

DIFUSI INOVASI APLIKASI NEW SAKPOLE DALAM PELAYANAN PEMBAYARAN PAJAK KENDARAAN BERMOTOR DI KOTA SEMARANG

Alya Sausan Zahra, Ida Hayu Dwimawanti

Program Studi Administrasi Publik
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik, Universitas Diponegoro
Jalan. Prof Soedarto, S. H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269
Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405
Laman : www.fisip.undip.ac.id
Email : fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This study aims to analyze the diffusion of innovation of the New Sakpole application in motor vehicle tax payment services in Semarang City and its inhibiting factors. The research applied a descriptive qualitative method through interviews, observations, and documentations with informants from the Regional Revenue Agency of Central Java, Semarang Samsat, as well as users and non-users. The analysis refers to Everett M. Rogers' Diffusion of Innovation theory. The findings reveal that the diffusion process has progressed fairly well, yet it remains constrained by complexity, particularly in terms of limited digital literacy, application accessibility, security concerns, technical issues, and inadequate devices. Nevertheless, the New Sakpole application provides relative advantages by enhancing efficiency, transparency, and accountability in tax services.

Keyword : Diffusion of Innovation, Motor Vehicle Tax, Public Service

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan menganalisis difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang serta faktor penghambatnya. Penelitian menggunakan metode kualitatif deskriptif melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi dengan informan dari Bapenda Jawa Tengah, Samsat Semarang, serta masyarakat pengguna dan non-pengguna. Analisis mengacu pada teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers. Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi berjalan cukup baik, namun masih terkendala aspek kompleksitas, terutama dalam literasi digital, akses aplikasi, keraguan keamanan, kendala teknis, dan keterbatasan perangkat. Meski demikian, aplikasi New Sakpole tetap memberikan keuntungan relatif berupa peningkatan efisiensi, transparansi, dan akuntabilitas layanan pajak.

Kata Kunci : Difusi Inovasi, Pajak Kendaraan Bermotor, Pelayanan Publik

PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) mendorong pemerintah untuk berinovasi dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik melalui peneran e-government. Inovasi berbasis digital ini bertujuan menciptakan pelayanan yang lebih cepat, efisien, transparan, dan akuntabel. Salah satu sektor penting yang terdampak adalah pelayanan pajak kendaraan bermotor (PKB) yang menjadi penyumbang utama Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Tengah dengan kontribusi lebih dari 40%.

Sebagai langkah transformasi, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah (Bapenda) Jawa Tengah meluncurkan aplikasi SAKPOLE pada tahun 2017 dan mengembangkannya menjadi New Sakpole pada tahun 2021. Aplikasi ini menawarkan berbagai layanan digital, mulai dari pembayaran PKB tahunan, penerbitan e-TBPKP, hingga informasi kendaraan secara *real-time*. Inovasi ini diharapkan mampu mengurangi antrean di Samsat, meningkatkan kepatuhan wajib pajak, serta mendukung penerapan *smart governance*.

Namun, tingkat adopsi aplikasi New Sakpole di Kota Semarang masih rendah. Data menunjukkan bahwa pembayaran pajak secara online hanya berkisar 1-1,4% dari total

penerimaan PKB dalam tiga tahun terakhir.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Objek PKB yang Dibayar

Tahun	Total Objek PKB yang Dibayarkan (Unit)	Online (Rupiah)	Manual (Rupiah)	Persentase Online
2022	1.045.009	10.113.159.250	790.190.757.150	1,26%
2023	1.021.966	8.176.156.600	796.408.682.800	1,02%
2024	1.019.637	11.081.149.550	775.337.578.600	1,41%

Sumber: Bapenda Provinsi Jawa Tengah (diolah oleh peneliti)

Kondisi ini mengindikasikan bahwa proses difusi inovasi belum berjalan optimal. Oleh karena itu, penelitian ini penting dilakukan untuk menganalisis difusi inovasi aplikasi New Sakpole di Kota Semarang dengan menggunakan teori Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers yang difokuskan pada empat elemen difusi inovasi menurut Everett M. Rogers yaitu inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial, serta faktor-faktor penghambatnya menurut Ananda dan Amiruddin (2017). Kajian ini diharapkan dapat memberikan kontribusi akademis dalam memperkaya literatur tentang difusi inovasi di sektor publik sekaligus menjadi bahan evaluasi praktis bagi pemerintah dalam mengoptimalkan penerapan layanan digital di bidang perpajakan.

METODE PENELITIAN

Penelitian menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif. Data diperoleh melalui wawancara, observasi, dan dokumentasi. Informan terdiri dari pegawai Bapenda Jawa Tengah, Samsat Semarang, serta masyarakat pengguna dan non-pengguna aplikasi. Teknik penentuan informan dilakukan secara purposive dan snowball sampling. Analisis data dilakukan dengan reduksi, penyajian, dan penarikan kesimpulan. Validitas data diperkuat dengan triangulasi sumber dan metode.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Difusi Inovasi Aplikasi New Sakpole dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang

Berdasarkan teori Rogers, difusi inovasi dianalisis melalui atribut inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial.

1. Inovasi

Hasil penelitian menunjukkan bahwa difusi inovasi aplikasi New Sakpole di Kota Semarang telah berjalan cukup baik, ditandai dengan pemenuhan sebagian besar atribut inovasi menurut Rogers. Aplikasi ini memberikan **keuntungan relatif**

berupa efisiensi waktu, penghematan biaya, kemudahan akses, serta peningkatan kenyamanan bagi wajib pajak maupun pegawai. Dari aspek **kesesuaian**, inovasi sejalan dengan budaya kerja ASN yang berlandaskan nilai BerAKHLAK dan sesuai dengan kebutuhan masyarakat terhadap layanan praktis. Pada aspek **kemampuan diamati**, hasil inovasi terlihat langsung dari berkurangnya antrean di Samsat, penerapan e-TBPKP, serta kemudahan pemantauan transaksi.

Namun, hambatan masih ditemui pada atribut **kompleksitas** dan **kemungkinan diuji coba**. Aplikasi dinilai cukup ramah pengguna, tetapi kelompok usia lanjut masih memerlukan adaptasi lebih karena keterbatasan literasi digital. Selain itu, uji coba aplikasi sebelumnya hanya melibatkan lingkup pusat dan sebagian masyarakat, sementara unit pelaksana di daerah lebih banyak menerima arahan berupa tutorial.

2. Saluran Komunikasi

Proses difusi inovasi memanfaatkan dua saluran komunikasi utama, yaitu media massa

dan komunikasi interpersonal. Media massa berupa website, media sosial, dan Youtube terbukti efektif dalam menjangkau masyarakat luas secara cepat. Sementara itu, komunikasi interpersonal dilakukan melalui tatap muka, sosialisasi, dan media cetak yang berperan penting dalam memberikan pemahaman kepada kelompok masyarakat dengan keterbatasan digital. Kombinasi kedua saluran ini menunjukkan bahwa pemilihan media komunikasi berpengaruh signifikan terhadap tingkat penerimaan inovasi.

3. Jangka Waktu

Pengembangan aplikasi New Sakpole dari tahap perancangan hingga implementasi memerlukan waktu sekitar enam bulan. Dalam adopsinya, masyarakat melalui tahapan pengetahuan, persuasi, keputusan, implementasi, dan konfirmasi. Adaptasi pegawai berlangsung lebih cepat karena adanya dorongan kebijakan organisasi, sedangkan adaptasi masyarakat bervariasi tergantung pada literasi digital dan kepemilikan perangkat. Generasi muda lebih cepat menguasai aplikasi, sementara

kelompok usia lanjut membutuhkan sosialisasi tambahan.

4. Sistem Sosial

Keberhasilan difusi inovasi ditunjang oleh faktor sistem sosial. Kepemimpinan berperan sebagai pengarah strategis yang memastikan kebijakan, tindak lanjut, dan evaluasi berjalan dengan baik. Jaringan kerja sama antarinstansi, lembaga keuangan, serta media turut memperkuat penerapan aplikasi. Di tingkat internal organisasi, penerimaan inovasi lebih banyak berlangsung secara individu melalui arahan pimpinan dan panduan tutorial, yakni dengan tingkat kepatuhan pegawai yang cukup tinggi terhadap kebijakan.

Faktor Penghambat Difusi Inovasi Aplikasi New Sakpole dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang

1. Hambatan Psikologis

Kepercayaan dan pengalaman teknologi menjadi faktor penting dalam penerimaan inovasi. Sebagian masyarakat masih merasakan keraguan terkait keamanan transaksi yang menyebabkan enggan beralih ke

sistem digital. Selain itu, perbedaan pengalaman teknologi turut mempengaruhi penerimaan, di mana masyarakat yang terbiasa dengan perangkat digital lebih cepat beradaptasi, sedangkan kelompok usia lanjut dan individu dengan literasi digital rendah membutuhkan waktu pendampingan lebih lama.

2. Hambatan Praktis

Ketersediaan sumber daya manusia dan anggaran relatif memadai sehingga tidak menjadi kendala berarti. Namun, hambatan utama muncul pada aspek teknis dan alokasi waktu. Sosialisasi yang belum merata menyebabkan tingkat adopsi masyarakat masih rendah, meskipun aplikasi telah cukup lama diterapkan. Selain itu, keterbatasan akses aplikasi pada perangkat iOS, perbedaan kepemilikan perangkat, dan kondisi jaringan internet yang tidak stabil di beberapa wilayah turut menjadi faktor yang memperlambat difusi inovasi.

3. Hambatan Nilai

Pada aspek nilai, penelitian menunjukkan bahwa inovasi New Sakpole relatif tidak menghadapi

hambatan. Aplikasi ini dinilai selaras dengan budaya kerja ASN yang berlandaskan nilai BerAKHLAK serta sesuai dengan kebutuhan masyarakat terhadap pelayanan publik yang praktis, transparan, dan akuntabel.

PENUTUP

Simpulan

Kesimpulan menunjukkan bahwa difusi inovasi Aplikasi New Sakpole di Kota Semarang telah berlangsung cukup baik, ditandai dengan adanya keuntungan relatif, kesesuaian dengan budaya kerja ASN dan kebutuhan masyarakat, serta hasil inovasi yang dapat diamati secara nyata. Saluran komunikasi melalui media massa dan interpersonal turut mendukung penyebaran informasi, sedangkan proses pengembangan dan implementasi aplikasi berjalan cukup cepat.

Meski demikian, penerapannya belum optimal. Hambatan utama terdapat pada aspek kompleksitas dan kemampuan diuji coba, meliputi keterbatasan literasi digital, keraguan terhadap keamanan transaksi, rendahnya pemahaman sebagian masyarakat, serta kendala teknis pada perangkat dan jaringan. Selain itu, uji coba yang tidak merata di seluruh unit pelaksana menghambat pemerataan

difusi. Dengan demikian, faktor psikologis dan praktis menjadi penghambat dominan, sementara pada aspek nilai, inovasi ini justru selaras dengan norma dan kebutuhan masyarakat.

Saran

Hasil temuan penelitian ini menghasilkan sejumlah saran untuk mendukung pengembangan dan pelaksanaan Aplikasi Sakpole, antara lain perlunya peningkatan sosialisasi yang lebih luas dan berkelanjutan, pendampingan khusus bagi kelompok masyarakat dengan literasi rendah, pengembangan aspek teknis agar aplikasi dapat diakses melalui berbagai perangkat serta mencakup seluruh jenis kendaraan, pelibatan seluruh unit pelaksana Samsat dalam proses uji coba dan evaluasi, serta penguatan transparansi dan sistem pengaduan guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan transaksi.

DAFTAR PUSTAKA

- Ananda, R., & Amiruddin. (2017). *Inovasi pendidikan: Melejitkan potensi teknologi dan inovasi pendidikan* (M. Rifa'i, Ed.). Widina Bhakti Persada Bandung.
- Anggitlistio, D. B., Warsono, H., & Santoso, R. S. (2023). Difusi Inovasi Si D'Nok Dalam Pelayanan Administrasi Kependudukan Di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 1–18.
- Al-Razgan, M., Alrowily, A., Al-Matham, R. N., Alghamdi, K. M., Shaabi, M., & Alssum, L. (2021). Using diffusion of innovation theory and sentiment analysis to analyze attitudes toward driving adoption by Saudi women. *Technology in Society*, 65, 101558.
- BPS Kota Semarang. (2024). Jumlah Penduduk Menurut Jenis Kelamin (Jiwa), 2024, <https://semarangkota.bps.go.id/id/statistics-table/2/NzgjMg==/jumlah-penduduk-menurut-jenis-kelamin.html> diakses pada 20 Mei 2025
- Fadhilah, A. R., a Hanani, R., & Kismartini, K. (2023). Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) Kabupaten Sragen. *Journal of Public Policy and Management Review*, 12(3), 217-235.
- Fakih, F., & Lawati, S. (2019). Keterjangkauan informasi dalam pelayanan publik. *Jurnal Ilmu Administrasi dan Studi Kebijakan (JIASK)*, 2(1), 1-7.
- Fathurrahim, F. (2023). DIFUSI INOVASI PELAYANAN SISTEM DIGITAL KENAIKAN PANGKAT (KP) PEGAWAI NEGERI SIPIL DI LINGKUNGAN PEMERINTAH KABUPATEN LOMBOK BARAT. *Media Bina Ilmiah*, 18(3), 739-750.
- Hariani, D., Nurcahyanto, H., & Adipurnawati, D. M. (2019). Relative Advantage Dalam Inovasi Lapor Hendi Di Kota Semarang. *Conference on Public Administration and Society*, 01(01), 440–452. <https://proceedings.undip.ac.id/index.php/copas/article/view/43>
- Husna, A. S., Mulyawan, R., & Taryana, A. (2024). Pengembangan Inovasi Pelayanan Rek Disampo Sansil(Perekaman Ktp-El Penyandang Disabilitas, Jompo,Dan Odg

- Ke Desa Terpencil) Pada Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Tasikmalaya Tahun 2020-2021. *Ilmu Administrasi Negara*, 4(1), 150–162.
- Interaction Design Foundation - IxDF. (2018, June 19). The Diffusion of Innovation – Strategies for Adoption of Products. Interaction Design Foundation - IxDF. <https://www.interaction-design.org/literature/article/the-diffusion-of-innovation-strategies-for-adoption-of-products>
- Irianto, J., Natalisa, D., & Rodiyah, I. (2020). Public Service Innovation and the Diffusion of Innovation in Indonesia. *International Journal Of Innovation, Creatvity and Change*, 13(11), 800-813.
- Keban, Y. (2019). *Enam Dimensi Strategis Administrasi Punlik Konsep, Teori dan Isu* (Edisi Revi). Penerbit Gava Media.
- Kusdyana, Y. (2020). *Analisis kualitas pelayanan publik pada Politeknik Pelayaran Surabaya* (Doctoral dissertation, STIA DAN MANAJEMEN KEPELABUHANAN BARUNAWATI SURABAYA).
- Menzli, L. J., Smirani, L. K., Boulahia, J. A., & Hadjouni, M. (2022). Investigation of open educational resources adoption in higher education using Rogers' diffusion of innovation theory. *Heliyon*, 8(7).
- Muntaha, N. G., & Amin, A. (2023). Difusi Inovasi, Diseminasi Inovasi, Serta Elemen Difusi Inovasi. *Jurnal Pendidikan Dan Konseling (JPDK)*, 5(2), 2548–2554.
- Naila, T. P., Sjafari, A., & Wicaksono, A. S. (2024). Difusi terhadap Inovasi Pelayanan iTangKab pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Tangerang. *Journal of Geopolitics and Public Policy (JOGPP)*, 2, 8-19.
- Nugraha, A. A., & Manar, D. G. (2023). IMPLEMENTASI KEBIJAKAN INOVASI SISTEM ADMINISTRASI KENDARAAN PAJAK ONLINE (SAKPOLE) DI KOTA SEMARANG. *Journal of Politic and Government Studies*, 12(4), 515-529.
- Oktaviana, P. V. P., Warsono, H., & Astuti, R. S. (2024). Proses Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali. *Journal of Public Policy and Management Review*, 13(2), 1-19.
- Prabowo, H., Suwanda, D., & Syafri, W. (2022). *Inovasi Pelayanan pada Organisasi Publik* (Y. P. Santoso & N. N. Muliawati (eds.); Cetakan Pe). PT Remaja Rosdakarya.
- Pratama, R. N., & Adiinto, A. (2022). *Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru. Khatulistiwa: Jurnal Pendidikan Dan Sosial Humaniora*, 2 (2), 92–112.
- Pribadi, I. A. P. DIFUSI INOVASI DESA DIGITAL DI DESA KARANGANYAR KECAMATAN KARANGANYAR KABUPATEN PURBALINGGA TAHUN 2022.
- Priono, M., & Widrati, N. K. (2019). *Komunikasi Inovasi*. PT Pranata Kualita Semarang. (2023). Laporan Akhir Survei Kepuasan Eksternal 68 (Indeks Kepuasan Masyarakat) RSD K.R.M.T Wongsonegoro Semester I Tahun 2023.
- Ronnyta, R. V., & Herawati, N. R. (2020). Inovasi Pelayanan Perizinan Melalui Si-Imut Pada Dinas Penanaman Modal dan Pelayanan Terpadu Satu Pintu (DPMPTSP) Kota Semarang. *Journal of Politic and Government Studies*, 9(03), 81-90.
- Ryan, B., & Gross, N. C. (1943). **The Diffusion of Hybrid Seed Corn in Two Iowa Communities.** *Rural Sociology*, 8(1), 15–24.
- Sutisna, N., Muhaemin, M., & Ramadhan, A. (2022). Difusi inovasi aplikasi siputeri dalam meningkatkan pelayanan informasi publik di pemerintah Kabupaten Pandeglang. *Jurnal Ilmu Politik dan Pemerintahan*, 8(2).

Syasdawita, Z., & Rizqi, B. (2022). Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan Online Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam). *Journal of Governance Innovation*, 4(1), 84100.

Ulfatiyana, M. (2021). Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis (ASG) di Kota Madiun. *Jurnal Administrasi Publik*, 11(2).

Usmani, L. F., & Rahman, A. Z. (2020). Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 300-315.