

BAB II

TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Penelitian Terdahulu

Penulis melakukan kajian pustaka dengan melakukan *review* penelitian terdahulu sehingga mendapatkan referensi yang akan digunakan dalam penelitian baik berupa metodologi, kajian teori, ataupun hal-hal lain yang dapat digunakan sebagai acuan dalam penulisan yang berhubungan dengan topik yang sedang diteliti. Hal ini sebagai upaya penulis untuk mencari perbandingan dan untuk membantu memposisikan penelitian serta menunjukkan orsinalitas dari penelitian ini. Pada bagian ini peneliti mencantumkan berbagai hasil penelitian terdahulu terkait dengan penelitian yang hendak dilakukan kemudian membuat ringkasannya. Berikut merupakan penelitian terdahulu yang masih berkaitan dengan tema yang penulis kaji.

Suwastiti dkk (2016) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Pada Kantor Samsat Kota Tegal (Studi Kasus Pada Pajak Kendaraan Bermotor)”. Penelitian ini menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi pelayanan publik di Kantor Samsat Kota Tegal, yaitu Samsat *Online*. Penelitian ini menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers (2003: 212-244).

Menurut Rogers atribut dalam sebuah inovasi, yaitu *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compability* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati). Penelitian ini membantu penulis mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi.

Masuku (2021) dengan judul “*Flexibility And Innovation In The Public Sector*”. Penelitian ini menggunakan metode penelitian kualitatif deskriptif. Hasil penelitian ini menyimpulkan bahwa inovasi adalah mengkreasikan dan mengimplementasikan sesuatu menjadi satu kombinasi dan sejauh mana sesuatu tersebut memberikan solusi atas masalah yang penting. Penelitian ini membantu penulis mendalami faktor-faktor pendorong dalam inovasi pelayanan publik.

Yuvina (2022) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Melalui Program E SAMSAT di Kota Surabaya”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan pelayanan dalam program E- Samsat dan untuk mendeskripsikan faktor pendukung dan penghambat dalam program E-Samsat di Kota Surabaya. Penelitian ini membantu penulis dalam mendalami standar dalam pelayanan publik.

Anggraini dan Rahayungingsih (2021) dengan judul “*The Quality Of Public Services On One Roof System (SAMSAT) Of Banten Province*”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode *Mix Methods*, yaitu menggunakan metode kualitatif dan kuantitatif secara bersama-sama. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan publik pada delapan kantor Samsat yang berada di Provinsi Banten. Penelitian ini membantu penulis mendalami kriteria untuk mengukur kualitas pelayanan publik.

Zubaidah dan Lubis (2021) dengan judul “Inovasi Layanan Aplikasi E-Samsat Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Provinsi Riau”. Penelitian ini menggunakan metode Kualitatif Deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan secara mendalam inovasi layanan aplikasi E-samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Riau sebagai wujud pelayanan prima di kantor E-samsat Provinsi Riau. Penelitian ini menggunakan teori Everett M. Rogers (dalam Suwarno, 2008:17) dalam penerapannya inovasi memiliki atribut yang melekat di dalam inovasi tersebut. Penelitian ini membantu penulis mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi.

Setiawan (2021) dengan judul “Inovasi Pelayanan Publik Lukadesi (Keluarga Berduka Desa Siaga)” di Sleman Yogyakarta. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis inovasi Lukadesi di Kabupaten Sleman dengan Teori Atribut Inovasi.

Hasil penelitian menunjukkan inovasi Lukadesi menjadi layanan unggulan desa yang dibentuk pada pertengahan tahun 2017 dan sampai saat ini ada 83 desa dari 86 desa yang menjadi peserta Lukadesi. Penelitian ini membantu penulis mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi keberhasilan inovasi.

Mardiyanti (2018) dengan judul “Difusi Inovasi Pelayanan Publik (Inovasi Pelayanan “*SAMSAT ON THE SPOT*” Di Kantor Bersama Samsat Karangploso Kabupaten Malang)”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode penelitian kualitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori Difusi Inovasi dari Everett M. Rogers (2003 : 4-5). Penelitian ini membantu penulis mendalami faktor-faktor yang mempengaruhi bagaimana suatu inovasi dapat diterima dengan baik oleh masyarakat.

Ramdani (2018) dengan judul “Penerapan Inovasi Pelayanan Publik Samsat Keliling Di Kota Tasikmalaya”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa penerapan inovasi pelayanan publik Samsat Keliling di Tasikmalaya. Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah Teori inovasi dari Widodo (2017 : 25) bahwa inovasi itu memiliki karakteristik, yaitu: 1). Ada tidaknya dampak positif atau kemanfaatan dari suatu inisiatif perubahan. 2). Mampu memberi solusi terhadap masalah. 3). Inovasi juga haruslah berkesinambungan. Penelitian ini membantu penulis mendalami karakteristik yang harus melekat pada inovasi pelayanan publik.

Agustina (2020) dengan judul “Inovasi Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor UPTD Kantor Samsat Balaraja Kabupaten Tangerang”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kualitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa bagaimana pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan berbasis elektronik di Kantor SAMSAT Balaraja. Penelitian ini menggunakan teori *Reinventing Government* menurut Osborne (1992). Penelitian ini membantu penulis mendalami upaya untuk mentransformasikan jiwa dan kinerja wiraswasta ke dalam birokrasi pemerintah yang menekankan pada upaya untuk meningkatkan sumber daya ekonomi, sosial, budaya, politik agar berproduktivitas tinggi.

Setiajit dan Utomo (2016) dengan judul “*A Servqual Measurement of Public Service from Motor Vehicle Taxation Office (SAMSAT) In Indonesia*”. Penelitian ini merupakan penelitian yang menggunakan metode kuantitatif deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk menganalisa kualitas pelayanan pada Samsat di Indonesia. Pengukuran dalam penelitian ini menggunakan teori kualitas pelayanan publik dari Parasuraman (1998). Dari aspek-aspek kualitas pelayanan publik, yaitu *tangibles, reliable, responsiveness, assurance* dan *empathy*. Penelitian ini membantu penulis dalam mendalami kriteria penilaian kualitas pelayanan publik khususnya di Samsat.

Melalui *review* penelitian terdahulu yang telah dilakukan tentang inovasi pelayanan publik sebagian besar membahas tentang proses terbentuknya inovasi dalam meningkatkan pelayanan publik dan untuk mengetahui sebuah masalah yang timbul dari masyarakat sehingga pemerintah membuat sebuah inovasi sebagai solusi untuk mengatasi masalah tersebut. Berdasarkan data penelitian terdahulu yang diolah oleh peneliti dapat disimpulkan dalam beberapa hal yang memiliki kaitan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian yang berkaitan dengan difusi inovasi mempunyai berbagai macam metode penelitian mulai dari penelitian kuantitatif hingga penelitian kualitatif dengan beberapa pendekatan yang berbeda. Peneliti akan menggunakan metode kualitatif deskriptif guna memberikan sebuah gambaran obyek mengenai situasi fenomena yang diteliti dan data yang diperoleh bersumber dari fakta yang jelas dan sistematis. Peneliti akan menggunakan teori difusi inovasi untuk melihat difusi inovasi sampai dengan diterapkannya inovasi oleh masyarakat dengan baik dan melihat mengenai hambatan apa saja yang terjadi di dalam penerapan difusi inovasi. Berdasarkan hal tersebut peneliti tertarik untuk meneliti inovasi *NEW SAKPOLE* dalam mencapai tujuannya untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam meningkatkan realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

2.2. Keaslian Penelitian

Penelitian tentang “Inovasi *NEW* SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online* Baru) dalam mendukung realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang” penulis telah membandingkan dan melakukan *review* dengan beberapa penelitian sebelumnya yang juga membahas tentang pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* dan menggunakan beberapa aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* dengan memanfaatkan teknologi informasi. Dari hasil membandingkan itu penulis menyatakan bahwa belum ada penelitian yang meneliti mengenai inovasi *NEW* SAKPOLE dengan pendekatan difusi inovasi. Penulisan ilmiah tesis ini adalah asli hasil karya penulis sendiri yang dibuat dengan sebenar-benarnya dan penulisan ilmiah ini belum pernah diajukan sebagai pemenuhan persyaratan untuk memperoleh gelar kesarjanaan Strata Satu (S1) maupun Magister (S2) dari Universitas Diponegoro maupun Perguruan Tinggi lainnya. Semua informasi yang dimuat dalam penulisan ilmiah ini yang berasal dari penulis lain baik yang dipublikasikan atau tidak telah diberikan penghargaan dengan mengutip nama sumber penulis secara benar dan semua isi penulisan ilmiah atau Tesis ini sepenuhnya menjadi tanggungjawab penulis.

2.3. Administrasi Publik

Pada ilmu administrasi publik ditemukan beragam definisi namun substansinya sama, yaitu berbicara tentang kerja sama yang dilakukan dua orang atau lebih dalam sebuah kelompok atau organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Menurut Pfiffner dan Presthus (dalam Syafri, 2012 : 08), administrasi publik merupakan suatu upaya saling berkoordinasi dan bekerjasama antar individu atau kelompok untuk menjalankan suatu kebijakan publik sebagai tujuan bersama.

Di sisi lain Dwight Waldo berpendapat (dalam Syafri, 2012 : 08), administrasi publik adalah sebuah organisasi atau badan yang berisi sistem manajemen manusia dan material (peralatannya) yang digerakan dan diorganisasikan untuk mencapai tujuan pemerintah. Menurut Woodrow Wilson (dalam Syafri, 2012 : 08), administrasi publik merupakan urusan atau sebuah praktik kebijakan pemerintah untuk mencapai tujuannya. Tujuan pemerintah sendiri adalah melaksanakan kebijakan publik secara efisien dan seefektif mungkin sesuai dengan kemauan dan keinginan dari masyarakat. Dengan administrasi publik pemerintah berusaha untuk memenuhi kebutuhan masyarakat yang tidak dapat atau tidak akan bisa terpenuhi oleh pihak swasta.

Administrasi publik jika dijabarkan menurut beberapa ahli di atas sebagian besar definisinya sama, yaitu kelompok atau organisasi negara yang mencapai tujuan yang telah ditentukan melalui sebuah program dan kebijakan yang telah terencana sebelumnya.

Memperhatikan berbagai rumusan definisi administrasi di atas dan melihat arah pergeseran pada administrasi publik dalam tulisan ini administrasi publik dapat diartikan sebagai proses kerja sama sekelompok orang dalam melaksanakan berbagai kebijakan dan program untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dan mencapai tujuan negara secara efektif dan efisien yang tidak dapat dipenuhi oleh pihak swasta. Administrasi publik sangat erat kaitannya dengan penelitian ini karena sebuah instansi yang merupakan organisasi negara membuat sebuah inovasi program pelayanan publik dengan tujuan untuk mempermudah kegiatan masyarakat dalam membayar pajak dan meningkatkan kesadaran membayar pajak kendaraan bermotor.

Inovasi program pelayanan publik ini dibuat untuk memenuhi tuntutan kebutuhan masyarakat maka dari itu pemerintah setempat beserta instansi yang bersangkutan membuat inovasi pelayanan publik untuk memperlancar pembayaran pajak kendaraan bermotor. Dalam hal ini pemerintah melakukan pekerjaan publik secara efektif dan efisien dengan kerjasama yang dilakukan antara lembaga-lembaga tersebut. Begitu juga dengan yang dibahas oleh peneliti dalam penelitian ini, yaitu inovasi *NEW SAKPOLE* yang merupakan wujud kerjasama antara Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Jawa Tengah (BAPENDA), Kepolisian Daerah (POLDA) Jawa Tengah, Perseroan Terbatas Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah dan bank-bank yang dipilih melakukan kerja sama dalam mencapai tujuannya agar dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.

2.4. Manajemen Publik

Manajemen merupakan inti dari suatu administrasi karena manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi dalam mencapai tujuannya. Beberapa pengertian manajemen publik menurut para ahli diantaranya Gibson dan Donnelly dan Ivancevich (dalam Ratminto dan Winarsih, 2006:12) mendefinisikan manajemen publik sebagai suatu proses yang dilakukan oleh satu atau lebih individu untuk mengatur berbagai kegiatan demi mencapai hasil-hasil yang tidak dapat dicapai apabila hanya satu individu yang bergerak. Menurut Overman (dalam Keban, 2004 : 85) manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* pada satu sisi dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik disisi pada sisi yang lain. Kegiatan manajemen publik adalah kegiatan yang dilakukan oleh pejabat struktural atau pemegang eselon yang memimpin suatu unit maupun oleh pejabat *non structural* yang tidak memimpin suatu unit. Kegiatan yang dikerjakan dalam manajemen publik bisa menyangkut pemberian pelayanan di bidang kehidupan maupun melalui program pembangunan. Manajemen publik lebih fokus untuk mengelola kegiatan pelayanan publik dan penyedia barang-barang publik. Seperti yang dikatakan Keban (2004 : 18) persepsi umum tentang manajemen publik, yaitu *the management of public affairs* karena itu kegiatan ini meliputi semua yang dilakukan oleh manajer publik.

Teori tentang manajemen publik ini digunakan karena mendukung penelitian ini tentang bagaimana Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang memberikan pelayanan terhadap masyarakat melalui sebuah program pelayanan publik. Manajemen merupakan alat pelaksana utama administrasi sehingga Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang berperan untuk *manage* inovasi *NEW SAKPOLE* sebagai wujud pelayanan publik agar dapat diterima masyarakat. Inovasi *NEW SAKPOLE* merupakan salah satu kegiatan manajemen publik dalam bentuk program layanan terhadap masyarakat yang diharapkan dapat menjawab kebutuhan dan keinginan masyarakat.

2.5. Pelayanan Publik

Definisi pelayanan publik menurut Iqrom (2013 : 127) pelayanan publik selalu berhubungan dengan pemerintah dalam meningkatkan kapasitas dan kemampuan pemerintah dalam menjalankan fungsi pelayanan dalam memenuhi kebutuhan masyarakat. Penyediaan pelayanan dasar seperti pendidikan dan kesehatan secara ekonomis bisa meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) karena itu demi membuat sebuah pelayanan publik yang berkualitas pemerintah akan memperkuat kebijakan inovasi yang diikuti dengan mengeluarkan beberapa peraturan seperti undang-undang dan peraturan daerah untuk memperlancar pemberian layanan terhadap masyarakat.

Pelayanan yang baik dan pelayanan yang buruk mencerminkan pada kualitas pelayanan. Menurut Kotler (2009 : 51) jasa atau layanan adalah semua tindakan atau kerja yang ditawarkan oleh satu pihak kepada pihak yang lain tidak berwujud dan tidak menghasilkan kepemilikan apapun. Di sisi lain Sadu Wasistiono berpendapat (dalam Hardiansyah, 2011 : 11) pelayanan umum atau pelayanan publik adalah pemberian jasa oleh pemerintah atau oleh pihak swasta atas nama pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran untuk memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Pemberian pelayanan publik untuk keperluan organisasi atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan dengan demikian pelayanan publik mendorong pemenuhan keinginan dan kebutuhan masyarakat oleh penyelenggaran negara.

Pelayanan publik jika dijabarkan menurut beberapa ahli di atas sebagian besar definisinya sama, yaitu pemberian jasa baik oleh pemerintah atau pihak swasta kepada masyarakat dengan atau tanpa pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat. Secara teoritik menurut Iqrom (2013:128) Birokrasi pemerintah memiliki tiga fungsi utama, yaitu :

- a. Fungsi pelayanan bagaimana pemerintah yang berhubungan langsung dengan masyarakat dalam memberikan pelayanan yang dapat memenuhi kebutuhan masyarakat.
- b. Fungsi pembangunan merupakan peran pemerintah yang menjalankan tugasnya dalam bidang pembangunan.

- c. Fungsi pemerintahan umum berhubungan dengan rangkaian kegiatan pemerintah yang menjalankan tugas umum seperti ketentraman dan ketertiban.

Pelayanan publik menjadi indikator bagi sebuah capaian pemerintah daerah dalam melakukan sebuah tujuan demi pemenuhan pelayanan yang sesuai dengan kebutuhan masyarakat atau publik. Masyarakat memiliki hak yang harus dapat dipenuhi hakikatnya dan dipertanggung jawabkan oleh pemerintah. Pemerintah telah berusaha dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik dengan mengeluarkan beberapa peraturan seperti “SK MenPAN No. 63 Tahun 2003 tentang Pedoman Umum Tata Laksana Pelayanan Umum, SK MenPAN No. 24 Tahun 2004 tentang Pedoman Umum Penyusunan Indeks Kepuasan Masyarakat Unit Pelayanan Instansi Pemerintah dan SK MenPAN No. 64 Tahun 2004 tentang Petunjuk Teknis Transparansi dan Akuntabilitas dalam Penyelenggaraan Pelayanan Publik”. Pada tanggal 18 Juli tahun 2009 Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. Dalam Bab 1, ketentuan umum dijelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Manajemen publik dibutuhkan dalam pelaksanaan pelayanan publik sebagai pemberian pelayanan prima kepada masyarakat yang merupakan kewajiban aparatur pemerintah sebagai abdi negara sehingga memenuhi asas pelayanan publik. Dalam penelitian ini sebuah inovasi pelayanan publik yang dikembangkan oleh Pemerintah Daerah dalam memenuhi layanan yang berkualitas terhadap masyarakat dilakukan dengan sungguh-sungguh dan sesuai dengan peraturan yang telah ditetapkan dan bagaimana inovasi *NEW SAKPOLE* agar dapat diterima masyarakat. Inovasi *NEW SAKPOLE* merupakan salah satu wujud kegiatan pelayanan publik dalam bentuk program layanan terhadap masyarakat sebagai wujud pemberian jasa oleh pemerintah kepada masyarakat dengan pembayaran guna memenuhi kebutuhan dan kepentingan masyarakat.

2.6. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi berasal dari bahasa Latin "*innovare*" yang berarti sesuatu yang menjadi baru, Yogi (dalam Noor, 2013 : 82) menyatakan inovasi adalah suatu hal yang bersifat multi-dimensi seperti kontrak mereka yang termasuk dimensi produk, pasar, proses, perilaku dan inovasi strategis. Menurut Rogers (dalam Noor, 2013 : 84) inovasi adalah perubahan yang direncanakan yang bertujuan untuk memperbaiki praktek-praktek. Dengan demikian inovasi merupakan sebuah perubahan atau pembaharuan yang dapat diimplementasikan sesuai dengan bidang yang bersangkutan.

Inovasi dalam organisasi tidak harus menemukan sesuatu yang baru atau proses yang mereka adopsi untuk dikatakan *inovatif*. Inovasi dapat saja merupakan perbaikan terhadap sistem atau program dalam organisasi yang telah diterapkan dan diimplementasikan oleh organisasi tersebut. Berdasarkan beberapa pendapat di atas Noor (2013 : 87) juga menjelaskan tentang beberapa pengertian inovasi sebagai berikut :

a. Pengetahuan baru

Sebuah inovasi hadir sebagai pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting yang menentukan terjadinya perubahan sosial yang ada dalam masyarakat.

b. Cara baru

Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku yang disesuaikan dengan tuntutan dan keinginan masyarakat.

c. Objek baru

Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunaanya baik berbentuk fisik (berwujud) maupun yang tidak berwujud.

d. Teknologi baru

Inovasi sangat identik dengan kemajuan teknologi banyak contoh inovasi yang hadir dari hasil kemajuan teknologi. Indikator kemajuan dari sebuah produk teknologi yang *inovatif* biasanya dapat langsung dikenali dari fitur-fitur yang melekat pada produk tersebut.

Berbagai pendapat mengenai definisi inovasi pelayanan tersebut, penulis dapat menarik kesimpulan bahwa inovasi merupakan sebuah ide, gagasan, baik berupa produk maupun jasa yang baru ataupun baru diketahui konsumen melalui penggunaan teknologi dalam melakukannya. Inovasi juga merupakan sebuah proses yang proaktif, memberikan perubahan secara kualitatif dalam konteks yang spesifik dan juga bermanfaat. Inovasi pelayanan bisa dikatakan juga sebagai kegiatan pembaharuan yang dilakukan sebuah perusahaan atau instansi untuk meningkatkan layanan serta menghasilkan layanan baru. Pada penelitian ini, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Jawa Tengah (BAPENDA), Polisi Daerah (POLDA) Jawa Tengah, Perseroan Terbatas Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah dan bank-bank yang dipilih mengeluarkan suatu inovasi program yang bernama *NEW SAKPOLE* dengan tujuan untuk mempermudah masyarakat dalam melakukan pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang.

2.7. Difusi Inovasi

Everett M. Rogers (2003 : 4-5) mendefinisikan difusi merupakan proses penyampaian inovasi melalui saluran tertentu dari waktu ke waktu kepada anggota sistem sosial. Rogers menyampaikan bahwa difusi merupakan salah satu jenis komunikasi khusus yang mana berkaitan dengan gagasan baru. Dari apa yang disampaikan oleh Rogers tersebut bahwa difusi selalu berkaitan dengan inovasi atau gagasan kebaruan. Dari sana diperoleh bahwa konsep difusi inovasi adalah sebuah jenis komunikasi dalam menyampaikan sesuatu gagasan ide baru melalui saluran komunikasi tertentu dalam suatu rentang waktu kepada anggota sistem sosial tertentu. Dalam difusi inovasi terdapat beberapa elemen penting di dalamnya, yaitu: inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu dan sistem sosial.

2.7.1. Inovasi

Inovasi diartikan sebagai sebuah gagasan, ide, tindakan atau barang yang dianggap baru oleh seseorang. Dalam difusi inovasi sebuah inovasi dapat diartikan sebagai suatu hal baru atas dasar bagaimana pandangan orang terhadap suatu gagasan merupakan hal yang baru. Sejalan dengan hal tersebut kebaruan inovasi dapat dikatakan sebagai sebuah hal yang diukur secara subjektif menurut masing-masing individu yang menerimanya.

2.7.2. Saluran Komunikasi

Dalam difusi inovasi saluran komunikasi merupakan salah satu elemen yang penting. Rogers (2003 : 16) menyebutkan bahwa saluran komunikasi merupakan sarana yang memungkinkan pesan berpindah dari satu individu keindividu lain. Rogers juga menjabarkan bahwa kategori saluran komunikasi, yaitu saluran *interpersonal* dan saluran media massa. Saluran *interpersonal* merupakan bentuk sarana komunikasi yang melibatkan adanya tatap muka antara dua orang atau lebih. Sementara itu saluran media massa adalah sarana untuk menyebarkan pesan yang melibatkan media massa seperti radio, televisi, surat kabar, dan sebagainya yang memungkinkan satu sumber atau beberapa individu menjangkau banyak orang.

2.7.3. Jangka Waktu

Jangka waktu dalam difusi inovasi ini merupakan sebuah proses keputusan dari mulai seseorang mengetahui sampai memutuskan untuk menerima atau pun menolaknya. Jangka waktu merupakan hal yang paling berkaitan terhadap proses pengambilan keputusan. Keinovatifan seseorang dapat relatif lebih awal atau lebih lambat ketika menerima inovasi begitu juga ketika mengadopsi sebuah inovasi dalam sistem sosial.

2.7.4. Sistem Sosial

Sistem sosial merupakan tata tingkah laku yang menyangkut hak dan kewajiban yang ditentukan oleh masyarakat bagi seseorang yang menduduki posisi tertentu dalam lingkungan masyarakat. Sistem sosial merupakan hal yang sangat penting ketika kita memiliki maksud memecahkan masalah demi mencapai tujuan bersama. Sistem sosial ini juga menjadi sasaran bagi sebuah inovasi siapakah mereka dapat menerima maupun menolak suatu inovasi tersebut.

Dalam penelitian ini permasalahan inovasi NEW SAKPOLE belum memberikan hasil sesuai yang diharapkan dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor akan dianalisis dengan Teori Difusi Inovasi sehingga dapat diketahui dalam inovasi NEW SAKPOLE sebagai suatu gagasan yang baru dalam proses penyampaian inovasi kepada masyarakat apakah sudah dilaksanakan dengan benar dan mengapa inovasi NEW SAKPOLE belum dapat memberikan hasil yang baik.

2.8. Atribut Inovasi

Dalam suatu inovasi terdapat atribut inovasi. Atribut inovasi ini adalah segala sesuatu yang mempengaruhi cepat atau lambatnya laju suatu inovasi untuk diadopsi oleh anggota sistem sosial atau masyarakat. Atribut inovasi menurut Everett M. Rogers (dalam Suwarno, 2008 : 17) mendefinisikan beberapa karakteristik yang berpengaruh dalam inovasi, yaitu:

2.8.1. Keunggulan relatif (*Relative Advantage*)

Keunggulan relatif adalah derajat suatu inovasi dianggap lebih baik atau lebih unggul dari yang pernah ada sebelumnya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi seperti segi ekonomi, *prestise social*, kenyamanan, kepuasan, dan lain-lain. Semakin besar keunggulan relatif dirasakan oleh pengadopsi semakin cepat inovasi tersebut dapat diadopsi.

2.8.2. Kompabilitas (*Compability*)

Kompabilitas adalah derajat suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang berlaku, pengalaman masa lalu dan kebutuhan pengadopsi. Sebagai contoh jika suatu inovasi atau ide tertentu tidak sesuai dengan nilai dan norma yang berlaku maka inovasi itu tidak dapat diadopsi dengan mudah sebagaimana halnya dengan inovasi yang sesuai (*compatible*).

2.8.3. Kerumitan (*Complexity*)

Kerumitan adalah derajat suatu inovasi dianggap sebagai suatu yang sulit untuk dipahami dan digunakan. Beberapa inovasi tertentu ada yang dengan mudah dapat dimengerti dan digunakan oleh pengadopsi dan ada pula yang sebaliknya. Semakin mudah dipahami dan dimengerti oleh pengadopsi maka semakin cepat suatu inovasi dapat diadopsi.

2.8.4. Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*)

Kemampuan diuji cobakan adalah derajat di mana suatu inovasi dapat diuji-cobakan pada batas tertentu. Suatu inovasi yang dapat diuji-cobakan dalam *setting* sesungguhnya umumnya akan lebih cepat diadopsi. Agar dapat dengan cepat diadopsi suatu inovasi sebaiknya harus mampu menunjukkan atau mendemonstrasikan keunggulannya.

2.8.5. Kemampuan Diamati (*Observability*)

Kemampuan diamati adalah derajat hasil suatu inovasi dapat terlihat oleh orang lain. Semakin mudah seseorang melihat hasil dari suatu inovasi semakin besar kemungkinan orang atau sekelompok orang tersebut mengadopsi. Dapat disimpulkan bahwa semakin besar keunggulan relatif, kesesuaian (*compatibility*), kemampuan untuk diuji-cobakan, dan kemampuan untuk diamati serta semakin kecil kerumitannya maka semakin cepat kemungkinan inovasi tersebut dapat diadopsi.

Dalam penelitian ini inovasi *NEW SAKPOLE* akan dianalisis dengan Teori Atribut Inovasi sehingga dapat diketahui segala sesuatu yang mempengaruhi cepat atau lambatnya laju inovasi *NEW SAKPOLE* untuk diadopsi oleh anggota sistem sosial atau masyarakat Kota Semarang.

2.9. Kerangka Berpikir

Inovasi pelayanan publik merupakan bagian penting dalam sebuah sistem pemerintahan karena dapat membantu memenuhi kebutuhan masyarakat salah satunya Inovasi *NEW SAKPOLE* yang dimaksudkan untuk mempermudah pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dan lebih efisien dari segi waktu, biaya dan tenaga. Inovasi *NEW SAKPOLE* juga diharapkan dapat mengurangi adanya penyimpangan dan calo, mencegah keterlambatan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena bisa lakukan kapan saja serta pelayanan lebih cepat dan dapat dilaksanakan di mana saja.

Namun inovasi *NEW SAKPOLE* dapat dikatakan belum sepenuhnya berhasil karena terdapat indikator permasalahan yang berlawanan dengan kondisi yang diharapkan. Sampai dengan saat ini inovasi *NEW SAKPOLE* masih belum banyak digunakan, kecepatan jaringan sering lambat, pengguna *smartphone* Iphone belum bisa menggunakan inovasi ini, NIK belum *update* dan belum maksimalnya Inovasi *NEW SAKPOLE* dilihat dari rendahnya rating pada *Google Playstore*.

Penelitian ini akan berfokus pada studi inovasi *NEW SAKPOLE*. Inovasi memiliki Atribut Inovasi menurut Everett M. Rogers (dalam Suwarno, 2008 : 17) mendefinisikan beberapa karakteristik yang berpengaruh dalam inovasi, yaitu: Keunggulan relatif (*Relative Advantage*), Kompabilitas (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*) dan Kemampuan Diamati (*Observability*).

Faktor penghambat dalam penerapan inovasi *NEW SAKPOLE* akan dianalisis dengan menggunakan hasil wawancara, hasil observasi dan dokumentasi dengan berfokus pada faktor internal dan faktor eksternal. Pada akhirnya hasil penelitian ini diharapkan dapat menghasilkan hasil dan rekomendasi yang dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi Pemerintah Kota Semarang dan Polda Jawa Tengah dalam upaya meningkatkan Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Semarang. Alur kerangka berpikir penelitian ini seperti dijelaskan pada gambar 2.1 berikut.

Gambar 2.1.
Bagan Kerangka Berpikir

