

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Pelayanan publik adalah suatu kegiatan yang memiliki tujuan untuk memenuhi kebutuhan masyarakat seperti kebutuhan masyarakat terhadap barang, jasa, dan pelayanan keadministratifan yang dilaksanakan dalam bentuk pelayanan publik sesuai dengan isi UU No 25 Tahun 2009. (Fahad, Maksudi, & Pratidina, 2019)

Untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakatnya pemerintah membentuk institusi penyelenggaranya. Penyelenggara disini merupakan institusi yang bisa dalam bentuk perusahaan, lembaga independen yang dibentuk berdasarkan UU untuk melakukan pelayanan terhadap masyarakat ataupun sebuah badan hukum yang diperuntukan pelayanan masyarakat. Penyelenggara pelayanan publik memiliki tanggung jawab atas terjadinya ketidakmampuan, pelanggaran yang terjadi, dan kegagalan dalam pelaksanaan penyelenggaraan pelayanan publik sesuai dengan apa yang dimaksud dalam pasal 8 UU No 25 Tahun 2009, yang meliputi : Pelaksanaan pelayanan, Pengelolaan pengaduan masyarakat, Pengelolaan informasi, Pengawasan internal, Penyuluhan kepada masyarakat, dan Pelayanan konsultasi.

Pelayanan yang diberikan kepada masyarakat menjadi wujud dalam proses pelaksanaan administrasi publik. Pelayanan publik menjadi masalah sektor administrasi yang begitu vital karena dalam perkembangannya pelayanan publik di Indonesia sulit berkembang tanpa ada perbaikan yang berarti sementara dalam

pelaksanaannya sektor pelayanan publik ini merupakan garda terdepan dalam berbagai urusan dan kebutuhan publik. Dalam bidang ekonomi, rendahnya kualitas pelayanan publik akan memiliki dampak yang signifikan terhadap penurunan jumlah investasi yang juga akan berakibat pada pemutusan hubungan kerja pada karyawannya, hilangnya lapangan pekerjaan dapat menyebabkan meningkatnya angka pengangguran dan berimplikasi pada kondisi kerawanan sosial di masyarakat. Sementara itu di bidang politik, kurang baiknya kualitas pelayanan publik juga akan memiliki dampak pada menurunnya kepercayaan masyarakat kepada pemerintah.

Kurang baiknya pelayanan publik juga menjadi salah satu alasan kuat yang membuat berkurangnya kepercayaan masyarakat pada pemerintahan. Krisis kepercayaan ini bisa dilihat dalam bentuk demonstrasi yang tidak sehat, bukti dari kefrustasian masyarakat terhadap pemerintahnya. Karna demikian kita mesti tau dengan kualitas pelayanan publik yang dilaksanakan pemerintah kini dan juga perbaikan musti cepat dilaksanakan agar pandangan buruk masyarakat kepada pemerintah dapat segera membaik. Dari bidang sosial budaya, pelayanan publik yang kurang baik dapat berdampak pada terganggunya psikologi masyarakat yang dapat dilihat dari indikator-indikator yang terjadi di masyarakat seperti berkurangnya rasa saling empati juga menghargai diantara masyarakat, munculnya rasa saling mencurigai, timbul sifat ketidakpedulian antar sesama yang membuat masyarakat saling acuh baik terhadap sesama maupun terhadap pemerintahannya.

Seiring demikian masyarakat memiliki kecenderungan untuk memilih jalan pintas yang menjurus kepada cara-cara yang tidak baik dengan melakukan tindakan irasional dan melanggar norma juga ketentuan hukum yang ada (Mahsyar, 2011).

Pelayanan publik di Indonesia telah terjadi perkembangan yang sangat pesat yang ditengerai dengan perkembangan zaman yang begitu cepat, penggunaan teknologi diberbagai aspek kehidupan masyarakat menjadi tantangan bagi pemerintah dalam menyesuaikan layanan publik dengan kebutuhan masyarakatnya, pelayanan publik konvensional yang dirasakan perlu memakan waktu yang lama, disamping rangkaian pelayanan yang bertele-tele juga masyarakat perlu datang langsung ke instansi terkait untuk mendapatkan pelayanan, di zaman yang serba digital seperti saat ini tentu hal-hal tadi bisa diminimalisir melalui pelayanan yang lebih efektif dan efisien dengan cara melakukan perubahan digitalisasi pelayanan dengan menggunakan sarana system informasi publik untuk memberikan pelayanan publik sebagai bentuk penyesuaian pemerintah dengan zaman digital yaitu *E-Governance*.

Diharapkan dengan digitalisasi pelayanan yang dilakukan akan memberikan jawaban atas permasalahan-permasalahan yang umumnya terjadi dalam proses pelayanan publik sebelumnya, serta memberikan dampak yang signifikan karena antara penawaran pelayanan yang diberikan pemerintah sejalan dengan kebutuhan pelayanan publik yang dibutuhkan masyarakat saat ini sehingga pelayanan publik bisa lebih efektif dan efisien juga manfaat yang dirasakan masyarakat akan lebih terasa.

Kemajuan zaman digital hari ini tentu dapat berdampak pada pelaksanaan pemerintahan di berbagai aspek. Hal ini dicirikan dengan macam-macam bentuk inovasi yang memiliki tujuan dalam memberikan pelayanan publik yang prima. Semakin maju perkembangan teknologi maka harapan masyarakat terhadap pelayanan yang diberikan pemerintah akan semakin tinggi (Fadillah, Kusumadewi, & Suparman, 2022).

Namun ditengah zaman yang serba digital ini bukan berarti semua layanan itu seluruhnya menggunakan *new media* akan tetapi pemerintah di tiap-tiap sektor layanannya musti melihat bentuk layanan apa yang tidak bisa dilakukan secara jarak jauh dan juga melihat kemampuan serta kebutuhan masyarakat sendiri dalam menerima bentuk pelayanan yang diberikan, karna dengan kita mengetahui kebutuhan dari masyarakat yang merupakan target pasar yang akan dilayani tentunya pemerintah bisa memformulasikan bentuk kebijakan pelayanan yang tepat, karna suatu kebijakan yang sudah tepat disuatu tempat bukan berarti kebijakan tersebut secara otomatis akan berhasil ditempat yang lain, apalagi dilihat dari kondisi Indonesia yang memiliki tingkat heterogenitas yang tinggi baik dari segi alamnya atau manusianya tentunya setiap wilayah musti memiliki formulasi khusus kebijakan pelayanan masyarakatnya dengan tambahan opsi pelayanan yang berbasis digital.

Para pemangku kebijakan dalam mewujudkan pelayanan publik memiliki tuntutan dari masyarakat yang mana pelayanan yang diberikan musti berkualitas meskipun dalam pelaksanaannya hal tersebut masih sulit, dikarenakan dapat dilihat dan dirasakan bahwasannya pelayanan publik yang masih berjalan di Indonesia

masih berbelit-belit. Pelayanan yang diberikan pemerintah kepada masyarakatnya dapat diukur dari kepercayaan dan loyalitas sebagai *feed back* yang diberikan masyarakat kepada pemerintah. pemberian pelayanan diperlukan kemampuan dan kreativitas untuk terwujudnya pelayanan publik untuk mencapai tujuan bersama. Hal ini membuat pemerintah musti memiliki inisiatif dalam memberikan pelayanan publik yang inovatif sesuai dengan harapan masyarakatnya. (Safaat, Suparman, & Maolani, 2022)

Inovasi dalam sektor pemerintahan diutamakan pada hal yang berdampak perbaikan dari pelaksanaan inovasi dengan terlihat pemerintah berhasil memberi pelayanan publik yang lebih berkualitas dengan cara yang lebih efektif, efisien, murah dan juga terjangkau sesuai dengan apa yang jadi kebutuhan di masyarakat. Inovasi dalam sektor publik adalah solusi untuk membereskan permasalahan dan kebutuhan yang ada pada institusi pemerintahan (Eldo & Mutiarin, 2019).

Dalam mencapai tujuan untuk mengsejahterakan masyarakat terkhusus pada bidang pelayanan publik adalah dengan memberikan sebuah inovasi yang menjawab permasalahan yang ada di masyarakat, yang biasanya inovasi ini memiliki arti sebagai sebuah penemuan yang baru namun aspek kebaharuan ini lebih ditonjolkan untuk inovasi pada sektor swasta, yang mana pada saat ini nilai-nilai inovasi yang sudah dilakukan organisasi privat dalam memberikan pelayanannya memang mesti ditiru oleh organisasi publik (Kasali, 2012 dalam Eldo & Mutiarin, 2019)).

Salah satu pelayanan yang diberikan pemerintah kepada warganya adalah pelayanan pembayaran pajak, Pajak ialah bentuk penerimaan negara paling besar , penerimaan pajak ini akan di alokasikan untuk semua bentuk keperluan negara seperti pelaksanaan pembangunan serta untuk pengeluaran negara yang memiliki manfaat dalam menggerakkan roda pemerintahan. (Pradnyana & Prena, 2019)

Di Jawa Barat proses pemungutan pajak dilaksanakan oleh BAPENDA JABAR (Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat) yang proses pelaksanaan pelayanannya dilakukan oleh tiap-tiap PPPD (Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah) yang merupakan Unit Pelaksana Teknis Daerah (UPTD) . Dalam memberikan pelayanan Badan Pendapatan Daerah Jawa Barat dituntut untuk bisa memberikan inovasi sebagai jawaban terhadap tanggapan masyarakat yang masih banyak menganggap pelayanan pengurusan pajak itu prosedurnya berbelit, waktu pelayanannya lama, masih maraknya praktek KKN sehingga pelayanan di rasa tidak adil sehingga timbul opini yang sudah tertanam bahwa lebih baik menggunakan jasa calo, hal demikian tentu menciderai keadilan yang semestinya diberikan kepada masyarakat karena semestinya pelayanan publik musti dilaksanakan secara adil dengan hak yang sama tanpa dibeda-bedakan.

Salah satu bentuk inovasi pelayanan yang dilakukan oleh Bapenda Jabar adalah pelayanan Samsat *Drive thru* yang ada di Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta merupakan bentuk penyelesaian dari permasalahan yang ditemukan di masyarakat serta bentuk adaptasi pelayanan publik dengan perkembangan teknologi yang sudah merubah gaya hidup masyarakat menjadi lebih efektif dan efisien dengan digitalisasinya.

Yang paling menarik bagi saya tentang pelayanan pembayaran pajak dengan metode *Drive Thru*, *Drive thru* sendiri merupakan jenis layanan yang memungkinkan konsumen mendapatkan layanan dengan cepat tanpa mesti turun dari kendaraan, yang biasanya *drive thru* melayani kendaraan roda empat dan roda dua, *drive thru* menjadi jawaban pelayanan yang cepat dan mudah bagi para konsumen, dimana mereka tak perlu turun dan masuk ke dalam gedung untuk mencari apa yang diinginkan, atas beberapa alasan tersebut layanan ini banyak digemari masyarakat.

Layanan *drive thru* sudah banyak diterapkan pelayanan sektor swasta restoran cepat saji, tapi bentuk layanan ini juga sudah digunakan diberbagai bidang masyarakat, seperti gerai mini market, layanan pemerintah serta perusahaan produk dan jasa konsumen, Contoh bentuk layanan yang menggunakan konsep *drive thru* diantaranya : Penjualan tiket kereta api di beberapa stasiun seperti di Stasiun Gambir, Jakarta dan di Stasiun Prujakan, Cirebon, Banyaknya ATM *drive thru* yang mempermudah nasabahnya dalam bertransaksi tanpa mesti turun kendaraan, Pemberian pelayanan kesehatan saat pandemi seperti *swab drive thru*, Pelayanan restoran cepat saji *drive thru*, Pelayanan mini market *drive thru* (Manohan, 2022).

Ditengah perkembangan teknologi yang membuat semua rangkaian proses layanan bisa dilakukan dengan cepat karena dibantu dengan kemajuan system informasi dalam melaksanakan pelayanan publik di dalamnya, ditambah kesibukan masyarakat di kota-kota besar seperti Kota Bandung sulit untuk menyempatkan mengurus pembayaran pajak sehingga lebih memilih menggunakan calo, tentu

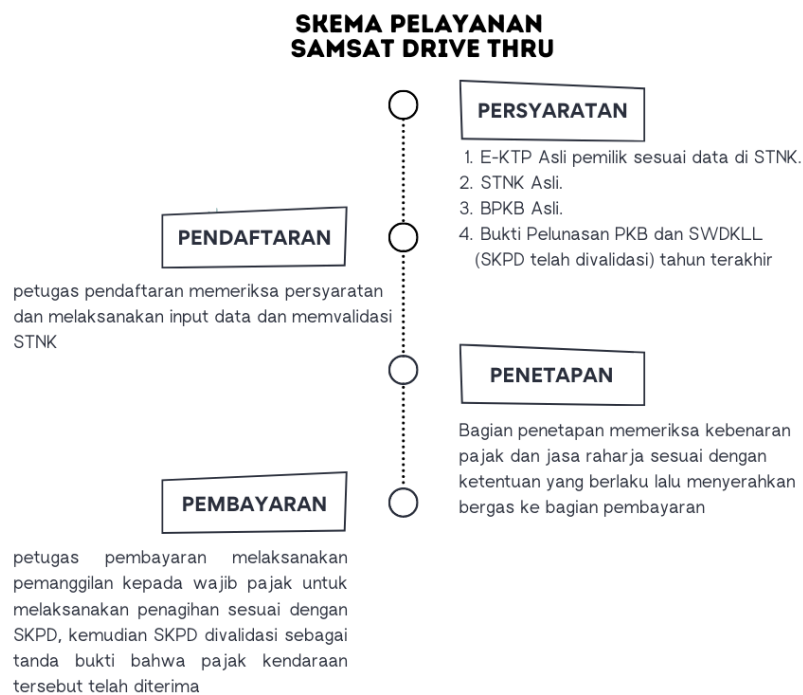
bentuk pelayanan samsat *drive thru* ini menjadi bentuk inovasi pelayanan untuk menjawab permasalahan tersebut terlebih juga karena konsep yang unik terkhusus dalam pelaksanaan pelayanan publik yang memang konsep ini sudah berhasil dilakukan oleh pelayanan restoran cepat saji yang mana bentuk pelayanan *Drive Thru* ini menjanjikan pelayanan yang dimana para pengendara tidak musti turun dari kendaraannya serta jaminan kecepatan pelayanannya langsung cepat jadi dan beres ditempat.

Samsat *Drive Thru* memberikan pelayanan pada pengesahan STNK tahunan, pembayararan pajak kendaraan bermotor serta SWDKLLJ (Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas) yang mana dalam proses pelayanannya para wajib pajak bisa dilayani tanpa harus turun dari kendaraannya, mirip dengan bentuk pelayanan restoran cepat saji (Bapenda Jabar, 2021).

Syarat dan Ketentuan Samsat *Drive Thru* adalah sebagai berikut : E-KTP Asli pemilik sesuai data di STNK, BPKB Asli, STNK Asli, Bukti pelunasan dari PKB dan SWDKLL (SKPD telah divalidasi) tahun yang terakhir (Bapenda Jabar, 2021)

Berdasarkan hasil observasi yang dilakukan ditemukan tentang bagaimana proses pelayanan pembayaran pajak dengan metode samsat *drive thru* , berikut adalah mekanisme pelayanan Samsat *Drive Thru* :

Gambar 1. 1
Skema Pelayanan Samsat *Drive Thru*

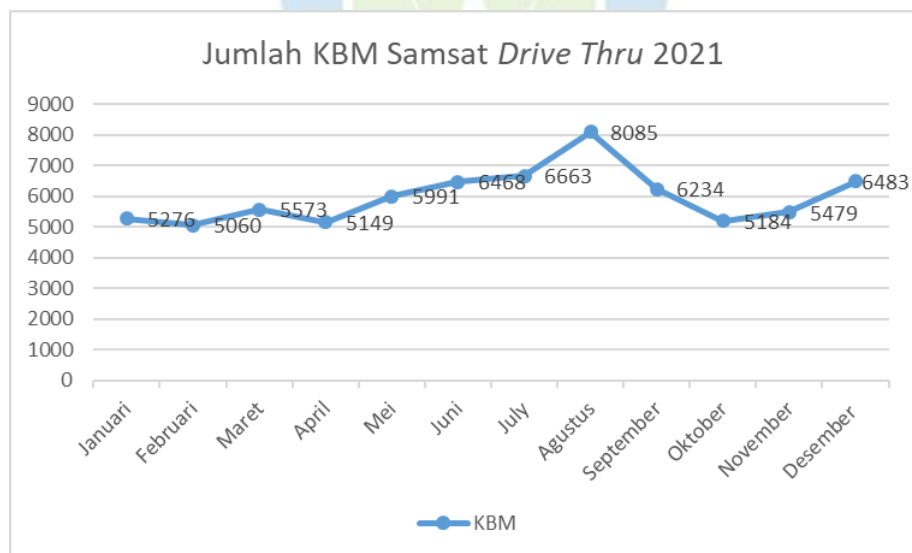


Sumber : Website Bapenda Jabar 2023 (Data diolah peneliti)

Dalam pelaksanaan pelayanan Samsat *Drive Thru* bisa dilihat di gambar skema pelayanan di atas, masyarakat hanya perlu menyiapkan persyaratan lalu datang ke tempat pelayanan , melakukan pendaftaran setelah itu dilakukan penetapan oleh petugas dan terakhir melakukan tahap pembayaran tanpa harus turun dari kendaraan baik roda dua atau roda empat.

Pelayanan samsat *drive thru* dilaksanakan setiap hari Senin sampai Jumat mulai pukul 08.00 WIB – 14.00 WIB serta di hari Sabtu dan Minggu dilaksanakan mulai pukul 08.00 WIB – 11.00, Pelaksanaan samsat *drive thru* saat akhir pekan mengarah pada para pembayar pajak yang memiliki keterbatasan waktu di hari kerja atau para wajib pajak yang sedang berlibur naik motor atau mobil bisa singgah untuk melaksanakan pembayaran pajaknya pun dengan jaminan waktu yang cepat dan bebas antri.

Gambar 1. 2
Grafik Jumlah KBM Samsat Drive Thru 2021



Sumber : Laporan transaksi Samsat *Drive Thru* 2021 di PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta. (Data diolah peneliti)

Berdasarkan data grafik yang berkaitan dengan jumlah kendaraan yang dilayani oleh pelayanan samsat *drive thru* pada tahun 2021 terlihat bahwa jumlah kendaraan yang menggunakan layanan mengalami grafik kenaikan hingga puncaknya pada bulan agustus ada 8085, Namun apa yang terjadi setelah bulan agustus ternyata adalah kemerosotan hingga titik paling rendah jumlah KBM

(Kendaraan Bermotor) yang dilayani adalah 5184 KBM, dilihat rata-rata jumlah KBM perbulan dalam kurun waktu setahun adalah 5970 KBM per Bulannya.

Bentuk pelayanan samsat *drive thru* ini seperti menjadi jawaban dalam memfasilitasi kebutuhan pelayanan publik pada hari ini terkhusus di kota-kota besar yang dihadapkan pada pola kehidupan di masyarakat yang serba cepat dan instan pun dengan pelayanan swasta yang begitu adaptif terhadap perubahan-perubahan yang ada di masyarakat dan telah merubah pandangan masyarakat tentang pelayanan yang bisa dilaksanakan secara cepat dan tepat, pelayanan sektor publik perlu menyesuaikan dengan kondisi-kondisi tersebut dan keluarlah suatu bentuk inovasi pelayanan yang merupakan bentuk adaptasi dari jenis pelayanan sektor swasta yaitu Samsat *Drive Thru*.

Berdasarkan pemaparan diatas tentang bagaimana pelaksanaan inovasi pelayanan samsat *drive thru* serta didukung dengan data grafik transaksinya, peneliti termotivasi untuk melaksanakan penelitian lebih dalam mengenai seperti apa penerapan Inovasi Pelayanan Samsat *Drive Thru* serta mengetahui apa saja yang menjadi faktor mendukung dan juga menghambat dalam keberlangsungan inovasi pelayanan ini. Karena itu peneliti menetapkan judul “Inovasi Pelayanan Publik Samsat *Drive Thru* Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta”.

1.2 Identifikasi Masalah

Berdasarkan pada latar belakang masalah diatas, maka dapat di identifikasikan berbagai masalah sebagai berikut :

1. Belum banyak orang tau perihal Inovasi pelayanan Samsat *Drive Thru* dibanding Inovasi pelayanan pembayaran pajak lainnya.
2. Belum semua jenis pembayaran pajak dapat melakukan layanan Samsat *Drive Thru*.

1.3 Rumusan Masalah Penelitian

Dari uraian di atas, maka yang menjadi rumusan masalah dari penelitian ini adalah :

1. Bagaimana penerapan inovasi pelayanan Samsat *Drive Thru* Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta ?
2. Apa faktor pendukung dan faktor penghambat pelaksanaan Samsat *Drive Thru* Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta ?

1.4 Tujuan Penelitian

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

1. Untuk mengetahui pelaksanaan inovasi kebijakan samsat *Drive Thru* Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

2. Untuk menemukan apa yang menjadi faktor pendukung dan penghambat keberlangsungan pelayanan Samsat *Drive Thru* Pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta.

1.5 Manfaat Hasil Penelitian

1.5.1 Manfaat teoritis

Dengan dilaksanakannya penelitian ini diharapkan bisa memberi sumbangsih pengetahuan dan pemikiran tentang administrasi publik terkhusus dalam bidang pelayanan publik, menjadi refrensi para pelajar dalam pelaksanaan pendidikan.

1.5.2 Manfaat Akademis

Dengan hasil penelitian ini semoga nantinya bisa dijadikan bahan refrensi bagi para pelajar, mahasiswa, dan peneliti dalam membuat sebuah karya ilmiah terutama mengenai inovasi pelayanan pada sektor publik.

1.5.3 Manfaat Praktis

Dengan hasil dari penelitian ini diharapkan bagi penulis bisa memberikan pemahaman tentang bagaimana menulis skripsi secara sistematis dan hasilnya bisa 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 *drive thru*..

1.6 Kerangka Pemikiran

Administrasi publik dari sudut pandang pelayanan publik merujuk pada rangkaian kegiatan, prinsip, dan praktik yang berkaitan dengan pengelolaan organisasi dan proses untuk memberikan layanan yang efektif, efisien, dan responsif kepada masyarakat. Fokusnya adalah pada bagaimana pemerintah atau entitas publik mengatur dan melaksanakan layanan publik yang mencakup berbagai aspek kebutuhan masyarakat baik barang, jasa, dan administratif.

Pelayanan publik saat ini dituntut menyesuaikan dengan kebutuhan masyarakat dan perkembangan teknologi yang memungkinkan keterampilan cepat dalam semua urusan. Pemerintah perlu merumuskan inovasi pelayanan yang sesuai dengan tren digital, di mana layanan dapat diakses melalui perangkat pribadi. Namun, variasi dalam pemahaman teknologi dan karakteristik masyarakat di Indonesia menuntut kebijakan yang disesuaikan untuk masing-masing daerah.

Peraturan Gubernur Jawa Barat Nomor : 68 Tahun 2011, Beberapa hal penting yang diatur dalam Pergub ini termasuk:

1. Dasar Pengenaan PKB dan BBNKB: Pergub ini menjelaskan cara menghitung dasar pengenaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB) berdasarkan berbagai faktor seperti Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) dan bobot kendaraan.

2. Tarif PKB dan BBNKB: Pergub ini juga menetapkan tarif yang berlaku untuk PKB dan BBNKB berdasarkan jenis kendaraan, kepemilikan, dan penggunaannya. Tarif ini berbeda untuk kendaraan pribadi, angkutan umum, alat-alat berat, dan lain-lain.
3. Kendaraan Bermotor Khusus: Pergub ini mengatur tentang kendaraan bermotor khusus seperti alat-alat berat, kendaraan angkutan umum, dan lain-lain, serta cara menghitung PKB dan BBNKB untuk jenis kendaraan ini.
4. Perubahan Fungsi Kendaraan: Juga ada ketentuan tentang perubahan fungsi kendaraan bermotor dari pribadi atau bukan umum menjadi angkutan umum.
5. Prosedur Penetapan Dasar Pengenaan: Pergub ini menjelaskan bagaimana penetapan dasar pengenaan PKB dan BBNKB dilakukan, termasuk proses untuk menetapkan Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB) yang belum ada dalam lampiran Pergub.
6. Ketentuan Lain-lain: Pergub ini juga mencakup beberapa ketentuan lain terkait administrasi dan pelaksanaan pajak dan biaya balik nama kendaraan bermotor.

Pergub ini mencakup berbagai hal teknis dan peraturan mengenai pajak kendaraan bermotor dan biaya balik nama kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Barat. Jika Anda memerlukan informasi lebih rinci tentang isi atau penerapan spesifik dari Pergub ini, disarankan untuk merujuk langsung ke teks asli Pergub dan sumber hukum resmi yang berlaku di Provinsi Jawa Barat.

Salah satu inovasi yang dilakukan adalah Inovasi pelayanan Samsat Drive Thru oleh Bapenda Jabar pada PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta merupakan langkah terobosan untuk memberikan kemudahan dan efisiensi kepada wajib pajak dalam proses pembayaran pajak kendaraan. Dengan sistem ini, wajib pajak dapat melakukan pendaftaran, verifikasi, dan pembayaran pajak tanpa perlu turun dari kendaraan.

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 :

1. *Relative Advantage* atau Keuntungan Relatif

Inovasi mestinya memiliki keunggulan yang tentunya lebih baik dibandingkan dengan cara yang sudah ada, dan juga akan selalu ada nilai kebaruan yang akan menjadi nilai yang khas dengan bentuk yang lain.

2. *Compatibility* atau Kesesuaian

Inovasi semestinya memiliki sifat kesesuaian dengan cara atau inovasi yang digantinya , hal ini agar inovasi atau cara yang lama tidak ditinggalkan begitu saja namun ini menjadi bagian proses transisi menuju cara yang lebih baru pun lebih baik.

Dengan begitu bisa mempermudah proses pembelajaran dan adaptasi pada inovasi yang baru.

3. *Complexity* atau Kerumitan

Inovasi dengan caranya yang baru pastinya memberikan kerumitan tersendiri yang bisa saja memiliki tata cara yang lebih sulit daripada cara yang sebelumnya, tetapi karena inovasi memberikan cara yang lebih baru namun dalam hasilnya pun lebih baik, maka kerumitan hal yang barupun tidak akan menjadi masalah yang begitu penting.

4. *Triability* atau Kemungkinan dicoba

Inovasi bisa lebih diterima jika sudah di uji coba sebelumnya dan terbukti memiliki nilai yang lebih baik dan juga lebih menguntungkan dibandingkan dengan cara yang lama. Sehingga sebuah inovasi harus melewati fase percobaan publik untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi itu.

5. *Observability* atau Kemudahan diamati

Inovasi harus bisa dilihat dan diamati dari bagaimana proses bekerjanya dan bagaimana hasil kerjanya yang tentunya mesti lebih baik.

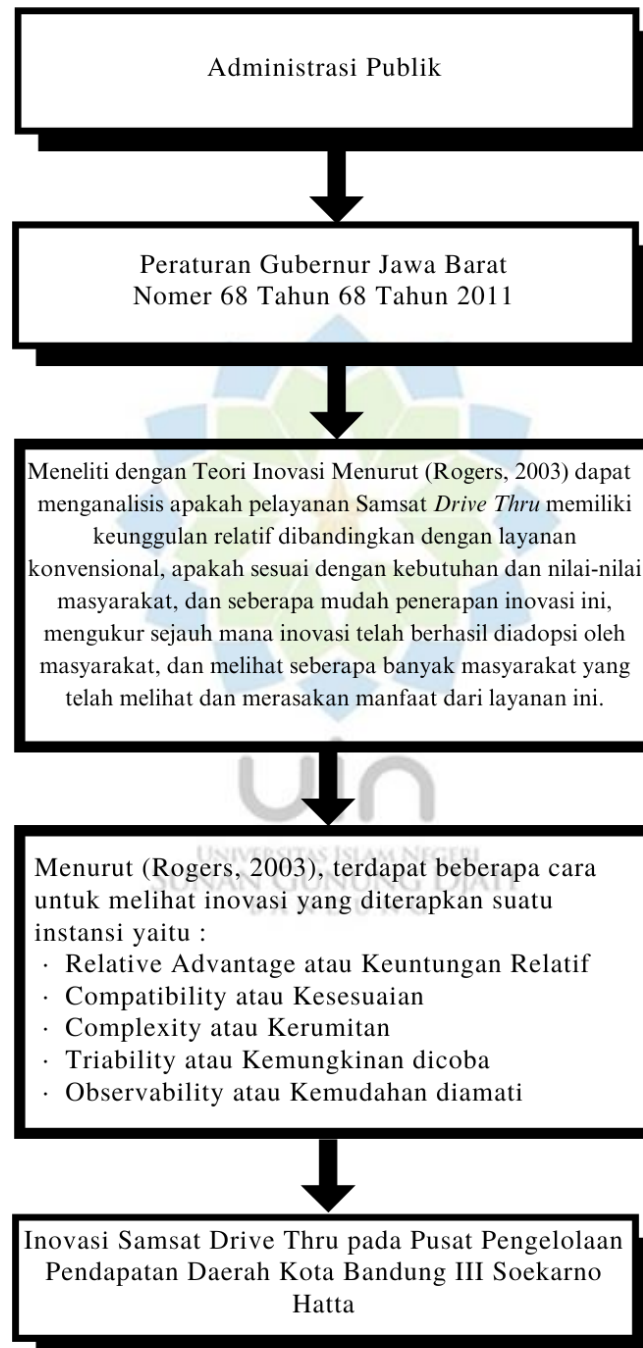
Teori ini mengidentifikasi lima indikator inovasi, yaitu *Relative Advantage*, *Compatibility*, *Complexity*, *Trialability*, dan *Observability*, yang dapat membantu mengidentifikasi faktor-faktor kunci yang mempengaruhi penerimaan inovasi. Dalam skripsi ini, teori tersebut dapat digunakan untuk menganalisis apakah Samsat Drive Thru memiliki keunggulan relatif dibandingkan dengan layanan konvensional, apakah kompatibel dengan kebutuhan dan nilai-nilai masyarakat, dan seberapa mudah atau sulitnya penerapan inovasi ini.

Dengan menggunakan teori ini juga, peneliti dapat mengukur sejauh mana inovasi Samsat Drive Thru telah berhasil diadopsi oleh masyarakat. Penggunaan indikator Observability, misalnya, memungkinkan peneliti untuk melihat seberapa banyak masyarakat yang telah melihat dan merasakan manfaat dari layanan ini.

Dengan teori tentang inovasi dari Everet M Rogers beserta dengan indikator-indikator inovasi, peneliti beranggapan bahwa dengan pemaparan tentang 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 tentang bagaimana sebuah inovasi pelayanan Samsat *Drive Thru* PPPD Kota Bandung III Soekarno Hatta berjalan dan bagaimana timbal balik dari para pelaksana dan penggunaannya.

Untuk mengetahui bagaimana proses pelaksanaan penerapan inovasi pelayanan publik pada Pusat Pengelolaan Pendapatan Daerah Kota Bandung III Soekarno Hatta, maka peneliti memilih menggunakan teori dari (Rogers, 2003)

Gambar 1. 3
Kerangka Pemikiran



Sumber : Diolah Peneliti (2023)