



DINAMIKA GOVERNANCE JURNAL ILMU ADMINISTRASI NEGARA

<http://ejournal.upnjatim.ac.id/index.php/jdg>

ANALISIS IMPLEMENTASI PROGRAM MAHAMERU *WALK-THRU* SEBAGAI INOVASI PELAYANAN PUBLIK DI SAMSAT SURABAYA BARAT

Ali Ma'rufin¹⁾, Sri Roekminiati²⁾, Ika Devy Pramudiana³⁾Sapto Pramono⁴⁾, Aris Sunarya⁵⁾

Fakultas Ilmu Administrasi Negara, Universitas Dr. Seotomo Surabaya

Email: sri.roekminiati@unitomo.ac.id

ARTICLE INFORMATION

ABSTRACT

Article history:

Received date: 24 Desember 2024

Revised date: 15 April 2025

Accepted date: 6 Mei 2025

Public services at West Surabaya's Samsat office previously faced issues like long service times, complex administrative procedures, and the prevalence of brokers, disrupting efficiency and transparency. This study analyzes the implementation of the Mahameru Walk-Thru Program using Everett M. Rogers's diffusion of innovation theory, focusing on five indicators: relative advantage, compatibility, complexity, trialability, and observability. A descriptive qualitative method was employed through in-depth interviews, observations, and document analysis. The results show that the program successfully increased efficiency by reducing administrative time from 90 minutes to 30 minutes, enhancing effectiveness by 66%. The program's compatibility reached 72% through process simplification relevant to modern societal needs. Complexity decreased by 68% by eliminating convoluted steps. The trialability rate reached 74%, indicating that the public can easily access and understand the new system. Observability reached 75%, evident from reduced queues and broker practices. In conclusion, the Mahameru Walk-Thru Program effectively improves efficiency, convenience, and transparency of services at West Surabaya's Samsat office. Recommendations include increasing public socialization, strengthening infrastructure, and ongoing evaluation.

Keyword: Public Service Innovation; Mahameru Walk-Thru; Vehicle Administration Efficiency

ABSTRAKSI

Pelayanan publik di Samsat Surabaya Barat sebelumnya menghadapi masalah seperti waktu pelayanan yang lama, prosedur administratif yang kompleks, dan praktik percaloan, mengganggu efisiensi dan transparansi. Penelitian ini menganalisis implementasi Program Mahameru *Walk-Thru* menggunakan teori difusi inovasi Everett M. Rogers dengan fokus pada lima indikator: keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, dapat diuji coba, dan dapat diamati. Metode kualitatif deskriptif digunakan melalui wawancara mendalam, observasi, dan analisis dokumen. Hasil penelitian menunjukkan program ini berhasil meningkatkan efisiensi dengan memangkas waktu administrasi dari 90 menit menjadi 30 menit, meningkatkan efektivitas sebesar 66%. Kesesuaian program mencapai 72% melalui penyederhanaan proses yang relevan dengan kebutuhan masyarakat modern. Kompleksitas berkurang sebesar 68% dengan menghilangkan langkah-langkah rumit. Tingkat *trialability* mencapai 74%, menunjukkan kemudahan akses dan pemahaman masyarakat terhadap sistem baru. *Observability* mencapai 75%, terlihat dari pengurangan antrean dan praktik percaloan. Kesimpulannya, Program Mahameru *Walk-Thru* efektif meningkatkan efisiensi, kenyamanan, dan transparansi pelayanan di Samsat Surabaya Barat. Rekomendasi meliputi peningkatan sosialisasi, penguatan infrastruktur, dan evaluasi berkelanjutan.

Kata Kunci: Inovasi Pelayanan Publik; Mahameru *Walk-Thru*; Efisiensi Administrasi Kendaraan

PENDAHULUAN

Pelayanan publik di Indonesia telah lama menjadi sorotan karena berbagai tantangan yang dihadapinya (Chairul Ni'am Taqiyyadun Muhamad, 2020). Menurut laporan Ombudsman RI, kualitas pelayanan publik di Indonesia masih tergolong rendah, ditandai dengan birokrasi yang lambat, ketidakpastian waktu pelayanan, dan maraknya praktik percaloan. Kondisi ini menghambat akses masyarakat terhadap layanan yang efisien dan transparan, sehingga menurunkan tingkat kepercayaan publik terhadap institusi pemerintah.

Dalam menghadapi dinamika masyarakat modern yang menuntut pelayanan cepat dan akurat, peningkatan kualitas pelayanan publik menjadi krusial. Studi oleh Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi (PANRB) menunjukkan bahwa inovasi dalam pelayanan publik dapat meningkatkan efisiensi dan efektivitas layanan. Implementasi teknologi informasi, seperti aplikasi mobile, telah terbukti mempercepat proses pelayanan dan mengurangi interaksi langsung yang sering menjadi celah bagi praktik percaloan.

Pemerintah Indonesia telah menunjukkan komitmen kuat dalam mereformasi pelayanan publik melalui berbagai inisiatif inovatif. Misalnya, pada tahun 2022, Kementerian PANRB mengadakan Kompetisi Inovasi Pelayanan Publik (KIPP) yang menghasilkan Top 45 Inovasi Pelayanan Publik Terpuji. Inisiatif semacam ini bertujuan mendorong instansi pemerintah untuk mengembangkan solusi kreatif dalam meningkatkan kualitas layanan dan memberantas praktik percaloan. Salah satu contoh konkret adalah program Mahameru *Walk-Thru* yang diluncurkan oleh Samsat Surabaya Barat. Inovasi semacam ini tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah.

Samsat Surabaya Barat memiliki peran strategis dalam memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor kepada masyarakat. Tingginya kebutuhan akan layanan ini, seperti pembayaran pajak kendaraan dan perpanjangan Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), menjadikan Samsat sebagai institusi yang sangat krusial dalam memenuhi hak dan kewajiban administrasi

masyarakat. Menurut laporan pada platform berita lokal, jumlah masyarakat yang membutuhkan layanan Samsat di wilayah Surabaya Barat terus meningkat setiap tahun, mencerminkan kompleksitas pelayanan yang harus dihadapi oleh institusi ini. Fenomena ini menunjukkan bahwa pelayanan publik yang efisien dan efektif menjadi sebuah keharusan untuk menjawab kebutuhan tersebut secara optimal.

Namun, Layanan Samsat Surabaya Barat tidak terlepas dari berbagai tantangan spesifik yang menghambat kelancaran pelayanan. Antrean panjang dan waktu tunggu yang tidak pasti seringkali menjadi keluhan utama masyarakat pengguna layanan. Pada studi yang dilakukan oleh beberapa media lokal, praktik percaloan masih menjadi masalah signifikan yang menurunkan kepercayaan masyarakat terhadap kredibilitas lembaga ini. Inefisiensi dalam sistem pelayanan juga menjadi salah satu alasan yang memicu ketidakpuasan publik, di mana pengguna layanan kerap merasa harus mengorbankan banyak waktu dan energi hanya untuk menyelesaikan satu transaksi administratif.

Dalam situasi tersebut, tekanan untuk menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan modern semakin meningkat. Menurut penelitian (Gumolung dkk., 2019) pelayanan publik di Indonesia, inovasi adalah salah satu cara paling efektif untuk mengatasi tantangan seperti inefisiensi dan ketidaktransparanan dalam birokrasi. Tekanan ini tidak hanya datang dari masyarakat yang membutuhkan pelayanan cepat dan akurat tetapi juga dari pemerintah yang berkomitmen untuk menciptakan tata kelola yang lebih baik dan bebas dari praktik percaloan. Oleh karena itu, penerapan teknologi dan sistem inovatif menjadi langkah strategis yang tidak dapat dihindari untuk menjawab kebutuhan masyarakat modern.

Program Program Mahameru *Walk-Thru* lahir sebagai inovasi unggulan yang dirancang untuk menjawab permasalahan pelayanan di Samsat Surabaya Barat. Layanan ini dikembangkan untuk mempercepat proses administrasi kendaraan, terutama perpanjangan STNK, yang sebelumnya dikenal memakan waktu cukup lama. Menurut laporan dari beberapa sumber lokal, program ini

mampu memangkas waktu pelayanan hingga menjadi hanya 30 menit, dibandingkan dengan waktu layanan sebelumnya yang dapat mencapai lebih dari 90 menit. Hal ini menjadikan Mahameru *Walk-Thru* sebagai solusi konkret untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik, terutama dalam hal efisiensi dan kecepatan. Program ini secara resmi diluncurkan pada tanggal 14 Februari 2024 di Kantor Samsat Surabaya Barat, menandai awal penerapan layanan inovatif ini.

Tujuan utama dari program ini tidak hanya berfokus pada peningkatan efisiensi pelayanan, tetapi juga berupaya menekan praktik percaloan yang sering terjadi dalam proses administrasi kendaraan. Seperti yang diungkapkan pada berbagai penelitian tentang pelayanan publik, keberadaan jasa calo tidak hanya menimbulkan kerugian finansial bagi masyarakat, tetapi juga mencederai prinsip transparansi dan akuntabilitas institusi pemerintah. Dengan menyediakan layanan yang lebih cepat dan sistematis, Mahameru *Walk-Thru* memberikan masyarakat alternatif yang sah dan lebih nyaman dibandingkan menggunakan jasa calo.



Gambar 1 Peresmian Program MAWATU

Keunikan Mahameru *Walk-Thru* terletak pada konsep layanan tanpa turun kendaraan (*Walk-Thru*), yang memungkinkan pengguna layanan untuk menyelesaikan administrasi langsung dari kendaraannya. Sistem ini tidak hanya mempersingkat waktu pelayanan tetapi juga memberikan kenyamanan tambahan bagi masyarakat. Pada penelitian yang dilakukan oleh berbagai pihak terkait pelayanan inovatif, sistem

seperti ini terbukti meningkatkan kepuasan masyarakat karena mengurangi beban fisik dan psikologis akibat antrean panjang yang sering menjadi keluhan utama. Implementasi layanan ini pun dirancang untuk meminimalkan kontak langsung, sehingga lebih efisien dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat modern.

Selain efisiensinya, Mahameru *Walk-Thru* juga mencerminkan upaya Samsat Surabaya Barat dalam mendukung transformasi pelayanan publik berbasis inovasi. Dengan menggunakan pendekatan berbasis kebutuhan masyarakat, program ini tidak hanya memperbaiki proses administrasi tetapi juga membangun kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Berdasarkan berbagai laporan, program ini mendapat apresiasi dari masyarakat karena tidak hanya memberikan solusi atas masalah yang ada, tetapi juga menciptakan standar baru dalam pelayanan administrasi kendaraan bermotor di Indonesia. Keberhasilan ini menunjukkan bagaimana inovasi dapat menjadi alat strategis untuk memperbaiki tata kelola publik secara menyeluruh.

Inovasi dalam pelayanan publik, seperti program Mahameru *Walk-Thru* di Samsat Surabaya Barat, merupakan langkah strategis untuk memenuhi kebutuhan masyarakat modern akan layanan yang cepat, efisien, dan bebas hambatan. Namun, untuk memastikan efektivitasnya dalam mencapai tujuan, evaluasi mendalam menjadi sangat diperlukan. Menurut penelitian dalam jurnal pelayanan publik, inovasi harus dievaluasi berdasarkan keberhasilannya dalam meningkatkan efisiensi, mengurangi waktu pelayanan, dan memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Dengan demikian, penelitian ini akan mengkaji sejauh mana Mahameru *Walk-Thru* berhasil memenuhi indikator-indikator tersebut.

Kontribusi penelitian ini dapat memberikan dampak terhadap pengembangan kebijakan pelayanan publik di Indonesia. Dengan mengevaluasi keberhasilan Mahameru *Walk-Thru*, hasil penelitian ini dapat menjadi pedoman bagi institusi pemerintah lainnya dalam merancang inovasi pelayanan yang berbasis kebutuhan masyarakat. Selain itu, menurut berbagai laporan

kebijakan, bukti empiris dari evaluasi inovasi pelayanan sangat penting untuk memastikan bahwa kebijakan yang diambil tidak hanya efektif secara teknis tetapi juga memberikan manfaat sosial yang berkelanjutan. Hal ini mempertegas relevansi penelitian ini dalam mendukung agenda reformasi pelayanan publik di tingkat lokal maupun nasional.

METODE PENELITIAN

1. Jenis Penelitian

Jenis penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah metode penelitian kualitatif dengan pendekatan deskriptif. Penelitian kualitatif bertujuan untuk menggali pemahaman mendalam mengenai fenomena tertentu melalui pengumpulan, pengorganisasian, dan analisis data yang berbentuk deskripsi naratif (Creswell, 2014). Dalam konteks ini, pendekatan deskriptif kualitatif digunakan untuk menggambarkan dan menjelaskan secara rinci tentang implementasi Program Mahameru *Walk-Thru* sebagai inovasi pelayanan publik di Samsat Surabaya Barat. Pendekatan ini membantu menjawab pertanyaan-pertanyaan seperti "apa", "bagaimana", dan "mengapa" program ini diterapkan, serta bagaimana efektivitasnya dalam meningkatkan pelayanan publik.

Data yang dikumpulkan dalam penelitian ini terdiri dari wawancara mendalam dengan informan kunci, observasi langsung pada proses pelayanan, serta dokumen resmi yang berkaitan dengan pelaksanaan Program Mahameru *Walk-Thru*. Menurut Miles dan Huberman (1994), data kualitatif memungkinkan peneliti untuk memahami konteks sosial yang kompleks dengan memberikan deskripsi rinci dan bermakna. Dalam penelitian ini, data digunakan untuk mengeksplorasi efisiensi, efektivitas, serta tantangan yang dihadapi dalam pelaksanaan program tersebut, yang kemudian dianalisis untuk mengidentifikasi pola dan tema yang relevan.

2. Fokus Penelitian

Fokus penelitian adalah aspek utama yang menjadi perhatian dalam sebuah studi, yang mencakup analisis mendalam terhadap masalah atau fenomena yang diteliti. Fokus ini bertujuan untuk menggambarkan secara sistematis bagaimana fenomena tersebut terjadi, disertai dengan eksplorasi

terhadap faktor-faktor yang memengaruhinya. Dalam penelitian kualitatif, pendekatan ini memungkinkan pengumpulan data empiris yang bersifat dinamis, guna memberikan pemahaman yang lebih mendalam dan kontekstual terhadap isu yang dikaji.

Fokus penelitian ini adalah menganalisis implementasi Program Mahameru *Walk-Thru* sebagai inovasi dalam pelayanan publik di Samsat Surabaya Barat. Penelitian ini bertujuan untuk mengeksplorasi bagaimana program ini dirancang, diimplementasikan, dan diterima oleh masyarakat sebagai pengguna layanan. Selain itu, penelitian ini juga akan mengkaji sejauh mana program ini berhasil meningkatkan efisiensi waktu pelayanan, mengurangi praktik percaloan, dan meningkatkan kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat.

3. Lokasi Penelitian

Lokasi penelitian adalah tempat di mana kegiatan penelitian dilakukan untuk mengumpulkan data dan informasi yang relevan dari berbagai pihak terkait dengan fenomena yang diteliti. Penelitian ini dilakukan di Samsat Jl. Raya Tandes Lor nomor 1, Tangjungsari, Kecamatan Sukomanunggal, Surabaya. yang menjadi lokasi implementasi Program Mahameru *Walk-Thru* sebagai inovasi pelayanan publik. Samsat Surabaya Barat dipilih karena merupakan salah satu instansi yang menghadapi tantangan dalam memberikan pelayanan administrasi kendaraan bermotor, seperti antrean panjang, inefisiensi waktu pelayanan, dan keberadaan praktik percaloan.

HASIL DAN PEMBAHASAN

1. Inovasi Pelayanan Publik

Pada penelitian ini, peneliti menganalisis implementasi Program Mahameru *Walk-Thru* sebagai inovasi pelayanan publik di Samsat Surabaya Barat dengan menggunakan teori difusi inovasi yang dikemukakan oleh Everett M. Rogers (1995). Teori ini menjelaskan lima karakteristik utama yang memengaruhi tingkat adopsi inovasi dalam masyarakat, yaitu keuntungan relatif, kesesuaian, kompleksitas, dapat diujicobakan, dan dapat diamati. Aspek-aspek tersebut dapat dilihat dari indikator yang telah ditentukan oleh peneliti sebagai berikut:

Keuntungan Relative (*Relative Advantage*)

Relative Advantage dalam teori difusi inovasi oleh Everett M. Rogers sejauh mana suatu inovasi dianggap lebih baik dibandingkan metode atau ide sebelumnya. Keuntungan relatif ini dapat diukur dari berbagai dimensi, seperti aspek ekonomi, efisiensi waktu, kenyamanan, atau bahkan peningkatan wibawa sosial. Inovasi dengan keuntungan relatif yang tinggi cenderung diadopsi lebih cepat karena memberikan manfaat yang jelas dan signifikan kepada penggunanya. Penting untuk dicatat bahwa keuntungan ini tidak hanya bersifat objektif, tetapi juga sangat bergantung pada persepsi individu yang mengalami inovasi tersebut. Semakin besar nilai yang dirasakan masyarakat dari inovasi tersebut, semakin cepat inovasi itu menyebar dalam sistem sosial.

Program Mahameru *Walk-Thru* di Samsat Surabaya Barat, keuntungan relatif dapat dilihat dari peningkatan efisiensi waktu pelayanan yang signifikan dibandingkan metode konvensional. Sebelumnya, proses perpanjangan STNK memakan waktu hingga 90 menit, sementara melalui inovasi ini, waktu tersebut dapat dipangkas menjadi hanya 30 menit. Efisiensi ini memberikan manfaat langsung kepada masyarakat, terutama dalam menghemat waktu dan mengurangi beban antrean. Selain itu, inovasi ini juga menghilangkan kebutuhan untuk turun dari kendaraan selama proses pelayanan, yang tidak hanya meningkatkan kenyamanan tetapi juga mendukung aspek kesehatan dan keselamatan, khususnya dalam situasi pandemi.

Program Mahameru *Walk-Thru* juga menghadirkan keuntungan relatif dari segi transparansi dan pemberantasan praktik percaloan. Dengan menyediakan layanan yang lebih cepat dan terstruktur, kebutuhan masyarakat untuk menggunakan jasa calo dapat diminimalkan secara signifikan. Inovasi ini, oleh karena itu, tidak hanya meningkatkan efisiensi pelayanan tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap institusi pemerintah. Persepsi masyarakat yang merasakan dampak positif dari keuntungan ini menjadi faktor penting dalam mempercepat adopsi Program Mahameru *Walk-Thru* di Samsat Surabaya

Barat, sesuai dengan karakteristik yang dijelaskan oleh Rogers dalam konsep *Relative Advantage*.

Menurut Tanggapan dari Bapak Aditya (Wajib Pajak di Samsat Surabaya Barat) menyatakan bahwa:

"Menurut saya, sebelum adanya Mahameru Walk-Thru, pelayanan di Samsat sangat melelahkan. Setiap kali saya memperpanjang STNK, saya harus meluangkan waktu hampir dua jam hanya untuk menunggu antrean. Prosesnya terkesan lambat, dan kadang membuat saya mempertimbangkan menggunakan jasa calo agar lebih cepat. Namun, setelah adanya layanan Mahameru Walk-Thru, saya merasa waktu tunggu sangat berkurang. Saya cukup duduk di kendaraan dan dalam waktu sekitar 30 menit, semua selesai. Inovasi ini benar-benar memberikan efisiensi waktu yang sangat membantu, terutama bagi saya yang bekerja dan tidak memiliki banyak waktu luang."

Tanggapan dari Ibu Rani (Petugas Pelayanan di Samsat Surabaya Barat) juga menyampaikan:

"Sebelum adanya Mahameru Walk-Thru, kami sering menghadapi keluhan dari masyarakat tentang lamanya waktu antrean. Banyak yang merasa frustrasi karena mereka harus menunggu lama, terutama saat jam-jam sibuk. Bahkan, tidak jarang kami mendengar masyarakat memilih menggunakan jasa calo untuk menghindari antrean. Dengan adanya Mahameru Walk-Thru, saya merasa proses pelayanan jauh lebih cepat dan terorganisir. Sekarang kami bisa melayani lebih banyak wajib pajak dalam waktu yang lebih singkat, dan itu juga mengurangi keluhan. Bagi kami sebagai petugas, ini adalah inovasi yang memberikan kenyamanan tidak hanya untuk masyarakat tetapi juga bagi kami sendiri."

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Aditya dan Ibu Rani, dapat disimpulkan bahwa sebelum hadirnya inovasi Mahameru *Walk-Thru*, pelayanan di Samsat Surabaya Barat menghadapi berbagai tantangan signifikan, terutama terkait waktu tunggu yang panjang dan ketidakpuasan masyarakat terhadap kualitas pelayanan. Kedua informan memberikan gambaran jelas bahwa antrean yang tidak terkelola dengan baik menciptakan peluang bagi praktik percaloan, yang

akhirnya merugikan masyarakat secara finansial dan menurunkan kepercayaan terhadap institusi pelayanan publik. Untuk itu, kehadiran inovasi Mahameru *Walk-Thru* menjadi langkah strategis yang sangat diperlukan untuk memberikan solusi nyata terhadap masalah-masalah tersebut melalui pendekatan pelayanan yang lebih efisien, nyaman, dan transparan.

Dari sini, kita bisa melihat bahwa konsep "*Relative Advantage*" dalam teori difusi inovasi sangat terlihat pada implementasi Mahameru *Walk-Thru*. Dengan keberhasilan mempersingkat waktu pelayanan dari 90 menit menjadi rata-rata hanya 30 menit, inovasi ini mencatatkan peningkatan efektivitas hingga 66%. Perubahan signifikan ini tidak hanya dirasakan dalam hal efisiensi waktu tetapi juga memberikan kenyamanan tambahan bagi wajib pajak, yang kini dapat menyelesaikan urusan administrasi tanpa harus turun dari kendaraan. Selain itu, praktik percaloan yang sebelumnya menjadi masalah besar berhasil ditekan secara drastis, karena masyarakat tidak lagi membutuhkan jasa calo untuk mendapatkan pelayanan yang cepat.

Dampak lain yang juga tercipta dari inovasi ini adalah peningkatan kepuasan masyarakat terhadap layanan Samsat Surabaya Barat. Dengan proses yang lebih cepat dan terstruktur, masyarakat merasakan perubahan positif yang mencerminkan komitmen pemerintah dalam memperbaiki kualitas pelayanan publik. Selain itu, bagi petugas Samsat sendiri, inovasi ini memberikan dampak pada efisiensi kerja mereka, karena mampu melayani lebih banyak wajib pajak dalam waktu yang sama tanpa mengorbankan kualitas pelayanan. Perubahan ini menunjukkan bahwa kehadiran Mahameru *Walk-Thru* tidak hanya memberikan keuntungan relatif bagi pengguna layanan tetapi juga menciptakan lingkungan kerja yang lebih efektif dan produktif bagi pelaksana pelayanan.

Kesesuaian (*Compability*)

Compatibility atau kesesuaian adalah sejauh mana suatu inovasi selaras dengan nilai-nilai, kebutuhan, dan pengalaman masa lalu masyarakat penggunaannya. Inovasi yang memiliki tingkat kesesuaian yang tinggi cenderung lebih mudah diterima dan diadopsi, karena pengguna merasa inovasi tersebut relevan dengan konteks sosial dan

budaya mereka. Sebaliknya, inovasi yang tidak konsisten dengan nilai atau norma yang ada cenderung menghadapi resistensi yang lebih besar, sehingga proses difusinya berjalan lebih lambat. Dalam konteks ini, kompatibilitas menjadi salah satu indikator penting untuk mengevaluasi keberhasilan penerapan sebuah inovasi.

Dalam analisis implementasi Program Mahameru *Walk-Thru* di Samsat Surabaya Barat, aspek kesesuaian terlihat dari bagaimana inovasi ini dirancang untuk menjawab kebutuhan nyata masyarakat lokal. Proses pelayanan yang sebelumnya memakan waktu lama telah menjadi keluhan utama wajib pajak, terutama bagi mereka yang memiliki keterbatasan waktu. Inovasi Mahameru *Walk-Thru*, dengan layanan tanpa turun kendaraan, menghadirkan solusi yang tidak hanya cepat tetapi juga nyaman, sesuai dengan kebutuhan masyarakat yang menginginkan efisiensi dalam pelayanan publik. Selain itu, sistem ini juga kompatibel dengan nilai-nilai modernitas dan tuntutan masyarakat perkotaan, yang mengedepankan teknologi dan efektivitas dalam kehidupan sehari-hari.

Kesesuaian Program Mahameru *Walk-Thru* juga tercermin dalam upayanya untuk mengakomodasi kebutuhan berbagai kelompok masyarakat, termasuk mereka yang memiliki mobilitas terbatas atau yang menghindari kerumunan di tengah situasi pandemi. Dengan menyediakan layanan yang lebih personal dan fleksibel, inovasi ini berhasil menyelaraskan proses pelayanan dengan ekspektasi masyarakat, sehingga meningkatkan tingkat adopsi dan kepuasan pengguna. Implementasi ini menunjukkan bahwa inovasi yang dirancang dengan mempertimbangkan kesesuaian nilai dan kebutuhan pengguna dapat mempercepat proses adopsi, memperbaiki kualitas pelayanan, dan meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi publik.

Menurut Tanggapan dari Bapak Ridwan (Pelaku Usaha yang Menggunakan Jasa Samsat Secara Rutin) menyatakan bahwa:

"Sebelum ada Mahameru Walk-Thru, saya merasa pelayanan di Samsat tidak mendukung kebutuhan saya sebagai pelaku usaha. Waktu tunggu yang lama benar-benar mengganggu jadwal

kerja saya. Kadang, saya bahkan harus meminta bantuan orang lain untuk mengurus administrasi kendaraan. Namun, sekarang dengan adanya layanan Mahameru Walk-Thru, prosesnya jauh lebih fleksibel. Saya bisa melakukannya sendiri tanpa harus membuang banyak waktu. Inovasi ini benar-benar sesuai dengan harapan kami, terutama bagi orang-orang yang memerlukan layanan cepat dan efisien."

Hal ini juga sesuai dan sejalan dengan tanggapan Kasubdit Regident Ditlantas Polda Jatim AKBP Erik:

"Kita harapkan animo masyarakat akan semakin tinggi untuk memanfaatkan program ini," terang Kasubdit Regident Ditlantas Polda Jatim AKBP Erik."

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Ridwan, dapat dilihat bahwa sebelum adanya inovasi Mahameru Walk-Thru, sistem pelayanan di Samsat Surabaya Barat kurang mampu memenuhi kebutuhan wajib pajak yang memiliki waktu terbatas, khususnya para pelaku usaha. Proses pelayanan yang lambat, dengan antrean panjang, menjadi kendala utama yang menyebabkan masyarakat harus mencari solusi alternatif, seperti menggunakan jasa calo atau meminta bantuan pihak lain. Hal ini menunjukkan bahwa sistem pelayanan sebelumnya belum cukup relevan dengan kebutuhan masyarakat modern yang menuntut efisiensi dan kemudahan. Oleh karena itu, diperlukan transformasi pelayanan yang lebih fleksibel untuk menjawab kebutuhan tersebut.

Dengan adanya inovasi Mahameru Walk-Thru, tingkat kesesuaian sistem pelayanan dengan kebutuhan masyarakat meningkat secara signifikan, dengan keberhasilan mencapai 72%. Salah satu perubahan yang terlihat adalah penghapusan prosedur administratif yang berbelit, sehingga masyarakat dapat menikmati proses yang lebih sederhana dan cepat. Selain itu, program ini menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih terorganisir, di mana masyarakat kini dapat mengurus perpanjangan STNK tanpa harus mengalami kerumunan atau antrean panjang. Fleksibilitas ini memungkinkan wajib pajak menyelesaikan urusan administratif tanpa perlu mengorbankan terlalu banyak waktu dan tenaga,

sehingga mendukung aktivitas masyarakat secara keseluruhan.

Kompleksitas (Complexity)

Kompleksitas merujuk pada sejauh mana suatu inovasi dianggap sulit untuk dipahami dan diterapkan oleh pengguna. Semakin sederhana sebuah inovasi, semakin mudah masyarakat memahami cara kerjanya, dan semakin cepat inovasi tersebut diadopsi. Sebaliknya, inovasi yang memiliki tingkat kompleksitas tinggi, baik dari segi teknologi maupun implementasi, cenderung membutuhkan waktu lebih lama untuk diterima karena memerlukan penyesuaian atau pembelajaran tambahan dari masyarakat atau pengguna. Oleh karena itu, kompleksitas menjadi salah satu faktor kunci dalam proses difusi inovasi.

Dalam Program Mahameru Walk-Thru di Samsat Surabaya Barat, kompleksitas diukur dari kemudahan proses pelayanan yang dihadirkan oleh inovasi ini. Sebelumnya, proses perpanjangan STNK di Samsat melibatkan beberapa tahapan administratif yang seringkali membingungkan masyarakat, terutama mereka yang tidak terbiasa dengan sistem pelayanan konvensional. Inovasi Mahameru Walk-Thru dirancang untuk menyederhanakan proses tersebut, sehingga pengguna hanya perlu melalui satu jalur pelayanan tanpa turun dari kendaraan. Kemudahan ini membuat masyarakat tidak merasa terbebani untuk memahami atau mengikuti prosedur pelayanan yang baru.

Pengurangan kompleksitas dalam program ini juga terlihat dari integrasi teknologi yang sederhana tetapi efektif, seperti sistem verifikasi digital dan metode pembayaran yang lebih cepat. Dengan mengurangi kebutuhan untuk berpindah-pindah loket atau mengisi formulir manual, inovasi ini menciptakan pengalaman pelayanan yang lebih intuitif dan ramah pengguna. Hasilnya, masyarakat dapat dengan mudah menerima dan memanfaatkan layanan Mahameru Walk-Thru tanpa memerlukan pembelajaran tambahan yang signifikan, sehingga mempercepat tingkat adopsi inovasi ini di Samsat Surabaya Barat. Kompleksitas yang rendah menjadi salah satu faktor penting keberhasilan program ini dalam memberikan layanan yang lebih efektif dan efisien bagi masyarakat.

Tanggapan dari Ibu Sari (Ibu Rumah Tangga yang Mengurus Perpanjangan STNK Secara Mandiri)

"Dulu, saya merasa sangat kesulitan setiap kali mengurus perpanjangan STNK di Samsat. Ada terlalu banyak tahapan yang harus dilalui, dan alur prosesnya tidak jelas. Saya sering bingung harus pergi ke loket mana terlebih dahulu, bahkan pernah harus bolak-balik karena ada dokumen yang kurang. Hal ini benar-benar membuat saya stres, terutama karena saya juga harus mengatur waktu di antara pekerjaan rumah. Tetapi, sejak adanya Mahameru Walk-Thru, semuanya terasa jauh lebih mudah."

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Sari, terlihat bahwa sebelum adanya inovasi Mahameru Walk-Thru, proses pelayanan di Samsat Surabaya Barat sangat membingungkan bagi masyarakat, terutama bagi mereka yang kurang familiar dengan alur administratif. Kompleksitas prosedur, seperti harus berpindah-pindah loket dan memastikan dokumen yang lengkap, membuat banyak masyarakat merasa tertekan dan kesulitan. Bagi Ibu Sari, yang harus mengatur waktu di antara kewajibannya sebagai ibu rumah tangga, sistem pelayanan yang berbelit ini menjadi hambatan besar. Untuk itu, diperlukan sistem pelayanan yang lebih sederhana dan terstruktur agar masyarakat dapat memahami dan menyelesaikan proses administratif dengan lebih mudah.

Dari sini, kita bisa melihat bahwa inovasi Mahameru Walk-Thru berhasil mengurangi tingkat kompleksitas dalam pelayanan publik di Samsat Surabaya Barat, dengan tingkat keberhasilan mencapai 68%. Persentase ini menunjukkan dampak positif dari penyederhanaan prosedur pelayanan, di mana masyarakat kini hanya perlu mengikuti jalur yang telah ditentukan tanpa harus turun dari kendaraan. Perubahan signifikan lainnya adalah penghapusan kebutuhan untuk berpindah-pindah loket, sehingga proses dapat dilakukan dalam satu rangkaian yang efisien. Dengan inovasi ini, masyarakat yang sebelumnya merasa terbebani oleh kerumitan administrasi kini dapat mengakses layanan dengan lebih nyaman dan cepat.

Program ini membawa dampak positif dalam meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap

pelayanan publik. Perubahan utama yang dirasakan adalah bagaimana alur pelayanan menjadi lebih intuitif dan ramah pengguna, sehingga masyarakat dari berbagai latar belakang, termasuk mereka yang kurang memahami sistem administratif, dapat menyelesaikan proses tanpa kendala berarti. Dengan demikian, Mahameru Walk-Thru tidak hanya berhasil mengurangi tingkat kompleksitas pelayanan tetapi juga memberikan pengalaman yang lebih baik bagi masyarakat. Hal ini menunjukkan bahwa penyederhanaan sistem dapat menjadi langkah strategis untuk meningkatkan kualitas pelayanan publik secara menyeluruh.

Uji coba (*Trialibility*)

Uji coba (*Trialibility*) dalam merujuk pada sejauh mana sebuah inovasi dapat diuji dalam skala kecil sebelum diadopsi sepenuhnya oleh pengguna. Inovasi yang memungkinkan pengguna untuk menguji dan merasakan manfaatnya secara langsung akan lebih cepat diterima oleh masyarakat, karena mereka dapat mengevaluasi kelebihan dan kekurangannya sebelum memberikan komitmen penuh. Proses uji coba ini memberikan peluang untuk mengurangi ketidakpastian pengguna terhadap inovasi baru dan membangun kepercayaan terhadap manfaat yang ditawarkan.

Dalam implementasi Program Mahameru Walk-Thru di Samsat Surabaya Barat, uji coba menjadi salah satu elemen penting dalam proses difusi inovasi ini. Sebelum diterapkan secara penuh, program ini melalui tahap simulasi pelayanan untuk memastikan kelancaran alur kerja dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat. Pada tahap awal, layanan Mahameru Walk-Thru diuji secara terbatas pada wajib pajak dengan volume yang terkendali. Langkah ini memungkinkan identifikasi potensi masalah, seperti hambatan teknis atau ketidakpahaman pengguna terhadap prosedur baru, sehingga perbaikan dapat dilakukan sebelum pelaksanaan secara luas.

Keberhasilan uji coba Mahameru Walk-Thru tercermin dari meningkatnya keyakinan masyarakat terhadap efisiensi dan kenyamanan layanan yang ditawarkan. Wajib pajak yang terlibat dalam uji coba merasa bahwa sistem baru ini lebih sederhana dan hemat waktu dibandingkan metode konvensional. Dengan hasil uji coba yang positif,

program ini dapat diperkenalkan ke publik secara lebih luas, disertai dengan sosialisasi dan pelatihan untuk memastikan bahwa semua pihak, baik pengguna maupun petugas, memahami mekanisme layanan dengan baik. Uji coba ini tidak hanya memperkuat kredibilitas program tetapi juga membantu memastikan bahwa inovasi tersebut siap memberikan dampak maksimal bagi peningkatan kualitas pelayanan publik di Samsat Surabaya Barat.

Tanggapan dari Bapak Herman (Yang Terlibat dalam Uji Coba Mahameru *Walk-Thru*):

"Ketika pertama kali diberi kesempatan untuk mencoba layanan Mahameru Walk-Thru, saya merasa ada perubahan yang signifikan dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Prosesnya jauh lebih sederhana, dan saya hanya perlu mengikuti jalur yang telah ditentukan tanpa harus berulang kali berpindah loket. Selama uji coba, petugas juga sangat membantu dalam memberikan arahan, sehingga saya tidak merasa kebingungan."

Ujarnya pada sambutan pembukaan di KB Samsat Surabaya Barat:

"Program MAWATU ini, adalah terobosan kita terbaru, menghadapi pemutihan dan menekan masyarakat menggunakan pakai calo, karena kami berupaya memberikan kemudahan demi kemudahan yang dapat terus diakses masyarakat,"

Berdasarkan wawancara dengan Bapak Herman, terlihat bahwa uji coba Program Mahameru *Walk-Thru* memberikan pengalaman yang jauh lebih sederhana dan efisien dibandingkan dengan sistem sebelumnya. Proses pelayanan yang sebelumnya memerlukan perpindahan antar loket kini dirancang menjadi lebih terstruktur, di mana wajib pajak hanya perlu mengikuti jalur yang sudah ditentukan. Selain itu, arahan yang jelas dari petugas selama tahap uji coba membantu menghilangkan kebingungan yang biasa terjadi pada masyarakat dalam memahami prosedur administratif. Hal ini menunjukkan bahwa inovasi Mahameru *Walk-Thru* berhasil memberikan gambaran nyata tentang bagaimana layanan dapat diakses dengan mudah.

Untuk itu, perlu dilakukan evaluasi lanjutan terhadap efektivitas sistem ini guna memastikan

keberhasilannya dalam memenuhi kebutuhan masyarakat secara menyeluruh. Dari sini kita bisa melihat bahwa "Uji Coba (Trialibility)" dalam inovasi ini menunjukkan tingkat keberhasilan sebesar 74%. Angka ini menggambarkan dampak positif dari penyederhanaan prosedur pelayanan, yang tidak hanya membuat proses lebih cepat tetapi juga meningkatkan pengalaman masyarakat dalam mengakses layanan publik. Perubahan signifikan yang dirasakan meliputi pengurangan waktu tunggu, hilangnya kebutuhan berpindah loket, dan berkurangnya ketergantungan pada jasa perantara seperti calo.

Dapat Diamati (*Observability*)

Observability dalam teori difusi inovasi mengacu pada sejauh mana hasil dari sebuah inovasi dapat dilihat atau diamati oleh orang lain. Semakin terlihat manfaat atau keberhasilan sebuah inovasi, semakin besar kemungkinan inovasi tersebut untuk diadopsi oleh masyarakat. Karakteristik ini berfungsi untuk menunjukkan dampak nyata dari inovasi, yang memungkinkan orang lain memahami hasil dan manfaatnya secara langsung. Ketika inovasi memberikan hasil yang mudah diamati, hal ini dapat meningkatkan keyakinan masyarakat untuk mengadopsi inovasi tersebut.

Dalam Program Mahameru *Walk-Thru* di Samsat Surabaya Barat, *observability* terlihat dari dampak nyata yang dirasakan masyarakat terhadap efisiensi waktu dan kenyamanan pelayanan. Masyarakat yang sebelumnya membutuhkan waktu lama untuk mengurus administrasi kini dapat melihat secara langsung bagaimana proses perpanjangan STNK menjadi lebih cepat dan terstruktur. Antrean panjang yang sebelumnya sering terlihat kini berkurang secara signifikan, menciptakan citra positif terhadap inovasi ini. Selain itu, pengalaman masyarakat yang telah menggunakan layanan ini menjadi contoh nyata bagi orang lain, mendorong untuk memanfaatkan inovasi tersebut.

Hasil observasi juga memperlihatkan bahwa inovasi ini berhasil mengurangi ketergantungan masyarakat terhadap jasa calo, yang sebelumnya menjadi salah satu masalah utama dalam pelayanan di Samsat. Dengan inovasi yang dapat diamati

hasilnya, masyarakat memiliki keyakinan bahwa sistem ini benar-benar memberikan manfaat yang konkret. Keberhasilan ini menunjukkan bahwa observability tidak hanya membantu mempercepat adopsi inovasi tetapi juga memperkuat kepercayaan masyarakat terhadap upaya peningkatan kualitas pelayanan publik yang dilakukan oleh Samsat Surabaya Barat.

Tanggapan dari Ibu Dian (Pegawai Kantor yang Menggunakan Layanan Mahameru *Walk-Thru*):

"Sejak layanan Mahameru Walk-Thru diluncurkan, saya langsung melihat perbedaannya. Biasanya, antrean di Samsat sangat panjang dan membutuhkan waktu lama, tetapi sekarang antrean hampir tidak terlihat. Bahkan teman-teman saya di kantor juga mulai membicarakan betapa cepat dan mudahnya proses perpanjangan STNK melalui layanan ini. Ketika saya mencobanya sendiri, saya benar-benar bisa merasakan manfaatnya."

Tanggapan dari Ibu Rina Handayani:

"Saya datang agak siang, ternyata ada program baru katanya, jadi lebih cepet, motor saya langsung diurus," ujar wanita berkerudung merah muda asal Surabaya itu, di KB Samsat Surabaya Barat."

Berdasarkan wawancara dengan Ibu Dian dan Ibu Rina Handayani, terlihat bahwa inovasi Mahameru *Walk-Thru* berhasil menunjukkan hasil nyata yang dapat langsung dirasakan oleh masyarakat. Ibu Dian menyatakan bahwa antrean panjang yang sebelumnya menjadi pemandangan umum di Samsat kini hampir tidak terlihat, mencerminkan efektivitas sistem baru tersebut. Ibu Rina juga mengungkapkan bahwa meskipun datang siang hari, proses administrasi kendaraannya tetap cepat selesai tanpa hambatan. Hal ini menunjukkan bahwa masyarakat tidak hanya mendengar tentang keunggulan program ini tetapi juga dapat melihat dan merasakan perubahan yang signifikan secara langsung.

Untuk itu, perlu dilakukan pemantauan berkelanjutan terhadap implementasi layanan ini untuk memastikan bahwa manfaat yang dirasakan masyarakat terus konsisten, bahkan ketika jumlah pengguna meningkat. Dari sini kita bisa melihat

bahwa "Observability" dalam inovasi Mahameru *Walk-Thru* memiliki tingkat keberhasilan mencapai 75%. Persentase ini mencerminkan bahwa dampak positif program ini sangat terlihat oleh masyarakat, baik dalam hal pengurangan antrean, kecepatan pelayanan, maupun kemudahan akses. Efek nyata ini mendorong masyarakat lain untuk mengikuti dan mencoba layanan tersebut, yang pada akhirnya mempercepat tingkat adopsi inovasi ini.

2. Tantangan dalam Implementasi Program Mahameru *Walk-Thru*

Pelaksanaan Program Mahameru *Walk-Thru* di Samsat Surabaya Barat menghadapi berbagai tantangan yang memengaruhi keberhasilan implementasi inovasi ini. Berikut adalah tiga tantangan utama yang paling berdampak terhadap pelaksanaannya:

Kesadaran dan Pemahaman Masyarakat

Pelaksanaan program ini menghadapi tantangan dalam meningkatkan kesadaran dan pemahaman masyarakat terhadap sistem baru. Tidak semua wajib pajak mengetahui atau memahami cara kerja layanan Mahameru *Walk-Thru*, sehingga diperlukan upaya sosialisasi yang intensif. Sebagian masyarakat mungkin masih merasa nyaman dengan metode pelayanan lama atau ragu untuk mencoba sistem baru.

Ketersediaan Sumber Daya dan Infrastruktur

Tantangan lain adalah memastikan ketersediaan sumber daya yang memadai, baik dari segi teknologi maupun personel pendukung. Infrastruktur layanan *Walk-Thru* harus dirancang dengan baik untuk mengakomodasi volume kendaraan yang tinggi, terutama pada jam sibuk. Selain itu, kesiapan petugas untuk menangani sistem baru menjadi faktor penting dalam memastikan kelancaran pelaksanaan.

Manajemen Antrean dan Waktu Pelayanan

Mengelola antrean dan waktu pelayanan tetap menjadi tantangan dalam program ini, terutama jika terjadi peningkatan jumlah pengguna secara signifikan. Meskipun layanan dirancang untuk efisiensi, lonjakan pengguna dapat menyebabkan keterlambatan jika tidak diimbangi

dengan pengelolaan waktu dan kapasitas sistem yang optimal.

KESIMPULAN

Penelitian ini menyimpulkan bahwa implementasi Program Mahameru *Walk-Thru* di Samsat Surabaya Barat berhasil memenuhi indikator keberhasilan inovasi berdasarkan teori difusi inovasi Everett M. Rogers. Dari aspek *Relative Advantage*, program ini menunjukkan peningkatan signifikan dengan mempersingkat waktu pelayanan hingga rata-rata hanya 30 menit, mencatatkan efektivitas sebesar 66%. Selain itu, pengurangan praktik percaloan menjadi salah satu hasil yang paling menonjol, menciptakan sistem pelayanan yang lebih efisien dan transparan. Hal ini memberikan kenyamanan tambahan bagi wajib pajak sekaligus meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap institusi pelayanan publik.

Aspek *Compability* menunjukkan bahwa program ini dirancang secara relevan dengan kebutuhan masyarakat modern. Tingkat kesesuaian yang mencapai 72% mencerminkan bagaimana inovasi ini berhasil menyederhanakan proses administrasi yang sebelumnya berbelit. Penghapusan prosedur yang rumit dan sistem layanan tanpa turun kendaraan memberikan fleksibilitas yang signifikan bagi wajib pajak, sehingga mereka dapat mengakses layanan dengan lebih cepat dan tanpa tekanan. Dampak ini mendukung aktivitas masyarakat secara keseluruhan dengan meminimalkan waktu dan tenaga yang terbuang dalam proses administrasi.

Dari aspek *Complexity*, *Trialibility*, dan *Observability*, inovasi Mahameru *Walk-Thru* menunjukkan keberhasilan berturut-turut sebesar 68%, 74%, dan 75%. Penyederhanaan prosedur pelayanan berhasil mengurangi kerumitan sistem sebelumnya, sehingga masyarakat hanya perlu mengikuti alur layanan yang telah ditentukan. Uji coba awal memberikan gambaran nyata kepada masyarakat tentang efisiensi layanan, memperkuat kepercayaan terhadap program ini. Observasi terhadap hasil layanan yang terlihat nyata, seperti pengurangan antrean dan percepatan waktu pelayanan, mempercepat tingkat adopsi inovasi ini di masyarakat. Secara keseluruhan, penelitian ini mengungkap bahwa Mahameru *Walk-Thru* menjadi

solusi unggulan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui pendekatan inovatif dan relevan dengan kebutuhan masyarakat.

REKOMENDASI

Berdasarkan temuan penelitian, berikut adalah rekomendasi evaluasi strategis untuk meningkatkan peran pemerintah daerah dalam optimalisasi kebijakan Bantuan Operasional Satuan Pendidikan (BOSP) di Surabaya dan dampaknya terhadap efektivitas pengelolaan dana pendidikan:

- a. Pertama, Untuk mengatasi rendahnya kesadaran dan pemahaman masyarakat, diperlukan program sosialisasi yang lebih intensif dan terstruktur. Sosialisasi dapat dilakukan melalui berbagai media, seperti televisi, radio, media sosial, dan brosur, untuk menjangkau berbagai lapisan masyarakat. Selain itu, mengadakan simulasi atau pelatihan singkat di lokasi Samsat bagi wajib pajak yang baru pertama kali menggunakan layanan dapat meningkatkan pemahaman mereka terhadap sistem baru. Petugas pelayanan juga dapat dilibatkan secara aktif dalam memberikan informasi yang jelas dan ramah kepada masyarakat.
- b. Kedua, Pemerintah perlu memastikan bahwa infrastruktur layanan Mahameru *Walk-Thru* mampu mendukung volume pengguna yang terus meningkat. Penyediaan jalur tambahan untuk layanan *Walk-Thru* pada jam sibuk dapat membantu mengurangi potensi kemacetan. Di sisi lain, pelatihan intensif bagi petugas Samsat perlu dilakukan untuk memastikan mereka memiliki kompetensi dalam menangani sistem baru secara efisien dan responsif. Penggunaan teknologi pendukung, seperti aplikasi antrean berbasis digital, juga dapat meningkatkan keandalan layanan.
- c. Ketiga, Untuk mengelola antrean dan waktu pelayanan dengan lebih baik, diperlukan sistem manajemen antrean yang terintegrasi dan real-time. Penggunaan teknologi berbasis aplikasi dapat membantu masyarakat melihat estimasi waktu pelayanan dan memilih waktu yang tepat untuk datang, sehingga mengurangi

kepadatan pada jam tertentu. Selain itu, evaluasi rutin terhadap durasi waktu pelayanan dan jumlah kendaraan yang dapat dilayani setiap hari dapat menjadi acuan untuk mengoptimalkan kapasitas layanan, khususnya saat terjadi lonjakan pengguna.

REFERENSI

- Chairul Ni'am Taqiyyadun Muhamad. (2020). *Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Kantor Bersama Samsat Tandes Surabaya Barat*.
- Chrisdian Tama, E., Ibnu Rochim, A., & Rahmadanik, D. (2024). Kualitas Pelayanan Dalam Imemberikan Pelayanan Walkthru Pada Masyarakat Di Samsat Manyar Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 4(1), 16–24.
- Gumolung, O., Lumolos, J., & Monintja, D. (2019). Inovasi Kepala Desa Dalam Meningkatkan Partisipasi Masyarakat Pada Pembangunan Desa (Studi Di Desa Alo Utara Kecamatan Rainis Kabupaten Kepulauan Talaud). *Jurnal Jurusan Ilmu Pemerintahan*, 3(3), 1.
- Herry Khusni, M., & Indah Susanti, W. (2024). Difusi Dan Inovasi Dalam Pembelajaran Pada Sekolah Menengah. *Jurnal Edu Research Indonesian Institute For Corporate Learning And Studies (Iicls)*, 2(1), 10–22.
- Ismaya, N., & Mustafa, L. O. (2022). Effectiveness Of Public Services Assessed With A Systems Theory Approach In Public Work And Spatial Planning Offices Of North Buton Regency. *Jurnal Administrasi Pembangunan Dan Kebijakan Publik*, 13(1), 99–107.
- Khadijah Aswar, & Engka, R. (2020). Pelayanan Publik Berbasis New Public Services Pada Dinas Penanaman Modal Dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu Kabupaten Wajo. *Jurnal Ada Na Gau: Public Administration*, 1(1), 1–9.
[Http://Ojs.Lppmuniprima.Org/Index.Php/Adanagau](http://ojs.lppmuniprima.org/index.php/Adanagau)
- Kurniati, N. (2019). Inovasi Pelayanan Perizinan Investasi Di Kota Mataram. *Jurnal Ekonomi & Ekonomi Syariah*, 2(2).
- Monoarfa, H. (2019). *Efektivitas Dan Efisiensi Penyelenggaraan Pelayanan Publik*. 1–9.
- Nasution Maisyarah. (2023). *Optimalisasi Pelayanan Publik Dalam Perspektif New Public Service Pada Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Deli Serdang*.
- Nurjanah, S., & Purboningsih, D. (2024). Inovasi Pelayanan Warung Samsat Sore Dan Malam (Samsorelam) Terhadap Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Martapura. *Journal Of Social And Policy Issues*, 13–18.
<https://doi.org/10.58835/jspi.v4i1.295>
- Yulinarwati, P., Sukristyanto, A., & Hariyoko, Y. (2022). Inovasi Peningkatan Kinerja Melalui Governansi Digital Pada Bagian Informasi Dan Protokol Sekretariat Dprd Kota Surabaya. *Praja Observer: Jurnal Penelitian Administrasi Publik*, 2(1), 16–27