

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mendiskripsikan difusi inovasi pelayanan “*Samsat on The Spot*” di Kantor Bersama Samsat Karangploso dan untuk mengetahui faktor-faktor apa saja yang memengaruhinya. Latar belakang dari penelitian ini yaitu adanya permasalahan banyaknya dan bertambahnya jumlah obyek kendaraan bermotor sehingga memunculkan inovasi pelayanan “*Samsat on The Spot*”. Selain itu, berkaitan dengan berapa kali petugas dalam memberikan sosialisasi mengenai pelayanan “*Samsat on The Spot*”.

Teori yang dipakai yaitu pertama teori dari Everett M Rogers (2003) untuk saluran komunikasi pada difusi inovasi dan tahapan proses keputusan inovasi. Kedua yaitu teori kolaborasi tentang faktor-faktor yang memengaruhi difusi inovasi dari Ahmed H Tolba dan Maha Mourad (2011) seperti faktor individu dan faktor budaya, dan Marshall H Becker (1970) untuk faktor sumber informasi yang terpercaya. Metode pendekatan kualitatif dengan tipe deskriptif. Penetapan informan dengan teknik purposive sampling dan accidental sampling. Pengambilan data dilakukan dengan teknik wawancara, observasi, dan dokumentasi.

Hasil dari penelitian ini diketahui bahwa dalam difusi inovasi pelayanan “*Samsat on The Spot*” berjalan kurang baik. Saluran komunikasi yang digunakan adalah saluran interpersonal dan media massa dan tahapan proses keputusan inovasi yang ada yaitu tahap pengetahuan, tahap persuasi, tahap keputusan, tahap pelaksanaan, dan tahap konfirmasi. Untuk faktor yang memengaruhi difusi inovasi pelayanan “*Samsat on The Spot*” yaitu faktor individu cukup memengaruhi difusi inovasi pelayanan “*Samsat on The Spot*”, faktor budaya seperti kesadaran wajib pajak dalam membayar pajak dan tidak adanya resiko yang didapatkan wajib pajak pada pelayanan “*Samsat on The Spot*”, dan sumber informasi yang terpercaya berasal dari sosialisasi petugas, “Rujak Limpung”, banner, dan media elektronik (koran elektronik dan radio). Ditemukan faktor lain yang memengaruhi yaitu faktor internal petugas dan faktor lingkungan.

Kata kunci : Pelayanan publik, difusi inovasi, pelayanan Samsat on The Spot.

ABSTRACT

This study aims to describe the diffusion of innovation service "Samsat on The Spot" in Kantor Bersama Samsat Karangploso and to find out what factors that affect it. The background of this research is the existence of the problem of the number and the increasing number of objects of motor vehicles so as to bring innovation service "Samsat on The Spot". In addition, related to how many times the officer in providing socialization about the service "Samsat on The Spot".

The theory used is the first theory of Everett M Rogers (2003) for communication channels on the diffusion of innovation and the stages of the innovation decision process. The second is the collaborative theory of factors affecting the diffusion of innovations from Ahmed H Tolba and Maha Mourad (2011) such as individual factors and cultural factors, and Marshall H Becker (1970) for a reliable source of information. Qualitative approach method with descriptive type. Determination of informant with purposive sampling and accidental sampling technique. The data were collected by interview, observation, and documentation.

The results of this study note that in the diffusion of innovation service "Samsat on The Spot" runs less well. Communication channels used are interpersonal channels and mass media and stage of innovation decision process that is the stage of knowledge, stage of persuasion, decision stage, implementation stage, and confirmation stage. For factors that affect the diffusion of innovation service "Samsat on The Spot" that individual factor is enough to influence the diffusion of service innovation "Samsat on The Spot", cultural factors such as taxpayer awareness in paying taxes and the absence of risk taxpayers get on service "Samsat on The Spot, "and a reliable source of information comes from the socialization of officers," Rujak Limpung ", banners, and electronic media (electronic newspaper and radio). Found other factors that affect such as the internal factors of officers and environmental factors.

Keywords: Public service, diffusion of innovation, service Samsat on The Spot.