

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang Masalah

Pelayanan publik merupakan upaya yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat, mencakup tuntutan mereka akan komoditas, jasa, dan fungsi administrasi yang disediakan oleh lembaga publik, sesuai dengan ketentuan yang diuraikan dalam UU No. 25 Tahun 2009. Untuk memenuhi kewajibannya kepada warga negara, pemerintah telah melembagakan berbagai struktur organisasi. Penyelenggara dalam konteks ini mengacu pada institusi yang dapat mengambil bentuk perusahaan, lembaga independen yang didirikan berdasarkan ketentuan undang-undang untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat, atau badan hukum yang ditunjuk untuk tujuan pengabdian kepada masyarakat. Institusi yang bertanggung jawab atas pemberian pelayanan publik bertanggung jawab atas setiap kasus ketidakmampuan, pelanggaran yang mungkin terjadi, dan kekurangan dalam pelaksanaan ketentuan pelayanan publik, sebagaimana digambarkan dalam Pasal 8 UU No. 25 Tahun 2009. Ini meliputi: Pelaksanaan pelayanan, Pengelolaan keluhan publik, Administrasi informasi, Pengawasan internal, Penjangkauan masyarakat, dan pelayanan konsultasi (Fahad, Maksudi, & Pratidina, 2019).

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi jelas melalui pelaksanaan administrasi publik. pelayanan publik merupakan isu penting dalam sektor administrasi, karena kemajuan pelayanan publik di Indonesia menghadapi tantangan yang signifikan dalam mencapai peningkatan substantif. Bersamaan dengan itu, sektor pelayanan publik ini sangat penting dalam menangani berbagai kepedulian dan kebutuhan publik. Di daerah yang mengalami kesulitan ekonomi, penyediaan pelayanan publik memberikan pengaruh yang cukup besar pada pengurangan investasi, yang akibatnya dapat menyebabkan PHK pekerjaan. Hilangnya lapangan kerja yang dihasilkan dapat memicu peningkatan tingkat pengangguran, sehingga memperburuk kondisi ketidakstabilan sosial dalam masyarakat. Di bidang politik, kemunduran pelayanan publik juga

mempengaruhi berkurangnya kepercayaan warga negara pada badan pemerintahan mereka.

Penyediaan pelayanan publik yang tidak memadai merupakan faktor signifikan yang berkontribusi pada memudarnya kepercayaan rakyat pada pemerintahannya. Defisit kepercayaan ini dimanifestasikan melalui ekspresi ketidakpuasan publik yang dapat diamati terhadap pemerintah. Oleh karena itu, sangat penting untuk menilai kualitas pelayanan publik saat ini yang dikelola oleh pemerintah dan untuk menerapkan peningkatan yang diperlukan segera, sehingga memperbaiki persepsi negatif yang dipegang oleh masyarakat tentang pemerintah. Dari perspektif sosial-budaya, pelayanan publik di bawah standar dapat mengganggu psikologi masyarakat, sebagaimana dibuktikan oleh indikator seperti berkurangnya empati dan rasa hormat timbal balik dalam masyarakat, munculnya ketidakpercayaan, dan meningkatnya rasa apatis di antara individu, yang mengakibatkan ketidakpedulian terhadap satu sama lain dan terhadap otoritas pemerintah. Dalam konteks ini, masyarakat mungkin tertarik pada pilihan yang bijaksana namun merugikan, yang mengarah pada perilaku irasional dan pelanggaran norma dan kerangka hukum yang ditetapkan (Mahsyar, 2011).

Sektor pelayanan publik di Indonesia telah menyaksikan evolusi yang luar biasa cepat, didorong oleh kemajuan era yang luas ini. Integrasi teknologi ke dalam berbagai aspek kehidupan sehari-hari menghadirkan tantangan yang signifikan bagi pemerintah untuk menyelaraskan kembali pelayanan publik untuk memenuhi tuntutan warganya. Mekanisme pelayanan publik tradisional dianggap memakan waktu, memerlukan kunjungan langsung ke otoritas terkait untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan. Dalam era digital, ketidakefisienan seperti itu tidak diragukan lagi dapat diatasi. Untuk meningkatkan kemandirian dan efisiensi pemberian pelayanan, penting untuk menggunakan media inovatif sebagai saluran untuk sistem informasi publik, sehingga memfasilitasi pelayanan publik sebagai manifestasi adaptasi pemerintah terhadap era digital, yang biasa disebut sebagai *E-Governance*.

Perkembangan era digital saat ini tidak diragukan lagi dapat memengaruhi bagaimana pemerintahan diimplementasikan dalam berbagai cara.

Hal ini ditandai dengan berbagai pendekatan inovatif yang bertujuan untuk memberikan pelayanan publik yang prima. Ekspektasi masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah semakin meningkat seiring dengan perkembangan teknologi yang semakin maju (Fadillah, Kusumadewi, & Suparman, 2022).

Namun di era digital kontemporer ini tidak berarti bahwa semua pelayanan secara eksklusif bergantung pada *new media*, namun institusi pemerintah di berbagai sektor pelayanan harus menilai secara kritis jenis pelayanan mana yang tidak dapat dijalankan dari jarak jauh dan secara bersamaan mengevaluasi kemampuan dan kebutuhan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang diberikan. Pemahaman tentang kebutuhan masyarakat, yang merupakan target demografis yang akan dilayani, memungkinkan pemerintah untuk menyusun kebijakan pelayanan yang tepat. Penting untuk dicatat bahwa kebijakan yang dianggap efektif di satu daerah tidak menjamin keberhasilannya di negara lain, terutama dalam konteks Indonesia, yang ditandai dengan tingkat heterogenitas yang signifikan baik dalam aspek lingkungan maupun demografis. Akibatnya, setiap daerah memerlukan perumusan kebijakan pengabdian masyarakat yang disesuaikan, menggabungkan alternatif pelayanan tambahan yang memanfaatkan *new media* atau pelayanan berbasis digital.

Pelaku kebijakan yang terlibat dalam pelaksanaan pelayanan publik menghadapi ekspektasi dari masyarakat bahwa pelayanan yang diberikan harus menunjukkan standar kualitas yang tinggi, namun dalam praktiknya ini tetap merupakan upaya yang menantang sebagaimana dibuktikan oleh kompleksitas yang melekat pada pelayanan publik yang saat ini beroperasi di Indonesia. Efektivitas pelayanan pemerintah yang diperluas kepada warganya dapat dinilai melalui kepercayaan dan kesetiaan yang tercermin dalam *feed back* yang diberikan oleh masyarakat kepada pemerintah. Penyediaan pelayanan tersebut membutuhkan kemampuan dan kreativitas untuk memastikan keberhasilan realisasi pelayanan publik yang bertujuan untuk mencapai tujuan kolektif. Oleh karena itu sangat penting bagi pemerintah untuk mengambil inisiatif dalam

memberikan pelayanan publik inovatif yang selaras dengan aspirasi target pelayanan publiknya (Safaat, Suparman, & Maolani, 2022).

Inovasi dalam sektor pemerintah dianggap sebagai tujuan utama, terutama mengenai peningkatan pelaksanaan inovasi, sebagaimana dibuktikan oleh kapasitas pemerintah untuk memberikan pelayanan publik berkualitas unggul dengan cara yang semakin efektif, efisien, hemat biaya, dan dapat diakses, selaras dengan persyaratan masyarakat. Inovasi di sektor publik berfungsi sebagai resolusi yang layak untuk mengatasi tantangan dan tuntutan yang dihadapi oleh lembaga pemerintah (Eldo & Mutiarin, 2019).

Dalam upaya meningkatkan kemakmuran masyarakat melalui pelayanan publik, penting untuk menerapkan inovasi yang secara efektif mengatasi masalah yang berlaku di masyarakat. Biasanya, inovasi semacam itu dianggap sebagai penemuan baru. Namun penekanan pada aspek inovasi ini terutama diarahkan ke sektor swasta. Saat ini prinsip-prinsip inovatif yang telah diadopsi organisasi swasta dalam memberikan pelayanan mereka harus berfungsi sebagai model bagi organisasi publik, meskipun proses implementasi berkelanjutan dari inovasi ini sering menghadapi berbagai keuntungan dan kerugian. Namun demikian transformasi struktur pemerintahan yang berani menghadirkan peluang signifikan untuk perubahan positif (Kasali, 2012 dalam Eldo & Mutiarin, 2019).

Salah satu pelayanan penting yang diberikan oleh pemerintah kepada penduduknya adalah fasilitasi pembayaran pajak. Pajak merupakan sumber utama pendapatan fiskal bagi negara, pendapatan yang berasal dari perpajakan ini dialokasikan untuk berbagai persyaratan negara termasuk pelaksanaan proyek pembangunan serta untuk pengeluaran pemerintah yang berkontribusi pada berfungsinya aparatur negara secara efektif (Pradnyana & Prena, 2019).

Sebagaimana diartikulasikan dalam Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor 68 Tahun 2011, yang merupakan undang-undang penting yang mengatur perhitungan fundamental pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Pengembalian Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) di Provinsi Jawa Barat. Peraturan ini dilembagakan untuk memberikan kepastian hukum dan kejelasan dalam prosedur pengumpulan pajak kendaraan, serta untuk menambah

pendapatan asli daerah (PAD) yang berasal dari domain pajak kendaraan bermotor.

Di Provinsi Jawa Barat proses pengumpulan pajak dilaksanakan oleh Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat atau umum didengar BAPENDA JABAR, dengan tugas operasional didelegasikan kepada masing-masing Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah (PPPD), yang berfungsi sebagai Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD). Untuk meningkatkan pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat, sangat penting untuk memperkenalkan langkah-langkah inovatif yang mengatasi persepsi masyarakat tentang pelayanan manajemen pajak sebagai berbelit-belit dan berlarut-larut, di samping isu-isu umum praktik korupsi, kolusi, dan nepotisme (KKN), yang berkontribusi pada persepsi ketidakadilan dalam pemberian pelayanan, sehingga menumbuhkan kecenderungan terhadap pilihan pelayanan alternatif yang berpotensi eksploitatif contohnya membayar pajak lewat pihak ke tiga atau calo, yang akibatnya merusak perlakuan adil yang harus diberikan kepada masyarakat, sebagai publik pelayanan diamanatkan untuk dikelola secara tidak memihak dengan hak yang sama untuk semua individu.

Salah satu manifestasi inovasi pelayanan yang dilaksanakan oleh BAPENDA JABAR adalah pelayanan Samsat *Outlet* yang berlokasi di Ruko Tritan Point, Jl. Raya Cipadung No.92, Cipadung Wetan, Kota Bandung. Inisiatif ini merupakan pendekatan strategis untuk mengatasi tantangan yang dihadapi dalam masyarakat, sementara juga mencontohkan adaptasi pemberian pelayanan publik ke paradigma kontemporer yang mencerminkan pergeseran perilaku masyarakat, sehingga meningkatkan kemanjuran dan efisiensi pembayaran pajak kendaraan.

Titik fokus minat penulis terletak pada pelayanan pembayaran pajak yang disediakan di Samsat *Outlet*, di mana istilah “*Outlet*” atau gerai mengacu pada lokasi pelayanan yang memfasilitasi akses konsumen ke pelayanan tanpa memerlukan kunjungan ke otoritas terpusat, yang ditandai dengan keterbatasan pelayanan tradisional seperti waktu tunggu yang diperpanjang, ruang fisik terbatas, dan inefisiensi dalam manajemen waktu. Konsumen hanya perlu menghadiri *Outlet* untuk mendapatkan pelayanan yang mereka butuhkan untuk

berbagai alasan, model pelayanan khusus ini telah mendapatkan minat yang signifikan di masyarakat.

Outlet dalam konteks pelayanan publik berkaitan dengan situs nyata atau unit pelayanan yang memberikan beragam kategori pelayanan kepada penduduk dari berbagai entitas pemerintah. *Outlet-outlet* ini sering dikonsolidasikan dalam satu lokasi, seperti Mal Pelayanan Publik (MPP), untuk meningkatkan aksesibilitas dan meningkatkan efektivitas pemberian pelayanan kepada masyarakat.

Ditengah kemajuan teknologi yang pesat yang memfasilitasi pelaksanaan cepat berbagai proses pelayanan, terutama karena evolusi sistem informasi dalam penyediaan pelayanan publik, di samping gaya hidup yang sibuk dari individu yang mendiami daerah perkotaan utama seperti Kota Bandung, menjadi semakin menantang untuk mengalokasikan waktu yang cukup untuk mengelola kewajiban pajak, sehingga mengarah pada preferensi untuk memanfaatkan perantara atau calo. Manifestasi khusus dari pelayanan Samsat *Outlet* ini merupakan inovasi penting dalam pemberian pelayanan, yang bertujuan untuk mengatasi tantangan tersebut, terutama dalam ranah pelaksanaan pelayanan publik. Konsep ini telah terbukti efektif di banyak domain pelayanan lainnya, di mana model pelayanan Samsat *Outlet* menawarkan solusi yang menghilangkan kebutuhan bagi konsumen untuk mengunjungi otoritas terpusat, memungkinkan mereka untuk menghadiri outlet untuk mendapatkan pelayanan yang diperlukan.

Samsat *Outlet* memberikan pelayanan pembayaran PKB (Pajak Kendaraan Bermotor) dan SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas) yang tempat pelaksanaannya di sentra-sentra perbelanjaan/pusat kegiatan masyarakat yang memungkinkan pemilik kendaraan/wajib pajak melakukan transaksi sambil berbelanja/rekreasi (bapenda jabar, 2024).

Syarat dan Ketentuan Samsat Outlet diartikulasikan sebagai berikut: E-KTP asli pemilik sesuai dengan informasi dalam STNK, BPKB Asli, STNK Asli-Foto kopi (untuk Polda Metro Jaya), Bukti pengiriman uang dari PKB dan SWDKLL (SKPD telah diautentikasi) dari tahun sebelumnya (bapenda jabar, 2024).

Dari hasil observasi yang telah dilakukan ditemukan tentang bagaimana alur pelayanan pembayaran pajak dengan metode samsat *outlet* , berikut adalah mekanisme pelayanan Samsat *Outlet* :

- a. WP cukup membawa persyaratan seperti STNK, SKPD dan identitas pemilik asli (serta BPKB untuk daerah yang masuk ke wilayah hukum Polda Metro).
- b. Serahkan persyaratan yang dibawa kepada petugas di loket pendaftaran.
- c. Menunggu dipanggil oleh kasir.
- d. Berikan uang sesuai dengan nominal yang disebutkan oleh kasir atau tertera pada Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD).
- e. Menunggu dipanggil oleh petugas di loket penyerahan.
- f. Terima STNK yang telah disahkan dan SKPD dengan masa berlaku satu tahun ke depan (bapenda jabar, 2024).

Metode pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat *Outlet* kini semakin modern dan praktis, khususnya dengan hadirnya fitur pembayaran melalui *QR code* perbankan dan dompet digital (*e-wallet*). Masyarakat, khususnya generasi Z yang identik dengan gaya hidup serba digital dan cepat, sangat diuntungkan dengan kemudahan ini. Setelah proses administrasi diverifikasi oleh petugas, wajib pajak cukup melakukan pemindaian *QR code* yang disediakan, lalu dapat langsung membayar melalui aplikasi perbankan digital atau *e-wallet* seperti GoPay, OVO, DANA, maupun LinkAja tanpa perlu membawa uang tunai atau kartu ATM.

Inovasi ini menjadikan proses pembayaran lebih efisien, cepat, dan sesuai dengan kebiasaan generasi muda yang sudah terbiasa bertransaksi secara digital. Selain mempercepat proses layanan, metode ini juga mendukung upaya pemerintah dalam mendorong transaksi non-tunai dan digitalisasi layanan publik. Dengan pilihan pembayaran yang fleksibel dan ramah teknologi, Samsat *Outlet* semakin diminati dan relevan di kalangan anak muda yang menginginkan layanan yang tidak hanya cepat, tetapi juga praktis dan sesuai dengan gaya hidup masa kini.

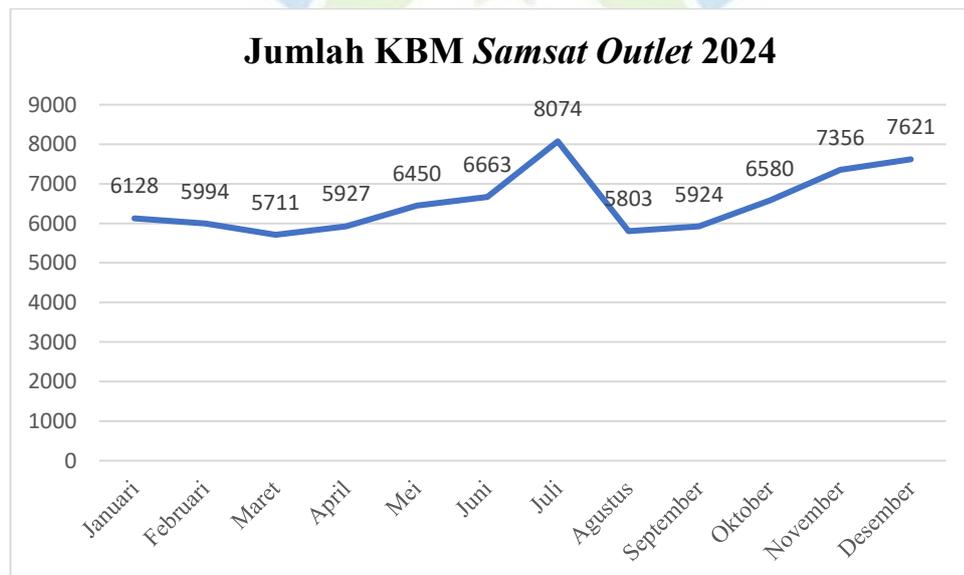
Tabel 1. 1
Jadwal Pelayanan Samsat *Outlet*

No	Hari	Waktu	Lokasi
1	Senin-Jum'at	08.00-14.00	Ruko Tritan Point Jl. Raya Cipadung
2	Sabtu	08.00-11.00	Ruko Tritan Point Jl. Raya Cipadung

Sumber: Website Bapenda Jabar

Dari jadwal diatas, bisa dilihat pelayanan samsat *outlet* dilaksanakan 6 hari dalam seminggu dan hanya libur di hari minggu saja. Yang mana sangat memudahkan para pembayar pajak untuk datang ke *outlet* langsung di sela sela kegiatan keseharian karena *outlet* berada di kawasan pusat kegiatan masyarakat dan masih di sekitaran area pemukiman masyarakat dengan kemungkinan yang besar bebas dari antri dan membuang banyak waktu.

Gambar 1. 1
Grafik Jumlah KBM Samsat *Outlet* 2024



Sumber: Laporan transaksi Samsat *Outlet* pada 2024 di PPPD Kota Bandung III

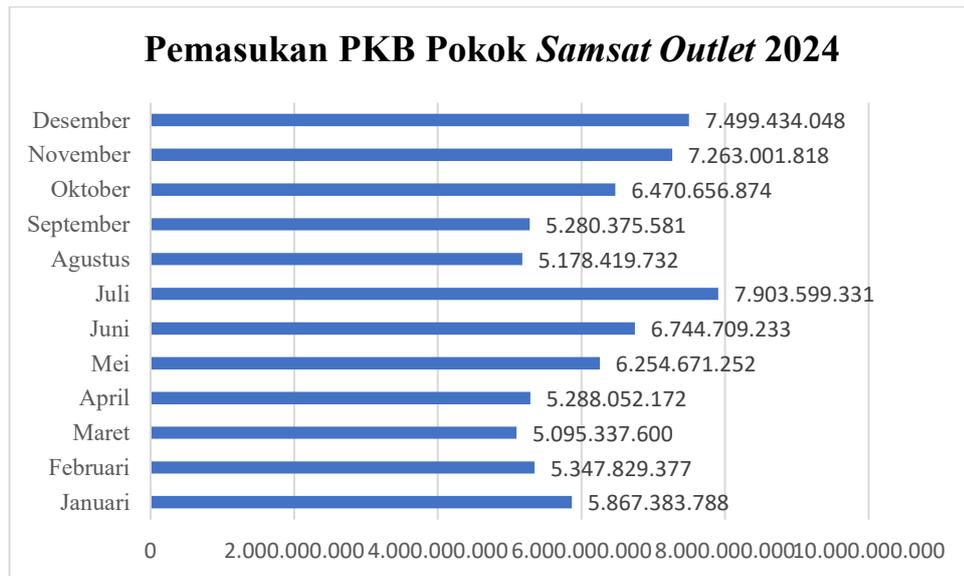
Soekarno Hatta

(Data Diolah Peneliti, 2025)

Menurut representasi grafis dari data mengenai volume kendaraan yang dilayani oleh fasilitas Samsat *Outlet* pada tahun 2024, terbukti bahwa jumlah kendaraan yang memanfaatkan pelayanan ini menunjukkan peningkatan progresif hingga mencapai puncaknya pada bulan Juli, dengan total 8074

kendaraan. Namun, sebelum bulan Juli, sempat terjadi penurunan yang mencolok, yang berpuncak pada titik terendah di mana jumlah KBM yang dilayani turun menjadi 5711 KBM, lebih jauh lagi volume bulanan rata-rata KBM sepanjang periode tahunan tercatat sebesar 6519 KBM.

Gambar 1. 2
Grafik Pemasukan PKB Pokok Samsat *Outlet* 2024



Sumber: Laporan transaksi Samsat *Outlet* pada 2024 di PPPD Kota Bandung III
(Data Diolah Peneliti, 2025)

Berdasarkan representasi grafis dari pendapatan yang dihasilkan oleh pelayanan samsat *outlet* pada tahun 2024, dapat diamati bahwa penerimaan pajak mencapai puncaknya pada bulan Juli, sebesar Rp 7.903.599.311, namun sebelum bulan Juli, sempat terjadi penurunan yang mencolok, yang berpuncak pada pendapatan pajak terendah yang tercatat sebesar Rp 5.095.337.600 pada bulan Maret. Perlu dicatat bahwa pendapatan pajak bulanan rata-rata sepanjang tahun 2023 dihitung sebesar Rp 6.182.789.234.

Tabel 1. 2
Potensi Kendaraan Bermotor Perjenis Tahun 2024

Cabang Pelayanan	Sedan, Jeep, Minibus			Sepeda Motor, Scooter		
	Pribadi	Dinas	Umum	Pribadi	Dinas	Umum
Kota Bandung III Soetta	119.488	292	896	325.481	528	0
Jumlah Kendaraan Pribadi				444.969		

Sumber : Laporan Potensi Jumlah Kendaraan 2024 di PPPD Kota Bandung III

(Data Diolah Peneliti, 2025)

Berdasarkan table diatas, jumlah kendaraan wajib pajak yang terdata di BAPENDA Jawa Barat di cabang pelayanan wilayah Kota Bandung III Soetta sebanyak 444.969 kendaraan milik pribadi, baik berupa kendaraan roda dua maupun roda empat. Jika dibandingkan dengan data sebelumnya mengenai volume kendaraan yang membayar pajak kendaraan bermotor tahunan di Samsat *Outlet* per tahun 2024 jumlah nya berkisar 79.231 kendaraan, dapat disimpulkan wajib pajak yang menggunakan jasa layanan Samsat *Outlet* berjumlah 17.8% dari total potensi kendaraan yang tercatat di wilayah hukum UPTD Kota Bandung III.

Varian dari pelayanan samsat *outlet* ini tampaknya memberikan solusi yang layak untuk mengatasi tuntutan pelayanan publik kontemporer, terutama di wilayah metropolitan yang dihadapkan dengan dinamika sosial yang cepat dan instan. Sektor swasta menunjukkan kemampuan beradaptasi yang luar biasa terhadap perubahan yang berlaku dalam masyarakat, yang kemudian mengubah persepsi publik mengenai efisiensi dan ketepatan waktu pemberian pelayanan. Akibatnya, pelayanan sektor publik dipaksa untuk menyesuaikan diri dengan kondisi yang berkembang ini dan menumbuhkan bentuk inovasi pelayanan yang mewujudkan adaptasi dari model pelayanan sektor swasta, yang dicontohkan oleh Samsat *Outlet*.

Mengingat penjelasan yang disebutkan di atas mengenai implementasi dan fasilitasi inovasi yang berkaitan dengan pelayanan Samsat *Outlet*, sebagaimana dijelaskan oleh data grafik transaksinya, penulis terinspirasi untuk

melakukan penelitian yang lebih mendalam terhadap penerapan Inovasi Pelayanan Samsat *Outlet*, serta untuk membedakan faktor-faktor yang memfasilitasi dan menghalangi keberlanjutan inovasi pelayanan ini. Karena itu peneliti telah menetapkan judul “**Inovasi Pelayanan Samsat Outlet Di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta.**”

B. Rumusan Masalah Penelitian

Mengacu pada latar belakang dan penjelasan terkait identifikasi masalah, rumusan masalah dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

1. Bagaimana keuntungan relatif didapatkan dalam pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan *Samsat Outlet* Di PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta ?
2. Bagaimana tingkat kesesuaian berjalan dalam pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan *Samsat Outlet* Di PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta?
3. Bagaimana kompleksitas atau kerumitan dalam pelaksanaan Pengelolaan Pelayanan *Samsat Outlet* Di PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta?
4. Bagaimana peluang bagi masyarakat dalam mencoba Pelayanan *Samsat Outlet* Di PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta?
5. Bagaimana manfaat dan hasil konkret dari Pengelolaan *Samsat Outlet* dapat diamati dalam pelaksanaan Inovasi Pelayanan *Samsat Outlet* Di PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta?

C. Tujuan Penelitian

Berdasarkan rumusan masalah tersebut maka yang jadi tujuan penelitian ini adalah:

1. Untuk mengetahui dan menganalisis keuntungan relatif (*relative advantage*) dari inovasi pelayanan *Samsat Outlet* dibandingkan dengan pelayanan *Samsat* konvensional.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kesesuaian (*compatibility*) inovasi *Samsat Outlet* dengan nilai-nilai, kebutuhan, dan kebiasaan masyarakat Kota Bandung.

3. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat kerumitan (*complexity*) dalam pelaksanaan pelayanan Samsat *Outlet*.
4. Untuk mengetahui dan menganalisis kemungkinan dicoba (*triability*) inovasi Samsat *Outlet* dapat dirasakan oleh masyarakat.
5. Untuk mengetahui dan menganalisis tingkat keterlihatan (*observability*) dari hasil dan manfaat inovasi Samsat *Outlet* yang dapat diamati secara langsung oleh masyarakat.

D. Kegunaan Penelitian

Melalui penelitian ini, diharapkan hasilnya dapat memberikan manfaat bagi berbagai sektor dalam masyarakat serta mendukung optimalisasi pelayanan Samsat *Outlet* yang dikelola oleh Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta dengan cara yang efektif dan efisien. Berikut adalah beberapa keuntungan dari pelaksanaan penelitian ini:

1. Kegunaan Teoritis

Melalui pelaksanaan penelitian ini, diharapkan bahwa hal itu akan meningkatkan pemahaman seputar administrasi publik, terutama dalam domain pelayanan publik, yang berfungsi sebagai refleksi kritis bagi siswa mengenai penerapan pengalaman pendidikan mereka.

2. Kegunaan Akademis

Dengan hasil yang diperoleh dari penelitian ini, diharapkan bahwa materi ini dapat berfungsi sebagai referensi berharga bagi para pelajar, mahasiswa, dan peneliti yang terlibat dalam perumusan pertanyaan ilmiah, terutama mengenai inovasi pelayanan di sektor publik.

3. Kegunaan Praktis

Dengan hasil dari penelitian ini diharapkan bagi penulis bisa memberikan pemahaman tentang bagaimana menulis skripsi secara sistematis dan hasilnya bisa mengantarkan penulis untuk mendapatkan gelar sarjana administrasi publik, bagi pemerintah bisa dijadikan bahan mempertimbangkan bagaimana kebijakan pelayanan yang ideal untuk masyarakat kota bandung khususnya serta bagi

masyarakat bisa memberikan pemahaman tentang bagaimana inovasi pelayanan samsat *outlet*.

E. Kerangka Berpikir

Pelayanan publik kontemporer dituntut untuk menunjukkan kapasitas adaptasi yang tinggi terhadap kebutuhan masyarakat yang terus berkembang, ditambah dengan kemajuan teknologi yang pesat yang memungkinkan pelaksanaan berbagai proses secara cepat dan efisien. Dalam konteks ini, pelayanan publik tidak hanya dituntut untuk responsif, tetapi juga inovatif dalam merancang sistem yang mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat. Oleh karena itu, sangat penting bagi pemerintah untuk menggambarkan dan mengembangkan jenis-jenis inovasi dalam pelayanan publik yang relevan, aplikatif, dan sesuai dengan tuntutan zaman. Salah satu tren yang terlihat saat ini adalah pergeseran dalam modalitas pemberian pelayanan yang semakin condong ke paradigma digital, di mana berbagai layanan dapat dijalankan secara eksklusif oleh personel melalui sistem *daring*, sehingga menghilangkan kebutuhan akan kehadiran fisik masyarakat di kantor pelayanan. Digitalisasi layanan ini menjadi salah satu langkah strategis dalam meningkatkan efisiensi dan efektivitas pelayanan publik.

Namun demikian, kondisi sosial dan geografis yang sangat beragam di Indonesia termasuk tingkat pemahaman teknologi yang berbeda-beda di setiap wilayah menunjukkan bahwa kebijakan pelayanan yang berhasil diterapkan di satu daerah belum tentu dapat diimplementasikan secara efektif di daerah lainnya. Perbedaan dalam atribut demografis, akses terhadap infrastruktur digital, hingga tingkat literasi teknologi menjadi tantangan tersendiri dalam pelaksanaan inovasi pelayanan berbasis digital. Untuk alasan ini, pemerintah dituntut untuk lebih cermat dalam menilai, merancang, dan menyesuaikan kebijakan pelayanan publik dengan karakteristik masyarakat di setiap wilayah. Hal ini bertujuan agar inovasi yang diterapkan tidak hanya berjalan efektif secara teknis, tetapi juga diterima dan dimanfaatkan secara optimal oleh masyarakat sasaran.

Dalam penelitian ini peneliti memilih teori inovasi dari Everet M Rogers, beliau beranggapan bahwa Inovasi merupakan hasil dari penciptaan sesuatu yang baru yang bertujuan untuk menyelesaikan atau memecahkan masalah, berupa ide, peristiwa, metode, dll. Dilakukan oleh individu atau kelompok Rogers (2003) yang memiliki indikator-indikator inovasi, peneliti beranggapan bahwa dengan teori tersebut yang memuat lima poin : *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan dicoba, *Observability* atau Kemudahan diamati, peneliti bisa mengukur dan mendapatkan jawaban dari bagaimana sebuah inovasi pelayanan Samsat Outlet pada PPPD 3 Soekarno Hatta berjalan dan bagaimana timbal balik dari para pelaksana dan penggunanya.

Untuk mengetahui secara menyeluruh bagaimana proses pelaksanaan serta dinamika penerapan inovasi pelayanan publik yang diterapkan di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta, maka penggunaan teori dari Rogers (2003) dipandang tepat. Teori ini tidak hanya memberikan kerangka analisis yang kuat, tetapi juga mampu menilai efektivitas inovasi dari berbagai dimensi, baik dari sisi teknis, sosial, maupun penerimaan masyarakat. Dengan demikian, penelitian ini diharapkan dapat memberikan gambaran yang komprehensif mengenai keberhasilan dan tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan inovasi pelayanan publik, khususnya melalui pendekatan Samsat *Outlet* yang menjadi fokus kajian

Gambar 1. 3 Kerangka Berpikir

