

BAB IV

PENUTUP

4.1 Simpulan

Berdasarkan analisis penelitian, maka dapat disimpulkan sebagai berikut :

1. Difusi Inovasi Aplikasi New Sakpole

Difusi inovasi aplikasi New Sakpole telah berjalan dengan cukup baik, yaitu ditandai dengan kesesuaian mayoritas atribut inovasi, adanya keuntungan relatif yang signifikan bagi pegawai maupun masyarakat, serta dukungan nilai, budaya kerja, dan sistem sosial yang mendukung adopsi. Saluran komunikasi melalui media massa dan interpersonal juga memperluas jangkauan informasi, sementara proses pengembangan dan implementasi relatif cepat.

Namun, penerapan inovasi ini belum sepenuhnya optimal karena masih terdapat adanya kendala pada atribut kompleksitas dan kemampuan diuji coba. Pemahaman masyarakat yang belum merata, keterbatasan akses aplikasi pada perangkat tertentu, jenis kendaraan yang belum terakomodasi, serta uji coba yang tidak melibatkan seluruh unit pelaksana menjadi masalah dalam proses difusi inovasi secara menyeluruh.

Dengan demikian, meskipun New Sakpole telah memberikan dampak positif dalam efisiensi dan transparansi pelayanan pajak kendaraan bermotor, namun peningkatan sosialisasi, perluasan akses teknis, dan pemerataan keterlibatan masih diperlukan untuk mengatasi kendala yang ada.

2. Faktor Penghambat Difusi Inovasi Aplikasi New Sakpole

Secara umum, difusi inovasi aplikasi New Sakpole masih menghadapi beberapa hambatan utama. Dari sisi psikologis, keraguan terhadap keamanan transaksi serta keterbatasan pengalaman teknologi, khususnya pada kelompok usia lanjut atau masyarakat yang kurang terbiasa dengan perangkat digital, menjadi faktor penghambat adopsi. Dari sisi praktis, meskipun dukungan sumber daya manusia dan anggaran telah memadai, penyebaran inovasi belum optimal akibat sosialisasi yang belum merata, dan keterbatasan akses teknis pada perangkat tertentu. Sementara itu, pada aspek nilai tidak ditemukan hambatan berarti karena aplikasi ini selaras dengan budaya kerja ASN dan sesuai dengan kebutuhan serta harapan masyarakat. Dengan demikian, hambatan difusi inovasi lebih banyak bersumber dari faktor psikologis dan praktis dibandingkan dengan faktor nilai.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian mengenai difusi inovasi aplikasi New Sakpole dalam pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang, maka peneliti memberikan beberapa saran sebagai berikut :

1. Peningkatan Sosialisasi dan Edukasi

Melakukan sosialisasi dengan lebih intensif dan berkelanjutan kepada masyarakat, terutama bagi kelompok yang belum terbiasa dengan teknologi digital, melalui pendekatan interpersonal maupun media massa agar pemahaman mengenai penggunaan aplikasi New Sakpole semakin merata.

2. Pendampingan Bagi Kelompok Rentan

Bagi masyarakat usia lanjut atau individu dengan keterbatasan pengalaman teknologi atau individu dengan keterbatasan pengalaman teknologi, pendampingan khusus perlu diperkuat, baik melalui layanan bantuan di Samsat maupun melalui fitur pusat bantuan dalam aplikasi.

3. Pelibatan Unit Pelaksana Secara Merata

Seluruh unit pelaksana di wilayah Jawa Tengah, khususnya Samsat perlu dilibatkan dalam tahap uji coba maupun evaluasi agar proses difusi inovasi berjalan lebih menyeluruh dan hambatan dapat diminimalisasi sejak awal.

4. Penguatan Kepercayaan Pengguna

Diperlukan upaya untuk meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap keamanan sistem transaksi, yaitu dengan transparansi informasi terkait keamanan data, jaminan keandalan sistem, serta penyediaan mekanisme pengaduan yang cepat dan responsif.