

IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE (SAKPOLE) DI KOTA SEMARANG

Arkaan Ariepoetra Nugraha Email:
arkaanpoetra17@gmail.com
Dzunuwanus Ghulam Manar,
Rina Martini

Program Studi Ilmu Pemerintahan
Departemen Politik Dan Pemerintahan
Fakultas Ilmu Sosial Dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro
Website: <https://fisip.undip.com/> - Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRAK

SAKPOLE merupakan inovasi kebijakan Bapenda Jawa Tengah yang dirilis pada tahun 2017 untuk memudahkan masyarakat Jawa Tengah dalam membayar pajak kendaraan. Pada tahun 2021, SAKPOLE menjadi salah satu alternatif kebijakan yang mampu membantu Bapenda Jawa Tengah dalam kondisi pandemi Covid-19. Selaras dengan tersebut maka dalam penelitian ini menganalisa dan mengkaji implementasi SAKPOLE di Kota Semarang pada tahun 2021.

Penelitian ini menggunakan metode kualitatif dengan mencakup narasumber utama dari Bapenda Jawa Tengah dan masyarakat. Penelitian ini mengadopsi teori implementasi kebijakan oleh George C. Edward III yang memiliki indikator komunikasi, sumber daya, disposisi, dan struktur birokrasi untuk menganalisa temuan masalah keberlangsungan SAKPOLE.

Tidak berjalannya implementasi kebijakan inovasi SAKPOLE di Kota Semarang pada tahun 2021 dipengaruhi ketidakcakapan pelaku dalam melaksanakan SAKPOLE, hal ini ditunjukkan dengan jumlah kendaraan yang terdaftar di SAKPOLE hanya sebesar 0,71% dari seluruh jumlah kendaraan masyarakat Kota Semarang. Hasil penelitian ini juga menunjukkan adanya ketidakberjalanan implementasi SAKPOLE sebagai kebijakan pada tahun 2021 di Kota Semarang dan hal tersebut memerlukan kesadaran pihak pelaksana untuk memperbaiki.

Kata Kunci: Implementasi Kebijakan, Inovasi Kebijakan, SAKPOLE

ABSTRACT

SAKPOLE is an innovation of the Central Java Bapenda policy released in 2017 to make it easier for the people of Central Java to pay vehicle taxes. In 2021, SAKPOLE is one of the alternative policies that can help Bapenda Central Java in the conditions of the Covid-19 pandemic. In line with this, this study analyzes and examines the implementation of SAKPOLE in Semarang City in 2021.

This research uses qualitative methods by covering the main resource persons from Bapenda, Central Java and the community. This research adopts the theory of policy implementation by George C. Edward III which has indicators of communication, resources, disposition, and bureaucratic structure to analyze the findings of SAKPOLE sustainability problems.

The non-implementation of the SAKPOLE innovation policy in Semarang City in 2021 is influenced by the incompetence of actors in implementing SAKPOLE, this is shown by the number of vehicles registered with SAKPOLE only 0.71% of the total number of vehicles in Semarang City. The results of this study also show that there is a lack of implementation of SAKPOLE as a policy in 2021 in Semarang City and this requires the awareness of the implementing party to improve.

Keywords: Policy Implementation, Policy Innovation, SAKPOLE

A. Latar Belakang

Macetnya penerimaan PAD dari sektor pajak kendaraan bermotor tersebut merupakan dampak dari Kebijakan PPKM saat pandemi covid-19 yang dimana membatasi masyarakat untuk berkerumun di tempat umum termasuk pada kantor pelayanan publik. Sehingga, dengan adanya hal tersebut Bapenda Jawa Tengah dan pihak terkait pelayanan pajak kendaraan bermotor memberi alternatif pelayanan kendaraan pajak bermotor pada pelayanan dengan memaksimalkan inovasi teknologi yang dikenal dengan Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online atau SAKPOLE.

Kebijakan SAKPOLE yang merupakan inovasi kebijakan sabetan tahun 2017 tersebut sesuai dengan implementasi Pasal 22 Peraturan Presiden Republik Indonesia Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor yang menjelaskan bahwa salah satu unit pembantu samsat adalah E-Samsat atau pengembangan samsat lain sesuai kemajuan teknologi.

Aplikasi SAKPOLE mendukung layanan Program Elektronifikasi Transaksi

Pemerintah Daerah (ETPD) yang digaungkan oleh Bank Indonesia. Elektronifikasi Transaksi Pemda ini diawali dengan adanya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang diinisiasi pada tahun

2014 silam dalam rangka terciptanya budaya transaksi dari tunai menjadi non tunai (bentuk digital) atau dapat disebut *cashless society*. Sejalan dengan GNNT, maka diterbitkanlah Instruksi Presiden (Inpres) No.10/2016 yang salah satunya berisi arahan untuk mempercepat implementasi transaksi nontunai di seluruh Kementerian/Lembaga (K/L) dan Pemerintah Daerah. Guna

mendorong percepatan Program Elektronifikasi Transaksi Keuangan Pemda, diterbitkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No.910/1866/SJ pada tanggal 17 April 2017 tentang Implementasi Transaksi Non tunai pada Pemerintah Daerah Provinsi. Hal ini mendorong semakin mudahnya pelayanan pajak dalam hal bertransaksi pembayaran pajak melalui sistem Aplikasi SAKPOLE berbasis teknologi informasi, maka harapan besar tingkat kepatuhan wajib pajak dalam membayar pajak semakin tinggi (Al Farizi, Widiarto, Putri, Kusuma, & Sari, 2020, p. 131).

Namun, di sisi lain, konsep kemudahan dan kecanggihan Aplikasi SAKPOLE ini masih minim dengan tingkat penggunaan yang masih rendah, yaitu hanya 1,38% dari total seluruh penerimaan pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah. Terlebih, dalam keberjalanan dari tahun 2017 sebagai awal SAKPOLE ada hingga tahun 2021 yang dimana pelayanan pajak difokuskan melalui daring karena dampak pandemi Covid-19, masyarakat belum mampu mengakomodir akan kehadiran SAKPOLE sebagai inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis online.

Pertama, Aplikasi SAKPOLE hanya dapat diakses oleh wajib pajak dengan *smartphone* basis *android* saja, sehingga pengguna *smartphone* lainnya seperti iOS tidak dapat melakukan pengunduhan aplikasi. Kedua, pada mekanisme pendaftaran, masyarakat tidak dapat melakukan *upload* foto dokumen persyaratan yang berasal dari galeri.

Ketiga, pada waktu tertentu Aplikasi SAKPOLE mengalami *error* atau tidak dapat dibuka serta gagal dalam proses pembayaran. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Bapenda Provinsi Jawa Tengah untuk terus mengembangkan Aplikasi SAKPOLE sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor terlebih walaupun adanya pembaharuan hingga versi

terbaru 2.1.6 masih belum ada perbaikan yang signifikan.

Kemudian, hal tersebut juga belum memenuhi kriteria sistem elektronik pelayanan publik yang tercantum pada Peraturan Pemerintah Nomor 71 Tahun 2019 Tentang Penyelenggaraan Sistem dan Transaksi Elektronik Pasal 3 yang menyatakan bahwa setiap Penyelenggara Sistem Elektronik harus menyelenggarakan Sistem Elektronik secara handal dan aman serta bertanggung jawab terhadap beroperasinya Sistem Elektronik sebagaimana mestinya.

Maka Berdasarkan latar belakang di atas, perlu adanya tinjauan akademis dari implementasi kebijakan publik SAKPOLE, dan dengan demikian peneliti mengangkat judul “Implementasi Kebijakan Inovasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang” sebagai naskah akademis.

B. Rumusan Masalah

Berdasarkan latar belakang dan judul penelitian yang telah diajukan maka dapat diambil rumusan masalah sebagai berikut;

1. Bagaimana Implementasi dari Inovasi pelayanan melalui aplikasi Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Online

(SAKPOLE) kepada Masyarakat di Kota Semarang?

C. Tinjauan Pustaka

1. Implementasi Kebijakan

Menurut Teori Implementasi Kebijakan (Edwards, 1980) implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang sangat krusial karena mau seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan secara matang maka apa yang akan menjadi tujuan dari kebijakan publik itu sendiri tidak akan tercapai. Ada empat variable penting dalam implementasi menurut (Edwards,1980) yaitu Komunikasi, Sumber daya, Sikap, dan Struktur Birokrasi. Keempat faktor tersebut beroperasi penuh secara simultan dan saling berinteraksi satu sama lain.

Kemudian Implementasi Kebijakan Edward III dapat dijabarkan kedalam indikator berikut;

1. Komunikasi, berkaitan dengan sejauhmana penyampaian sebuah informasi, ide dan peraturan menggunakan sarana tertentu kepada pihak- pihak yang terlibat atau bertanggung jawab dalam mengimplementasikan kebijakan. Implmentasi kebijakan dapat berjalan secara efektif dan efisien apabila para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang harus mereka lakukan.
2. Sumber daya, Agar implementasi kebijakan berjalan dengan sebagaimana mestinya, maka para pelaksana kebijakan harus didukung

dengan sumber daya yang memadai. Sumber Daya yang penting dalam implementasi kebijakan meliputi manusia, fasilitas, dan anggaran.

3. Disposisi biasanya berkenaan dengan sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap program atau kebijakan, khususnya para pelaksana yang menjadi implementator dari program tersebut.
4. Struktur Birokrasi, bisa dibidang sebagai aturan main dalam bekerja dari jenjang yang lebih kompleks menuju jenjang yang lebih sederhana. Sehingga dapat dikatakan struktur birokrasi sebuah instrument yang memuat banyak lika-liku serta aturan yang baku yang kemudian dapat diterjemahkan dalam pelayanan masyarakat yang lebih sederhana.

Peneliti memutuskan memfokuskan teori Implementasi Kebijakan yang diadopsi dari George C. Edward III sebagai landasan teori dalam penelitan ini. Dalam kaitannya, penulis ingin mengetahui bagaimana implementasi SAKPOLE dengan mengadopsi 4 variabel (Komunikasi, Sumber daya, Sikap, dan Struktur Birokrasi) milik Edward III.

D. Metode Penelitian

Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menerapkan paradigma non-positivistik. Menurut (Zakariah, Afriani, & Zakariah, 2020, p. 28) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tujuannya untuk lebih mendalami secara rinci

fenomena yang dialami oleh subjek penelitian baik dalam hal perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan dengan memperhatikan konteks tertentu serta dengan memperhatikan penggunaan metode ilmiah. Hasil dari penelitian nantinya dijabarkan dan dijelaskan melalui rangkaian lisan, kata-kata dan kalimat.

E. Pembahasan

Pembahasan dari Implementasi kebijakan inovasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang secara detail akan dijabarkan dengan mengadopsi Teori Implementasi oleh George C. Edward III. Seperti, yang telah dijelaskan pada bab sebelumnya bahwa model implementasi kebijakan oleh Edward III didesain agar kebijakan tersebut mampu berhasil dilakukan dalam segala sektor. Mengutip Edward III, bahwa kekuatan implementasi didasari atas empat (4) faktor, diantaranya; yaitu Komunikasi, Sumber Daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi.

1. Komunikasi pada Implementasi SAKPOLE

Implementasi SAKPOLE agar menjadi efektif, maka aktor pelaksana implementasi kebijakan harus memiliki tanggung jawab terhadap keputusan yang mereka lakukan. Dalam hal ini Bapenda dan SAMSAT sebagai pelaksana implementasi kebijakan SAKPOLE, harus mampu berkomunikasi untuk menerapkan kebijakan dengan tepat, dan mereka harus jelas, akurat, dan konsisten.

Kedalaman indikator komunikasi dalam implementasi

kebijakan SAKPOLE akan dibahas dalam (3) sub indikator yang diantaranya; sosialisasi, koordinasi lintas lembaga, dan kesinambungan.

a. Bapenda Jawa Tengah membangun pendampingan pada implementasi SAKPOLE sebagai transmisi komunikasi

Bapenda Jawa Tengah berkomitmen dalam implementasi SAKPOLE untuk membangun pendampingan yang kuat kepada masyarakat guna melaksanakan transmisi komunikasi yang baik. Dalam kurun empat (4) tahun, dari tahun 2017 – 2021, Bapenda Jawa Tengah bersama SAMSAT secara konsisten melakukan sosialisasi SAKPOLE sebagai langkah awal mentransmisikan inovasi kebijakan di Jawa Tengah tersebut.

Bapenda Jawa Tengah berupaya untuk menjalin kesepahaman antara pelaksana kebijakan dengan masyarakat sebagai kelompok sasaran utama dari pengguna kebijakan SAKPOLE.

Hal tersebut berbanding terbalik dengan fakta dan realita yang ada. Ketidaksiapan Bapenda Jawa Tengah dalam mensosialisasikan SAKPOLE juga sangat tampak. Hal ini dibuktikan dengan hasil penelitian yang dengan narasumber Masyarakat sebagai wajib pajak motor yang masih menggunakan konvensional atau datang ke SAMSAT di wilayah Kota Semarang.

Ketidaktahuan pemahaman masyarakat merupakan dampak dari minimnya upaya komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan pihak Bapenda Jawa Tengah serta SAMSAT di Wilayah

Kota Semarang benar adanya. Ketidaktahuan masyarakat wajib pajak mengenai aplikasi SAKPOLE merupakan kekurangan dari komunikasi yang serius dalam mencapai tujuan implementasi kebijakan tersebut.

Hal ini mampu dibuktikan dengan data yang menyajikan jumlah data kendaraan Warga Kota Semarang dengan data kendaraan bermotor Warga Kota Semarang yang terdaftar di SAKPOLE. Keberjalanan SAKPOLE hingga tahun 2021 meski mengalami kenaikan cukup signifikan dari tahun pertama, jumlah kendaraan bermotor wajib pajak yang terdaftar di SAKPOLE dengan jumlah kendaraan masyarakat Kota Semarang yang terdaftar di Polda Jawa Tengah pada poin 0,71%. dari angka 1.875.781, atau hanya 13.317 kendaraan bermotor yang membayar pajaknya melalui SAKPOLE.

Bapenda Jawa Tengah belum mewujudkan tujuan komunikasi dengan baik untuk mewujudkan SAKPOLE yang efisien. Sehingga dengan adanya hal tersebut akan menghambat informasi yang baik tentang manfaat dan cara penggunaan aplikasi ditengah masyarakat Kota Semarang.

b. Bapenda Jawa Tengah mengupayakan komunikasi yang konsisten dalam implementasi SAKPOLE

Permasalahan ketidak konsistenan komunikasi Pemda Jawa Tengah melalui Bapenda dalam mengupayakan implementasi kebijakan SAKPOLE juga menjadi catatan penting bagi instansi tersebut. Dalam hal ini konsisten dapat

dijelaskan sebagai upaya Bapenda untuk memberikan informasi yang berkala guna mencapai SAKPOLE sebagai kebijakan yang efisien di masyarakat.

Berdasarkan fakta dilapangan, Bapenda Jawa Tengah telah berupaya melakukan sosialisasi secara langsung dan tidak langsung. Sosialisasi langsung dilakukan melalui pendampingan di SAMSAT Wilayah I, II, III di Kota Semarang ketika masyarakat membayarkan pajak kendaraan bermotornya, meski tidak dilaksanakan secara komunikatif dan tidak konsisten.

Selanjutnya, komunikasi tidak langsung dilakukan Bapenda dengan mengenalkan implementasi SAKPOLE melalui media sosial Instagram dan Twitter. Akun twitter SAKPOLE dengan laman https://twitter.com/pic_sakpole memuat beranda profile, nomor telepon pelayanan dan tweet yang interaktif dan informatif antara pengelola dengan masyarakat. Akan tetapi akun tersebut terakhir beroperasi memberikan tweet informasi interaktif pada 14 Juni 2020.

Sedangkan akun Instagram milik SAKPOLE dengan laman https://www.instagram.com/newsakpole_Jawa_Tengah/ memuat informasi profile dengan link yang ditaukan dengan layanan unduh aplikasi SAKPOLE di GooglePlay sedangkan isi dari akun instagram berupa visualiasi gambar yang menarik berupa kartun yang memberikan informasi SAKPOLE. Meskipun menarik, akan tetapi akun Instagram SAKPOLE mematikan kolom komentar dari seluruh konten yang ada, sehingga tidak dijumpai adanya

interaksi yang terjadi antara pengelola instagram dan netizen. Juga dapat dilihat dengan jelas, akun tersebut terakhir kali mengunggah kontennya pada 20 Desember 2020.

Berdasarkan pernyataan tersebut, dapat dibenarkan bahwa faktor dari kurangnya pemahaman dan ketidaktahuan mengenai aplikasi SAKPOLE oleh masyarakat menguatkan pernyataan peneliti akan ketidak konsistenan dalam sosialisasi yang dilakukan oleh pihak penyelenggara kebijakan.

c. Kejelasan dalam membangun garis koordinasi dalam implementasi SAKPOLE

Kejelasan dalam membangun garis koordinasi dalam implementasi SAKPOLE antara Bapenda Jawa Tengah, SAMSAT I,II, III Wilayah Kota Semarang, dan pihak pihak terkait. Selaras dengan hal tersebut, memang diperlukan adanya hubungan yang kuat dalam satu visi dan misi suatu lembaga untuk mencapai komunikasi.

Terdapat koordinasi yang kuat antara pihak - pihak yang terkait, baik yang dari Bapenda Jawa Tengah maupun Pihak SAMSAT sendiri. Secara berkala juga dilakukan sebuah koordinasi komunikasi dengan pihak terkait untuk bertukar informasi. Meski dengan demikian pernyataan Darto tidak mencukupi adanya kejelasan koordinasi antara Bapenda Jawa Tengah dan UPPD SAMSAT Kota Semarang di Wilayah I, II, III. Peneliti tidak menemukan data data penguat akan garis koordinasi atau pembagian kerja dalam bentuk dasar hukum atau dalam papan informasi dari pengimplementasian SAKPOLE di Kota Semarang.

Selanjutnya, menurut Edward III, sebagai mestinya penyelenggara kebijakan harus mampu memberikan transmisi komunikasi agar kebijakan tersebut dapat dilaksanakan oleh pengguna. (George C. Edward III:1980. 10) Oleh karenanya berdasarkan analisa dari data sekunder dan primer dalam subab ini, maka dapat

dinyatakan bahwa Bapenda Jawa Tengah dan pihak terkait tidak mampu mewujudkan komunikasi yang memenuhi kriteria transmisi, kejelasan, dan konsisten dalam Implementasi SAKPOLE sebagai kebijakan yang efisien.

2. Sumber Daya dalam Implementasi SAKPOLE

Pembahasan subbab sumber daya, akan memfokuskan pembahasan yang didasari dengan temuan data lapangan yang berupa sumber daya manusia dan sumber daya fasilitas yang telah disediakan oleh Bapenda Jawa Tengah. Sebaliknya, sumber daya anggaran tidak dapat peneliti sajikan dikarenakan adanya faktor tidak ditemukannya data anggaran yang menunjang SAKPOLE dalam penelitian ini, dan hal tersebut akan mempengaruhi hasil analisis dalam subab ini.

Bapenda Jawa Tengah berkomitmen dapat menyediakann ketersediaan pegawai dengan ukuran yang tepat dengan keahlian yang diperlukan; serta fasilitas (termasuk bangunan, peralatan, dan persediaan) di mana atau dengan mana untuk menyediakan layanan SAKPOLE. Dalam subbab sumber daya juga dijelaskan *feedback* dari masyarakat

sebagai pengguna. Hal ini merupakan bagian dari *umpan balik* dari SAKPOLE sebagai inovasi kebijakan.

a. Ketersediaan SDM dalam implementasi SAKPOLE

Ketersediaan SDM dalam implementasi SAKPOLE menunjang adanya efisiensi menjadi peranan juga yang penting. Ketersediaan tersebut mempengaruhi delegasi pembagian tugas sebagai pelaksanaan. Dalam kata lain beban kebijakan tersebut mampu dianulir dengan kuantitas SDM yang sepadan sehingga tidak menimbulkan sebuah ketimpangan.

Selanjutnya untuk mewujudkan pernyataan tersebut, mengutip data yang dilansir melaluilaman <https://website.bapenda.JawaTengahprov.go.id/>, Bapenda Jawa Tengah menyediakan sumber daya manusia secara professional dengan jumlah 245 orang. SDM yang disediakan oleh Bapenda Jawa Tengah diharapkan mampu memberikan pelaksanaan implementasi kebijakan dengan maksimal. Tak terkecuali yang terjadi pada Implementasi Inovasi SAKPOLE.

Peneliti memfokuskan Bidang LAHTABANG Bapenda Jawa Tengah sebagai bidang utama yang mengelola implementasi Inovasi Kebijakan SAKPOLE. Ketersediaan sumber daya manusia dalam bidang tersebut terbagi atas; Pejabat Eselon III; Pelaksana teknis dengan jumlah sebelas (11); Pelaksana administrasi sejumlah sebelas (11) orang; terakhir tenaga teknis kontrak sebanyak satu (1) orang. Selain itu, dalam pelaksanaan teknis bidang LAHTABANG juga dibantu oleh sumber daya manusia yang bertugas pada UPPD Semarang.

Berdasarkan penemuan di lapangan, Bapenda Jawa Tengah telah menyediakan kuantitas yang sesuai dengan ketersediaan sumber daya yang ada. Selain itu, dalam pelaksanaan tugas SAKPOLE, Bapenda Jawa Tengah juga menyediakan sumber daya manusia dengan kapasitas

kemampuan yang memadai sesuai bidangnya.

b. Sumber Daya Fasilitas dan Kurangnya Sumber Daya Anggaran dalam implemementasi SAKPOLE

Komitmen Bapenda Jawa Tengah dalam menyediakan sumber daya manusia juga diiringi dengan penyediaan sumber daya fasilitas dalam SAKPOLE. Hal ini menjadi perhatian penting bagi instansi tersebut. Komitmen tersebut selaras dengan apa yang dinyatakan oleh Edward III, dalam indikator sumber daya, ketersediaanfasilitas merupakan upaya pelaksana kebijakan sebagai bentuk optimalisasi SDM.

Selanjutnya, peneliti mampu memahami bahwa andil dari Bapenda Jawa Tengah dalam memberikan fasilitas ini dapat dijabarkan dengan adanya penunjang operasional dalam kinerja, adanya lingkungan yang nyaman untuk melaksanakan dan melayani pengguna, dan adanya penunjang yang mampu memberikan pengembangan yang baik bagi sumber daya manusia. Terlebih lagi fasilitas ini mampu memberikan akomodir yang masif agar implementasi kebijakan SAKPOLE

mampu dilaksanakan dengan efisien untuk masyarakat.

Sumber daya fasilitas yang telah disediakan oleh Bapenda Jawa Tengah terdiri adanya penyediaan fasilitas fisik berupa perangkat teknologi informasi dan penyediaan fasilitas untuk mengembangkan skill sumber daya manusia LAHTABANG Bapenda Jawa Tengah dalam mengelola SAKPOLE. Meski dengan demikian, belum mencukupi kata ideal untuk mengelola SAKPOLE.

Akan tetapi hal tersebut tidak berarti bahwa dengan sumber daya yang ada mampu menunjang SAKPOLE berjalan dengan baik, di masyarakat. Peneliti menemukan kesulitan dalam mengakses sumber daya anggaran dalam implementasi SAKPOLE. Dalam wawancara pada pihak Bapenda Jawa Tengah peneliti menggali data perihal ketersediaan anggaran untuk implementasi SAKPOLE, akan tetapi pihak instansi enggan untuk menyatakan sikap terbuka memberikan data anggaran dengan alasan data tersebut tidak dapat dipublikasikan.

c. Respon masyarakat sebagai bentuk dukungan sumber daya yang telah disediakan Bapenda Jawa Tengah

Respon masyarakat sebagai bentuk bentuk dukungan SDM Bapenda Jawa Tengah dalam implementasi SAKPOLE menjadi salah satu peran yang mendukung. Respon masyarakat dalam sub-subab ini menjadi *check and balance* Bapenda Jawa Tengah merespon dan mewujudkan pelayanan inovasi kebijakan SAKPOLE dengan efisien.

Secara aktual masyarakat cukup merasa baik dengan SAKPOLE, dikarenakan pelayanan dari kebijakan tersebut telah terpangkas dari sisi birokrasi yang rumit. Hal ini sudah sesuai dengan kaidah implementasi kebijakan yang baik dan efisien. Peneliti kemudian membandingkan pernyataan tersebut dengan respon masyarakat pada mention tweet di SAKPOLE yang bertolak belakang. Peneliti mengambil beberapa mention masyarakat yang mengeluhkan apabila server dari kebijakan SAKPOLE masih sering terjadi *error* dan menyusahkan masyarakat sebagai pengguna kebijakan.

Masyarakat berharap bahwa SAKPOLE yang digadang mampu memangkas birokrasi dalam kebijakan, justru memberikan kendala baru dikarenakan ketidak tersediaanya sumber daya dari segi fasilitas yang kurang mumpuni. Mention twitter tersebut dapat disajikan dalam gambar sebagai berikut;

Indikator sumber daya manusia dan fasilitas dalam implementasi SAKPOLE sesuai data dilapangan telah disediakan oleh Bapenda Jawa Tengah dengan cukup baik, meski sumber daya anggaran tidak disediakan data untuk diteliti. Akan hal tersebut tidak memberikan dampak SAKPOLE sebagai kebijakan yang baik bagi masyarakat, sesuai dengan respon beberapa masyarakat di jejaring sosial memberikan keluhan akan kurang maksimalnya sumber daya yang berdampak tidak optimalnya SAKPOLE.

3. Disposisi yang membentuk Impelementasi SAKPOLE

Keberlangsungan SAKPOLE sebagai implementasi Inovasi kebijakan yang efisien, didukung penuh dengan adanya ketersediaan sumber daya yang baik seperti yang telah dijelaskan pada Sub-Bab sebelumnya. Salah satu yang menjadi indikator penting ketersediaannya sumber daya manusia yang mampu memberikan disposisi dalam implementasi kebijakan.

Disposisi yang dibangun oleh Bapenda Jawa Tengah sebagai pelaku SAKPOLE dibangun dengan adanya karakteristik yang diwujudkan dalam komitmen yang baik. Dalam kata lain sebagai pelaku kebijakan, Bapenda Jawa Tengah mampu memberikan sebuah kemauan, keinginan, dan kecenderungan mengembangkan SAKPOLE sebagai desain kebijakan yang efisien di tengah teknologi informasi pemerintahan yang marak pada Masyarakat Jawa tengah terutama Warga Kota Semarang sesuai dengan adopsi pemikiran disposisi dalam implementasi kebijakan oleh Edward III.

a. Karakter yang dibentuk Bapenda Jawa Tengah dalam pengelolaan SAKPOLE

Keberlangsungan karakter dalam impementasi SAKPOLE didasari atas nilai kesungguhan yang berarti untuk memberikan pelayanan kepada masyarakat di Kota Semarang. Pengembangan nilai karakter sebagai disposisi menjadi pemahaman betul bagi Bapaenda Jawa Tengah. Selain itu Pandemi Covid-19 yang masih mewabah pada tahun 2021 di Kota Semarang

memunculkan sikap yang lebih sungguh oleh Bapenda Jawa Tengah untuk mengembangkan SAKPOLE yang mampu menjangkau masyarakat dari jarak jauh.

Nilai kesungguhan juga didasari dengan apa yang dinyatakan oleh Gubernur Jawa Tengah, Ganjar Pranowo yang dikutip dari Jawa Tengah.go.id pada saat launching SAKPOLE pada tahun 2017, “Sakpole ini merupakan usaha pol-polan kita (Pemda Jawa Tengah) untuk melayani masyarakat agar gampang membayar pajak kendaraan dari manapun di seluruh Indonesia.” (Jawa Tengah.go.id: 2017). Pernyataan tersebut memperkuat keberadaan implementasi SAKPOLE menjadi Inovasi yang totalitas untuk kemudahan masyarakat Jawa Tengah.

Bapenda Jawa Tengah memberikan perhatian dalam SAKPOLE untuk memberikan komitmen yang transparan. Terlebih, Bapenda Jawa Tengah dengan tupoksi mengola pendapatan dan keuangan daerah di Jawa Tengah diperlukan sebuah nilai yang mengikat sebagai disposisi agar menjadi sebuah pembatas dari penyelewengan kewenangan. Lebih dalam, Bapenda Jawa Tengah juga menuturkan nilai transparan sejalan dengan tagline “Mboten Korupsi, Mboten Ngapusi”.

Tagline tersebut memberikan makna dalam mendelgasikan implementasi kebijakan dan pelayanan di seluruh Jawa Tengah, ASN dilandasi dengan sikap yang jujur, menjauhkan diri dari pungli, dan mendorong masyarakat dalam antusias pelayanan yang nyaman.

Tak terkecuali yang terjadi dalam implementasi SAKPOLE.

Karakter yang dibentuk Bapenda Jawa Tengah dalam pengelolaan SAKPOLE dapat di temukan oleh peneliti dengan cukup untuk memenuhi nilai diposisi implementasi kebijakan publik. Adanya karakter bersungguh-sungguh dan jujur yang dibangun oleh implementor mendelegasikan nilai maksimal dan transparan dalam pengembangan kebijakan pelayanan SAKPOLE. Hal tersebut secara pasti yang telah dikonfirmasi oleh data lapangan mampu memberikan dampak yang efektif dan efisien bagi masyarakat.

b. Akuntabilitas Bapenda Jawa Tengah dalam merespon permasalahan Implementasi SAKPOLE

Bapenda Jawa Tengah bersama rekanan penanggung jawab perlu memiliki sebuah sikap yang akuntable untuk melaksanakan SAKPOLE. Sikap yang akuntable

mendorong akuntabilitas lembaga tersebut melaksanakan SAKPOLE dapat diwujudkan dengan tertib kewenangan hukum yang berlaku. Dengan demikian akuntabilitas dapat dimaknai antara pelaksana dengan pengguna mampu sebagai sikap untuk sadar mengimplementasikan SAKPOLE sebagai kebijakan yang efisien dan berkelanjutan.

Data menyatakan bahwa sebagai pengelola, Bidang LAHTABANG tidak tahu akan kewenangan mereka akan tertib hukum. Secara teknis LAHTABANG belum melakukan monitoring pada kantor SAMSAT. Tugas yang dipahami oleh Bapenda Jawa Tengah hanya sebatas melaksanakan, mengembangkan, dan merawat SAKPOLE.

Keberadaan SAKPOLE memiliki beberapa teknis regulasi yang cukup ketat, akan tetapi perawatan akan SAKPOLE agar tetap berjalan dilakukan secara rutin oleh Bapenda agar kebijakan tersebut efektif. Dalam perawatan kesehariannya Bapenda Jawa Tengah juga mengandalkan adanya bantuan dari Diskominfo sebagai

penyedia server cadangan SAKPOLE. Hal ini menunjukkan adanya karakter konsisten dan karakter koordinasi yang baik dari Bapenda Jawa Tengah dalam merawat SAKPOLE.

Tetapi keberjalanan SAKPOLE dari tahun 2017 hingga tahun 2021 tidak serta merta menjadi desain inovasi kebijakan yang baik sesuai dengan apa yang diharapkan. Tentu saja SAKPOLE sebagai inovasi kebijakan digital pastinya memiliki banyak kendala teknis yang terjadi, salah satu di antaranya adalah kegagalan sistem yang dikeluhkan masyarakat sebagai pengguna aplikasi tersebut.

Bapenda Jawa Tengah bersama penanggung jawab SAKPOLE yang lain berusaha melayani dengan baik sesuai keinginan masyarakat itu sendiri. Tidak sampai disitu saja, keberadaan usaha dari pihak pelaksana kebijakan tidak bisa berkembang jauh mengingat bahwa mereka bekerja sesuai dengan regulasi dan SOP yang ada.

Sebagai pengelola SAKPOLE, Bapenda Jawa Tengah dapat dinyatakan sebagai penyelenggara dengan disposisi yang baik, Bapenda Jawa Tengah melakukan upaya dan usaha untuk memenuhi karakter yang

memiliki keinginan, kemauan dan kecenderungan untuk melaksanakan SAKPOLE.

4. Struktur Birokrasi dalam implementasi SAKPOLE

Struktur birokrasi SAKPOLE mampu memberikan pembagian kewenangan dan hubungan antara unit-unit organisasi dengan pengguna kebijakan. Didalam SAKPOLE, struktur birokrasi dapat dipahami sebagai mekanisme-mekanisme hierarki tugas atau Standar Operasional Prosedur (SOP). Struktur birokrasi SAKPOLE yang dimuat dalam Standar Operasional Prosedur SAMSAT Jawa Tengah Nomor: SAMSAT JAWA TENGAH/SOP/2021/018 yang disahkan pada 24 November 2021 tentang Pelayanan New Sakpole.

Dalam Standar Operasional Prosedur SAMSAT Jawa Tengah Nomor: SAMSAT JAWA TENGAH/SOP/2021/018 yang disahkan pada 24 November 2021 tentang Pelayanan New Sakpole dijelaskan pembagian wewenang antar lembaga terbagi atas petugas SAMSAT yang memiliki tanggung jawab untuk verifikasi pendaftaran kendaraan bermotor. Sedangkan penetapan PKB dan SWDKLLAJ, penerimaan pembayaran, penetapan E-TBKP, dan cetak SKKP dilakukan oleh pihak Bapenda Jawa Tengah bersama Jasa Raharja.

Selain pembagian wewenang bahwa sebagai pengguna, Standar Operasional Prosedur SAMSAT Jawa Tengah Nomor: SAMSAT JAWA TENGAH/SOP/2021/018 tentang Pelayanan New SAKPOLE juga menjelaskan alur atau tahap-tahap Masyarakat Jawa Tengah

terutama Warga Kota Semarang dalam mengakses SAKPOLE.

Selain hal tersebut, berdasarkan SOP SAKPOLE tersebut, dukungan kemudahan lain dalam mekanisme pelayanan pada aplikasi SAKPOLE yaitu dalam letak watu pelayanannya. Dari tahap awal pendaftaran dan penerbitan tanda tangan elektronik pengesahan STNK hanya memakan waktu kurang lebih 38 hingga 60 menit.

Meski dengan demikian, kemudahan yang telah dijelaskan tidak mewakili pengguna lain yang menyatakan keluhan melalui kolom komentar aplikasi SAKPOLE di platform GooglePlay. Terdapat kesulitan dalam alur pembayaran pajak melalui SAKPOLE. Masyarakat mengeluhkan adanya proses yang jauh lebih panjang dalam pembayaran pajak di SAKPOLE, selain alur yang panjang, juga terdapat proses waktu yang lama serta proses verifikasi membutuhkan waktu berjam-jam dan tidak ada kejelasan dimana tempat konfirmasi pembayaran yang ada dalam SAKPOLE.

Berdasarkan data dilapangan dan analisa peneliti, maka dapat dinyatakan bahwa Bapenda Jawa Tengah dalam praktiknya menyediakan struktur birokrasi dengan pembagian wewenang yang sesuai dengan aturan dan standar operasional prosedur yang mudah. Akan tetapi, didalam pelaksanaannya masih dijumpai masyarakat yang mengeluhkan melalui media sosial akan kesulitan mengakses SAKPOLE. Perlu adanya perbaikan yang cukup signifikan dalam segi alur/ Standar Operasional Prosedur

untuk memudahkan masyarakat mengakses secara umum

F. Kesimpulan

Implementasi Kebijakan Inovasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang dapat disimpulkan sebagai implementasi kebijakan yang tidak berjalan semestinya sebagai sebuah kebijakan. SAKPOLE memiliki beberapa kekurangan yang harus diperbaiki oleh Pemerintah Jawa Tengah melalui Badan Pendapatan Daerah Jawa Tengah sebagai pelaksana. Hal tersebut didasari atas data dan pembahasan yang telah dijabarkan pada bab sebelumnya.

Pertama dari segi Komunikasi, pihak penyelenggara dalam hal ini Bapenda Jawa Tengah telah melakukan upaya komunikasi berupa sosialisasi dan membangun komunikasi dalam SAKPOLE, akan tetapi pelaksanaan tersebut belum memenuhi adanya kejelasan, transmisi, dan konsistensi seperti yang dijelaskan oleh Edward III sebagai kebijakan yang terarah. Sehingga Selanjutnya, dari segi sumber daya, Bapenda Jawa Tengah telah menyediakan berbagai sumber daya manusia dan fasilitas sebagai penunjang SAKPOLE, namun dalam pelaksanaannya penyediaan sumber daya tersebut tidak mampu memberikan dampak yang cukup efisien bagi masyarakat di Kota Semarang.

Ketiga, untuk memenuhi indikator disposisi sebagai sikap dan komitmen penyelenggara terhadap kebijakan, Bapenda Jawa Tengah mampu mendorong pegawai yang berkarakter dan memiliki integritas

kerja untuk mencapai nilai komitmen dalam SAKPOLE. Bapenda Jawa Tengah mampu mendorong implementor untuk memiliki kemauan, keinginan, dan kecenderungan mengembangkan SAKPOLE, hal ini menjadi salah satu keunggulan Bapenda Jawa Tengah sebagai pelaksana dalam implementasi kebijakan. Dan yang keempat, dalam indikator struktur birokrasi, Bapenda Jawa Tengah bersama pihak terkait telah menyediakan struktur birokrasi yang dituangkan dalam Standar Operasional Prosedur, meski dalam pelaksanaannya acuan struktur birokrasi tersebut belum berjalan dengan baik dan efisien.

G. Saran

Berdasarkan kesimpulan yang telah dinyatakan pada Subab 4.1, maka beberapa saran dapat diberikan oleh peneliti yang sifatnya mampu membangun implementasi SAKPOLE sebagai kebijakan yang efisien seperti yang diharapkan oleh George C. Edward III, diantaranya;

1. Pertama, Bapenda Jawa Tengah bersama pihak terkait sebagai penyelenggara SAKPOLE perlu melakukan evaluasi yang konsisten. Hal ini bertujuan agar pelaksana SAKPOLE mampu mendeteksi kendala lebih dini agar tidak terjadi.
2. Kedua, Keberadaan masyarakat menjadi kunci utama dari SAKPOLE yang digunakan langsung oleh masyarakat, karenanya keluhan masyarakat melalui platform komentar SAKPOLE di GooglePlay

dan sosial media seharusnya juga menjadi perhatian penting bagi Bapenda Jawa Tengah dan pihak penyelenggara untuk mersepon permasalahan yang terjadi di masyarakat. Karenanya diperlukan adanya pemanfaatan kembali sosial media yang lebih interaktif oleh Bapenda Jateng, agar masyarakat di Kota Semarang mampu terakomodir kehadiran Bapenda Jawa Tengah sebagai pelenggara kebijakan SAKPOLE.

3. Ketiga, diperlukannya adanya tambahan sumber daya fasilitas yang menunjang yang terintegrasi dalam satu sistem teknologi informasi, hal ini mampu memberikan pengaruh juga dalam standar operasional prosedur yang sesuai dengan apa yang telah ditetapkan.

H. Daftar Pustaka

Buku

Abdul Wahab, S. (1997). Analisis kebijaksanaan, dari Formulasi Ke Implementasi Kebijakan Negara. Jakarta: Bumi Aksara.

Edwards, G. C. (1980). *Implementing Public Policy*. Washington Dc: Congretional Quarterly Press.

Gunawan, I. (2013). *Metode Penelitian Kualitatif: Teori & Praktik*. Jakarta: PT. Bumi Aksara.

Musfirah, Imron, B., Afifah, N., & Sari, S. N. (2022). *Metode*

Penelitian Kualitatif. Sumatra Barat: Insan Cendekia Mandiri.

Sinamarta, J., Negara, E. S., Jamaludin, Saputra, S., Putra, S. H., Revida, E., . . . Napitupulu, D. (2020). *E-Government: Implementasi, Strategi, & Inovasi*. Darmawan Napitupulu,: Yayasan Kita Menulis.

Subarsono. (2005). *Analisis Kebijakan*. Yogyakarta: Pustaka Pelajar.

Umrati, & Wijaya, H. (2020). *Analisis Data Kualitatif*. Sulawesi Selatan: Sekolah Tinggi Theologia Jaffray.

Widodo. (2010). *Implementasi Kebijakan*. Yogyakarta: Andi Offset.

Skripsi

Putra, R. M. (2018). *Inovasi Pelayanan Publik Di Era Disrupsi (Studi Tentang Keberlanjutan Inovasi E-Health di Kota Surabaya)*. Surabaya.

Siagian, G. S., & Ikatrinasari, Z. F. (2019). Pengaruh manajemen pengetahuan terhadap inovasi: kasus industri IT di Indonesia. *Operations Excellence*, 11(1), 71-80.

Jurnal Ilmiah

Budiman, Faris, Kismartini Kismartini, and A Rina Herawati. 2021. “‘New Sakpole’ Sebuah Alternatif Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Era Pandemi Covid-19.” *Jurnal Akuntansi dan Pajak* 22(1): 19–25.

Hidayat, Taufik. 2021. “Implementasi E-Samsat Sebagai Wujud Pelayanan Publik Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.” *PRoListik: Jurnal Ilmu Komunikasi* 6(2): 73–80.

Irawan, B. (2017). Studi Analisis Konsep E-Government: Sebuah Paradigma Baru dalam Pelayanan Publik. *Jurnal Paradigma (JP)*, 2(1), 174-201.

Maulana, M. I., Maesaroh, & Widowati, N. (2022). INOVASI SAKPOLE (SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE) PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI SAMSAT SEMARANG II.

Mulyadi, Sri Fitria, Dadan Kurniansyah, and Made Panji Teguh Santoso. 2021. "Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Karawang." *Jurnal Ilmu Pemerintahan Suara Khatulistiwa* 6(2): 184-93.

Nasikhah, M. A. (2019). Inovasi Pelayanan Transportasi Publik Berbasis Teknologi Informasi. *Jurnal Inovasi Ilmu Sosial Dan Politik (JISoP)*, 1(1), 26-37.

Prasetyo, E. (2017). Sistem Informasi Dokumentasi dan Kearsipan Berbasis Client-Server Pada Bank Sumsel Babel Cabang Sekayu. *Jurnal TIPS: Jurnal Teknologi Informasi dan Komputer Politeknik Sekayu*, 7(2), 1-10.

Yanuar, R. M. (2019). Inovasi Pelayanan Publik (Studi Kasus: Public Safety Center(PSC) 119 Kabupaten Bantul Sebagai Layanan Kesehatan dan Kegawatdaruratan). *KEMUDI: Jurnal Ilmu Pemerintahan*, 4(1), 1-20.

Dokumen

BAPENDA Jateng. 2021. SOP PELAYANAN NEW SAKPOLE.

BPS Kota Semarang. (2022, September 10). Laju Pertumbuhan (Persen), 2018-2020.

Dispendukcapil Kota Semarang. (2022, September 10). Jumlah Penduduk Kota Semarang.

Pemprov Jateng. (2022, September 10). Profil Kondisi Geografis Kota Semarang.

Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 tentang Penyelenggaraan Samsat

Undang-undang Nomor 2 tahun 2011 tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah,

Undang-undang Nomor 28 tahun 2009 tentang Pajak Daerah dan Restribusi Daerah, Peraturan Daerah

Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Berita Online

Bakti. 2017. Baru Diluncurkan Aplikasi E-Samsat Sakpole Sudah Banyak Keluhan. (<http://jateng.tribunnews.com/amp/2017/07/21/baru-diluncurkanaplikasi-e-samsat-sakpole-sudah-banyak-keluhan>), diakses pada 11 November 2021.

Hermawan. 2017. Begini Cara Bayar Pajak Kendaraan Bermotor Secara Online Pakai Aplikasi Sakpole.

(<https://www.google.com/amp/jateng.tribunnews.com/amp/2017/07/21/ Begini-cara-bayar-pajak-kendaraan-bermotor-secara-online-pakai-aplikasisakpole>), diakses pada 11 November 2021.

Humas Jateng. 2017. Sakpole, Pol-Polan Layani Wajib Pajak. (<http://jatengprov.go.id/publik/sakpole-pol-polan-layani-wajib-pajak/>), diakses pada 11 November 2021.