

Pengembangan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT Surabaya Timur

Nayani Alya Aquila Muzdalifah¹, Diana Hertati²

^{1,2}Universitas Pembangunan Nasional "Veteran" Jawa Timur

¹21041010181@student.upnjatim.ac.id, ²diana_hertati.adneg@upnjatim.ac.id

ABSTRACT

Surabaya is the city with the most vehicles in East Java Province. At the time of service, it is not uncommon to find people queuing and service hours coinciding with working hours which causes people to have to ask for permission. An innovation is needed that allows SAMSAT officers to come directly to the relevant office so that people do not need to ask permission to pay annual vehicle taxes at SAMSAT through the service innovation PAK LEMAN (Vehicle Tax Payment SAMSAT Manyar Delivery Service) based on delivery service with a ball pick-up method that serves at the agreed taxpayer location at SAMSAT East Surabaya. This research uses a qualitative method of case study approach. Data collection techniques through interviews, observation, and documentation. This study aims to analyze the innovation of PAK LEMAN delivery services in annual motor vehicle tax payments at SAMSAT East Surabaya which are analyzed using the theory of innovation attributes according to Rogers, namely 1) Relative Advantage, 2) Compatibility, 3) Complexity, 4) Triability, and 5) Observability. The results showed that the innovation of annual motor vehicle tax payments through the PAK LEMAN delivery service innovation has gone well, although there is still one innovation attribute that still needs attention such as the complexity innovation attribute.

Keywords: Service Innovation, Service Delivery, Motor Vehicle Tax, PAK LEMAN, SAMSAT

ABSTRAK

Kota Surabaya menjadi kota yang memiliki kendaraan terbanyak di Provinsi Jawa Timur. Pada saat pelayanan, tidak jarang menjumpai masyarakat mengantre dan jam pelayanan bertepatan dengan jam kerja yang menyebabkan masyarakat harus izin. Diperlukan inovasi yang memungkinkan petugas SAMSAT datang langsung ke kantor terkait sehingga masyarakat tidak perlu meminta izin untuk membayar pajak kendaraan tahunan di SAMSAT melalui inovasi pelayanan PAK LEMAN (Pembayaran Pajak Kendaraan Layanan Delivery SAMSAT Manyar) berbasis *delivery service* dengan metode jemput bola yang melayani di lokasi wajib pajak yang telah disepakati di SAMSAT Surabaya Timur. Pada penelitian ini menggunakan metode kualitatif pendekatan studi kasus. Teknik pengumpulan data melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan *delivery* PAK LEMAN dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surabaya Timur yang dianalisis menggunakan teori atribut inovasi menurut Rogers, yaitu 1) *Relative Advantage* (keuntungan relatif), 2) *Compatibility* (kesesuaian), 3) *Complexity* (kerumitan), 4) *Triability* (kemungkinan dicoba), dan 5) *Observability* (kemudahan diamati). Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan melalui inovasi pelayanan *delivery* PAK LEMAN telah berjalan dengan baik, meskipun masih terdapat salah satu atribut inovasi yang masih perlu diperhatikan seperti atribut inovasi kerumitan.

Kata kunci: Inovasi Pelayanan, Layanan *Delivery*, Pajak Kendaraan Bermotor, PAK LEMAN, SAMSAT

PENDAHULUAN

Reformasi administrasi dan birokrasi terus dilaksanakan sebagai komponen dari inisiatif yang bertujuan untuk meningkatkan kondisi di wilayah tersebut sebagai tanggapan terhadap meningkatnya kebutuhan dan tuntutan masyarakat yang harus segera dilakukan oleh pemerintah daerah (Adeti & Christiani, 2022). Pajak memiliki fungsi penting dalam pemberian layanan publik yang terlibat langsung dengan masyarakat dan memfasilitasi pengembangan negara karena menjadi salah satu sumber utama pendapatan pemerintah (Andriani et al., 2024). Pemerintah daerah memiliki kewajiban untuk menyelenggara pelayanan yang prima dalam memberikan pelayanan perpajakan yang optimal dan berorientasi pada kepuasan wajib pajak. Pada era modern saat ini, inovasi dalam sistem perpajakan menjadi mutlak untuk dapat memberikan pelayanan yang lebih mudah diakses, mudah dijangkau oleh masyarakat luas, dan adil. Menurut data BPS tahun 2023, Provinsi Jawa Timur meraih peringkat pertama memiliki jumlah kendaraan bermotor tertinggi dengan total 24.023.666 kendaraan bermotor. Data berikut menggambarkan distribusi penggunaan kendaraan bermotor di berbagai Kota di Provinsi Jawa Timur sebagai provinsi dengan jumlah kendaraan bermotor terbanyak di Indonesia.

Tabel 1. Data Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kota di Provinsi Jawa Timur Tahun 2023

No	Kota di Provinsi Jawa Timur	Total Kendaraan Bermotor
1	Kota Surabaya	3.683.873
2	Kota Malang	810.951
3	Kota Kediri	411.539
4	Kota Pasuruan	340.058
5	Kota Blitar	336.338
6	Kota Probolinggo	282.763
7	Kota Madiun	269.562
8	Kota Batu	256.299
9	Kota Mojokerto	229.709

Sumber: BPS Provinsi Jawa Timur (<https://jatim.bps.go.id/id/>, 2024)

Pada data tahun 2023 di atas, tercatat bahwa Kota Surabaya menempati posisi teratas dalam jumlah kepemilikan kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Timur dengan total mencapai 3.683.873 unit. Sebaliknya, jumlah penduduk Kota Surabaya hanya sebesar 3.009.286 jiwa (Sur & Machfiroh, 2023). Ketimpangan antara jumlah penduduk dan kendaraan bermotor ini menunjukkan adanya dinamika di masyarakat yang kompleks, terutama dalam aspek transportasi. Adanya hal tersebut menjadi relevan dalam penerapan inovasi pelayanan publik untuk memastikan pengelolaan pajak yang transparan dan akuntabel. Peningkatan jumlah kendaraan yang pesat mendorong perlunya terobosan dalam pelayanan pajak kendaraan bermotor. Seiring

bertambahnya populasi masyarakat, maka beban administrasi juga semakin kompleks sehingga diperlukannya solusi kreatif untuk dapat memenuhi kebutuhan publik secara efektif (Ompusunggu & Dompok, 2023)

Sebagai kota metropolitan terbesar kedua setelah DKI Jakarta, Kota Surabaya memiliki peran strategis sebagai jantung perekonomian Jawa Timur dan sebagai pusat utama dalam aktivitas perdagangan dan jasa (Hertati, 2020). Pertumbuhan sektor industri yang pesat juga turut menyumbang pada peningkatan jumlah kendaraan pribadi dan operasional masyarakat. Oleh karena itu, perlu adanya inovasi pelayanan seperti sistem jemput bola dimana petugas SAMSAT dapat langsung datang ke kantor atau instansi pemerintah untuk memfasilitasi pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor tahunan, sehingga masyarakat tidak perlu meninggalkan tempat kerja atau mengambil cuti hanya untuk mengurus kewajiban perpajakan di Kantor SAMSAT.

Menanggapi tantangan yang telah dijelaskan sebelumnya, maka Kantor SAMSAT Surabaya Timur bersama UPT PPD Surabaya Timur menghadirkan pembaruan layanan dalam sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan guna meningkatkan kemudahan bagi masyarakat. Salah satu bentuk inovasi tersebut adalah peluncuran pelayanan PAK LEMAN (Pembayaran Pajak Kendaraan Layanan *Delivery* SAMSAT Manyar) yang mulai diimplementasikan sejak pertengahan tahun 2023 dan difokuskan untuk masyarakat di wilayah Surabaya Timur dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. PAK LEMAN merupakan layanan jemput bola berbasis *delivery service* yang secara langsung mendatangi lokasi-lokasi, seperti perusahaan, komunitas, maupun lingkungan RT/RW sesuai dengan permohonan yang telah diajukan oleh masyarakat. Tujuannya adalah agar wajib pajak tidak perlu lagi datang langsung ke Kantor SAMSAT, sehingga proses pembayaran pajak menjadi lebih praktis dan efisien. Realita di lapangan menunjukkan bahwa pelayanan pajak kendaraan masih adanya antrean yang panjang berakibat akan tingginya volume masyarakat yang datang ke kantor dikarenakan seiring dengan meningkatnya mobilitas dan jumlah kendaraan dari tahun ke tahun. Kondisi ini turut berdampak pada meningkatnya beban pelayanan serta tingginya kebutuhan akan sistem pembayaran pajak kendaraan bermotor yang lebih adaptif dan responsif terhadap kebutuhan masyarakat.

Menurut penelitian dari (Defrian et al., 2021), masalah antrean yang panjang dalam pelayanan publik dapat diatasi melalui pendekatan inovatif yang menawarkan nilai keuntungan melalui keuntungan relatif bagi pengguna layanan. Selain itu, hasil penelitian (Faturahman et al., 2023) menekankan perlunya penyediaan media sosialisasi yang komunikatif untuk menyosialisasikan mekanisme pembayaran pajak kendaraan guna memastikan pesan yang dapat diterima dengan jelas dan menyeluruh oleh masyarakat sebagai penerima layanan. Penelitian ini berfokus pada inovasi pelayanan pajak kendaraan berbasis sistem *delivery service* yang menghadirkan berbagai keunggulan untuk mempermudah wajib pajak dalam mengakses layanan tanpa perlu datang ke Kantor SAMSAT. Mekanisme ini memungkinkan petugas mendatangi titik-titik lokasi tertentu sesuai permohonan

wajib pajak sebagai bagian dari strategi jemput bola yang lebih terintegrasi. Layanan ini dilengkapi dengan standar operasional baru yang mengutamakan pendekatan humanis serta sistem *fast track* premium sehingga wajib pajak dapat memperoleh pelayanan yang cepat tanpa perlu mengantre. Pada konteks ini, kehadiran pelayanan PAK LEMAN menjadi solusi yang lebih efisien dan adaptif, menawarkan kemudahan pembayaran pajak kendaraan langsung di lokasi pemohon dan secara signifikan dapat mengurangi hambatan yang biasa ditemui pada metode layanan konvensional.

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan menganalisis secara mendalam bentuk inovasi pelayanan yang dihadirkan melalui pelayanan *delivery* PAK LEMAN, khususnya dalam konteks pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di wilayah kerja SAMSAT Surabaya Timur. Peneliti dalam menganalisis permasalahan menggunakan pendekatan teori atribut inovasi dari Rogers sebagaimana dikutip oleh Suwarno (2008) karena teori ini menawarkan kebaruan yang jelas, terstruktur, dan mudah dipahami dalam menilai keberhasilan sebuah inovasi. Teori ini mencakup lima atribut inovasi, yaitu 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif), 2) *Compatibility* (Kesesuaian), 3) *Complexity* (Kerumitan), 4) *Triability* (Kemungkinan Dicoba), dan 5) *Observability* (Kemudahan Diamati). Melalui pendekatan ini, peneliti ingin menganalisis secara mendalam mengenai salah satu inovasi pelayanan dihadirkan oleh SAMSAT Surabaya Timur dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surabaya Timur yaitu pelayanan *delivery* PAK LEMAN. Oleh karena itu, penelitian ini mengambil judul "Pengembangan Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Tahunan di SAMSAT Surabaya Timur".

METODE PENELITIAN

Pada penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Teknik analisis data mengacu pada model yang dikembangkan oleh Miles, Huberman, and Saldana (2014) yang terdiri dari beberapa tahapan, yakni pengumpulan data, reduksi data, penyajian informasi, serta penarikan kesimpulan/verifikasi berdasarkan temuan empiris di lapangan. Adapun teknik pengumpulan data merujuk pada pendapat (Abdussamad, 2021), mencakup wawancara dengan masyarakat sebagai pengguna pelayanan pembayaran pajak, dokumentasi, serta observasi yang digunakan untuk memahami secara mendalam terkait inovasi pelayanan yang diteliti. Analisis dilakukan dengan menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers dikutip oleh Suwarno (2008), yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati). Selain itu, penulis juga menghimpun data melalui studi literatur dan artikel dari media *online* yang membahas terkait topik pelayanan publik dengan perkembangan teknologi yang ada dan pengaruh inovasi pelayanan publik terhadap pelayanan pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surabaya Timur. Teknik penentuan informan menggunakan pendekatan *purposive sampling* yaitu memilih individu yang dinilai memiliki pemahaman dan pengalaman relevan dengan isu yang dikaji. Informan dalam penelitian ini meliputi Kepala Pengelolaan Data Pelayanan Perpajakan (PDPP)

SAMSAT Surabaya Timur, Petugas pelayanan PAK LEMAN, serta masyarakat yang telah menggunakan pelayanan PAK LEMAN.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Sebagai respons terhadap tantangan dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal jam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, Unit Pelaksana Teknis Pelayanan Pendapatan Daerah (UPT PPD) melalui SAMSAT Surabaya Timur menghadirkan inovasi berupa layanan *delivery* pajak kendaraan bernama PAK LEMAN yang bertujuan untuk meningkatkan aksesibilitas dan kemudahan dalam proses pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Inovasi ini memungkinkan masyarakat untuk mengajukan permohonan layanan melalui formulir digital yang disediakan dan petugas akan mendatangi lokasi pemohon berdasarkan jadwal yang telah ditentukan. Layanan ini dirancang sebagai jawaban atas keterbatasan waktu masyarakat yang tidak dapat mengurus pajak kendaraan karena bertepatan dengan waktu kerja masyarakat yang notabenehnya wajib pajak merupakan seorang pekerja. Sebagai bentuk strategi jempot bola, layanan ini menargetkan kelompok masyarakat, antara lain perusahaan, instansi pemerintah, dan komunitas yang berada di wilayah Surabaya Timur. Tujuannya adalah untuk memberikan alternatif sistem pembayaran yang lebih fleksibel dan efisien, tanpa mengharuskan wajib pajak datang langsung ke Kantor SAMSAT.

Hadirnya inovasi *delivery* PAK LEMAN dibutuhkan pengkajian lebih lanjut untuk dapat melihat inovasi pelayanan tersebut apakah dapat meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di lingkungan SAMSAT Surabaya Timur, Oleh karena itu, penelitian ini menggunakan pendekatan melalui lima atribut inovasi sebagaimana dikemukakan oleh Rogers dalam Suwarno (2008), meliputi *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Unsur kebaruan dalam suatu inovasi merupakan elemen utama yang menjadi pembeda dibandingkan dengan pendekatan sebelumnya. Menurut pendapat (Rogers, 1983), konsep *relative advantage* atau keuntungan relatif menggambarkan sejauh mana sebuah inovasi dinilai lebih bermanfaat dibandingkan praktik yang lama. Keunggulan ini mencakup berbagai aspek, seperti keuntungan ekonomi, biaya awal yang rendah, kenyamanan, penghematan waktu dan tenaga, serta kecepatan hasil yang menjadi nilai dari suatu inovasi. Penerapan inovasi layanan PAK LEMAN membawa dampak positif dalam menyederhanakan sistem pelayanan kepada masyarakat khususnya dengan mengurangi kebutuhan untuk datang langsung ke kantor pelayanan. Hadirnya pelayanan ini dapat mempersingkat jarak dan waktu yang biasanya ditempuh masyarakat untuk menuju SAMSAT. Selanjutnya akan disajikan pemetaan jarak dan estimasi waktu tempuh dari berbagai wilayah yang

termasuk dalam wilayah Surabaya Timur menuju ke Kantor SAMSAT Surabaya Timur.

Tabel 2. Jarak dan Waktu Tempuh dari Kecamatan ke Kantor SAMSAT Surabaya Timur

No	Kecamatan	Jarak (Km)	Waktu (menit)
1	Gubeng	6	2,2
2	Tambaksari	7,8	14
3	Sukolilo	4,3	9
4	Mulyorejo	3,9	7
5	Rungkut	6,6	12
6	Gunung Anyar	8,2	17

Sumber: Diolah Penulis, 2025

Berdasarkan tabel 2 di atas, adanya inovasi pelayanan PAK LEMAN memiliki keunggulan dalam memangkas waktu tempuh dan jarak ke lokasi yang biasanya diperlukan masyarakat untuk mengakses pelayanan langsung di Kantor SAMSAT Surabaya Timur. Hal ini didukung oleh Bapak Rizal selaku masyarakat yang membayar pajak kendaraan bermotor tahunan yang mengatakan bahwa "Pelayanan yang diberikan oleh SAMSAT Surabaya Timur ini menurut saya jauh lebih ekonomis. Hal ini tentu memberikan kemudahan karena prosesnya bisa dilakukan dimana saja sesuai dengan permohonan masyarakat di lingkungan tersebut, sehingga tidak perlu lagi berlarian ke SAMSAT" (Hasil wawancara 23 April 2025). Inovasi pelayanan PAK LEMAN terbukti memberikan keunggulan dalam sistem pelayanan dengan memangkas jarak dan waktu tempuh bagi masyarakat dalam mengakses pelayanan.

Berdasarkan hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa pelayanan ini tidak hanya memperluas aksesibilitas terhadap layanan publik, melainkan juga memberikan manfaat yang dirasakan langsung oleh masyarakat, khususnya bagi masyarakat yang memiliki keterbatasan waktu karena sebagai seorang pekerja. Hal ini sejalan dengan temuan dari (Nurjanah & Purboningsih, 2024) yang menyatakan bahwa nilai keuntungan dalam inovasi pelayanan mengacu pada prinsip-prinsip pelayanan publik yang merujuk pada Peraturan Kemenpan RB Nomor 63 Tahun 2003 mengenai Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik yang menekankan pentingnya kesederhanaan, yakni mudah dipahami dan dilaksanakan.

2. Compatibility (Kesesuaian)

Setiap inovasi memiliki kesesuaian atau *compatibility* dengan sistem atau layanan yang digantikannya. Hal ini menjadi penting agar proses peralihan tidak mengabaikan nilai dari inovasi sebelumnya, baik karena pertimbangan efisiensi biaya maupun karena inovasi terdahulu dapat menjadi bagian dari proses transisi menuju pembaruan. Menurut (Rogers, 1983), *Compatibility* mengacu pada sejauh mana suatu inovasi sesuai nilai-nilai yang dianut, pengalaman sebelumnya, serta kebutuhan pengguna. Sebuah inovasi bisa dinilai kompatibel atau tidak kompatibel berdasarkan (1) keselarasan dengan nilai-nilai dan kepercayaan sosial budaya, (2) dengan ide-ide

yang telah diperkenalkan sebelumnya, atau (3) dengan kebutuhan klien akan inovasi. Sementara itu, Muluk (2008) mengungkapkan bahwa organisasi di sektor publik sering kali menghadapi kendala dalam hal anggaran dan sumber daya. Oleh karena itu, penting bagi institusi publik untuk mengadopsi inovasi sebagai upaya meningkatkan efisiensi kerja dan menekan pengeluaran.

Pada konteks ini, pelayanan *delivery* PAK LEMAN hadir sebagai bentuk penyempurnaan dari model pelayanan yang telah ada sebelumnya. Pelayanan ini dirancang untuk mengatasi keterbatasan pelayanan sebelumnya dengan memperluas jangkauan hingga ke berbagai kelompok masyarakat, seperti perusahaan, institusi, dan komunitas di wilayah Surabaya Timur. Pernyataan dari Bapak Dilla selaku petugas PAK LEMAN di SAMSAT Surabaya Timur, menegaskan bahwa “ketiga inovasi tersebut memiliki tujuan yang sama yaitu mendekatkan layanan perpajakan kendaraan kepada masyarakat. SAMSAT Keliling yang mengandalkan titik lokasi strategis yang ditentukan oleh petugas, seperti di area Taman Mundu dan Superindo Mulyosari di Surabaya Timur serta E-SAMSAT yang menawarkan pendekatan pelayanan digital dengan melakukan pembayaran melalui *e-commerce*. Di sisi lain, program PAK LEMAN memberikan keleluasaan bagi wajib pajak untuk memilih lokasi pelayanan yang umumnya berada di tempat kerja atau lingkungan komunitas” (Hasil wawancara 19 Maret 2025)”. Dari pernyataan salah satu petugas PAK LEMAN tersebut menunjukkan adanya keselarasan dengan sistem pelayanan sebelumnya dengan tujuan untuk mendekatkan layanan kepada masyarakat. Adanya pelayanan ini, para pekerja yang berada di wilayah Surabaya Timur yang mengalami kesulitan, maka dapat memenuhi kewajiban membayar pajak kendaraan tahunannya dari lokasi tempat kerja.

Pelayanan PAK LEMAN merupakan kelanjutan atau bentuk penyempurnaan dari pelayanan sebelumnya, seperti SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT yang juga berorientasi pada pendekatan pelayanan kepada masyarakat. Namun, berbeda dengan SAMSAT Keliling yang hanya melayani di lokasi tertentu yang dipilih oleh petugas SAMSAT dan E-SAMSAT yang mengandalkan sistem pembayaran *online* melalui *e-commerce*. Temuan ini sejalan dengan (Rogers, 1983) yang menyatakan bahwa kesesuaian sebuah inovasi dapat dilihat dari seberapa mampu inovasi tersebut memenuhi kebutuhan yang dirasakan penggunanya. Peran agen perubahan sangat penting untuk memahami kebutuhan masyarakat melalui interaksi langsung dan pendekatan yang tepat.

3. *Complexity* (Kerumitan)

Sebagai suatu bentuk pembaruan, inovasi memiliki tingkat kompleksitas tertentu yang dapat lebih tinggi dibandingkan inovasi sebelumnya. (Rogers, 1983) menjelaskan bahwa kompleksitas mengacu pada sejauh mana sebuah inovasi dianggap sulit untuk dipahami maupun diterapkan oleh pengguna. Setiap gagasan baru memiliki tingkat kerumitan yang berbeda, mulai dari yang mudah hingga yang sedikit rumit. Sementara itu, Mulgan dan Albury dalam (Muluk, 2008) menyebutkan bahwa keberhasilan suatu inovasi terletak pada kemampuannya menciptakan dan

menerapkan proses, pelayanan, produk, atau metode baru yang secara nyata meningkatkan efektivitas, efisiensi, serta kualitas hasil tersebut. Pada pelayanan PAK LEMAN ditemukan adanya tantangan dalam pelayanan yaitu kurangnya pemahaman masyarakat terkait peruntukkan dari inovasi ini dan adanya keterbatasan fasilitas berupa colokan sebagai sumber daya kelistrikan untuk laptop dan *printer* sebagai penunjang pelayanan. Petugas PAK LEMAN yaitu Bapak Dilla yang berperan langsung dalam pelaksanaan pelayanan di lapangan, mengungkapkan bahwa kendala utama yang dihadapi bukan berasal dari sisi teknis, melainkan dari minimnya pemahaman masyarakat terhadap informasi seputar pelayanan yang diberikan. Sementara itu, dari sisi teknis seperti jaringan internet dan sinyal umumnya tidak menjadi hambatan di lokasi. Namun, masih terdapat tantangan kecil seperti terbatasnya akses kelistrikan di beberapa lokasi seperti minimnya colokan yang dibutuhkan untuk mengoperasikan perangkat seperti laptop dan *printer*" (Hasil wawancara 19 Maret 2025).

Berdasarkan wawancara tersebut menunjukkan meskipun tingkat kesulitan pelayanan tergolong rendah, upaya peningkatan sosialisasi kepada masyarakat serta penyediaan fasilitas penunjang teknis yang lebih memadai perlu dilakukan agar lebih optimal guna memastikan pelayanan berjalan secara maksimal dan berkesinambungan. Tantangan ini sejalan dengan penelitian (Taufik, 2024), yang menyatakan bahwa penerapan inovasi tidak serta-bebas tanpa adanya hambatan. Beberapa tantangan seperti keterbatasan infrastruktur, masalah konektivitas, hingga rendahnya pemahaman masyarakat terhadap pelayanan. Oleh sebab itu, peningkatan kerja sama antar pihak terkait menjadi elemen penting dalam mewujudkan pelayanan publik yang lebih responsif dan efektif.

4. *Triability* (Kemungkinan Dicoba)

Sebuah inovasi tidak akan mudah diterima tanpa melalui tahap uji coba untuk membuktikan bahwa inovasi tersebut benar-benar memberikan keuntungan atau nilai lebih. Sehingga, penting bagi sebuah inovasi untuk melewati proses pengujian atau "uji publik" dalam menilai secara langsung efektivitas dalam sebuah pelayanan sebelum diimplementasikan secara luas. Menurut (Rogers, 1983), *Triability* merujuk pada sejauh mana suatu inovasi bisa diuji coba dalam skala terbatas sebelum diadopsi secara penuh. Di SAMSAT Surabaya Timur telah melakukan berbagai langkah sosialisasi dan uji coba pelayanan untuk memperkenalkan inovasi pelayanan PAK LEMAN kepada masyarakat. Pelayanan ini mulai di uji coba pada akhir Februari tahun 2023 seperti yang dijelaskan oleh Bapak Dilla selaku petugas pelayanan PAK LEMAN yang menjelaskan bahwa "setiap inovasi di UPT PPD Surabaya Timur khususnya SAMSAT Surabaya Timur selalu melewati tahap uji coba terlebih dahulu. Contohnya inovasi PAK LEMAN yang melalui tahap uji coba selama satu bulan, dimulai pada akhir Februari 2023 di RSJ Menur selama dua hari pelayanan disana. Uji coba pertama ini cukup sukses dengan antusiasme masyarakat" (Hasil wawancara 19 Maret 2025).

Selanjutnya, dari hasil pengujian cobaan pelayanan PAK LEMAN yang dilakukan oleh SAMSAT Surabaya Timur mendapat sambutan yang sangat baik dari masyarakat.

Hal ini ditegaskan oleh Bapak Arif Rahmanto, selaku PDPP SAMSAT Surabaya Timur yang menyebutkan bahwa masyarakat menunjukkan respons positif, bahkan beberapa instansi secara aktif mengajukan permintaan pelayanan. Salah satu contohnya adalah PT HM Sampoerna yang di awal pelaksanaan rutin mengatur jadwal pelayanan setiap dua bulan dan bahkan menyediakan fasilitas pendukung seperti meja serta ruang tunggu bagi petugas” (Hasil wawancara 2 Mei 2025).

Keberhasilan uji coba ini membuktikan bahwa inovasi PAK LEMAN mampu memberikan dampak nyata dalam mempermudah masyarakat dalam membayar pajak kendaraan. Tingginya antusiasme juga terlihat dari ketertarikan sejumlah instansi lain. Menariknya, inovasi pelayanan ini juga menarik perhatian instansi lain. Hal ini dibuktikan dengan adanya studi tiru yang dilakukan UPT PPD Trenggalek yang mempertimbangkan untuk mengadopsi pendekatan serupa sebagai upaya peningkatan pelayanan publik di wilayahnya. Seperti yang disampaikan oleh (Solong & Muliadi, 2020), pentingnya inovasi dalam pelayanan publik terletak pada kemampuannya untuk terus dapat beradaptasi dengan dinamika kebutuhan masyarakat yang menjadi elemen penting dalam menciptakan pelayanan yang berkualitas dan responsif.

5. *Observability* (Kemudahan diamati)

Kemudahan diamati atau *observability* adalah salah satu atribut yang penting dalam mengevaluasi keberhasilan sebuah inovasi pelayanan publik. Sebuah inovasi dikatakan efektif, jika prosesnya lebih baik dan hasilnya dapat dilihat dengan jelas oleh masyarakat (Nurdin, 2019). (Rogers, 1983) mengemukakan bahwa *observability* merujuk pada sejauh mana dampak atau hasil dari sebuah inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain. Semakin mudah tingkat inovasi tersebut diamati, maka semakin besar pula kemungkinan masyarakat untuk menerimanya. Respons masyarakat positif terhadap adanya inovasi pelayanan. Hal ini didukung dengan pendapat dari Ibu Enita yang membayarkan pajak kendaraan bermotor tahunannya dan menyatakan bahwa “Informasi yang disampaikan oleh petugas terkait alur pelayanan telah disampaikan dengan jelas, mudah dimengerti, dan relevan dengan apa yang dibutuhkan oleh masyarakat” (Hasil wawancara 23 April 2025).

Hasil wawancara tersebut menunjukkan bahwa inovasi pelayanan PAK LEMAN yang dilakukan oleh SAMSAT Surabaya Timur dapat mampu memberikan kemudahan dalam memahami alur dan prosedur dalam pelayanan dengan alur yang terstruktur, transparansi, serta informasi dan sosialisasi secara aktif disebarkan melalui media sosial, sehingga dapat meningkatkan pemahaman pelayanan. Ini menunjukkan bahwa kemudahan dalam mengamati proses pelayanan menjadi aspek penting dalam mendorong keberhasilan inovasi.

KESIMPULAN

Berdasarkan uraian pembahasan yang telah dijelaskan di atas dengan menganalisis inovasi pelayanan yang ditawarkan oleh SAMSAT *delivery* PAK LEMAN

dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di SAMSAT Surabaya Timur yang sudah berjalan dengan baik yang dilihat dari teori atribut inovasi menurut Rogers yang dikutip oleh Suwarno (2008), memberikan kesimpulan bahwa pada atribut 1) *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif) menawarkan nilai keuntungan pada sistem pelayanan melalui pendekatan humanis dengan metode layanan jemput bola. 2) *Compatibility* (Kesesuaian) pelayanan PAK LEMAN sejalan dengan pelayanan sebelumnya seperti SAMSAT Keliling dan E-SAMSAT dengan memiliki tujuan yang sama yaitu mendekatkan pelayanan kepada masyarakat, sama halnya dengan PAK LEMAN yang ditentukan lokasi pelayanannya sesuai dengan permohonan masyarakat. 3) *Complexity* (Kerumitan) yaitu terdapat tantangan utama dalam implementasi inovasi ini dalam aspek pemahaman masyarakat dan kurangnya fasilitas listrik di lokasi tentu menjadi kendala yang perlu diatasi. 4) *Triability* (Kemungkinan dicoba) sebelum diterapkan, pelayanan PAK LEMAN telah melalui masa percobaan selama satu bulan dan adanya respons positif dari pihak luar yaitu UPT PPD Trenggalek yang melakukan studi banding terhadap inovasi tersebut. Hal ini menunjukkan adanya potensi perluasan penerapan inovasi ke wilayah lain di luar wilayah Surabaya Timur. 5) *Observability* (Kemudahan diamati), masyarakat dengan mudahnya dapat memantau proses pelayanan dengan alur yang sederhana hanya dengan membawa KTP asli dan STNK asli. Secara umum, pelayanan *delivery* PAK LEMAN telah memenuhi beberapa fokus kajian dan memberikan manfaat nyata bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan. Kehadiran inovasi ini turut berkontribusi dalam meningkatkan kualitas pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di wilayah Surabaya Timur, namun terdapat hambatan atau kendala dalam pelaksanaannya seperti kurangnya pemahaman masyarakat dan kurangnya fasilitas seperti colokan. Di sisi lain, SAMSAT Surabaya Timur terus melakukan upaya dalam meningkatkan kualitas dari sebuah inovasi pelayanan dalam meningkatkan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Surabaya Timur.

SARAN

Berdasarkan kesimpulan yang telah disampaikan sebelumnya terkait inovasi pelayanan *delivery* PAK LEMAN di SAMSAT Surabaya Timur. Peneliti dapat menyampaikan saran yang diharapkan dapat menjadi bahan pertimbangan dalam upaya perbaikan dan pengembangan pelayanan ke depannya.

1. Melakukan kegiatan sosialisasi secara berkala untuk dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap pelayanan dan juga untuk meningkatkan jumlah permohonan pelayanan.
2. Perlu dilakukannya peningkatan sarana penunjang pelayanan, khususnya dalam penyediaan daya listrik seperti colokan guna mendukung kelancaran operasional dan efektivitas proses pelayanan di lapangan.

DAFTAR PUSTAKA

- Abdussamad, Z. (2021). *Metode Penelitian Kualitatif*. CV. Syakir Media Press.
- Adeti, B. A., & Christiani, C. (2022). Reformasi Administrasi dan Birokrasi Pemerintahan Daerah Dalam Meningkatkan Kualitas Layanan Publik di Daerah. *Jurnal Media Administrasi*, 7(1), 40–48.
- Andriani, A., Damanik, I. J., & Vientiany, D. (2024). Pengenalan Sistem Perpajakan dengan Memahami Dasar-Dasar Pajak Bagi Masyarakat. *Jurnal Rumpun Manajemen Dan Ekonomi*, 1(3), 589–595.
- 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*, 11(2), 163–174. <https://doi.org/10.33701/jiwbp.v11i2.2100>
- Faturahman, D. T., Munir, S., & Vestikowati, E. (2023). Inovasi Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Samsat Delivery Ciamis Pada Masa Pandemi Covid 19 di Kabupaten Ciamis. *IJPP: The Indonesian Journal of Politics and Policy*, 5(2), 256–267. <https://journal.unsika.ac.id/index.php/IJPP>
- Hertati, D. (2020). *Efektivitas Pelayanan Surat Izin Usaha Perdagangan Melalui Surabaya Single Windows di Unit Pelayanan Terpadu Satu Atap Surabaya Pusat Kota Surabaya*. CV. Mitra Sumber Rejeki.
- Miles, M. B., Huberman, A. M., & Saldana, J. (2014). *Qualitative Data Analysis A Methods Sourcebook*. SAGE Publications.
- Muluk, K. (2008). *Knowledge Management: Kunci Sukses Inovasi Pemerintahan Daerah*. Bayumedia Publishing.
- Nurdin, I. (2019). *Kualitas Pelayanan Publik (Perilaku Aparatur dan Komunikasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik)*. Media Sahabat Cendekia.
- Nurjanah, S., & Purboningsih, D. (2024). Inovasi Pelayanan Warung Samsat Sore dan Malam (SAMSORELAM) terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di SAMSAT Martapura. *Journal of Social and Policy Issues*, 4(1), 13–18. <https://doi.org/10.58835/jspi.v4i1.295>
- Ompusunggu, M. F., & Dompok, T. (2023). Inovasi Pelayanan Publik Sebagai Upaya Mewujudkan Transportasi Berkelanjutan di Kota Batam. *Scientia Journal: Jurnal Ilmiah Mahasiswa*, 5(4), 1–10.
- Rogers, E. M. (1983). *Diffusion of innovations (Third Edition)* (Third Edition). The Free Press.

Reslaj: Religion Education Social Laa Roiba Journal

Volume 7 Nomor 9 (2025) 2357 – 2368 P-ISSN 2656-274x E-ISSN 2656-4691

DOI: 10.47476/reslaj.v7i9.8287

Solong, A., & Muliadi. (2020). Inovasi Pelayanan Publik. *JAQ: Al Qisthi Jurnal Sosial Dan Politik*, 10(2), 76–86. <http://stisipm-sinjai.ac.id/stisippublishing/index.php/JAQ>

Sur, W. A. A., & Machfiroh, I. S. (2023). Pengaruh Jumlah dan Mutasi Kendaraan Bermotor pada UPPD Bermotor terhadap Penerimaan Pajak SAMSAT Pelahari. *Jurnal Matematika Dan Statistika Serta Aplikasinya*, 11(1), 60–71.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi di Sektor Publik (Pertama)*. STIA-LAN Press.

Taufik. (2024). Inovasi Pelayanan Sebagai Upaya Meningkatkan Kualitas Layanan Publik Pada Mal Pelayanan Publik Kota Kendari. *TPA: Trajectories of Public Administration*, 1(2), 132–140.