

## **BAB 1**

### **PENDAHULUAN**

#### **1.1 Latar Belakang**

Perkembangan teknologi informasi pada zaman sekarang telah berkembang dengan sangat pesat dan berdampak hingga seluruh sektor kegiatan, tak terkecuali merambah pada dunia pemerintahan yang ikut andil dalam hal tersebut. Perkembangan tersebut mampu dimanfaatkan dalam dunia pemerintahan untuk menciptakan sebuah teknologi informasi yang berkualitas, efektif, dan efisien salah satunya di bidang *E-Government*.

Indonesia sebagai negara yang juga terdampak akan globalisasi juga sudah menerapkan *E-Government*. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan adanya Instruksi Presiden Republik Indonesia Nomor 3 Tahun 2003 mengenai kebijakan dan strategi nasional pengembangan *E-Government* di Indonesia. Berdasarkan Instruksi Presiden tersebut pemerintah diharapkan mampu memanfaatkan dengan baik kemajuan teknologi informasi untuk meningkatkan kemampuan mengolah, mengelola, menyalurkan serta mendistribusikan informasi dan pelayanan publik. Dalam Undang-undang Republik Indonesia Nomor 25 Tahun 2009 Pasal 23 Ayat (4) Tentang Pelayanan Publik menyatakan bahwa penyelenggara dalam melaksanakan pelayanan publik berkewajiban mengelola sistem informasi elektronik atau nonelektronik.

Selanjutnya, sama halnya yang terjadi pada Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang kemudian mewujudkan instruksi tersebut ke dalam Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 15 Tahun 2013 Tentang Penyelenggaraan Teknologi Informasi dan Komunikasi Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang menjelaskan bahwa Penyelenggaraan teknologi informasi komunikasi wajib diselenggarakan oleh satuan kerja perangkat daerah (SKPD) dengan berorientasi pada pelaksanaan tugas pokok dan fungsinya masing masing. Lebih dalam lagi, hal ini kemudian diadopsikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah melalui Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah melalui pelayanan pembayaran kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah, terkhusus di Kota Semarang.

Pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor merupakan salah satu jenis pelayanan publik yang diselenggarakan oleh Bapenda Jawa Tengah yang bersinergi dengan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (SAMSAT). Pelayanan tersebut dilaksanakan oleh instansi terkait untuk memberikan dampak kontribusi terbesar dalam Pendapatan Asli Daerah (PAD) Jawa Tengah di lingkup pajak daerah provinsi.

Selanjutnya mengutip data Bapenda Jawa Tengah pada tahun 2022 tentang Realisasi dan Capaian Pendapatan Daerah Tahun 2021, diketahui bahwa hingga 31 Desember 2021 realisasi pajak kendaraan bermotor Provinsi Jawa Tengah tahun 2021 hanya berkontribusi sebesar 32,38% dari total keseluruhan PAD. Jumlah tersebut hanya terealisasi sebesar 92% dari target yang telah ditentukan, angka tersebut lebih rendah dari realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor pada tahun 2017 – 2019 yang telah melampaui target atau mencapai lebih dari 100%.

Tabel 1.1 Realisasi dan Capaian Pendapatan Daerah Tahun 2017-2021

PERBANDINGAN REALISASI PAD JAWA TENGAH						
	2017			2018		
	Target	Realisasi	(%)	Target	Realisasi	(%)
<b>PAJAK DAERAH</b>	Rp10.216.892.000.000	Rp10.572.698.332.610	103,48	Rp11.087.697.617.000	Rp11.507.119.643.262	103,78
Pajak Kendaraan Bermotor	Rp3.700.000.000.000	Rp3.846.112.941.500	<b>103,95</b>	Rp4.064.855.000.000	Rp4.248.132.806.425	<b>104,51</b>
<b>RETRIBUSI DAERAH</b>	Rp107.608.925.000	Rp107.372.397.279	105,67	Rp108.979.571.000	Rp104.870.144.923	96,23
<b>HASIL PENGELOLAAN KEKAYAAN DAERAH YANG DIPISAHKAN</b>	Rp371.233.579.000	Rp371.072.481.501	99,96	Rp459.626.558.000	Rp459.626.767.964	100
<b>LAIN-LAIN PAD YANG SAH</b>	Rp1.437.145.926.000	Rp1.496.370.178.010	104,12	Rp1.740.468.915.000	Rp1.640.219.481.700	94,24
<b>JUMLAH PENERIMAAN PAD</b>	Rp12.126.880.430.000	Rp12.547.513.389.400	103,47	Rp13.396.772.661.000	Rp13.711.836.037.849	102,35
	2019			2020		
	Target	Realisasi	(%)	Target	Realisasi	(%)
<b>PAJAK DAERAH</b>	Rp11.999.332.158.000	Rp11.951.919.535.383	99,6	Rp12.007.135.432.000	Rp11.139.173.309.780	92,77
Pajak Kendaraan Bermotor	Rp4.501.131.000.000	Rp4.618.496.197.625	<b>102,6</b>	Rp714.000.000.000	Rp4.579.535.646.300	<b>97,15</b>
<b>RETRIBUSI DAERAH</b>	Rp121.453.464.000	Rp114.861.058.851	94,57	Rp93.728.474.000	Rp93.279.121.699	99,52
<b>HASIL PENGELOLAAN KEKAYAAN DAERAH YANG DIPISAHKAN</b>	Rp512.701.752.000	Rp512.701.993.939	100	Rp528.788.165.000	Rp30.091.029.137	100,25
<b>LAIN-LAIN PAD YANG SAH</b>	Rp1.854.846.170.000	Rp1.858.431.648.225	100,2	Rp1.637.432.751.000	Rp1.905.738.818.239	116,39
<b>JUMLAH PENERIMAAN PAD</b>	Rp14.488.333.544.000	Rp14.437.914.236.398	99,65	Rp14.267.084.822.000	Rp13.668.282.278.855	95,8
	2021			2022		
	Target	Realisasi	(%)	Target	Realisasi	(%)
<b>PAJAK DAERAH</b>	Rp12.656.260.599.000	Rp11.718.378.824.580	92,59	...	...	...
Pajak Kendaraan Bermotor	Rp5.154.952.795.000	Rp4.758.837.286.600	<b>92,32</b>	...	...	...
<b>RETRIBUSI DAERAH</b>	Rp90.106.009.000	Rp91.654.363.305	101,7	...	...	...
<b>HASIL PENGELOLAAN KEKAYAAN DAERAH YANG DIPISAHKAN</b>	Rp521.612.161.000	Rp508.263.876.789	97,44	...	...	...
<b>LAIN-LAIN PAD YANG SAH</b>	Rp1.749.827.028.000	Rp2.379.423.953.186	136	...	...	...
<b>JUMLAH PENERIMAAN PAD</b>	Rp15.017.805.787.000	Rp14.697.721.017.860	97,87	...	...	...

Sumber; Bapenda Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022

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

kendaraan pajak bermotor pada pelayanan dengan memaksimalkan inovasi teknologi yang dikenal dengan Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online atau SAKPOLE.

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

Aplikasi SAKPOLE mendukung layanan Program Elektronifikasi Transaksi Pemerintah Daerah (ETPD) yang digaungkan oleh Bank Indonesia. Elektronifikasi Transaksi Pemda ini diawali dengan adanya Gerakan Nasional Non Tunai (GNNT) yang diinisiasi pada tahun 2014 silam dalam rangka terciptanya budaya transaksi dari tunai menjadi non tunai (bentuk digital) atau dapat disebut *cashless society*. Sejalan dengan GNNT, maka diterbitkanlah Instruksi Presiden (Inpres) No.10/2016 yang salah satunya berisi arahan untuk mempercepat implementasi transaksi nontunai di seluruh Kementerian/Lembaga (K/L) dan Pemerintah Daerah. Guna mendorong percepatan Program Elektronifikasi Transaksi Keuangan Pemda, diterbitkan Surat Edaran Menteri Dalam Negeri No.910/1866/SJ pada tanggal 17 April 2017 tentang Implementasi Transaksi Non tunai pada Pemerintah Daerah Provinsi. Hal ini mendorong semakin mudahnya pelayanan pajak dalam hal bertransaksi pembayaran pajak melalui sistem Aplikasi SAKPOLE berbasis teknologi informasi, maka harapan besar tingkat kepatuhan wajib pajak dalam

membayar pajak semakin tinggi (Al Farizi, Widiarto, Putri, Kusuma, & Sari, 2020, p. 131).

Namun, di sisi lain, konsep kemudahan dan kecanggihan Aplikasi SAKPOLE ini masih minim dengan tingkat penggunaan yang masih rendah, yaitu hanya 1,38% dari total seluruh penerimaan pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah. Terlebih, dalam keberjalanan dari tahun 2017 sebagai awal SAKPOLE ada hingga tahun 2021 yang dimana pelayanan pajak difokuskan melalui daring karena dampak pandemi Covid-19, masyarakat belum mampu mengakomodir akan kehadiran SAKPOLE sebagai inovasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor berbasis online, hal ini mampu dibuktikan dengan data pada tabel 1.2 yang menunjukkan data oleh Bapenda Provinsi Jawa Tengah terkait Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor tahun 2017 – 2021.

Tabel 1.2 Data Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Provinsi Jawa Tengah Tahun 2017 – 2021

Tahun	Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB)		Persentase
			Penerimaan PKB
2017	Rp 3,846,112,941,500	Rp 1,046,802,000	0.03%
2018	Rp 4,248,132,806,425	Rp 9,983,051,350	0.23%
2019	Rp 4,618,496,197,625	Rp 25,273,454,375	0.55%
2020	Rp 4,579,535,646,300	Rp 64,314,255,650	1.40%
2021	Rp 4,758,837,286,600	Rp 65,780,219,000	1.38%

Sumber; Bapenda Provinsi Jawa Tengah Tahun 2022

Berdasarkan data Tabel 1.2 di atas, diketahui sejak diresmikannya pada tanggal 16 Juli 2017, pengguna aplikasi ini dapat dinyatakan termasuk kategori yang sangat rendah. Sesuai dengan hasil rekapan yang dilakukan oleh Sub Bidang

Pengembangan Sistem Informasi Bapenda Provinsi Jawa Tengah menyatakan ulasan atau komplain masyarakat melalui media sosial dan *Google Play Store* terhadap aplikasi masih menunjukkan bahwa aplikasi ini belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat.

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

Ketiga, pada waktu tertentu Aplikasi SAKPOLE mengalami *error* atau tidak dapat dibuka serta gagal dalam proses pembayaran. Hal ini menjadi tantangan tersendiri bagi Bapenda Provinsi Jawa Tengah untuk terus mengembangkan Aplikasi SAKPOLE sesuai dengan tuntutan kebutuhan masyarakat dalam membayar pajak kendaraan bermotor terlebih walaupun adanya pembaharuan hingga versi terbarunya 2.1.6 masih belum ada perbaikan yang signifikan.

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

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

## **1.2 Rumusan Masalah**

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

1. Bagaimana Implementasi dari Inovasi pelayanan melalui aplikasi Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Online (Sakpole) kepada Masyarakat di Kota Semarang?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian Implementasi Inovasi Kebijakan Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online diantaranya ;

1. Mengetahui penerapan Inovasi pelayanan melalui aplikasi Sistem Administrasi Pajak Kendaraan Online (SAKPOLE) kepada Masyarakat di Kota Semarang.
2. Menganalisis kendala SAKPOLE yang terjadi pada pihak penyelenggara kebijakan dan pengguna kebijakan.

## **1.4 Manfaat Penelitian**

Adanya penelitian ini diharapkan dapat memberikan manfaat sebagai berikut:

### **1.4.1 Manfaat Teoritis**

Kerangka teoritis penelitian ini diharapkan dapat memperkaya khasanah ilmu pengetahuan tentang pelaksanaan aplikasi SAKPOLE yang diciptakan oleh bentuk kerjasama antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Polisi Daerah Jawa Tengah, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah.

### **1.4.2 Manfaat Praktis**

- a. Bagi Peneliti, Penelitian ini diharapkan mampu menemukan tentang implementasi inovasi pelayanan melalui aplikasi Sistem Administrasi Pajak yang dinilai belum mampu memberikan kemudahan akses bagi masyarakat, serta melihat permasalahan ketidakmampuan aplikasi SAKPOLE.
- b. Bagi Instansi, penelitian ini dapat bermanfaat sebagai bahan evaluasi implementasi Aplikasi SAKPOLE yang saat ini belum bekerja secara maksimal dan untuk kedepannya dapat menjadi sistem pelayanan yang lebih prima.
- c. Bagi Masyarakat, Penelitian ini bermanfaat agar meningkatkan pemahaman dan informasi tentang penggunaan pelayanan publik berbasis teknologi informasi melalui aplikasi SAKPOLE.

## **1.5 Tinjauan Pustaka**

### **1.5.1 Penelitian Terdahulu**

Kajian Pustaka adalah kajian terdahulu yang berkaitan dengan permasalahan yang nantinya akan diteliti. Kajian Pustaka berfungsi sebagai pembanding dan



tambahan informasi terhadap penelitian yang nantinya akan dilakukan. Untuk memudahkan peneliti mendapatkan data dan menghindari plagiasi, peneliti melakukan tinjauan Pustaka terlebih dahulu terhadap penelitian yang telah dilakukan sebelumnya.

Pertama, merupakan jurnal hasil penelitian dari (Maulana, Maesaroh, & Widowati, 2022) yang berjudul “Inovasi Sakpole (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Pada Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Samsat Semarang II.” Penelitian tersebut menggunakan metode kualitatif deskriptif. Dalam penelitian ini, dijelaskan terdapat beberapa hambatan dalam aplikasi SAKPOLE kurangnya sarana prasarana berupa tidak adanya mesin cetak mandiri di Kantor Samsat. Selain itu, tidak semua berkas dapat di unggah melalui aplikasi yakni berupa berkas foto dari galeri yang mana hal tersebut tentu menjadikan aplikasi SAKPOLE belum dapat digunakan secara optimal

Kedua, peneliti juga melakukan peninjauan terhadap penelitian yang dilakukan oleh (Hidayat, 2021) yang berjudul “Implementasi E-Samsat Sebagai Wujud Pelayanan Publik Dalam Membayar Pajak Kendaraan Bermotor.” Metode yang digunakan dalam penelitian ini adalah kualitatif dengan pendekatan studi kasus. Dalam penelitian tersebut ditemukan fakta bahwa implementasi e-samsat pada pelaksanaan inovasi pelayanan publik masih belum berjalan optimal karena informasi yang diberikan terbatas sehingga masyarakat masih kurang memahami dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara online.

Ketiga, yang berjudul “Implementasi Penerapan Aplikasi Sambara Dalam Administrasi Wajib Pajak Pada Masa Pandemi Covid-19 Di Kabupaten Karawang.” yang ditulis oleh (Mulyadi, Kurniansyah, and Santoso 2021). Metode penelitian yang digunakan adalah kualitatif dengan teknik pengumpulan data melalui wawancara dan studi kepustakaan. Dalam penelitian ini ditemukan fakta bahwa masih banyaknya masyarakat umum yang belum mengetahui akan program inovasi yang dijalankan oleh samsat Kabupaten Karawang dalam pembayaran pajak secara menggunakan aplikasi.

## **1.5.2 Tinjauan Teori**

### **1.5.2.1 Implementasi Kebijakan**

Implementasi Kebijakan memiliki peran yang sangat penting dalam seluruh proses kebijakan karena pada dasarnya sebuah kebijakan publik yang telah dibuat nantinya akan bermanfaat bila diimplementasikan. Kebijakan tersebut harus diimplementasikan agar dapat mencapai tujuan yang diinginkan. Jadi dapat dikatakan Implementasi kebijakan merupakan kegiatan yang dilakukan dan dihendaki oleh suatu individu atau kelompok tertentu, untuk merealisasikan tujuan yang telah disepakati bersama.

Dalam Kamus Besar Bahasa Indonesia istilah Implementasi memiliki makna penerapan atau pelaksanaan. (Poerwadarminta, 1990, p. 327). Selain itu implementasi biasanya memang selalu dikaitkan dengan suatu kegiatan yang dilaksanakan untuk mencapai tujuan yang diinginkan. Di dalam kamus Webster merumuskan secara singkat bahwa *to implement* (mengimplementasi) berarti *to provide the means for carrying out* (menyediakan sarana untuk melaksanakan

sesuatu), *to give practical effect to* (menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu). Dari pengertian tersebut dapat dikatakan bahwa untuk melaksanakan suatu implementasi harus disertai dengan sarana dan prasarana yang mendukung yang nantinya dapat menimbulkan dampak atau akibat terhadap sesuatu (Abdul Wahab, 1997, p. 67).

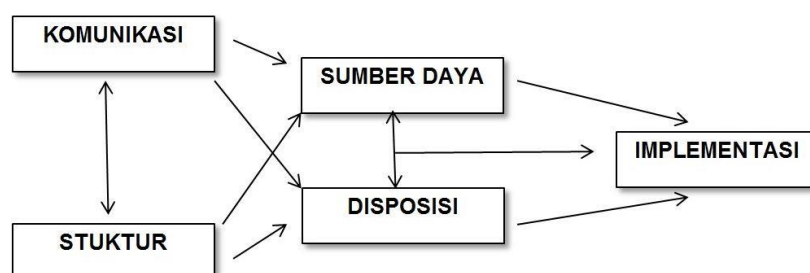
Menurut Van Meter dan Van Horn dalam (Abdul Wahab, 1997, p. 65) mengatakan proses implementasi merupakan "*those action by public or private individuals group that are directed the achievement of objectives set forth in prior decisions*" yang artinya semua tindakan yang dilakukan oleh individu-individu atau pejabat-pejabat atau bahkan kelompok-kelompok pemerintah atau swasta telah diarahkan untuk mencapai tujuan yang ditetapkan dalam keputusan sebelumnya. Selain itu Van Meter dan Van Horn (Subarsono, 2005, p. 99) berpandangan bahwa ada lima variable yang mempengaruhi kualitas implementasi kebijakan yaitu : Standar dan sasaran kebijakan, Sumber daya, Komunikasi antarorganisasi dan penguatan aktivitas, Karakteristik agen pelaksana dan Kondisi social, ekonomi dan politik,

Menurut Teori Mazmanian dan Sabatier dalam (Subarsono, 2005, p. 94) implementasi merupakan pemahaman apa yang senyatanya terjadi setelah suatu program berlaku dan menjadi fokus pada kejadian yang timbul setelahnya. Mencakup juga usaha untuk mengadministrasikan ataupun menimbulkan dampak nyata pada masyarakat. ada 3 variabel yang mempengaruhi keberhasilan implementasi, yaitu Karakteristik dari masalah (*tractability of the problems*), Karakteristik Kebijakan atau Undang-undang (*ability of statute to structure*

*implementation*) dan Variabel lingkungan (*nonstatutory variables affecting implementation*)

Menurut Teori Implementasi Kebijakan (Edwards, 1980) implementasi kebijakan merupakan suatu proses yang sangat krusial karena mau seberapa baiknya suatu kebijakan kalau tidak dipersiapkan dan direncanakan dengan secara matang maka apa yang akan menjadi tujuan dari kebijakan publik itu sendiri tidak akan tercapai. Begitupun sebaliknya bagaimanapun matangnya persiapan dan perencanaan implementasi kebijakan kalau kebijakannya tidak dirumuskan dengan baik apa yang akan menjadi tujuan kebijakan juga tidak akan terwujud. Oleh karena itu untuk dapat mencapai tujuan kebijakan, perumusan kebijakan dan implementasinya harus dipersiapkan dan direncanakan dengan matang. Ada empat variabel penting dalam implementasi menurut (Edwards, 1980) yaitu Komunikasi, Sumber daya, Sikap, dan Struktur Birokrasi. Keempat faktor tersebut beroperasi penuh secara simultan dan saling berinteraksi satu sama lain.

Gambar 1.1 Model Implementasi George Charles Edward III



Sumber : (Edwards, 1980, p. 148)

A. Komunikasi, ini merupakan faktor yang sangat krusial karena berkaitan dengan sejauh mana penyampaian sebuah informasi, ide dan peraturan menggunakan sarana tertentu kepada pihak-pihak yang terlibat atau bertanggung jawab dalam mengimplementasikan kebijakan. Implementasi kebijakan dapat berjalan secara efektif dan efisien apabila para pelaksana kebijakan mengetahui apa yang harus mereka lakukan.

Komunikasi dijadikan sebagai tolak ukur untuk menilai seberapa jauh kebijakan itu disampaikan secara jelas dengan interpretasi yang sama dan dapat dilakukan secara konsisten oleh aparat pelaksana peraturan tersebut. Menurut Edwards III dalam (Widodo, 2010, p. 97) ada tiga hal yang penting dan harus diperhatikan dalam proses komunikasi kebijakan yaitu transmisi, konsistensi dan kejelasan (*clarity*).

1. Transmisi atau penyaluran komunikasi biasanya berkaitan dengan proses komunikasi antara pembuat kebijakan dan para pelaksana kebijakan tentang isi kebijakan yang mana dalam penyampaian informasi itu harus akurat agar dalam proses pelaksanaannya tidak terjadi kesalahpahaman
2. Kejelasan (*Clarity*), berkaitan dengan pemahaman para pelaksana kebijakan tentang isi kebijakan tersebut agar apa yang dilakukan bekerja secara efektif dan efisien
3. Konsistensi, berkenaan dengan aturan implementasi yang konsisten dan tidak berubah-ubah sehingga tidak menyebabkan kebingungan bagi pihak pelaksana kebijakan, sehingga suatu kebijakan haruslah tetap pada pendirian awal dan jelas.

B. Sumber daya, Agar implementasi kebijakan berjalan dengan sebagaimana mestinya, maka para pelaksana kebijakan harus didukung dengan sumber daya yang memadai. Sumber Daya yang penting dalam implementasi kebijakan meliputi :

1. Kecukupan dan kualifikasi, dalam hal ini jumlah yang memadai, berpengalaman dan terampil pada masing-masing bidangnya.
2. Sarana dan Prasarana yang baik diperlukan dalam mengimplementasikan kebijakan demi terselenggaranya pelaksanaan suatu kebijakan yang baik juga.

C. Disposisi ini berkaitan dengan sikap dan komitmen dari pelaksana terhadap program atau kebijakan, khususnya para pelaksana yang menjadi implementator dari program tersebut. Jika para pelaksana bersikap baik terhadap suatu kebijakan ya seperti mendapat dukungan maka kemungkinan besar mereka akan meleksanakan kebijakan sebagaimana diinginkannya para pembuat kebijakan namun sebaiknya kalau para pelaksana tidak mendapatkan dukungan bisa jadi dalam pelaksanaanya akan menjadi lebih sulit.

Sikap dan perilaku pelaksana kebijakan dapat diliat dari aspek :

1. Efek disposisi, berupa kepatuhan para pelaksana dalam mengimplementasikan kebijakan.
2. *Staffing* , merupakan dorongan dari sebuah kewenangan untuk menciptakan karakter yang baik dalam implementator di posisi yang menentukan pembagian yang disesuaikan dengan tugas personal.

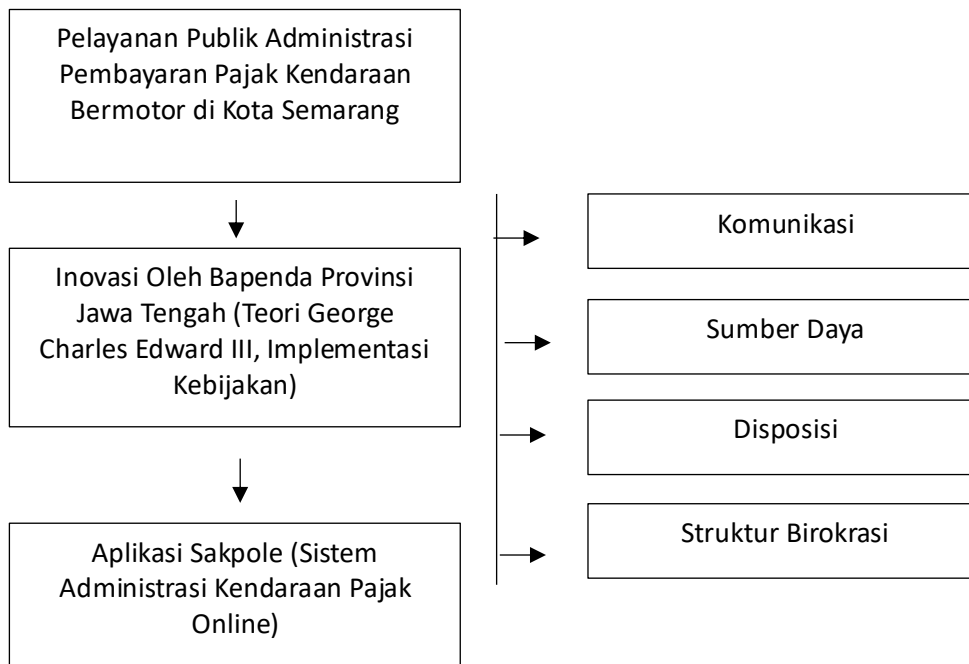
D. Struktur Birokrasi, adalah aturan maen dalam bekerja dari jenjang yang lebih kompleks menuju jenjang yang lebih sederhana. Sehingga dapat dikatakan

struktur birokrasi merupakan sebuah instrument yang memuat banyak lika-liku serta aturan yang baku yang kemudian dapat diterjemahkan dalam pelayanan masyarakat yang lebih sederhana. Selanjutnya, struktur birokrasi memiliki pengaruh yang besar terhadap keberhasilan kebijakan tersebut. Dari kebijakan yang berbelit-belit ini menuntut adanya kerja sama, agar tidak menghambat jalannya kebijakan yang dapat mendukung kebijakan secara politik dengan melakukan koordinasi dengan baik.

Pada dasarnya banyak para ahli seperti Van Meter Van Horn, Mazmanian Sabatier, dan George C Edwards III telah mengemukakan pendapatnya mengenai teori implementasi. Namun dalam penelitian ini, penulis lebih memilih menggunakan teori George Charles Edwards III karena disesuaikan dengan kondisi permasalahan penelitian, selain itu mengacu pada pendapat Edwards III yang mengatakan bahwa implementasi dapat dimulai dari kondisi abstrak dan memunculkan sebuah pertanyaan apakah syarat agar implementasi kebijakan ini dapat berhasil. Dalam kaitan ini penulis ingin mengetahui bagaimana penerapan Sakpole ini dengan menggunakan 4 Variabel (Komunikasi, Sumber daya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi) sebagaimana yang tertuang dalam teori George C Edward III.

## **1.6 Kerangka Berpikir**

### **Bagan 1.1 Kerangka Berpikir**



## 1.7 Operasionalisasi Konsep

Berdasarkan Teori George C. Edwards III keberhasilan implementasi kebijakan dipengaruhi oleh Empat variabel, yaitu : Komunikasi, Sumberdaya, Disposisi, dan Struktur Birokrasi. Inovasi Aplikasi Sakpole merupakan salah satu inovasi untuk mewujudkan pemerintahan yang bersih, akuntabel dan efisien serta menghandirkan pelayanan publik yang optimal dan lebih baik bagi masyarakat.

Menurut Teori dari George C. Edward III, *Implementasi Kebijakan Inovasi SAKPOLE di Kota Semarang* akan dilihat dari segi :

Tabel 1.3 Operasionalisasi konsep implementasi kebijakan inovasi SAKPOLE di Kota Semarang



Aspek	Indikator	Sub-Indikator
Komunikasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi Transmisi</li> <li>2. Dimensi Kejelasan</li> <li>3. Dimensi Konsistensi</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya konsistensi dalam sosialisasi program</li> <li>2. Adanya kejelasan garis koordinasi pelaksana kebijakan</li> <li>3. Adanya transmisi dalam komunikasi</li> </ol>
Sumber daya	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi Sumber Daya Manusia</li> <li>2. Dimensi Sumber Daya Fasilitas</li> <li>3. Dimensi Sumber Daya Anggaran</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Adanya sumber daya manusia yang menunjang</li> <li>2. Ketersediaan sumber daya fasilitas yang memadai</li> <li>3. Sumber anggaran yang cukup berkembang</li> <li>4. Respon masyarakat yang menunjang sumber daya</li> </ol>
Disposisi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi Kemauan Dari Pelaksana,</li> <li>2. Dimensi Keinginan Dari Pelaksana</li> <li>3. Dimensi Kecenderungan Dari Pelaksana</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Terdapat karakter pelaksana: komitmen, kejujuran, komunikatif, dan demokratis.</li> <li>2. Terdapat tanggung jawab pengembang aplikasi</li> </ol>
Struktur Birokrasi	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Dimensi struktur birokrasi, pembagian kewenangan, hubungan antara unit-unit organisasi dan sebagainya</li> </ol>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Ketersediaan <i>Standars Operating Procedures (SOP)</i>.</li> </ol>

## 1.8 Metode Penelitian

### 1.8.1 Desain dan Tipe Penelitian

Metode yang peneliti gunakan dalam penelitian ini yaitu metode penelitian kualitatif deskriptif dengan menerapkan paradigma non-positivistik. Menurut (Zakariah, Afriani, & Zakariah, 2020, p. 28) penelitian kualitatif merupakan penelitian yang tujuannya untuk lebih mendalami secara rinci fenomena yang dialami oleh subjek penelitian baik dalam hal perilaku, persepsi, motivasi dan tindakan dengan memperhatikan konteks tertentu serta dengan memperhatikan

penggunaan metode ilmiah. Hasil dari penelitian nantinya akan dijabarkan dan dijelaskan melalui rangkaian lisan, kata-kata dan kalimat.

### **1.8.2 Situs Penelitian**

Penelitian ini akan dilaksanakan di Kota Semarang difokuskan pada Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah yang beralamat di Jalan Imam Bonjol No. 8, Purwosari, Kota Semarang. Alasan dari pemilihan lokasi tersebut adalah Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah memiliki karakteristik yang relevan dengan topik mengenai implementasi pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah sebenarnya telah memperluas layanan pembayaran pajak kendaraan dengan berbagai macam cara seperti salah satunya membuat inovasi aplikasi SAKPOLE. Akan tetapi, dalam pengimplementasiannya masih mengalami berbagai kendala.

### **1.8.3 Subjek Penelitian**

Dalam penelitian ini peneliti menentukan narasumber dengan menggunakan teknik *purposive sampling* dan *snowball sampling*. Menurut Aguss & Yuliandra (2020) *purposive sampling* merupakan pemilihan sampel narasumber dengan mempertimbangkan karakteristik tertentu. Sebaliknya, *snowball sampling* adalah pengambilan sampel dengan meminta salah satu partisipan untuk merekomendasikan partisipan lainnya dengan kriteria yang sesuai sehingga jumlah sampel terus bertambah hingga data yang dibutuhkan tercukupi (Susanti, 2018). Selanjutnya, berdasarkan teknik *purposive sampling*, peneliti mengambil sampel berdasarkan kriteria :

- 1) Narasumber tersebut merupakan pegawai atau pejabat instansi terkait yang bertanggung jawab atas pelaksanaan pelayanan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan aplikasi Sakpole di Kota Semarang. Narasumber yang berperan sebagai penanggung jawab akan mampu memberikan pendapat yang akurat dan memiliki validitas tinggi.
- 2) Narasumber tersebut minimal memiliki tingkat golongan yang cukup tinggi atau senioritas di dalam instansi tersebut. Penentuan karakteristik ini beralasan bahwa narasumber yang memiliki tingkat golongan tinggi atau senior mengetahui secara pasti bagaimana implementasi pembayaran pajak kendaraan dengan menggunakan aplikasi Sakpole di Kota Semarang.
- 3) Narasumber tersebut memahami secara mendalam mengenai teknis, mekanisme, pelaksanaan, dan kendala dalam pengimplementasian pelayanan pembayaran pajak kendaraan menggunakan aplikasi Sakpole yang terjadi di Kota Semarang.

Berdasarkan kriteria tersebut, maka narasumber yang dipilih peneliti antara lain:

1. Kepala Sub Bidang Pengolahan Data dan Pengembangan Pendapatan (Darto Iwan S)

Kemudian penelitian dilanjutkan dengan menggunakan metode *snowball sampling* yaitu dengan melakukan wawancara dari narasumber ke narasumber lainnya hingga data yang dibutuhkan diperoleh secara lengkap dan tercukupi.

Narasumber tersebut yaitu

1. Dua (2) Masyarakat Kota Semarang sebagai pengguna SAKPOLE, diantaranya; Vieri Saputra dan Muhammad Ezra Adiyani.

2. Tiga (3) Masyarakat Kota Semarang sebagai non pengguna SAKPOLE, diantaranya; Ayu Setyani, S.E.; Iwan Kudianto; dan Augustinus Dewa Brata, S.H.

#### **1.8.4 Jenis dan Sumber Data**

Data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan data sekunder sebagai berikut :

##### **1.8.4.1 Data Primer**

Sumber data primer merupakan sumber data penelitian yang diperoleh secara langsung dari penyedia informasi atau narasumber dengan wawancara dan observasi terhadap subjek penelitian oleh peneliti. Dalam penelitian ini, peneliti melakukan observasi di Kantor Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dan UPPD SAMSAT Wilayah I, II, dan III di Kota Semarang. Sedangkan untuk wawancara mendalam dilakukan oleh pelaksana SAKPOLE yang difokuskan kepada Kasubbid LAHTABANG Bapenda Jateng, serta dua (2) masyarakat sebagai pengguna dan tiga (3) masyarakat non pengguna SAKPOLE di Kota Semarang.

##### **1.8.4.2 Data Sekunder**

Data sekunder merupakan sumber data penelitian yang diperoleh peneliti secara tidak langsung melalui media perantara. Data sekunder didapatkan dari beberapa literatur seperti buku cetak, jurnal, skripsi, laman website atau dokumen. Seluruh data sekunder yang diperoleh memiliki keterkaitan dengan penelitian Implementasi Kebijakan Inovasi SAKPOLE di Kota Semarang, seperti; buku elektronik *Implementing Public Policy* (2010) oleh George Edward III, dokumen data pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah yang dimuat dari SAMSAT Jateng,

dokumen pendapatan daerah yang dimuat dari kantor Bapenda Jawa Tengah, dan dokumen dokumen lain yang menunjang tema serta topik dalam penelitian ini.

### **1.8.5 Teknik Pengumpulan Data**

Dalam penelitian kualitatif ini, teknik pengumpulan data dengan cara wawancara, observasi, dan dokumentasi.

#### **1.8.5.1 Wawancara**

Menurut Fadhallah (2021, p. 2) wawancara adalah kegiatan komunikasi antar 2 (dua) belah pihak untuk saling bertukar informasi dan ide melalui tanya jawab yang mana salah satu pihak berperan sebagai *interviewer* dan satu pihak yang lain sebagai *interviewee*. Dalam penelitian ini peneliti melakukan serangkaian kegiatan wawancara kepada narasumber yang memenuhi kriteria dari metode *purposive sampling* yang mampu menjawab pertanyaan penelitian.

Selanjutnya, peneliti telah melakukan wawancara dengan subjek yang telah ditentukan pada subbab 1.8.3 dengan hasil sebagai berikut; Wawancara dengan narasumber Darto Iwan S. dilakukan di kantor Bapenda Jawa Tengah. Peneliti mencoba memperoleh data dengan se jelas jelasnya melalui Darto Iwan S., akan tetapi menurut Darto ada beberapa data yang tidak bisa dipublikasikan secara umum karena menyangkut kerahasiaan data pengembangan SAKPOLE. Peneliti juga sempat meminta rekomendasi kepada Darto Iwan S. untuk melakukan wawancara kepada pihak SAMSAT I, II, II di Kota Semarang akan tetapi tidak diberikan dan menyebabkan peneliti tidak melakukan wawancara pada pihak SAMSAT di Kota Semarang. Hal ini menjadi salah satu kekurangan dalam penelitian ini.

Wawancara kedua narasumber pengguna SAKPOLE dilakukan dengan baik, dan peneliti juga memperoleh data yang mampu mendukung serta beberapa data dalam penelitian ini. Dan yang terakhir, wawancara dilakukan dengan ketiga narasumber non pengguna SAKPOLE di Kota Semarang.

#### 1.8.5.2 Pengamatan / Observasi

Observasi merupakan metode pengumpulan data dimana peneliti mengumpulkan data langsung dari lapangan dengan mengamati objek atau fenomena yang diteliti secara seksama. Observasi yang dilaksanakan peneliti dalam penelitian ini difokuskan sesuai dengan situs penelitian yang telah ditetapkan pada subab 1.8.2. Dalam kata lain, observasi dilakukan kepada objek-objek yang berkaitan dengan implementasi kebijakan inovasi SAKPOLE di Kota Semarang, seperti observasi pada Kantor Bapenda Jawa Tengah dan SAMSAT Wilayah I, II, III Kota Semarang.

#### 1.8.5.3 Dokumentasi

Gotsschalk mengartikan dokumentasi sebagai suatu cara pembuktian keabsahan penelitian dengan mengumpulkan berbagai barang bukti seperti tulisan, foto, maupun karya ilmiah dari seseorang (Gunawan, 2013) . Menurut Prasetyo (2017, p. 3), dokumentasi adalah suatu proses mengumpulkan barang bukti yang dilakukan secara sistematis yang berbentuk tulisan, foto, video, dan lain lain serta dapat digunakan setiap saat. Dalam penelitian ini peneliti melakukan segala bentuk dokumentasi yang kaitannya dengan implementasi kebijakan inovasi SAKPOLE di Kota Semarang. Hasil dokumentasi bebrapa akan dikutip dalam pembahasan pada bab tiga dan dilampirkan pada halaman lampiran dalam penelitian ini.

#### 1.8.5.4 Studi Pustaka

Studi kepustakaan adalah bentuk cara pengumpulan data dengan mengkaji berbagai sumber literatur (Nada, 2020). Studi pustaka digunakan untuk memperoleh data sebagai penunjang dari data primer yang diperoleh. Hal ini ditujukan untuk mewujudkan sinkronisasi antara teori dan praktik. Studi pustaka didapatkan melalui buku, jurnal, penelitian terdahulu, dokumen, literatur terkait, dan lain sebagainya yang kaitannya dengan implementasi kebijakan inovasi SAKPOLE di Kota Semarang.

#### 1.8.6 Teknik Analisis Data

Setelah berbagai data yang dibutuhkan peneliti untuk menunjang penelitian terkumpul, maka hasil data tersebut kemudian dianalisis secara deskriptif kualitatif. Teknik Analisis yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah teknik analisa data dengan model *analysis interactive* dari Miles & Huberman. Berdasarkan studi Miles & Huberman, menyatakan bahwa teknik analisis data dibagi menjadi 4 tahapan yaitu pengumpulan data, reduksi data, penyajian data, dan penarikan kesimpulan (Umrati & Wijaya, 2020, pp. 105-106). Peneliti akan mengaplikasikan 4 tahapan tersebut sebagai berikut :

##### 1.8.6.1 Pengumpulan Data

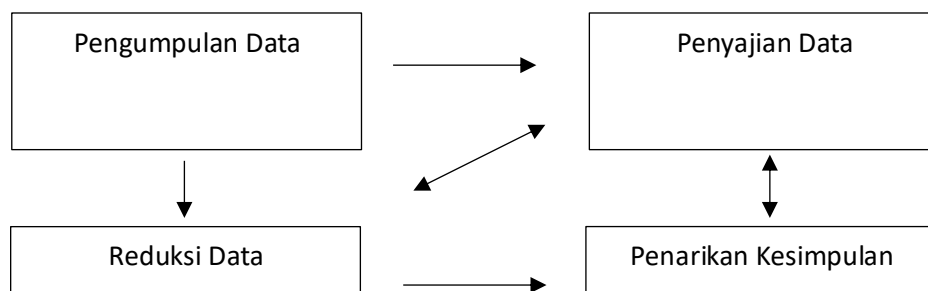
Pengumpulan data yaitu proses mencari data dengan mendatangi lokasi penelitian yaitu di Badan Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah dengan metode wawancara, observasi, dan dokumentasi sesuai dengan permasalahan yang akan diteliti.

### 1.8.6.2 Reduksi Data

Reduksi data merupakan proses untuk mempertajam, mengelompokkan, mengarahkan dan membuang yang tidak diperlukan sehingga menyisakan data yang padat (*compact*) dan benar-benar diperlukan. Mereduksi data memudahkan peneliti dalam beberapa hal seperti pencarian data, menyusun hasil akhir data, dan menyusun hasil penelitian.

Peneliti melakukan proses reduksi data setelah mendapatkan informasi yang berkaitan dan yang telah direncanakan sesuai dengan implementasi kebijakan inovasi SAKPOLE di Kota Semarang. Data tersebut kemudian akan diklasifikasi dan diolah sesuai dengan kebutuhan yang menunjang pada tahap proses penyajian data. Data tersebut direduksi atas dasar untuk memfokuskan sekian banyak data yang telah didapat untuk mendapatkan analisa dari implementasi kebijakan inovasi SAKPOLE di Kota Semarang.

### Bagan 1.2 Siklus Analiis Data Miles & Huberman



### 1.8.6.3 Penyajian Data

Kemudian, langkah selanjutnya dalam analisis data kualitatif setelah mereduksi data yaitu penyajian data. Penyajian data merupakan cara untuk mengelompokkan data dan menampilkan data. Dalam model Miles & Huberman data disajikan dalam bentuk teks/tulisan naratif. Selain itu, data juga dapat disajikan



dengan tabel, bagan, grafik, dan lain lain. Dalam proses penyajian data, penulis menjelaskan korelasi yang terjadi dengan tema, topik, dan permasalahan implementasi kebijakan inovasi SAKPOLE di Kota Semarang dengan teori Implementasi Kebijakan Publik yang diadopsi oleh George C. Edward III. Hal ini kemudian menjelaskan kesinambungan operasionalisasi konsep terhadap teori yang digunakan, sehingga penyajian data dapat terarah.

#### 1.8.6.4 Penarikan Kesimpulan

Langkah terakhir dalam penelitian kualitatif menurut model Miles dan Huberman adalah penarikan kesimpulan dan verifikasi. Penarikan kesimpulan dilakukan oleh peneliti setelah tahap proses pengumpulan, reduksi, dan penyajian data. Penarikan kesimpulan menjadi sinkronisasi dengan bukti dan data yang ditemukan di lapangan. Pada umumnya, penarikan kesimpulan akan menjawab rumusan masalah yang telah ditentukan.

Selanjutnya, terdapat dua (2) kesimpulan pada tahapan ini, terbagi atas kesimpulan sementara yang dapat terjadi ketika dalam penelitian masih dimungkinkan ada data yang valid sehingga peneliti harus memberikan verifikasi terhadap masalah yang terjadi. Dan kesimpulan akhir dalam penelitian ini terjadi ketika data data telah mencukupi untuk menjawab rumusan masalah bagaimana implementasi kebijakan inovasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang.



