

## ABSTRAK

### **Luqman Hakim : “Inovasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta”**

Inovasi pelayanan Samsat *Drive Thru* Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta memungkinkan wajib pajak untuk membayar pajak kendaraan secara cepat dan efisien melalui loket layanan tanpa perlu turun dari kendaraan

Dalam penelitian ini, penulis akan meneliti terkait dengan bagaimana pelaksanaan pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta, serta apa saja yang menjadi faktor pendukung dan penghambat pelaksanaan pelayanan Samsat *Drive Thru* pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta

Teori yang digunakan penulis teori inovasi dari Everet M Rogers, yang memiliki indikator-indikator *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif, *Compatibility* atau Kesesuaian, *Complexity* atau Kerumitan, *Triability* atau Kemungkinan dicoba, *Observability* atau Kemudahan diamati. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Pengumpulan data dilakukan dengan observasi, wawancara tidak terstruktur dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini menunjukkan bahwa inovasi pelayanan Samsat *Drive Thru* di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta telah membawa dampak positif dalam hal efektivitas dan efisiensi dibandingkan dengan pelayanan konvensional atau yang sebelumnya ada.

**Kata Kunci** : Inovasi, Pelayanan Publik, Samsat *Drive Thru*

## **ABSTRACT**

### **Luqman Hakim : “Drive Thru Samsat Service Innovation at the Regional Revenue Management Center for the City of Bandung III Soekarno Hatta”**

*Samsat Drive Thru service innovation at the Regional Revenue Management Center for the City of Bandung III Soekarno Hatta allows taxpayers to pay vehicle taxes quickly and efficiently through service counters without the need to get off the vehicle*

*In this study, the author will examine how the Samsat Drive Thru service is implemented at the Regional Revenue Management Center for the City of Bandung III Soekarno Hatta, as well as what are the supporting and inhibiting factors for the implementation of the Samsat Drive Thru service at the Regional Revenue Management Center for the City of Bandung III Soekarno Hatta*

*The theory used by the author of the innovation theory from Everet M Rogers, which has indicators of Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Triability or Possibility of trying, Observability or Ease of Observation. This study uses a qualitative method with a descriptive approach. Data collection was carried out by observation, unstructured interviews and documentation.*

*The results of this study indicate that the innovation of Samsat Drive Thru services at the Regional Revenue Management Center for the City of Bandung III Soekarno Hatta has had a positive impact in terms of effectiveness and efficiency compared to conventional or previously existing services.*

**Keywords:** *Innovation, Public Service, Drive Thru Samsat*