

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

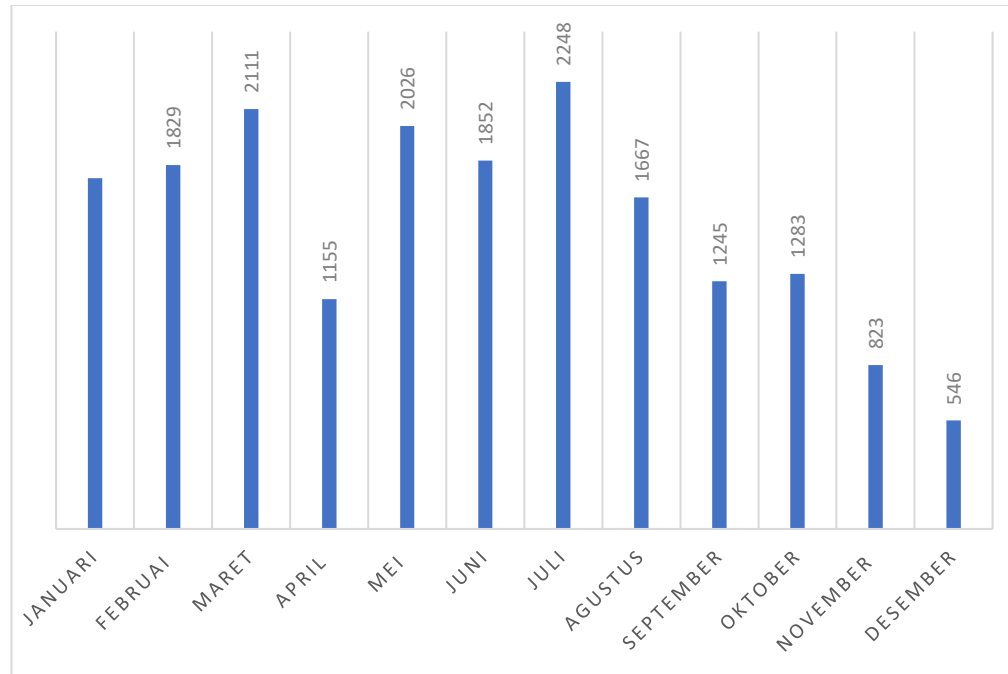
Arus globalisasi yang kian berkembang menjadi ciri khas era modern sekaligus mencerminkan cepatnya transformasi perubahan. Perkembangan pesat teknologi informasi dan komunikasi sebagian besar disebabkan oleh globalisasi yang pada akhirnya berdampak luas pada kehidupan manusia, meskipun dampak tersebut tidak selalu langsung terlihat. Globalisasi yang seringkali ditandai dengan hilangnya batas antar negara, menjadikan pola komunikasi dalam masyarakat menjadi ikut berubah yang dimana masyarakat tentu mengharapkan adanya interaksi yang lebih efektif dan efisien. Kondisi tersebut menunjukkan bahwa kebutuhan akan teknologi informasi dan komunikasi sangatlah besar. Bagi masyarakat modern, teknologi tidak semata-mata berfungsi sebagai sarana pendukung, melainkan juga sebagai bagian yang menjadi komponen vital dalam pelaksanaan aktivitas sehari-hari. Hal ini dikarenakan berbagai keperluan saat ini dapat diselesaikan dengan mudah melalui pemanfaatan teknologi.

Perkembangan yang semakin massif dalam teknologi informasi dan komunikasi telah mempercepat terjadinya inovasi serta transformasi di berbagai bidang, termasuk dalam tata kelola pemerintahan. Agar tetap sejajar dengan sektor lainnya, maka pemerintah dituntut untuk segera beradaptasi dengan segala perubahan yang ada, terutama dalam perubahan sistem pelaksanaannya. Dalam

penyelenggaraan pelayanan, khususnya pelayanan publik, teknologi juga berfungsi sebagai perantara antara pemerintah dengan masyarakat. Setiap orang memiliki hak untuk mengakses layanan publik dengan mudah, sehingga penting bagi pemerintah, sebagai penyedia utama layanan ini memanfaatkan kemajuan teknologi dengan baik untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas operasi mereka. Sebab, dapat diketahui bahwa di era globalisasi saat ini terdapat berbagai tantangan yang dihadapi, baik dari segi peningkatan kebutuhan masyarakat yang semakin kompleks hingga tuntutan akan penyediaan pelayanan yang cepat, transparan dan akuntabel.

Ketersediaan pelayanan yang optimal merupakan harapan utama masyarakat sebagai penerima layanan, sehingga memberikan indikasi bahwa kepuasan masyarakat berperan penting sebagai ukuran kualitas dari pelayanan publik. Namun, faktanya pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia sendiri masih dijumpai beberapa permasalahan yang kemudian mengakibatkan munculnya beberapa pandangan buruk oleh masyarakat terhadap pelayanan publik yang diberikan. Sebagian besar masyarakat tersebut beranggapan bahwa pelayanan publik adalah suatu proses yang lama, berbelit-belit, dan kurang transparan. Faktor lain seperti keterbatasan jarak dan waktu yang harus ditempuh untuk mengakses pelayanan juga merupakan permasalahan umum yang sering terjadi dan tidak jarang pula ditemukan adanya praktik birokrasi yang kurang efisien. Dengan kondisi tersebut, maka menunjukkan bahwa permasalahan terkait pelayanan publik termasuk dalam permasalahan serius yang perlu segera ditangani dengan solusi

yang tepat agar stigma buruk dalam masyarakat dapat berkurang dan kepercayaan terhadap pelayanan publik dapat meningkat.



Gambar 1.1 Laporan Pengaduan Masyarakat Ombudsman RI 2024

Sumber: Diolah dari Laporan Tahunan Ombudsman RI

Gambar 1.1 merupakan jumlah laporan pengaduan masyarakat yang masuk dalam Ombudsman RI tahun 2024 terkait dengan pelayanan publik di Indonesia. Berdasarkan grafik diatas maka total seluruh laporan yang masuk pada tahun 2024 yaitu sebanyak 18.549 laporan, yang dimana jumlah laporan setiap bulannya tidak tetap atau mengalami peningkatan dan penurunan. Jumlah laporan tertinggi yaitu berada dibulan Juli sebanyak 2.248 laporan atau sejumlah 12,12% dari total laporan.

Tingginya angka laporan aduan tentang pelayanan publik mengindikasikan bahwa mutu pelayanan publik di Indonesia belum memenuhi standar yang diharapkan dan sekaligus menunjukkan pula bahwa pemenuhan kebutuhan masyarakat belum terpenuhi secara optimal. Sedangkan, pada hakikatnya pelayanan publik merupakan hak dasar setiap warga negara yang menjadi kewajiban pemerintah untuk memenuhinya. Ketidakoptimalan dalam pelaksanaan pelayanan publik berpotensi menghalangi terwujudnya kesejahteraan masyarakat.

Pelaksanaan pelayanan publik di Indonesia telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, yaitu merupakan upaya berkelanjutan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan masyarakat dengan cara yang sesuai dengan semua peraturan perundang-undangan yang berlaku. Pemerintah memberikan berbagai layanan kepada warganya, termasuk barang, jasa, dan dukungan administratif. Berdasarkan undang-undang tersebut pula, maka telah jelas bahwa pemerintah memiliki peranan sangat penting dalam mengatur bagaimana proses pelayanan publik yang dilaksanakan. Pemerintah dalam hal ini bertindak sebagai aktor utama yang bertanggung jawab penuh atas penyediaan dan penjaminan adanya suatu layanan prima agar kebutuhan masyarakat dapat terpenuhi dengan baik.

Pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi dipandang sebagai langkah solutif yang dilakukan pemerintah guna memperbaiki permasalahan rendahnya kualitas pelayanan publik di Indonesia. (Firdaus & Lawati, 2019) Kemajuan teknologi memudahkan interaksi antara pemerintah dengan masyarakat dalam proses pelayanan. Bagi pemerintah, pemanfaatan teknologi diarahkan untuk mencapai layanan publik yang lebih efisien, transparan, dan akuntabel. Hadirnya

teknologi memungkinkan penyederhanaan berbagai prosedur birokrasi yang semula dianggap rumit dan membutuhkan waktu lama, menjadi pelayanan yang lebih cepat dan bersifat responsif. Selain itu, teknologi memudahkan pemerintah dalam memantau kinerja pelayanan secara *real time* dan mengelola data masyarakat secara lebih akurat. (Anggraeni & Rahmawati, 2024) Pemerintah juga dapat memangkas biaya anggaran karena dalam pelaksanaannya tidak lagi diperlukan akomodasi untuk kegiatan langsung di lapangan yang justru seringkali membutuhkan waktu serta biaya tambahan. (Saputra, 2024)

Teknologi tidak hanya memberi manfaat ke pemerintah, tapi memiliki pengaruh signifikan pada masyarakat sebagai pengguna layanan publik. Masyarakat dipermudah khususnya dalam mengakses berbagai layanan tanpa perlu melewati proses birokrasi yang cenderung rumit. Dengan menerapkan pelayanan berbasis digital, masyarakat dapat mengajukan permohonan, memperoleh informasi, dan menyampaikan keluhan dengan lebih cepat. Disamping itu, teknologi dinilai mampu meningkatkan keterbukaan dalam pelayanan publik karena memungkinkan masyarakat untuk memantau secara langsung bagaimana progres permohonan mereka serta memahami standar pelayanan yang diterapkan. Dengan demikian, pemanfaatan teknologi informasi dan komunikasi tidak hanya berperan membantu pemerintah tingkatan kualitas pelayanan publik, tetapi juga memberi ruang bagi masyarakat untuk lebih aktif melakukan pengawasan serta berpartisipasi dalam proses penyelenggaraan layanan.

Dengan berbagai peluang besar yang didapatkan melalui pemanfaatan teknologi, maka hal tersebut menjadi langkah awal pemerintah dalam upaya

memperbaiki penyelenggaraan pelayanan publik di Indonesia. Setelah itu, diperkenalkan inovasi baru yang disebut *e-government* yang mana mewajibkan seluruh tingkatan pemerintahan untuk menerapkan dalam penyelenggaraan pelayanan publik, *e-government* diatur dalam Instruksi Presiden No. 3 tahun 2003. Peraturan tersebut menguraikan kebijakan dan strategi nasional pengembangan *e-government* yang meletakkan dasar bagi upaya pertama Indonesia. Secara umum, *e-government* atau juga dikenal sebagai pemerintahan elektronik adalah proses dimana pemerintah memanfaatkan informasi dan teknologi untuk menyebarluaskan informasi dan layanan kepada publik. Kemudian, seiring berjalannya waktu, dasar hukum tentang *e-government* tersebut diperbarui menjadi Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) yang dimana lebih menekankan pada pelaksanaan teknis dan pengintegrasian sistem pemerintahan berbasis elektronik. Maka disimpulkan *e-government* diciptakan bukan tanpa alasan, melainkan sebagai salah satu bentuk usaha pemerintah menuju sistem pemerintahan yang lebih modern, terlebih dalam urusan pengelolaan akses pelayanan publik di era yang serba digital saat ini.

Penerapan *e-government* merupakan langkah strategis pemerintah yang ditujukan untuk mewujudkan pelayanan publik menjadi lebih efektif, efisien, adaptif, serta mudah diakses secara luas kapan saja dan dimana saja. (Fadli, et al., 2023) Selain itu, *e-government* diharapkan dapat menjadi pendorong lahirnya inovasi-inovasi baru untuk memperbaiki sistem pelayanan publik yang dinilai masih belum optimal di Indonesia. Sebab, inovasi sendiri merupakan proses menciptakan atau menyempurnakan ide, produk, layanan maupun metode baru

yang bertujuan untuk memberikan solusi atau penyelesaian terhadap suatu permasalahan yang sedang dihadapi. Inovasi juga memungkinkan adanya penggabungan berbagai gagasan kreatif dan kerjasama antara berbagai pihak yang kemudian akan berdampak positif bagi masyarakat secara keseluruhan.

Terkait pelaksanaan Inovasi Pelayanan Publik, pemerintah telah mengeluarkan Peraturan Menteri PANRB Nomor 89 Tahun 2021. Inovasi pelayanan publik didefinisikan dalam peraturan tersebut sebagai pengenalan layanan baru yang secara langsung atau tidak langsung dapat memberikan manfaat bagi masyarakat melalui penggunaan ide-ide baru dan/atau perbaikan terhadap yang sudah ada. Inovasi dalam hal ini, tidak selalu berupa menghasilkan sesuatu yang benar-benar baru, tetapi juga bisa berarti menemukan berbagai cara dalam melakukan sesuatu, memperluas cakupan, maupun meningkatkan kualitas dari inovasi pelayanan yang telah ada sebelumnya. Dengan demikian, pemerintah perlu mendorong setiap instansi untuk terus mengembangkan inovasi dengan memanfaatkan teknologi, melakukan kolaborasi lintas sektor, serta melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan evaluasi pelayanan.

Penerapan sistem pelayanan publik berbasis elektronik merupakan suatu keharusan bagi seluruh instansi pemerintah di wilayah tertentu, sebagaimana diatur dalam Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE). Pemerintah daerah di Indonesia baik pemerintahan di tingkat provinsi, kota, kabupaten, bahkan desa diketahui saat ini telah menciptakan berbagai inovasi pelayanan publik yang berbeda-beda, yakni disesuaikan dengan daerahnya masing-masing. Menurut Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2017

tentang inovasi daerah, dijelaskan bahwa tujuan dilakukannya suatu inovasi daerah adalah untuk meningkatkan pengelolaan pemerintah daerah yang pada akhirnya dapat berdampak pada peningkatan kesejahteraan masyarakat. Hal ini juga berlaku pada Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 tentang pemerintah daerah, dimana setiap daerah otonom memiliki hak dan kewenangan untuk mengatur pelaksanaan pemerintahan daerah secara mandiri sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku. Maka dari itu, setiap lembaga pemerintah daerah memiliki kebebasan untuk melaksanakan inovasi dan pembangunan yang diarahkan pada peningkatan kinerja organisasi, serta penguatan tata kelola pemerintahan yang baik (*good governance*). Penyelenggaraan inovasi diharapkan menjangkau masyarakat secara luas, memberikan dampak langsung, serta mampu menjadi contoh bagi instansi maupun daerah lainnya, atau dengan kata lain inovasi yang dilakukan mampu mewujudkan suatu daerah menjadi lebih maju. (Anggitlistio, et al., 2023) Dalam hal ini pemanfaatan teknologi informasi secara optimal menjadi kunci utama untuk mencapai harapan-harapan tersebut.

Saat ini diketahui bahwa sebagian besar inovasi yang diciptakan oleh pemerintah telah berbasis digital. Salah satu inovasi digital tersebut adalah layanan perpajakan. Pajak sendiri memiliki berbagai jenis, contohnya ialah pajak kendaraan bermotor yang pelaksanaannya dikelola melalui Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) dengan Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi (Bapenda) sebagai pengelola utama. Sebagai salah satu dari lima jenis pajak dalam sistem perpajak nasional, pajak kendaraan bermotor (PKB) sebagai sumber penerimaan utama yang berkontribusi besar terhadap pendanaan pemerintahan

daerah dan mendukung pelaksanaan berbagai agenda pembangunan daerah, seperti pada pemeliharaan infrastruktur jalan, pengelolaan fasilitas transportasi umum, pendanaan program keselamatan lalu lintas, dan kepentingan lainnya. (Samsat Digital, 2021) Oleh karena itu, pelayanan PKB dianggap menjadi pelayanan yang krusial dan merupakan pelayanan yang sangat memerlukan perhatian khusus dari pemerintah.

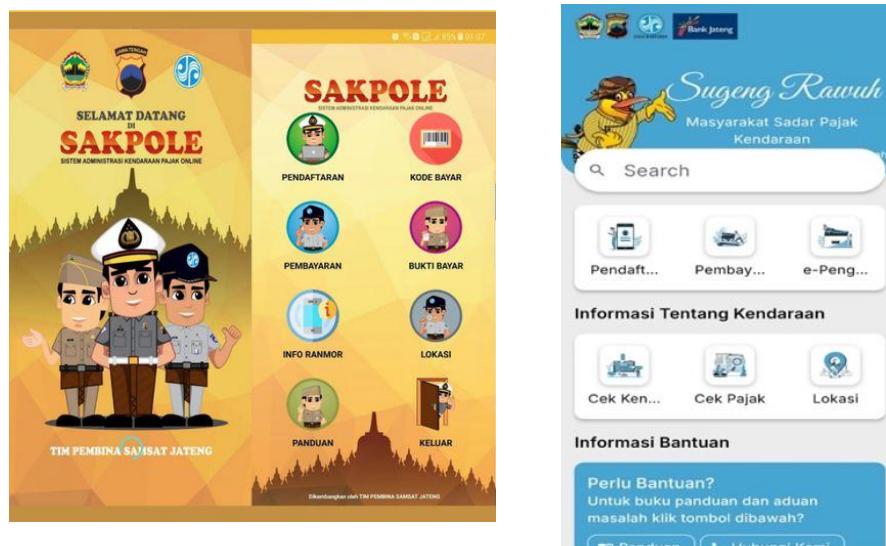
Melihat pentingnya pelayanan pajak kendaraan bermotor dan juga upaya untuk mencapai *smart city*, maka hal itu mendorong pemerintah untuk menciptakan suatu inovasi atau terobosan baru dalam pelayanan pajak kendaraan yang tentu dengan berbasis digital. Inovasi tersebut berupa *website* terintegrasi yang dinamakan dengan E- Samsat. E-Samsat hadir sebagai wujud inovasi pelayanan publik dengan konsep pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis *online* yang mulai diimplementasikan secara nasional pada tahun 2011. Dalam inovasi ini, pemerintah merancang sistem pembayaran yang bekerjasama dengan berbagai instansi terkait, seperti Kepolisian, perbankan, dan Jasa Raharja, sehingga memudahkan wajib pajak dalam bertransaksi secara aman dan efisien tanpa perlu adanya kewajiban hadir di kantor Samsat.

Seiring dengan kemajuan teknologi dan meningkatnya kebutuhan akan layanan digital yang lebih bermanfaat, konsep e-Samsat kemudian menjadi model untuk pemerintah daerah dalam menerapkan inovasi serupa. SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Daring) diciptakan oleh Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah sebagai contoh inovasi tersebut. SAKPOLE mengadopsi prinsip dasar e-Samsat, namun

diimplementasikan dalam bentuk aplikasi berbasis *mobile* yang lebih adaptif terhadap kebutuhan masyarakat di era digital. Aplikasi ini dirancang khusus untuk pemilik kendaraan bermotor di wilayah Provinsi Jawa Tengah dan mulai diperkenalkan pada tahun 2017. Tujuan utama pengembangan SAKPOLE pada dasarnya untuk memfasilitasi wajib pajak dalam melaksanakan pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui sistem daring, sehingga mengurangi ketergantungan terhadap layanan tatap muka di kantor Samsat (Usmani, 2020). Sejak implementasi SAKPOLE, sejumlah daerah lain di Indonesia turut mengembangkan inovasi serupa, antara lain SAMBARA (Samsat Mobile Jawa Barat), Sambat (Samsat Banten Hebat), Timsalut (Tim Samsat Layanan Untuk Anda Sulawesi Utara), serta beberapa aplikasi sejenis lainnya. Oleh karena itu, New Sakpole dapat dikategorikan sebagai salah satu aplikasi layanan pajak kendaraan *online* berbasis *mobile* pertama di tingkat regional, sekaligus menjadi pelopor dalam digitalisasi pembayaran pajak kendaraan di Indonesia.

Selanjutnya, dalam rangka meningkatkan kualitas layanan dan menyesuaikan dengan perkembangan kebutuhan masyarakat, aplikasi SAKPOLE kemudian mengalami proses optimalisasi dan pengembangan sistem. Proses ini menghasilkan versi terbaru yang saat ini dikenal dengan nama New Sakpole yang secara resmi diluncurkan pada 2021. Aplikasi New Sakpole merupakan kelanjutan dari sistem e-Samsat dan SAKPOLE, yakni dengan fitur yang lebih lengkap, tampilan yang lebih ramah pengguna serta jangkauan yang lebih luas. Aplikasi ini dirancang guna memberi kemudahan wajib pajak dalam mengakses data pajak kendaraan,

melakukan pembayar secara daring, hingga menerima tanda bukti pembayaran dalam format digital.



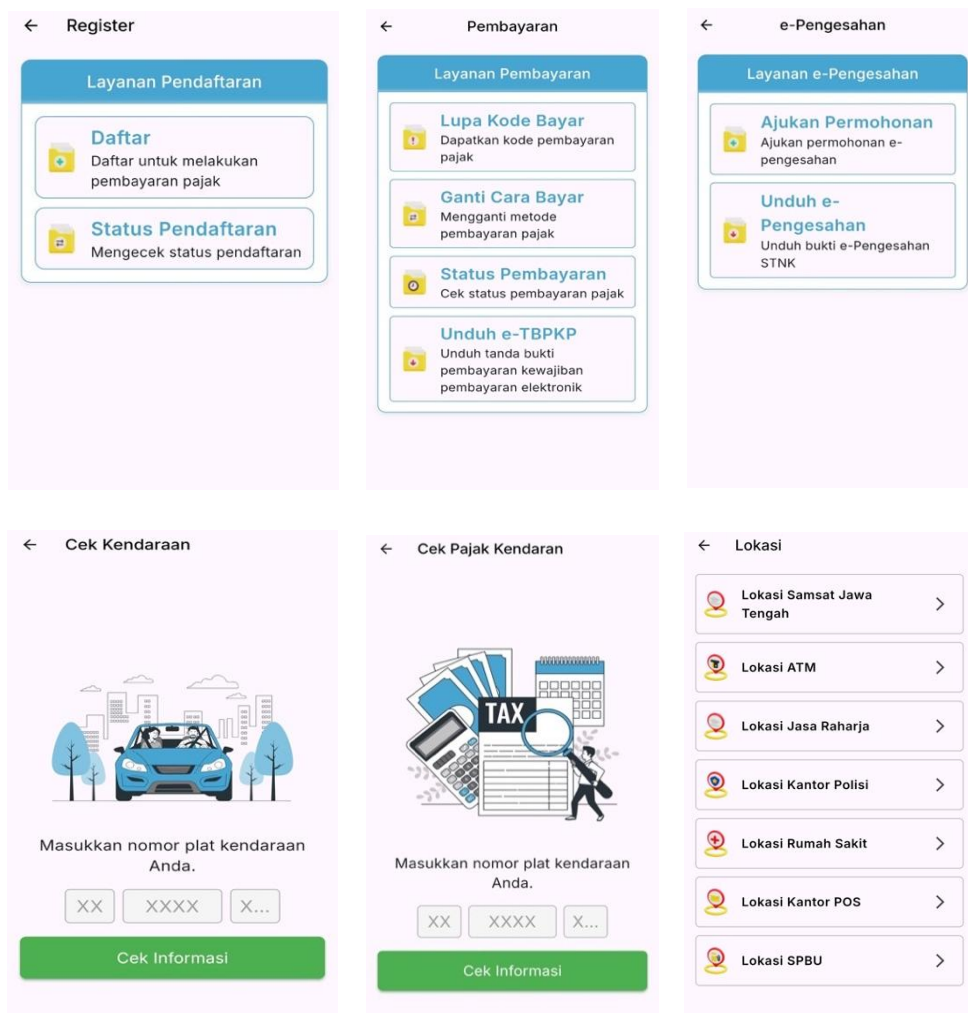
Gambar 1.2 Tampilan Aplikasi SAKPOLE dan New Sakpole

Sumber: Aplikasi SAKPOLE dan New Sakpole

Gambar 1.2 menunjukkan bahwa tampilan aplikasi SAKPOLE versi awal (kiri) dan New Sakpole versi terbaru (kanan) memiliki perbedaan dalam segi fitur yang disediakan. Pada versi awal yakni SAKPOLE, terlihat bahwa tampilan aplikasi masih bersifat sederhana dengan ikon-ikon yang ditampilkan dalam bentuk kartun, serta menu layanan yang terbagi secara visual tanpa adanya klasifikasi yang sistematis. Informasi yang tersedia juga relatif terbatas dan belum sepenuhnya responsif terhadap kebutuhan pengguna.

Sementara itu, pada versi terbaru yakni New Sakpole, terlihat bahwa adanya peningkatan dalam segi visual maupun fungsi. Tampilan aplikasi dirancang dengan

lebih modern dan responsif, dengan penggunaan ikon minimalis serta pengelompokkan menu berdasarkan kategori layanan, seperti pendaftaran, pembayaran, e-pengesahan (pengesahan elektronik), hingga informasi bantuan. Selain itu, dalam aplikasi New Sakpole juga tersedia fitur pencarian (*search bar*) untuk memudahkan penelusuran pengguna terhadap layanan yang dibutuhkan secara efisien.



Gambar 1.3 Fitur Aplikasi New Sakpole

Sumber : Aplikasi New Sakpole

Gambar 1.3 menunjukkan tampilan antarmuka dari beberapa fitur utama yang terdapat dalam aplikasi New Sakpole, seperti layanan Pendaftaran, Pembayaran, e-Pengesahan, serta informasi lokasi layanan terkait. Setiap menu dirancang secara sistematis dan disusun berdasarkan fungsi spesifik agar mempermudah pengguna dalam menggunakan aplikasi. Pada bagian Layanan Pendaftaran, pengguna dapat melakukan registrasi pembayaran pajak serta memantau sstatus pendaftarannya. Selanjutnya pada Layanan Pembayaran, tersedia berbagai opsi yang dirancang untuk meningkatkan fleksibilitas dan kenyamanan pengguna, antara lain pengingat kode bayar, penggantian metode pembayaran, pemantauan status transaksi, dan pengunduhan bukti pembayaran elektronik (e-TBPKP).

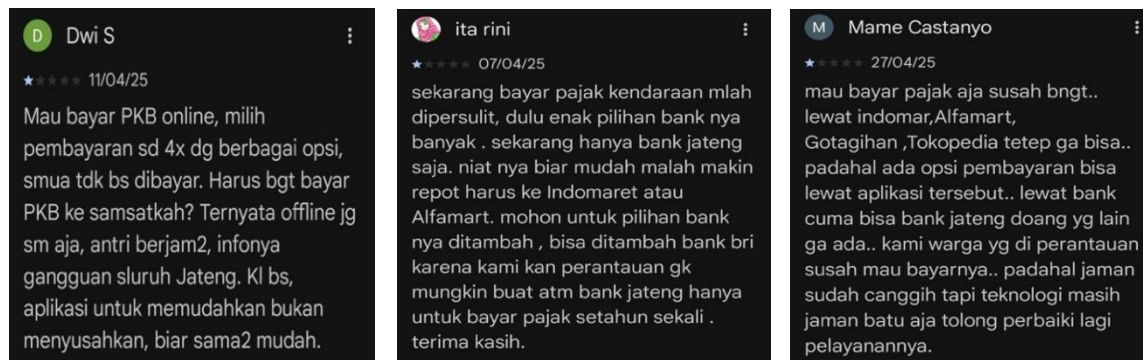
Disisi lain, fitur e-Pengesahan dalam aplikasi New Sakpole memberikan kemudahan dalam mengajukan permohonan serta mengunduh bukti pengesahan STNK secara *online* yang sebelumnya hanya bisa dilakukan secara manual di kantor Samsat. Selain itu, aplikasi ini juga menyediakan layanan Cek Kendaraan dan Cek Pajak Kendaraan dengan cara pengguna harus memasukkan nomor plat kendaraan terlebih dahulu agar kemudian dapat mengakses informasi tentang kendaraan secara cepat. Fitur lain yang juga krusial yakni Lokasi, yang menampilkan daftar lokasi layanan pendukung, seperti kantor Samsat, ATM, Jasa Raharja, kantor kepolisian, rumah sakit, kantor pos, hingga SPBU dengan tampilan yang interaktif.

Dalam mengkaji tingkat keberhasilan penerimaan aplikasi New Sakpole oleh masyarakat, teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers dapat menjadi kerangka konseptual yang relevan. Rogers menekankan bahwa pengadopsian suatu inovasi

akan bergantung pada lima karakteristik utama, keuntungan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, triabilitas, dan observabilitas. Oleh karena itu, dalam konteks pelayanan publik berbasis digital, seperti New Sakpole, kelima karakteristik tersebut harus terpenuhi agar bisa diterima dan diadopsi secara luas masyarakat.

Inovasi yang ideal adalah inovasi yang mampu memberikan nilai tambah serta manfaat nyata bagi masyarakat sebagai pengguna. Dengan kata lain, suatu inovasi seharusnya menawarkan keunggulan yang lebih baik dibandingkan dengan kondisi sebelum inovasi tersebut diterapkan. Namun demikian, penerapan inovasi melalui aplikasi New Sakpole belum sepenuhnya tercapai, dimana masih terdapat kendala dalam penerapan maupun tingkat adopsi oleh masyarakat. Beberapa pengguna mungkin belum sepenuhnya memahami cara penggunaan aplikasi, atau bahkan belum mengetahui keberadaannya, sehingga manfaat dari inovasi ini belum bisa dirasa merata masyarakat.

Meskipun fitur yang disediakan sudah cukup lengkap dan adaptif, akan tetapi aplikasi ini masih dijumpai adanya kendala dalam penerapannya, yaitu dibuktikan dengan beberapa ulasan yang diberikan oleh pengguna aplikasi. Ulasan tersebut sebagian besar berisi tentang kritik terhadap kendala teknis yang seringkali terjadi pada saat mengakses aplikasi New Sakpole. Adapun ulasan yang diberikan diperoleh dari kolom *review* pada platform *Google Play*.



Gambar 1.4 Ulasan Aplikasi New Sakpole

Sumber : Google Play

Gambar 1.4 menunjukkan ulasan aplikasi New Sakpole yang diberikan oleh beberapa pengguna yang mengakses layanan pembayaran pajak melalui aplikasi. Berdasarkan ulasan tersebut, terlihat bahwa sebagian besar pengguna mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi, terutama dalam aspek teknis dan aksesibilitas. Beberapa keluhan yang muncul antara lain terbatasnya metode pembayaran, kegagalan transaksi meskipun telah mencoba berbagai opsi, serta terbatasnya kerjasama dengan lembaga perbankan atau gerai pembayaran yang lebih luas. Selain itu, terdapat pula kritik terhadap ketidaksesuaian antara tujuan awal aplikasi sebagai solusi digital dengan pelaksanaan di lapangan yang masih mengharuskan pengguna untuk melakukan proses secara manual di Samsat

Kondisi tersebut diperparah dengan tidak tersedianya aplikasi New Sakpole pada perangkat berbasis *iOS*, sehingga akses hanya terbatas bagi pengguna *Android*. Keterbatasan akses ini tentu menjadi hambatan dalam penyebarluasan inovasi, mengingat tidak semua lapisan masyarakat menggunakan perangkat berbasis *Android*. Selain itu, meskipun pemerintah daerah telah melakukan sosialisasi penggunaan aplikasi lewat media, baik langsung atau media sosial,

tingkat adopsi di masyarakat terhadap aplikasi ini masih tergolong rendah. Hal tersebut terlihat pada penilaian yang ditampilkan di platform distribusi aplikasi, yakni yang mengindikasikan tingkat kepuasan pengguna belum optimal.



Gambar 1.5 Penilaian Aplikasi New Sakpole

Sumber : Bapenda Jawa Tengah

Gambar 1.5 merupakan data ulasan pengguna pada *Google Play* yang diperbarui hingga Maret 2025. Berdasarkan data tersebut diketahui bahwa aplikasi New Sakpole menghadapi tantangan terkait dengan tingkat kepuasan pengguna. Dari total 15.200 ulasan yang tercatat dan lebih dari 1 juta unduhan, aplikasi ini hanya memperoleh rating rata-rata sebesar 1,4 bintang. Sebagian besar pengguna, yaitu 58%, memberikan penilaian satu bintang, sementara hanya 28% pengguna yang memberikan penilaian lima bintang. Adapun sisanya tersebar secara merata pada penilaian dua hingga empat bintang dengan presentase yang relatif kecil. Tingkat kepuasan yang rendah ini mengindikasikan adanya kesenjangan antara

ekspektasi pengguna terhadap layanan digital publik dan implementasi aplikasi sebenarnya.

Permasalahan-permasalahan yang masih terjadi menunjukkan bahwa meskipun aplikasi New Sakpole merupakan bentuk inovasi dalam digitalisasi pelayanan publik, namun adopsinya belum mencapai tahap yang optimal. Berdasarkan teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers, keberhasilan adopsi inovasi sangat dipengaruhi oleh lima karakteristik utama. Dalam konteks aplikasi New Sakpole, aspek keuntungan relatif memang sudah terlihat melalui keberadaan berbagai fitur digital seperti pelacakan transaksi dan e-pengesahan. Namun demikian aspek kompleksitas masih menjadi hambatan signifikan. Aplikasi ini belum sepenuhnya kompatibel dengan kebutuhan semua kelompok pengguna, khususnya mereka yang menggunakan perangkat *iOS* atau masyarakat yang berada di luar jangkauan jaringan layanan yang tersedia.

Di samping itu, tingginya tingkat keluhan dari pengguna juga mencerminkan rendahnya observabilitas, yaitu tingkat keterlihatan dan keterasaan manfaat langsung dari inovasi oleh masyarakat. Ketika pengguna merasa bahwa proses digital justru menambah kerumitan atau tidak memberikan kemudahan yang dijanjikan, maka kepercayaan terhadap inovasi akan menurun. Hal ini pada akhirnya akan menghambat proses difusi inovasi karena calon pengguna lainnya akan meragukan efektivitas dari aplikasi tersebut. Oleh karena itu, agar New Sakpole dapat diterima lebih luas, dibutuhkan perbaikan menyeluruh baik dari sisi teknis maupun strategi penyebaran informasi, termasuk peningkatan kerja sama

dengan pihak perbankan dan penguatan sosialisasi yang mencakup pengguna di berbagai lapisan masyarakat.

Kota Semarang telah menggunakan aplikasi *New Sakpole* untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online*, yakni sesuai dengan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 27 Tahun 2021 tentang SPBE dan Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 28 Tahun 2024 mengenai pelaksanaan pemungutan pajak daerah. Namun, meskipun Kota Semarang memiliki infrastruktur teknologi dan komunikasi yang relatif lebih maju dibandingkan daerah lainnya di Provinsi Jawa Tengah, hal tersebut belum secara otomatis mendorong keberhasilan adopsi aplikasi *New Sakpole* secara menyeluruh di kalangan masyarakat. Padahal, dengan jumlah penduduk yang mencapai 1,7 juta jiwa pada tahun 2024 dan tingginya potensi pemilik kendaraan, Kota Semarang seharusnya menjadi wilayah strategis bagi optimalisasi layanan digital ini.

Aplikasi *New Sakpole* sendiri bertujuan guna mempermudah masyarakat membayar pajak tepat waktu, sekaligus mendukung pencapaian target pendapatan pajak daerah. Akan tetapi, dalam pelaksanaannya, aplikasi *New Sakpole* ini belum sepenuhnya mampu mewujudkan tujuan tersebut. Kondisi ini terlihat dari perbandingan antara jumlah penerimaan pajak kendaraan bermotor yang dibayarkan secara manual dan menggunakan aplikasi pada tahun 2022 hingga 2024.

Tabel 1.1 Perbandingan Jumlah Objek Pajak Kendaraan Bermotor yang Dibayar

Tahun	Total Objek PKB yang Dibayarkan (Unit)	<i>Online</i> (Rupiah)	Manual (Rupiah)	Persentase <i>Online</i>
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)

Dari **Tabel 1.1** terlihat bahwa persentase pembayaran pajak kendaraan bermotor lewat aplikasi New Sakpole di Kota Semarang masih termasuk rendah dalam tiga tahun terakhir. Pada tahun 2022, pembayaran secara *online* hanya mencapai 1,26% dari total penerimaan pajak, kemudian menurun menjadi 1,02% pada tahun 2023, dan kembali mengalami sedikit peningkatan menjadi 1,41% pada tahun 2024. Data tersebut mengindikasikan bahwa sebagian besar wajib pajak di Kota Semarang masih memilih menggunakan metode pembayaran secara manual, meskipun pemerintah telah menyediakan fasilitas digital guna mendukung efisiensi pelayanan perpajakan.

Rendahnya tingkat adopsi inovasi tersebut erat kaitannya dengan proses komunikasi dan sosialisasi yang dilakukan oleh instansi pelaksana. Dalam inovasi aplikasi New Sakpole, sosialisasi telah dilakukan oleh Bapenda Provinsi Jawa Tengah bersama Samsat Kota Semarang yaitu melalui media sosial serta kegiatan

tatap muka. Namun, upaya tersebut belum secara optimal meningkatkan pengetahuan, pemahaman, maupun motivasi wajib pajak untuk memanfaatkan layanan digital yang tersedia. Ketidakseimbangan antara penerimaan pajak secara manual dan *online* memberi gambaran bahwa penggunaan aplikasi ini belum menjadi pilihan utama bagi masyarakat dalam membayar. Temuan ini sesuai kajian Arkaan Arieputra dkk. (2023) mengenai Implementasi Kebijakan Inovasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak *Online* di Kota Semarang, yang menunjukkan bahwa pemanfaatan aplikasi SAKPOLE hanya berkontribusi sebesar 1,38% terhadap total penerimaan pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah.

Kondisi ini menunjukkan bahwa proses difusi inovasi melalui penerapan aplikasi New Sakpole di Kota Semarang belum berjalan secara efektif. Sedangkan, sasaran utama implementasi layanan ini ialah meningkatkan efisiensi pelayanan, memperluas jangkauan akses terhadap layanan perpajakan, serta mendorong kepatuhan wajib pajak dalam melakukan pembayaran secara tepat waktu melalui sistem *online*. Selain itu, ketidakefektifan tersebut sekaligus mencerminkan adanya kesenjangan antara kesiapan infrastruktur teknologi yang tersedia dengan tingkat penerimaan dan adopsi oleh masyarakat. Mengingat Kota Semarang merupakan salah satu kota besar yang memiliki infrastruktur teknologi relatif maju, maka rendahnya angka adopsi menjadi indikasi bahwa terdapat adanya tantangan besar yang dihadapi pemerintah, yaitu terkait dengan transformasi digital dalam pelayanan publik, khususnya dalam hal perpajakan daerah. Oleh karena itu, sangat diperlukan adanya kajian lebih lanjut untuk mengetahui faktor apa saja yang menghambat jalannya proses difusi inovasi dalam aplikasi New Sakpole dikalangan wajib pajak

di Kota Semarang, serta bagaimana strategi difusi yang dapat dioptimalkan untuk meningkatkan efektivitas pelayanan. Berdasarkan latar belakang yang telah dijelaskan, maka peneliti tertarik untuk mengambil judul “**Difusi Inovasi Aplikasi New Sakpole dalam Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Kota Semarang**”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Keterbatasan akses pada aplikasi New Sakpole karena tidak semua perangkat dapat mengaksesnya.
2. Penilaian negatif dan rendahnya rating yang diberikan masyarakat menunjukkan belum terpenuhinya aspek observabilitas pada aplikasi New Sakpole karena manfaat inovasi belum terlihat jelas oleh pengguna.
3. Rendahnya kontribusi pembayaran pajak secara *online* dibandingkan manual menunjukkan bahwa inovasi belum diterima sebagai solusi utama oleh mayoritas wajib pajak.

1.3 Rumusan Masalah

1. Bagaimana difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang ?
2. Apa yang menjadi faktor penghambat difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang ?

1.4 Tujuan Penelitian

1. Menganalisis difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.
2. Menganalisis faktor penghambat difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

1.5 Kegunaan Penelitian

1.5.1 Kegunaan Teoritis

Dengan melakukan penelitian ini, maka diharap berkontribusi dalam perluasan wawasan ilmu administrasi publik yang nantinya dapat dikembangkan lebih lanjut dalam kajian selanjutnya serta berfungsi sebagai media untuk penerapan dan pengembangan ilmu yang telah didapatkan.

1.5.2 Kegunaan Praktis

a. Bagi Peneliti

Penelitian ini diharapkan meningkatkan wawasan peneliti tentang apa yang mereka alami selama proses belajar. Hasil penelitian dapat dipakai sebagai referensi untuk metodologi kajian dan bahan pembanding bagi peneliti berikutnya.

b. Bagi Instansi Terkait

Penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai dasar penilaian serta sumber saran positif bagi Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah

untuk memperbaiki layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara daring melalui New Sakpole.

c. Bagi Masyarakat

Penelitian ini bertujuan untuk memberikan informasi tentang bagaimana proses difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

1.6 Kerangka Teoritis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Penelitian sebelumnya berfungsi sebagai dasar perbandingan sekaligus sumber inspirasi bagi kajian yang sedang dilakukan. Di samping itu, studi-studi sebelumnya berperan dalam menunjukkan letak kajian ini serta menguatkan aspek keasliannya.

Tabel 1.2 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti, Tahun, dan Judul	Pendekatan dan Teori	Hasil Penelitian
1.	Anis Rizki Fadhillah, dkk., (2023) Difusi Inovasi Pelayanan Sedino Mesti Dadi (SEMEDI) Kabupaten Sragen	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers -	Hasil kajian menunjukkan proses difusi inovasi pelayanan SEMEDI di Dispendukcapil Kabupaten Sragen telah berjalan optimal, dimana sudah memenuhi karakteristik inovasi. Keberhasilan inovasi SEMEDI dituangkan ke dalam regulasi yaitu Permendagri Nomor 19 Tahun 2018 tentang Kualitas Layanan Administrasi Kependudukan. Adapun

			faktor pendukung dari proses penyebaran inovasi SEMEDI diantaranya <i>knowledge of innovation and reinvention</i>, <i>external accountability</i>, dan <i>organizational structure</i>. Namun dalam pelaksanaannya masih ditemukan adanya kendala, seperti komunikasi yang belum berjalan optimal secara struktural serta struktur organisasi secara hierarki yang belum sepenuhnya efektif.
2.	Alfiyan Nur Saputri, dkk., (2024) Difusi Inovasi Program “SIAP-RS” di RSUD Dr. R. Sosodoro Djatikoesoemo Kabupaten Bojonegoro	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil kajian memperlihatkan Aplikasi SIAP-RS sebagai inovasi memperoleh hasil penilaian sangat baik dengan persentase 91,80% yang mencerminkan keterpenuhan lima karakteristik inovasi. Meski demikian, proses difusinya masih menghadapi beberapa hambatan, khususnya pada aspek komunikasi yang belum optimal serta minimnya sosialisasi secara massif dari rumah sakit. Adapun pada aspek jangka waktu, implementasi aplikasi berlangsung sesuai tahapan yang telah ditentukan, sedangkan pada aspek sistem sosial, aplikasi ini berhasil merealisasikan visi, misi, dan maklumat rumah sakit.

3.	Nana Sutisna, dkk., (2022) Difusi Inovasi Aplikasi Si Puteri dalam Meningkatkan Pelayanan Informasi Publik di Pemerintah Kabupaten Pandeglang	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil kajian menunjukkan bahwa aplikasi SIPUTERI yang digunakan Diskomsantik Kab. Pandeglang sangat memudahkan masyarakat setempat, terutama dalam mengakses ke informasi publik. Namun, masih ada beberapa hambatan untuk menerapkannya, seperti kurangnya pemahaman tentang kegunaan dan keunggulan SIPUTERI, kurangnya pelatihan pengoperasian aplikasi, dan kendala teknis.
4.	Zukhrufi Syasdawita & Rizqi Bachtiar (2022) Difusi Inovasi Aplikasi Pengaduan <i>Online</i> Masyarakat APEKESAH Kota Batam Tahun 2020 (Studi di Dinas Komunikasi dan Informatika Kota Batam)	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil kajian memaparkan Aplikasi Apekesah keseluruhan telah penuh indikator inovasi secara optimal. Namun, pada sub indikator kerumitan belum mampu berjalan optimal karena masih adanya gangguan jaringan yang dialami oleh salah satu OPD, sehingga hal tersebut mengakibatkan adanya keterlambatan dalam merespon keluhan masyarakat. Bahas yang digunakan juga dianggap masih terlalu baku. Selain itu, pada indikator jangka waktu diperoleh hasil yaitu pengadopsian aplikasi oleh masyarakat memerlukan jangka waktu yang berbeda-beda. Adapun faktor yang mempengaruhinya yaitu usia, lingkungan tempat tinggal/lingkungan kerja, dan pemahaman masyarakat setempat terhadap teknologi.

5.	Fathurrahim (2023) Difusi Inovasi Pelayanan Sistem Digital Kenaikan Pangkat (KP) Pegawai Negeri Sipil di Lingkungan Pemerintahan Kabupaten Lombok Barat	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Temuan tersebut mengungkapkan bahwa berbagai faktor internal dan eksternal berpengaruh terhadap proses difusi inovasi dalam promosi pelayanan melalui penerapan si-Pasu pada BKD-PSDM Kabupaten Lombok Barat. Ciri-ciri inovasi, dukungan dan dedikasi kepemimpinan, dan keengganan untuk berubah adalah contoh faktor internal. Perubahan peraturan, tuntutan pemangku kepentingan dan penerima layanan, dan keterbatasan sumber daya adalah contoh faktor eksternal. Kab BKD-PSDM. Lombok Barat mengatasi tantangan ini dengan meningkatkan komunikasi dan distribusi informasi, memasukkan staf ke dalam proses perencanaan dan pelaksanaan, menetapkan strategi jangka panjang, dan memberi penghargaan serta pengakuan kepada karyawan.
----	--	--	--

6.	Talitha Putri Naila, dkk., (2024) Difusi terhadap Inovasi Pelayanan iTangKab pada Dinas Perpustakaan dan Arsip Kab. Tangerang	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil kajian menunjukkan penyebaran iTangKab belum berjalan optimal yang kemudian mengakibatkan tingkat adopsi di masyarakat masih rendah. Dikarenakan beberapa faktor, diantaranya uji coba iTangKab kurang melibatkan masyarakat di dalamnya, adanya keterlambatan pada proses penyebaran di sosial media dan sosialisasi langsung yang belum sepenuhnya mampu menjangkau seluruh lapisan masyarakat, proses penyebaran iTangKab pada tahun pertama sangat terbatas yakni hanya beberapa bulan yang juga ditambah dengan adanya pandemi Covid-19, serta tingkat pemahaman akan teknologi pada masyarakat setempat masih rendah.
7.	Merinda Ulfatiana & Herwan Parwiyanto, (2020) Difusi Inovasi Pelayanan Program Angkutan Sekolah Gratis di Kota Madiun	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Menurut temuan , Program Angkutan Sekolah Gratis ASG telah berhasil menerapkan difusi inovasi pelayanan, sesuai dengan peraturan pelayanan publik yang relevan. Program ASG diyakini mampu mengurangi kemacetan, terutama pada jam-jam sibuk sekolah, karena mayoritas pengendara Madiun di bawah umur memilih untuk menggunakan transportasi sekolah gratis.

8.	Prita Veronica Putri Oktaviana, dkk., (2024) Proses Difusi Inovasi Identitas Kependudukan Digital (IKD) di Kabupaten Boyolali	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Studi ini menemukan proses difusi inovasi IKD di Kabupaten Boyolali masih belum maksimal, dimana masih ditemui berbagai hambata. Hambatan psikologis yaitu meliputi tingkat kepercayaan masyarakat yang masih rendah terutama dalam hal keamanan data. Hambatan praktis yaitu meliputi proses penyebaran yang masih terbatas, kurangnya pemahaman akan teknologi, aplikasi yang cenderung sulit digunakan, dan prosedur yang rumit.
9.	Rio Nanda Pratama, (2022) Difusi Inovasi Program Electronic Traffic Law Enforcement (ETLE) di Kota Pekanbaru	Pendekatan: Deskriptif Kualitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Dari data tersebut terlihat jelas bahwa program difusi inovasi etle kota Pekanbaru mengalami kegagalan. Pasalnya, sosialisasi hanya berlangsung pada peluncuran awal ETLE, dan penyebaran informasi program masih terbatas pada media massa dan media sosial yang belum optimal. Kurangnya koordinator diantara pemangku kepentingan dan keterlibatan tokoh masyarakat di dalamnya menjadi faktor mengapa program ETLE belum mencapai tujuan yang diharapkan.
10.	Ema Nuralfiyah, dkk., (2022) Difusi Inovasi Desa Digital di Desa Karanganyar Kecamatan Karanganyar	Pendekatan: Deskriptif Kuantitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Studi ini menemukan difusi inovasi di Desa Karanganyar berjalan efektif, di mana SID telah memenuhi kebutuhan masyarakat serta mengoptimalkan teknologi. Adanya SID membuat akses ke informasi publik lebih

	Kabupaten Purbalingga Tahun 2022		mudah dan efektif. Masyarakat menganggap saluran komunikasi yang digunakan mudah dipahami karena tidak semua masyarakat punya telepon seluler, sosialisasi melalui media <i>online</i> menjadi sulit. Proses penyebaran program SID dianggap cepat.
11.	Lixin Zhou, dkk., (2020) <i>Using Innovation diffusion of mobile applications in social networks: A Multi-Agent System</i>	Pendekatan: Deskriptif Kuantitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil kajian menunjukkan kajian dilakukan dengan memanfaatkan metode multi-agen untuk mensimulasikan penyebaran inovasi aplikasi seluler dengan mengintegrasikan aspek psikologi, sosiologi, teori permainan, serta efek jaringan guna menganalisis bagaimana faktor penolakan maupun penerimaan terhadap suatu inovasi.
12.	Muna Al-Razgan, dkk., (2021) <i>Using diffusion of innovation theory and sentiment analysis to analyze attitudes toward driving adoption by Saudi women</i>	Pendekatan: Deskriptif Kuantitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil kajian ini menunjukkan berdasarkan analisis tahapan difusi inovasi melalui platform Twitter, masyarakat Saudi cenderung mendukung hak mengemudi bagi perempuan. Studi ini juga mengungkapkan bahwa difusi inovasi, khususnya melalui penggunaan media sosial, berperan besar dalam mengeksplorasi pandangan masyarakat terkait isu-isu sosial penting yang masih menjadi perdebatan.

13.	Alaa Amin Abdalla, dkk., (2024) <i>Exploring ChatGPT adoption among business and management students through the lens of diffusion of Innovation Theory</i>	Pendekatan: Deskriptif Kuantitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil kajian menunjukkan mahasiswa memberikan respons yang sangat positif. Selain itu indikator dalam inovasi, yakni keunggulan relatif, kesesuaian, tingkat kompleksitas, kemudahan diuji, dan pengamatan turut memperkuat niat mahasiswa khususnya bisnis dan manajemen untuk mengadopsi ChatGPT.
14.	Leila Jamel Menzli, dkk., (2022) <i>Investigation of open educational resources adoption in higher education using Rogers' diffusion of innovation theory</i>	Pendekatan: Deskriptif Kuantitatif Teori: Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil kajian menyebut atribut demografis tidak ber efek signifk pada tingkat adopsi sumber daya terbuka. Hasil tersebut juga memberi gambaran bahwa atribut dalam teori Rogers berguna dalam menyelidiki adopsi semua jenis dan format OER di kalangan dosen di 25 universitas di Arab Saudi.
15.	Jusuf Irianto, dkk., (2020) <i>Public Service Innovation and the Diffusion of Innovation in Indonesia</i>	Pendekatan : Deskriptif Kualitatif Teori : Difusi Inovasi menurut Everett M. Rogers	Hasil kajian menyebut keberhasilan difusi inovasi ditekankan pada aspek kolaborasi, interaksi yang saling menguntungkan, serta tingkat profesionalisme pemerintah.

Sumber: diolah oleh peneliti, 2025

Tinjauan terhadap studi sebelumnya membantu mengidentifikasi persamaan atau perbedaan dengan penelitian saat ini. Dalam studi tentang difusi inovasi Aplikasi New Sakpole di Kota Semarang, tinjauan pada penelitian terdahulu memberi pemahaman penting dan petunjuk yang jelas guna pengembangan penelitian. Penelitian-penelitian tersebut menjadi referensi utama karena di dalamnya membahas topik yang relevan, terutama terkait dengan difusi inovasi.

Berdasarkan penelitian terdahulu, persamaan penelitian ini terletak pada fokus yang akan dikaji yaitu mengenai difusi inovasi. Namun, penelitian ini lebih menekankan pada difusi inovasi pelayanan publik di bidang administrasi keuangan daerah yaitu pajak kendaraan bermotor. Sedangkan perbedaan pada kajian ini yaitu terletak pada objek yang akan diteliti, yakni penerapan aplikasi New Sakpole di Kota Semarang. Kajian ini memakai pendekatan deskriptif kualitatif. Adapun teori yang digunakan yaitu teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers yang meliputi 4 elemen atau indikator, diantaranya inovasi, saluran komunikasi, jangka waktu, dan sistem sosial. Dengan indikator tersebut, maka dapat menjadi pedoman penulis dalam melakukan penelitian tentang difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

1.6.2 Administrasi Publik

Secara etimologi, administrasi dari bahasa Latin (Yunani) yang terdiri dari dua kata, yakni “*ad*” dan “*ministrate*” yang memiliki arti “*to serve*” atau dalam bahasa Indonesia diartikan sebagai melayani atau memenuhi. Administrasi juga memiliki definisi yang berbeda-beda, yakni yang dikemukakan oleh beberapa ahli. Hebert A. Simon mendefinisikan administrasi sebagai suatu aktivitas atau kegiatan kelompok kerjasama untuk mencapai berbagai tujuan bersama. Leonard D. White mengartikan administrasi sebagai suatu proses yang umumnya dilaksanakan pada setiap usaha kelompok, baik itu pemerintahan maupun swasta, sipil maupun militer, dan dapat dilaksanakan dalam cakupan yang luas maupun sempit. Dwight Waldo mengemukakan

bahwa administrasi merupakan suatu usaha kolaboratif yang dalam pelaksanaannya dijalankan dengan tingkat rasionalitas yang tinggi. Dimock & Dimock berpendapat bahwa administrasi adalah cabang ilmu yang mempelajari tentang apa yang dibutuhkan masyarakat yang disalurkan melalui pemerintah dan juga cara mereka memperolehnya. Administrasi menitikberatkan pada aspek-aspek praktis dari metode dan prosedur manajemen. S.P Siagian mendefinisikan administrasi sebagai keseluruhan proses kerjasama yang dilakukan oleh dua orang atau lebih dengan berpedoman pada rasionalitas tertentu guna mewujudkan tujuan yang telah direncanakan. The Liang Gie mengartikan administrasi sebagai proses kegiatan yang melibatkan sekelompok individu dalam bekerjasama untuk mencapai tujuan bersama. Dengan demikian, berdasarkan berbagai definisi administrasi yang telah dikemukakan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi merupakan pekerjaan yang dirancang secara sistematis dan dilakukan oleh sekelompok individu melalui kerjasama untuk mencapai tujuan dengan pendekatan yang efektif, efisien dan rasional.

Kata publik merupakan kata serapan dari bahasa Inggris yaitu “public” yang diidentikan dengan masyarakat, sehingga masyarakat dalam hal ini berarti seluruh kalangan umum yang ditujukan pada keseluruhan rakyat.

Menurut Chandler dan Plano (Keban, 2004) Administrasi publik merupakan serangkaian langkah dalam mengelola sumber daya publik yakni dengan melakukan koordinasi untuk memformulasikan, mengimplementasikan, dan melaksanakan pengelolaan terhadap berbagai hal

yang berkaitan dengan kebijakan publik. Administrasi publik sebagai ilmu memiliki tujuan untuk mengatasi berbagai masalah publik dengan melakukan perbaikan-perbaikan khususnya pada urusan organisasi, sumber daya manusia, dan keuangan. Mc Curdy (dalam Keban 2008) mengemukakan bahwa administrasi publik juga dapat dianggap sebagai suatu proses politik, yaitu sebagai salah satu cara untuk mengelola pemerintahan suatu negara, sekaligus sebagai pendekatan utama dalam menjalankan berbagai fungsi negara. Dengan kata lain, administrasi publik bukan hanya berkaitan dengan aspek manajerial tetapi juga melibatkan aspek politik.

Administrasi publik menurut Woodrow Wilson (dalam Dwiyanto, 2022) merupakan penerapan hukum yang rinci dan sistematis, dapat berupa kebijakan, 43 praktik, aturan dan regulasi, dan lain-lain dalam suatu tindakan. Menurut Nicholas Henry (dalam Keban, 2014), administrasi publik mencakup bidang-bidang berikut:

1. Organisasi publik, yang mengandalkan berbagai gaya organisasi dan kecenderungan birokrasi.
2. Manajemen publik, yang berkaitan dengan proses serta keahlian terkait manajemen, mengevaluasi pelaksanaan program dan tingkat produktivitas, serta dana yang harus dialokasikan untuk melayani kepentingan publik dan pengelolaan sumber daya manusia yang tersedia.
3. Implementasi, yang mencakup upaya pengubahan milik publik menjadi milik pribadi, administrasi yang digunakan antar pemerintah, dan perilaku etis dalam birokrasi.

Terdapat tiga berbeda untuk menggambarkan administrasi publik, yaitu administrasi dari publik, administrasi oleh publik, dan administrasi untuk publik. Administrasi dari publik memiliki kekuasaan tertinggi dalam mengatur masyarakat, sedangkan administrasi oleh publik hanya berfungsi sebagai fasilitator dan masyarakat bertanggung jawab untuk mengatur kehidupan mereka sendiri.

Berdasarkan penjelasan dari beberapa ahli tersebut, dapat dikatakan bahwa administrasi publik sangat berkaitan dengan kepentingan publik, dimana dalam pelaksanaannya terdapat adanya kerjasama yang dilakukan oleh kelompok atau organisasi, baik dari sektor pemerintah maupun non pemerintah, serta juga melibatkan masyarakat. Dengan adanya kerjasama tersebut, maka diharapkan nantinya dapat terbentuk suatu kebijakan, aturan, dan regulasi yang mampu dijadikan sebagai dasar dalam melaksanakan kepentingan-kepentingan publik.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Paradigma mengacu pada perspektif, metodologi, prinsip-prinsip dasar, nilai-nilai, dan pendekatan masyarakat yang berlaku untuk menangani masalah-masalah kemasyarakatan pada periode tertentu. Nicholas Henry (1995) mengutip Kuhn (1970) yang menunjukkan lima paradigma berbeda dalam administrasi publik, yaitu sebagai berikut:

1. Paradigma 1 : Dikotomi Politik dan Administrasi (1900-1926)

Paradigma ini menegaskan bahwa politik diposisikan sebagai ranah yang berorientasi pada perumusan kebijakan atau representasi kehendak masyarakat, sedangkan administrasi difokuskan pada tahap pelaksanaan atau implementasi dari kebijakan tersebut. Implikasi yang muncul adalah bahwa administrasi dipandang sebagai kegiatan netral dari nilai dengan tujuan utama untuk mewujudkan efisiensi serta efektivitas ekonomi dalam birokrasi pemerintahan. Meskipun demikian, paradigma ini cenderung menitikberatkan pada aspek *locus* yakni birokrasi pemerintah, sementara aspek *focus* berupa metode yang perlu dikembangkan kurang mendapatkan perhatian maupun pembahasan.

2. Paradigma 2 : Prinsip-prinsip Administrasi (1927-1937)

Paradigma ini memusatkan perhatian pada prinsip-prinsip administrasi seperti *Planning, Organizing, Staffing, Directing, Coordinating, Reporting,* dan *Budgeting*, tanpa menekankan aspek *locus*. Hal ini didasarkan pada pandangan bahwa prinsip-prinsip tersebut bersifat universal dan berlaku di berbagai konteks, termasuk pemerintahan. Dengan demikian, paradigma kedua bertolak belakang dengan paradigma pertama yang lebih menekankan *focus* dibanding *locus*.

3. Paradigma 3 : Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik (1950-1970)

Dalam paradigma ini muncul perdebatan antara konsep *value-free administration* di satu sisi dan *value-laden politics* di sisi lain. Perdebatan tersebut kemudian melahirkan paradigma baru yang memandang administrasi publik sebagai bagian dari ilmu politik dengan birokrasi pemerintah sebagai

lokus utamanya. Namun, fokus kajiannya menjadi kabut karena prinsip-prinsip administrasi publik dinilai memiliki banyak kelemahan. Pada periode yang sama, administrasi publik juga menghadapi krisis identitas yang disebabkan oleh dominasi ilmu politik sebagai disiplin yang lebih berpengaruh.

4. Paradigma 4 : Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi (1956-1970)

Paradigma ini berisi prinsip-prinsip manajemen yang dianalisis secara ilmiah dan mendalam, dengan fokus pada perilaku organisasi, analisis, manajemen, pemanfaatan teknologi, serta bidang lainnya. Perkembangannya berjalan pada dua jalur, yaitu ilmu administrasi murni dan kebijakan publik. Karena seluruh fokus tersebut dinilai relevan baik untuk sektor bisnis maupun administrasi publik, maka batas *locus* dari paradigma ini cenderung tidak tegas.

5. Paradigma 5 : Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik (1970-sekarang) NPM

Fokus dan lokus dalam paradigma ini telah terdefinisi dengan jelas. Fokus administrasi publik mencakup teori organisasi, teori manajemen, dan kebijakan publik, sementara lokusnya menyoroti isu-isu serta kepentingan publik. Ketepatan fokus dan lokus tersebut menjadikan paradigma ini berbeda dari sejumlah paradigma sebelumnya.

6. Paradigma 6 : Pemerintahan (1990-sekarang)

Paradigma ini berkembang menuju konsep good governance, yang ditandai dengan pergeseran dari government ke governance, yaitu suatu bentuk integrasi antara stabilitas pemerintahan, peran sektor swasta, dan partisipasi masyarakat sipil. Dalam rangka mewujudkan kepuasan masyarakat terhadap

kinerja pemerintahan, negara dituntut untuk menyelenggarakan pelayanan publik yang optimal sesuai dengan prinsip-prinsip- tata kelola pemerintahan yang baik.

Kajian ini mengacu pada paradigma ke enam yakni paradigma Pemerintahan atau *Governance*. Hal ini dikarenakan dalam paradigma tersebut dijelaskan bahwa pemerintah bertindak sebagai penyelenggara yang berfokus pada kepuasan masyarakat. Penerapan aplikasi New Sakpole mengacu pada bagaimana pemerintah melakukan suatu inovasi kebijakan atau program untuk mengatasi permasalahan yang dialami masyarakat, khususnya dalam bidang pendapatan daerah yakni pajak kendaraan bermotor.

1.6.4 Manajemen Publik

Manajemen publik merupakan kegiatan pengelolaan atau pengaturan yang berkaitan dengan sumber daya manusia maupun non manusia dalam sektor publik agar mampu melaksanakan kebijakan publik yang telah ditetapkan sekaligus mampu memenuhi kebutuhan-kebutuhan publik dengan baik. Menurut Ott, Hyde dan Shafritz dalam Wijaya & Danar (2014) mengembangkan pemahaman tentang sistem manajemen dan administrasi yang berlaku untuk organisasi nirlaba dan sektor publik adalah tujuan dari studi manajemen publik. Manajemen publik dipandang sebagai salah satu cabang dari administrasi publik yang berfokus pada disiplin ilmu yang berkaitan dengan perancangan program dan restrukturisasi organisasi, pengelolaan sumber daya, penganggaran, manajemen keuangan, manajemen sumber daya manusia, dan evaluasi serta audit program.

Manajemen publik menurut Lynn (dalam Wijaya, 2014), dapat dipahami melalui tiga perspektif, yaitu sebagai seni, ilmu pengetahuan, dan profesi. Hal tersebut memiliki arti bahwa manajemen publik merupakan sebuah aktivitas dengan tingkat fleksibilitas tinggi dan bergantung dari situasi dan kondisi dalam melakukan setiap aktivitas.

1. Manajemen publik sebagai ilmu (*science*), secara umum didefinisikan sebagai suatu analisis yang bersifat terstruktur melalui penerapan interpretasi dan eksplanasi dalam memahami praktik manajemen publik.

2. Manajemen publik sebagai profesi (*profession*), secara umum dapat didefinisikan sebagai sekelompok manusia yang berkomitmen untuk mengabdikan dirinya kepada ilmu yang berkaitan dengan manajemen publik.

Mengacu pada pandangan para ahli sebelumnya, manajemen publik pada dasarnya adalah penerapan fungsi-fungsi manajemen dengan melibatkan pemanfaatan sumber daya secara individu maupun kolektif dalam rangka pencapaian tujuan tertentu. Akibat beragamnya perubahan dan daya cipta dalam penerapannya, pengelolaan publik dalam situasi ini dapat dikatakan mempunyai jangkauan yang luas. Manajemen dalam hal ini berperan penting dalam pelayanan publik, dimana inovasi sendiri menjadi elemen kunci. Oleh karena itu, manajemen yang efektif sangat diperlukan untuk mendukung tercapainya kesejahteraan masyarakat secara luas.

1.6.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik didefinisikan seperangkat program yang dijalankan pemerintah yang menyediakan barang, jasa, dan dukungan administratif kepada masyarakat umum sesuai dengan persyaratan undang-undang No. 25 tahun 2009 tentang hal tersebut.

Melayani kepentingan umum berarti memperhatikan kebutuhan individu, kelompok, dan masyarakat sesuai dengan kebijakan dan prosedur yang ditetapkan, dengan tujuan akhir untuk membahagiakan mereka yang menerima bantuan. Dalam sebuah studi tahun 2019, Rahmawati et al. Ratminto dan Winarsih (dalam Suryono dan Kusdyana, 2020) menyatakan semua jenis jasa, termasuk barang dan jasa yang dikelola pemerintah, disebut pelayanan publik. Pelaksanaan peraturan perundang-undangan dapat ditangani oleh instansi pemerintah pusat dan daerah, serta badan usaha milik negara (BUMN) atau badan usaha milik daerah (BUMD), dalam rangka memenuhi kebutuhan masyarakat dan memberlakukan peraturan perundang-undangan. Pemerintah dalam hal ini memiliki fungsi sebagai pengelola utama dalam upaya pemenuhan seluruh kepentingan masyarakat. (Sari et al., 2020)

Berdasarkan definisi pelayanan publik tersebut, dapat dipahami sebagai segala bentuk aktivitas yang dilaksanakan oleh pemerintah atau institusi terkait guna menjamin pemenuhan kebutuhan dan hak masyarakat, baik melalui penyediaan barang, jasa, maupun administrasi. Dalam pelaksanaannya,

pelayanan publik seharusnya berlandaskan prinsip transparansi, akuntabilitas, efektivitas, serta berorientasi pada tingkat kepuasan masyarakat.

1.6.6 Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi berasal dari kata Latin “inovasi” yang berarti “perubahan” atau “permbaruan”. Inovasi adalah suatu proses menggabungkan pengetahuan, keahlian, dan pengalaman untuk membuat sesuatu yang baru, seperti sistem, produk, atau layanan yang bermanfaat bagi masyarakat. Kehadiran hal baru tersebut diharapkan mampu menghadirkan sesuatu yang lebih menarik sekaligus memberikan manfaat. .

Tujuan kajian, pengembangan, dan rekayasa dalam mengejar nilai-nilai dan konteks ilmiah baru, atau pendekatan baru untuk menerapkan pengetahuan ilmiah dan teknologi yang ada pada produk atau proses produksi, didefinisikan sebagai inovasi berdasarkan Undang-Undang No. 18 Tahun 2002.

Menurut Said (dalam Ronnyta, 2020) menjelaskan bahwa inovasi merupakan suatu perubahan yang dilakukan secara sistematis dengan memanfaatkan teknologi serta peralatan baru di dalam organisasi yang juga melibatkan instansi terkait. Perubahan tersebut diarahkan untuk meningkatkan efisiensi dan efektivitas melalui pengintegrasian aspek sumber daya manusia, kelembagaan, dan sosial. Lebih lanjut, inovasi mencakup pembaruan teknologi, pemanfaatan perangkat baru, serta penyempurnaan prosedur kerja yang telah dirancang sebelumnya.

Inovasi menurut Stephen Robbins (dalam Junaidi, 2022) adalah konsep baru yang digunakan untuk memulai atau meningkatkan suatu proses, produk, atau jasa. Menurut Everett M. Rogers inovasi dapat didefinisikan sebagai gagasan, praktik, atau barang yang diterima oleh seseorang atau kelompok untuk digunakan sebagai contoh. Inovasi juga dapat dianggap sebagai sebuah proses yang bertujuan untuk mengembangkan, mengintegrasikan, atau menyempurnakan suatu pengetahuan atau gagasan yang kemudian disesuaikan agar mampu menciptakan nilai baru dalam bentuk produk, proses, atau layanan. (Luecke dalam Kamal et al., 2024)

Menurut Suwarno inovasi tidak dapat dipisahkan dari beberapa hal, diantaranya :

1. Pengetahuan baru, artinya inovasi memberikan perspektif baru tentang sistem sosial
2. Cara baru, artinya inovasi dapat berupa cara baru bagi individu atau kelompok untuk memenuhi kebutuhan dan memecahkan masalah tertentu.
3. Objek baru, artinya inovasi dianggap sebagai objek baru bagi penggunanya, baik dalam bentuk yang dapat dilihat dan disentuh maupun abstrak.
4. Teknologi baru, artinya inovasi seringkali dikaitkan dengan kemajuan teknologi yang pada umumnya dikenali dari berbagai fitur yang melekat di dalamnya.
5. Penemuan baru, artinya sebagian besar inovasi adalah hasil dari penemuan baru yang dilakukan secara sadar dan sengaja.

Permenpan RB No. 91 Tahun 2021 pasal 1 ayat 5 menyebutkan bahwa inovasi pelayanan publik merupakan pembaruan layanan melalui gagasan

kreatif, baik asli maupun hasil modifikasi, yang bermanfaat bagi masyarakat secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan publik didefinisikan sebagai suatu keberhasilan dalam mencapai, meningkatkan, dan menyempurnakan efektivitas, efisiensi, serta akuntabilitas layanan dengan menerapkan pendekatan, metode, ataupun teknologi baru dalam memberikan layanan kepada masyarakat. (Mirnasari dalam Turahmawati & Suryani, 2022)

Berdasarkan pendapat para ahli tentang definisi tersebut, inovasi pelayanan publik dapat didefinisikan sebagai pengembangan ide, gagasan, atau strategi baru dalam pelaksanaan layanan yang dilakukan secara sadar dengan tujuan meningkatkan efisiensi, efektivitas, dan kualitas layanan, sekaligus menjamin kepuasan masyarakat sebagai pengguna layanan. Inovasi ini dapat dicapai melalui perubahan kebijakan, sistem, prosedur, atau metode kerja yang digunakan untuk memberikan layanan.

1.6.7 Tipologi Inovasi

Tipologi inovasi merupakan pengelompokan inovasi yang didasarkan pada sifat, pengaruh, atau aspek perubahan yang terjadi dalam suatu sistem, yakni baik dalam ranah teknologi, bisnis, pemerintahan, maupun masyarakat. Berdasarkan Buku Direktori Inovasi Administrasi Negara LAN (2014) inovasi dapat dibedakan dalam beberapa jenis, yaitu sebagai berikut :

1. Inovasi Proses, artinya inovasi mengacu pada upaya perbaikan yang bertujuan untuk meningkatkan kualitas alur kerja, baik di dalam maupun di luar

lingkungan kerja dengan tujuan untuk mencapai efektivitas dan efisiensi.

Inovasi mencakup SOP, tata laksana, sistem, dan prosedur.

2. Inovasi Metode, artinya inovasi yang berfokus pada penerapan strategi, cara, dan teknik baru untuk mencapai hasil yang lebih baik dari sebelumnya. Strategi, cara, dan teknik baru termasuk dalam ini.
3. Inovasi Produk, artinya inovasi yang dilakukan untuk menciptakan atau mengubah barang barang maupun jasa dengan tujuan meningkatkan kualitas, reputasi, fungsi serta aspek lainnya dari produk atau layanan tersebut. Ruang lingkup dari inovasi produk yaitu produk itu sendiri yang meliputi fisik maupun non fisik.
4. Inovasi Konseptual, artinya inovasi yang mencoba menyelesaikan masalah dengan cara yang berbeda dari sebelumnya. Paradigma, ide, gagasan, dan penemuan baru adalah semua bagian dari inovasi konseptual.
5. Inovasi teknologi, artinya inovasi yang berfokus pada bagaimana sebuah teknologi baru dapat digunakan dan mampu mengatasi permasalahan yang ada. Ruang lingkup dari inovasi teknologi meliputi penerapan *e-government* serta perubahan peralatan guna mendukung pelaksanaan suatu pekerjaan.
6. Inovasi Struktur Organisasi didefinisikan sebagai penerapan model organisasi baru untuk menggantikan model organisasi lama yang tidak sesuai dengan pertumbuhan organisasi. Inovasi mencakup pembaruan dalam beberapa cara, seperti integrasi, eliminasi, pengembangan, dan penyesuaian struktur organisasi.

7. Inovasi Hubungan merupakan inovasi yang menitikberatkan pada pengembangan bentuk serta sistem baru dalam menjalin interaksi dengan pihak eksternal guna mencapai tujuan bersama. Ruang lingkup meliputi kerja sama, partisipasi masyarakat dan Pembangunan jaringan.
8. Inovasi SDM, yaitu inovasi yang menekankan kebijakan untuk memperkuat tata kelola dan kapasitas sumber daya manusia. Inovasi ini mencakup aspek seperti profesionalisme, pemberdayaan, kepemimpinan, etika, dan perspektif.

Dari penjelasan tersebut, dapat dikatakan bahwa inovasi yang dilaksanakan oleh Bapenda Jawa Tengah pada urusan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dikategorikan sebagai inovasi produk dan inovasi teknologi, sebab pembuatan aplikasi New Sakpole termasuk dalam pengembangan sistem baru dalam upaya penyelesaian suatu masalah yang dimana sistem tersebut dijalankan dengan bantuan pembaruan teknologi.

1.6.8 Faktor Pengembangan Inovasi

Keberhasilan dan kegagalan suatu inovasi yang diciptakan tentu akan dipengaruhi oleh berbagai faktor yang ada dalam perkembangannya. Adapun faktor-faktor tersebut menurut Muluk (dalam Husna et al., 2024), yaitu :

1. Pengembangan kepemimpinan inovasi
2. Pengembangan karyawan
3. Pengembangan kinerja inovasi
4. Pengembangan kelompok kerja
5. Pengembangan jaringan inovasi

Pendapat lain juga dikemukakan Cook, Matthews, dan Irwin (dalam Farah & Astuti, 2021) yang menjelaskan bahwa keberhasilan suatu inovasi merupakan pengaruh dari beberapa faktor, yaitu :

1. *Leadership* (kepemimpinan)

Pemimpin pada aspek ini memiliki kedudukan yang strategis. Yakni sebagai pihak penggerak di dalam suatu organisasi. Selain itu, pemimpin berperan besar dalam menciptakan suatu ide atau gagasan kreatif. Seorang pemimpin juga bertanggung jawab dalam membangun kepercayaan para karyawan, memberikan panduan terkait dengan prosedur perbaikan, mengarahkan para karyawan tersebut dalam pengambilan inisiatif, dan menciptakan adanya kerjasama antar unit. Adapun fungsi utama dalam kepemimpinan adalah sebagai aspek dalam merancang suatu kebijakan dan tata kelola yang nantinya memiliki fungsi untuk mempermudah lahirnya inovasi serta menstimulasi kepemimpinan dan inovasi di berbagai lapisan organisasi.

2. *Management/Organizations* (manajemen/organisasi)

Penentuan visi, misi, strategi, dan nilai organisasi sangat penting untuk membangun identitas serta budaya organisasi, sekaligus menciptakan lingkungan yang mendorong inovasi dan adaptasi. Peningkatan kemampuan karyawan, pembentukan kelompok inovasi, peningkatan kinerja, dan penguatan jejaring inovasi adalah beberapa cara untuk mendorong budaya ini.

3. *Risk management* (manajemen risiko)

Manajemen risiko dianggap menjadi komponen dasar yang ada dalam proses inovasi. Pengukuran risiko sendiri diukur melalui penggabungan antara

konsekuensi dengan probabilitas, sehingga sering kali dikaitkan dengan ketidakpastian. Untuk mendukung keberlangsungan inovasi, maka penting untuk mengidentifikasi manajemen risiko serta menetapkan kebijakan dan prosedur berdasarkan pertimbangan maupun informasi yang ada. Dalam sektor publik, budaya menghindari risiko justru dapat menjadi penghambat jalannya inovasi. Oleh karena itu, menghadapi risiko lebih disarankan daripada menghindarinya, sebab penghindaran dapat menghambat berkembangnya suatu inovasi.

4. *Human capital* (kemampuan sumber daya manusia)

Kemampuan sumber daya manusia yang professional sangat penting dibutuhkan guna menghadapi persaingan pasar, sehingga bukan hanya informasi terkait teknologi saja yang dibutuhkan tetapi juga motivasi serta komitmen dari seluruh anggota organisasi. Pelaksanaan pelatihan berpotensi besar dalam membangun kapasitas inovasi dalam suatu organisasi. Selain itu, dilakukannya identifikasi keterampilan pegawai sebagai sumber daya terbaik haruslah menjadi fokus utama suatu organisasi.

5. *Technology* (teknologi)

Pemanfaatan kemajuan teknologi yang ada dianggap sangat memudahkan manajemen suatu organisasi dalam proses penyebaran inovasi di masyarakat. Selain itu, pemanfaatan teknologi informasi juga mampu mendukung pengembangan inovasi dalam aspek pelayanan. Teknologi berperan sebagai perantara antara penyedia dengan pengguna layanan, sehingga

hal tersebut akan mempermudah akses informasi yang dibutuhkan oleh pengguna.

1.6.9 Difusi Inovasi

Pengertian difusi dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia adalah penyebaran atau perembesan sesuatu berupa kebudayaan, teknologi, atau ide dari satu pihak ke pihak lainnya. Sedangkan inovasi diartikan sebagai pengenalan hal-hal baru, terutama pembaruan.

Teori difusi inovasi dikenalkan oleh Everett M. Rogers melalui bukunya yang berjudul “*Diffusion Innovations*” yaitu yang menjelaskan bagaimana, mengapa, dan seberapa cepat suatu ide baru dan teknologi menyebar luas melalui berbagai budaya. (Wibowo, 2019). Pengertian difusi yaitu “*the process by which an innovation is communicated through certain channels overtime among the members of a social system*” yang artinya suatu proses penyampaian inovasi melalui beragam jalur komunikasi dalam kurun waktu tertentu di dalam suatu sistem sosial. Sementara, pengertian inovasi yaitu “*an idea, practice, or object that is perceived as new by individual or other unit of adoption*” yang artinya sebagai suatu gagasan, tindakan, objek yang dianggap baru oleh seseorang. Pokok perhatian teori ini adalah proses keputusan yang dilakukan individu maupun kelompok terkait penerimaan atau penolakan terhadap inovasi.

Rogers (dalam Hubeis et al., 2016) mengemukakan dalam pelaksanaan difusi inovasi terdapat beberapa elemen penting, diantaranya yaitu :

1. Inovasi

Inovasi dipandang sebagai elemen penting di dalam proses difusi inovasi. Rogers memaknai inovasi sebagai suatu konsep, pemikiran, atau terobosan baru yang diharapkan dapat menciptakan perubahan kelompok sasaran yang akan mengadopsinya, sehingga dapat dikatakan bahwa inovasi sendiri identik dengan faktor kebaruan. Meskipun dalam praktiknya unsur kebaruan merupakan syarat utama dalam suatu inovasi, tingkat kebaruan itu sendiri bersifat subjektif. Keterbaruan dalam inovasi tersebut dapat meliputi pengetahuan, upaya persuasif, ataupun keputusan untuk mengadopsinya. Dalam elemen inovasi ini terdapat beberapa atribut yang membentuknya, yaitu :

- a) Keuntungan Relatif (*Relative Advantage*) : Suatu inovasi yang diciptakan harus memiliki keunggulan dan nilai tambah jika dibandingkan dengan inovasi sebelumnya.
- b) Kompatibilitas (*Compatibility*) : Kesesuaian antara inovasi yang disebarkan dengan nilai-nilai, pengalaman masa lalu dan kebutuhan penerima inovasi.
- c) Kompleksitas (*Complexity*) : Sejauh mana inovasi dianggap sulit dipahami atau digunakan. Semakin rumit suatu inovasi, maka akan semakin lambat proses adopsinya.
- d) Trialabilitas (*Trialability*) : Sejauh mana suatu inovasi dapat diuji coba secara terbatas sebelum inovasi diadopsi secara penuh. Dalam hal ini,

inovasi yang memungkinkan uji coba tanpa adanya risiko besar, maka inovasi tersebut akan cenderung lebih cepat diadopsi.

- e) Observabilitas (*Observability*) : Sejauh mana penggunaan suatu inovasi dapat dilihat oleh orang lain, sehingga apabila manfaat dari inovasi dapat terlihat, maka semakin besar kemungkinan inovasi tersebut diadopsi.

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi merupakan salah satu faktor yang menentukan keberhasilan proses difusi inovasi, sebab saluran komunikasi tersebut memungkinkan berbagai informasi tentang inovasi yang telah dirancang dan dikembangkan oleh agen pembaharu dapat disalurkan kepada publik khususnya yang menjadi target *adopter*. Menurut Pribadi (dalam Hubeis et al., 2016) saluran komunikasi juga memiliki fungsi lain yaitu untuk memotivasi dan mengarahkan suatu hal kepada masyarakat yang akan dituju. Pada tahap awal difusi inovasi, saluran komunikasi berperan dalam menyebarkan informasi kepada masyarakat bahwa terdapat suatu inovasi baru yang perlu diketahui dan diterapkan. Tahap selanjutnya, saluran komunikasi berperan sebagai sarana komunikasi kepada masyarakat yang dilakukan dengan mempengaruhi sikap, penanaman nilai, serta menciptakan emosi publik yang pada akhirnya bersedia mengadopsi inovasi tersebut. Pada tahap akhir, saluran komunikasi berperan dalam menyampaikan penerapan dan penggunaan teknologi baru sebagai bagian dari inovasi yang akan diperkenalkan kepada masyarakat.

Menurut Rogers, ada dua jenis saluran komunikasi, yaitu antarpribadi dan publik. Media yang digunakan untuk interaksi langsung antara satu individu dengan individu lain atau bahkan dengan kelompok kecil dikenal sebagai saluran komunikasi antarpribadi. Sedangkan, media yang digunakan dalam proses interaksi antara individu dengan khalayak luas disebut dengan saluran komunikasi publik.

3. Jangka Waktu

Jangka waktu dalam hal ini merujuk pada proses pengambilan keputusan individu, mulai dari tahap awal yaitu mengenali inovasi hingga menentukan apakah akan mengadopsinya atau menolaknya. Menurut Rogers, keterlibatan waktu dalam proses difusi inovasi yaitu dalam hal :

- a) Proses Pengambilan Keputusan Inovasi : Pengukuran waktu dimulai sejak individu pertama kali mengetahui adanya suatu inovasi hingga akhirnya memutuskan untuk menerima atau menolak inovasi tersebut. Proses ini terdiri atas beberapa tahapan, yakni: (1) Pengetahuan, ketika individu mengenal adanya inovasi; (2) Persuasi, yaitu terbentuknya keyakinan individu untuk menerima atau menolak inovasi; (3) Keputusan, yaitu penetapan sikap individu dalam menerima atau menolak inovasi; (4) Implementasi, yaitu pelaksanaan inovasi yang telah diputuskan; serta (5) Konfirmasi, ketika individu melakukan evaluasi terhadap keputusan yang diambil.
- b) Tingkat Kecepatan : Seberapa lama suatu individu membutuhkan waktu untuk menerapkan inovasi dibandingkan individu lain. Semakin cepat

seseorang mengadopsi suatu inovasi dibandingkan dengan individu lainnya, maka tingkat inovatif individu tersebut dapat dikatakan lebih tinggi dibandingkan yang lain.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial diartikan sebagai gabungan dari berbagai unit yang memiliki fungsi berbeda tetapi terhubung dan bekerjasama guna menyelesaikan suatu permasalahan demi tercapainya tujuan bersama. (Julyansyah & Sunarya, 2023) Sistem sosial terdiri atas individu, kelompok informal, organisasi, dan subsistem. Beberapa hal perlu dicermati dalam analisis difusi yang berhubungan dengan sistem sosial yaitu :

- a) Peran pemimpin : Pemimpin berperan sebagai figur yang memberikan contoh, arahan, dan legitimasi terhadap suatu inovasi yang diperkenalkan. Dukungan dari pemimpin dapat mempercepat penerimaan inovasi karena mereka dianggap memiliki kewenangan, kredibilitas, dan pengaruh sosial yang lebih besar dibandingkan dengan orang lain.
- b) Jaringan kerjasama : Interaksi sosial yang terjalin antar individu maupun kelompok dalam suatu sistem sosial guna mencapai tujuan bersama, khususnya dalam konteks implementasi suatu inovasi. Dalam difusi inovasi, kerjasama memiliki peran penting karena mempercepat proses penyebaran informasi, meningkatkan pemahaman, dan mengurangi resistensi terhadap perubahan.

- c) Bentuk penerimaan inovasi : Penerimaan ataupun penolakan terhadap inovasi dapat muncul dari keputusan secara individu maupun kelompok, mengingat bahwa dalam sistem sosial terdiri dari berbagai unit sistem yang terhubung.

Berdasarkan penjelasan teori difusi inovasi menurut Everett M. Rogers, maka dapat disimpulkan bahwa penyebaran suatu inovasi dalam masyarakat berlangsung melalui proses komunikasi antaranggota sistem sosial secara bertahap, dari waktu ke waktu. Proses difusi terdiri atas inovasi itu sendiri, saluran komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Adopsi ditentukan oleh persepsi terhadap keunggulan relatif, kompatibilitas, kompleksitas, kemampuan diuji coba, dan kemampuan diamati. Dengan demikian, difusi inovasi merupakan proses sosial yang kompleks serta dipengaruhi oleh komunikasi dan struktur sosial.

Teori yang digunakan dalam penelitian ini adalah difusi inovasi menurut Everett M. Rogers, yaitu menjelaskan bagaimana ide baru menyebar melalui saluran komunikasi masyarakat, secara bertahap dan dari waktu ke waktu. Dengan demikian, pendekatan ini dianggap relevan untuk menganalisis bagaimana aplikasi New Sakpole diadopsi dan diterima dalam konteks pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang.

1.6.10 Faktor Penghambat Difusi Inovasi

Setiap proses difusi inovasi tidak selalu berlangsung tanpa adanya hambatan, akan tetapi seringkali dalam proses tersebut menghadapi berbagai

faktor yang berdampak pada kesulitan penerimaan inovasi oleh masyarakat. Menurut Ananda & Amiruddin (2017) dalam bukunya yang berjudul “Inovasi Pendidikan” dijelaskan bahwa terdapat beberapa faktor penghambat dalam difusi inovasi, diantaranya sebagai berikut :

1. Hambatan Psikologis

Hambatan ini dapat timbul ketika faktor psikologis individu dalam organisasi menjadi penyebab penolakan. Faktor psikologis akan terus menjadi aspek utama dalam memahami penyebab individu maupun sistem menolak adanya perubahan. Adapun contohnya meliputi kepercayaan, keselamatan, serta ketenangan dan keraguan, ketidakamanan, serta kegelisahan. Disamping itu, kurangnya pemahaman terhadap permasalahan yang dihadapi seringkali juga dapat menjadi alasan dalam penolakan. Seseorang dengan pengalaman buruk di masa lalu akan cenderung lebih menolak suatu perubahan yang ada, mereka berpendapat kondisi tersebut justru merupakan sebuah ancaman bukan peluang perbaikan.

2. Hambatan Praktis

Hambatan praktis dapat diartikan sebagai faktor penghalang yang umumnya berkaitan dengan aspek fisik, seperti waktu, sumber daya, dan sistem. Hambatan ini dianggap menghalangi atau memperlambat proses perubahan di dalam organisasi maupun sistem sosial. Semakin sederhana suatu bidang, maka semakin mudah pula seseorang untuk mengerti alasan penolakannya. Hambatan praktis seringkali akan dirasakan dalam aktivitas

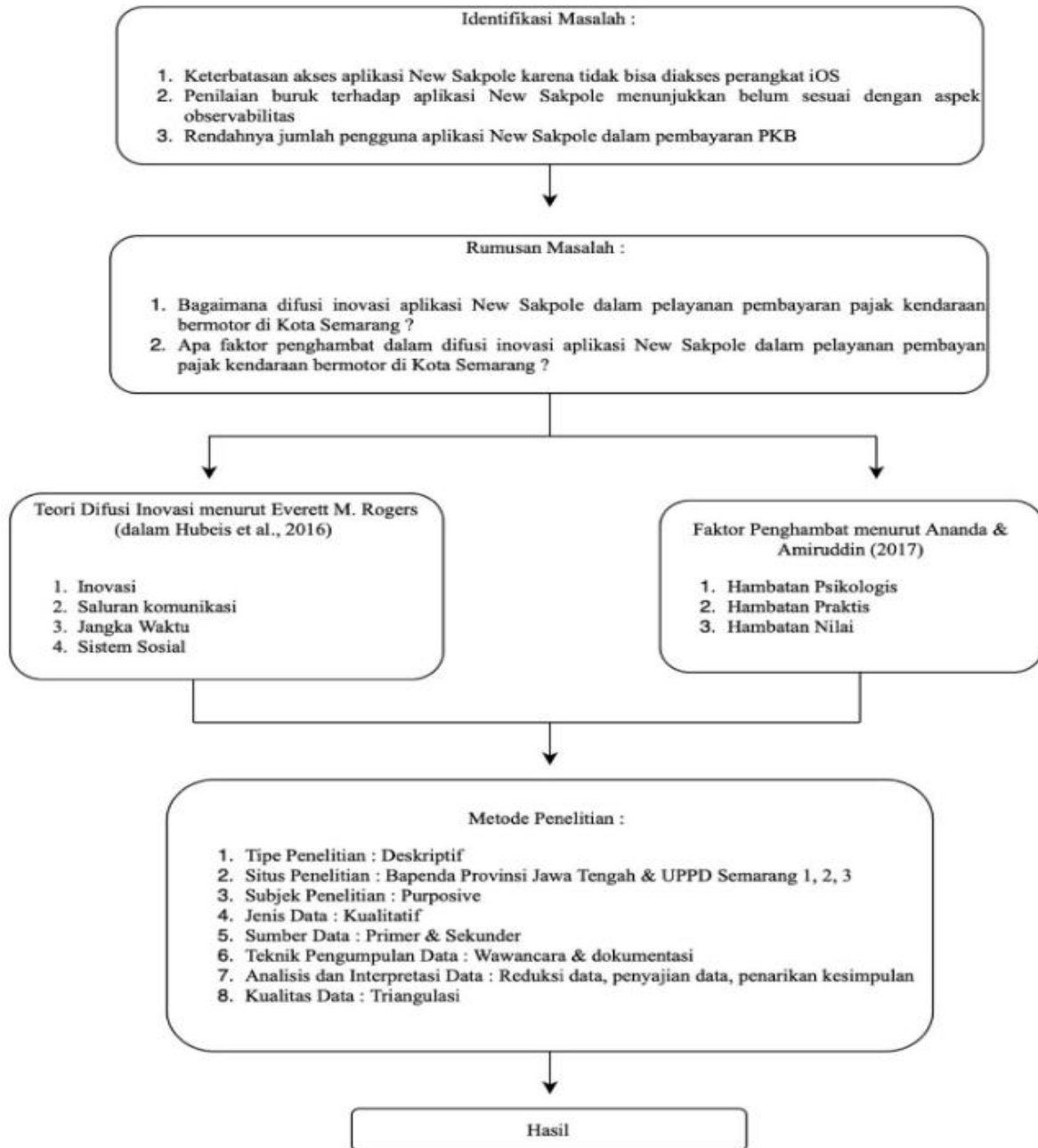
sehari-hari dan menghalangi perkembangan serta pembaruan praktik. Hal tersebut diakibatkan oleh keterbatasan sumber daya fisik, finansial, dan teknis.

Masalah waktu dalam hal ini seringkali kurang diperhatikan, sedangkan perhitungan waktu dalam perencanaan inovasi adalah hal yang sangat penting. Dalam proses perencanaan dan penerapan inovasi, juga sangat diperlukan adanya pertimbangan pada tingkat pengetahuan dan kebutuhan anggaran yang tersedia. Anggaran akan dibutuhkan pada tahap awal hingga pada saat proses penyebaran inovasi berlangsung. Disisi lain, sumber daya keahlian yakni termasuk keterampilan dan pengetahuan individu sangat berperan besar dalam proses penyebaran inovasi.

3. Hambatan Nilai

Hambatan nilai memperlihatkan bahwa satu organisasi dengan organisasi lain akan memiliki nilai, norma, maupun tradisi yang berbeda-beda, sehingga apabila sebuah inovasi yang muncul bertolak belakang dengan sistem nilai yang diyakini individu, maka besar kemungkinan akan adanya suatu penolakan pada inovasi. Kolaborasi diantara para inovator seringkali dapat menjadi upaya dalam menyelesaikan hambatan nilai dalam penyampaian inovasi pada publik.

1.7 Kerangka Pikir Penelitian



Gambar 1.6 Kerangka Pikir Penelitian

Sumber: Peneliti

1.8 Operasionalisasi Konsep

1.8.1 Difusi Inovasi

Difusi inovasi merupakan proses penyampaian dan pengadopsian ide, teknologi, atau praktik baru di dalam suatu kelompok masyarakat melalui berbagai budaya. Dalam menganalisis proses pengembangan difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang, maka kajian ini akan diamati melalui beberapa fenomena sebagai berikut :

1. Inovasi

Inovasi dimaknai sebagai gagasan yang dianggap baru oleh masyarakat. Aplikasi New Sakpole termasuk dalam suatu sistem baru yang diciptakan, sehingga hal tersebut merupakan sebuah inovasi. Penilaian terhadap inovasi dapat bersifat subjektif tergantung pada perspektif masing-masing individu yang menerimanya. Dalam indikator inovasi ini, maka diamati melalui sub fenomena, yaitu :

- a. Keunggulan relatif (*relative advantage*), yaitu inovasi dapat memberikan lebih banyak keunggulan jika dibandingkan dengan kondisi sebelum diterapkannya inovasi.
- b. Kesesuaian (*compatibility*), yaitu penerapan inovasi menunjukkan kesesuaian dengan nilai yang telah berlaku sejak dahulu dan tetap berorientasi pada pemenuhan kebutuhan masyarakat.

- c. Kompleksitas (*complexity*), yaitu inovasi dapat dipersepsi secara berbeda oleh penerimanya, ada yang mudah dipahami, tetapi ada pula yang justru sulit untuk dimengerti.
- d. Kemampuan dicoba (*trialability*), yaitu inovasi dapat teruji atau dicoba sebelum diimplementasikan secara menyeluruh
- e. Kemampuan diamati (*observability*), yaitu inovasi yang diterapkan dapat diamati secara langsung dengan jelas oleh penerimanya.

2. Saluran Komunikasi

Saluran komunikasi adalah media dalam menyebarkan inovasi aplikasi New Sakpole kepada masyarakat sebagai penerima inovasi. Dalam indikator saluran komunikasi ini, maka diamati melalui sub fenomena yaitu :

- a. Jenis saluran komunikasi yang digunakan, yaitu saluran komunikasi massa atau saluran komunikasi interpersonal

3. Jangka Waktu

Jangka waktu adalah seberapa lama proses pengambilan keputusan inovasi aplikasi New Sakpole yang dimulai dari individu mengetahui aplikasi tersebut sampai dengan menentukan apakah akan menerima atau bahkan menolaknya. Dalam indikator jangka waktu ini, maka diamati melalui sub fenomena yaitu :

- a. Proses pengambilan keputusan, yaitu tahapan yang dilalui individu dalam ketika mengambil keputusan apakah akan mengadopsi atau menolak suatu inovasi.
- b. Cepat atau lambat dalam menerima atau menolak inovasi, yaitu mengetahui kecepatan seseorang dalam mengadopsi inovasi baru. Semakin singkat

waktu yang dibutuhkan, maka semakin tinggi pula tingkat inovatifnya dibandingkan individu lainnya.

4. Sistem Sosial

Sistem sosial adalah kumpulan dari unit yang berbeda-beda yang saling berkolaborasi untuk menyelesaikan suatu persoalan dalam mencapai tujuan bersama. Dalam indikator sistem sosial ini, maka diamati melalui sub fenomena yaitu :

- a. Peran pemimpin, yaitu keterlibatan pemimpin dalam penerapan suatu inovasi
- b. Jaringan kerjasama, yaitu kolaborasi yang dilakukan baik antarindividu maupun kelompok dalam mewujudkan tujuan bersama.
- c. Bentuk penerimaan inovasi, yaitu keputusan terhadap suatu inovasi, baik penerimaan maupun penolakan, dapat diambil oleh individu maupun kelompok karena sistem sosial sendiri terdiri atas berbagai unit yang memiliki keterkaitan.

1.8.2 Faktor Penghambat Difusi Inovasi

Faktor penghambat merupakan hal-hal yang dianggap menghalangi jalannya difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Kajian ini akan diamati melalui beberapa fenomena sebagai berikut :

1. Hambatan Psikologis

Hambatan psikologis adalah hambatan yang muncul pada saat keadaan psikologis individu mengakibatkan adanya penolakan terhadap inovasi yang diterapkan. Dalam hambatan psikologis dapat diamati melalui sub fenomena yaitu :

- a. Kepercayaan individu terhadap inovasi : Keyakinan individu untuk menerima dan menerapkan suatu inovasi
- b. Pengalaman individu terhadap inovasi : Pemahaman individu terhadap perkembangan teknologi

2. Hambatan Praktis

Hambatan praktis adalah hambatan yang bersifat fisik. Dalam hambatan praktis dapat diamati melalui sub fenomena yaitu :

- a. Sumber daya manusia yang tersedia : Individu yang terlibat di dalam pelaksanaan inovasi dari perancangan hingga implementasi
- b. Alokasi waktu yang dibutuhkan dalam difusi inovasi : Penetapan waktu dalam penerapan inovasi dengan disesuaikan oleh kondisi individu maupun organisasi
- c. Ketersediaan teknis : Sarana, prasarana, dan perangkat teknologi yang digunakan
- d. Alokasi anggaran dalam pelaksanaan : Penetapan biaya yang digunakan dalam penerapan inovasi

3. Hambatan Nilai

Hambatan nilai adalah kendala yang muncul pada saat suatu inovasi selaras dengan nilai-nilai yang berlaku dalam satu organisasi, tetapi

bertentangan dengan prinsip yang dijalankan oleh organisasi lain. Dalam hambatan nilai dapat diamati melalui sub fenomena yaitu kesesuaian nilai inovasi dengan prinsip yang dipegang oleh kelompok.

1.9 Argumen Penelitian

Pemberian pelayanan publik merupakan salah satu bentuk pemenuhan hak masyarakat sebagai warga negara. Berbagai upaya telah dilakukan pemerintah dalam menjawab persoalan terkait kebutuhan masyarakat akan pelayanan publik yang efektif, salah satunya adalah dengan menciptakan inovasi digital yang bernama aplikasi New Sakpole. Tujuan Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah ialah memberi kemudahan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor secara *online*.

Dalam penerapannya di Kota Semarang, aplikasi New Sakpole ternyata masih dijumpai beberapa permasalahan yakni terkait dengan proses difusi inovasi yang belum berjalan secara optimal. Adapun beberapa permasalahan tersebut yaitu aplikasi New Sakpole tidak bisa diakses pada perangkat *iOS* karena hanya bisa diakses pada perangkat *Android*, penerapan aplikasi New Sakpole oleh masyarakat masih rendah yang ditunjukkan pada perbandingan jumlah penerimaan pajak secara manual dan *online*, serta penilaian masyarakat terhadap aplikasi New Sakpole masih buruk yang ditunjukkan pada rating serta beberapa ulasan di *Google Play*. Dengan permasalahan tersebut, maka menunjukkan bahwa aplikasi New Sakpole belum mampu diterapkan secara optimal. Sedangkan tujuan utama dibentuknya aplikasi New Sakpole adalah mempermudah masyarakat membayar pajak tersebut.

Tujuan penelitian ini adalah menganalisis difusi inovasi aplikasi New Sakpole pada layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang dengan menggunakan teori Difusi Inovasi Everett M. Rogers, yang mencakup inovasi, komunikasi, waktu, dan sistem sosial. Indikator tersebut memiliki keterkaitan yang kuat dengan identifikasi masalah dalam penelitian ini dan di bagian akhir penelitian juga disajikan faktor yang menghambat difusi inovasi aplikasi New Sakpole.

Dengan dilakukannya kajian mengenai difusi inovasi aplikasi New Sakpole, maka diharapkan dapat meningkatkan pemahaman masyarakat terhadap inovasi yang dikeluarkan pemerintah. Masyarakat akan lebih mudah dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online* tanpa harus datang ke kantor Samsat terdekat. Selain itu, dengan menerapkan aplikasi New Sakpole menunjukkan bahwa masyarakat turut berkontribusi dalam membantu tugas pemerintah karena pembayaran pajak dapat dilakukan secara tepat waktu.

1.10 Metode Penelitian

1.10.1 Tipe Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kualitatif untuk menggambarkan atau menganalisis bagaimana difusi inovasi dalam pelayanan publik. Penelitian kualitatif menurut Sugiyono (2023:9) adalah jenis penelitian berbasis filsafat dengan tujuan untuk mengkaji kondisi ilmiah atau eksperimen, yaitu dengan peneliti sebagai alat utama. Teknik pengumpulan data dilakukan secara gabungan, analisis data menggunakan pendekatan induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih berfokus pada pemaknaan.

Penelitian ini mendeskripsikan tentang difusi inovasi pada aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang. Data yang telah terkumpul kemudian dianalisis secara empiris, yakni mengacu pada fakta-fakta yang muncul dalam proses sosial yang berhubungan langsung dengan proses difusi inovasi aplikasi New Sakpole.

1.10.2 Situs Penelitian

Penetapan lokasi penelitian merupakan tahapan esensial dalam penelitian kualitatif karena dari penentuan situs tersebut dapat dirumuskan tujuan serta sasaran kajian. Penelitian ini dilaksanakan di Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan UPPD Semarang I, II, dan III. Pemilihan lokasi penelitian didasarkan pada permasalahan yang terjadi yakni berkaitan dengan proses difusi inovasi pelayanan publik terutama pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

1.10.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, subjek penelitian adalah informan yang berperan sebagai sumber data. Pemilihan informan dilakukan melalui metode *purposive*, yakni teknik pemilihan yang didasarkan pada pertimbangan bahwa individu tersebut dianggap memiliki pengetahuan atau informasi yang relevan dengan fokus kajian yang sedang dilakukan.. Dalam penelitian ini, pemilihan subjek tersebut yaitu :

1. Kepala Sub Bidang Pelaporan dan Keberatan Pajak Kendaraan Bermotor Bapenda Jawa Tengah dan Staff Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan

Pendapatan Bapenda Tengah. Dipilih karena terlibat dalam pengelolaan aplikasi New Sakpole yang diterapkan di Kota Semarang.

2. Staff Bidang Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Semarang I,II, dan III. Dipilih karena merupakan pihak yang berinteraksi secara langsung dengan wajib pajak yang melakukan pembayaran, baik secara manual maupun melalui aplikasi New Sakpole.
3. Wajib Pajak. Dipilih karena merupakan pihak yang merasakan secara langsung layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara manual maupun dengan menggunakan aplikasi New Sakpole.

1.10.4 Jenis Data

Penelitian ini menggunakan data kualitatif yang mencakup informasi dalam bentuk kata-kata, teks tertulis yang berisi penjelasan, dan data visual seperti gambar dan diagram. Peneliti mengkombinasikan berbagai jenis data tersebut untuk memastikan kredibilitas dan relevansi temuan, sekaligus mempermudah penelitian. Perolehan data kualitatif dapat melalui berbagai metode pengumpulan informasi, seperti wawancara, diskusi, dan analisis dokumen.

1.10.5 Sumber Data

Penelitian ini menggunakan dua jenis sumber data, yaitu primer dan sekunder. Berikut adalah perbedaan antara kedua sumber data tersebut :

1. Data primer, yaitu data yang dikumpulkan secara langsung oleh peneliti dari sumber asli atau lokasi tempat penelitian dilakukan. Dalam penelitian ini,

peneliti melaksanakan wawancara terhadap subjek penelitian yakni Kepala Sub Bidang Pelaporan dan Keberatan Pajak Kendaraan Bermotor dan Staff Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan Bapenda Jawa Tengah, Staff Bidang Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Samsat Semarang I, II, dan III, serta masyarakat sebagai wajib pajak.

2. Data sekunder, yaitu data yang dikumpulkan tidak secara langsung oleh peneliti, dimana dapat melalui orang lain ataupun dokumen yang tersedia. Dalam penelitian ini, data sekunder berasal dari artikel, jurnal, dan publikasi instansi terkait yang relevan dengan topik kajian yakni difusi inovasi.

1.10.6 Teknik Pengumpulan Data

Bagian penting dari setiap penelitian adalah mengumpulkan informasi relevan dan teknik pengumpulan data menjadi kunci dalam proses ini. Wawancara dan dokumentasi digunakan untuk mengumpulkan data dalam kajian ini.

1. Wawancara

Sugiyono (dalam Prawiyogi et al., 2021) mendefinisikan wawancara sebagai interaksi tanya jawab antara dua orang untuk bertukar informasi dan ide hingga tercapai pemahaman atas suatu topik. Dalam studi pendahuluan, wawancara dipakai untuk mengidentifikasi masalah penelitian dan memahami pandangan informan. Subjek penelitian ini meliputi pegawai Bapenda Jawa Tengah, Staff Samsat Semarang I, II, dan III, serta

masyarakat sebagai wajib pajak guna memperoleh informasi terkait difusi inovasi aplikasi New Sakpole.

2. Observasi

Observasi adalah proses penyusunan fenomena penelitian yang dilakukan secara sistematis berdasarkan hasil pengamatan. Peneliti dapat melaksanakannya berdasarkan data yang dikumpulkan, yaitu fakta nyata tentang suatu kondisi pada proses pengamatan. Pada penelitian ini, observasi dilakukan dengan mengunjungi langsung kantor Bapenda Jawa Tengah, kantor UPPD Semarang I, II, dan III, serta mengamati aplikasi New Sakpole untuk memahami secara nyata proses difusi inovasi aplikasi tersebut dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

3. Dokumentasi

Dokumentasi merupakan pengumpulan data dengan cara mencatat data-data yang telah ada sebelumnya. Metode dokumentasi memungkinkan peneliti dapat dengan mudah dan cepat menemukan dokumen dan informasi yang relevan dari berbagai sumber. Dokumentasi yang digunakan dalam penelitian ini berasal dari jurnal ilmiah yang berkaitan dengan difusi inovasi maupun instansi terkait.

1.10.7 Analisis dan Interpretasi Data

Menurut Sugiyono analisis data adalah proses terstruktur guna mengumpulkan, menyusun, dan mengelompokkan data yang didapatkan dari hasil wawancara dan dokumentasi. Analisis data dilakukan dengan

mengklasifikasikan data berdasarkan jenisnya, membaginya ke dalam unit-unit, menganalisis, mengidentifikasi pola, memilih data yang akan diteliti, serta menarik kesimpulan yang relevan untuk dipahami. Dalam penelitian ini, analisis data yang digunakan yaitu :

1. Reduksi Data

Reduksi data dalam penelitian adalah proses penyederhanaan data dengan memilih, memusatkan perhatian terhadap hal-hal penting, dan mengelompokkan agar lebih mudah dianalisis. Reduksi data bertujuan untuk menyederhanakan informasi tanpa menghilangkan aspek penting, sehingga memudahkan peneliti dalam memusatkan perhatian pada bagian yang paling berkaitan dari data yang telah dikumpulkan. Reduksi data dalam penelitian ini dilaksanakan dengan menggambarkan difusi inovasi serta faktor penghambat difusi inovasi aplikasi New Sakpole.

2. Penyajian Data

Dalam tahap ini, hasil reduksi data akan disajikan dalam bentuk ringkasan atau keterkaitan antar data. Penyajian data bertujuan untuk membantu peneliti dalam menyampaikan informasi supaya lebih mudah dimengerti. Penyajian data pada penelitian ini yaitu dengan menggambarkan proses dan faktor yang menghambat difusi inovasi aplikasi New Sakpole.

3. Penarikan Kesimpulan

Tahap penarikan kesimpulan atau verifikasi data bertujuan memahami dan mengidentifikasi keterkaitan, faktor penyebab, serta tema dalam suatu

penelitian berdasarkan data yang telah dikumpulkan. Kesimpulan dapat berupa gambaran mengenai objek, situasi, fenomena yang diteliti. Dalam penelitian kualitatif, kesimpulan yang diperoleh berpotensi menjadi temuan baru yang berbeda dari penelitian sebelumnya.

1.10.8 Kualitas Data

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi dalam pemeriksaan kualitas data. Triangulasi yang diterapkan dalam kajian difusi inovasi aplikasi New Sakpole bertujuan untuk memverifikasi validitas data, sehingga hasil kajian dapat memiliki kredibilitas yang terjamin. Terdapat tiga jenis teknik triangulasi menurut Sugiyono (2023:131), diantaranya :

1. Triangulasi Sumber, bertujuan untuk menguji validitas suatu data dengan memverifikasi informasi yang telah diperoleh dari berbagai sumber.
2. Triangulasi Teknik, bertujuan untuk menguji validitas suatu data dengan memverifikasi informasi dari sumber yang sama menggunakan metode yang berbeda, misalnya data yang diperoleh melalui observasi setelah itu diverifikasi melalui kegiatan wawancara.
3. Triangulasi Waktu, bertujuan untuk menguji validitas suatu data yang diperoleh dalam jangka waktu yang berbeda sehingga mampu menghasilkan informasi yang akurat.

Teknik triangulasi yang digunakan dalam penelitian ini yaitu triangulasi sumber dan triangulasi teknik. Peneliti membandingkan data yang diperoleh

dari berbagai sumber, dari data tersebut kemudian diuraikan sehingga dapat ditarik kesimpulan.