

BAB V

PENUTUP

5.1. Kesimpulan

Berdasarkan hasil penelitian di atas dapat disimpulkan melalui hasil penelitian dengan metode kualitatif deskriptif. Hasil penelitian Difusi Inovasi NEW SAKPOLE dalam mendorong realisasi pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang dengan menggunakan teori Difusi Inovasi yang meliputi beberapa indikator seperti Inovasi, Saluran Komunikasi, Jangka Waktu dan Sistem Sosial (Everret M. Rogers, 2003). Inovasi sendiri memiliki atribut Inovasi menurut Everett M. Rogers (dalam Suwarno, 2008:17) mendefinisikan beberapa karakteristik yang berpengaruh dalam inovasi, yaitu: Keunggulan relatif (*Relative Advantage*), Kompabilitas (*Compability*), Kerumitan (*Complexity*), Kemampuan Diuji Cobakan (*Trialability*) dan Kemampuan Diamati (*Observability*). Kemudian menganalisis faktor penghambat dalam penerapan inovasi NEW SAKPOLE yang terdiri dari faktor internal dan faktor eksternal.

5.1.1 Inovasi NEW SAKPOLE dalam pengurusan pajak kendaraan bermotor

Berdasarkan hasil penelitian diperoleh kesimpulan sebagai berikut :

1. Inovasi

Inovasi *NEW SAKPOLE* adalah sebuah inovasi dalam bidang pelayanan publik berbasis teknologi yang sangat efektif dan efisien bagi masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor sehingga dapat menghasilkan pelayanan publik yang lebih efisien baik dari segi biaya, waktu, dan tenaga terlebih pada era digital seperti saat ini.

a. Keunggulan Relatif (*Relative Advantage*)

NEW SAKPOLE merupakan inovasi dibidang pelayanan publik dalam membayar pajak kendaraan. Hadirnya inovasi *NEW SAKPOLE* sangat efektif dalam segi waktu, biaya, dan tenaga. Dalam segi biaya pembayaran pajak kendaraan bermotor menjadi jauh lebih transparan dibandingkan dengan membayar pajak secara konvensional. Hal tersebut karena dalam pembayaran pajak menggunakan inovasi *NEW SAKPOLE* tentu saja akan meminimalisir adanya pungutan liar yang sering terjadi dibidang pelayanan publik

b. Kompabilitas (*Compability*)

Hadirnya inovasi *NEW SAKPOLE* belum dapat mengubah standarisasi terkait dengan pelayanan publik kepada masyarakat Jawa Tengah. Sampai dengan saat ini pengguna *smartphone Apple* dengan basis IOS belum bisa men *download* dan menggunakan inovasi ini.

c. Kerumitan (*Complexity*)

Inovasi *NEW SAKPOLE* masih perlu dilakukan pengembangan karena dalam pelaksanaannya masyarakat masih sering merasa kebingungan, mereka seringkali tidak paham apa yang dimaksud pada aplikasi. Kesulitan tersebut rata-rata dirasakan oleh masyarakat yang berusia lanjut dan dari mereka yang memiliki pengetahuan dibidang IPTEK yang rendah sehingga hal tersebut merupakan faktor utama mengapa mereka masih menggunakan cara konvensional. Kerumitan lainnya yang sering kali terjadi, yaitu kendala jaringan internet dan lamanya proses verifikasi KTP dalam pendaftaran inovasi *NEW SAKPOLE* juga menjadi kendala yang cukup banyak dikeluhkan oleh masyarakat.

d. Kemampuan Diuji Cobakan (*Triability*)

Inovasi *SAKPOLE* sudah melewati tahap uji coba dan secara resmi launching pada Tahun 2017 selanjutnya dilaksanakan evaluasi program yang dilakukan oleh pihak BAPENDA yakni dengan memperbarui inovasi *SAKPOLE* menjadi *NEW SAKPOLE* sebagai langkah penyempurnaan sekaligus perbaikan dari program inovasi *SAKPOLE* dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Akan tetapi saat ini inovasi *NEW SAKPOLE* masih terdapat beberapa permasalahan yang belum teratasi salah belum terintegrasinya data NIK pada Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil dengan Bapenda Provinsi Jawa Tengah..

e. Kemampuan Diamati (*Observability*)

Pada inovasi *NEW SAKPOLE* kemudahan cukup sulit diamati. Hal tersebut dapat terlihat bahwa sebagian masyarakat menganggap inovasi *NEW SAKPOLE* belum memberikan kemudahan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor. Inovasi *NEW SAKPOLE* rumit dan sulit digunakan sehingga masyarakat masih memilih membayar pajak kendaraan menggunakan cara konvensional, yaitu mendatangi langsung kantor samsat yang membuat inovasi *NEW SAKPOLE* ini masih sulit untuk diterapkan di masyarakat sehingga sulit untuk menilai dan mengamati inovasi tersebut.

2. Saluran Komunikasi

Dalam pelaksanaan penyebaran inovasi melalui saluran komunikasi inovasi *NEW SAKPOLE* belum memiliki perencanaan agenda media yang matang dan memiliki arah dan tujuan serta target yang jelas. Masing – masing instansi dalam hal ini Bapenda Provinsi Jateng, Polda Jateng dan PT Jasa Raharja Cabang Jateng menonjolkan ego sektoralnya sendiri. Selama ini sosialisasi hanya dilaksanakan dengan penempelan spanduk-spanduk dan pemutaran video pada beberapa titik *videotron* di Kota Semarang. Tim Pembina SAMSAT harus lebih sering melaksanakan sosialisasi secara langsung di sekolah-sekolah dan instansi agar komunikasi yang berjalan dapat lebih efektif.

3. Jangka Waktu

a. Waktu yang digunakan dalam difusi inovasi *NEW SAKPOLE*

Setelah proses sosialisasi berjalan selama 6 bulan sejak inovasi *NEW SAKPOLE* diresmikan masyarakat Kota Semarang belum terbiasa melakukan proses transaksi administrasi dan keuangan dengan menggunakan *smartphone*. Masyarakat masih belum memiliki rasa percaya dan yakin bahwa transaksi tersebut resmi dan dapat dipertanggungjawabkan.

b. Kecepatan atau lambatnya penerimaan dan penolakan terhadap difusi inovasi *NEW SAKPOLE*

Masyarakat pengguna inovasi *NEW SAKPOLE* akan diinformasikan mengenai keuntungan dan kelebihan penggunaan aplikasi dan dampak yang dirasakan jika menggunakan inovasi ini seperti pelayanan yang lebih cepat, terhindar dari pungli dan lebih efektif dan efisien dari segi biaya, waktu dan tenaga. Namun walaupun telah diinformasikan keunggulan dari inovasi *NEW SAKPOLE* sebagian masyarakat Kota Semarang masih menolak menggunakan inovasi ini.

c. Sikap yang muncul dalam difusi inovasi *NEW SAKPOLE*

Berdasarkan hasil penelitian dapat diketahui bahwa sebagian besar masyarakat belum merasa terbantu dan puas dalam menggunakan inovasi *NEW SAKPOLE* sehingga tidak mengambil keputusan untuk menggunakan inovasi *NEW SAKPOLE*.

3. Sistem Sosial

a. Peran pemimpin dalam difusi inovasi NEW SAKPOLE

Dalam difusi inovasi *NEW SAKPOLE* peran Pemerintah dan Kepala Daerah serta *stakeholder* terkait sangat berpengaruh dalam hal ini Kepala Bapenda Provinsi Jawa Tengah, Direktur Lalu Lintas Polda Jawa Tengah dan Kepala Cabang PT Jasa Raharja Jawa Tengah sudah sangat terlihat. Masing-masing pemimpin mendukung difusi inovasi agar dapat tersampaikan dengan baik kepada masyarakat dan dapat diterima masyarakat.

b. Jaringan kerjasama dalam difusi inovasi NEW SAKPOLE

Komunikasi dan kerjasama di antara pihak-pihak yang terlibat dalam inovasi *NEW SAKPOLE* dalam hal ini adalah Bapenda Provinsi Jawa Tengah, Kepolisian Daerah Jawa Tengah dan PT. Jasa Raharja Cabang Jawa Tengah sudah berjalan dengan baik walaupun dalam pelaksanaan kegiatannya masing-masing instansi terkadang menonjolkan ego sektoralnya masing-masing.

c. Struktur Organisasi dalam difusi inovasi NEW SAKPOLE

Terdapat suatu wadah kerjasama bagi ketiga instansi Polda Jateng, Bapenda Provinsi Jateng dan PT. Jasa Raharja Cabang Jateng yang dinamakan Tim Pembina SAMSAT. Tim Pembina SAMSAT melaksanakan pertemuan secara rutin paling sedikit 1 bulan sekali sebagai analisa dan evaluasi terhadap permasalahan yang ada di SAMSAT termasuk juga permasalahan pada inovasi *NEW*

SAKPOLE. Tim Pembina SAMSAT juga berisikan tenaga ahli, operator dan tenaga teknis dari masing-masing instansi yang bertugas melakukan penanganan secara cepat jika terdapat kendala pada inovasi *NEW* SAKPOLE.

5.1.2 Faktor Penghambat Dalam Penerapan Inovasi *NEW* SAKPOLE

1. Faktor Internal

a. Sumber Daya Manusia

Ditlantas Polda Jateng memiliki hambatan kekurangan jumlah personil yang dapat ditugaskan sebagai verifikator pendaftaran pada *NEW* SAKPOLE. Kekurangan verifikator ini menjadi penyebab lambatnya proses verifikasi pendaftaran yang menyebabkan sebagian besar masyarakat menjadi enggan untuk menggunakan *NEW* SAKPOLE. Selain itu tidak semua petugas di lapangan memahami tentang prosedur inovasi *NEW* SAKPOLE.

b. Kualitas Jaringan

Sering lambatnya inovasi *NEW* SAKPOLE terutama pada jam-jam sibuk disebabkan karena permasalahan teknis adanya penambahan layanan aplikasi Lahtabang yang menambah beban jaringan menjadi semakin lambat.

c. Kurangnya Sosialisasi

Pelaksanaan sosialisasi untuk penyebaran inovasi *NEW SAKPOLE* kurang efektif. Pelaksanaan sosialisasi inovasi *NEW SAKPOLE* belum memiliki perencanaan agenda media yang matang dan memiliki arah dan tujuan serta target yang jelas.

2. Faktor Eksternal

a. Nilai – nilai Sosial Masyarakat

Masyarakat Kota Semarang mengalami kesulitan beradaptasi dengan penggunaan inovasi *NEW SAKPOLE* karena adanya stigma atau kebiasaan yang diyakini oleh masyarakat bahwa untuk pengurusan administrasi kendaraan bermotor akan lebih baik jika diurus langsung di kantor SAMSAT.

b. Kebijakan Pemerintah

Proses verifikasi yang dilakukan oleh inovasi *NEW SAKPOLE* menjadi salah satu faktor penghambat bagi berjalannya inovasi. Padahal proses verifikasi merupakan salah satu bagian dalam tahapan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor sesuai dengan Peraturan Kepolisian Negara Republik Indonesia No 7 Tahun 2021 Tentang Registrasi dan Identifikasi Kendaraan Bermotor.

5.2. Saran

1. Dalam rangka meningkatkan efektifitas sosialisasi inovasi NEW SAKPOLE sebaiknya sosialisasi dilaksanakan secara menyeluruh dan merata tentang penggunaan inovasi ini oleh *stakeholder* terkait secara bersama-sama tanpa mementingkan *ego sektoral* sehingga tujuan dan manfaat dari aplikasi ini dapat dirasakan oleh semua lapisan masyarakat.
2. Untuk meningkatkan pelayanan inovasi NEW SAKPOLE kepada masyarakat perlu dilakukan penyempurnaan pada aplikasi NEW SAKPOLE terutama pada kecepatan jaringan dan perbaikan proses verifikasi KTP sehingga masyarakat dapat semakin mudah dan cepat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor secara *online*. Serta perbaikan agar inovasi ini kedepan dapat segera digunakan oleh pengguna *smartphone Apple* dengan basis IOS.
3. Perlunya upaya peningkatan kualitas inovasi NEW SAKPOLE mulai dari memperbanyak informasi terutama informasi yang memudahkan dan membantu pengguna dalam menggunakan inovasi NEW SAKPOLE melalui terobosan kreatif yang sudah mulai berjalan seperti SAMSAT *Corporate* dan SAMSAT Budiman.
4. Masyarakat hendaknya mulai mengikuti perkembangan teknologi sehingga dapat menyeimbangi administratif pelayanan publik di Indonesia yang telah beralih menggunakan sistem digital.