



**INOVASI SAKPOLE (SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK
ONLINE) PADA PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI
SAMSAT SEMARANG II**

Muhammad Iqbaal Maulana, Maesaroh, Nina Widowati

maulanaiqbaal85@gmail.com, maesaroh.undip@yahoo.com,
ninawidowati.fisip@gmail.com

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Prof. H. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kode Pos 1296

Telpon (024) 7465407 Faksimili (024) 7465405

Laman : <https://fisip.undip.ac.id> Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This study aims to determine and analyze the success of the Online Tax Vehicle Administration System (SAKPOLE) innovation in the payment of motor vehicle taxes at Samsat Semarang II, and the inhibiting factors for the Online Tax Vehicle Administration System (SAKPOLE) innovation. The method used in this research is descriptive qualitative method by conducting interviews and documentation. The data needed in this study are answers from informants related to innovation indicators on SAKPOLE innovation in motor vehicle tax payments. The results of the analysis and discussion in this study indicate that the implementation of SAKPOLE's innovation in motor vehicle tax payments has not been successful. This is because there are still several problems in each of the innovation indicators, including: the unavailability of an independent printing press at the Samsat Office, the SAKPOLE application can only be used on Android-based smartphones, people still have to come to the Samsat office to print STNK and stamp legalization, the public cannot upload files in the form of photos from the gallery, the verification process is quite long in the SAKPOLE application, network problems in remote areas, and the community is not thorough in understanding the SAKPOLE mechanism. Then for the inhibiting factor in SAKPOLE's own innovation, namely people who want to print SKPP but do not have a document in the form of an ID card in accordance with the STNK and there are no awards or incentives for employees.

Keywords: Innovation, SAKPOLE, Payment, Motor Vehicle TaxIn

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Kota Semarang merupakan Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah dimana memiliki kesetaraan dalam perkembangannya dengan beberapa kota-kota metropolitan di Indonesia. Kota Semarang terdiri dari 16 Kecamatan dimana masing-masing Kecamatan memiliki jumlah penduduk yang cukup tinggi. Pada Tahun 2020, jumlah penduduk di Kota Semarang yakni sebanyak 1.685.909 jiwa (Berdasarkan Data Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kota Semarang Tahun 2020). Meningkatnya jumlah penduduk di Kota Semarang tentu mendorong tingginya mobilitas masyarakat. Hal tersebut tentu menjadi salah satu faktor terbesar yang menyebabkan meningkatnya jumlah sarana transportasi khususnya kendaraan bermotor yang ada di Kota Semarang. Pada Tahun 2020, jumlah kendaraan bermotor di Kota Semarang yakni sebanyak 1.693.227 unit (Berdasarkan Data Badan Pusat Statistik Provinsi Jawa Tengah Tahun 2020). Apabila dikalkulasikan, rasio kepemilikan jumlah kendaraan bermotor di Kota

Semarang pada Tahun 2020 yakni sebesar 1,43 Unit/Jiwa. Hal tersebut mengindikasikan bahwa jumlah kendaraan bermotor khususnya di Kota Semarang cukup tinggi.

Dari data yang didapatkan, kuantitas kendaraan yang sudah didaftarkan dan sudah dibayarkan melalui Samsat Semarang II mengalami peningkatan pada setiap tahunnya dimana dapat berkontribusi dalam menunjang Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Semarang Tahun 2019 sebanyak 188.523 unit, tahun 2020 berjumlah 191.871 unit (Berdasarkan Laporan Struktural UPPD Samsat Semarang II Tahun 2020). Adanya peningkatan pada jumlah kendaraan bermotor akibat banyaknya masyarakat dimana lebih condong dalam memakai kendaraan bermotor pribadi dibandingkan dengan angkutan umum dalam kegiatan sehari-hari, selain itu mayoritas masyarakat mempunyai kendaraan bermotor berjumlah diatas satu sehingga terjadi peningkatan pertumbuhan pada kendaraan bermotor. Selain itu, kemudahan dalam sistem kredit juga memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pertumbuhan pada

kendaraan bermotor. Kemudian, banyak masyarakat dimana memiliki tingkat kesibukan yang cukup padat, serta banyak juga masyarakat yang berada di daerah luar kota dimana menjadi penyebab tidak adanya waktu dalam membayar pajak maupun mengunjungi kantor Samsat dan menunggu antrian yang cukup lama. Hal tersebut dapat membuat masyarakat lebih memilih menggunakan jasa dari calo untuk menghindari antrian serta sudah terbiasa jadi. Oleh karenanya, perlu dilakukan upaya oleh pihak Samsat dalam menghimpun pajak kendaraan bermotor guna memperbaiki tingkat pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menciptakan inovasi SAKPOLE perihal pembayaran pajak kendaraan bermotor atau Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online. Aplikasi SAKPOLE pada dasarnya merupakan sebuah jaringan yang dibuat oleh tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Tengah, yang berpedoman pada Peraturan Perundang-undangan serta bertujuan untuk menunjang kegiatan SAMSAT

online dimana dapat berlaku nasional melalui alat komunikasi. Selain itu, aplikasi SAKPOLE dapat melakukan pengecekan terhadap info pembayaran pajak kendaraan bermotor, Surat Tanda Nomor Kendaraan (STNK), status blokir, dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ).

Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) *dihandle* oleh 3 (tiga) instansi terkait, antara lain: Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Jawa Tengah (BAPENDA), Polisi Daerah (POLDA) Jawa Tengah, dan Perseroan Terbatas Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah dimana melakukan kerjasama dengan bank-bank yang dipilih, serta mempunyai landasan normatif yang kuat, yaitu Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 yang mengatur kaitanya dengan pajak dan retribusi daerah, Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 yang mengatur kaitanya dengan Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah, serta Peraturan Gubernur Nomor 21 Tahun 2011 yang mengatur kaitanya Petunjuk Pelaksanaan, dimana didalamnya mengatur persentase

pajak progresif.

Berdasarkan tujuan dari inovasi SAKPOLE yang telah dijelaskan sebelumnya dimana inovasi SAKPOLE belum sepenuhnya berhasil dikarenakan terdapat berbagai hambatan yang mempengaruhi keberhasilan dalam inovasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II. Berbagai hambatan tersebut baik berupa hambatan internal yang berasal dari aplikasi SAKPOLE itu sendiri maupun hambatan eksternal yang berupa hambatan yang dialami ketika masyarakat sebagai wajib pajak ingin membayar pajak kendaraan bermotor.

Hambatan internal pada aplikasi SAKPOLE sendiri meliputi : Pertama, apabila dibandingkan dengan mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *offline* yakni dengan datang langsung ke kantor Samsat, pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE ini masih kurang signifikan dimana hal ini berdampak pada rendahnya persentase tingkat penerimaan

pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan melalui aplikasi SAKPOLE. Hal tersebut karena proses pengesahan STNK dan pencetakan SKPP harus dilakukan dengan datang ke kantor Samsat. Kedua, aplikasi SAKPOLE hanya dapat diunduh pada *smartphone* yang berbasis *android* sehingga pengguna *smartphone* lainnya seperti *iOS* khususnya *apple* tidak dapat melakukan pengunduhan aplikasi SAKPOLE. Ketiga, masyarakat wajib pajak yang ingin melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE tidak bisa mengunggah foto dari galeri. Keempat, mayoritas Nomor Induk Kependudukan (NIK) belum seluruhnya update di *database*, sehingga menjadi penyebab dari banyaknya keluhan yang datang dari masyarakat dimana tidak bisa melakukan input Nomor Induk Kependudukan atau NIK. Kelima, proses verifikasi yang cukup lama pada mekanisme pendaftaran dan pembayaran dalam aplikasi SAKPOLE. Keenam, belum adanya mesin cetak mandiri di Kantor Samsat Semarang II yang berfungsi untuk

melakukan pencetakan SKPD atau notice pajak yang dilakukan masyarakat secara mandiri dan tanpa melalui antri setelah melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Adapun hambatan eksternal pada aplikasi SAKPOLE, antara lain : Pertama, rendahnya tingkat penguasaan teknologi yang dimiliki oleh wajib pajak. Kedua, banyaknya wajib pajak yang berasal dari daerah juga menjadi hambatan eksternal karena sulit dalam menjangkau aplikasi SAKPOLE akibat jaringan internet yang tidak mendukung.. Ketiga, rendahnya tingkat kesadaran masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Peneliti ingin mencoba untuk melihat keberhasilan inovasi SAKPOLE ditinjau dari indikator inovasi menurut Rogers. Selain itu, program inovasi SAKPOLE ini di Samsat Semarang II ini sangat menarik untuk diteliti karena masih terdapat banyak permasalahan terkait dengan terhambatnya pembayaran pajak kendaraan bermotor walaupun sudah diciptakan sebuah inovasi. Hal

tersebut bertolak belakang dengan konsep inovasi dimana pada dasarnya sebuah inovasi diciptakan untuk mempermudah sesuatu. Hal ini yang menjadi ketertarikan bagi penulis untuk menjadikan inovasi SAKPOLE sebagai objek dari penelitian.

Rumusan Masalah :

1. Apakah inovasi SAKPOLE sudah berhasil dalam menunjang pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II ?
2. Apa saja Apa saja faktor penghambat inovasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II ?

Tujuan Penelitian :

1. Untuk mengetahui dan menganalisis keberhasilan inovasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II.
2. Untuk mengetahui dan menganalisis berbagai macam faktor penghambat inovasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II.

B. Kerangka Teori

1. Administrasi Publik

Menurut Owen Hughes (dalam Keban, 2014:8) administrasi publik merupakan sebuah alat studi akademik berkaitan dengan sektor publik dimana administrasi publik ditinjau sebagai sebuah manajemen teknologi menuju *modern governance*. Definisi tersebut memiliki pengaruh dari gerakan reformasi administrasi dengan sebutan *New Public Management*.

Dari beberapa definisi terkait dengan administrasi publik, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah ilmu dan seni yang dilakukan sekelompok orang yang berada pada sebuah organisasi publik yang bekerja sama secara rasional guna mencapai tujuan yang bersifat publik.

2. Manajemen Publik

Menurut Russel dan Shafritz (dalam Keban, 2008:93), mendefinisikan terkait dengan manajemen publik merupakan usaha seseorang yang dilakukan guna tanggung jawab yang dimiliki dalam

mengarahkan jalanya suatu organisasi, serta memanfaatkan berbagai sumber daya organisasi demi tercapainya tujuan organisasi.

Dapat disimpulkan bahwa manajemen publik merupakan sebuah cabang keilmuan dari administrasi publik dimana mencakup sistem penganggaran, restrukturisasi organisasi, evaluasi sebuah program, serta manajemen sumberdaya.

3. Pelayanan Publik

Subarsono (dalam Dwiyanto 2008:136) mendefinisikan pelayanan publik sebagai sebuah produk yang berasal dari birokrasi publik dimana diterima masyarakat maupun warga negara sebagai pengguna pelayanan secara luas. Oleh sebab itu, pada hakekatnya pelayanan publik merupakan salah satu output dari kegiatan birokrasi yang secara langsung diterima serta dirasakan oleh seluruh masyarakat.

Berdasarkan beberapa definisi pelayanan publik yang sudah dijelaskan, dapat diambil kesimpulan

bahwa pelayanan publik merupakan aktivitas dalam memberikan pelayanan masyarakat yang memiliki kepentingan terhadap organisasi publik sesuai dengan aturan yang bersifat pokok, serta mekanisme yang sudah ditentukan, dan ditujukan dalam memberikan rasa puas terhadap pihak penerima pelayanan.

4. Inovasi

Pendapat Schumpeter yang dikutip oleh Halvorsen (dalam Suwarno, 2008:8) memberikan batasan dalam pemahaman inovasi dimana pengertian inovasi yakni membatasi diri pada produk dan proses baru yang menemukan aplikasi komersial di sektor swasta. Maksud dari pembatasan oleh Schumpeter tersebut adalah ditekankan pada 2 (dua) hal dimana merupakan urgensi dari inovasi tersebut, yakni : sebuah karakter pembaruan yang berasal dari suatu produk dimana inovasi hanya memiliki korelasi dengan berbagai produk baru serta inovasi juga memiliki hubungan dengan proses pencarian aplikasi yang bersifat

komersial pada sektor swasta.

Dari beberapa definisi terkait dengan inovasi, dapat disimpulkan bahwa inovasi adalah sesuatu yang tidak memiliki wujud atau intangible maupun sesuatu yang berwujud atau *tangible*. Dengan demikian, dimensi dari sebuah inovasi sangatlah luas yakni dalam memberi makna pada sebuah inovasi yang identik dengan sebuah teknologi saja akan berdampak pada konteks inovasi yang sempit.

5. Pajak

Rochmat Soemitro (dalam Asih, 2009:17) mendefinisikan pajak sebagai gejala yang ada dalam masyarakat, dimana pajak hanya ada dalam sebuah masyarakat. Pada dasarnya negara adalah gabungan dari beberapa masyarakat dimana memiliki tujuan serta menjadi keberlangsungan hidup dari masyarakat. Dalam melangsungkan hidup pada suatu negara, diperlukan adanya biaya hidup negara dimana bertujuan dalam memenuhi kelangsungan hidup masyarakat, administrasi negara, berbagai lembaga negara, dan lain sebagainya

yang wajib dibiayai oleh suatu negara.

Pajak kendaraan bermotor adalah satu dari jenis pajak daerah dimana memiliki peran yang cukup signifikan dalam hal kontribusinya pada pendapatan daerah. Hal tersebut merupakan topik yang cukup menarik terutama tentang bagaimana peran pajak kendaraan bermotor sebagai kontributor utama dalam menopang Pendapatan Asli Daerah (PAD) (Asih, 2009:28).

6. Inovasi SAKPOLE

Dalam penelitian ini, fenomena yang dijadikan kajian oleh peneliti adalah keberhasilan dari inovasi SAKPOLE dimana terdapat beberapa aspek yang dijadikan sebagai indikator dari keberhasilan inovasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II antara lain :

a. Keuntungan Relatif

Keuntungan relatif dapat dipahami sebagai nilai tambah dari sebuah inovasi baru dibandingkan dengan inovasi yang sudah ada saat

ini. Derajat keuntungan relatif berhubungan dengan nilai manfaat serta berbagai unsur maupun komponen penting yang berpengaruh pada keberhasilan inovasi.

b. Kesesuaian

Kompatibilitas adalah seberapa konsisten individu mempersepsikan suatu inovasi dengan mereka saat ini ditinjau dari nilai budaya, pengalaman masa lalu, dan kebutuhan (Rogers, 2003). Dalam hal ini kompatibilitas pada inovasi SAKPOLE berkaitan dengan proses penyesuaian pegawai terhadap inovasi SAKPOLE dan kesesuaian dengan kebutuhan masyarakat.

c. Kerumitan

Kompleksitas dalam sebuah inovasi diartikan sebagai kurangnya kompleksitas, atau kesulitan dalam menggunakan atau memanfaatkan sebuah inovasi (Rogers, 2003). Jika suatu inovasi dianggap terlalu sulit untuk dipelajari ataupun diadopsi, maka tidak menutup kemungkinan inovasi

menjadi tidak terpakai. Dalam hal ini kerumitan pada inovasi SAKPOLE berkaitan dengan kerumitan yang dialami masyarakat dan kerumitan pada aplikasi SAKPOLE itu sendiri.

d. Kemungkinan Dicoba

Trialabilitas atau kemungkinan dicoba memiliki arti dimana adopter inovasi melakukan tahap pengujian terhadap sebuah inovasi sebelum inovasi tersebut diadopsi secara penuh atau dilaksanakan secara massal (Rogers, 2003). Dalam hal ini kemungkinan dicoba dalam aplikasi SAKPOLE berkaitan dengan tingkat ujicoba dalam meningkatkan penerimaan pajak kendaraan bermotor serta evaluasi program yang dilakukan oleh pihak BAPENDA dalam rangka perbaikan kualitas.

e. Kemudahan Diamati

Observabilitas atau kemudahan diamati merupakan sebuah aktivitas maupun tindakan yang dilaksanakan dalam rangka pengamatan sebuah inovasi, dimulai dari mekanisme atau prosedurnya sampai dengan hasil dari inovasi itu

sendiri. Dalam hal ini kemudahan diamati pada inovasi SAKPOLE berkaitan dengan kemudahan masyarakat dalam mengetahui inovasi SAKPOLE dan kemudahan masyarakat dalam penganatan proses pelayanan dengan kesesuaian prosedur.

7. Faktor Penghambat Inovasi SAKPOLE

- a. Budaya *Risk Aversion*.
- b. Tekanan dan hambatan yang bersifat administratif.
- c. Tidak adanya insentif maupun penghargaan

METODE PENELITIAN

Jenis penelitian yang dimanfaatkan pada penelitian ini yakni penelitian kualitatif, dimana pendekatan yang dimanfaatkan yakni deskriptif kualitatif. Lokasi atau lokus yang dipilih dalam penelitian adalah Kantor Samsat Semarang II, kemudian situs penelitian yakni Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. pemilihan informan memanfaatkan teknik *purposive sampling*, khusus informan yang berasal dari wajib

pajak selaku pengguna aplikasi SAKPOLE ditentukan melalui accidental sampling, Penelitian ini memanfaatkan beberapa instrumen yakni individu yakni peneliti dan orang lain yang berkontribusi serta berperan sebagai perangkat dalam penelitian sekaligus pengumpul data. Instrumen penelitian selain manusia, yang dibutuhkan sebagai alat bantu dalam penelitian ini yakni pedoman wawancara. Jenis data dalam penelitian ini data kualitatif karena dalam menganalisis inovasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor diperlukan data yang dapat mendeskripsikan berbagai aspek penelitian yang bertujuan untuk menjawab berbagai permasalahan yang sudah dirumuskan. Sumber data primer pada penelitian ini yakni hasil wawancara dengan Kepala UPPD Samsat Semarang II dan Kasi Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Semarang II terkait permasalahan yang timbul dalam keberhasilan pelaksanaan inovasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sedangkan sumber data sekunder pada penelitian ini berupa

data terkait rekapitulasi objek kendaraan per kecamatan, data penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE, berita serta artikel jurnal dan skripsi terkait dengan inovasi SAKPOLE. Teknik yang dimanfaatkan dalam pengumpulan data dalam penelitian ini dilakukan dengan menggunakan metode wawancara terpimpin dimana memiliki arah dalam melakukan pengumpulan terkait berbagai data yang relevan. Penelitian ini menggunakan metode analisis dan interpretasi data model *Miles and Huberman* yang terdiri dari beberapa proses analisis data dimana dilakukan dalam beberapa tahap, diantaranya : reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan. Analisis data yang dimanfaatkan pada penelitian ini yakni analisis data dengan metode triangulasi, dimana peneliti memanfaatkan analisis data dengan triangulasi sumber data dan triangulasi metode dimana Peneliti dalam melakukan analisis inovasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Semarang II berlandaskan

lebih dari satu sumber data. Selanjutnya, dalam melakukan uji kebenaran terhadap sebuah data yang diperoleh dari hasil dokumentasi akan dilakukan melalui pengecekan dengan metode wawancara.

HASIL DAN PEMBAHASAN

A. Inovasi SAKPOLE

1. Keuntungan Relatif

Tingkat keuntungan dari inovasi SAKPOLE dapat diukur dari nilai manfaat yang diberikan serta komponen penting dari inovasi SAKPOLE. Nilai manfaat pada inovasi SAKPOLE pada dasarnya sudah membantu masyarakat karena mekanisme maupun prosedur yang dilakukan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE karena pembayaran pajak dapat dilakukan secara online, apalagi mengingat kondisi saat ini masih dalam keadaan Pandemi *Covid-19*. Akan tetapi, terdapat keluhan dari masyarakat dimana dalam aplikasi SAKPOLE pada mekanisme pendaftaran dan proses pembayaran memang bisa dilakukan secara *online*, akan tetapi pada saat akan melakukan pencetakan STNK dan cap legalisasi, masyarakat sebagai wajib pajak tetap

diharuskan untuk datang ke Kantor SAMSAT maupun gerai. Komponen penting dari inovasi SAKPOLE adalah sumber daya manusia, sarana pra sarana, serta teknologi dimana masing-masing unsur tersebut memiliki urgensi dalam menunjang keberhasilan inovasi SAKPOLE. Unsur sumber daya manusia sendiri sumber daya manusia yang dimaksud yakni pegawai khusus loket SAKPOLE yang bertugas memberikan pelayanan pada masyarakat wajib pajak yang melakukan pembayaran melalui aplikasi SAKPOLE. Kemudian teknologi dalam aplikasi SAKPOLE sudah cukup baik, hal tersebut dibuktikan dengan berbagai macam fitur yang ada dalam aplikasi SAKPOLE sudah lengkap dan dapat memberikan kemudahan pada masyarakat sebagai wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE. Sedangkan untuk sarana dan pra sarana sudah dipersiapkan secara matang dan sudah cukup memadai, karena pada dasarnya aplikasi SAKPOLE sendiri dianggap cukup mudah dalam operasionalisasinya

2. Kesesuaian

Tingkat kesesuaian dari Inovasi SAKPOLE meliputi : kesesuaian inovasi dengan kebutuhan masyarakat dan proses penyesuaian pegawai terhadap pelaksanaan inovasi SAKPOLE. Terkait dengan kesesuaian inovasi SAKPOLE dengan kebutuhan masyarakat belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat dikarenakan beberapa hal, antara lain : Pertama, belum tersedianya mesin cetak mandiri yang digunakan untuk pencetakan SKPP atau *notice* wajib pajak. Padahal menurut informasi yang didapat, bagi wajib pajak yang melakukan pendaftaran online melalui SAKPOLE bisa langsung mengesahkan STNK nya di mesin cetak mandiri tanpa harus melalui petugas. Kedua, aplikasi SAKPOLE hanya dapat digunakan oleh masyarakat yang memiliki *smartphone* berbasis *android* saja. Sedangkan untuk masyarakat yang memiliki *smartphone* berbasis *iOS* khususnya *apple* tidak bisa menggunakan aplikasi SAKPOLE dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Ketiga, dalam aplikasi SAKPOLE jika ingin melakukan cetak

STNK dan cap legalitas diharuskan untuk datang ke kantor SAMSAT. Hal tersebut mengindikasikan bahwa pelayanan melalui aplikasi SAKPOLE belum sepenuhnya dilaksanakan secara *online*, sehingga membutuhkan kegiatan tambahan yang harus dilaksanakan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Hal ini tentu belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat mengingat saat ini masih memasuki masa pandemi *Covid-19* dan dikhawatirkan dapat menimbulkan intensitas kerumunan yang tinggi. Keempat, masyarakat tidak bisa melakukan *upload* foto yang berasal dari galeri, padahal pada mekanisme pendaftaran diharuskan untuk melakukan upload berkas berupa foto data diri masyarakat sebagai wajib pajak. Kelima, proses verifikasi yang cukup lama pada mekanisme pendaftaran maupun pembayaran yang dilakukan oleh masyarakat apabila ingin membayar pajak melalui aplikasi SAKPOLE sehingga masyarakat lebih memilih langsung membayar secara *offline* dengan datang ke kantor samsat ataupun Samsat Keliling. Kemudian terkait dengan proses penyesuaian diri

atau adaptasi dari para pegawai khususnya di Samsat Semarang II dalam pelaksanaan inovasi SAKPOLE sejauh ini tidak terdapat permasalahan yang cukup signifikan. Hal tersebut karena aplikasi SAKPOLE sangat mudah dan sederhana dalam pengoperasiannya.

3. Kerumitan

Tingkat kerumitan yang ada pada sebuah inovasi dapat diukur melalui berbagai permasalahan yang ada pada saat pelaksanaan inovasi SAKPOLE dan tingkat pemahaman masyarakat terkait dengan prosedur atau tata cara dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor yang dilakukan melalui aplikasi SAKPOLE. Permasalahan dalam aplikasi SAKPOLE yakni permasalahan pada jaringan. Pada dasarnya jaringan sendiri merupakan sebuah nyawa dari sebuah sistem, apalagi sistem yang memiliki basis online. Apabila tidak terdapat jaringan, maka sebuah sistem tidak akan bisa berjalan secara maksimal. Kendala jaringan pada pelaksanaan inovasi SAKPOLE terjadi terutama pada wilayah bagian pelosok-pelosok desa yang belum atau masih sedikit terjangkau oleh fasilitas

internet. Kemudian terkait dengan tingkat pemahaman masyarakat terhadap prosedur inovasi SAKPOLE muncul dari masyarakat sendiri dimana masyarakat yang berusia lanjut sehingga sedikit mengalami kendala terkait pemahaman mekanisme atau prosedur pada aplikasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudian masyarakat yang memiliki minat baca rendah sehingga tidak mengetahui serta memahami secara keseluruhan terkait mekanisme maupun prosedur pada aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

4. Kemungkinan Dicoba

Sebuah inovasi khususnya inovasi dalam pelayanan publik diharuskan untuk melewati fase uji publik, dimana setiap pihak khususnya masyarakat sebagai penerima inovasi dapat memiliki kesempatan dalam melakukan uji kualitas dari inovasi tersebut. Hal tersebut memiliki tujuan dimana untuk mengetahui, menganalisis, serta menilai seberapa besar nilai, keuntungan, maupun manfaat yang ada pada inovasi tersebut untuk masyarakat. Hal ini dapat dilihat dari fase uji coba inovasi

SAKPOLE dan evaluasi program. Terkait dengan fase uji coba inovasi SAKPOLE, inovasi SAKPOLE sudah melewati tahap uji coba, kemudian inovasi SAKPOLE secara resmi *launching* pada Tahun 2017 yang dilaksanakan pada Hari Minggu pada acara *car free day* yang bertempat di jalan pahlawan Semarang. Akan tetapi sebagian besar masyarakat pengguna tidak mengetahui tentang adanya fase uji coba yang dilakukan oleh pihak BAPENDA khususnya SAMSAT Semarang II. Kemudian terkait dengan evaluasi program pada inovasi SAKPOLE, evaluasi program yang dilakukan oleh pihak BAPENDA khususnya Samsat Semarang II yakni dengan memperbarui aplikasi SAKPOLE menjadi New SAKPOLE. Hal tersebut dilakukan sebagai langkah penyempurnaan sekaligus perbaikan dari program inovasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi walaupun sudah diperbarui, dalam aplikasi *New SAKPOLE* masih terdapat beberapa permasalahan yang belum teratasi, salah satunya adalah masyarakat harus datang ke kantor samsat untuk melakukan cetak STNK dan cap

legalisasi.

5. Kemudahan Diamati

Kemudahan diamati pada dasarnya merupakan tolak ukur mudah atau tidaknya tindakan pengamatan yang dilakukan pada sebuah inovasi yang ada. Inovasi diharuskan dengan mudah untuk diamati baik dari proses kerja dan kemudian menghasilkan sesuatu yang lebih baik. Pada inovasi SAKPOLE, kemudahan diamati dapat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam mengetahui inovasi SAKPOLE dan kemudahan pengamatan pada proses pelayanan inovasi SAKPOLE. Pada sub indikator kemudahan masyarakat dalam mengetahui inovasi SAKPOLE memiliki kaitan dengan sosialisasi pihak BAPENDA khususnya Samsat Semarang II sendiri sudah melakukan berbagai macam sosialisasi terkait aplikasi SAKPOLE pada pembayaran pajak kendaraan bermotor. Sosialisasi dilakukan dalam beberapa cara, antara lain : melalui brosur-brosur, iklan, banner-banner yang ada di kecamatan, talkshow berupa forum group discussion, serta melalui platform media sosial seperti twitter dan Instagram. Selain itu, dari pihak Samsat Semarang II juga

melaksanakan sosialisasi secara langsung dengan mendatangi Sekolah, Universitas, serta masing-masing Kantor Kelurahan dan Kecamatan setempat. Kemudian terkait dengan sub indikator kemudahan pengamatan pada proses pelayanan inovasi SAKPOLE, masyarakat sudah bisa mengamati secara jelas terkait dengan proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui inovasi SAKPOLE pada Kantor Samsat Semarang II. Hal tersebut karena proses pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE sudah sesuai dengan prosedur atau mekanisme yang ada.

B. Faktor Penghambat Inovasi SAKPOLE

1. Budaya *Risk Aversion*

Budaya *risk aversion* atau dikenal dengan budaya menghindari resiko pada dasarnya adalah budaya tidak suka pada adanya sebuah resiko mencakup resiko kegagalan dalam pelaksanaan sebuah program. Dalam pelaksanaan inovasi SAKPOLE, tidak terdapat resiko yang ditimbulkan baik dalam pelaksanaan inovasi SAKPOLE maupun dalam kinerja pegawai pada pelaksanaan inovasi SAKPOLE.

Dalam hal ini, para pegawai khususnya di Samsat Semarang II justru ikut serta berperan dalam menyukseskan pelaksanaan program inovasi SAKPOLE baik secara pelaksanaan program, dan ikut serta dalam proses sosialisasi inovasi SAKPOLE di masyarakat.

2. Adanya Tekanan atau Hambatan Administratif

Tekanan maupun hambatan yang bersifat administratif dimana merupakan satu dari beberapa faktor penghambat sebuah inovasi. Dalam inovasi SAKPOLE, tekanan atau hambatan yang bersifat administratif berasal dari masyarakat yang ingin melakukan pencetakan SKPP apabila tidak membawa dokumen berupa KTP yang sesuai dengan STNK, maka pencetakan tidak bisa dilakukan. Selain itu, tekanan dan hambatan administratif berasal dari aplikasi SAKPOLE dimana terkadang terdapat permasalahan trouble dalam pencetakan SKPP itu sendiri. Akan tetapi, dalam hal ini dari pihak Samsat sudah membuat grup *Whatsapp* berupa *helpdesk*.

3. Tidak Adanya Insentif atau Penghargaan

Pemberian penghargaan maupun insentif baik yang berbentuk verbal maupun material dari pihak atasan kepada para pegawai dapat membangun berbagai macam ide kreatif dari para pegawai sehingga dapat memunculkan sebuah inovasi. Pemberian penghargaan maupun insentif di Samsat Semarang II berupa penghargaan secara verbal saja, yakni berbentuk semangat dan motivasi kerja yang diberikan oleh atasan kepada para pegawai di Samsat Semarang II atas kinerjanya dalam pelaksanaan program inovasi SAKPOLE.

PENUTUP

A. Kesimpulan

Berdasarkan penelitian yang dilaksanakan melalui wawancara dan beberapa dokumen yang berhubungan dengan keberhasilan pelaksanaan inovasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Samsat Semarang II, dari hasil penelitian maka penulis dapat menarik kesimpulan dari beberapa hal terkait keberhasilan atau efektivitas inovasi SAKPOLE dan faktor penghambat dalam inovasi SAKPOLE, antara lain : Keuntungan relatif, dimana dapat dilihat dari indikator komponen penting, dan

indikator nilai manfaat. Pada indikator komponen penting dibagi menjadi 3 unsur, antara lain : sumberdaya manusia, sarana dan pra sarana, serta teknologi. Sedangkan untuk nilai manfaat dilihat dari kemudahan masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor karena dapat dilakukan kapan saja, dan dimana saja. Akan tetapi, masyarakat masih diharuskan untuk datang ke kantor Samsat dalam rangka melakukan pencetakan STNK dan cap legalisasi. Kesesuaian, kesesuaian inovasi SAKPOLE dengan kebutuhan masyarakat, masih terdapat beberapa hambatan dalam aplikasi SAKPOLE sehingga belum sesuai dengan kebutuhan masyarakat. Hambatan tersebut yakni : belum tersedianya mesin cetak mandiri di Kantor Samsat, aplikasi SAKPOLE hanya dapat digunakan di smartphone berbasis android saja, masyarakat masih harus datang ke kantor Samsat untuk mencetak STNK dan cap legalisasi, masyarakat tidak bisa mengunggah berkas berupa foto dari galeri, serta proses verifikasi yang cukup lama dalam aplikasi SAKPOLE. Kemudian untuk indikator proses penyesuaian

pegawai terhadap inovasi SAKPOLE, tidak terdapat permasalahan yang cukup signifikan karena aplikasi SAKPOLE mudah dalam pengoperasiannya. Kerumitan, dapat dilihat dari indikator kendala dalam pelaksanaan aplikasi SAKPOLE dan pemahaman masyarakat mengenai prosedur dalam inovasi SAKPOLE. Pada indikator kendala dalam pelaksanaan aplikasi SAKPOLE dimana terdapat beberapa permasalahan yakni kendala jaringan yang terjadi terutama pada wilayah-wilayah bagian pelosok desa, dan kurangnya ketelitian dari masyarakat dalam memahami fitur pada aplikasi SAKPOLE. Selanjutnya untuk indikator pemahaman masyarakat mengenai prosedur dalam inovasi SAKPOLE, permasalahan muncul dari masyarakat sendiri dimana masyarakat memiliki minat baca rendah dalam memahami mekanisme maupun prosedur dalam aplikasi SAKPOLE. Kemungkinan Dicoba, inovasi SAKPOLE sudah melewati tahap uji coba dan sudah launching pada Tahun 2017, akan tetapi mayoritas masyarakat belum mengetahui adanya fase uji coba tersebut. Kemudian untuk

indikator evaluasi program inovasi SAKPOLE mengalami evaluasi program dan berubah menjadi *New SAKPOLE*, akan tetapi dalam aplikasi *New SAKPOLE* masih terdapat berapa permasalahan yang belum dapat diatasi, salah satunya adalah proses pencetakan STNK dan cap legalisasi dimana dilakukan secara *offline* atau dengan datang ke kantor samsat. Kemudahan Diamati, dapat dilihat dari indikator kemudahan masyarakat dalam mengetahui inovasi SAKPOLE, dan kemudahan pengamatan proses pelayanan. Pada indikator kemudahan masyarakat dalam mengetahui inovasi SAKPOLE, langkah sosialisasi dilaksanakan oleh BAPENDA khususnya Samsat Semarang II melalui berbagai media serta beberapa kunjungan. Kemudian pada indikator kemudahan pengamatan proses pelayanan, proses pelayanan mudah untuk diamati masyarakat dan terdapat peran penting pegawai untuk membantu masyarakat.

Berkaitan dengan faktor penghambat inovasi SAKPOLE antara lain :Pertama, faktor budaya *risk aversion* atau budaya menghindari resiko. Dalam pelaksanaan inovasi

SAKPOLE maupun kinerja pegawai tidak terdapat resiko yang cukup signifikan, justru pegawai ikut serta menyukseskan program dengan ikut serta mensosialisasikan inovasi SAKPOLE. Kedua faktor adanya tekanan atau hambatan yang bersifat administratif. Dalam pelaksanaan inovasi SAKPOLE, hambatan berasal dari masyarakat yang belum melakukan balik nama kendaraan akan tetapi ingin mencetak SKPP akan tetapi tidak memiliki dokumen berupa KTP sesuai dengan STNK. Selain itu, terdapat hambatan lain berupa *trouble* pada aplikasi SAKPOLE dalam pencetakan SKPP, akan tetapi dari Pihak Samsat Semarang II sudah mengatasi permasalahan pencetakan SKPP dengan membuat grup WA berupa helpdesk. Ketiga, faktor tidak adanya insentif atau penghargaan, dalam pelaksanaan inovasi SAKPOLE pemberian penghargaan hanya berupa verbal atau lisan yang diberikan dari atasan kepada pegawai.

B. Saran

1. Pihak Samsat

Dalam rangka optimalisasi aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran

pajak kendaraan bermotor, pihak BAPENDA khususnya Samsat Semarang II hendaknya melakukan beberapa hal, antara lain : menyediakan mesin cetak mandiri, memperbarui aplikasi SAKPOLE agar dapat digunakan *smartphone* berbasis *iOS*, memperbarui aplikasi agar cetak STNK dan cap legalisasi dapat dilakukan secara *online*, memperbaiki aplikasi agar masyarakat dapat melakukan upload dokumen dari galeri, meningkatkan responsivitas terkait dengan permasalahan verifikasi yang cukup lama, serta melakukan pemerataan jaringan internet di wilayah pelosok.

2. Masyarakat

Berkaitan dengan kelancaran dalam pelaksanaan pelayanan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE, masyarakat hendaknya meningkatkan minat baca serta ketelitian dalam memahami mekanisme pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE, melakukan balik nama apabila membeli kendaraan bekas, serta mencari informasi terlebih dahulu sebelum menggunakan aplikasi

SAKPOLE terkait dengan pelayanan pajak kendaraan bermotor padaaplikasi SAKPOLE khusus untuk Pendaftaran Ulang (PU) 1 Tahunan saja.

DAFTAR PUSTAKA

Buku :

Dwiyanto, A. (2008). *Mewujudkan Good Governance Melalui Pelayanan Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Keban, Y. T. (2004). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu*. Jogjakarta: Gava Media.

Keban, Y. T. (2014). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Publik Konsep, Teori Dan Isu Edisi Ketiga*. Jogjakarta: Gava Media.

Suwarno, Y. (2008). *Inovasi Di Sektor Publik*. Jakarta: STIA-LAN Press.

Rogers, E. M. (2003). *Diffusion Of Innovations*. New York: FREE PRESS.

Dokumen Lainnya :

Asih, W. W. (2009). Pelaksanaan Pemungutan Pajak Kendaraan Bermotor Di Unit Pelayanan Pendapatan Dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) Kabupaten Pemalang. *Tesis*, Universitas Diponegoro.

Agustina, M. (2019). Analisis Efektivitas Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Dalam Upaya Meningkatkan Pelayanan Pajak

Kendaraan Bermotor Di Provinsi Jawa Tengah (Studi Kasus Samsat Semarang 1). *Skripsi*, Universitas Semarang.

Laporan Struktural UPPD Samsat Semarang II Tahun 2020

Regulasi :

Peraturan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 21 Tahun 2011 Tentang Petunjuk Pelaksanaan Daerah Provinsi Jawa Tengah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah.

Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah.

Website :

Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil. (2020). Jumlah Penduduk Kota Semarang Periode Desember 2020. Diakses Pada 25 Maret 2022, dari <https://www.dispendukcakil.semarangkota.go.id/statistik/jumlah-penduduk-kota-semarang/2020-12-16>.

Badan Pusat Statistik. (2020). Jumlah Kendaraan Bermotor di Kota Semarang Periode 2020. Diakses Pada 25 Maret 2022, dari <https://jateng.bps.go.id/indicator/17/1006/1/jumlah-kendaraan-bermotor-menurut-kabupaten-kota-dan-jenis-kendaraan-di-provinsi-jawa-tengah.html>.