

BAB 1

Pendahuluan

1.1 Latar Belakang Masalah

Pemerintah daerah yang merupakan sebuah organisasi sektor publik dituntut agar memiliki kinerja yang berorientasi pada kepentingan masyarakatnya serta mendorong pemerintah agar senantiasa tanggap dan peka terhadap isu yang ada disekitar lingkungan masyarakat, sehingga pemerintah bisa memberikan pelayanan yang terbaik secara transparan dan berkualitas. Pemerintah daerah sebagai pihak yang diberikan tugas untuk menjalankan roda pemerintahan, pembangunan dan layanan sosial masyarakat wajib untuk menyampaikan pertanggungjawaban kinerja dari masing-masing organisasi layanan publiknya sehingga pada akhirnya akan menunjukkan apakah pemerintah daerah tersebut sudah benar-benar menjalankan tugas dan kewajibannya dengan baik dan benar sehingga dalam melaksanakan tugas perlu menerapkan prinsip good governance yaitu akuntabilitas, transparansi, dan partisipasi. Akuntabilitas merupakan suatu kewajiban pihak pemegang amanah untuk memberikan pertanggung jawaban, menyajikan, melaporkan dan mengungkapkan segala aktivitas dan kegiatan yang telah menjadi tanggungjawabnya kepada pihak pemberi amanah yang memiliki hak dan kewajiban untuk meminta pertanggungjawaban tersebut. Dalam konteks pelayanan publik akuntabilitas harus dapat dipertanggungjawabkan baik kepada publik maupun kepada atasan atau pimpinan unit pelayanan instansi pemerintah sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang ada.

Buruknya kinerja pelayanan public yang ada dikarenakan belum dilaksanakannya prinsip akuntabilitas dalam penyelenggaraan pelayanan publik, hal ini diperkuat dengan adanya pernyataan dari Hendra G Putra (2014) yang telah mengatakan bahwa akuntabilitas dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik, akuntabilitas yang terkait dengan kejelasan fungsi, pelaksanaan dan pertanggungjawaban organisasi, sehingga penyelenggaraan pelayanan public harus bisa dipertanggungjawabkan kepada publik.

Selain akuntabilitas, transparansi juga merupakan suatu prinsip yang harus ada di dalam pelayanan public karena transparansi merupakan suatu factor yang mempengaruhi kinerja organisasi pelayanan publik. Selain itu transparansi juga dapat diartikan sebagai pelaksanaan tugas dan kegiatan yang menjamin akses atau suatu kebebasan bagi setiap orang untuk memperoleh seluruh informasi tentang penyelenggaraan pemerintahan serta berbagai informasi tentang kebijakan pemerintahan, proses pembuatan dan pelaksanaannya dan juga hasil yang telah dicapai dapat diakses oleh seluruh masyarakat secara baik dan terbuka.

Hendaknya seluruh proses pelaksanaan pemerintahan, lembaga-lembaga pemerintah serta informasi harus dapat diakses oleh pihak-pihak yang telah berkepentingan dan informasi yang telah tersedia harus memadai agar dapat dimengerti dan dipantau oleh masyarakat. Transparansi dapat meningkatkan kualitas pelayanan public, sehingga baik dan buruknya suatu pelayanan publik ini disebabkan oleh terlaksana atau tidaknya prinsip transparansi dalam suatu penyelenggaraan pelayanan public. Selain itu juga factor yang tidak kalah penting dari akuntabilitas

dan transparansi yaitu partisipasi publik. Partisipasi public ini sangat berpengaruh terhadap kinerja organisasi layanan public, karena partisipasi public sangat dibutuhkan dalam suatu penyelenggaraan pemerintah karena rakyatlah yang mengerti dan faham apa yang mereka butuhkan. Pelayanan yang partisipatif merupakan suatu pelayanan yang dapat mendorong peran serta masyarakat dalam setiap penyelenggaraan pelayanan public namun dengan selalu memperhatikan aspirasi, kebutuhan, dan harapan yang dimiliki masyarakat, oleh karena itu seluruh warga Negara harus dibantu dalam menjalani hubungan baiknya dengan pemerintah agar seluruh kinerja organisasi layanan public dapat ditingkatkan.

Pajak progresif adalah pajak yang dilakukan dengan system pemungutan dengan cara menaikkan persentase kena pajak yang harus dibayar sesuai kenaikan objek pajak. Pajak progresif kendaraan bermotor dikabupaten pasaman barat sudah mulai diterapkan pada awal tahun yaitu 1 januari 2013 dan sudah mulai dijalankan sejak awal tahun 2013, sehingga penerapan pajak progresif ini diharapkan dapat menekankan jumlah kendaraan bermotor serta dapat meningkatkan pendapatan asli daerah di kabupaten pasaman barat tersebut. Namun banyak diantara masyarakat yang belum mengerti mengenai penerapan pajak progresif yang telah di tetapkan sehingga menimbulkan berbagai permasalahan ketika warga akan membayar pajak kendaraan bermotor.

Pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu pajak yang ada di provinsi. Di sumatera barat pajak kendaraan bermotor merupakan pajak provinsi yang telah memberikan kontribusi besar terhadap penerimaan pajak daerah. Pemungutan pajak

kendaraan bermotor ini sesuai dan di dasarkan pada undang-undang No. 28 Tahun 2009 tentang pajak daerah dan juga retribusi daerah. Pemungutan pajak kendaraan bermotor dilaksanakan oleh unit pelaksanaan teknis daerah (UPTD) pendapatan provinsi melalui system administrasi manunggal satu atap (SAMSAT). Dengan adanya SAMSAT dapat memudahkan wajib pajak untuk keperluan membayar pajak kendaraan bermotor, dengan demikian untuk meningkatkan penerimaan pajak dinas pengelola keuangan daerah (DPKD) sumatera barat terus melakukan perbaikan dalam hal pelayanan, yaitu dengan adanya layanan samsat secara online bagi semua pemilik kendaraan bermotor yang ingin membayar pajak dan juga memperpanjang Surat Tanda Nomor Kendaraan / STNK selain itu juga di adakan samsat keliling guna untuk melayani masyarakat yang ada di pelosok-pelosok daerah untuk memudahkan warga dalam membayar pajak kendaraan yang mereka miliki.

Semakin meningkatkan jumlah penduduk dalam suatu wilayah akan meningkatkan mobilitas penduduk dalam bekerja dan beraktivitas sehingga semakin meningkatnya mobilitas akan semakin meningkatkan sarana transportasi yang ada di wilayah tersebut termasuk di sumatera barat. Seiring dengan perkembangan zaman dan juga banyaknya pembangunan yang dilakukan, semakin banyaknya masyarakat menggunakan kendaraan bermotor sebagai alat transportasi untuk melaksanakan aktivitasnya. Factor yang mempengaruhi peningkatan pertumbuhan ekonomi adalah tenaga kerja yang dimana tenaga kerja akan tumbuh jika pertumbuhan penduduk semakin meningkat. Dengan pertumbuhan ekonomi yang pesat akan menimbulkan lapangan pekerjaan yang cukup dan memadai sehingga peningkatan pendapatan

masyarakatnya ataupun tingkat kesejahteraan masyarakat akan sangat mempengaruhi pola konsumsi dari masyarakat tersebut.

Penduduk di Sumatera Barat mengalami pertumbuhan pada setiap tahunnya, penambahan penduduk ini mengakibatkan banyaknya wajib pajak kendaraan bermotor, seiring dengan perkembangan teknologi semakin banyaknya penduduk yang berusia produktif akan semakin membutuhkan alat transportasi yang digunakan baik dalam bekerja maupun aktivitas lainnya sehingga semakin besar laju pertumbuhan penduduk memungkinkan adanya penambahan jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor terutama pada penduduk yang berkecukupan.

Karena masih banyaknya keluhan dari masyarakat akibat kurangnya kualitas pelayanan yang diberikan dimulai dari proses yang dinilai terlalu rumit, antrian yang Panjang dalam pelayanan, sarana dan prasarana yang kurang memadai, penumpukan masyarakat yang hanya ingin mendapatkan pelayanan dalam satu instansi saja sehingga dapat menimbulkan adanya pungli dalam pelayanan public tersebut. dengan adanya keluhan ataupun permasalahan yang dihadapi sudah menjadi tanggungjawab oleh pemerintah untuk segera diatasi. Pelayanan yang diberikan oleh kantor samsat kabupaten pasaman barat ini merupakan salah satu bentuk pelayanan administrative yang sudah pasti jauh dari kata sepi karena kantor ini selalu dipenuhi dengan masyarakat yang memiliki berbagai kepentingan mengenai pajak yang berarti bahwa setiap harinya banyak masyarakat yang membutuhkan pelayanan dengan demikian terjadilah penumpukan masyarakat yang menyebabkan antrian Panjang di kantor samsat tersebut. Untuk mencegah terjadinya hal tersebut dan mengurangi

penumpukan masyarakat kantor samsat melakukan sebuah inovasi pelayanan public yang berupa samsat keliling, hal ini dilakukan agar memudahkan semua masyarakat yang memiliki kepentingan mengenai pajak agar tidak terlalu sibuk dengan mendatangi kantor, mengambil nomor antrian, dan lain sebagainya. Hal ini diharapkan dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya apalagi di masa pandemi pemerintah melarang untuk mengurangi kegiatan keramaian sehingga inovasi yang diberikan oleh kantor samsat sangat efisien bagi masyarakat khususnya di kabupaten pasaman barat. Penelitian ini dilakukan di daerah Kabupaten Pasaman Barat, Sumbar karena belum banyak yang melakukan penelitian inovasi pelayanan publik di wilayah pasaman barat khususnya di kantor samsat, hal ini dikarenakan banyaknya keluhan dari masyarakat mengenai pelayanan yang diberikan oleh kantor samsat tersebut.

1.2 Perumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang masalah diatas maka dapat ditarik rumusan masalah sebagai berikut :

1. Bagaimana inovasi pelayanan publik pada masa new normal pada kantor samsat pasaman barat?

2. Apa faktor pendorong dan penghambat adanya inovasi pelayanan publik di kantor samsat pasaman barat?

1.3 Tujuan Penelitian

Adapun tujuan yang ingin dicapai dalam penelitian yang dilaksanakan adalah untuk mendapatkan bukti empiris mengenai

1. Inovasi pelayanan publik di masa new normal yang di lakukan oleh kantor samsat kabupaten pasaman barat.
2. Faktor pendorong dan penghambat adanya inovasi pelayanan publik di kantor samsat pasaman barat.

1.4 Tinjauan Pustaka

NO	JUDUL	PENULIS	TAHUN	TEMUAN
1	ANALISIS PENGENAAN TARIF PAJAK PROGRESIF PADA PAJAK KENDARAAN BERMOTOR THE FOUR MAXIMS (STUDI KASUS SAMSAT KABUPATEN PASAMAN BARAT PROVINSI SUMATRA BARAT)	Muammar Khaddafi, Annesa Dianty Darwin	2018	Sistem dan Prosedur pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor pada SAMSAT Provinsi di Kabupaten Pasaman Barat memiliki tahap-tahap, mulai pendaftaran, penetapan, pembayaran sampai ke tahap pengesahan. Penerapan Tarif Pajak Progresif pada Pajak Kendaraan Bermotor cukup b

				dimana penerimaan pajak kend bermotor ditahun 2013 sampai 2017 t melebihi target yang ditetapkan
2	Efektivitas Penerimaan Pajak Progresif Kendaraan Bermotor Roda Empat Terhadap Peningkatan Pendapatan Asli Daerah	Lina Mariana, Muhammad Altin	2019	Hasil penelitian ini menyarankan kepada pihak SAMSAT senan melakukan sosialisasi kepada w pajak mengenai pengenaan P Progresif, karena masih banyak per kendaraan bermotor yang kurang pa bahkan tidak tahu mengenai peneta tarif progresif kendaraan. Sebail pihak SAMSAT juga mendata u setiap wajib pajak yang melaku pembayaran di kantor SAMSAT bai pembayaran STNK maupun P Kendaraan bermotor sehubun dengan pajak progresif
3	ANALISIS PENERAPAN TARIF PROGRESIF TERHADAP PENERIMAAN BEA BALIK NAMA KENDARAAN BERMOTOR DI KANTOR SAMSAT MEDAN UTARA	Benny Suranta Barus Alistraja Dison Silalahi M. Rizaldy Wibowo	2020	Tarif Progresif yang diterapkan Samsat Medan Utara merupakan sesuai yang telah ditetapkan Perat Gubernur No 1 Tahun 2015 dimana p Kendaraan Roda dua sendiri tarif u kendaraan kepemilikan kedua yakni kepemilikan ketiga 2,5%, keempat kelima dan seterusnya 3,5% sedang untuk kendaraan roda empat atau l dikenakan tarif lebih tinggi y kepemilikan kedua sebesar 2 kepemilikan ketiga 3%, kepemilika empat 3,5%, kelima dan seterusnya 4
4	INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI KECAMATAN SUNGAI KUNJANG KOTA SAMARINDA	Dayang Erawati Djamrut	2015	hasil penelitian dapat diket bertambahnya loket untuk memudal masyarakat mendapatkan pelaya Rehabilitasi ruang publik dari penataan juga mempengaruhi pelaya yang diberikan kepada masyarakat. ruang Kecamatan Sungai Kunj dibuat dengan tema hijau, bersih sehat. Ruang pelayanan diberi peny udara, kursi tunggu yang baik
5	Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur	Hartanti, Rr Karina Alvian Ratiyah	2020	secara parsial variabel Samsat D Thru mempunyai pengaruh y signifikan terhadap penerimaan p kendaraan bermotor di wilayah Jak Timur, sedangkan secara pa variabel Samsat Keliling dan E-Sa tidak mempunyai pengaruh se signifikan terhadap pajak kenda bermotor di Kantor Samsat Jak Timur. Sedangkan secara simu

				ketiga variabel Samsat Keliling, Sar Drive Thru dan E-Samsat mampu pengaruh signifikan terhadap p kendaraan bermotor Pada di Ka Samsat Jakarta Timur.
6	Evaluasi Kinerja Pegawai Kantor SAMSAT dalam Pelayanan Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor	Faisal Reza Nasution dan Rudi Salam Sinaga	2014	Kantor Samsat UPT Pangkalan Brand Dinilai sudah cukup baik dan u memperbaiki segala bentuk pelaya dan meningkatkan kinerja peg dalam pelayanan, gedung baru Sar UPT Pangkalan Brandan sedang da tahap Pembangunan. Penamp Pegawai yang rapi serta peri pegawai yang ramah dan sopan.
7	ELEMEN DAN FAKTOR GOVERNANSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK PEMERINTAH	Lesmana Rian Andhika	2018	Ada kesadaran bahwa banyak ino saat ini terjadi di sektor publik, upaya yang lebih sistematis de memromosikan inovasi untuk meng tantangan ekonomi dan sosial y dihadapi sektor publik. Oleh sebab pemerintah berusaha untuk t mendukung adopsi inovasi da aktivitas nya. Selain dari tu meningkatkan kualitas pelaya inovasi dianggap bermanfaat u mengubah pola interaksi an masyarakat dan pemerintah.
8	INOVASI PELAYANAN PUBLIK BERBASIS E-GOVERNMENT : STUDI KASUS APLIKASI OGAN LOPIAN DINAS KOMUNIKASI DAN INFORMATIKA DI KABUPATEN PURWAKARTA	Haura Atthahara	2018	Penggunaan aplikasi Ogan Lo dalam pelayanan publik merupa upaya inovasi yang dikembangkan pemerintah setempat dalam meme kebutuhan di bidang keseha keamanan, lowongan pekerjaan, lap pengaduan masyarakat dsb. Mesk apa yang dilakukan oleh Kabup Purwakarta bukanlah sesuatu hal y baru di Indonesia. Aplikasi O Lopian yang diluncurkan Diskominfo Pemda Purwakarta m membutuhkan pematangan pemantapan dalam hal sumber infrastruktur teknologi, informasi komunikasi serta sumber daya man pengelola yang dapat menun keberhasilan e-government tersebut.
9	Inovasi Pelayanan Publik Setengah Hati: Studi Pelayanan Publik SAMSAT Kota Yogyakarta	Wasisto Raharjo Jati	2011	Karikatif di sini dapat terlihat komodifikasi nilai nilai pasar se halnya efektifitas maupun efisi justru menjadi penguat legitimasi kalangan birokrat terutama pemberi

				layanan pembayaran pajak kendaraan Kantor Samsat Yogyakarta untuk berpraktik kolusif, manipulatif, berburu rente dengan menjadikan pembayaran pajak kendaraan sebagai komoditas pribadi.
10	Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan)	Reza Mochammad Yanuar	2019	Inovasi Layanan Public Safety Center (PSC) 119 Kabupaten Bantul memiliki kualitas yang cukup baik dilihat dari berbagai aspek seperti Accuracy, Reliability, Responsiveness, Competence, Courtesy, Communication, Credibility, Security, Understanding the citizen. Dalam hal ini yang menjadi kelebihan dalam layanan PSC 119 adalah kemudahan dalam mengakses layanan yang ada, yang hanya dengan menelepon ke nomor atau nomor telepon lokal (02811119).

Perbedaan penelitian yang dilakukan dengan penelitian terdahulu adalah untuk mengetahui bagaimana inovasi yang diberikan oleh pemerintah kantor samsat kepada masyarakat dalam setiap tahunnya, dengan memberikan pelayanan yang terbaik untuk terus meningkatkan kesejahteraan masyarakat di kabupaten pasaman barat selain itu tujuan dari penelitian ini juga untuk mengetahui apa permasalahan yang terjadi selama proses pelayanan public berlangsung seperti apa saja faktor penghambat dan juga faktor pendorong agar pelaksanaan inovasi pelayanan public yang dilakukan dapat berjalan dengan lancar untuk setiap tahunnya. Teori yang digunakan pada penelitian ini berbeda dengan penelitian sebelumnya karena pada penelitian ini mengambil teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers karena teori ini belum digunakan pada penelitian terdahulu di kantor samsat kabupaten pasaman barat.

1.5 Manfaat Penelitian

Hasil dari penelitian ini diharapkan untuk dapat memberikan manfaat antara lain:

1. Manfaat Teoritis

- a. Dapat menambah wawasan dan juga pengetahuan serta pengembangan ilmu yang khususnya berhubungan dengan masalah yang telah di teliti sehingga menghasilkan teori-teori yang telah dipelajari selama perkuliahan.
- b. Penelitian yang dilakukan dapat menambah wawasan akademis tentang bagaimana inovasi pelayanan publik pada masa new normal pada kantor samsat dan juga bagaimana pengaruh dari akuntabilitas, transparansi dan partisipasi publik yang ada untuk meningkatkan kinerja organisasi pelayanan publik.
- c. Hasil penelitian yang dilakukan diharapkan dapat menjadi referensi bagi penelitian selanjutnya.

2. Manfaat Empiris

- a. Penelitian yang dilakukan dapat dijadikan sebagai saran ataupun masukan bagi kantor samsat kabupaten pasaman barat

untuk dapat lebih meningkatkan kinerjanya sehingga lebih dapat memuaskan masyarakat sebagai pengguna dari layanan tersebut.

b.

1.6 Kerangka Teori

1. Inovasi

Kata inovasi sering diartikan sebagai proses maupun hasil dari suatu pengembangan pemanfaatan serta pengalaman agar dapat menciptakan suatu produk yang baru, proses atau tahapan ini dapat memberikan nilai yang sangat berarti. Teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh Everett Rogers sangat berkembang luas sebagai teori yang membahas tentang keputusan inovasi, melalui buku *Diffusion of Innovation (DOI)*, Rogers (1983) menawarkan tentang konsep difusi inovasi mengenai kecepatan sebuah sistem sosial yang menerima ide-ide baru yang ditawarkan sebuah inovasi, Freeman (2004) menganggap inovasi sebagai upaya dari perusahaan melalui penggunaan teknologi dan informasi untuk mengembangkan, memproduksi dan memasarkan produk yang baru untuk industri. Dengan kata lain inovasi adalah modifikasi atau penemuan ide untuk perbaikan secara terus-menerus serta pengembangan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan. Menurut Rosenfeld (dalam Sutarno 2012:132) kata inovasi merupakan suatu kesuksesan ekonomi dan sosial berkat diperkenalkannya cara-cara baru ataupun meningkat cara yang lama

agar menjadi lebih baik lagi dalam mentransformasikan input menjadi output yang menciptakan suatu perubahan besar dalam hubungan antara nilai guna dan harga yang telah ditawarkan kepada konsumen atau pengguna. Inovasi dalam suatu roda pemerintahan akan mendorong pelaku pemerintahan dalam berfikir agar lebih inovatif dan kreatif agar menciptakan suatu penerapan pelayanan public yang dapat meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Sedangkan menurut Mirnasari (2013) inovasi dalam suatu pelayanan public bisa dikatakan sebagai suatu prestasi apabila dapat meraih, meningkatkan dan memperbaiki kualitas pelayanan public dari sebelumnya kepada masyarakat. Dan menurut yogi (dalam LAN, 2007:115) inovasi biasanya erat kaitannya dengan lingkungan yang bersifat dinamis dan mudah berkembang, selanjutnya menurut rogers (dalam suwarno, 2008:9) telah menjelaskan bahwa inovasi adalah sebuah ide, praktek ataupun suatu objek yang dianggap baru oleh suatu individu ataupun suatu unit adopsi lainnya. Jadi dapat disimpulkan bahwa sebenarnya pengertian atau penjelasan dari kata inovasi merupakan suatu kata yang memiliki berbagai makna atau memiliki beberapa arti penting yang ada di dalamnya.

Dari defenisi para tokoh diatas dapat disimpulkan inovasi di dalam bidang pelayanan publik atau lembaga pelayanan masyarakat merupakan sebuah pembaharuan dalam suatu pelayanan yang menggunakan ataupun tidak menggunakan teknologi atau pembaharuan terhadap pelayanan yang sudah

ada atau menciptakan sebuah ide atau terobosan baru dalam hal penyederhanaan bidang aturan, prosedur, moto de, pendekatan maupun struktur organisasi pelayanan yang memanfaatkan teknologi sehingga hasilnya memiliki nilai tambah yang lebih dari segi kualitas maupun kuantitas. Berdasarkan penjelasan tersebut maka inovasi pelayanan publik tidak harus terhadap sesuatu yang baru, tetapi dapat berupa suatu pendekatan baru yang bersifat kontekstual yang artinya inovasi tidak terbatas pada suatu yang benar-benar baru atau ada atau tidak adanya kemudian memunculkan sebuah gagasan atau inovasi dapat berupa sebuah inovasi yang muncul dari keinginan untuk mengembangkan maupun meningkatkan kualitas pada inovasi yang telah ada sebelumnya.

Menurut Rogers (2003) terdapat 5 karakteristik inovasi yaitu

1. Keuntungan relatif

Merupakan sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dari ide yang ada sebelumnya, tingkat relatif keuntungan dapat diukur dalam istilah ekonomi, prestise faktor sosial, kenyamanan dan kepuasan yang merupakan komponen penting, tidak penting apakah inovasi tersebut membawa perubahan besar namun yang lebih penting adalah jika seseorang beranggapan bahwa inovasi tersebut menguntungkan banyak pihak.

2. Kompabilitas

Merupakan sejauh mana inovasi tersebut telah dirasakan konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsian potensial, suatu gagasan yang tidak kompatibel dengan nilai-nilai dan norma-norma umum dari sistem sosial tidak akan dapat diadopsi dengan cepat sebagai inovasi yang kompatibel.

3. Kompleksitas

Merupakan sejauh mana inovasi dirasakan sulit dimengerti dan digunakan, beberapa inovasi yang mudah dipahami oleh sebagian besar anggota sistem sosial, yang lebih rumit akan lebih lama di adopsi misalnya seperti penduduk di desa Ampat putih tidak memahami teori tentang kuman jadi pekerja kesehatan mencoba untuk menjelaskan kepada penduduk untuk merebus air dulu sebelum diminum agar terhindar dari kuman.

4. Uji coba

Merupakan sejauh mana inovasi dapat bereksperimen dengan basis terbatas, ide-ide baru yang bisa diuji coba di rencanakan umumnya akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang tidak terlihat, inovasi yang dapat diuji cobakan menunjukkan bahwa adanya sedikit ketidakpastian kepada individu sehingga individu tersebut dapat mempertimbangkan apakah layak untuk diadopsi atau tidak.

5. Pengamatan

Merupakan sejauh mana hasil dari suatu inovasi yang dapat dilihat oleh orang lain, sehingga semakin mudah bagi seseorang untuk melihat hasil dari sebuah inovasi dan semakin besar kemungkinan mereka untuk dapat mengadopsi inovasi tersebut.

Secara umum inovasi yang dirasakan oleh penerima atau konsumen akan memiliki keuntungan relatif yang lebih besar selain itu tingkat kerumitan yang lebih sedikit akan diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang lainnya.

2. Faktor - faktor yang mempengaruhi jalannya inovasi.

Keberhasilan inovasi pelayanan publik pada suatu organisasi birokrasi pemerintah penyelenggara pelayanan publik merupakan suatu peningkatan kompetensi dalam semua fungsi, ada beberapa faktor yang mempengaruhi jalannya inovasi pelayanan publik dalam suatu organisasi seperti organisasi tersebut memerlukan orang-orang atau sekelompok orang yang kreatif untuk. Ada beberapa faktor penunjang inovasi menurut Everett M. Rogers (2003) seperti :

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan juga dari tidak tahu menjadi tahu.
2. Adanya kebebasan dalam berekspresi
3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif
4. Tersedianya sarana dan prasarana

5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan dalam keluarga maupun pergaulan sekolah.

Dari hal tersebut dapat dilihat bahwa kinerja suatu organisasi layanan public merupakan suatu unsur yang sangat penting terutama untuk mendorong tercapainya tujuan dari pelayanan public tersebut. Dalam melaksanakan inovasi ada berbagai macam hambatan yang dapat terjadi seperti

1. Pemimpin atau pihak-pihak yang menolak untuk menghentikan program ataupun membubarkan organisasi yang dinilai telah gagal dalam melakukan inovasi
2. Sangat bergantung pada High performers bahkan top leader sebagai sumber inovasi
3. Meskipun teknologi telah tersedia, tetapi struktur organisasi dan budaya kerja serta proses birokrasi yang berbelit belit dapat menghambat terjadinya inovasi
4. Tidak adanya reward atau insentif untuk melakukan ataupun mengadopsi inovasi tersebut
5. Lemah dalam kecakapan (skill) untuk mengelola resiko maupun mengelola perubahan
6. Alokasi anggaran yang terbatas dalam sistem perencanaan jangka pendek
7. Tuntutan Penyelenggaraan pelayanan publik vs beban tugas administratif

8. Budaya “cari aman”, status quo, dan takut dalam mengambil resiko, hal ini masih terlalu kuat untuk menghambat jalannya inovasi.

Untuk mencapai tujuan organisasi yang telah ditetapkan pimpinan organisasi melakukan tugasnya yang dibantu oleh pimpinan lainnya bersama dengan pegawai lain, yang dimana keberhasilan pimpinannya dipengaruhi oleh kontribusi dari pihak lain, yang artinya kinerja pimpinan akan dipengaruhi oleh kinerja pegawainya yaitu jika kinerja pegawainya baik akan mempengaruhi kinerja pimpinan dan begitu juga sebaliknya.

Dengan demikian pelayanan publik pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggara Negara, Negara didirikan oleh public atau masyarakat yang tentu saja dengan tujuan untuk meningkatkan kesejahteraan masyarakatnya. Berdasarkan hakikatnya yang dalam hal ini pemerintah (birokrat) harus dapat memenuhi kebutuhan masyarakatnya, kebutuhan yang dimaksud bukanlah kebutuhan secara individual namun berbagai kebutuhan yang sesungguhnya diharapkan oleh seluruh masyarakatnya misalnya kebutuhan akan kesehatan, pendidikan, dan lain-lain.

Menurut Albury dalam (Harjanto 2004:10) bahwa ada 7 hambatan inovasi yang di defenisikan yaitu :

1. Keengganan menutup program yang gagal

Sebuah program atau bahkan unit organisasi yang sudah jelas menunjukkan kegagalan lebih baik untuk ditutup dan diganti dengan program atau unit yang baru yang lebih menjanjikan, kegagalan merupakan hal yang biasa, lumrah dalam berinovasi. Namun keengganan untuk menghentikan kegagalan sama artinya dengan menutup peluang meraih perubahan yang lebih baik lagi untuk ke depannya. Didalam sektor privat menutup usaha yang telah gagal atau menutup proyek yang telah merugi sudah cukup lumrah, namun pada sektor publik cenderung lebih sulit untuk melakukan hal tersebut meski bukan merupakan suatu hal yang mustahil.

2. Anggaran Jangka pendek dan perencanaan dukungan anggaran

Sangat dibutuhkan dalam berinovasi serta dapat memberi bukti bahwa tidak kemajuan ekonomi berbasis inovasi dan teknologi dapat memberikan inovasi dalam jangka panjang, untuk pengembangan inovasi baik dalam skala organisasi maupun nasional harus direncanakan dengan sebaik mungkin.

3. Tidak ada penghargaan atau insentif

Penghargaan untuk memotivasi pegawai dalam memberikan yang terbaik bagi institusinya adalah sebuah kewajiban, maka inovasi dan apresiasi sesungguhnya merupakan dua sisi yang tidak dapat untuk dipisahkan.

4. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi

Inovasi sering gagal bukan karena adanya dukungan dari teknologi namun karena tradisi atau kebijakan organisasi yang tidak pro-inovasi, sehingga dengan demikian tidak adanya sistem insentif bagi seorang pembaharu atau kewajiban untuk mendapatkan persetujuan untuk sebuah inisiatif positif adalah contoh dari kebijakan yang tidak berpihak dan tidak ramah pada inovasi.

5. Ketergantungan berlebihan pada high performers

Selama ada kecenderungan bahwa perubahan atau inovasi hanya mungkin terjadi jika ada figur yang kuat dan memiliki konsistensi tinggi, jika figur hilang maka hilang juga segala inisiatif pembaharuan itulah sebabnya ide-ide inovatif harus dapat diinstitutionalkan.

6. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan

Aspek keterampilan memegang peran penting untuk keberhasilan inovasi dalam hal apapun agar dapat memotivasi pegawai dan lingkungan yang kondusif namun tidak ditunjang oleh keterampilan yang memadai maka inovasi akan berhenti.

7. Ketidak beranian menanggung dampak dari sebuah pilihan

resiko dipandang sebagai suatu hal yang harus dihindari dan dijauhi bukan sesuatu yang justru memberi tantangan baru yang lebih bersinergi sehingga harus dihadapi.

Faktor pendorong inovasi

1. Teknologi

Teknologi merupakan suatu faktor pendorong atas keberlangsungan inovasi dengan di dukung adanya sarana dan prasana

2. Perbaikan server

Dengan adanya inovasi akan memacu untuk memperbaiki server agar tidak lagi terjadi masalah ketika akan menginput data sehingga proses pelayanan tidak terhambat

3. Adanya penambahan jumlah pegawai

Agar pegawai bisa berfokus pada satu pekerjaannya dengan demikian pegawai tidak memerlukan waktu yang banyak dalam menyelesaikan pekerjaannya.

1.7 Defenisi Konseptual dan Defenisi Operasional

Defenisi konseptual

1. Inovasi

Kata inovasi dapat diartikan sebagai suatu proses ataupun hasil yang telah dilakukan dalam proses pengembangan pemanfaatan dan pengalaman untuk menciptakan suatu produk dengan memberikan nilai yang berarti dalam setiap prosesnya. Teori difusi inovasi yang dikembangkan oleh everett Rogers sangat berkembang luas sebagai

teori yang membahas tentang keputusan inovasi, melalui buku diffusion of innovation (DOI), Rogers (1983) menawarkan tentang konsep difusi inovasi mengenai kecepatan sebuah sistem sosial yang menerima ide-ide baru yang ditawarkan sebuah inovasi,.

2. Pelayanan publik

Pelayanan publik merupakan pemenuhan kebutuhan ataupun keinginan masyarakat terhadap layanan dari penyelenggaraan layanan sesuai dengan aturan yang telah ditetapkan yang pada dasarnya negara yang merupakan penyelenggara pelayanan publik harus memenuhi kebutuhan masyarakatnya yang dimana aparatur sipil negara sebagai abdi negara atau abdi masyarakat.

Defenisi operasional

Pada bagian ini, mengambil teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers yang membahas tentang keputusan inovasi, melalui buku diffusion of innovation (DOI), Rogers (1983) menawarkan tentang konsep difusi inovasi berikut kecepatan sebuah sistem sosial yang

menerima ide-ide baru yang ditawarkan sebuah inovasi, terdapat 5

karakteristik inovasi yaitu :

1. Relative Advantage (keunggulan relatif)

2. Compatibility (kesesuaian)

3. Complexity (kerumitan)

4. Trialability (ketercobaan)

5 observasi lift (keterlihatan)

- Faktor penghambat dan faktor pendorong inovasi

- Faktor pendorong inovasi menurut Everett Rogers (2003)

1. Adanya keinginan untuk merubah diri, dari tidak bisa menjadi bisa dan juga dari tidak tahu menjadi tahu.

2. Adanya kebebasan dalam berekspresi

3. Adanya pembimbing yang berwawasan luas dan kreatif

4. Tersedianya sarana dan prasarana

5. Kondisi lingkungan yang harmonis, baik lingkungan dalam keluarga maupun pergaulan sekolah.

- Faktor penghambat inovasi menurut Albury (2004)

1. Keengganan menutup program yang gagal

2. Anggaran Jangka pendek dan perencanaan dukungan anggaran
3. Tidak ada penghargaan atau insentif
4. Teknologi ada, terhambat budaya dan penataan organisasi
5. Ketergantungan berlebihan pada high performers
6. Ketidakmampuan menghadapi resiko dan perubahan
7. Ketidak beranian menanggung dampak dari sebuah pilihan

1.8 Metode Penelitian

a. Jenis penelitian

Penelitian ini dilakukan di daerah kabupaten pasaman barat khususnya di kantor samsat kabupaten pasaman barat provinsi sumatera barat. Metode penelitian yang digunakan adalah metode penelitian kualitatif, menurut moleong (2005:6) metode kualitatif adalah metode penelitian yang bertujuan untuk memahami fakta yang dialami oleh subjek penelitian seperti perilaku, tindakan, tingkah laku, dan lain sebagainya dengan cara mendeskripsikan dengan melalui kata-kata ataupun menggunakan bahasa yang mudah dipahami. Terdapat beberapa tahapan yang dilakukan untuk menggunakan metode kualitatif ini seperti mengangkat permasalahan serta mengumpulkan data yang relevan. Menurut cresswell (2010:4) metode kualitatif merupakan metode yang digunakan untuk memahami makna permasalahan yang dianggap berasal dari masalah sosial atau kemanusiaan,

selanjutnya data yang telah diperoleh pada metode kualitatif ini disusun secara sistematis.

b. Teknik pengumpulan data

Penelitian ini menggunakan metode menurut arikunto (2006:158) yaitu mengumpulkan data melalui catatan atau data yang diperoleh dari instansi terkait dan memperoleh data dari sumber yang jelas. Selain itu dalam pengumpulan data kami juga melakukan wawancara dengan prosedur yang jelas dan baik sebagaimana menurut cresswell (2015:227-231), setelah mendapatkan dokumen yang dibutuhkan akan dilakukan kajian isi sehingga diperoleh data yang tepat (lexy moleong, 2015:163)

c. Teknik analisis data

Teknik analisis data yang akan digunakan melalui tiga tahapan yaitu menurut cresswell (2015:251). Tahapan-tahapan tersebut yaitu mendeskripsikan data, mengklarifikasikan data dan menafsirkan data. Dari data yang telah di dapatkan akan dianalisis dan mereduksi data tersebut menjadi sebuah tema lalu akan kamu sajikan dalam bentuk tabel, bagan maupun pembahasan. Tahapan pertama yaitu mendeskripsikan data jadi dari data yang telah didapatkan akan dicoba untuk mengembangkan sebuah tema dan memberikan sebuah penafsiran dari data yang didapat tersebut. Tahapan kedua yaitu mengklarifikasikan data yaitu memilih dan memilih data dan informasi serta mencari kategori dari data tersebut, dan tahapan terakhir adalah menafsirkan data yaitu mencari tema dan makna yang lebih luas tentang data yang telah didapatkan.