

ABSTRAK

Penelitian ini membahas tentang Inovasi Pelayanan E-Samsat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor dikantor samsat medan utara. Kurangnya pengguna inovasi pelayanan E-Samsat menjadi fokus masalah dalam inovasi pelayanan E-Samsat, karena ini merupakan inovasi yang dilahirkan untuk mempermudah pelayanan. Perspektif teoritis yang digunakan dalam penelitian ini adalah teori dari M.Rogers melalui indikator, keunggulan relatif (*relative advantage*), kesesuaian (*compatibility*), kerumitan (*complexity*), diujicobakan (*triability*), kemudahan diamati (*observability*). Metode penelitian yang digunakan adalah metode kualitatif dengan pendekatan deskriptif analisis. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aspek keuntungan relatif (*relative advantage*) dilihat dari segi efisiensi dan efektivitas belum dapat dikatakan efisiensi karena tetap memakan waktu yang hampir sama dengan prosedur pembayaran secara manual. Kedua aspek kesesuaian (*compatibility*) inovasi Pelayanan E-Samsat sudah mencakup aspek kesesuaian (*compatibility*) dilihat dari segi kesesuaian dengan inovasi sebelumnya dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Ketiga aspek kerumitan (*complexity*) dilihat dari prosedur penggunaannya, terdapat beberapa kekurangan dalam inovasi E-Samsat ini, yaitu ketidaklengkapan tata cara pembayaran. Keempat dari aspek kemungkinan dicoba, maka dilihat dari segi sosialisasi, di kantor samsat medan utara belum adanya dilakukan sosialisasi khusus. Kelima aspek kemudahan diamati, laporan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor juga menunjukkan hasil positif akan penggunaan E-Samsat menunjukkan bahwa inovasi ini dapat diterima dengan baik oleh masyarakat. Terdapat beberapa kendala dalam inovasi pelayanan E-Samsat dikantor samsat medan utara seperti faktor internal yaitu SDM yang belum memadai dan kendala jaringan serta faktor Eksternal seperti kurangnya sosialisasi dan juga sarana dan prasarana. Dengan begitu diperlukannya perbaikan guna menyempurnakan inovasi tersebut. Saran penelitian ini yaitu kepada pihak kominfo serta seluruh indikator kantor samsat medan utara untuk memperbaiki inovasi pelayanan e-samsat demi kesempurnaan inovasi ini.

Kata Kunci : Inovasi, Pelayanan Publik, E-Samsat

ABSTRACT

This research discusses E-Samsat Service Innovation in paying motor vehicle tax at the North Medan Samsat office. The low use of E-Samsat service innovation is the focus of the problem in E-Samsat service innovation. The theoretical perspective used in this study is the theory of M. Rogers through indicators, relative advantage, compatibility, complexity, triability, observability. The research method used is a qualitative method with a descriptive analysis approach. The results of the study show that the relative advantage aspect in terms of efficiency and effectiveness cannot be said to be effective. The second aspect of the compatibility of the E-Samsat Service innovation has included the aspect of compatibility, seen in terms of compatibility with previous innovations and suitability with the needs of the community. The three aspects of complexity are seen from the procedure for its use, there are several shortcomings in this E-Samsat innovation, namely the incompleteness of payment procedures. Fourth, from the aspect of the possibility of trying, then in terms of socialization, in the North Medan Samsat office, there has been no special socialization. The five aspects of ease of observability, the report on the realization of motor vehicle tax revenue also shows positive results in the use of E-Samsat, showing that this innovation can be well received by the community. There are several obstacles in the innovation of E-Samsat services at the North Medan Samsat office such as lack of socialization, inadequate human resources, and lack of facilities and infrastructure as well as other internal factors. Thus, improvements are needed to perfect these innovations. Suggestions for this research are for the Ministry of Communication and Information and all North Medan Samsat indicators to improve e-Samsat service innovation for the perfection of this innovation.

Keywords : Innovation, Public Service, E-Samsa

