

**DIFUSI INOVASI PELAYANAN PUBLIK PADA INOVASI
PELAYANAN SAMSAT *CAR FREE DAY* OLEH KANTOR
BERSAMA SAMSAT PADANG**

SKRIPSI

*Diajukan Sebagai Syarat Untuk Mendapatkan Gelar Sarjana Administrasi
Publik pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Andalas*

OLEH:

**NAUFAL 'AZMII CHAN
1710843006**

Dibimbing oleh:

**Dr. Desna Aromatica, M.AP
Malse Yulivestra, S.Sos., M.AP**



**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS ANDALAS
PADANG
2024**

ABSTRAK

Naufal 'Azmi Chan, 1710843006, Difusi Inovasi Pelayanan Publik Pada Inovasi Pelayanan Samsat *Car Free Day* oleh Kantor Bersama Samsat Padang, Departemen Ilmu Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Andalas, Padang, 2024. Dibimbing oleh: Dr. Desna Aromatica, M.AP dan Malse Yulivestra, S.Sos., M.AP.

Meningkatnya jumlah kendaraan di Sumatera Barat tentunya berpengaruh pada potensi penerimaan pajak kendaraan bermotor. Pajak kendaraan bermotor sebagai salah satu sumber pendapatan daerah yang memberikan kontribusi cukup besar bagi pendapatan daerah Provinsi Sumatera Barat. Kota Padang menjadi daerah dengan peringkat tertinggi jumlah kendaraan di Sumatera Barat. Hal tersebut menjadi tanggung jawab SAMSAT Padang dalam menyediakan layanan yang prima agar masyarakat dapat membayarkan pajak kendaraannya dengan mudah. Inovasi Samsat *Car Free Day* menjadi sebuah layanan yang diciptakan SAMSAT Padang agar masyarakat dapat membayarkan pajak kendaraannya di luar hari kerja yaitu hari Minggu. Penelitian ini bertujuan untuk mendeskripsikan difusi inovasi pelayanan publik pada inovasi pelayanan Samsat *Car Free Day* oleh Kantor Bersama SAMSAT Padang.

Penelitian ini menggunakan teori difusi inovasi dari Everett M. Rogers dengan empat variabel, yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Metode yang digunakan adalah deskriptif kualitatif. Pengumpulan data dilakukan melalui wawancara, dokumentasi, dan observasi. Pemilihan informan menggunakan teknik purposive sampling. Analisis data dilakukan dengan pengelompokan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan. Untuk menjaga keabsahan data, dilakukan triangulasi sumber.

Hasil penelitian ini menjelaskan bahwa difusi inovasi Samsat *Car Free Day* oleh SAMSAT Padang sudah berjalan dengan cukup baik. Inovasi Samsat *Car Free Day* merupakan layanan yang membantu masyarakat wajib pajak yang terkendala membayarkan pajak kendaraannya pada hari kerja. Media massa dan saluran komunikasi interpersonal telah digunakan dalam proses difusi inovasi. Namun, kegiatan sosialisasi tidak dilakukan secara berkala, serta terdapat kekurangan dalam hal papan informasi yang menunjukkan layanan tersebut di Kantor SAMSAT Padang. Maka dari itu, informasi yang disampaikan tidak sepenuhnya sampai kepada masyarakat. Jangka waktu dari Samsat *Car Free Day* diluncurkan pada tahun 2022 hingga tahun 2024, masyarakat wajib pajak yang melakukan pelayanan pada layanan tersebut masih fluktuatif hingga saat penelitian ini dibuat. Sistem sosial dalam inovasi Samsat *Car Free Day* hanya melibatkan instansi yang tergabung di dalam UPTD SAMSAT Padang dengan target masyarakat wajib pajak di Kota Padang.

Kata Kunci: Difusi Inovasi, Inovasi, Samsat *Car Free Day*

ABSTRACT

Naufal 'Azmii Chan, 1710843006, Diffusion of Public Service Innovations in the Car Free Day Samsat Service Innovation by the Padang Samsat Joint Office, Department of Public Administration, Faculty of Social and Political Sciences, Universitas Andalas, Padang, 2024. Supervised by Dr. Desna Aromatica, M.AP and Malse Yulivestra, S.Sos., M.AP.

The increasing number of vehicles in West Sumatra certainly affects the potential for motor vehicle tax revenue. Motor vehicle tax as one of the sources of local revenue that contributes significantly to the regional income of West Sumatra Province. Padang City is the area with the highest number of vehicles in West Sumatra. This is the responsibility of SAMSAT Padang in providing excellent service so that people can pay their vehicle taxes easily. The Samsat Car Free Day innovation is a service created by SAMSAT Padang so that people can pay their vehicle taxes outside of working days, namely Sundays. This study aims to describe the diffusion of public service innovations in the Samsat Car Free Day service innovation by the Padang SAMSAT Joint Office.

This research uses the diffusion of innovation theory from Everett M. Rogers with four variables, namely innovation, communication channel, time period, and social system. The method used is descriptive qualitative. Data collection was conducted through interviews, documentation, and observation. The selection of informants used purposive sampling technique. Data analysis was conducted by grouping data, reducing data, presenting data, and drawing conclusions. To maintain data validity, source triangulation was conducted.

The results of this study explain that the diffusion of Samsat Car Free Day innovation by SAMSAT Padang has been running quite well. Samsat Car Free Day innovation is a service that helps taxpayers who are constrained to pay their vehicle taxes on weekdays. Mass media and interpersonal communication channels have been used in the innovation diffusion process. However, socialization activities are not carried out regularly, and there is a lack of information boards indicating the service at the Padang SAMSAT Office. Therefore, the information conveyed did not fully reach the community. The time period from Samsat Car Free Day was launched in 2022 to 2024, the taxpayer community who performed services at the service was still fluctuating until the time this research was made. The social system in the Samsat Car Free Day innovation only involves agencies incorporated in the UPTD SAMSAT Padang with the target taxpayer community in Padang City.

Keywords: Diffusion of Innovation, Innovation, Samsat Car Free Day