanan SAMSAT Keliling cukup tinggi. Sehingga implementasi Pelayanan Drive Thru dapat berjalan dengan baik dan dikatakan berhasil untuk melayani masyarakat khususnya di bidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ..” (Wawancara Masyarakat, 22 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Pemahaman para petugas layanan SAMSAT Keliling Desa Bremsi cukup baik, hal ini pemahaman dan pendalaman terhadap pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) di Desa Bremsi cukup tinggi. Sehingga implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) dapat berjalan dengan baik dan dikatakan berhasil untuk melayani masyarakat khususnya di bidang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan disesuaikan dengan teori mutasi menurut teori George C. Edwards III (dalam Pattikupang, 2011 : 17) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi dari variabel disposisi yang dimana dimaksud Implementasi kebijakan dapat berhasil dengan baik, apabila implementasi kebijakan tidak boleh terjadi kesenjangan antara pembuat dan implementator kebijakan serta terjalin hubungan yang baik diantara keduanya. Disposisi adalah keinginan atau kesepakatan dikalangan aktor untuk implementasi kebijakan secara efektif, pelaksana bukan hanya mengetahui apa yang harus mereka kerjakan dan memiliki kemampuan untuk implementasi kebijakan tersebut. Adapun hal-hal yang perlu diperhatikan, yaitu pengangkatan birokrat dengan maksud pemilihan dan pengangkatan beberapa pelaksana kebijakan yang memiliki dedikasi pada kebijakan yang telah ditetapkan yang dikhususkan pada kepentingan masyarakat dan adanya insentif bagi pelaksana kebijakan agar menjadi faktor pendorong yang membuat para pelaksana kebijakan dapat melaksanakan perintah kebijakan dengan baik. Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi daerah BIS PROLING(Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Bremsi aspek disposisi dapat dikatakan sudah baik lantaran hasil dari pelaksanaan kegiatan tersebut masyarakat menghargai petugas yang sedang bertugas di bidang Pelayanan SAMSAT Keliling di Desa Bremsi serta masyarakat terdorong mematuhi aturan yang ada di layanan SAMSAT Keliling di Desa Bremsi dengan penuh kesadaran.

4. Struktur Birokrasi



Gambar 6. Struktur Bagan Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo

Sumber : Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo (2017)

Struktur Birokrasi di SAMSAT Keliling Desa Bremsi sudah dilaksanakan sesuai dengan masing-masing tugasnya. Aparatur SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo didalam tugasnya sudah menjalankan sesuai dengan tugas dan fungsinya masing-masing. SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo melaksanakan tugasnya sesuai dengan struktur yang telah ditetapkan. Karena itu, struktur birokrasi mencakup dimensi fragmentasi (fragmentation). Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab kegiatan sangat mempengaruhi dalam implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Bremsi.

Hubungan yang terjadi di antara para aparatur SAMSAT Keliling Desa Bremsi sangat mempengaruhi terhadap pelaksanaan Pelayanan SAMSAT Keliling, apabila pola hubungan yang terjadi di lingkungan SAMSAT Keliling Desa Bremsi tidak baik maka akan berpengaruh terhadap keberhasilan implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Bremsi. Pola hubungan pelaksana pelayanan SAMSAT Keliling yang terjadi di dalam lingkungan SAMSAT Keliling Desa Bremsi berlangsung dengan baik. Sebagaimana hasil wawancara dengan petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“melalui pola kinerja mereka yang saling bekerja sama untuk mensukseskan

pelaksanaan pelayanan SAMSAT Keliling tersebut. Para pelaksana pelayanan SAMSAT Keliling dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerja sama serta berkompetisi secara sehat. Hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan Pelayanan Samsat Keliling di Desa Bremsi dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.”(Wawancara Petugas Layanan, 23 Juli 2022)

Para aparatur kebijakan dalam menjalankan tugasnya saling melengkapi dan mendukung masing-masing dari mereka, sehingga pola hubungan yang terjadi bersifat saling bekerjasama. Penyebaran tanggungjawab tersebut dapat diwujudkan dalam kinerja antara bagian yang satu dengan bagian lain, antara bagian tersebut saling bekerjasama dalam melaksanakan tugasnya masing-masing, misalnya, Bagian Informasi berkewajiban untuk menyetorkan data yang terkumpul untuk meningkatkan akselerasi pelayanan ke bagian pengolahan data dan sebaliknya. Penyebaran tanggungjawab para aparatur SAMSAT Keliling Desa Bremsi saling membantu, melengkapi dan mendukung satu sama lain dengan tujuan agar pelayanan SAMSAT keliling dapat berhasil dilaksanakan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“Struktur birokrasi di SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kinerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing bagiannya.”(Wawancara Petugas Layanan, 23 Juli 2022)

Fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab agar tetap bersaing secara sehat, yaitu mewujudkan pegawai SAMSAT Keliling Desa Bremsi yang profesional dan fasilitatif serta meningkatkan kualitas pelayanan pada masyarakat dan meningkatkan suasana menjadi Kantor yang ber- tarif (transparan, akuntabel, responsif, independent dan fairnes), hukum dalam pelayanan. Sebagaimana hasil wawancara dengan petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“Masyarakat yang sedang mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ juga menilai bahwa struktur birokrasi di Bapenda Wilayah Kabupaten Probolinggo tersusun dengan baik, karena melihat cara bekerja aparaturnya dilakukan dengan tahapan-tahapan dan penuh hati- hati tidak dan ceroboh serta masyarakat merasa senang, aman, dan nyaman melihat cara kinerja yang dipraktekan oleh aparatur dan berikan kepada masyarakat yang sedang mengurus pajak kendaraan.”(Wawancara Petugas Layanan, 23 Juli 2022)

Rasa senang ditunjukkan oleh masyarakat dengan bertindak sopan terhadap aparatur SAMSAT Keliling Desa Bremsi, masyarakat merasa aman dalam melakukan Pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ karena terciptanya tertib administrasi dan masyarakat merasa nyaman karena dilayani dengan penuh sopan santun. Berdasarkan uraian di atas maka dapat menarik kesimpulan bahwa di SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo struktur birokrasinya tersusun dengan baik. Jika struktur birokrasinya terpecah-pecah, aparatur SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo akan segera bertindak untuk mengatasi fragmentasi tersebut dan mencari solusi penyelesaiannya. Terjadinya struktur birokrasi yang hancur akan menghambat keberhasilan pelaksanaan Pelayanan SAMSAT Keliling dalam tujuan meningkatkan pelayanan terhadap publik tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di Samsat Keliling Desa Bremsi. Sebaliknya, jika fragmentasi atau penyebaran tanggung jawab sesuai dengan bagiannya masing-masing akan memperlancar keberhasilan pelaksanaan pelayanan SAMSAT Keliling dalam tujuan meningkatkan

pelayanan terhadap publik tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ di SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo.

Terlebih lagi struktur birokrasi sebagai pelaksana kebijakan memiliki peranan penting dalam implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) , salah satu aspek yang terpenting adalah adanya Standard Operating Procedures (SOP). SOP adalah suatu standar atau pedoman tertulis yang dipergunakan untuk mendorong dan menggerakkan SAMSAT Keliling Desa Bremsi untuk mencapai tujuan. SOP merupakan tatacara atau tahapan yang dibakukan dan harus dilalui untuk menyelesaikan suatu proses kerja tertentu. SOP SAMSAT Keliling Desa Bremsi berpedoman kepada rencana strategis yang terdiri dari pernyataan visi dan misi, tujuan dan sasaran strategis SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo. Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu petugas pelayanan SAMSAT Keliling yang mengatakan bahwa:

“Maksud dari adanya SOP di SAMSAT Keliling di Desa Bremsi adalah guna memberikan pelayanan yang prima kepada masyarakat. Pelayanan prima yang dilakukan oleh SAMSAT Keliling Desa Bremsi yaitu memberikan kemudahan dalam mengurus urusan pertanahan, memberikan pelayanan yang secara wajar kepada masyarakat, memberikan perlakuan yang jujur dan memberikan pelayanan yang sama terhadap setiap masyarakat yang sedang mengurus pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ.”(Wawancara Petugas Layanan, 23 Juli 2022).

Dalam hal ini peran dari birokrasi penting dalam implementasi pelayanan SAMSAT Keliling untuk meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Aparatur SAMSAT Keliling Desa Bremsi dalam melaksanakan tugasnya berpedoman kepada rencana kinerjanya. Rencana kinerja SAMSAT Keliling Desa Bremsi mencakup sasaran, program dan kegiatan yang dilaksanakan dengan melihat Rencana Strategis (Renstra). Sasaran dalam Renstra disajikan bersama indikator kinerjanya, sedangkan program disajikan sebagai strategi yang relevan dengan sasaran yang telah ditetapkan.

Sebagaimana hasil wawancara dengan salah satu masyarakat yang mengurus PKB mengatakan bahwa:

“Para pelaksana Pelayanan SAMSAT Keliling dalam menjalankan tugas saling membantu dan bekerja sama serta berkompetisi secara sehat. Hal itu dilakukan dalam membangkitkan semangat dalam mencapai keberhasilan Pelayanan SAMSAT Keliling di SAMSAT Keliling di Desa Bremsi dengan tujuan untuk meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat.” (Wawancara Masyarakat, 23 Juli 2022)

Lanjut wawancara dengan masyarakat mengurus PKB hampir sama yang disampaikan dengan informan sebelumnya yang mengatakan bahwa:

“Struktur birokrasi di SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kinerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing bagiannya.” (Wawancara Masyarakat, 23 Juli 2022)

Berdasarkan hasil wawancara di atas dapat disimpulkan bahwa Struktur birokrasi di SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kinerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing- masing bagiannya.

Berdasarkan hasil observasi lapangan dan disesuaikan dengan teori implementasi

menurut teori George C. Edwards III (dalam Pattikupang, 2011 : 17) mengemukakan bahwa implementasi kebijakan dipengaruhi dari variabel struktur birokrasi yang dimana dimaksud merupakan kesesuaian organisasi birokrasi yang menjadi penyelenggara implementasi kebijakan publik. Birokrasi sebagai pelaksana dalam sebuah kebijakan harus mampu mendukung kebijakan yang telah diputuskan secara politik dengan melakukan koordinasi dengan baik. Struktur birokrasi merupakan salah satu faktor yang paling penting dalam melaksanakan suatu kebijakan. Tanpa adanya dukungan struktur birokrasi yang baik, kebijakan yang akan dilaksanakan juga tidak akan maksimal. Adanya koordinasi yang baik antara instansi-instansi terkait dalam melaksanakan suatu kebijakan serta pengelolaan kegiatan mulai dari pembuatan kebijakan sampai pada para pelaksana kebijakan. Jadi dapat disimpulkan bahwa implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Breml aspek struktur birokrasi dapat dikatakan sudah baik lantaran struktur birokrasi di SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kinerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing- masing bagiannya.

Berdasarkan observasi saya secara pribadi menyimpulkan untuk struktur organisasi sudah bagus dan jelas.

KESIMPULAN

Komunikasi, sudah baik karna kejelasan informasi dalam implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Breml Tentang pengesahan STNK, pembayaran PKB dan SWDKLLJ pada SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo dapat di pertanggung jawabkan. Dimana kejelasan tentang Pelayanan SAMSAT Keliling telah di informasikan melalui media seperti Website Instansi, Koran, Radio & Media sosial. Sumber Daya, dapat dikatakan belum optimal karna kemampuan sumber daya manusia aparatur SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo jika pelayanan SAMSAT Keliling Desa Breml mengalami kerusakan memerlukan waktu yang cukup lama untuk dapat dipergunakan lagi. Aparatur SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo kurang mempunyai keahlian pengetahuan, keterampilan dan kemampuan untuk mengoperasionalkan pelayanan SAMSAT Keliling di Desa Breml. Disposisi, dapat dikatakan sudah baik karna hasil dari pelaksanaan kegiatan tersebut masyarakat menghargai aparatur yang sedang bertugas di bidang implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Breml serta masyarakat terdorong mematuhi aturan yang ada di SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo dengan penuh kesadaran. Struktur Birokrasi, sudah baik karna struktur birokrasi di SAMSAT Wilayah Kabupaten Probolinggo tersusun dengan baik, mulai dari jabatan sampai struktur kinerjanya. Setiap struktur birokrasi tersebut melaksanakan tugasnya sesuai dengan tugas yang diberikan kepada masing-masing bagiannya. Faktor Pendukung yang tersedia dalam implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Breml adalah sosialisasi untuk pelayanan layanan inovasi samsat keliling yang dilaksanakan oleh SAMSAT Kabupaten Probolinggo melalui beberapa media baik media cetak maupun media elektronik sudah disosialisasikan dengan baik, , adanya sumber daya manusia yang kompeten serta teknologi informasi yang menggunakan electronic file system (sistem pengelolaan file elektronik). Faktor Penghambat yang terdapat dalam implementasi inovasi daerah BIS PROLING (Bilik Informasi Samsat Probolinggo) di Desa Breml adalah Sebagian hambatan yang ada pada

lemahnya jaringan, merupakan saran yang akan diperlukan dalam proses pelayanan serta kurangnya kesadaran masyarakat dalam membayar wajib pajak karna kurangnya sosialisasi adanya pelayanan SAMSAT Keliling saat ini, serta terbatasnya sarana dan prasarana karena tidak adanya pergantian plastik STNK yang baru setelah pengesahan PKB.

PENGAKUAN/ACKNOWLEDGEMENTS

Ucapan terima kasih disampaikan keypads pihak-pihak yang sudah terlibat dalam proses penelitian ini sampai penelitian ini bisa diselesaikan dalam bentuk artikel.

DAFTAR REFERENSI

- [1] Anogara, Abiseka. 2014. Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) melalui Program Drive Thru (Studi Pada Dinas Pendapatan Kabupaten Banyuwangi). Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- [2] Keputusan Menteri Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik.
- [3] Laraswati, Nainin. 2018. Inovasi Pelayanan Publik "SOGUN" (Samsat Orang Gunung) Di Kantor Samsat Kraksaan Kabupaten Probolinggo. Skripsi. Malang. Universitas Brawijaya.
- [4] Leli, Ardiani. 2016. Implementasi Layanan Inovasi SAMSAT Keliling Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama SAMSAT Kabupaten Tulungagung). Skripsi. Malang: Universitas Brawijaya.
- [5] Lubis, Purnama, Jenni. 2020. Efektivitas Program Samsat Keliling Dalam Rangka meningkatkan Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Di UPT Kota Pinang. Skripsi. Universitas Muhammadiyah Sumatera Utara Medan.
- [6] Noor, Irwan. 2013. Desain Inovasi Pemerintah Daerah. Malang: UB Press.
- [7] Pasolong, Harbani. 2008. Teori Administrasi Publik. Bandung: Alfabeta.
- [8] Peraturan Gubernur Jawa Timur Nomor 61 Tahun 2009 Tentang Penghitungan Dasar Pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor Dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor.
- [9] Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014 Tentang Pedoman Standar Pelayanan.
- [10] Sari, Diana. 2013. Konsep Dasar Perpajakan. Bandung: PT Refika Aditama.
- [11] Sutrisno, Mochammad Rizki Dwi Satrio. 2015. Inovasi Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik (Studi Pada Layanan Cetak Tiket Mandiri di Stasiun Besar Malang). Malang: Universitas Brawijaya.
- [12] Syafri, Wirman. 2012. Studi tentang Administrasi Publik. Jakarta: Erlangga.
- [13] Bursan, R., dan Chanerie, D. J. 2015. Analisis Pengaruh Kualitas Pelayanan Samsat Bandar Lampung Terhadap Kepuasan Wajib Pajak. Jurnal Manajemen dan Keuangan. Volume 10 Nomor 2 Halaman 44-44.
- [14] Hartanti, Rr Karina Alviani, dan Ratiyah. 2020. Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Jurnal Online Insan Akuntan. Volume 5 Nomor 1 Halaman 125-136.
- [15] Moleong, Lexy J. 2012. Metodologi Penelitian Kualitatif. Bandung : PT Remaja. Rosdakarya. Halaman 1-424.