

MANUAL BOOK

LABILING

INOVASI
PELAYANAN PUBLIK

2022

KOTA JAMBI

LABILING

LAYANAN MOBIL KELILING PEMBAYARAN PBB

“LABILING”

I. Pendahuluan

Konsep dasar Pelayanan Publik yaitu bagaimana meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dan/atau pemerintahan daerah menjalankan fungsi pelayanan, dari segi pendekatan ekonomi, menyediakan kebutuhan pokok (dasar) bagi seluruh masyarakat. Bersamaan dengan arus globalisasi yang memberikan peluang sekaligus tantangan bagi perbaikan ekonomi, mendorong pemerintah untuk kembali memahami arti pentingnya suatu kualitas pelayanan serta pentingnya dilakukan perbaikan mutu pelayanan. Penyediaan pelayanan pemerintah yang berkualitas, akan memacu potensi sosial ekonomi masyarakat yang merupakan bagian dari demokratisasi ekonomi.

Penyediaan pelayanan publik yang bermutu merupakan salah satu alat untuk mengembalikan kepercayaan masyarakat kepada pemerintah yang semakin berkurang, akibat krisis ekonomi yang terus menerus berkelanjutan pada saat ini akibat pandemi Covid-19. Hal tersebut menjadikan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan.

Permasalahan utama pelayanan publik pada dasarnya adalah berkaitan dengan peningkatan kualitas pelayanan itu sendiri. Pelayanan yang berkualitas sangat tergantung pada berbagai aspek, yaitu bagaimana pola penyelenggaraannya (tata laksana), dukungan sumber daya manusia, dan kelembagaan. Dilihat dari sisi pola penyelenggaraannya, pelayanan publik masih memiliki berbagai kelemahan antara lain:

1. Kurang responsif. Kondisi ini terjadi pada hampir semua tingkatan unsur pelayanan, mulai pada tingkatan petugas pelayanan (*front line*) sampai dengan tingkatan penanggungjawab instansi. Respon terhadap berbagai keluhan, aspirasi, maupun harapan masyarakat seringkali lambat atau bahkan diabaikan sama sekali.
2. Kurang informatif. Berbagai informasi yang seharusnya disampaikan kepada masyarakat, lambat atau bahkan tidak sampai kepada masyarakat.

3. Kurang accessible. Berbagai unit pelaksana pelayanan terletak jauh dari jangkauan masyarakat, sehingga menyulitkan bagi mereka yang memerlukan pelayanan tersebut.
4. Kurang koordinasi. Berbagai unit pelayanan yang terkait satu dengan lainnya sangat kurang berkoordinasi. Akibatnya, sering terjadi tumpang tindih ataupun pertentangan kebijakan antara satu instansi pelayanan dengan instansi pelayanan lain yang terkait.
5. Birokratis. Pelayanan (khususnya pelayanan perijinan) pada umumnya dilakukan dengan melalui proses yang terdiri dari berbagai level, sehingga menyebabkan penyelesaian pelayanan yang terlalu lama.

Dalam kaitan dengan penyelesaian masalah pelayanan, kemungkinan staf pelayanan (*front line staff*) untuk dapat menyelesaikan masalah sangat kecil, dan dilain pihak kemungkinan masyarakat untuk bertemu dengan penanggungjawab pelayanan, dalam rangka menyelesaikan masalah yang terjadi ketika pelayanan diberikan, juga sangat sulit. Akibatnya, berbagai masalah pelayanan memerlukan waktu yang lama untuk diselesaikan. Kurang mau mendengar keluhan/saran/aspirasi masyarakat. Pada umumnya aparat pelayanan kurang memiliki kemauan untuk mendengar keluhan/saran/ aspirasi dari masyarakat. Akibatnya, pelayanan dilaksanakan dengan apa adanya, tanpa ada perbaikan dari waktu ke waktu, Inefisien.

Berbagai persyaratan yang diperlukan seringkali tidak relevan dengan pelayanan yang diberikan. Dilihat dari sisi sumber daya manusianya, kelemahan utamanya adalah berkaitan dengan profesionalisme, kompetensi, empati dan etika. Berbagai pandangan juga setuju bahwa salah satu dari unsur yang perlu dipertimbangkan adalah masalah sistem kompensasi yang tepat. Dilihat dari sisi kelembagaan, kelemahan utama terletak pada desain organisasi yang tidak dirancang khusus dalam rangka pemberian pelayanan kepada masyarakat, penuh dengan hirarki yang membuat pelayanan menjadi berbelit-belit (birokratis), dan tidak terkoordinasi.

II. Latar Belakang

Suatu pelaksanaan program pemungutan pajak sudah dianggap efektif apabila dapat membuat yang sulit menjadi mudah, alur birokrasi yang panjang menjadi lebih singkat, menciptakan efisiensi waktu pemberian pelayanan dan lain sebagainya. Berdasarkan hasil penelitian yang dilakukan terkait pelaksanaan program yang telah dijalankan oleh Badan pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi dalam rangka memberikan pelayanan kepada masyarakat, bahwa pada prinsipnya letak dasar keberhasilan pembangunan di era otonomi daerah adalah menciptakan pelayanan dengan program program yang sangat mudah, efektif, dan efisien.

Badan Pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi mengeluarkan sebuah inovasi LABILING (Layanan Mobil Keliling) yang mempermudah Wajib Pajak masyarakat dalam membayar Pajak Bumi dan Bangunan dengan langsung mendatangi LABILING (layanan mobil keliling) pelayanan pembayaran Pajak Bumi dan Bangunan yang telah tersedia secara mandiri tanpa harus datang ke kantor pelayanan BPPRD Kota Jambi. Semua program program yang sudah dilaksanakan Badan pengelola Pajak dan Retribusi Daerah diatas tiada lain adalah memberikan pelayanan yang maksimal kepada masyarakat, berdaya guna dan berhasil guna yang pada akhirnya berimplikasi pada peningkatan kualitas pelayanan publik yang diterima masyarakat sebagai pengguna jasa. Namun keberadaan pogram LABILING (layanan mobil Keliling) Pelayanan Pembayaran PBB memberikan dampak positif bagi masyarakat. informasi jadwal terkait mobil keliling pembayaran pajak bumi bangunan bisa didapat di kantor kecamatan/kelurahan.

Kecamatan sebagai unit organisasi perangkat daerah yang merupakan garda terdepan yang langsung berhadapan dengan masyarakat dituntut lebih baik dalam hal pelayanan ini. Dengan demikian dibutuhkan inovasi-inovasi dalam mengoptimalkan fungsi pelayanan masyarakat.

Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia (KBBI), Inovasi adalah pemasukan atau pengenalan hal-hal baru, pembaharuan, penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya. Inovasi juga bisa diartikan sebagai pengembangan dari yang sudah ada baik produk maupun proses nya menjadi lebih baik dan bermanfaat atau bernilai lebih. Layanan jemput bola menjadi sebuah tuntutan maka dalam peningkatan pendapatan pajak daerah sektor PBB.

III. Tujuan

1. Tujuan umum

Meningkatkan pelayanan publik kepada masyarakat

2. Tujuan khusus

- a. Mendekatkan dan memudahkan pelayanan
- b. Memotivasi masyarakat agar taat Pajak Daerah

IV. Rincian kegiatan

1. Melakukan sosialisasi tentang inovasi Labiling
2. Melakukan pelayanan langsung kepada masyarakat secara berkeliling ke Kecamatan, mall, dan pusat keramaian dengan menggunakan Layanan Mobil Keliling”
3. Bekerja sama dengan Kecamatan/Kelurahan/Rt terkait untuk memudahkan pelayanan secaraterpadu di lapangan.

V. Cara Melaksanakan Kegiatan

1. Persiapan

Kegiatan diawali dengan penjaringan masalah di lapangan dan dilanjutkan dengan penyusunan tim pengelola inovasi. Tahap berikutnya adalah perumusan dan penjaringan ide terkait inovasi. Setelah inovasi dimaksud dicanangkan, dilakukan sosialisasi dan pelatihan prosedur Pelayanan Labiling Pembayaran PBB.

2. Implementasi

- a. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan pada hari kerja senin sampai dengan jumat (weekdays) dan hari sabtu-minggu (weekend) atau hari libur dengan terlebih dahulu dibuatkan jadwal mengenai waktu dan tempat pelaksanaan.
- b. Warga dapat mengetahui jadwal layanan melalui informasi yang disebarluaskan melalui sosial media maupun media cetak seperti spanduk dan billboard.
- c. Warga masyarakat yang membutuhkan layanan Pembayaran PBB dengan mendatangi Layanan Mobil Keliling.

d. Warga masyarakat menyiapkan salinan SPT PBB

3. Monitoring dan evaluasi

Monitoring dan evaluasi dilakukan dengan indikator jumlah masyarakat yang terlayani dalam layanan mobil keliling.

VI. Sasaran

Masyarakat secara langsung yang berada didalam kecamatan maupun diluar kecamatan.

VII. Personil/Petugas

Untuk menunjang kegiatan ini didukung oleh pegawai sebagai berikut:

1. Kabid : 1 orang (Koordinator)
2. Kasubbid : 1 Orang (Koordinator Lapangan)
3. Operator : 2 orang (Pelayanan atau petugas yang ditunjuk)
4. Sopir : 1 orang (yang ditunjuk/ditugaskan)

VIII. Sarana dan Prasarana

Peralatan yang dipergunakan dalam kegiatan Layanan Mobil Keliling ini adalah sebagai berikut:

1. Kendaraan Roda 4 : 1 Unit
2. Komputer/PC/Laptop : 1 Unit
3. Printer : 1 Unit
4. Kertas dan ATK lainnya sesuai kebutuhan
5. Modem : 1 Buah

IX. Anggaran

Anggaran dalam kegiatan ini mempergunakan APBD Badan pengelola Pajak dan Retribusi Daerah Kota Jambi.

X. Jadwal Tahapan Inovasi dan Pelaksanaan Kegiatan

1. Tahapan Inovasi SIPAHADESI

Tabel 1. Tahapan Inovasi SIPAHADESI

No.	Tahapan	Waktu Kegiatan	Keterangan
1.	Latar belakang masalah	Mei 2020	Penjaringan di lapangan
2.	Perumusan Ide	Juni 2020	Perumusan Ide dari masukan semua pihak / koordinasi dengan dinas Terkait
3.	Perancangan	Juli 2020	Menyusun Tim pengelola Inovasi dan Linsek
4.	Sosialisasi	Juli 2020	Stake Holder terkait (Desa, RT/RW)
5.	Implementasi	Juli 2020	Pelaksanaan layanan mobil layanan keliling “MOBLING GERCEP-BERKAH”

2. Pelaksanaan Inovasi SIPAHADESI

Tabel 2. Pelaksanaan Inovasi SIPAHADESI

No	Kegiatan	Tahun 2020											
		01	02	03	04	05	06	07	08	09	10	11	12
1.	Sosialisasi program inovasi SIPAHADESI												
2.	Bimbingan teknis dan memberikan pelatihan												
3.	Implementasi kegiatan layanan antar jemput masyarakat dalam penanganan kasus kegawatdaruratan												
4.	Publikasi dan promosi												
5.	Monitoring dan evaluasi												

Ket. Pelaksanaan kegiatan dilaksanakan sesuai jadwal

XI. Monitoring, Evaluasi dan Pelaporan

1. Monitoring akan dilaksanakan setiap bulan sesuai dengan jadwal pelayanan dimaksud.
2. Evaluasi akan dilaksanakan secara berkala dengan memperhatikan waktu pelayanan
3. Pelaporan akan dilaksanakan secara berkala baik harian, mingguan atau bulanan sebagai bahan kajian pengembangan lebih lanjut.



ANDRI RAHMAN, S.STP, M.Si

NIP. 197609181996031002