

INOVASI PELAYANAN SAMSAT *DRIVE-THRU* DALAM MENINGKATKAN KUALITAS PELAYANAN DAN PENERIMAAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT KABUPATEN BULELENG

Oleh : Kadek Agus Dwi Ramadi¹ dan Gede Sandiasa²

ABSTRAKSI

Kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang cepat, mudah dan praktis masih perlu diperhatikan khususnya di sektor pelayanan pajak kendaraan yang disaat bersamaan jumlah kendaraan semakin meningkat sehingga dibutuhkan adanya suatu inovasi. Inovasi Samsat *Drive-Thru* hadir sebagai upaya pemerintah untuk dapat meningkatkan pelayanan kepada masyarakat. Beberapa pokok permasalahan dalam penelitian ini dirumuskan sebagai berikut 1. Bagaimana inovasi samsat *drive-thru* di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng?; 2. Bagaimanakah kualitas pelayanan samsat *drive-thru* di Kantor Samsat Buleleng?; 3. Bagaimanakah inovasi samsat *drive-thru* dapat meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng?.

Jenis penelitian yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Adapun informan ditentukan dengan teknik *purposive sampling*. Kemudian pengumpulan data menggunakan teknik observasi, wawancara, dan dokumentasi. Analisis data dilakukan melalui tahapan pengumpulan data, reduksi data, penyajian data dan kemudian penarikan kesimpulan dan verifikasi.

Dari hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi samsat *drive-thru* di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng dilihat dari teori atribut inovasi berupa *relative advantage*, *compability*, *complexity*, *triability*, dan *observability* sudah memenuhi keinginan dan harapan masyarakat akan pelayanan yang cepat, mudah dan praktis. Kemudian mengenai kualitas pelayanan yang diukur dalam dimensi *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance* sudah cukup baik namun masih ada yang perlu ditingkatkan. Selanjutnya dari hasil penelitian ini, adanya samsat *drive-thru* berkontribusi cukup besar terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

Beberapa rekomendasi yakni *drive-thru* dapat diperluas pada layanan pergantian STNK dan Balik Nama, perbaikan sistem pendataan agar tidak terjadi perbedaan data STNK dan identitas pemilik kendaraan, serta membuka unit layanan *drive-thru* sampai ke kecamatan.

Kata kunci: Inovasi, Kualitas Pelayanan, *Drive-Thru*, Pajak Kendaraan

¹Kantor Samsat Kabupaten Buleleng, Email: pandeagus5@gmail.com

²Staf Pengajar Universitas Panji Sakti, Email: sandiasagede1970@gmail.com

1. PENDAHULUAN

Dewasa ini, pelayanan publik yang diberikan pemerintah kepada masyarakat masih belum optimal dalam memberikan pelayanan yang berkualitas. Menurut Lewis dan Booms (dalam Tjiptono, 2012), suatu pelayanan dapat diukur dengan melihat seberapa bagusnya pelayanan yang diterima oleh pengguna layanan. Dalam penyelenggaraan pelayanan ini, beberapa hal yang menyebabkan kurangnya kualitas yang diterima oleh masyarakat adalah seperti terlalu birokratis, tidak terintegrasi, tidak responsif, kurang terukur, kurang inovatif dan kurang transparan. Dari sisi sumber daya manusia, beberapa penyebabnya seperti kurangnya kualifikasi dan kompetensi, kurangnya jumlah tenaga pelayanan, kurangnya motivasi dan semangat kerja, masalah etika dan kedisiplinan serta minimnya pelatihan sebagai upaya pengembangan sumber daya manusia.

Salah satu cara untuk menghadirkan suatu pelayanan yang berkualitas adalah dengan menerapkan dan menghadirkan suatu inovasi. Inovasi dihadirkan tentunya dengan menghilangkan hal-hal yang menyebabkan rendahnya kualitas pelayanan yang diterima masyarakat. Seperti menurut Wijayanti (dalam Anggraeny, 2013) yang mengatakan unsur kebaruan pada sektor publik lebih menekankan pada suatu peningkatan yang sudah dihasilkan.

Pemerintah sebagai pemberi layanan (*provider*) dalam memberikan suatu inovasi dalam pelayanan menjadi penting untuk diterapkan sesuai dengan dimensi pelayanan yang sederhana, jelas dan pasti, terbuka, efisien, ekonomis dan adil sebagai perwujudan yang diterapkan kepada masyarakat sebagai penerima layanan (*customer*). Pengembangan inovasi ini tentunya memiliki beberapa karakteristik yang dimiliki seperti menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008: 16) yaitu *relative advantage* (keunggulan relatif), *compability* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *triability* (kemampuan diujicobakan) dan *observability* (kemampuan untuk diamati).

Salah satu pelayanan publik yang membutuhkan adanya inovasi didalamnya adalah pelayanan terkait dengan pemungutan pajak kendaraan bermotor. Dengan jumlah kepemilikan kendaraan yang semakin hari semakin meningkat, tentunya permintaan pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan tersebut ikut meningkat.

Pelayanan pemungutan pajak kendaraan ini di dilaksanakan oleh SAMSAT yang merupakan akronim dari Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap. Di Samsat Kabupaten Buleleng, terdapat sebuah inovasi pembayaran pajak kendaraan berupa layanan samsat *drive-thru*. Mawardi (2011) menjelaskan pelayanan samsat *drive-thru* ini diadopsi dari layanan makanan cepat saji seperti *Kentucky Fried Chicken* ataupun *McDonalds*. Dimana, masyarakat bisa mendapatkan pelayanan dalam membayarkan pajak kendaraan mereka tanpa harus turun dari kendaraannya.

Berdasarkan pengamatan di Kantor Samsat Buleleng, kualitas pelayanan publik di layanan pemungutan pajak masih banyak masyarakat yang masih mengalami kendala dalam segala urusan pembayaran pajak kendaraan bermotor, antara lain: 1) prosedur administrasi yang diperlukan berbelit-belit. 2) waktu pelayanan yang tidak jelas dan lama. 3) biaya pelayanan yang kurang jelas. 4) petugas yang kurang responsive sehingga masyarakat tidak mendapatkan informasi yang akurat. Ditambah lagi dengan peningkatan kepemilikan kendaraan di Kabupaten Buleleng yang tentunya akan meningkatkan tekanan pelayanan kepada masyarakat.

Dengan adanya inovasi layanan berupa samsat *drive-thru* tersebut diharapkan dapat menjadi jawaban kepada masyarakat yang membutuhkan pelayanan publik di bidang pemungutan pajak yang berkualitas. Sehingga dengan pelayanan yang berkualitas tersebut, tujuan dalam memberikan kepuasan kepada masyarakat dapat tercapai. Dari hal tersebut, kualitas pelayanan di layanan samsat *drive-thru* dapat dinilai dan dilihat melalui 5 dimensi kualitas pelayanan publik menurut Zeithaml dkk 1990 (dalam Hardiyansyah, 2011: 46) yaitu, *tangibles* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan), *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan).

Keberadaan Kantor Samsat Kabupaten Buleleng seharusnya dapat memberikan pelayanan yang efektif, adil dan dalam memberikan pelayanan tentunya sesuai dengan aturan yang ada dengan kata lain transparan. Oleh karena itu, Samsat Kabupaten Buleleng menghadirkan inovasi *drive-thru* ini sebagai upaya meningkatkan pelayanan kepada masyarakat melalui penyederhanaan system

pemungutan pajak kendaraan yang jika sebelumnya masyarakat dalam melakukan pelayanan pajak kendaraan ini harus antri diruangan yang terbatas serta prosedur yang memberatkan masyarakat.

Berdasarkan uraian pada latar belakang masalah di atas, maka permasalahan dalam penelitian ini dapat dirumuskan sebagai berikut : 1) bagaimana inovasi samsat *drive-thru* di Kantor Samsat Buleleng. 2) kualitas pelayanan samsat *drive-thru* di Kantor Samsat Buleleng. 3) inovasi samsat *drive-thru* dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kabupaten Buleleng.

2. METODE PENELITIAN

Jenis penelitian ini menggunakan penelitian kualitatif. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2013) merupakan penelitian yang berlandaskan pada teori dan peneliti menjadi instrument utama dalam menginvestigasi dalam konteks ilmiah (eksperimen). Penelitian ini digunakan untuk menganalisis kejadian, fenomena atau keadaan secara sosial sehingga didapatkan suatu gambaran dan analisa tentang bagaimana inovasi pelayanan dalam meningkatkan kualitas pelayanan dan penerimaan pajak di kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng.

Dalam penelitian ini, penentuan informan penelitian menggunakan teknik *purposive sampling*. *Purposive sampling* merupakan suatu teknik menentukan sampel berdasarkan pertimbangan seperti dengan cara memilih seorang informan karena mempunyai kapabilitas untuk memberikan keterangan. Adapun informan dalam penelitian ini, yaitu: Kepala UPTD Kantor SAMSAT Kabupaten Buleleng, KASI Pelayanan, Petugas Layanan Samsat *Drive-Thru*, Wajib Pajak Pengguna Layanan Samsat *Drive-Thru*.

Fokus penelitian merupakan pemusatan konsentrasi terhadap tujuan penelitian yang juga berkaitan dengan rumusan masalah dan akan dilakukan sehingga harus diungkapkan secara eksplisit untuk mempermudah peneliti sebelum melakukan penelitian. Fokus dalam penelitian ini adalah:

A. Inovasi pelayanan samsat *drive-thru* meliputi, keunggulan relatif (*Relative Advantages*), kesesuaian (*Compability*), kerumitan (*Complexity*), kemampuan diujicobakan (*Triability*) dan kemampuan untuk diamati (*Observability*).

- B. Kualitas pelayanan inovasi samsat *drive-thru* di SAMSAT Kabupaten Buleleng yang meliputi:
- *Tangible* (bukti fisik), mencakup: Penampilan petugas dalam melayani pengguna layanan, kedisiplinan petugas, kenyamanan tempat melakukan pelayanan dan penggunaan teknologi atau sarana dalam pelayanan.
 - *Empathy* (empati), seperti: Mendahulukan kepentingan pengguna layanan, melayani dengan ramah, melayani dengan sopan, petugas tidak diskriminatif.
 - *Reliability* (kehandalan), mencakup: Memiliki standar pelayanan yang jelas dan kemampuan petugas menggunakan teknologi, keahlian petugas dalam menggunakan alat bantu atau alat pelayanan dan kecermatan dalam melakukan pelayanan.
 - *Responsiveness* (ketanggapan), mencakup: Petugas melakukan pelayanan dengan cepat, petugas melakukan pelayanan dengan tepat dan petugas merespon setiap pengguna layanan.
 - *Assurance* (jaminan), mencakup: Petugas memberikan jaminan biaya dalam pelayanan, petugas memberikan jaminan waktu pelayanan dan petugas memberikan jaminan legalitas dalam pelayanan.
- C. Penerimaan pajak kendaraan bermotor dari adanya inovasi samsat *drive-thru* di SAMSAT Kabupaten Buleleng meliputi, pendapatan, realisasi dari target pendapatan, pendapatan denda dan kontribusi layanan *drive-thru* terhadap penerimaan PKB.

3. HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

3.1 Inovasi Samsat *Drive-Thru* Kabupaten Buleleng

Inovasi pelayanan pajak kendaraan bermotor berupa Samsat *Drive-Thru* di Kabupaten Buleleng merupakan salah satu bentuk upaya dalam meningkatkan pelayanan terhadap masyarakat. Peneliti dalam meneliti inovasi ini seperti yang dimaksud oleh Rogers (Suwarno, 2008) dimana dalam inovasi pasti terdapat karakteristik yang pasti melekat seperti adanya *Relative Advantages*, *Compability*, *Complexity*, *Triability*, dan *Observability*.

3.1.1 Relative Advantages

Berdasarkan beberapa hasil wawancara dan observasi menjelaskan bahwa dalam pelayanan samsat *drive-thru* telah memiliki suatu keunggulan dari pelayanan samsat lainnya dimana tingkat keunggulan dari pelayanan *drive-thru* ini dapat dilihat melalui proses pelayanannya lebih cepat karena wajib pajak tinggal menunggu di atas kendaraannya, kemudian prosedurnya lebih mudah demi memberikan pelayanan terbaik kepada masyarakat, dan mekanisme pelayanan yang praktis. Hal tersebut sesuai dengan apa yang disampaikan oleh Rogers (dalam Suwarno, 2008) bahwa suatu inovasi harus memiliki suatu keunggulan dan kelebihan dimana pelayanan samsat *drive-thru*. Hal tersebut juga telah sesuai dengan pandangan Kotler dan Keller (dalam Wulandari, 2017) yaitu keuntungan relatif merupakan tingkat dimana suatu inovasi lebih bagus dari yang sebelumnya. Inovasi samsat *drive-thru* ini menawarkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan motor dengan cara yang lebih mudah, praktis dan cepat.

3.1.2 Compability

Berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa keberadaan pelayanan samsat *drive-thru* ini memiliki pelayanan yang sudah sesuai dengan keinginan masyarakat dimana selain prosedur dan mekanismenya yang mudah, wajib pajak juga puas dengan kecepatan pelayanannya. Kesesuaian tersebut adalah dengan memiliki prosedur yang sama bahkan dipermudah dengan tidak diperlukannya fotocopy STNK maupun KTP wajib pajak. Kemudian pelayanan tersebut juga sudah disesuaikan dengan kondisi masyarakat yang membutuhkan pelayanan yang cepat, mudah dan praktis sehingga kepuasan masyarakat akan pelayanan samsat dapat dicapai. Hal tersebut sesuai dengan yang disampaikan menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) menyatakan bahwa sebuah inovasi mesti memiliki kesesuaian dengan sesuatu yang diganti. Hal tersebut juga telah sesuai dengan pendapat dari Kotler dan Keller (dalam Wulandari, 2017) yang menyatakan *compability* ini adalah bagaimana kesesuaian suatu inovasi dengan pengalaman seseorang, dimana sebelum adanya layanan samsat *drive-thru* ini wajib pajak banyak menemui kesulitan dalam membayar pajak kendaraan setelah adanya inovasi tersebut disesuaikan dengan kebutuhan masyarakat sebagai wajib pajak akan pelayanan yang mudah, cepat dan praktis.

3.1.3 Complexity

Berdasarkan berbagai hasil wawancara dan observasi yang sudah dilakukan, penelitian ini kurang sependapat dengan teori *complexity* menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) yang menyatakan bahwa inovasi yang baru cenderung memiliki tingkat kerumitan yang lebih tinggi dibandingkan dengan sebelumnya. Inovasi samsat *drive-thru* ini menawarkan cara yang lebih baik, lebih cepat dan prosedur yang digunakan lebih mudah dibandingkan dengan pelayanan samsat yang lain meskipun masih terdapat beberapa kerumitan didalamnya seperti hanya terbatas pada pelayanan pengesahan STNK sehingga tidak bisa melayani pergantian STNK, perbaikan data kendaraan dan juga tidak bisa melakukan transaksi bagi kendaraan yang belum masuk progresif. Kemudian hal tersebut dibenarkan oleh Marshal dkk (dalam Sugandini, 2009) dimana pengadopsian sebuah inovasi akan tinggi sesuai dengan adanya penggunaan inovasi tersebut. Dari hasil wawancara dan juga pengamatan menyatakan bahwa pelayanan pembayaran pajak kendaraan tahunan melalui *drive-thru* mendapat respon positif dari masyarakat karena menawarkan adanya kemudahan dari segi prosedur dan kecepatan dalam pelayanannya sehingga wajib pajak mengapresiasi saat menggunakan inovasi tersebut.

3.1.4 Triability

Berdasarkan teori yang diajukan oleh Rogers (dalam Suwarno, 2008) dikemukakan bahwa inovasi dapat diterima jika kemungkinan untuk mencobanya (*triability*) telah teruji dan dimana samsat *drive-thru* ini sudah melalui uji coba sebelumnya dan terbukti memberikan keuntungan dan nilai tambah dibandingkan inovasi sebelumnya. Keuntungan yang dimaksud disini adalah bagaimana wajib pajak sebagai pengguna layanan memiliki keuntungan dari sisi waktu dan prosedur yang lebih cepat dari pelayanan samsat umum. Meskipun jika hanya untuk melakukan pengesahan STNK tahunan, tentunya terlalu jauh bagi masyarakat yang kebetulan berada di ujung Kabupaten Buleleng namun sudah disediakan pelayanan samsat bagi masyarakat di wilayah tersebut. Hal ini juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Moore dan Benbasat (dalam Setyawan, 2009) dimana sebuah inovasi setelah diperkenalkan kemudian dicoba, tingkat penggunaannya akan semakin tinggi.

3.1.5 Observability

Inovasi layanan samsat *drive-thru* yang diimplementasikan oleh Kantor Bersama Samsat Buleleng dengan dilihat dari teori *observability* menurut Rogers (dalam Suwarno, 2008) sudah sesuai dilihat dari dapat dengan mudahnya proses pelayanan diamati oleh masyarakat sebagai pengguna layanan karena hanya melakukan pengurusan di dua loket saja. Hal tersebut juga sesuai dengan yang disampaikan oleh Saputra dan Astuti (2018) dimana inovasi mudah dipahami sehingga dapat juga dengan mudah dinilai kemudahan maupun kesulitannya dimana layanan *drive-thru* ini dengan prosedur yang jelas mengakibatkan masyarakat dapat dengan mudah memahami proses pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3.2 Kualitas Pelayanan Samsat *Drive-Thru* Kabupaten Buleleng

Evaluasi kualitas pelayanan di layanan samsat *drive-thru* ini dilakukan melalui lima dimensi menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011) yang mencakup aspek *tangible*, *empathy*, *reliability*, *responsiveness*, dan *assurance*.

3.2.1 Tangible

Penelitian ini telah menemukan bagaimana kualitas pelayanan samsat *drive-thru* jika dilihat dari *tangible* menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011) sudah baik jika dilihat melalui penampilan, kedisiplinan petugas, kenyamanan tempat pelayanan dan penggunaan teknologi. Dari hasil wawancara dan observasi dimana petugas dalam melayani wajib pajak sudah berpakaian yang rapi dan bersih serta sudah sesuai dengan aturan yang ada. Kemudian wawancara dengan beberapa wajib pajak mengapresiasi kedisiplinan petugas yang dimana sudah siap melayani dan sudah siap sedia di tempat pelayanan sebelum jam pelayanan dimulai. yang menjadi keluhan di layanan samsat *drive-thru* ini adalah saat menunggu giliran untuk memproses pengesahan STNK, wajib pajak saat di lokasi kepanasan sehingga mengurangi kenyamanan wajib pajak. Serta penggunaan teknologi atau alat bantu yang digunakan dalam pelayanan menemukan bahwa dengan hanya menggunakan dua komputer dan satu printer dapat membuat proses pelayanan terhadap wajib lebih cepat dan praktis.

3.2.2 Empathy

Berkaitan dengan teori *empathy* menurut Zeithhaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011) dimana melalui indikator melayani kepentingan wajib pajak sudah dilakukan dengan baik oleh petugas dimana berkas yang diberikan oleh wajib pajak akan langsung diproses oleh petugas. Kemudian melalui indikator keramahan dan kesopanan petugas kepada wajib pajak juga dilakukan dengan menanyakan kabar sehingga wajib pajak merasa dihargai dalam pelayanan. Kemudian petugas juga tidak diskriminatif dengan melakukan pelayanan yang sama kepada setiap pengguna layanan tanpa melihat dari suku, ras dan agama dan melayani wajib pajak yang berada di antrian paling depan terdahulu.

3.2.3 Reliability

Berdasarkan dimensi *reliability* menurut Zeithhaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011) dalam pelayanan samsat *drive-thru* dimana melalui indikator standar pelayanan, Samsat Kabupaten Buleleng sudah memiliki standar pelayanan yang jelas dan diatur dalam Keputusan Kepala Bapenda No 54 tahun 2022 namun, standar pelayanan ini belum diketahui oleh masyarakat banyak sehingga diperlukan sosialisasi dari pihak Samsat Buleleng. Kemudian melalui indikator kemampuan petugas dalam menggunakan dimana berdasarkan hasil wawancara dan observasi menunjukkan bahwa petugas sudah memiliki kemampuan yang sangat baik dalam mengoperasikan komputer maupun printer. Keahlian yang dimiliki petugas juga sudah sangat baik sehingga kesalahan-kesalahan pencetakan dan penginputan data dalam pelayanan samsat *drive-thru* sangat jarang terjadi. Selain karena kemampuan dan keahlian petugas tersebut, minimnya kesalahan yang terjadi juga karena kecermatan petugas yang sudah baik sehingga dapat memberikan pelayanan yang berkualitas terhadap wajib pajak.

3.2.4 Responsiveness

Melalui dimensi *responsiveness* yang disampaikan menurut Zeithhaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011) dimana dilihat melalui beberapa indikator bisa dikatakan sudah memenuhi pelayanan yang berkualitas seperti jika dilihat dari indikator kecepatan dan ketepatan pelayanan kepada masyarakat sudah sangat baik dilakukan. Kecepatan tersebut tentunya karena adanya kemudahan prosedur serta kemampuan petugas yang bertugas melayani masyarakat meskipun hanya terbatas

pada pelayanan pajak kendaraan tahunan saja namun masyarakat sebagai wajib pajak sudah merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan petugas dalam melayani. Petugas juga merespon segala bentuk keluhan, pertanyaan maupun saran yang diberikan oleh wajib pajak ditindak lanjuti oleh petugas dan disampaikan ke atasan sehingga elektabilitas instansi Samsat Buleleng ini di mata masyarakat semakin membaik dan memperoleh kepercayaan tinggi dari masyarakat.

3.2.5 Assurance

Berdasarkan teori *assurance* menurut Zeithaml dkk (dalam Hardiyansyah, 2011) pelayanan di samsat *drive-thru* ini jika dilihat dari indikator jaminan biaya, masyarakat sudah diberikan jaminan melalui Pergub Bali Nomor 47 Tahun 2022 yang sudah mengatur berapa saja biaya yang diperlukan untuk Pajak Kendaraan bermotor mereka. Biaya yang diperlukan juga dapat dilihat melalui notis STNK yang sudah akan diperbarui setiap tahunnya setelah wajib pajak selesai melakukan proses pengesahan STNK tersebut. Kemudian dari indikator jaminan waktu, penelitian ini berdasarkan hasil wawancara dengan beberapa wajib pajak yang mengatakan bahwa petugas sudah melakukan pelayanan sesuai dengan waktu yang diinfokan tentang pelayanan samsat *drive-thru* ini. Selain itu, petugas juga menjaminkan waktu berlakunya STNK kepada wajib pajak saat pengambilan berkas di loket pengambilan. Untuk legalitas, sebelum petugas menyerahkan berkas tersebut kepada wajib pajak sudah disahkan oleh petugas kepolisian sehingga wajib pajak diberikan jaminan legalitas atas pelayanan yang digunakan yakni pelayanan samsat *drive-thru*.

3.3 Samsat Drive-Thru Dalam Meningkatkan Penerimaan Pajak

Dari berbagai data-data dan wawancara yang sudah dilakukan, didapatkan suatu hasil dimana keberadaan layanan samsat *drive-thru* berpengaruh terhadap penerimaan pajak di Kantor Samsat Buleleng. Berdasarkan hasil penelitian di periode tahun 2020-2022 bahwa penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng selalu mengalami peningkatan. Penerimaan dari layanan *drive-thru* juga mengalami trend kenaikan dan berkontribusi cukup besar dalam penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor. Selain kontribusi tersebut, pelayanan ke masyarakat juga dapat dilaksanakan lebih maksimal karena prosedur dan mekanisme pelayanan serta kecepatan pelayanan jauh lebih mudah.

Masyarakat juga mengapresiasi keberadaan inovasi samsat *drive-thru* ini dilihat dari jumlah pendapatan denda yang menurun drastis semenjak adanya layanan samsat *drive-thru*.

4.PENUTUP

4.1 Simpulan

1. Keberadaan inovasi samsat *drive-thru* di lingkungan Kantor Bersama Samsat Buleleng jika dilihat dari karakteristik inovasi melalui *relative advantage* (keunggulan relatif), *compatibility* (kesesuaian), *complexity* (kerumitan), *trialability* (kemampuan diujicobakan) dan *observability* (kemudahan diamati) sudah sangat baik dimana samsat *drive-thru* memiliki banyak keunggulan dalam pelayanannya.
2. Kualitas Pelayanan di Layanan Samsat *Drive-Thru* Kabupaten Buleleng jika dilihat dari dimensi kualitas pelayanan berupa *tangible* (bukti fisik), *empathy* (empati), *reliability* (kehandalan) *responsiveness* (ketanggapan), dan *assurance* (jaminan). Pelayanan yang diberikan di layanan *drive-thru* sudah memiliki kualitas yang baik dari berbagai dimensi. Hanya saja masih diperlukan peningkatan di bagian dimensi *tangible* khususnya di indikator tempat pelayanan.
3. Penerimaan PKB di Kantor Samsat Kabupaten Buleleng dari tahun 2020 sampai dengan 2022 selalu mengalami peningkatan, namun meskipun penerimaan PKB mengalami peningkatan jumlah, unit yang melakukan pelayanan menurun dari tahun 2021 ke 2022. Selain itu target yang diberikan oleh Pemerintah Provinsi Bali kepada UPTD Samsat Kabupaten Buleleng juga selalu terpenuhi yang persentase realisasi tertinggi terjadi pada tahun 2022. Sebagai layanan yang baru beroperasi, samsat *drive-thru* mempunyai kontribusi yang cukup besar terhadap penerimaan PKB.

4.2 Saran

1. Melihat dari positifnya respon masyarakat terhadap layanan samsat *drive-thru*, peneliti menyarankan agar pelayanannya tidak hanya sebatas melayani pembayaran pajak kendaraan bermotor (PKB) tapi pelayanannya diperluas seperti pelayanan pergantian STNK ataupun Balik Nama kendaraan.

2. Dari segi tempat pelayanan, dari hasil penelitian yang menemukan bahwa wajib pajak yang menggunakan layanan samsat *drive-thru* ini masih kepanasan saat menunggu proses pembayaran PKB selesai, disarankan agar menambah atap atau menggunakan penghalang sinar matahari agar wajib pajak tidak kepanasan.
3. Pihak Kantor Samsat Buleleng juga sebaiknya menemukan solusi untuk adanya perbedaan data antara data kendaraan dengan data identitas yang tidak bisa diproses di layanan samsat *drive-thru* seperti menambah jumlah komputer sebagai alat untuk perbaikan.
4. Melihat dari kontribusi layanan samsat *drive-thru* ini yang cukup besar terhadap penerimaan PKB, penelitian ini menyarankan agar layanan serupa bisa dilakukan di daerah lain dan tidak hanya ada di lingkungan kota saja yang hanya bisa digunakan oleh masyarakat yang berada di kota saja.
5. Dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor, peneliti menyarankan agar mensosialisasikan tentang pajak kendaraan bermotor khususnya di daerah-daerah terpencil yang sekiranya masih banyak terdapat warga atau wajib pajak yang menunggak pajak kendaraan dengan pendekatan yang humanis, sopan santun dan ramah sehingga dapat lebih meningkatkan penerimaan pajak.

Daftar Pustaka

- Anggraeny, C. 2013. Inovasi Pelayanan Kesehatan dalam Meningkatkan Kualitas Pelayanan di Puskesmas Jagir Kota Surabaya. *Jurnal Kebijakan dan Manajemen Publik*, 85-93.
- Hardiyansyah, 2011. *Kualitas Pelayanan Publik Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.
- Ibrahim, Amin. 2008. *Teori dan Konsep Pelayanan Publik Serta Implementasinya*. Bandung: Mandar Maju.
- Mawardi L, 2011. Optimalisasi Samsat *Drive-Thru* Guna Mewujudkan Pelayanan Prima dalam Rangka Mendukung Transparansi Pelayanan POLRI pada Kantor Bersama SAMSAT Jakarta Selatan.
- Pasolong, 2007. *Teori Administrasi Publik*. Bandung: Alfabeta

- Rohemah, dkk. 2013. “Analisis Pengaruh Implementasi Layanan samsat Keliling terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Roda Dua di Kabupaten Pamekasan”. Dalam *Jurnal InFestasi*. Vol.9. No.2: (137-146).
- Saputra dan Astuti. 2018. *Suara Pelayanan Publik: Reformasi Birokrasi, Melalui*
- Setyawan, Sidiq. 2017. “Pola Proses Penyebaran dan Penerimaan Informasi Teknologi Kamera DSIR. Dalam *Jurnal Universitas Muhammadiyah Surakarta*”. Inovasi Pelayanan Publik. Jakad.
- Sinambela. 2008. *Reformasi Kebijakan Publik*. Jakarta: Bumi Karsa.
- Sugandini, Dyah. 2009. *Karakteristik Inovasi, Pengaruh, Komunikasi Pemasaran, Persepsi Resiko dan Stockout Dalam Keputusan Penundaan Adopsi Inovasi*. Prosiding Kolokium Nasional Program doctor UGM, Yogyakarta.
- Sugiyono. 2013. *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Suwarno, Yogi. 2008. *Inovasi Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press
- Tjiptono, Fandy. 2012. *Pemasaran Jasa*. Yogyakarta: Andi Offset
- Tjiptono, Fandy. 2000. *Prinsip-Prinsip Total Quality Service*. Yogyakarta: Andi
- Wulandari. 2017. “Pengaruh Inovasi Produk (Keuntungan Relatif, Kompatibilitas dan Komplexitas) Terhadap Niat Pengguna Mobile Banking BRI”. (Studi pada Agen LPG 3 kg di Bandar Lampung).
- Yamin, M dan Maisah. 2012. *Orientasi Baru Ilmu Pendidikan*. Jakarta: Referensi.