

**SKRIPSI**

**INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI BADAN PENDAPATAN DAERAH  
PROVINSI SULAWESI SELATAN  
(Studi Kasus : Kedai SAMSAT Kota Makassar)**

**SHIVA WULAN TRI  
E011181324**



**PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK  
UNIVERSITAS HASANUDDIN  
MAKASSAR  
2022**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

## **ABSTRAK**

**Shiva Wulan Tri (E011181324). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) Tahun 2022. XVI + 109 Halaman + 5 Gambar + 7 Tabel + 46 Daftar Pustaka + Lampiran + Dibimbing Oleh Prof. Dr. Sangkala, M.Si dan Dr. Muhammad Yunus, MA.**

Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan dan mengetahui Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) serta mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam pelaksanaan inovasi tersebut.

Metode Penelitian yang digunakan adalah kualitatif deskriptif. Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer yang bersumber dari wawancara kepada informan dan observasi dilapangan. Sedangkan data sekunder bersumber dari data Kedai SAMSAT di Bapenda Prov. Sul-Sel, yang dimana fokus penelitiannya menggunakan lima indikator atribut inovasi menurut Rogers yang terdiri dari *Relative Advantage* (keuntungan relatif), *Compatibility* (kesesuaian), *Complexity* (kerumitan), *Triability* (kemungkinan dicoba), dan *Observability* (kemudahan diamati).

Hasil penelitian menunjukkan bahwa Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat kendala yang harus diatasi dan diperbaiki. Kendala dari inovasi Kedai SAMSAT ini dapat dilihat dari indikator *Complexity* (kerumitan) yaitu sering terjadi gangguan pada aplikasi dan jaringan internet mengalami blankspot sehingga menghambat jalannya proses pelayanan. Adapun faktor pendukung dalam inovasi Kedai SAMSAT ini terdiri dari desain yang unik, prosedur dan mekanisme pelayanan, peningkatan kunjungan wajib pajak, tidak memerlukan biaya besar, meningkatkan perekonomian masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

**Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan, Kedai SAMSAT.**



**UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK**

## **ABSTRACT**

**Shiva Wulan Tri (E011181324). Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) Tahun 2022. XVI + 109 Pages + 5 Images + 7 Tables + 46 Bibliography + Attachment + Guided By Prof. Dr. Sangkala, M.Si dan Dr.Muhammad Yunus, MA.**

This study aims to describe and determine Public Service Innovation in the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province (Case Study: Kedai SAMSAT Makassar City) as well as to determine the supporting and inhibiting factors in the implementation of these innovations.

The research method used is descriptive qualitative. The data used in this study is primary data sourced from interviews with informants and field observations. Meanwhile, secondary data comes from data from the SAMSAT Store at Bapenda Prov. Sul-Sel, whose research focus uses five indicators of innovation attributes according to Rogers, which consist of Relative Advantage, Compatibility, Complexity, Trialability, and Observability.

The results of the study indicate that Public Service Innovation at the Regional Revenue Agency of South Sulawesi Province (Case Study: Kedai SAMSAT Makassar City) has been running well but is still not optimal because there are still obstacles that must be overcome and repaired. Constraints from the innovation of the SAMSAT Store can be seen from the Complexity indicator, namely frequent interruptions in the application and the internet network experiencing blank spots so that it hinders the service process. The supporting factors in the innovation of the SAMSAT Shop consist of a unique design, service procedures and mechanisms, increasing taxpayer visits, not requiring large costs, and improving the community's economy. Meanwhile, the inhibiting factors consist of internal factors and external factors.

***Keywords: Innovation, Service, Kedai SAMSAT.***



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

#### LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN

Yang bertanda tangan di bawah ini :

Nama : Shiva Wulan Tri

NIM : E011181324

Program Studi : Ilmu Administrasi Publik

Menyatakan bahwa skripsi yang berjudul "Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar)". Adalah benar-benar merupakan hasil karya pribadi dan seluruh sumber yang dikutip maupun dirujuk telah dinyatakan dengan benar dalam daftar pustaka.

Makassar, 21 Juni 2022

Yang menyatakan,

Shiva Wulan Tri



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

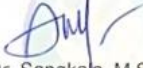
Nama : Shiva Wulan Tri  
NIM : E011181324  
Program Studi : Ilmu Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah  
Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT  
Kota Makassar)

Telah diperiksa oleh Pembimbing I dan Pembimbing II dan dinyatakan layak untuk Ujian Skripsi. Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.

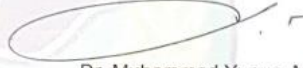
Makassar, 21 Juni 2022

Menyetujui,

Pembimbing I

  
Prof. Dr. Sangkala, M.Si  
NIP. 19631111 199103 1 002

Pembimbing II

  
Dr. Muhammad Yunus, MA  
NIP. 19591030 198703 1 002

Mengetahui

Ketua Departemen Ilmu Administrasi,

  
Dr. Nurhina Nara, M.Si  
NIP. 19630903 198903 1 002



UNIVERSITAS HASANUDDIN  
PROGRAM STUDI ADMINISTRASI PUBLIK  
DEPARTEMEN ILMU ADMINISTRASI  
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK

### LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI

Nama : Shiva Wulan Tri  
NIM : E011181324  
Program Studi : Administrasi Publik  
Judul : Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan  
Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai  
SAMSAT Kota Makassar)

Telah dipertahankan dihadapan Sidang Penguji Skripsi Program Sarjana,  
Departemen Ilmu Administrasi Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas  
Hasanuddin.

Makassar, 21 Juni 2022

#### Dewan Penguji Skripsi

Ketua Sidang : Prof. Dr. Sangkala, M.Si. (.....)  
Sekretaris Sidang : Dr. Muhammad Yunus, MA. (.....)  
Anggota : 1. Dr. Syahribulan, M.Si. (.....)  
2. Dr. Badu Achmad, M.Si. (.....)

## KATA PENGANTAR



Assalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakaatuh

Alhamdulillah Hirabbil 'Alamin, Puji syukur kehadiran Allah SWT yang telah melimpahkan rahmat, karunia dan ridho-Nya kepada penulis, sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi ini dengan judul "Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar). Skripsi ini dibuat dan diajukan sebagai salah satu syarat guna memperoleh gelar S.A.P pada Departemen Ilmu Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik di Universitas Hasanuddin. Tak lupa sholawat serta salam tercurahkan kepada junjungan dan panutan kita, manusia yang telah dimuliakan oleh Yang Maha Mulia, yang membawa kita dari zaman kegelapan menuju zaman terang benderang yaitu junjungan kita Nabi Besar Muhammad SAW, kepada keluarganya, serta para sahabatnya yang dimuliakan Allah SWT.

Tidak dapat disangkal bahwa penyusunan skripsi ini tidak terlepas dari hambatan dan cobaan yang dihadapi serta usaha yang keras dalam menyelesaikannya. Namun, melalui kesempatan ini dengan segala rasa syukur penulis ucapkan terima kasih kepada kedua orang tua penulis **Ali Imron** dan **Yayuk Hidayati** yang telah banyak membantu dan mendukung baik secara moril dan materil serta motivasi dan doa yang selama ini beliau panjatkan kepada Allah SWT buat penulis. Terima kasih atas pengorbanan disetiap tetes keringat, air mata dan kasih sayangnya yang senantiasa diberikan kepada penulis dari

kecil sampai sekarang sehingga penulis dapat berada pada titik ini. Terkhusus untuk ibu yang sangat penulis cintai dan sayangi terima kasih telah selalu ada menemani disetiap kondisi baik, bahagia maupun terpuruk. Penulis sungguh merasa bersyukur memilikimu sebagai Bapak dan Ibu yang sangat hebat untukku. Terima kasih juga kepada kedua adik saya Muhammad Isthof Alfalah dan Abizar Bana Waspodo yang sangat saya sayangi dan kasihi. Semoga Bapak, Ibu, dan kedua saudara penulis dirahmati oleh Allah SWT, aamiin.

Dengan segala kerendahan hati dan limpahan rasa hormat, penulis mengucapkan terima kasih yang tak terhingga kepada Bapak Prof. Dr. Sangkala, M.Si dan Bapak Dr. Muhammad Yunus, MA selaku dosen pembimbing 1 (satu) dan dua (2) yang telah meluangkan waktunya memberikan ilmu, masukan, arahan, maupun dorongan yang sangat berarti sejak awal studi sampai persiapan serta terselesaikannya skripsi ini.

Penulis menyadari bahwa penyusunan skripsi ini juga tidak akan berhasil tanpa bantuan, dukungan dan kerjasama dari berbagai pihak. Oleh karena ini penulis ingin mengucapkan terima kasih sebesar-besarnya kepada semua pihak yang telah membantu dan mendorong skripsi ini sehingga dapat terselesaikan. Dengan ketulusan hati yang paling dalam, penulis mengucapkan terima kasih kepada:

1. Bapak **Prof. Dr. Ir. Jamaluddin Jompa, M.Sc.** selaku Rektor Universitas Hasanuddin beserta para Wakil Rektor Universitas Hasanuddin dan staf.
2. Bapak **Prof. Dr. Armin, M.Si.** selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Hasanuddin.
3. Bapak **Dr. Nurdin Nara, M.Si.** selaku Ketua Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.



4. Bapak **Dr. Muh. Tang Abdullah, S.Sos, M.AP.** selaku sekretaris Departemen Ilmu Administrasi FISIP Universitas Hasanuddin.
5. Bapak **Prof. Dr. Sangkala, M.Si.** selaku dosen penasehat akademik sekaligus pembimbing I dan **Bapak Dr. Muhammad Yunus, MA.** selaku pembimbing II yang telah memberikan arahan, masukan serta meuangkan waktu, tenaga dan pikiran untuk mengarahkan, membimbing dan menyempurnakan skripsi ini.
6. Ibu **Dr. Syahribulan, M.Si.** dan Bapak **Dr. Badu Ahmad, M.Si.** selaku dewan penguji dalam ujian skripsi ini. Terima kasih atas kritik, saran, masukannya yang sangat memangun dalam menyempurnakan skripsi ini.
7. Para **Dosen Departemen Ilmu Administrasi Universitas Hasanuddin** yang telah memberikan bimbingan dan pengetahuan yang sangat berharga selama kurang lebih 4 (empat) tahun perkuliahan.
8. Seluruh **Staff Departemen Ilmu Administrasi** (Ibu Rosmina, Ibu Darma, Pak Lili, DII) dan **Staff di lingkup FISIP Unhas tanpa terkecuali.** Terima kasih atas bantuan yang tiada hentinya bagi penulis selama ini.
9. Terima kasih kepada seluruh **pegawai Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan** dan **UPT Pendapatan Wilayah Makassar I,** atas bantuan, informasi, dan waktu yang diberikan sehingga penulis dapat menyusun serta menyelesaikan skripsi ini.
10. Segenap Keluarga Besar **HUMANIS FISIP UNHAS** terimakasih atas pengalaman, kekeluargaan, serta kebersamaan yang tak terlupakan yang telah diberikan selama ini.
11. Terima kasih kepada **FILANOIS (Fira, Ihza, Lala, Andirah, Niza, Opi, Inayah)** yang telah menjadi teman serta sahabat pertama di Departemen

Ilmu Administrasi Publik tanpa bantuan kalian penulis tidak dapat menjalani masa perkuliahan yang penuh dengan drama ini. Terkhusus untuk **Inayah Aprilia Syabaruddin** terima kasih selalu ada menemani dan mengantar kemana pun tanpa pernah mengeluh, lovlov.

12. Terima kasih kepada **Teman Magang (Qori, Firdha, Diba, Ayu, Aul)** yang telah menerima saya untuk magang bersama dan memberikan kegembiraan dan keceriaan sehingga dapat melalui masa magang yang sangat membosankan. Terima kasih atas waktu, bantuan dan dukungan yang diberikan kepada penulis sehingga dapat menyelesaikan skripsi ini, terima kasih sekali lagi, surgaki.
13. Terima Kasih Kepada **Aura Kasih (Yana, Fira, Billo)** yang telah menemani penulis semenjak SMA sampai saat ini serta dapat menjadi teman, sahabat, keluarga yang ada disetiap suka maupun duka, terimakasih atas segalanya jeongmal saranghae.
14. Terima kasih kepada teman seperjuangan **LENTERA'18** yang merupakan keluarga pertama di bangku perkuliahan ini. Terima kasih atas momen-momen kebersamaannya dan bantuan yang tak terhingga selama penulis menempuh status sebagai mahasiswa. Semoga apa yang telah di cita-citakan dapat tewujud dan sampai jumpa di lain waktu.
15. Terima kasih kepada **7 ent (Dini, Uswa, Kiki, Arun, Nadia, Andi)** yang telah menjadi teman, sahabat sekaligus keluarga penulis semenjak mengenyam bangku SMP sampai sekarang, semoga pertemanan kita dapat berlangsung lama sampai tua amin.

16. Terima kasih kepada **Teman Healing (Inayah, Ratnika, Syajidah, Indirah)** atas pertemuan yang tidak disengaja ini sehingga dapat berhealing bersama. Tiada hari tanpa healing ygy.
17. Untuk teman-teman **KKN Gel 106 Panakkukang 4**, terima kasih untuk kebersamaan yang singkat namun berarti.
18. Kepada seluruh pihak yang telah banyak membantu dalam penyusunan skripsi ini yang tidak dapat saya sebutkan satu-persatu. Terima kasih semuanya.
19. Dan yang terakhir kepada diri sendiri, terima kasih telah kuat dan mampu bertahan sampai sejauh ini sehingga skripsi dapat terselesaikan. Terima kasih untuk selalu berpikir positif dan selalu mempercayai diri sendiri untuk tidak pernah menyerah dengan keadaan.

Penulis menyadari bahwa dalam penulisan skripsi ini masih jauh dari kata sempurna, dikarenakan keterbatasan ilmu yang dimiliki penulis. Oleh karena itu, dengan kerendahan hati penulis mengharapkan saran dan kritikan yang bersifat membangun dari semua pihak demi kesempurnaan skripsi ini. Semoga skripsi ini dapat bermanfaat bagi peneliti maupun pembaca.

Terima kasih. Wassalamu'alaikum Warahmatullahi Wabarakatuh

## DAFTAR ISI

<b>LEMBAR JUDUL .....</b>	<b>i</b>
<b>ABSTRAK .....</b>	<b>ii</b>
<b>ABSTRACT .....</b>	<b>iii</b>
<b>LEMBAR PERNYATAAN KEASLIAN .....</b>	<b>iv</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>v</b>
<b>LEMBAR PENGESAHAN SKRIPSI .....</b>	<b>vi</b>
<b>KATA PENGANTAR .....</b>	<b>vii</b>
<b>DAFTAR ISI .....</b>	<b>xii</b>
<b>DAFTAR GAMBAR .....</b>	<b>xv</b>
<b>DAFTAR TABEL .....</b>	<b>xvi</b>
<b>BAB I PENDAHULUAN</b>	
I.1 Latar Belakang .....	1
I.2 Rumusan Masalah .....	6
I.3 Tujuan Penelitian .....	7
I.4 Manfaat Penelitian .....	7
<b>BAB II TINJAUAN PUSTAKA</b>	
II.1 Konsep Administrasi Publik .....	8
II.1.1 Pengertian Administrasi Publik .....	8
II.1.2 Paradigma Administrasi Publik .....	9
II.2 Konsep Inovasi .....	12
II.2.1 Pengertian Inovasi .....	12
II.2.2 Jenis-Jenis Inovasi .....	12
II.2.3 Unsur-Unsur Inovasi .....	16
II.2.4 Kategori Inovasi .....	17
II.2.5 Level Inovasi .....	17
II.2.6 Karakteristik Inovasi .....	19
II.2.7 Atribut Inovasi .....	20

II.2.8 Proses dan Tahapan Inovasi.....	21
II.2.9 Inovasi Dalam Konteks Administrasi Publik.....	24
II.2.10 Faktor Penunjang Inovasi.....	25
II.2.11 Faktor Penghambat Inovasi.....	26
II.3 Konsep Pelayanan Publik .....	28
II.3.1 Pengertian Pelayanan .....	28
II.3.2 Pengertian Pelayanan Publik.....	29
II.3.3 Asas Pelayanan Publik.....	30
II.3.4 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik .....	32
II.3.5 Jenis Pelayanan Publik .....	33
II.3.6 Standar Pelayanan Publik .....	34
II.4 Konsep Kedai SAMSAT .....	37
II.5 Peneliti Terdahulu .....	38
II.6 Kerangka Pikir.....	43

### **BAB III METODE PENELITIAN**

III.1 Pendekatan Penelitian .....	45
III.2 Lokasi Penelitian.....	45
III.3 Fokus Penelitian .....	46
III.4 Tipe Penelitian .....	47
III.5 Unit Analisis .....	47
III.6 Narasumber atau Informan Penelitian .....	47
III.7 Sumber Data.....	48
III.8 Teknik Pengumpulan Data.....	48
III.9 Teknik Analisis Data.....	49

### **BAB IV GAMBARAN UMUM LOKASI PENELITIAN**

IV.1 Gambaran Umum Kota Makassar.....	51
IV.1.1 Kondisi Geografis dan Keadaan Penduduk.....	51
IV.1.2 Karakteristik Lokasi dan Wilayah .....	53
IV.2 Profil Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....	54
IV.2.1 Sejarah Singkat Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....	54
IV.2.2 Tujuan dan Sasaran Badan Pendapatan Daerah	

Provinsi Sulawesi Selatan .....	56
IV.2.3 Susunan Organisasi dan Kepegawaian Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....	58
<b>BAB V HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN</b>	
V.1 Profil Inovasi Kedai SAMSAT Kota Makassar .....	73
V.2 Hasil Penelitian.....	77
V.2.1 Relative Advantage (Keuntungan Relatif).....	77
V.2.2 Compatibility (Kesesuaian) .....	83
V.2.3 Complexity (Kerumitan).....	85
V.2.4 Triability (Kemungkinan Dicoba) .....	88
V.2.5 Observability (Kemudahan Diamati).....	91
V.3 Faktor Pendukung dan Penghambat .....	94
V.3.1 Faktor Pendukung.....	94
V.3.2 Faktor Penghambat .....	96
V.4 Analisis Hasil Penelitian.....	98
V.4.1 Relative Advantage (Keuntungan Relatif).....	98
V.4.2 Compatibility (Kesesuaian) .....	99
V.4.3 Complexity (Kerumitan).....	100
V.4.4 Triability (Kemungkinan Dicoba) .....	101
V.4.5 Observability (Kemudahan Diamati).....	102
V.4.6 Faktor Pendukung dan Penghambat.....	103
<b>BAB VI PENUTUP</b>	
VI.1 Kesimpulan.....	106
VI.1.1 Inovasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) .....	106
VI.1.2 Faktor Pendukung dan Penghambat Pelaksanaan Inovasi Kedai SAMSAT .....	108
VI.2 Saran.....	108
<b>DAFTAR PUSTAKA.....</b>	<b>110</b>

## DAFTAR GAMBAR

Gambar II.1 Level Inovasi .....	18
Gambar II.2 Faktor Penghambat Inovasi.....	27
Gambar II.3 Kerangka Pikir.....	44
Gambar IV.1 Struktur Organisasi Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan.....	58
Gambar V.1 SOP Kedai SAMSAT .....	84
Gambar V.2 Prosedur Pelayanan Kedai SAMSAT.....	93

## DAFTAR TABEL

Tabel II.1 Penelitian Terdahulu .....	39
Tabel IV.1 Jumlah Penduduk Menurut Kecamatan dan Jenis Kelamin Kota Makassar Tahun 2020.....	52
Tabel IV.2 Statistik Pemerintah Kota Makassar Tahun 2017-2019.....	53
Tabel V.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Di Kota Makassar .....	74
Tabel V.2 Jadwal dan Tempat Pelayanan Kedai SAMSAT .....	75
Tabel V.3 Realisasi Kedai SAMSAT .....	81
Tabel V.4 Jenis Pelayanan Di Kedai SAMSAT Kota Makassar .....	92



# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **I.1 Latar Belakang**

Salah satu kewajiban negara yaitu memberikan pelayanan yang baik dan berkualitas yang sesuai dengan kebutuhan dari masyarakat sebagai penerima pelayanan. Hal ini dikarenakan pelayanan publik merupakan hak dasar bagi warga negara yang harus dipenuhi oleh negara. Dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik, dimana pada Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah 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.

Pemberian pelayanan kepada masyarakat merupakan suatu indikator penting dalam penilaian kinerja pemerintah pusat maupun daerah. Masyarakat sebagai penerima pelayanan dapat melihat dan menilai kinerja dari pemerintah sesuai dengan kualitas pelayanan yang diterimanya. Semakin baik kualitas pelayanan yang diterima maka akan memberikan kepuasan kepada masyarakat dan berimplikasi kepada peningkatan kinerja pemerintah yang akan mengangkat citra positif pemerintah di mata masyarakat.

Tetapi pada kenyataannya, masih dijumpai berbagai kelemahan yang terjadi dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan kepada masyarakat menjadi sorotan langsung terhadap birokrasi pemerintah. Dimana pelayanan publik yang diberikan tidak sesuai dengan kebutuhan dan ekspektasi dari masyarakat. Permasalahan yang terjadi ini menyangkut sistem dan prosedur pelayanan yang cenderung berbelit-belit, kurang fleksibel, tidak transparan dan

tidak konsisten, sehingga penyelenggaraan pelayanan publik yang diberikan belum menjamin kepastian hukum, biaya, dan waktu, serta masih banyaknya terdapat praktik percaloan dan pungutan biaya yang tidak resmi. Hal tersebut membuat pemerintah sebagai penyelenggara pelayanan publik perlu meningkatkan pelayanan sesuai dengan tuntutan dari masyarakat agar tercapainya kepuasan dan kepercayaan masyarakat akan kinerja dari pemerintah.

Di era modern saat ini, dimana ditandai dengan perkembangan teknologi dan informasi yang semakin cepat sehingga pemerintah dituntut untuk bertransformasi lebih cepat dalam menciptakan suatu terobosan baru melalui program-program yang dapat menjawab tuntutan perubahan. Hal ini mendorong lahirnya berbagai inovasi dalam pelayanan publik, dimana inovasi dilakukan sebagai suatu upaya dalam merespon berbagai macam tuntutan masyarakat yang semakin kompleks.

Menurut Ulum (2018:60) Inovasi merupakan salah satu cara atau bahkan terobosan (*breakthrough*) untuk mengatasi kemacetan dan kebuntuan (*bottleneck*) organisasi di sektor publik. Adapun menurut Hargadon & Sutton (2000) dalam Ulum (2018:59) menjelaskan bahwa inovasi sangat penting dilakukan dikarenakan:

1. Mengurangi biaya dan memacu produktivitas, sehingga akan meningkatkan keuntungan/keunggulan dan memperkuat organisasi;
2. Menjaga daya saing dalam ekonomi global;
3. Memampukan organisasi menyesuaikan diri dengan dinamika lingkungan;
4. Menanamkan budaya kreativitas organisasi.

Pentingnya inovasi dalam penyelenggaraan pelayanan publik merupakan hal yang sangat krusial dimana dengan adanya inovasi yang dikeluarkan tidak hanya berdampak pada peningkatan kualitas pelayanan tetapi juga dapat berdampak kepada peningkatan kepuasan masyarakat selaku pengguna layanan. Tidak hanya masyarakat, tetapi instansi juga mendapatkan *feedback* dari inovasi yang dilaksanakan.

Berbagai macam cara yang dilakukan oleh pemerintah khususnya KemenPAN RB untuk mendorong serta memacu para instansi pusat maupun daerah dalam menciptakan program yang inovatif guna meningkatkan kualitas pelayanan publik, salah satunya yaitu dikeluarkannya Peraturan Menteri Pendayagunaan Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 30 Tahun 2014 tentang Pedoman Inovasi Pelayanan Publik, dimana dijelaskan bahwa perlu dibangun budaya minimal satu inovasi setiap tahunnya yang dikembangkan oleh setiap Kementerian/Lembaga dan Pemerintah Daerah (Program *One Agency, One Innovation*). Melalui program “satu instansi, satu inovasi”, maka setiap daerah berlomba-lomba menciptakan inovasi pelayanan publik yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik instansi pemerintah.

Lahirnya inovasi di setiap instansi ini didukung dengan pemberian apresiasi berupa penghargaan terhadap inovasi yang dapat memberi dampak terhadap masyarakat dan juga instansi. Pemberian penghargaan dalam inovasi yang dikeluarkan oleh instansi-instansi pemerintah ini melalui kegiatan kompetensi inovasi pelayanan publik yang diselenggarakan dan dimotori langsung oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi.

Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik ini pertama kali diluncurkan pada tahun 2014 sesuai dengan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 7 Tahun 2014 tentang Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik di Lingkungan Kementerian/Lembaga, Pemerintah Daerah, Badan Usaha Milik Negara, dan Badan Usaha Milik Daerah. Pada pasal 1 ayat (2) menjelaskan bahwa Kompetensi Inovasi Pelayanan Publik yang selanjutnya disebut Kompetensi adalah kegiatan penjangkaran, seleksi, penilaian, dan pemberian penghargaan yang diberikan kepada inovasi yang dilakukan oleh kementerian/lembaga, pemerintah daerah, badan usaha milik negara, dan badan usaha milik daerah. Kompetensi ini dilakukan untuk mendorong instansi pusat maupun daerah agar dapat menciptakan sebuah inovasi pelayanan publik yang lebih fokus, terarah, mendalam, dan berkesinambungan dalam memberikan pelayanan yang terbaik dan berkualitas.

Kewajiban dalam melahirkan inovasi juga telah tertuang dalam Peraturan Pemerintah Republik Indonesia Nomor 38 Tahun 2017 tentang Inovasi Daerah yang menyebutkan bahwa Inovasi Daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan Pemerintah Daerah. Inovasi daerah bertujuan untuk meningkatkan kinerja penyelenggaraan pemerintah daerah serta salah satu sasarannya yaitu peningkatan pelayanan publik.

Hadirnya program *One Agency, One Innovation* dari KepmenPAN RB serta ditetapkannya PP Nomor 38 Tahun 2017 sebagai landasan utama bagi setiap daerah untuk melakukan inovasi khususnya bagi instansi atau lembaga publik maka mendorong Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan sebagai salah satu instansi pemerintah menciptakan suatu terobosan baru atau

inovasi pelayanan publik dalam rangka memperbaiki dan memberikan pelayanan yang optimal kepada masyarakat khususnya wajib pajak yang mengeluhkan ketidaknyamanan serta jarak yang jauh dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotornya. Oleh karena itu, salah satu inovasi yang dikeluarkan untuk mendekatkan pelayanan kepada masyarakat pada tahun 2017 yaitu Kedai SAMSAT.

Inovasi Kedai SAMSAT ini masuk dalam kategori Sustaining Innovation (Inovasi Terusan) sesuai dengan pendapat dari Christensen dan Laergreid dalam Muluk (2008:48) yang menjelaskan bahwa Sustaining Innovation (Inovasi Terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada. Hal tersebut dikarenakan inovasi Kedai SAMSAT merupakan perbaikan dari program yang sudah ada sebelumnya.

Kedai SAMSAT adalah layanan pembayaran pajak diatas kendaraan yang berbentuk *trailer* yang dapat dipindahkan dengan cara diderek. Inovasi Kedai SAMSAT oleh Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan ini diyakini menjadi terobosan pertama di Indonesia. Adanya inovasi Kedai SAMSAT ini sebagai upaya untuk memperbaiki dan memperbaharui pelayanan dalam membayar pajak kendaraan agar masyarakat mendapatkan kemudahan dari inovasi yang ditawarkan ini, seperti mampu menyederhanakan persyaratan dan sistem pelayanan yang lebih cepat yaitu kurang dari 5 menit, Kedai SAMSAT ditempatkan di lokasi yang strategis sehingga dapat mendekatkan pelayanan kepada wajib pajak, dan menyediakan fasilitas pelayanan yang lebih baik dengan menyediakan minuman serta akses internet gratis.

Inovasi Kedai SAMSAT ini telah mendapatkan penghargaan dari Pemerintah Provinsi Sulawesi Selatan dalam Top 30 Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) tingkat Provinsi Sulawesi Selatan di tahun 2021 dimana peyerahan penghargaan ini dilakukan di Ruang Rapat Pimpinan Kantor Gubernur Sulawesi Selatan pada tanggal 6 September 2021. TOP 30 Inovasi Pelayanan Publik Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan Tahun 2021 ini merupakan hasil seleksi dari 120 inovasi yang dilakukan oleh KIPP Tingkat Provinsi Sulawesi Selatan. (<https://infosulawesi.com>, 2021)

Namun, berdasarkan hasil observasi yang dilakukan, masih terdapat beberapa permasalahan seperti terkadang terjadi *blank spot* atau kehilangan sinyal sehingga menyebabkan terhambatnya proses pelayanan secara online, waktu penyelesaian pelayanan yang dijanjikan yaitu 1x5 menit namun waktu penyelesaiannya terkadang lebih dari yang ditetapkan sehingga sering terjadi antrian panjang, kemudian kurangnya pegawai Kedai SAMSAT menyebabkan lamanya proses pelayanan, serta kurangnya fasilitas berupa kursi untuk masyarakat yang menunggu proses pelayanan.

Banyaknya capaian yang telah didapatkan dan juga permasalahan yang terjadi pada inovasi Kedai SAMSAT, sehingga peneliti tertarik untuk melakukan penelitian dan memilih judul "**Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar)**".

## **I.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan diatas, rumusan masalah yang akan dikaji sebagai berikut:

1. Bagaimana Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar)?
2. Faktor-Faktor Pendukung dan Penghambat Dalam Pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar)?

### **I.3 Tujuan Penelitian**

Berdasarkan pada rumusan masalah yang telah dikemukakan sebelumnya, maka tujuan dari penelitian ini sebagai berikut:

1. Untuk mengetahui dan mendeskripsikan Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar).
2. Untuk mengetahui faktor-faktor pendukung dan penghambat dalam Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar).

### **I.4 Manfaat Penelitian**

Adapun manfaat dari penelitian ini, yaitu sebagai berikut:

1. Manfaat Teoritis  
Dari penelitian ini diharapkan dapat mengembangkan dan menambah khazanah keilmuan dalam bidang Administrasi Publik yang berkaitan dengan Inovasi Pelayanan Publik.
2. Manfaat Praktis  
Dari penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan kepada pihak-pihak yang berkaitan khususnya dilingkup pemerintahan daerah dalam meningkatkan kualitas inovasi pelayanan publik pada Kedai Samsat Kota Makassar.

## **BAB II**

### **TINJAUAN PUSTAKA**

#### **II.1 Konsep Administrasi Publik**

##### **II.1.1 Pengertian Administrasi Publik**

Secara etimologis, administrasi berasal dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri atas kata “ad” dan “ministrate” yang berarti to serve atau melayani dan atau memenuhi (Pasolong, 2008:1). Administrasi merupakan proses kerjasama antara dua orang atau lebih dalam mencapai tujuan sebagaimana yang dikemukakan oleh Siagian dalam Pasolong (2014:2) bahwa administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama antara dua orang atau lebih yang didasarkan oleh rasionalitas tertentu untuk mencapai tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

Kata publik berasal dari bahasa Inggris yaitu “*public*” yang berarti umum, rakyat umum, orang banyak dan rakyat (Pasolong, 2008:6). Menurut Chandler dan Plano (1988) dalam Keban (2014:3) mengungkapkan administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan mengelola keputusan-keputusan dalam kebijakan publik, artinya administrasi publik dianggap sebagai seni (art) dan ilmu (science) yang ditujukan untuk mengatur kehidupan publik dan memecahkan masalah publik melalui perbaikan atau penyempurnaan terutama di bidang organisasi, sumber daya, dan keuangan. Selanjutnya, menurut Siagian (2008) dalam Syafri (2012:25) mendefinisikan administrasi publik adalah keseluruhan kegiatan yang dilakukan oleh seluruh aparatur pemerintah dari suatu negara dalam usaha mencapai tujuan negara.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu proses kerjasama yang dilakukan oleh



pemerintah baik legislatif, eksekutif dan yudikatif untuk mengatur kehidupan publik dan memecahkan permasalahan publik agar dapat mencapai tujuan negara.

## **II.2.2 Paradigma Administrasi Publik**

Paradigma menurut Gage dalam Pasolong (2012:27) yaitu cara berpikir atau jalan untuk mengembangkan pemikiran. Adapun paradigma administrasi public memiliki perkembangan. Terdapat tiga inti pergeseran administrasi publik yaitu sebagai berikut:

### *1. Old Public Administration*

Menurut Thoha (2015:73) *Old Public Administration* memiliki beberapa karakteristik yang dapat disimpulkan sebagai berikut:

- a. Titik perhatian pemerintah adalah pada jasa pelayanan yang diberikan langsung oleh dan melalui instansi-instansi pemerintah yang berwenang.
- b. *Public policy* dan *administration* berkaitan dengan merancang dan melaksanakan kebijakan untuk mencapai tujuan-tujuan politik.
- c. Administrasi publik hanya memainkan peran yang lebih kecil dari proses pembuatan kebijakan-kebijakan pemerintah ketimbang upaya untuk melaksanakan kebijakan publik.
- d. Upaya memberikan pelayanan harus dilakukan oleh para administrator yang bertanggung jawab kepada pejabat politik dan yang diberikan diskresi terbatas untuk melaksanakan tugasnya.
- e. Para administrator bertanggung jawab kepada pemimpin politik yang dipilih secara demokratis.
- f. Program-program kegiatan di administrasi secara baik melalui garis hierarki organisasi dan dikontrol oleh para pejabat dari hierarki atas organisasi.

- g. Nilai-nilai utama dari administrasi publik adalah efisiensi dan rasionalitas.
- h. Administrasi publik dijalankan sangat efisien dan sangat tertutup, karena warga negara keterlibatannya amat terbatas.
- i. Peran dari administrasi publik dirumuskan secara luas seperti *planning, organizing, staffing, directing, coordinating, reporting, budgeting*.

Pada paradigma *Old Public Administration* pemerintah adalah sebagai institusi yang mengetahui, mengatur, memiliki sumberdaya dan yang memiliki kemampuan dalam menyelesaikan permasalahan publik. Masyarakat tidak berperan aktif dalam merumuskan suatu kebijakan.

## 2. *New Public Management*

Paradigma kedua *New Public Management* menurut Thoha (2015:75) merupakan suatu konsep baru yang ingin menghilangkan monopoli pelayanan yang tidak efisien yang dilakukan oleh instansi dan pejabat-pejabat pemerintah. Pada konsep ini para pemimpin tidak lagi melakukan *rowing* atau menyapu bersih melainkan *steering* atau mengendalikan. Mereka didorong untuk memperbaiki serta mewujudkan akuntabilitas publik terhadap pelanggan, meningkatkan kinerja dan melakukan desentralisasi proses pengambilan kebijakan. *New Public Management* memiliki beberapa komponen menurut Hood dalam Keban (2014:36), antara lain:

- a. Pemanfaatan manajemen profesional dalam sektor publik.
- b. Penggunaan indikator kinerja
- c. Penekanan yang lebih besar pada kontrol output
- d. Pergeseran perhatian ke unit-unit yang lebih kecil.
- e. Pergeseran ke kompetisi yang lebih tinggi.
- f. Penekanan gaya sektor swasta pada praktek manajemen, dan

g. Penekanan pada disiplin dan penghematan yang lebih tinggi dalam penggunaan sumberdaya.

Selama pelaksanaannya *New Public Management* mengalami beberapa perubahan orientasi menurut Keban (2014:36-37). Orientasi pertama lebih mengutamakan nilai efisiensi dan pengukuran kinerja. Orientasi kedua mengutamakan penyederhanaan struktur, memperkaya fungsi dan disentralisasi. Orientasi ketiga mengutamakan kinerja optimal dengan memanfaatkan ilmu pengetahuan dan teknologi dan yang terakhir menekankan pada kualitas, misi dan nilai-nilai yang akan dicapai oleh organisasi publik.

### 3. *New Public Service*

*New Public Service* menurut Denhard dan Denhard dalam Pasolong (2012:42-43) memiliki ide-ide pokok yakni:

#### a. *Serve Citizen, Not Customers*

Melayani masyarakat bukan pelanggan dalam arti bahwa pelayanan publik bukan hanya merespon keinginan pelanggan, tetapi lebih fokus pada pembangunan kepercayaan dan kolaborasi dengan warga negara.

#### b. *Seek the Public Interest*

Mengutamakan kepentingan publik dalam arti administrasi harus berkontribusi untuk membangun sebuah kebersamaan dan membagi gagasan dari kepentingan publik tujuannya untuk berkreasi dari pembagian kepentingan dan tanggungjawab.

#### c. *Value Citizenship over entrepreneurship*

Kepentingan publik lebih dimajukan oleh komitmen aparatur pelayanan publik dan warga negara untuk membuat kontribusi lebih berarti daripada para manajer swasta sebagai bagian dari keuntungan publik.

*d. Think Strategically, Act Democratically*

Pertemuan antara kebijakan dan program agar bisa dicapai lebih efektif dan berhasil secara bertanggung jawab mengikuti upaya bersama dan proses kebersamaan.

*e. Recognized that Accountability is Not Simple*

Aparatur pelayanan publik seharusnya penuh perhatian lebih baik dari pada pasar. Mereka juga harus mengikuti peraturan perundangan dan konstitusi, nilai-nilai masyarakat, norma-norma politik, standar professional dan kepentingan publik.

*f. Serve Rather than steer*

Melayani daripada mengendalikan dalam arti pelayanan publik lebih membantu warga megartikulasikan dan mempertemukan kepentingan yang menjadi bagian mereka daripada berusaha mengontrol masyarakat.

*g. Value people, not Just Productivity*

Menghargai orang, bukannya produktivitas semata dalam arti organisasi public berpartisipasi dan lebih sukses kegiatannya apabila mengoperasikan sesuai kebersamaan dan mendasarkan diri pada kepemimpinan yang hormat pada semua orang.

## **II.2 Konsep Inovasi**

### **II.2.1 Pengertian Inovasi**

Kata inovasi berasal dari bahasa latin yaitu *innovare* yang berarti perubahan baru. Menurut Rogers (2003:12), menjelaskan bahwa "*an innovation*

*is an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adopter*". Dalam hal ini inovasi adalah sebuah ide, praktek, atau objek yang dianggap baru oleh individu satu unit adopsi lainnya. Koch (2005) dalam Sangkalan (2013: 26) mengatakan bahwa inovasi adalah persoalan penggunaan hasil pembelajaran yaitu penggunaan kompetensi anda sebagai dasar penemuan cara baru dalam melakukan sesuatu yang memperbaiki kualitas dan efisiensi layanan yang disediakan.

Albury (2003) dalam Suwarno (2008: 10) secara lebih sederhana mendefinisikan inovasi sebagai *new ideas that work*. Ini berarti bahwa inovasi adalah berhubungan erat dengan ide-ide baru yang bermanfaat. Adapun pemikir lain yang mencoba memberikan limitasi dalam memahami inovasi adalah Schumpeter dalam Halvorsen (2005: 2) yang membatasi pengertian inovasi yaitu *"restricted themselves to novel products and processes finding a commercial application in the private sector"*. Dalam pembatasan ini Schumpeter menekankan 2 (dua) hal penting dari inovasi, yaitu:

1. Sifat kebaruan (*novelty*) dari sebuah produk. Dengan kata lain inovasi hanya berhubungan dengan produk-produk yang bersifat baru.
2. Bahwa inovasi berhubungan dengan proses pencarian aplikasi komersial di sektor bisnis.

Pengertian inovasi dalam Permenpan RB Nomor 30 Tahun 2014 adalah proses kreatif penciptaan pengetahuan dalam melakukan penemuan baru yang berbeda dan/atau modifikasi dari yang sudah ada. Pada konteks tatanan pemerintah daerah, pengertian inovasi tertuang dalam UU Nomor 23 tahun 2014 tentang Pemerintah Daerah, pada Bab XXI Pasal 386, dijelaskan bahwa inovasi daerah adalah semua bentuk pembaharuan dalam penyelenggaraan urusan

pemerintah daerah. Pembaharuan ini dimaksudkan sebagai bentuk peningkatan kinerja tata kelola pemerintah daerah, dalam hal penyelenggaraan pemerintahan daerah serta pemberian pelayanan publik yang lebih baik.

Proses inovasi dapat terjadi di seluruh kalangan organisasi, baik organisasi publik maupun organisasi bisnis. Adanya inovasi di sebuah organisasi maupun perusahaan merupakan sesuatu yang sangat penting dan merupakan bagian integral bagi organisasi itu sendiri (Noor 2013 dalam Ulum, 2018:56). Inovasi dibutuhkan bukan hanya sebagai penggerak keberlangsungan organisasi yang bersangkutan, yang berbentuk kemampuan dalam berkompetisi dengan organisasi lain, misalnya melalui daya saing. Tetapi juga sebagai pemicu timbulnya kreativitas pada seluruh elemen organisasi tersebut.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah suatu hal yang dilakukan sebagai upaya menuju perubahan dalam memperbaiki sistem, cara, maupun praktik yang telah ada sebelumnya. Dimana inovasi ini tidak dituntut harus baru tetapi harus memiliki konsep yang jelas dan asli, serta terdapat keunikan atau ciri khas daripada yang lain.

### **II.2.2 Jenis-Jenis Inovasi**

Baker (2002) dalam Sangkalan (2013: 31) mengemukakan mengenai 3 tipe inovasi. Tiga-tipe tersebut kemudian ditambahkan oleh IDEa (2005) menjadi 5 tipe inovasi. Kelima tipe menurut Baker dan IDEa adalah inovasi yang terkait dengan :

1. Strategi/kebijakan misalnya misi, sasaran strategi dan pertimbangan baru;
2. Kebijakan dan bentuk organisasi layanan/produk, misalnya perubahan fitur dan desain dari pelayanan produk;

3. Penyampaian layanan, misalnya perubahan cara baru dalam penyampaian layanan atau berinteraksi dengan klien;
4. Proses, misalnya prosedur internal, kebijakan dan bentuk organisasi baru;
5. Sistem interaksi, misalnya cara baru atau perbaikannya yang berbasis pengetahuan dalam berinteraksi dengan aktor lain serta perubahan dalam cara menjalankan pemerintahan.

Halvorsen dkk (2005: 5) membagi tiga tipe spektrum inovasi dalam sektor publik yaitu:

1. *Incremental innovation to radical innovation* (ditandai oleh tingkat perubahan, perbaikan inkremental terhadap produk, proses layanan yang sudah ada)
2. *Top down innovation to bottom-up innovation* (ditandai oleh mereka yang mengawali proses dan mengarah kepada perubahan perilaku dari top manajemen atau organisasi atau institusi di dalam hirarki, bermakna dari para pekerja di tingkat bawah seperti pegawai negeri, pelayan masyarakat, dan pembuat kebijakan di level menengah).
3. *Needs led innovations and efficiency-led innovation* (ditandai apakah inovasi proses telah diawali untuk menyelesaikan masalah spesifik atau agar produk, layanan atau prosedur yang sudah ada lebih efisien).

Kemudian, tipologi inovasi di sektor publik menurut Halvorsen dkk (2005: 5) diantaranya, yaitu :

1. *a new or improved service* (pelayanan baru atau pelayanan yang diperbaiki), misalnya kesehatan di rumah.
2. *process innovation* (inovasi proses), misalnya perubahan dalam proses penyediaan pelayanan atau produk

3. *administrative innovation* (inovasi administratif), misalnya penggunaan instrumen kebijakan baru sebagai hasil dari perubahan kebijakan
4. *system innovation* (inovasi sistem), adalah sistem baru atau perubahan mendasar dari sistem yang ada dengan mendirikan organisasi baru atau bentuk baru kerjasama dan interaksi
5. *conceptual innovation* (inovasi konseptual), adalah perubahan dalam outlook, seperti misalnya manajemen air terpadu atau mobility leasing
6. *radical change of rationality* (perubahan radikal), yang dimaksud adalah pergeseran pandangan umum atau mental matriks dari pegawai instansi pemerintah.

### **II.2.3 Unsur-Unsur Inovasi**

Unsur-unsur inovasi menurut Suwarno (2008: 10-11), yaitu:

1. Pengetahuan baru  
Sebuah inovasi hadir sebagai sebuah pengetahuan baru bagi masyarakat dalam sebuah sistem sosial tertentu. Pengetahuan baru ini merupakan faktor penting penentu perubahan sosial yang terjadi dalam masyarakat.
2. Cara baru  
Inovasi juga dapat berupa sebuah cara baru bagi individu atau sekelompok orang untuk memenuhi kebutuhan atau menjawab masalah tertentu. Cara baru ini merupakan pengganti cara lama yang sebelumnya berlaku.
3. Objek baru  
Sebuah inovasi adalah objek baru bagi penggunanya, baik berbentuk fisik (berwujud/*tangible*), maupun yang tidak berwujud (*intangibile*).
4. 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.

#### 5. Penemuan baru

Hampir semua inovasi merupakan hasil penemuan baru. Sangat jarang ada kasus inovasi hadir sebagai sebuah kebetulan. Inovasi merupakan produk dari sebuah proses yang sepenuhnya bekerja dengan kesadaran dan kesengajaan.

### **II.2.4 Kategori Inovasi**

Christensen dan Laergreid dalam Muluk (2008:48) mengemukakan apabila inovasi dilihat dari segi proses, inovasi juga dapat dibedakan dalam dua kategori yaitu:

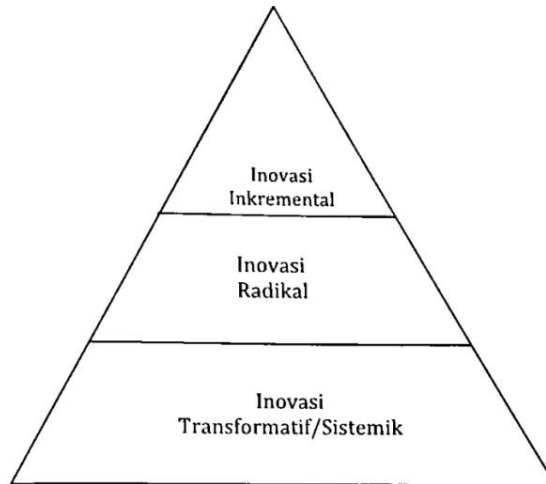
1. Sustaining Innovation (Inovasi Terusan) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan baru namun dengan tetap mendasarkan diri pada kondisi pelayanan dan sistem yang sedang berjalan atau produk yang sudah ada.
2. Discontinues Innovation (Inovasi Terputus) merupakan proses inovasi yang membawa perubahan yang sama sekali baru dan tidak lagi berdasar pada kondisi yang sudah ada sebelumnya.

### **II.2.5 Level Inovasi**

Level inovasi merupakan aspek penting yang mencerminkan variasi besarnya dampak yang ditimbulkan oleh inovasi yang berlangsung. Menurut

Mulgan & Albury dalam Muluk (2008:46) kategorisasi level inovasi dijelaskan sebagai berikut:

**Gambar II.1 Level Inovasi**



**Sumber: Mulgan dan Albury dalam Muluk (2008)**

1. Inovasi Inkremental

Inovasi yang terjadi membawa perubahan kecil terhadap proses atau layanan yang ada. Pada umumnya mayoritas inovasi berada dalam level ini dan jarang sekali membawa perubahan terhadap struktur organisasi serta hubungan keorganisasian. Meskipun demikian, inovasi inkremental memainkan peran krusial dalam pembaruan sektor publik karena dapat melakukan perubahan kecil yang dapat diterapkan secara kontinyu dan mendukung adanya pelayanan yang lebih responsif terhadap kebutuhan lokal dan individu, serta mendukung nilai tambah uang (*value for money*).

2. Inovasi Radikal

Inovasi atau perubahan mendasar dalam pelayanan publik atau introduksi cara-cara yang sama sekali baru dalam proses pengorganisasian atau pelayanan. Inovasi pada level ini sangat jarang terjadi atau dilakukan karena perlu dukungan politik yang besar karena umumnya memiliki

resiko yang lebih besar pula. Inovasi radikal penting untuk membawa perbaikan nyata dalam kinerja pelayanan publik dan memenuhi ekspektasi publik.

### 3. Inovasi Transformatif atau sistemis

Perubahan dalam struktur angkatan kerja dan keorganisasian dengan mentransformasi semua sektor dan secara dramatis mengubah hubungan keorganisasian. Inovasi jenis ini membutuhkan waktu yang lebih lama untuk memperoleh hasil yang diinginkan dan membutuhkan perubahan mendasar dalam susunan sosial, budaya, dan organisasi.

## II.2.6 Karakteristik Inovasi

Berdasarkan sejumlah pemahaman terkait inovasi, dapat disimpulkan bahwa sebuah program yang inovatif biasanya akan menjadi *best practices*. Hal ini sejalan dengan pendapat dari UN Habitat yang mendefinisikan *best practices* sebagai alat untuk meningkatkan kualitas kebijakan publik yang didasarkan atas apa yang terjadi di lapangan. *Best practices* memiliki tiga karakteristik menurut Dubai Municipality (2003) dalam Sangkala (2013:7), yaitu:

1. Memiliki dampak yang dapat ditunjukkan dan didemonstrasikan dalam meningkatkan kualitas kehidupan masyarakat;
2. Merupakan hasil dari kerjasama yang efektif antara sektor publik, sektor swasta dan masyarakat sipil;
3. Berkelanjutan secara sosial, budaya, ekonomi dan lingkungan.

Hal ini senada dengan apa yang dikemukakan oleh Widodo (2017: 25), bahwa inovasi itu memiliki karakteristik, dimana tiga karakteristik ini yang harus melekat dalam Inovasi Pelayanan Publik. Adapun ketiga karakteristik tersebut yaitu:

1. Ada tidaknya dampak positif atau kemanfaatan dari suatu inisiatif perubahan;
2. Mampu memberikan solusi terhadap masalah;
3. Inovasi juga haruslah berkesinambungan.

### **II.2.7 Atribut Inovasi**

Rogers (2003:17-18) menjelaskan bahwa inovasi mempunyai lima atribut yang merupakan karakteristik paling penting dari inovasi dalam menjelaskan tingkat adopsi. Adapun kelima atribut tersebut yaitu:

1. *Relative Advantage* (Keuntungan Relatif)

Keuntungan relative adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik daripada ide yang digantikannya. Hal ini dapat diukur dari beberapa segi, seperti segi ekonomi, prestise sosial, kenyamanan, dan kepuasan. Semakin besar keuntungan relative yang dirasakan dari suatu inovasi, akan semakin cepat tingkat adopsinya.

2. *Compatibility* (Kesesuaian)

Kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap konsisten dengan nilai-nilai yang ada, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan pengadopsian. Apabila suatu gagasan atau inovasi yang tidak sesuai dengan nilai dan norma suatu sistem sosial maka tidak akan diadopsi secepat inovasi yang sesuai.

3. *Complexity* (Kerumitan).

Kerumitan adalah sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami atau digunakan. Beberapa inovasi mudah dipahami oleh sebagian besar orang dan juga ada juga inovasi yang lebih rumit sehingga kurang dipahami. Maka dari itu, ide-ide baru yang lebih

sederhana untuk dipahami diadopsi lebih cepat daripada inovasi yang membutuhkan pengadopsian untuk mengembangkan keterampilan dan pemahaman baru.

4. *Triability* (Kemungkinan dicoba).

Kemungkinan dicoba adalah sejauh mana inovasi dapat dicoba dengan dasar terbatas. Ide-ide baru baru yang dapat diuji cobakan secara bertahap pada umumnya akan lebih cepat diadopsi daripada inovasi-inovasi yang tidak terbagi. Inovasi hanya bisa diterima apabila telah teruji dan terbukti mempunyai keuntungan atau nilai lebih dibandingkan dengan inovasi yang lama. Sehingga sebuah produk inovasi harus melewati fase “uji publik”, dimana setiap orang atau pihak mempunyai kesempatan untuk menguji kualitas dari sebuah inovasi.

5. *Observability* (Kemudahan diamati).

Kemudahan diamati adalah sejauh mana hasil suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain. Dimana semakin mudah bagi individu untuk melihat hasil suatu inovasi, maka semakin besar kemungkinan mereka untuk mengadopsi inovasi tersebut.

## **II.2.8 Proses dan Tahapan Inovasi**

Proses lahirnya inovai berawal dari usaha menciptakan kreativitas yang diakhiri dengan usaha penciptaan nilai dari hasil kreativitas tersebut. Tony Davila dalam Kurniawati (2010) mengungkapkan bahwa proses inovasi diawali dengan menghasilkan ide-ide kreatif, ide tersebut selanjutnya diseleksi dan disesuaikan dengan kebutuhan ide yang terseleksi, selanjutnya ide tersebut direalisasikan dalam bentuk penciptaan nilai yang kreatif, yang dapat dikomersilkan.

William D. Eggers dan Shalabh Kumar S. (2009: 17-29) menjelaskan ada empat tahap proses inovasi, namun inovasi disektor public sering kali tergelincir dalam tiga fase terakhir. Tidak semua ide kreatif yang muncul sesuai dengan permasalahan yang dihadapi organisasi. Oleh karena itu perlu pertimbangan sebaik-baiknya dalam memilih ide inovasi. Kemudian untuk mengimplementasikan dan melakukan difusi gagasan, peran pemimpin menjadi sangat penting, proses inovasi tersebut yaitu:

1. Pembuatan Ide

Mendefinisikan masalah dengan jelas dan mencari solusi terbaik adalah langkah pertama dalam proses inovasi. Ide dapat dihasilkan secara internal: lembaga juga harus memeriksa dan mungkin mengadopsi inovasi yang dikembangkan di organisasi lain.

2. Seleksi

“bagaimana memutuskan ide apa yang layak dikejar?” Pertanyaan ini sangat penting untuk instansi pemerintah, yang sering kesulitan mempertahankan ide baru dan menghadapi banyak pemangku kepentingan-kepentingan yang mungkin akan bersikap berlawanan. Membuka proses evaluasi dan menggunakan yang baru adalah pendekatan untuk memanfaatkan “kebijaksanaan orang banyak” sangat dibutuhkan dalam pemilihan ide yang efektif.

3. Implementasi

Setelah dipilih sebuah ide masih perlu dikendalikan dan dieksekusi. Jika ide bagus maka tidak diubah menjadi program baru, proses, atau praktik, orang akan berhenti memproduksinya. Beberapa faktor kunci keberhasilan penerapan inovasi termasuk:

- a. Memberi karyawan dan mitra luar sebagian saham dalam hasil;
- b. Membuat umpan balik pelanggan;
- c. Memastikan komunikasi yang efektif antara kepemimpinan dan organisasi;
- d. Memasukkan implementasi dari ide-ide bagus ke dalam strategi berpikir di tingkat manajer;
- e. Mendefinisikan dengan jelas misi yang dapat menjadi tujuan kemajuan dinilai.

#### 4. Difusi

Tahap terakhir dalam siklus inovasi adalah mendifusi inovasi melalui organisasi dan pemangku kepentingan terkait. Ini membutuhkan dukungan dari semua pemangku kepentingan, menghancurkan silo organisasi (sistem yang memisahkan jenis-jenis karyawan yang berbeda berdasarkan departemen), dan mengatasi sikap apatis terhadap inovasi. Salah satu cara untuk mendorong difusi adalah dengan “menciptakan buzz” seputar inovasi yang berhasil.

Herbert A Shepard dalam Rahadi dan Budi (2014:4) menyebutkan bahwa terdapat 3 (tiga) tahapan proses dalam inovasi organisasional, yaitu:

##### 1. Penemuan ide

Tahap awal dari inovasi adalah dengan menemukan ide terlebih dahulu untuk inovasi itu sendiri. Biasanya ide tersebut akan muncul ketika terdapat suatu permasalahan yang membutuhkan penyelesaian. Pada tahap pemunculan ide (*idea generation*) ini terdapat beberapa aktivitas yang dilakukan, antara lain: identifikasi masalah; pengumpulan informasi;

interpretasi; dan pernyataan sikap organisasi terhadap temuan ide untuk berinovasi.

## 2. Adopsi

Proses selanjutnya adalah penerimaan usul atau adopsi, yang dalam hal ini dimaksudkan untuk menerima saran-saran yang berguna untuk mewujudkan inovasi yang lebih baik. Tahapan ini juga dapat dipahami sebagai penerimaan organisasi terhadap pilihan inovasi yang akan diterapkan. Pada tahapan ini, aktivitas yang dilakukan oleh organisasi di antaranya yaitu menyampaikan inovasi (sosialisasi) kepada pihak lain sebagai pengguna atau objek dalam organisasi, seperti studi kelayakan, dan juga adaptasi/modifikasi.

## 3. Implementasi

Setelah mengadopsi berbagai masukan, tahap terakhir adalah dengan mengimplementasikan inovasi tersebut. Adapun aktivitas yang dilakukan pada tahap ini, yaitu pengumpulan sumber daya, penempatan pendampingan, serta evaluasi dan monitoring. personil, pelatihan dan pendampingan, serta evaluasi dan monitoring.

### **II.2.9 Inovasi dalam Konteks Administrasi Publik**

Tujuan dari administrasi publik sekarang ini yaitu diarahkan semata-mata untuk kepentingan rakyat dan kekuasaan rakyat. Sehingga Administrasi Publik lebih menekankan pada perkembangan program aksi yang berorientasi pada kepentingan rakyat dan masyarakat. Perkembangan program aksi itu dapat diwujudkan dalam pembangunan yang bersifat Inovasi. Inovasi dalam Administrasi Publik menurut Sangkala (2013: 27) adalah efektifitas, kreativitas, dan jawaban unik terhadap masalah baru, atau jawaban baru terhadap masalah



lama. Sebuah inovasi tidaklah harus merupakan solusi yang sempurna atau berupa penyelesaian akhir, tetapi suatu solusi terbuka yang dapat di transformasi oleh mereka yang mengadopsi.

Kaitan antara konsep inovasi dalam administrasi publik sebagaimana dikemukakan Makmur dan Rohana Tahier (2015: 79) adalah bahwa konsep inovasi administrasi merupakan argumentasi dengan penalaran yang dalam dan didasari pemikiran rasional seseorang dimana orang lain belum sempat memikirkannya dalam rangka melaksanakan aktivitas yang dilakukan dalam bentuk kerja sama untuk mencapai tujuan secara efektif dan efisien. Tujuan yang ingin dicapai dari adanya inovasi dalam administrasi menurut Makmur dan Rohana Tahier (2015: 79) adalah perubahan dalam situasi atau suasana proses kerja sama terutama yang menyangkut bidang pekerjaan yang harus diselesaikan, proses kerja yang tidak selalu monoton dan membosankan, ketersediaan fasilitas kerja yang memadai, serta peningkatan mutu professional sumber daya manusia yang terlibat dalam proses kerja sama.

Suatu inovasi dalam administrasi publik merupakan alat yang sangat penting dalam menumbuhkembangkan pembangunan serta mempromosikan pemerintah yang sukses. Tidak semua praktek inovasi sukses dalam jangka panjang yang kemudian dapat disebarakan ke setiap pemerintahan baik di level negara maupun daerah.

#### **II.2.10 Faktor Penunjang Inovasi**

Inovasi yang berhasil menurut Mulgan dan Albury (2003) dalam Sangkala (2013:6) adalah pembentukan dan implementasi dari proses, produk, jasa, dan metode baru yang dapat menghasilkan peningkatan yang signifikan terhadap efisiensi, efektivitas atau kualitas keluaran dalam penyampaian layanan.

Faktor penentu keberhasilan untuk proyek inovasi yang sukses menurut Borins (2001) dalam Ulum (2018:60) antara lain:

1. Tujuan program harus sesuai dengan tujuan dan sasaran (umum) organisasi.
2. Kejelasan dalam pernyataan misi dan tujuan.
3. Berpikir secara strategis, dan mempertimbangkan implikasi proyek yang lebih luas.
4. Menjaga pelaksanaan (pengambilan keputusan) tim.
5. Melibatkan pemangku kepentingan sebanyak mungkin.
6. Memastikan cakupan yang positif dan mempublikasikan keberhasilan.
7. Menoleransi tingkat kesalahan tertentu.
8. Memungkinkan kebebasan staf untuk berinovasi.
9. Belajar dari kesalahan, tidak takut untuk mengubah rencana jika diperlukan.
10. Menerapkan dengan cepat untuk menghindari kehilangan fokus dan momentum.

### **II.2.11 Faktor Penghambat Inovasi**

Inovasi tidak terjadi secara mulus atau tanpa resistensi. Banyak dari kasus inovasi diantaranya justru terkendala oleh berbagai faktor. Biasanya budaya menjadi faktor penghambat terbesar dalam mempenetrasikan sebuah inovasi. Adapun terkait dengan penghambat inovasi, Borins (2005) dalam Ulum (2018: 61) menyatakan ada 3 (tiga) hal yaitu: Pertama, muncul dari dalam birokrasi itu sendiri, yaitu sikap yang skeptis dan keengganan untuk berubah; Kedua, berasal dari lingkungan politik. Tuntutan organisasi kadang-kadang tidak dapat dipenuhi karena lingkungan politik yang tidak kondusif, seperti regulasi

yang menghambat dan beragam kepentingan golongan. Hambatan ketiga berasal dari lingkungan di luar sektor publik, seperti keraguan publik terhadap efektivitas suatu program inovasi, dan kesulitan merealisasikannya, termasuk dalam menetapkan target group.

**Gambar II.2 Faktor Penghambat Inovasi**



**Sumber: Albury dalam Suwarno (2008:54)**

Hambatan inovasi diidentifikasi ada delapan jenis. Salah satunya yang dimaksud dengan budaya risk aversion adalah budaya yang tidak menyukai resiko. Hal ini berkenaan dengan sifat inovasi yang memiliki segala resiko, termasuk resiko kegagalan. Sektor publik, khususnya pegawai cenderung enggan berhubungan dengan resiko, dan memilih untuk melaksanakan pekerjaan secara prosedural-administratif dengan resiko minimal. Selain itu, secara kelembagaan pun, karakter unit kerja di sektor publik pada umumnya tidak memiliki kemampuan untuk menangani resiko yang muncul akibat dari pekerjaanya.

Hambatan lain adalah ketergantungan terhadap figur tertentu yang memiliki kinerja tinggi, sehingga kecenderungan kebanyakan pegawai di sektor

publik hanya menjadi follower. Ketika figur tersebut hilang, maka yang terjadi adalah stagnasi dan kemacetan kerja.

Selain itu, hambatan anggaran yang periodenya terlalu pendek, serta hambatan administratif yang membuat sistem dalam berinovasi menjadi tidak fleksibel. Sejalan dengan itu juga, biasanya penghargaan atas karya-karya inovatif masih sangat sedikit. Sangat disayangkan hanya sedikit apresiasi yang layak atas prestasi pegawai atau unit yang berinovasi.

Di sektor publik seringkali dengan mudahnya mengadopsi dan menghadirkan perangkat teknologi yang canggih guna memenuhi kebutuhan pelaksanaan pekerjaannya. Namun di sisi lain muncul hambatan dari segi budaya dan penataan organisasi. Budaya organisasi ternyata belum siap untuk menerima sistem yang sebenarnya berfungsi memangkas pemborosan atau inefisiensi kerja.

## **II.3 Konsep Pelayanan Publik**

### **II.3.1 Pengertian Pelayanan**

Pengertian pelayanan menurut Sampara dalam Sinambela (2019:5) adalah suatu kegiatan atau urutan kegiatan yang terjadi dalam interaksi langsung antar seseorang dengan orang lain atau mesin secara fisik, dan menyediakan kepuasan pelanggan. Selain itu, menurut Lovelock dalam Hardiyansyah (2018:14) "*service* adalah produk tidak berwujud, berlangsung sebentar dan dirasakan atau dialami." Artinya *service* merupakan produk yang tidak ada wujud atau bentuknya sehingga tidak ada bentuk yang dapat dimiliki, dan berlangsung sesaat atau tidak tahan lama, tetapi dialami dan dapat dirasakan oleh penerima layanan.

Kamus Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan memiliki tiga makna, (1) perihal atau cara melayani; (2) usaha melayani kebutuhan orang lain dengan memperoleh imbalan (uang); (3) kemudahan yang diberikan sehubungan dengan jual beli barang atau jasa. Menurut Moenir (2010:26) pelayanan adalah kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor materi melalui sistem, prosedur dan metode tertentu dalam rangka usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya.

Berdasarkan penjelasan diatas, maka pelayanan dapat diartikan sebagai suatu kegiatan yang ditawarkan oleh suatu pihak ke pihak lain yang berupa barang atau jasa dan dapat memberikan kepuasan kepada penerima layanan.

### **II.3.2 Pengertian Pelayanan Publik**

Kamus Besar Bahasa Indonesia menjelaskan bahwa pelayanan sebagai hal, cara, atau hasil pekerjaan melayani. Sedangkan melayani adalah menyuguhi (orang) dengan makanan atau minuman; menyediakan keperluan orang; mengiyakan; menerima; menggunakan. Sementara itu, istilah publik berasal dari Bahasa Inggris public yang berarti umum, masyarakat, negara. Kata publik sebenarnya sudah diterima menjadi Bahasa Indonesia Baku menjadi Publik yang berarti umum, orang banyak, ramai.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik pada Pasal 1 ayat (1) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa dan/atau pelayanan administrative yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Sedangkan berdasarkan Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003, pelayanan umum adalah segala bentuk pelayanan yang

dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, di daerah, dan di lingkungan Badan Usaha Milik Negara atau Badan Usaha Milik Daerah dalam bentuk barang dan atau jasa, baik dalam rangka upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan.

Pengertian pelayanan publik menurut Sinambela (2019: 5) menjelaskan bahwa pelayanan publik diartikan, pemberi layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Kemudian menurut Hayat (2017: 22) pelayanan publik merupakan pemberian layanan yang diberikan kepada warga negara secara baik dan profesional baik jasa, barang, atau administratif sebagai bagian dari keperluan masyarakat.

Berdasarkan penjelasan diatas dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik merupakan suatu usaha pemenuhan kebutuhan publik baik berupa barang, jasa ataupun pelayanan administratif yang diberikan oleh pemerintah selaku penyelenggara pelayanan publik.

### **II.3.3 Asas Pelayanan Publik**

Setiap instansi penyedia pelayanan publik dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat harus memperhatikan asas-asas pelayanan publik menurut Keputusan Menpan Nomor 63 Tahun 2003 sebagai berikut:

- a. **Transparansi.** Bersifat terbuka, mudah dan dapat diakses oleh semua pihak yang membutuhkan dan disediakan secara memadai serta mudah dimengerti.
- b. **Akuntabilitas.** Setiap pemberian pelayanan kepada masyarakat, harus dapat dipertanggungjawabkan sesuai dengan ketentuan peraturan perundang-undangan.

- c. Kondisional. Sesuai dengan konsisi dan kemampuan pemberi dan penerima pelayanan dengan tetap berpegang pada prinsip efisien dan efektivitas.
- d. Partisipatif. Mendorong peran serta masyarakat dalam penyelenggaraan pelayanan publik dengan memperhatikan aspirasi, kebutuhan dan harapan masyarakat.
- e. Kesamaan Hak. Dalam memberikan pelayanan harus adil atau Tidak diskriminatif dalam arti tidak membedakan suku, ras, agama, golongan, gender, dan status ekonomi.
- f. Keseimbangan Hak dan Kewajiban. Pemberi dan penerima pelayanan publik harus memenuhi hak dan kewajiban masing-masing pihak.

Penyelenggaraan pelayanan publik menurut Pasal 4 UU No. 25 Tahun

2009 berasaskan:

- a. Kepentingan umum;
- b. Kepastian hukum;
- c. Kesamaan hak;
- d. Keseimbangan hak dan kewajiban;
- e. Keprofesionalan;
- f. Partisipatif;
- g. Persamaan perlakuan/tidak diskriminatif;
- h. Keterbukaan;
- i. Akuntabilitas;
- j. Fasilitas dan perlakuan khusus bagi kelompok rentan;
- k. Ketepatan waktu; dan
- l. Kecepatan, kemudahan, dan keterjangkauan.

### **II.3.4 Prinsip Penyelenggaraan Pelayanan Publik**

Keputusan Menteri Negara Pemberdayaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik, menjelaskan bahwa terdapat sepuluh prinsip pelayanan umum yang harus dipenuhi bagi penyedia pelayanan dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat, antara lain:

- a. Kesederhanaan. Prosedur pelayanan publik tidak berbelit-belit, mudah dipahami, dan mudah dilaksanakan.
- b. Kejelasan. Kejelasan ini dalam hal 1) persyaratan teknis dan administratif pelayanan publik; 2) Unit kerja/pejabat yang berwenang dan bertanggungjawab dalam memberikan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan/sengketa dalam pelaksanaan pelayanan publik; 3) Rincian biaya pelayanan publik dan tata cara pembayaran.
- c. Kepastian waktu. Pelaksanaan pelayanan publik dapat diselesaikan dalam kurun waktu yang telah ditentukan.
- d. Akurasi. Produk pelayanan publik diterima dengan benar, tepat dan sah.
- e. Keamanan. Proses dan produk pelayanan publik memberikan rasa aman dan kepastian hukum.
- f. Tanggung jawab. Pimpinan penyelenggara pelayanan publik atau pejabat yang ditunjuk bertanggungjawab atas penyelenggaraan pelayanan dan penyelesaian keluhan/persoalan dalam pelaksanaan pelayanan publik.
- g. Kelengkapan sarana dan prasarana kerja, peralatan kerja dan pendukung lainnya yang memadai termasuk penyedia sarana teknologi, telekomunikasi dan informatika (telematika).



- h. Kemudahan akses. Tempat dan lokasi sarana prasarana pelayanan yang memadai, mudah dijangkau oleh masyarakat dan dapat memanfaatkan teknologi telekomunikasi dan informatika.
- i. Kedisiplinan, Kesopanan, dan Keramahan. Pemberi pelayanan harus bersikap disiplin, sopan dan santun, ramah, serta memberikan pelayanan dengan ikhlas.
- j. Kenyamanan. Lingkungan pelayanan harus tertib, teratur, disediakan ruang tunggu yang nyaman, bersih, rapih, lingkungan yang indah dan sehat, serta dilengkapi dengan fasilitas pendukung pelayanan, seperti parkir, toilet, tempat ibadah dan lainnya.

### **II.3.5 Jenis Pelayanan Publik**

Kepmen PAN Nomor 58 Tahun 2002 mengelompokkan 3 jenis pelayanan dari instansi pemerintah. Pengelompokan jenis pelayanan masyarakat ini didasarkan pada ciri-ciri dan sifat kegiatan dalam proses pelayanan serta produk pelayanan yang dihasilkan, yaitu sebagai berikut:

1. Jenis Pelayanan Administratif, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan pencatatan, penelitian, pengambilan keputusan, dokumentasi dan kegiatan tata usaha lainnya yang secara keseluruhan menghasilkan produk akhir berupa dokumen, misalnya sertifikat, ijin-ijin, rekomendasi, keterangan tertulis dan lain-lainnya. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan sertifikat tanah, pelayanan IMB, pelayanan administrasi kependudukan (KTP, NTCR, akta kelahiran/kematian).
2. Jenis Pelayanan Barang, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa kegiatan penyediaan dan atau pengolahan bahan

berwujud fisik termasuk distribusi dan penyampaiannya kepada konsumen langsung (sebagai unit atau sebagai individual) dalam satu sistem. Secara keseluruhan kegiatan tersebut menghasilkan produk akhir berwujud benda (berwujud fisik) atau yang dianggap benda yang memberikan nilai tambah secara langsung bagi penerimanya. Contoh jenis pelayanan ini adalah: pelayanan listrik, pelayanan air bersih, pelayanan telepon.

3. Jenis Pelayanan Jasa, yaitu jenis pelayanan yang diberikan oleh unit pelayanan berupa penyediaan sarana dan prasarana serta penunjangnya. Pengoperasiannya berdasarkan suatu sistem pengoperasian tertentu dan pasti, produk akhirnya berupa jasa yang mendatangkan manfaat bagi penerimanya secara langsung dan habis terpakai dalam jangka waktu tertentu. Contoh jenis pelayanan ini adalah : pelayanan angkutan darat, laut dan udara, pelayanan kesehatan, pelayanan perbankan, pelayanan pos dan pelayanan pemadaman kebakaran.

### **II.3.6 Standar Pelayanan Publik**

Suatu penyelenggaraan pelayanan publik harus memiliki standar pelayanan yang ditetapkan sebagai bentuk pedoman yang harus dipenuhi dalam memberikan pelayanan kepada publik dikarenakan pelayanan publik merupakan kepentingan yang vital, sehingga hendaknya dapat bertransformasi lebih cepat jika ingin terus mendapatkan kepercayaan dan dukungan dari warga negara.

Hal ini menyangkut bagaimana organisasi pelayanan publik diorganisir dan dikelola, bagaimana pelayanan dirancang dan diberikan, serta bagaimana fungsi dukungan yang perlu dilakukan untuk memenuhi standar tertinggi.

Karenanya, pelayanan publik wajib mempunyai standar pelayanan dan dipublikasikan sebagai garansi adanya kepastian bagi penerima layanan. Standar pelayanan sendiri adalah suatu ukuran yang diformalkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik yang harus dipatuhi oleh pemberi dan atau penerima pelayanan.

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 menjelaskan bahwa Standar Pelayanan adalah tolok ukur yang dipergunakan sebagai pedoman penyelenggaraan pelayanan dan pelayanan sebagai kewajiban dan janji penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, cepat, mudah, terjangkau, dan terukur. Adapun standar pelayanan yang dimaksud, meliputi berbagai komponen sebagai berikut (PermenPAN RB Nomor 36 Tahun 2012):

1. Dasar Hukum, adalah peraturan perundang-undangan yang menjadi dasar penyelenggaraan pelayanan.
2. Persyaratan, adalah syarat (dokumen atau hal lain) yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
3. Sistem, mekanisme, dan prosedur, adalah tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
4. Jangka waktu penyelesaian, adalah jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
5. Biaya/tarif, adalah ongkos yang dikenakan kepada penerima layanan dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dan masyarakat.

6. Produk pelayanan, adalah hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
7. Sarana, prasarana, dan/atau fasilitas, adalah peralatan dan fasilitas yang diperlukan dalam penyelenggaraan pelayanan, termasuk peralatan dan fasilitas pelayanan bagi kelompok rentan.
8. Kompetensi pelaksana, adalah kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
9. Pengawasan internal, adalah sistem pengendalian intern dan pengawasan langsung yang dilakukan oleh pimpinan satuan kerja atau atasan langsung pelaksana.
10. Penanganan pengaduan, saran, dan masukan, adalah tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
11. Jumlah pelaksana, adalah tersedianya pelaksana sesuai dengan beban kerja. Informasi mengenai komposisi atau jumlah personil yang melaksanakan tugas sesuai pembagian dan uraian tugasnya.
12. Jaminan pelayanan, pelayanan dilaksanakan sesuai dengan standar pelayanan. adalah memberikan kepastian.
13. Jaminan Keamanan dan keselamatan pelayanan, adalah dalam bentuk komitmen untuk memberikan rasa aman, bebas dari bahaya, dan risiko keragu-raguan; dan
14. Evaluasi kinerja pelaksana, adalah penilaian untuk mengetahui seberapa jauh pelaksanaan kegiatan sesuai dengan standar pelayanan.

Penyusunan, penetapan, dan penerapan standar pelayanan, untuk setiap jenis pelayanan sekurang-kurangnya meliputi 14 komponen tersebut. Apabila

dipandang perlu, sesuai dengan karakteristik pada jenis atau penyelenggaraan pelayanan tertentu, maka dimungkinkan untuk menambah atau melengkapi komponen lain dalam pengembangan standar pelayanan.

#### **II.4 Konsep Kedai SAMSAT**

Kedai SAMSAT merupakan inovasi yang dikeluarkan oleh Badan pendapatan daerah, yang dimana inovasi ini dilaksanakan oleh UPT Pendapatan Wilayah Makassar I. Kedai SAMSAT adalah layanan pembayaran pajak Kendaraan Bermotor diatas kendaraan berbentuk *Trailer* yang dapat dipindahkan kemana saja dengan cara diderek yang dikeluarkan pada tahun 2017. Kedai SAMSAT ini ditempatkan pada lokasi startegis yang ada di Kota Makassar yaitu bertempat di Lapangan Emmy Saelan Makassar Jalan Hertasning, depan Masjid Al-Markas Al Islami jalan Sunu, Jalan Boulevard dan Jalan Perintis Kemerdekaan.

Inovasi Kedai SAMSAT oleh Bapenda Provinsi Sulawesi Selatan ini diyakini menjadi terobosan pertama di Indonesia. Adanya inovasi kedai samsat ini sebagai upaya dalam peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD) dan serta menjawab tuntutan masyarakat akan pelayanan yang lebih baik, dimana kedai samsat ini mampu menyederhanakan persyaratan dan sistem pelayanan yang lebih cepat yaitu kurang dari 5 menit. Dalam pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kedai samsat ini dapat menggunakan uang tunai atau non tunai dengan mesin *Electronic Data Capture* (EDC) dari Bank Sulselbar. Inovasi ini juga memberikan fasilitas pelayanan berupa minuman serta akses internet gratis kepada masyarakat. Adapun tujuan dari inovasi kedai samsat ini yaitu sebagai berikut:

- a. Meningkatkan penerimaan PKB dan peningkatan cakupan Kedai SAMSAT terhadap Realisasi UPT Pendapatan Wilayah Makassar.
- b. Mendekatkan pelayanan kepada masyarakat dalam pembayaran pengesahan STNK.
- c. Mengurangi waktu, biaya transportasi yang seharusnya dikeluarkan masyarakat wajib pajak dalam mengurus STNK.
- d. Kelompok masyarakat yang disasar yaitu seluruh wajib pajak pemilik dan yang menguasai kendaraan bermotor di Kota Makassar.

Pengoperasian Kedai SAMSAT ini buka pada hari Senin sampai Jumat pukul 08.00 Wita – 15.00 Wita, sedangkan untuk hari Sabtu dan Minggu serta hari libur pukul 08.00 Wita – 14.00 Wita kecuali pada hari Raya Idul Fitri, Idul Adha dan Tahun Baru kedai samsat ini tidak beroperasi. Adapun alur kerja pelayanan di Kedai SAMSAT ini yaitu sebagai berikut:

- a. Wajib pajak menunjukkan STNK asli ke petugas loket I pendaftaran dan penetapan;
- b. Selanjutnya petugas loket I menyerahkan dokumen ke petugas loket II pembayaran,
- c. Kemudian pencetakan Surat Ketetapan Pajak Daerah (SKPD)/ Notice pajak
- d. Setelah itu melakukan pengesahan STNK (stempel pengesahan) oleh petugas; dan
- e. Penyerahan STNK dan SKPD/Notice pajak kepada wajib pajak.

## **II.5 Penelitian Terdahulu**

Penelitian terdahulu ini dijadikan suatu bahan acuan atau referensi oleh peneliti dalam melakukan penelitian sehingga dapat memperluas dan

memperdalam teori yang digunakan dalam penelitian serta digunakan sebagai bentuk perbandingan penelitian yang telah ada dengan penelitian yang akan dilakukan. Adapun penelitian terdahulu yang digunakan adalah sebagai berikut:

**Tabel II.1 Penelitian Terdahulu**

No	Nama/Thn	Hasil Penelitian Terdahulu	Hasil Skripsi	Relevansi	Perbedaan
1.	Supriadi (2021)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui layanan gerai samsat di kantor Gubernur Sulawesi Selatan dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik. Inovasi ini memiliki faktor pendukung seperti sosialisasi pelayanan, kerjasama pihak terkait, lokasi pelayanan dan penanganan pengaduan sarana dan prasarana. Adapun faktor penghambat inovasi gerai samsat yaitu faktor internal dan eksternal.	Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat kendala yaitu sering terjadi gangguan pada aplikasi dan jaringan internet mengalami blankspot. Adapun faktor pendukung dalam inovasi Kedai SAMSAT yaitu desain yang unik, prosedur dan mekanisme pelayanan, peningkatan kunjungan wajib pajak, tidak memerlukan biaya besar, meningkatkan perekonomian	Relevansi antara hasil penelitian terdahulu dan hasil skripsi terlihat pada teori yang digunakan yaitu teori Atribut Inovasi dari Rogers sebagai fokus penelitian.	Perbedaan dari hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian peneliti menunjukkan perbedaan pada objek penelitian. Pada penelitian terdahulu meneliti pada inovasi gerai SAMSAT sedangkan dalam penelitian yang dilakukan peneliti meneliti pada inovasi Kedai SAMSAT.

			masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.		
2.	Mufida Lailatul Khutsiyah (2018)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi pelayanan publik melalui program SPIPISE pada DPMPTSP Kab. Jombang dalam pelaksanaannya tidak begitu efektif. Adapun proses pelayanan, metode pelayanan berbeda dari program sebelumnya yaitu dari manual ke online.	Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat kendala yaitu sering terjadi gangguan pada aplikasi dan jaringan internet mengalami blankspot. Adapun faktor pendukung dalam inovasi Kedai SAMSAT yaitu desain yang unik, prosedur dan mekanisme pelayanan, peningkatan kunjungan wajib pajak, tidak memerlukan biaya besar, meningkatkan perekonomian masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari faktor	Relevansi dari hasil penelitian terdahulu dan hasil skripsi terlihat pada metode yang digunakan yaitu melihat inovasi pelayanan publik dengan menggunakan metode kualitatif.	Perbedaan dari hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian peneliti menunjukkan perbedaan pada teori yang digunakan sebagai fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori tipologi inovasi dari Mulgan & Albury sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers.



			internal dan faktor eksternal.		
3.	Saenab (2017)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa penerapan program Home Care di Kota Makassar masih belum sepenuhnya terlaksanakan sesuai dengan Kriteria best practice. Dimana terdapat faktor penghambat seperti sosialisasi yang kurang merata, tenaga medis yang turun ke lapangan masih terbatas, kurangnya tingkat partisipasi oleh pihak yang terlibat. Dan juga keberlanjutan dari program ini masih dipertanyakan dikarenakan belum berdasar kepada Hukum Peraturan Daerah	Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat kendala yaitu sering terjadi gangguan pada aplikasi dan jaringan internet mengalami blankspot. Adapun faktor pendukung dalam inovasi Kedai SAMSAT yaitu desain yang unik, prosedur dan mekanisme pelayanan, peningkatan kunjungan wajib pajak, tidak memerlukan biaya besar, meningkatkan perekonomian masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.	Relevansi dari hasil penelitian terdahulu dan hasil skripsi terlihat pada fokus penelitian yang menggunakan inovasi pelayanan publik sebagai kajian yang diteliti.	Perbedaan dari hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian peneliti menunjukkan perbedaan pada faktor penghambat yang mempengaruhi pelaksanaan inovasi. Pada penelitian terdahulu tenaga medis yang turun di lapangan masih terbatas, sedangkan penelitian yang dilakukan peneliti jaringan dan aplikasi yang sering bermasalah.
4.	Sukarmin (2020)	Hasil penelitian mengatakan bahwa khas dari	Inovasi Pelayanan Publik Di Badan	Relevansi dari hasil penelitian	Perbedaan dari hasil penelitian

		inovasi pelayanan publik melalui Adminduk Inklusif ini terletak pada penjemputan data difabel yang dilakukan dengan peralatan perekaman yang lengkap, meningkatkan pelayanan publik yang cepat dan tanggap dalam merespon masyarakat difabel.	Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar) dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat kendala yaitu sering terjadi gangguan pada aplikasi dan jaringan internet mengalami blankspot. Adapun faktor pendukung dalam inovasi Kedai SAMSAT yaitu desain yang unik, prosedur dan mekanisme pelayanan, peningkatan kunjungan wajib pajak, tidak memerlukan biaya besar, meningkatkan perekonomian masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.	terdahulu dan hasil skripsi terlihat pada metode yang digunakan yaitu melihat inovasi pelayanan publik dengan menggunakan metode kualitatif.	terdahulu dengan hasil penelitian peneliti menunjukkan perbedaan pada teori yang digunakan sebagai fokus penelitian. Pada penelitian terdahulu menggunakan teori konsep inovasi dari Milles B, Matthew sedangkan pada penelitian yang dilakukan peneliti menggunakan teori atribut inovasi dari Rogers.
5.	Andi Sri Wahyuni (2016)	Hasil penelitian menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik PT PLN (Persero) Di Kabupaten Kepulauan	Inovasi Pelayanan Publik Di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT	Relevansi dari hasil penelitian terdahulu dan hasil skripsi terlihat bahwa	Perbedaan dari hasil penelitian terdahulu dengan hasil penelitian peneliti terletak pada

		Selayar semakin baik, meskipun masih terdapat kendala yang harus bisa diatasi dan diperbaiki. Kendala yang ditemukan yaitu kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengoperasian teknologi, biaya administrasi, dan sosialisasi yang belum efektif.	Kota Makassar) dapat dikatakan sudah berjalan dengan baik namun masih belum optimal dikarenakan masih terdapat kendala yaitu sering terjadi gangguan pada aplikasi dan jaringan internet mengalami blankspot. Adapun faktor pendukung dalam inovasi Kedai SAMSAT yaitu desain yang unik, prosedur dan mekanisme pelayanan, peningkatan kunjungan wajib pajak, tidak memerlukan biaya besar, meningkatkan perekonomian masyarakat. Sedangkan yang menjadi faktor penghambat terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.	inovasi pelayanan publik dalam pelaksanaannya belum berjalan optimal.	kendala yang dialami dari inovasi. Hasil penelitian terdahulu memiliki kendala kurangnya pengetahuan masyarakat tentang pengoperasian teknologi sedangkan hasil penelitian peneliti memiliki kendala gangguan jaringan internet.
--	--	--	---	---	--

## II.6 Kerangka Pikir

Kerangka berpikir menurut Sugiyono (2018:283) merupakan model konseptual tentang bagaimana teori berhubungan dengan berbagai faktor yang telah diidentifikasi sebagai masalah yang penting. Maka dari itu, kerangka berpikir adalah rujukan dalam berpikir yang akan membantu peneliti dalam menjawab masalah yang terjadi.

Berdasarkan judul penelitian, maka penulis mencoba merumuskan kerangka pemikiran yang dijadikan acuan dalam melaksanakan penelitian sesuai dengan judul penelitian yaitu Inovasi Pelayanan Publik di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Sulawesi Selatan (Studi Kasus: Kedai SAMSAT Kota Makassar). Adapun dalam penelitian ini, penulis menggunakan teori Atribut Inovasi dari Rogers (2003:17-18), yaitu *Relative Advantages* (Keuntungan Relative), *Compatibility* (Kesesuaian), *Complexity* (Kerumitan), *Trialability* (Kemungkinan Dicoba) dan *Observability* (Kemudahan Diamati). Adapun kerangka pikir disajikan berupa gambar sebagai berikut:

**Gambar II.3 Kerangka Pikir**

