

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Kehidupan manusia tidak dapat jauh dari teknologi informasi saat ini. Teknologi yang begitu pesat dan kita rasakan kini merupakan akibat dari revolusi industri 4.0 hingga menyebabkan lahirnya konsep globalisasi. Akibat dari globalisasi, yang mana salah satunya adalah digitalisasi, menyebabkan pola pikir masyarakat menjadi kian kritis, maju, dan menuntut pemerintah untuk semakin terdepan dalam mengelola segala hal yang berhubungan dengan kesejahteraan masyarakatnya. Pemerintah sebagai aktor utama yang memainkan peran dalam mengurus pelayanan publik sudah semestinya bergerak dan pindah haluan dari pelayanan yang konvensional menjadi lebih modern. Payung hukum terkait pelayanan publik, yakni Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009, diterbitkan untuk memberikan kepastian hukum dalam keterkaitan antara masyarakat dan pemangku dalam pelayanan publik. Digitalisasi dalam pelayanan publik sendiri merupakan bagian dari reformasi birokrasi yang hendak dicapai oleh pemerintah negara Indonesia.

Roadmap Reformasi Birokrasi Tahun 2020–2024 menjelaskan bahwa reformasi birokrasi sudah memasuki periode terakhir dari *Grand Design* Reformasi Birokrasi Nasional. Pada periode terakhir ini, reformasi birokrasi diekspektasikan menciptakan ciri birokrasi yang memiliki kelas dunia (*world class bureaucracy*). Beberapa ciri dari birokrasi kelas dunia tersebut adalah pelayanan publik yang kian bermutu serta tata kelola yang kian efektif dan efisien. Sama halnya dengan

perkembangan zaman, reformasi birokrasi pun harus bergerak secara dinamis dan menyesuaikan dengan perkembangan yang ada. Seiring dengan berkembangnya teknologi, mekanisme kerja pemerintah dan pola interaksi pemerintah dengan masyarakat pun menghadapi perubahan secara mendasar. Pemerintah harus mampu beradaptasi dengan perkembangan zaman dan melaksanakan transformasi digital agar dapat bertahan pada era Revolusi Industri 4.0. Baik itu kementerian, lembaga, maupun pemerintah daerah perlu melaksanakan transformasi digital melalui pengimplementasian tata kelola Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik (SPBE) sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terpadu untuk mendukung perubahan proses bisnis pemerintahan dalam rangka mencapai layanan yang mandiri, layanan yang bergerak, dan layanan cerdas yang luwes dan berdampak panjang.

Salah satu sasaran yang hendak dicapai pada periode terakhir saat ini, sebagaimana yang tertuang dalam Roadmap Reformasi Birokrasi Nasional, adalah pelayanan publik yang prima dengan indikator yang menyertainya, yakni indeks pelayanan publik (kebijakan pelayanan, profesionalisme SDM, sarana dan prasarana, sistem informasi pelayanan publik, konsultasi dan pengaduan, serta inovasi). Sebagai ibu kota dari Provinsi Jawa Tengah, Kota Semarang pun terus melakukan upaya-upaya guna meningkatkan kualitas pelayanan publiknya. Salah satu upayanya, yakni bekerja sama dengan Ombudsman RI melalui penandatanganan MoU tentang peningkatan kualitas penyelenggaraan pelayanan publik di Balai Kota Semarang pada bulan Mei lalu. Dilansir dari www.jateng.tribunnews.com, Wali Kota Semarang, Hevearita Gunaryanti Rahayu,

menuturkan bahwa ibu kota Jawa Tengah hingga saat ini berada di posisi keempat dalam upaya pemberian pelayanan publik dari Ombudsman RI.

Beberapa tahun terakhir, dalam aspek pelayanan publik, Kota Semarang kerap memperoleh penghargaan dalam *Smart City* dan juga menjadi salah satu finalis di *Indonesia Smart Nation Award* (ISNA) tahun 2018 (Aji, M. Ridwan dan Dyah Lituhayu, 2022). Penghargaan ini mendorong seluruh instansi di Kota Semarang untuk terus melakukan inovasi yang berkaitan dengan pelayanan publik berbasis digital. Merujuk pada Peraturan Pemerintah Nomor 38 Tahun 2018 tentang Inovasi Daerah, dinyatakan bahwa inovasi daerah adalah segala bentuk pembaharuan pada penyelenggaraan Pemerintahan Daerah. Pemerintahan Daerah merupakan penyelenggara urusan daerah yang mempunyai hak otonomi. Dengan demikian, masing-masing pemerintah daerah dapat menciptakan inovasinya disesuaikan dengan kondisi yang terdapat di daerah masing-masing.

Inovasi yang diciptakan oleh pemerintah diarahkan ke konsep digitalisasi guna meningkatkan pelayanan masyarakat yang berkualitas. Pelaksanaan pelayanan publik berbasis digital diberdayakan guna meningkatkan kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh pemerintah kepada masyarakat, khususnya dalam aspek pemberian informasi. Dengan demikian, penerapan pelayanan publik yang berbasis teknologi digital sudah sepatutnya menjadi perhatian pemerintah agar dapat menyesuaikan keberlangsungan pelayanannya kepada masyarakat dalam menghadapi Revolusi Industri 4.0 saat ini. Hal tersebut pun semestinya juga dilakukan oleh salah satu instansi dalam Pemerintah Kota Semarang, yakni Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dengan jumlah wajib pajak daerah yang akan

mengakses pelayanan informasi perpajakan daerah terus meningkat. Penggunaan teknologi dapat berdampak pada kemampuan wajib pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakannya melalui pelayanan perpajakan yang bermanfaat untuk mencapai kepatuhan pajak, khususnya dalam pemungutan pajak daerah. Hal ini dapat terwujud apabila pelayanan dapat diakses dengan mudah, khususnya pelayanan administrasi. Untuk memberikan pelayanan publik yang dinamis dan modern, administrasi perpajakan dan teknologi informasi perlu diintegrasikan (Nugraha, 2018: 33).

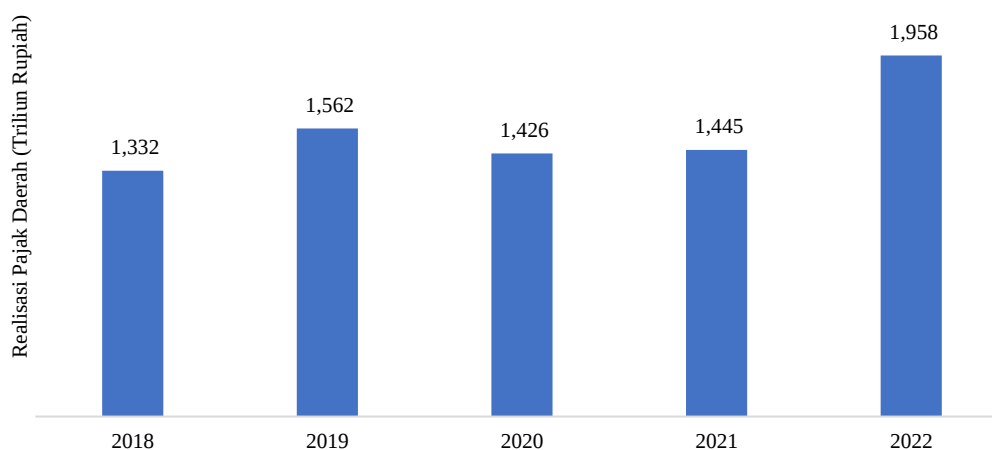
Indonesia merupakan satu dari sekian negara yang sumber pendapatan utama negaranya adalah dari pajak. Pajak dapat diartikan sebagai kewajiban yang perlu dibayarkan oleh tiap warga negara yang dikelola oleh negara atau daerah. Hal ini sudah tercantum dalam Undang-Undang Nomor 16 Tahun 2009 yang menyatakan bahwa pajak menjadi sumbangan wajib kepada negara yang dihimpun dari tiap orang atau badan serta bersifat memaksa, yang dimanfaatkan terkait kepentingan negara agar dapat mencapai kesejahteraan masyarakat. Dalam hal ini, wajib pajak diminta untuk lebih transparan dan jujur dalam melaksanakan kewajiban pajak. Kesuksesan pembangunan negara ataupun daerah bergantung pada nominal pendapatan pajak.

Kota Semarang merupakan kota yang berpotensi cukup besar untuk memproduksi Pendapatan Asli Daerah (PAD). Hal ini disebabkan oleh Kota Semarang yang mempunyai sumber pendapatan daerah yang bervariasi dan diekspektasikan dapat memberikan sumbangsih kepada daerah. Maka dari itu, Pemerintah Kota Semarang, dalam hal ini Badan Pendapatan Daerah Kota

Semarang, perlu memaksimalkan pelayanan prima yang diberikan kepada wajib pajak ataupun publik demi mencapai kesuksesan pemerintah daerah dalam mendorong peningkatan Pendapatan Asli Daerah (PAD). Bapenda Kota Semarang perlu menyusun secara sungguh-sungguh terkait inovasi yang mengarah kepada digitalisasi untuk dapat memperoleh kepercayaan dari masyarakat (dalam hal ini adalah wajib pajak daerah) agar Pendapatan Asli Daerah Kota Semarang pun dapat meningkat tiap tahunnya.

Pendapatan Asli Daerah yang terus meningkat menjadi penanda kemandirian daerah dari kendali pemerintah pusat. Pajak daerah pun memiliki peran pada peningkatan Asli Daerah (PAD) yang berkontribusi di Kota Semarang. Berikut merupakan realisasi pajak daerah terhadap total Pendapatan Asli Daerah Kota Semarang:

Grafik 1.1. Realisasi Pajak Daerah terhadap Total Pendapatan Asli Daerah (PAD) Kota Semarang



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, 2023

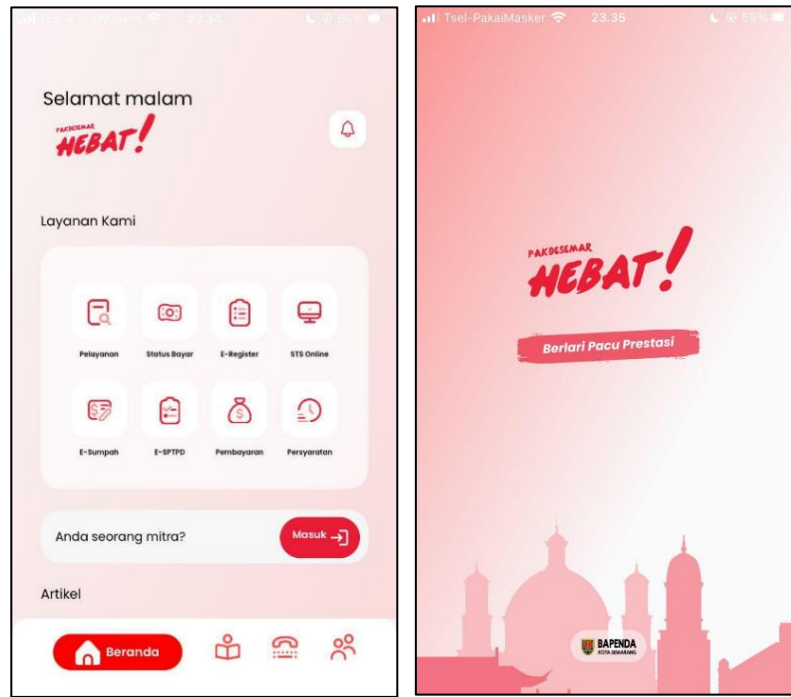
Grafik 1.1 menunjukkan bahwa realisasi Pajak Daerah terhadap Total Pendapatan Asli Daerah (PAD) dari tahun 2018 hingga 2022 relatif mengalami peningkatan yang cukup signifikan. Namun, terdapat penurunan realisasi tersebut pada tahun 2020. Hal ini disebabkan oleh adanya pandemi Covid-19 yang membuat sebagian orang tidak dapat memenuhi kewajiban pajak mereka. Banyak Kantor Pelayanan Pajak yang menutup kantornya untuk mengurangi tingkat penyebaran Covid-19. Akan tetapi, pada tahun 2021, angka realisasi Pajak Daerah meningkat kembali. Kenaikan pendapatan merupakan satu dari sekian capaian kerja dari badan yang mengelola terkait pajak. Apabila wajib pajak patuh dalam membayarkan kewajibannya, tentu peningkatan dapat terus tercapai. Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dirasa harus menyediakan pelayanan yang optimal bagi wajib pajak.

Pandemi Covid-19 yang melanda Indonesia membuat seluruh elemen pemerintah dan masyarakat merasakan adanya kendala dalam melaksanakan kegiatan pelayanan publik. Hal ini pun turut dirasakan oleh Kota Semarang, khususnya Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Sebagai kota mempunyai potensi yang cukup besar untuk memproduksi Pendapatan Asli Daerah (PAD), Kota Semarang berupaya untuk menciptakan inovasi pelayanan yang berhubungan dengan pemungutan pajak, meskipun wajib pajak berhalangan untuk datang ke kantor pelayanan pajak tertentu. Hal ini ditujukan untuk meningkatkan masyarakat agar patuh dalam membayar pajak. Maka dari itu, diperlukan kualitas pelayanan pajak yang optimal.

Inovasi pelayanan pajak tersebut adalah aplikasi *mobile* Pakde Semar yang dirilis pada akhir tahun 2021 untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melacak pelayanan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB), pendaftaran wajib pajak baru, melihat persyaratan, hingga piutang pajak. Kini, aplikasi Pakde Semar telah diperbaharui menjadi Pakde Semar Hebat!. Hal tersebut disebabkan karena adanya beberapa perubahan fitur pada aplikasi Pakde Semar yang lama. Fitur yang lebih lengkap dapat dijumpai melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! ini, di mana masyarakat akan mendapatkan notifikasi terbaru mengenai perpajakan daerah di Kota Semarang. Inovasi pelayanan pajak Pakde Semar Hebat! didasarkan pada Peraturan Wali Kota Semarang Nomor 59 Tahun 2018 tentang Perubahan Peraturan Walikota Semarang Tahun 2018 tentang Pelaporan, Pembayaran, dan Pengawasan Pajak Daerah melalui Sistem Elektronik. Adapun pembaruan dari aplikasi Pakde Semar ini dirilis pada tahun 2023.

Gambar 1.1.

Tampilan Aplikasi *Mobile* Pakde Semar Hebat!

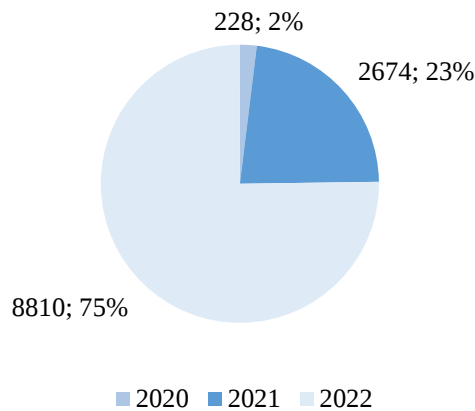


Sumber: Dokumentasi pribadi

Pakde Semar dan Pakde Semar Hebat! merupakan satu aplikasi *mobile* untuk seluruh kebutuhan perpajakan daerah yang dapat dikatakan cukup membantu masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terkait pajak daerah. Hal tersebut dapat dibuktikan dengan data pengguna Pakde Semar dari tahun ke tahun, sebagaimana pada grafik berikut.

Grafik 1.2.

Data Pengguna Aplikasi *Mobile* Pakde Semar



Sumber: Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

Melalui data tersebut, dapat diketahui bahwa jumlah pengguna aplikasi *mobile* Pakde Semar dari tahun dirilis hingga tahun terakhir beroperasinya mengalami peningkatan yang signifikan. Hal tersebut pun sesuai dengan data pada Grafik 1.2, di mana realisasi Pajak Daerah terhadap Pendapatan Asli Daerah Kota Semarang dominan meningkat dari tahun 2020 hingga 2022, meskipun tetap fluktuatif. Dengan begitu, dapat disimpulkan bahwa aplikasi ini cukup berkontribusi dalam Pendapatan Asli Daerah di Kota Semarang.

Pembaruan dari aplikasi *mobile* Pakde Semar, yakni aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! disinyalir juga serupa tujuannya dengan aplikasi sebelumnya, yakni dapat memudahkan masyarakat untuk memenuhi kewajibannya sebagai wajib pajak. Wajib pajak yang berada di luar kota, tetapi memiliki aset di Kota Semarang dapat melakukan pembayaran melalui *handphone* saja. Dengan begitu, masyarakat dapat memantau seluruh pengurusan pajaknya melalui aplikasi. Adapun fitur-fitur yang lebih lengkap terdapat pada aplikasi ini, antara lain lacak pelayanan, E-SPPT

PBB, status PBB, status SKPD/SPTPD, E-Register, E-STTS/Retribusi, E-Sumpah, E-SPTPD, pembayaran, persyaratan, bantuan, dan notifikasi. Berbeda dengan aplikasi sebelumnya yang hanya dapat diunduh melalui *handphone* berbasis *Android*, Pakde Semar Hebat! kini juga dapat diunduh melalui *handphone* berbasis *iOS*. Sayangnya, beberapa layanan pada aplikasi Pakde Semar Hebat! pada *handphone* berbasis *iOS* belum dapat diakses secara penuh. Hal ini turut disampaikan oleh Kepala Sub. Bidang Sistem Informasi (Analisis Kebijakan Muda) Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, Natalist Kurniawan.

“Iya, mungkin kalau di *Android*, itu (pelayanannya) mungkin sudah bisa tayang, tetapi kalau kita masuknya via *Apple*, itu masih tidak bisa.”

Gambar 1.2.

Tampilan Aplikasi *Mobile* Pakde Semar Hebat!



Sumber: Dokumentasi pribadi

Permasalahan selanjutnya yang ditemukan adalah masih lambannya proses pelayanan yang diakses melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!. Meskipun telah diberlakukan guna memudahkan masyarakat dalam mendapatkan pelayanan terkait pajak secara *online*, masih terdapat kendala teknis dan administratif yang terjadi sehingga memperlambat efisiensi layanan yang ada, sebagaimana keluhan yang disampaikan oleh seseorang dengan *username* “@dewiaisyaputri1” pada gambar tangkapan layar yang diambil pada tanggal 7 November 2023 lalu.

Gambar 1.3.

Keluhan Wajib Pajak melalui Instagram Bapenda Kota Semarang



Sumber: Dokumentasi pribadi

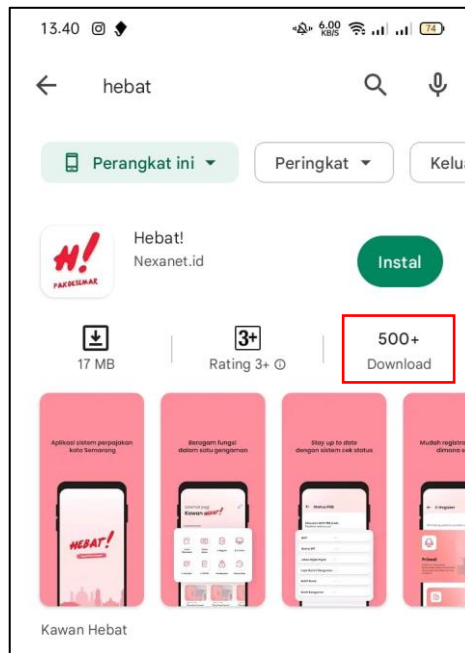
Lambannya penanganan pelayanan pajak daerah dapat merugikan tidak hanya wajib pajak, tetapi juga pemerintah daerah itu sendiri, yang semestinya dapat memperoleh manfaat berupa pendapatan pajak dengan lebih efektif. Perbaikan sistem menjadi penting untuk menangani keluhan sebagaimana gambar di atas. Dengan begitu, aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! pun dapat kembali ke fungsi

utamanya, yakni memudahkan masyarakat dalam memenuhi kewajiban perpajakannya.

Guna meningkatkan pengetahuan masyarakat terkait kemudahan memperoleh pelayanan perpajakan daerah melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang telah menyelenggarakan sosialisasi ke seluruh kecamatan di Kota Semarang, di antaranya Kecamatan Genuk, Kecamatan Gajahmungkur, Kecamatan Semarang Barat, Kecamatan Semarang Utara, Kecamatan Semarang Tengah, Kecamatan Semarang Timur, dan Kecamatan Tembalang. Sosialisasi dilakukan secara langsung kepada masyarakat melalui pegawai kecamatan dan melalui media sosial Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Namun, faktanya, belum semua masyarakat sudah mengunduh aplikasi ini di ponselnya. Hal ini dibuktikan dengan jumlah pengguna aplikasi yang tertera pada *PlayStore*, yakni sekitar lima ratus pengguna lebih, yang mana angka tersebut masih jauh dari jumlah masyarakat Kota Semarang yang statusnya telah menjadi wajib pajak saat ini.

Gambar 1.4.

**Jumlah Masyarakat yang Mengunduh Aplikasi Pakde Semar Hebat!
pada Aplikasi Playstore**



Sumber: Dokumentasi pribadi

Berdasarkan temuan pada gambar 1.4, dapat diketahui bahwa belum semua masyarakat di Kota Semarang dapat menjangkau seluruh pelayanan yang terdapat pada aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!. Padahal, apabila seluruh pelayanan dapat diakses oleh wajib pajak, masyarakat secara sadar dapat menjadi lebih patuh dalam membayar pajak karena kemudahan yang diberikan oleh pemerintah melalui teknologi informasi pada saat ini. Hal tersebut pun sejalan dengan temuan yang dilakukan oleh Annisa Rahmadanita dan Pretty Dowa pada tahun 2021. Bahwasanya, jika ditinjau dari dimensi *tangible* atau sarana fisik untuk membantu masyarakat dalam mengukur suatu kualitas pelayanan, masyarakat di Purwakarta sudah lebih mudah dalam mengecek tagihan pembayaran Pajak Bumi dan

Bangunan melalui aplikasi E-PBB yang dihadirkan oleh Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta.

Meskipun telah dilaksanakan sosialisasi terkait aplikasi ini, dikatakan oleh Kepala Sub. Bidang Sistem Informasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang bahwa tidak sedikit masyarakat yang tetap datang ke Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang untuk mendapatkan pelayanannya.

“Yang sekarang *existing* ada kan mereka (masyarakat) datang ke sini, terus minta tolong didaftarkan sama petugas. Nah ini yang kemudian membuat kesannya jadi lebih lama karena yang ke sini mesti ngantri dulu.”

Adanya aplikasi ini membuat masyarakat tidak perlu datang ke kantor pelayanan pajak karena pelayanan dapat dilakukan di mana dan kapan saja. Masyarakat pun dapat dengan mudah melakukan pengurusan pajak dan proses administrasi yang lebih cepat tanpa harus mendatangi kantor pelayanan pajak. Didukung dengan adanya temuan oleh Annisa Rahmadanita dan Pretty Dowa, apabila ditinjau dari dimensi *responsiveness* yang mengukur kualitas pelayanan publik berdasarkan kecepatan dan ketepatan pelayanan, aplikasi E-PBB terbukti dapat mempercepat masyarakat dalam menerima pelayanan di mana dan kapan saja. Persoalan yang dialami oleh aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! berbanding terbalik dengan temuan tersebut, di mana aplikasi ini justru menimbulkan respons negatif dari masyarakat. Semestinya, hadirnya aplikasi ini dapat mengurangi antrian di kantor Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, tetapi yang terjadi justru tidak demikian.

Selain itu, jika dilihat dari kuantitas pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, beban kerja yang mereka lakukan jauh lebih banyak dibandingkan

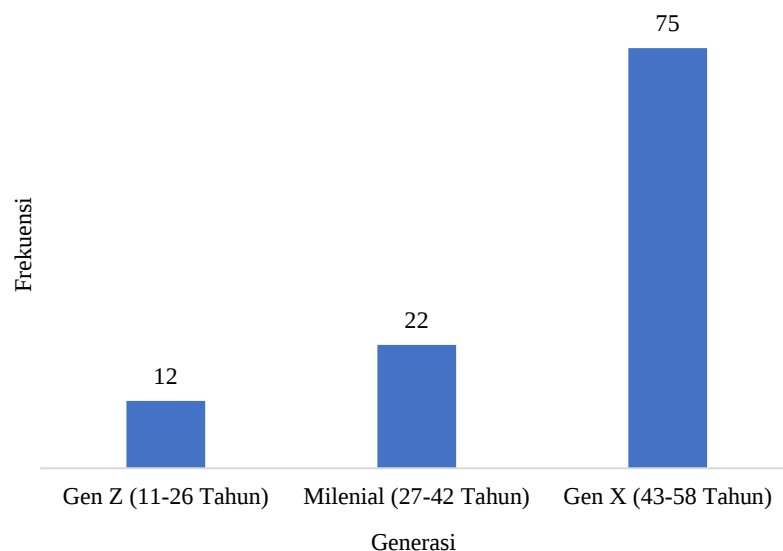
jumlah pegawai yang tersedia. Hal ini turut dituturkan oleh Kepala Sub. Bidang Sistem Informasi Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

"Karena di Semarang permintaannya itu ratusan sampe ribuan, petugas IT kita itu hampir hanya delapan, dan yang di sini mungkin hanya empat atau enam orang, (mereka) melayani satu Kota Semarang yang tidak hanya PBB saja yang wajib pajaknya ada hampir enam ratus ribu, sehingga terus terang kewalahan. Jelas menumpuk."

Hasil prawawancara di atas pun didukung dengan diagram batang jumlah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang terbagi berdasarkan usia dan generasi berikut.

Grafik 1.3.

Jumlah Pegawai Bapenda Kota Semarang Berdasarkan Generasi dan Usia



Sumber: Diolah oleh penulis dari Bapenda Kota Semarang, 2023

Berdasarkan temuan di atas, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang mengandalkan pegawai yang masih tergolong generasi milenial dan generasi Z,

yang mana jumlahnya masih terbilang sedikit, dibandingkan pegawai yang sudah tergolong dalam generasi X. Padahal, permohonan yang masuk per hari dapat mencapai ratusan hingga ribuan. Hal ini tidak sebanding dengan jumlah pegawai yang memiliki kapabilitas dalam teknologi informasi. Tidak jarang mereka kerap mengalami kewalahan dalam menghadapi hal tersebut.

Pelayanan yang disediakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang akan memberikan kepuasan bagi masyarakat apabila dikelola dengan baik.

Parasuraman dalam Istianto (2011: 123) menuturkan bahwa,

“Kualitas pelayanan publik mengacu pada seberapa besar perbedaan antara kenyataan dengan pelayanan yang diterima oleh pelanggan atau masyarakat. Kualitas pelayanan dengan demikian memiliki dua unsur utama, yaitu pelayanan yang diharapkan dan pelayanan yang diterima (*experience service*).”

Pernyataan dari Parasuraman di atas memberikan arti bahwa jika pelayanan yang disediakan sesuai dengan keinginan masyarakat, maka penilaian atas kualitas pelayanannya akan baik. Begitu pun sebaliknya, apabila tidak seperti apa yang diharapkan oleh masyarakat, maka persepsi pelayanan pun akan menjadi buruk. Sayangnya, pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang saat ini dianggap belum memenuhi harapan masyarakat. Meskipun dalam melaksanakan pelayanan berjalan mulus, tetapi kita masih menghadapi sistem administrasi yang tidak berfungsi dengan baik serta sarana teknologi yang masih kurang mencukupi.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang yang telah diuraikan di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk menganalisis terkait kualitas pelayanan dalam aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! ini. Oleh karena itu, peneliti melakukan

penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang”.

1.2 Identifikasi Masalah

1. Beberapa fitur layanan pada aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! pada handphone berbasis iOS belum dapat diakses secara penuh.
2. Masih lambannya proses pelayanan yang diakses melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!
3. Jumlah pengguna aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! masih jauh dari jumlah masyarakat Kota Semarang yang statusnya telah menjadi wajib pajak saat ini, meskipun telah dilaksanakan sosialisasi.
4. Tidak sedikit masyarakat yang tetap datang ke Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang untuk mendapatkan pelayanannya, meskipun aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! sudah dirilis.
5. Beban kerja lebih besar dari jumlah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, ditambah sebagian besar pegawai berada di usia 43—58 tahun.

1.3 Rumusan Masalah

Berdasarkan uraian latar belakang di atas, dapat dirumuskan bahwa rumusan masalah penelitian ini adalah:

1. Bagaimana kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang?

2. Faktor apa saja yang terkait dengan kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang?

1.4 Tujuan Penelitian

Berdasarkan latar belakang dan rumusan masalah yang ada, maka dapat dirumuskan tujuan penelitian sebagai berikut:

1. Untuk menganalisis kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.
2. Untuk mengidentifikasi faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

1.5 Kegunaan dan Manfaat Penelitian

1.5.1 Manfaat Teoritis

Hasil penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat untuk pengembangan teori dan analisisnya untuk kepentingan penelitian pada masa yang akan datang serta berguna untuk memperluas pengetahuan terkait kebijakan publik dan kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

1.5.2 Manfaat Praktis

a. Bagi Peneliti

Hasil penelitian dapat meningkatkan pengetahuan peneliti serta menjadi masukan dan pemahaman baru bagi mahasiswa Administrasi

Publik terkait bagaimana kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

b. Bagi Instansi

Hasil penelitian ini diharapkan agar dapat dilihat kembali oleh instansi terkait kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dan dapat dijadikan sebagai bahan masukan serta perbaikan kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! untuk ke depannya.

c. Bagi Civitas Akademika

Hasil dari penelitian ini dapat dimanfaatkan sebagai koleksi pustaka dan bahan bacaan bagi mahasiswa program studi Administrasi Publik pada khususnya dan umumnya mahasiswa Universitas Diponegoro.

1.6 Kerangka Pemikiran Teoretis

1.6.1 Penelitian Terdahulu

Dalam melakukan sebuah penelitian, referensi atau landasan berupa teori ataupun penemuan dari hasil-hasil penelitian terdahulu bersifat esensial dan dapat dijadikan sebagai data pendukung. Salah satu data yang menurut peneliti perlu dihadirkan pada bagian lain adalah penelitian sebelumnya yang berhubungan dengan persoalan yang diterangkan dalam penelitian ini. Maka, untuk memudahkan pemahaman terhadap bagian ini, berikut merupakan tabel penelitian terdahulu.

Tabel 1.1.

Penelitian Terdahulu

Peneliti / Tahun	Judul	Tujuan	Metode	Hasil Penelitian
Tamia, Selvi / 2021	“Kualitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Program Samsat Virtu Bengkulu”	Mengetahui pelayanan dan kendala-kendala dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kantor Samsat Virtu Bengkulu	Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.	Berdasarkan lima indikator dari Parasuraman, hanya empat indikator yang sudah berjalan dengan baik pada program pelayanan Samsat Virtu Bengkulu. Adapun kendala yang ditemukan adalah masih banyak wajib pajak yang kurang dalam pemberkasan pada saat pembayaran.
Maulana, Rida / 2022	“Kualitas Pelayanan Pajak Kendaraan Bermotor Dilihat dari Aspek Reliability (Kehandalan) dalam rangka Kepatuhan Wajib Pajak pada Kantor Samsat Kabupaten Tabalong”	Memperoleh data dan informasi yang sebenarnya mengenai tingkat kualitas pelayanan pada pajak kendaraan bermotor dalam rangka kepatuhan wajib pajak.	Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.	Pelayanan di Kantor Samsat Kabupaten Tabalong dalam rangka kepatuhan wajib pajak sudah berkualitas jika dilihat dari aspek <i>reliability</i> (kehandalan) melalui indikator terpercaya dan akurat.
Resdiana, Enza dan Zainab / 2022	“Peningkatan Kualitas Layanan Publik Melalui Inovasi Layanan Pajak Daerah dengan	Mengetahui bagaimana pelayanan pajak hotel dan restoran melalui e-billing system	Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.	Mengacu pada teori asas-asas pelayanan Kep. MENPAN No. 63/2004, penerapan <i>e-billing system</i> belum sepenuhnya

	Sistem <i>E-Billing</i>	(Studi Badan Pendapatan, Pengelolaan Keuangan dan Aset Daerah Kabupaten Sumenep).		memenuhi asas-asas tersebut. Masih terdapat beberapa kendala yang ditemukan dalam pelaksanaan pelayanan.
Rahmadita, Annisa dan Pretty Petronella Clarita Dowa / 2021	“Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerapan Aplikasi E-PBB di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta”	Memperoleh gambaran umum terkait kualitas pelayanan publik dalam penerapan aplikasi E-PBB di Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta.	Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.	Badan Pendapatan Daerah Kabupaten Purwakarta telah melakukan pemanfaatan teknologi dalam melakukan Upaya peningkatan kualitas pelayanan publik. Kualitas pelayanan publik yang diberikan oleh Bapenda Kabupaten Purwakarta dinilai cukup baik, tetapi masih perlu memaksimalkan fitur dalam aplikasi E-PBB dan mempertimbangkan kebutuhan masyarakat, terutama dalam hal pembayaran pajak yang dapat dilaksanakan secara langsung.
Handayani, dkk. / 2023	“Analisis Kualitas Pelayanan Publik dalam Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor pada Sistem Administrasi	Mengkaji dan mendeskripsikan secara kualitatif terkait kualitas pelayanan publik dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Sistem	Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif.	Pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor pada Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung telah memenuhi

	Manunggal Satu Atap (SAMSAT) Mal Bumi Kedaton Kota Bandar Lampung”	Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) Ladies Mal Bumi Kedaton.		prinsip <i>tangible, reliable, responsiveness, assurance,</i> dan <i>emphaty</i> . Namun, masih ditemukan beberapa hambatan dalam pelaksanaan pelayanan publiknya.
Khaerani, Thalita Rifda dan Nurul Fitri Ramadhani / 2023	“Kualitas Pelayanan Pengurusan Pajak Bumi dan Bangunan Melalui Sistem Manajemen Informasi Objek Pajak di Badan Pendapatan Daerah Kota Samarinda”	Mendeskripsikan kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMIOP di Bapenda Kota Samarinda serta mendeskripsikan faktor penghambatnya.	Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif	Kualitas pelayanan pengurusan PBB melalui SISMIOP di Bapenda Kota Samarinda secara umum sudah baik berdasarkan lima dimensi kualitas pelayanan, tetapi masih ditemukan faktor penghambat, yaitu kurangnya sumber daya manusia, adanya wajib pajak yang belum memahami cara menentukan titik koordinat objek pajak, dan kurangnya data wajib pajak dalam melengkapi berkas persyaratan pengurusan PBB.
Meirinawati dan Yusri Siham / 2019	“Kualitas Pelayanan Pajak <i>Online E-Billing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat”	Mengetahui dan mendeskripsikan kualitas pelayanan <i>e-billing</i> (pembayaran pajak <i>online</i>) di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat.	Kualitatif dengan jenis penelitian deskriptif	Kualitas pelayanan <i>e-billing</i> di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat berdasarkan enam indikator kualitas pelayanan publik menurut Sinambela (transparansi, akuntabilitas, kondisional,

				partisipatif, kesamaan hak, dan keseimbangan hak dan kewajiban) dapat dikatakan cukup baik. Namun, masih terdapat beberapa hal yang perlu ditingkatkan.
Indrarini, Rachma, dkk. / 2022	“Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Pembayaran Online terhadap Kepuasan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor di Surabaya”	Menguji pengaruh kualitas pelayanan pembayaran pajak online terhadap kepuasan wajib pajak di Surabaya.	Kuantitatif dengan jenis penelitian asosiatif	Kualitas pelayanan dan pembayaran online secara parsial berdampak atas kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor.
Afifah, Linda Alfiatus dan Susanti / 2020	“Pengaruh Kualitas Pelayanan, E-System Perpajakan, dan Sosialisasi Perpajakan terhadap Kepuasan Wajib Pajak”	Menganalisis dan mendeskripsikan kualitas pelayanan, e-system perpajakan, dan sosialisasi perpajakan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Sidoarjo Barat.	Kuantitatif dengan jenis penelitian korelasional.	Variabel independen yang terdiri dari kualitas pelayanan, e-system perpajakan, sosialisasi perpajakan secara simultan berpengaruh terhadap kepuasan wajib pajak di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Sidoarjo Barat.
Widiani, Yunissa Nur dan Abdullah / 2018	“Kualitas Pelayanan E-Government Melalui Aplikasi E-Filling Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung	Mengetahui pengaruh kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi e-filling Kantor Pelayanan Pajak Pratama	Kuantitatif dengan jenis penelitian deskriptif.	Kualitas pelayanan e-government melalui aplikasi e-filling Kantor Pelayanan Pajak Pratama Bandung Cibeunying berpengaruh secara positif terhadap kepuasan pengguna

	Cibeunying terhadapp Kepuasan Pengguna Aplikasi”	Bandung Cibeunying terhadap kepuasan pengguna aplikasi.		aplikasi sebesar 70,5%.
--	--	--	--	----------------------------

Sumber: Diolah dari berbagai jurnal, 2023.

Berdasarkan kajian literatur yang dilakukan terhadap beberapa penelitian terdahulu mengenai kualitas pelayanan, terdapat perbedaan antara penelitian ini dengan penelitian-penelitian di atas. Penelitian yang berupa analisis kualitas pelayanan ini merupakan penelitian terbaru dan belum pernah dilakukan dengan lokasi penelitian yang sama.

Adanya penelitian-penelitian terdahulu di atas membuat penulis dapat menarik kesimpulan bahwa penelitian yang akan penulis laksanakan mempunyai beberapa persamaan dengan penelitian terdahulu yang penulis gunakan. Persamaan penelitian ini dengan penelitian-penelitian sebelumnya adalah memiliki fokus yang serupa, yakni membahas kualitas pelayanan publik terkait pajak daerah. Persamaan selanjutnya adalah terkait metode yang akan digunakan, yakni metode penelitian kualitatif. Adapun perbedaan penelitian yang akan penulis lakukan dengan penelitian sebelumnya adalah penulis mengambil studi kasus pada aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Penulis juga akan meneliti terkait faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

1.6.2 Administrasi Publik

Administrasi menurut Amy Dunsire yang dikutip Donovan dan Jackson dalam (Keban, 2014:2) menunjukkan variasi batasan administrasi, di mana administrasi adalah suatu pengarahan kegiatan, pengembangan aturan yang kemudian diimplementasikan dalam kebijakan publik, kegiatan analisis, menjaga keselarasan dan memberikan gambaran terhadap keputusan, peninjauan kembali kebijakan, yang merupakan kegiatan yang dilakukan secara individu ataupun kelompok untuk menghasilkan barang, pelayanan publik, dan sebagai sarana kerja akademis.

Chandler dan Plano dalam (Keban, 2014:3) menjelaskan bahwa administrasi publik adalah proses di mana sumber daya dan personil publik diorganisasi dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, melaksanakan, dan mengurus ketetapan-ketetapan dalam kebijakan publik. Mereka pun menjelaskan bahwa administrasi publik dapat dipahami sebagai seni dan ilmu yang diorientasikan untuk mengelola *public affairs* dan melakukan beragam tugas yang sudah direncanakan. Adapun menurut Pasolong dalam (Revida, 2021:3), administrasi publik dapat didefinisikan sebagai wujud kerja sama yang dilaksanakan oleh sekelompok orang ataupun suatu instansi yang mempunyai orientasi dalam menyelesaikan beragam tugas pemerintahan guna pemenuhan kebutuhan politik dengan prinsip efektivitas dan efisiensi.

Administrasi publik mempunyai peran yang dijelaskan oleh Janet V. Denhardt dan Robert B. Denhardt dalam (Keban, 2014:16), yakni menyusun berbagai kebijakan dan program supaya dapat melaksanakan pemenuhan ekspektasi

publik serta meraih tujuan negara secara tepat yang berkeadilan sosial, mempunyai peran untuk memudahkan masyarakat dan berasaskan demokrasi. Selain itu, pelaksanaan administrasi publik pun mempunyai tujuan untuk memberikan pelayanan publik agar berkualitas bagi masyarakat.

Sementara itu, menurut Rondinelli dalam (Keban, 2014:16), fungsi pemerintah harus mengutamakan untuk menyediakan pelayanan kepada publik hingga mencapai pemerintahan yang demokrasi. Dalam hal itu, lebih baik dilaksanakan secara mangkus melalui inovasi, prinsip-prinsip pemerintahan yang baik, pendayagunaan teknologi, partisipasi, pengembangan kapasitas, penguatan organisasi publik, desentralisasi pemberian pelayanan, pemberdayaan, dan kerja sama sektor publik serta privat.

Berdasarkan beberapa penjelasan di atas, dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan kegiatan dalam lingkup organisasi di mana beberapa kegiatannya adalah perencanaan, pengorganisasian, pengkoordinasian, pengelolaan, formulasi dan pengimplementasian kebijakan, hingga penetapan keputusan yang berorientasi pada masyarakat atau publik. Adapun ruang lingkup administrasi publik yang dideskripsikan pada karya ilmiah yang ditulis oleh Nicholas Henry dalam (Keban, 2014:8—9), yakni:

- a. Organisasi publik mempunyai prinsip yang berhubungan dengan model-model organisasi dan perilaku birokrasi;
- b. Manajemen publik berkaitan dengan sistem dan ilmu manajemen, produktivitas, manajemen sumber daya manusia, penganggaran publik, dan penilaian program;

- c. Implementasi mencakup pendekatan-pendekatan terhadap kebijakan publik dan pelaksanaannya, privatisasi, administrasi antarpemerintah, dan etika birokrasi.

Dalam penelitian ini, sesuai dengan judul penelitian, ruang lingkup administrasi publik yang digunakan adalah manajemen. Ruang lingkup tersebut dinilai relevan dengan keadaan penelitian yang diperoleh penulis berdasarkan observasinya untuk mengukur kualitas pelayanan publik serta faktor-faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan publik dari penelitian ini.

1.6.3 Paradigma Administrasi Publik

Perubahan tentu akan terjadi seiring dengan berjalannya waktu. Perubahan zaman saat ini dapat menggeser persepsi para tokoh dalam studi ilmu tertentu. Pergeseran disiplin ilmu dapat dilihat dari perubahan cara pandang atau yang dapat disebut sebagai paradigma. Perkembangan paradigma menjelaskan beragam perubahan serta adanya perbedaan, baik dalam teori, tujuan, metodologi, dan beragam nilai yang sifatnya mendasar. Hendry dalam (Keban, 2014:31) menyebutkan terdapat lima paradigma dalam administrasi publik, antara lain:

1. Dikotomi Politik dan Administrasi

Paradigma berikut ini mempunyai dua fungsi utama pemerintah, yaitu fungsi politik dan fungsi administrasi. Persoalan dalam paradigma ini adalah posisi dari administrasi negara itu sendiri. Tak hanya itu, terdapat perbedaan secara terang yang berhubungan dengan politik dan administrasi. Menurut Goodnow (dalam Keban, 2014:31), dikatakan bahwa administrasi negara semestinya diposisikan dalam birokrasi pemerintah.

2. Prinsip-Prinsip Administrasi

Pada era ini, lokus administrasi negara sedang kurang diperhatikan. Beragam prinsip manajerial diberlakukan secara menyeluruh dalam tiap lingkungan sosial budaya serta lingkungan organisasi. Pada hakikatnya, administrasi negara dapat diimplementasikan secara adaptif dan universal, meskipun terdapat perbedaan dalam visi, misi, lingkungan, dan budaya.

3. Administrasi Negara sebagai Ilmu Politik

Paradigma ini mempunyai upaya untuk memberlakukan kembali korelasi yang bersifat konseptual antara administrasi negara dan ilmu politik. Selain itu, dalam fase ini pula, administrasi negara telah berkembang menjadi suatu elemen yang ada dalam ilmu politik.

4. Administrasi Publik sebagai Ilmu Administrasi

Pada paradigma keempat, terdapat prinsip manajemen yang pernah populer dan sudah mengalami perkembangan menjadi lebih ilmiah dan mendalam. Paradigma ini mempunyai beberapa fokus, seperti perilaku organisasi, penerapan teknologi modern, analisis manajemen, analisis sistem, dan lain sebagainya.

5. Administrasi Publik sebagai Administrasi Publik

Pada tahun 1970 hingga saat ini, terdapat banyak kekurangan, terutama dalam perkembangan untuk mendeskripsikan suatu lokus dalam bidang ilmu administrasi ataupun beragam urusan publik, serta dasar dalam kebijakan publik di mana berkaitan dengan beragam hal yang relevan

dengan administrasi publik. Hal tersebut melatarbelakangi adanya paradigma ini.

6. Administrasi Publik sebagai *Governance*

Miftah Thoha dalam (Nugroho, 2018:11) menyatakan bahwa perhatian administrasi publik lebih terfokus pada perwujudan tata kelola pemerintah yang amanah dan sesuai. Tata kelola pemerintah yang baik dapat direalisasikan dengan munculnya penyelenggaraan pemerintahan yang demokratis serta mempunyai kesesuaian dengan prinsip *good governance*. Fokus dan lokus pada tata kelola pemerintah yang baik berada pada masyarakat pula, di mana hal ini direalisasikan dengan adanya tiga konstelasi yang kongruen dalam penyelenggaraan pemerintahan, yakni masyarakat, pengusaha (sektor swasta), dan pemerintah (sektor publik).

Dapat disimpulkan bahwa pengertian paradigma adalah persepsi yang terdapat pada masa tertentu dalam menangani persoalan ataupun program. Sementara, paradigma administrasi publik adalah studi yang mengalami perubahan dari masa ke masa sesuai dengan situasi serta kondisi yang muncul dari sudut pandang para ahli.

Perlu diketahui bahwa administrasi publik tidak bisa terlepas dari tiga unsur utama, yakni organisasi, manajemen publik, dan kebijakan publik. Seluruh kegiatan yang berhubungan dengan administrasi publik akan berhubungan pula dengan manajemen publik. Manajemen publik berhubungan dengan pelaksanaan prinsip-prinsip manajemen untuk dipraktikkan dalam suatu kebijakan publik.

1.6.4 Manajemen Publik

Oliver Sheldon dalam (Syafiie, 2011:48) memiliki pandangan bahwa manajemen adalah fungsi dalam industri yang terlibat dalam mengimplementasikan kebijakan dalam batasan yang ditentukan oleh administrasi memanfaatkan organisasi untuk tujuan yang telah ditetapkan. Pendapat Oliver Sheldon yang dikutip Syafiie tersebut mempunyai makna bahwa manajemen merupakan suatu fungsi dalam kajian industri pada pelaksanaan suatu kebijakan dan dilihat sebagai suatu batas penyelenggaraan serta tanggung jawab dalam suatu organisasi untuk tujuan yang bersifat khusus pada masa mendatang.

Shafrits dalam (Keban, 2014:95) menyatakan bahwa manajemen erat hubungannya dengan orang yang memiliki tanggung jawab pada pengoperasian kegiatan organisasi dan cara menjalankan organisasi melalui pemanfaatan sumber daya (seperti mesin dan manusia) guna memenuhi visi. G. R. Terry, dalam buku *Principles of Management*, menjelaskan bahwa manajemen adalah kegiatan yang terbangun dari perencanaan, pengorganisasian, penggerakkan, pengawasan yang dilangsungkan hingga target organisasi berhasil diraih (Hariani, 2013:6—8).

Overman, Hyde, dan Shafritz dalam (Keban, 2014:93) menyatakan terdapat manajemen khusus yang dikenal dengan “manajemen publik”, yakni manajemen organisasi pemerintah. Keban (2004) menjelaskan bahwa manajemen publik bukanlah sebuah *policy analyst*, bukan pula merupakan komponen dari administrasi publik ataupun kerangka yang lebih baru. Dilihat dari pengertian itu, terdapat perbedaan antara manajemen publik dan administrasi publik, di mana manajemen publik merupakan sebuah pengelolaan yang mempunyai hubungan

dengan persoalan yang sifatnya publik serta bisa menopang kinerja pemerintah dalam organisasi.

Secara umum, manajemen publik dapat didefinisikan sebagai seni yang merupakan kegiatan yang dilakukan secara kreatif oleh para pelaku organisasi. Seni tersebut ialah suatu hal yang tidak dapat dihitung maknanya. Dengan istilah lain, manajemen publik sebagai seni adalah suatu kegiatan yang memiliki flexibility tinggi dan bergantung pada keadaan lingkungan. Adapun manajemen publik sebagai ilmu mempunyai arti di mana memerlukan adanya suatu tindakan analisis sistem yang memanfaatkan interpretasi dan eksplanasi.

Manajemen publik pun mempunyai beberapa paradigma yang berbeda beda, yaitu:

1. *Old Public Administration*

Konsep dari *Old Public Administration* memberikan pernyataan tentang peran pemerintah, yaitu *rowing*. Prinsip akuntabilitas yang terdapat dalam paradigma ini mempunyai sifat yang hierarkis. Konsep dalam *Old Public Administration* mempunyai ketertarikan dalam pembentukan birokrasi yang disiplin, objektif, dan efisien.

2. *New Public Management*

Konsep dari *New Public Management* adalah menganggap praktik manajemen yang dilakukan pada sektor swasta cenderung lebih unggul jika dikomparasikan dengan praktik manajemen yang dilakukan oleh sektor publik. Oleh sebab itu, dibutuhkan adanya adopsi dari beberapa teknik dan praktik pada manajemen yang dilakukan pada sektor swasta dengan tujuan

menyempurnakan kinerja di sektor publik, antara lain berhubungan dengan kompetisi tender, pemetakan pasar, dan termasuk privatisasi perusahaan publik.

3. *New Public Service*

Landasan teoritis dari paradigma ini berkembang dari teori demokrasi. Dalam kata lain, paradigma ini lebih menghormati sebuah perbedaan, keanekaragaman, dan partisipasi serta hak sebagai warga negara. Pada pandangan ini, sekumpulan gagasan terkait peran administrasi publik dalam sistem pemerintahan yang memosisikan pelayanan publik, pemerintahan demokratis, dan keterlibatan sipil di pusat. Dijelaskan pula bahwa terdapat transformasi orientasi mengenai warga negara, peran pemerintah, dan nilai yang dinomorsatukan.

Berdasarkan pengertian yang telah dipaparkan, dapat disimpulkan bahwa manajemen adalah keterampilan untuk mengelola dan menangani kegiatan dengan kebersamaan orang lain di dalamnya guna memenuhi tujuan melalui beberapa tahapan, yaitu perencanaan, pengorganisasian, hingga pengendalian. Manajemen publik adalah kegiatan-kegiatan yang membutuhkan kreativitas yang tinggi untuk menyelesaikan sebuah persoalan guna meraih tujuan yang dilaksanakan oleh pemerintah atau organisasi sektor publik. Manajemen publik membahas tentang upaya sebuah organisasi publik (pemerintah) dalam melaksanakan perencanaan, pengaturan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengevaluasian sebuah program yang mengutamakan kepentingan publik agar bergerak secara tepat dan cepat. Program ataupun kegiatan publik sering berhubungan dengan pelayanan publik.

1.6.5 Pelayanan Publik

Pelayanan publik adalah berbagai jenis penyediaan jasa dalam bentuk barang atau jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab pemerintah untuk memenuhi kebutuhan masyarakat atau untuk melaksanakan ketentuan peraturan perundang-undangan (Revida, et. al, 2021:70). David Mc. Kevitt pada bukunya yang berjudul *Managing Core Public Services*, mengartikan pelayanan publik sebagai pelayanan yang mempunyai urgensi untuk melindungi serta memajukan kesejahteraan masyarakat, tetapi masih berada dalam kondisi di mana pasar mampu meraih suatu situasi yang sifatnya optimal dari berbagai aspek, yaitu aspek kesejahteraan, kesehatan, pendidikan, sosial, dan keamanan.

Satu dari sekian tugas utama yang esensial dari pemerintah adalah menyediakan pelayanan publik untuk masyarakat. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai serangkaian kegiatan yang bertujuan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang relevan dengan peraturan perundang-undangan bagi tiap warga negara dalam wujud barang, jasa, ataupun pelayanan administratif oleh penyelenggara pelayanan publik. Lalu, dalam peraturan terbaru yakni pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Republik Indonesia Nomor 15 Tahun 2014, pelayanan publik adalah serangkaian kegiatan untuk memenuhi kebutuhan pelayanan yang relevan dengan peraturan perundang-undangan untuk warga negara dan penduduk terhadap barang, jasa, dan pelayanan administratif yang dilaksanakan oleh penyelenggara pelayanan publik.

Kemudian, dalam pelayanan publik, terdapat istilah standar pelayanan, yang artinya adalah segala sesuatu yang dipergunakan sebagai tolok ukur penyelenggaraan pelayanan dan acuan penilaian kualitas pelayanan sebagai kewajiban dan komitmen penyelenggara kepada masyarakat dalam rangka pelayanan yang berkualitas, singkat, mudah, terjangkau, dan terukur. Disebutkan oleh Kasmir (2014:257—259) bahwa ciri-ciri pelayanan yang baik, antara lain:

1. Terdapat Pegawai yang Baik

Kenyamanan masyarakat sangat bergantung pada pegawai yang memberikan pelayanannya. Petugas pelayanan harus ramah, sopan, dan menarik. Selain itu, pegawai pelayanan pun harus cepat tanggap, pandai bicara menyenangkan, juga pintar. Pegawai pelayanan juga perlu memiliki kemampuan untuk menarik masyarakat sehingga masyarakat semakin tertarik. Cara kerja pegawai pun harus cepat dan cekatan.

2. Fasilitas yang Tersedia Harus Berkualitas atau Bagus

Masyarakat tentu ingin diberikan pelayanan yang prima. Untuk itu, salah satu yang harus diperhatikan adalah fasilitas yang dimiliki oleh instansi.

3. Bertanggung Jawab kepada Pelanggan (Masyarakat) dalam Proses Pelayanan

Dalam melaksanakan kegiatan pelayanan, pegawai harus memiliki kemampuan untuk melayani dari awal hingga tuntas atau selesai. Masyarakat akan puas jika pegawai bertanggung jawab atas layanan yang mereka butuhkan.

4. Kegiatan Pelayanan Dilaksanakan secara Cepat dan Tepat

Dalam melayani masyarakat, pegawai diharapkan melakukan pelayanan sesuai prosedur yang berlaku. Layanan yang disediakan harus selaras dengan jadwal untuk pekerjaan tertentu dan menghindari kesalahan, dalam artian harus relevan dengan keinginan masyarakat.

5. Terjalin Komunikasi yang Baik

Petugas layanan harus mampu berkomunikasi dengan masyarakat. Petugas pelayanan pun harus mampu dengan cepat memahami kemauan masyarakat. Dalam artian, petugas pelayanan harus dapat melakukan komunikasi dengan bahasa mudah dimengerti dan komprehensif.

6. Menjaga Kerahasiaan Data

Menyimpan rahasia instansi sama artinya dengan menyimpan rahasia publik. Oleh karena itu, pegawai layanan harus dapat melindungi rahasia publik dari semua orang.

7. Mempunyai Keahlian dan Pengetahuan yang Baik

Untuk menjadi pegawai pelayanan, tentunya perlu mempunyai keahlian dan pengetahuan tertentu. Hal ini dikarenakan tugas pegawai pelayanan selalu berkaitan dengan manusia. Akibatnya, petugas layanan harus mendapatkan pelatihan khusus untuk meningkatkan kemampuan dan pengetahuan mereka dalam menghadapi masyarakat serta kapasitas mereka untuk bekerja.

8. Memahami Permintaan yang Berasal dari Publik

Pegawai pelayanan harus tanggap terhadap kebutuhan masyarakat. Oleh sebab itu, pegawai pelayanan diusahakan memahami keinginan serta kebutuhan publik.

9. Mendapatkan Kepercayaan dari Publik

Kepercayaan masyarakat kepada instansi bersifat sangat esensial karena dengan adanya kepercayaan ini, citra instansi akan makin positif. Adanya citra yang positif akan menarik masyarakat yang ingin dilayani.

Berdasarkan penjabaran terkait pelayanan publik di atas, dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah kegiatan pemenuhan kebutuhan masyarakat atas barang/jasa atau administrasi yang tidak dapat dipenuhi secara mandiri atau terpisah.

1.6.6 Kualitas Pelayanan

Pelaksanaan pelayanan berkualitas dalam aktivitas sehari-hari yang dijalankan oleh para birokrat sangat diinginkan oleh warga negara sebagai pihak yang memperoleh pelayanan. Pelayanan pemerintah yang tepat, responsif, cepat, dan profesional akan menghasilkan kepuasan hati dan keyakinan yang tinggi kepada warga negara. Jika layanan yang diperoleh tidak memenuhi persyaratan layanan, kualitas layanan yang diterima akan lebih rendah dari yang diharapkan, yang dapat menimbulkan persepsi negatif.

Kualitas pelayanan mengacu pada layanan yang dirancang untuk pengguna sesuai dengan standar layanan yang telah diterjemahkan ke dalam aturan untuk menyediakan layanan. Menurut Wyckof dalam (Tjiptono, 2002:59), kualitas

pelayanan dapat diartikan sebagai tingkat keunggulan dan kendali dalam memenuhi kebutuhan pengguna layanan. Adapun menurut Parasuraman dkk. (1998:23), kualitas pelayanan dapat didefinisikan sebagai gambaran evaluasi konsumen terhadap layanan yang diterima oleh pelanggan.

Kualitas pelayanan publik memiliki beberapa dimensi. Salim dan Woodward dalam (Hardiyansyah, 2018) menyebutkan bahwa dimensi kualitas pelayanan publik di antaranya:

1. Ekonomis (*economy*), berarti menggunakan sumber daya sesedikit mungkin dalam menyelenggarakan pelayanan publik;
2. Efisiensi (*efficiency*), merupakan kondisi yang menunjukkan perbandingan terbaik antara input dan output dalam penyediaan layanan publik;
3. Efektivitas (*effectiveness*), berarti pencapaian tujuan yang telah ditetapkan, yang dapat berupa target, sasaran jangka panjang, ataupun misi instansi;
4. Keadilan (*equity*), merupakan layanan publik yang dilangsungkan sesuai dengan karakteristik kesetaraan.

Adapun menurut Gavin dalam (Tjiptono dan Diana, 2003:27), terdapat delapan dimensi kualitas pelayanan publik, di antaranya adalah sebagai berikut.

1. Kinerja (*performance*), merupakan karakteristik pokok dari produk ini;
2. Keistimewaan tambahan (*features*), merupakan karakteristik pelengkap;
3. Keandalan (*realibility*), merupakan peluang kecil dalam menghadapi kerusakan;

4. Kesesuaian dengan spesifikasi (*conformance to specification*), merupakan karakteristik desain dan operasi yang memenuhi standar operasional yang sudah ditentukan;
5. Daya tahan (*durability*), merupakan hal yang berhubungan dengan masa waktu suatu produk dapat digunakan;
6. *Service ability*, merupakan kemampuan dalam memperbaiki;
7. Estetika, merupakan daya tarik dari suatu produk;
8. Kualitas yang dipersepsikan (*perceived quality*), mengacu pada citra produk, reputasi, dan tanggung jawab organisasi terhadap produk tersebut.

Parasuraman dalam (Priansa, 2017) pun turut mengutarakan pendapatnya terkait dimensi yang dimanfaatkan untuk mengukur kualitas pelayanan, di antaranya:

1. *Tangibles* (bukti langsung), mengacu pada kemampuan penyedia layanan untuk membuktikan keberadaannya kepada pihak ketiga;
2. *Reliability* (keandalan), yakni kemampuan pemberi layanan dalam melaksanakan pelayanan selaras dengan standar secara tepat dan tepercaya;
3. *Responsiveness* (daya tanggap), mengacu pada kemampuan para pemberi layanan untuk membantu masyarakat serta memberikan layanannya secara tanggap;
4. *Assurance* (jaminan), meliputi kapasitas penyedia layanan untuk menanamkan kepercayaan kepada pengguna dengan menunjukkan kredibilitas, keamanan, keahlian, komunikasi, dan kesopanan;

5. *Empathy* (empati), yakni kemampuan para pemberi layanan dalam melakukan hubungan secara mudah, berkomunikasi secara efektif, memberikan perhatian yang dipersonalisasi, dan memahami kebutuhan pengguna.

Penelitian ini akan lebih terkonsentrasi pada pengukuran kualitas pelayanan publik sehingga teori yang akan digunakan adalah dimensi kualitas pelayanan publik yang dijelaskan oleh Parasuraman. Seiring dengan berkembangnya zaman, teknologi pun kian berkembang semakin pesat. Oleh karena itu, hal ini menyebabkan sangat dibutuhkannya penggunaan teknologi dalam kegiatan penyelenggaraan pelayanan publik guna meningkatkan kualitas pelayanannya oleh pemerintah atau yang biasa dikenal dengan *e-government*.

1.6.7 E-Government

Kegiatan pemerintahan juga turut terdampak dari adanya perubahan globalisasi. Penyelenggaraan pemerintahan yang baik adalah yang dapat mengikuti segala macam perubahan dan tuntutan zaman. Perubahan zaman ditandai dengan kemajuan teknologi serta arus informasi yang cepat ditanggapi oleh masyarakat. Hadirnya perubahan memotivasi pemerintah untuk menerapkan teknologi dalam kegiatan penyelenggaraan pemerintahan yang berbasis elektronik (*e-government*).

Dinyatakan oleh Efendy Sofyan dalam (Agustia, 2017:6), *e-government* merupakan korelasi antara pemerintah dan masyarakat yang hanya dapat diciptakan melalui teknologi informasi dan manajemen berbasis teknologi yang diaplikasikan. Sementara itu, menurut Hertiarani dalam (Wardani, 2019:3), *e-government* dapat didefinisikan sebagai tanggapan pemerintah terhadap perubahan yang terjadi secara

global dengan mengadaptasikan pada perubahan yang ada. Hal ini bukan berarti mengubah cara pemerintah melaksanakan hubungan dengan masyarakat, melainkan meningkatkan hubungan dengan masyarakat yang mengikuti perkembangan teknologi informasi yang terjadi.

E-government merupakan pembaharuan guna mengoptimalkan pelayanan publik melalui pengaplikasian teknologi informasi dan komunikasi yang mendorong terjadinya transparan, akuntabel, efektif, dan efisien. Pelaksanaan *e-government* memiliki beragam macam penyediaan pelayanan untuk publik, yaitu aspek kompleksitas dan aspek manfaat.

Pemerintahan elektronik merupakan wujud upaya lembaga sektor publik yang berhubungan dengan keunggulan teknologi digital. Hampir seluruh kegiatan administrasi pelayanan, pengawasan, dan pengelolaan sumber daya organisasi mempunyai hubungan, keuangan, iuran daerah, pegawai, dan pajak dikendalikan oleh suatu sistem (Tiranika, 2020:165). Menurut Indrajit (2006), terdapat beberapa indikator tertentu yang perlu diperhatikan dalam menyelenggarakan *e-government*, yaitu:

1. Infrastruktur Telekomunikasi

Dalam tingkat pengimplementasiannya, perangkat keras seperti komputer, jaringan, dan infrastruktur akan menjadi faktor yang begitu esensial dalam pelaksanaan *e-government*.

2. Tingkat Konektivitas dan Pemanfaatan IT oleh Aparat Pemerintah

Saat ini, pemerintah sudah menggunakan teknologi informasi yang bervariasi dalam mendukung kelangsungan sistem kinerja pemerintahannya.

3. Dana dan Anggaran

Sumber daya keuangan adalah faktor yang cukup vital. Pemerintah perlu mempunyai sumber keuangan yang cukup guna merealisasikan konsep *e-government*. Hal ini diakibatkan oleh dana yang dibutuhkan perlu dipergunakan untuk biaya operasional, pemeliharaan, dan pengembangan untuk jangka waktu yang panjang.

4. Perangkat Hukum

Agar mekanisme *e-government* dapat terbilang kondusif, dibutuhkan adanya perlindungan dari peraturan perundang-undangan ataupun hukum yang terjamin karena konsep *e-government* sangat berhubungan erat dengan usaha pembuatan serta penyaluran data/informasi, juga hak cipta intelektual.

5. Perubahan Paradigma

Pada dasarnya, penerapan *e-government* adalah sebuah program manajemen perubahan yang membutuhkan kemauan untuk mengubah paradigma dan kebiasaan berpikir. Perubahan paradigma ini akan dimulai dengan peningkatan kesadaran dan kesiapan untuk mengubah prosedur kerja, sikap, tindakan, dan kebiasaan sehari-hari.

6. Sumber Daya Manusia

Aktor utama dalam pengertian *e-government* adalah individu yang menjalankan mandat mereka di lembaga pemerintah. Oleh karena itu, tingkat pengetahuan dan kemahiran mereka memiliki dampak yang signifikan terhadap kinerja implementasi *e-government*.

Berdasarkan pemaparan di atas, dapat disimpulkan bahwa *e-government* adalah aktivitas pemerintahan yang berhubungan dengan praktik teknologi guna meningkatkan kualitas pelayanan publik sehingga dalam keberlangsungannya, pelayanan publik dapat berjalan secara mangkus, sangkil, dan dinamis.

1.6.8 Aplikasi *Mobile Pakde Semar Hebat!*

E-government adalah usaha pemerintah untuk menerapkan pendayagunaan komputer, jaringan komputer, dan teknologi informasi untuk melangsungkan pemerintahan, terutama pelayanan publik. *E-government* mempunyai banyak manfaat guna meningkatkan kecepatan komunikasi antara pemerintah, masyarakat, swasta, ataupun koordinasi antarinstansi yang berbasis internet. Tidak hanya itu, *e-government* juga bermanfaat untuk memberikan pelayanan yang transparan, meningkatkan akuntabilitas dalam proses penyelenggaraan pemerintahan, menghemat anggaran pemerintah, dan memperlancar arus informasi yang dapat diakses secara bebas demi tercapainya cita-cita *good governance* dan *open government* dalam penyelenggaraan pemerintahan. Melihat perkembangan teknologi yang dihadapi saat ini, sudah saatnya seluruh instansi di Indonesia, termasuk Pemerintah Kota Semarang, dapat dengan serius meningkatkan tata kelola yang baik saat mengadakan pelayanan publik berbasis teknologi.

Sebagai satu dari sekian instansi pemerintah yang bergerak untuk mengatur Pendapatan Asli Daerah (PAD), Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang tidak henti-hentinya menciptakan inovasi pelayanan publik yang sesuai dengan perkembangan zaman. Pada tahun 2023, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang merilis aplikasi pelayanan pajak daerah Kota Semarang yang dinamakan Pakde Semar Hebat!. Aplikasi ini telah dipublikasikan kepada masyarakat sebelumnya pada tahun 2020 dengan nama Pakde Semar. Akan tetapi, adanya beberapa perubahan fitur membuat aplikasi ini memperbarui namanya secara resmi pada awal tahun 2023 dengan nama Pakde Semar Hebat!. Adanya aplikasi Pakde Semar Hebat! ditujukan untuk merealisasikan pelayanan pajak daerah yang efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi. Fitur-fitur yang dapat diakses pada aplikasi Pakde Semar Hebat!, antara lain adalah lacak pelayanan, E-SPPT PBB, status PBB, status SKPD/SPTPD, E-Register, E-STs/Retribusi, E-Sumpah, E-SPTPD, pembayaran, persyaratan, bantuan, dan notifikasi. Melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang memberikan kemudahan-kemudahan pelayanan perpajakan daerah melalui aplikasi berbasis *iOS* dan *Android* yang dapat diakses di mana pun dan kapan pun.

1.6.9 Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan merupakan faktor terpenting dalam kelangsungan hidup suatu instansi penyedia pelayanan. Terdapat berbagai faktor yang menentukan baik atau buruknya suatu layanan. Menurut Albert dan Zemke dalam (Subarsono, 2005) menjelaskan bahwa pelayanan publik adalah hasil interaksi dari berbagai penyebab.

Interaksi dari aspek-aspek tersebut akan menentukan keberhasilan manajemen dan kinerja organisasi penyedia layanan. Faktor-faktor tersebut, di antaranya:

1. Faktor Strategi

Dalam sebuah pelayanan, strategi merupakan sebuah upaya atau berbagai macam pendekatan yang akan dilakukan oleh sebuah organisasi dalam rangka melayani masyarakat sesuai dengan tujuan awal yang telah ditetapkan.

2. Faktor Sistem

Sistem adalah cara, mekanisme, dan proses yang berkolaborasi dan dikelola oleh penyedia layanan publik untuk memberikan layanan yang berkualitas tinggi kepada pelanggan. Sebuah sistem dapat menentukan apakah layanan tersebut beroperasi dengan baik atau tidak.

3. Faktor Sumber Daya Manusia

Sumber daya manusia mempunyai peran yang esensial dalam menggapai kesuksesan tujuan instansi karena sebagai penyelenggara yang menyediakan pelayanan serta akan berhadapan dengan masyarakat.

4. Faktor Pelanggan

Dalam konteks pelayanan publik, pelanggan adalah mereka yang menggunakan layanan atau telah mengajukan permohonan layanan publik.

Moenir (2022:88—119) dalam karyanya yang berjudul Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia, bahwa dalam proses pelayanan umum, terdapat elemen pendukung yang esensial, di mana elemen-elemen itu saling berpengaruh

dan secara bersamaan akan merealisasikan keberjalanan pelayanan yang berkualitas. Adapun elemen atau faktor-faktor tersebut adalah:

1. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran bertumpu pada keadaan jiwa seseorang berdasarkan beberapa pertimbangan. Dengan begitu, didapatkan suatu kepercayaan serta hati yang tenang dalam melaksanakan suatu kehendak. Kesadaran inilah yang akan timbul pada pegawai pada saat waktu tertentu, tergantung individu masing-masing.

2. Faktor Aturan

Faktor aturan membawa seseorang untuk berperilaku sesuai dengan apa yang telah ditentukan. Aturan yang diciptakan mempunyai berbagai efek secara langsung ataupun tidak saat layanan tengah diberikan kepada masyarakat yang membutuhkan.

3. Faktor Organisasi

Salah satu elemen yang dapat terbaca dalam faktor organisasi adalah sistem kerja yang terorganisasi. Suatu lembaga membutuhkan pembagian tugas yang merata agar sistem kerja dapat berfungsi secara efisien.

4. Faktor Pendapatan

Pendapatan dapat diartikan sebagai hasil atau segala sesuatu yang diperoleh oleh pegawai. Faktor pendapatan merupakan komponen pendukung dalam pelayanan karena seseorang bekerja untuk mendapatkan imbalan yang setara dan mencukupi untuk memenuhi kebutuhan dasarnya.

5. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Kemampuan dan keterampilan merupakan hal dasar yang perlu dimiliki oleh tiap pegawai untuk kebutuhan dalam melangsungkan proses pelayanan kepada warga negara. Kemampuan pegawai pun dapat diartikan sebagai tolok ukur sejauh mana mereka dapat memberikan pelayanan yang berkualitas kepada masyarakat.

6. Faktor Sarana Pelayanan

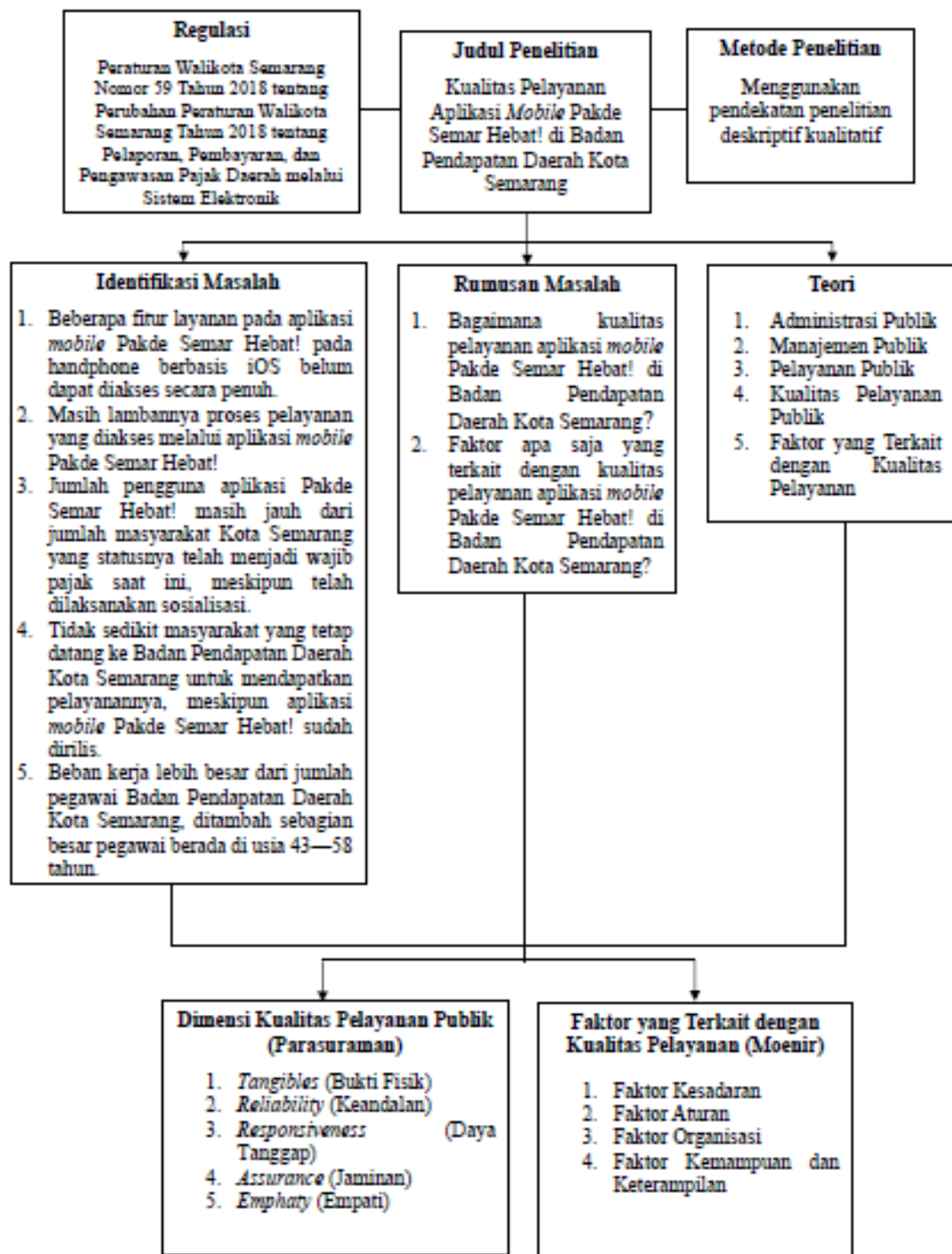
Segala peralatan dan perlengkapan yang digunakan dan dianggap mampu menunjang pelayanan yang ditawarkan dapat disebut sebagai sarana. Sarana pun dapat merealisasikan pengoptimalan suatu pelayanan sehingga pada akhirnya dapat mempercepat proses pelaksanaan tugas serta meningkatkan produktivitas tiap pegawai.

Faktor yang dijelaskan telah mencakup seluruh elemen dari aspek pengaruh pelayanan. Faktor yang dapat disebut sebagai faktor pendorong merupakan faktor yang dapat meningkatkan kualitas pelayanan publik. Sementara itu, faktor yang dapat disebut sebagai faktor penghambat merupakan faktor yang akan menjadi penghambat dalam memberikan pelayanan kepada masyarakat dengan pelayanan terbaik. Dalam hal ini, penulis akan mengidentifikasi faktor-faktor yang memengaruhi kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang menggunakan teori dari Moenir.

1.6.10 Kerangka Pikir Teoretis

Bagan 1.1.

Kerangka Pemikiran



1.6.11 Operasionalisasi Konsep

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! merupakan suatu pencapaian pelayanan yang diberikan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dalam rangka memenuhi kebutuhan dan kepentingan wajib pajak. Penelitian ini akan mengetahui dan memperdalam informasi mengenai kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dengan menggunakan lima dimensi kualitas pelayanan:

- a. *Tangibles* (bukti fisik) adalah penampilan aspek fisik pelayanan, seperti kemudahan pelayanan, penampilan aplikasi, dan kenyamanan penggunaan aplikasi.
- b. *Reliability* (keandalan) mencerminkan kemampuan pegawai dalam memberikan pelayanan yang akurat dan memberikan kepuasan kepada penerima layanan.
- c. *Responsiveness* (daya tanggap) mengukur sejauh mana pegawai dapat memberikan pelayanan dengan tanggap kepada penerima layanan.
- d. *Assurance* (jaminan) mencakup kepercayaan dan keyakinan penerima layanan terhadap kemampuan pegawai dalam proses pelayanan.
- e. *Emphaty* (empati) melibatkan kemampuan pegawai untuk memahami dan merespons kebutuhan penerima layanan. Dimensi ini juga mencakup suatu upaya untuk memperlihatkan kepedulian terhadap penerima layanan.

Tabel 1.2.

Operasionalisasi Konsep Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
			1	2	3	4	5
Kualitas Pelayanan Aplikasi <i>Mobile</i> Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang	<i>Tangibles</i>	1) Ketersediaan informasi fisik	✓		✓		✓
		2) Kelengkapan sarana dan prasarana	✓	✓	✓		
	<i>Reliability</i>	1) Keunggulan aplikasi	✓	✓	✓		
		2) Kompetensi pegawai	✓		✓		✓
	<i>Responsiveness</i>	1) Kesigapan pegawai dalam memproses layanan	✓				✓
		2) Tindakan pegawai atas kritik dan saran dari masyarakat	✓				✓
	<i>Assurance</i>	1) Kerahasiaan data pengguna	✓	✓			✓
		2) <i>Output</i> yang diperoleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi	✓				✓
	<i>Emphaty</i>	1) Komunikasi efektif	✓			✓	✓
		2) Karakteristik pegawai	✓				✓

Keterangan Informan:

- 1) Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang
- 2) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang
- 3) Nexa Solution
- 4) Pegawai Kecamatan dan Kelurahan
- 5) Pengguna Aplikasi

2. Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan

Baik atau buruknya suatu pelayanan dapat terjadi akibat ditemukannya berbagai macam faktor. Faktor pendorong dalam kualitas pelayanan merujuk pada berbagai elemen yang menciptakan peningkatan efektivitas pelayanan yang ditawarkan oleh instansi pemerintah kepada masyarakat. Sementara itu, faktor penghambat merujuk pada berbagai aspek tertentu yang memperlambat atau bahkan menghalangi efektivitas pelayanan yang ditawarkan oleh instansi pemerintah kepada publik. Dalam menganalisis kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, peneliti mengidentifikasi faktor yang terkait dengan kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! menggunakan lima faktor berikut:

- a. Faktor kesadaran merujuk pada kesadaran petugas yang diharapkan untuk selalu mempertahankan fokus dan kesadaran terhadap tugas dan tanggung jawab mereka.
- b. Faktor aturan merupakan dasar kerja yang mampu memberikan panduan kepada pegawai agar dapat berperilaku sesuai dengan harapan dan dapat berpengaruh pada pelaksanaan pelayanan.
- c. Faktor organisasi berperan sebagai instrumen dan struktur dalam menjalankan mekanisme kegiatan pelayanan yang terkait dengan sistem, prosedur, dan metode yang dapat diimplementasikan dalam penyelenggaraan layanan.

- d. Faktor kemampuan dan keterampilan merupakan standar untuk mengukur sejauh mana seorang pegawai dapat memberikan layanan kepada masyarakat, sejalan dengan tuntutan pemberian pelayanan.

Tabel 1.3.

Operasionalisasi Konsep Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan

Faktor	Gejala	Sub Gejala	Informan				
			1	2	3	4	5
Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan Aplikasi <i>Mobile</i> Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang	Faktor Kesadaran	1) Kenyamanan pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya	✓	✓		✓	✓
	Faktor Aturan	1) Mekanisme pengawasan terhadap SOP yang berlaku	✓	✓	✓		
		2) Kesesuaian kinerja pegawai terhadap SOP yang berlaku	✓				✓
	Faktor Organisasi	1) Pembagian beban kerja	✓	✓	✓		
		2) Evaluasi kinerja	✓	✓	✓		
	Faktor Kemampuan dan Keterampilan	1) Kualifikasi pegawai	✓	✓	✓		
		2) Pelatihan pegawai	✓	✓	✓		

Keterangan Informan:

- 1) Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang
- 2) Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang
- 3) Nexa Solution
- 4) Pegawai Kecamatan dan Kelurahan
- 5) Pengguna Aplikasi

1.7 Argumen Penelitian

Argumen penelitian melibatkan solusi atau perumusan masalah saat ini sesuai dengan teori-teori yang ditemukan dalam literatur dan dirangkai dengan menggunakan kerangka pemikiran teoritis. Penelitian ini akan menganalisis kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! yang diciptakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dibuat untuk memudahkan wajib pajak Kota Semarang dalam mendapatkan pelayanan terkait pajak daerah. Alasan peneliti mengambil topik ini adalah sebagaimana yang telah dipaparkan sebelumnya, bahwa dalam keberjalanannya, masih ditemukan beberapa masalah, seperti beberapa fitur layanan yang diakses melalui *handphone* berbasis iOS belum dapat diakses secara penuh, jumlah pengguna aplikasi yang masih jauh dari jumlah wajib pajak Kota Semarang, masih lambannya proses pelayanan yang diakses melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!, masih terdapat masyarakat yang tetap datang ke Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang untuk mendapatkan pelayanan pajaknya, serta beban kerja lebih besar dari jumlah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

Aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! sudah berjalan hampir tiga tahun lamanya, termasuk dengan pembaruan aplikasi. Namun, pelayanan pajak daerah melalui aplikasi tersebut masih ditemukan kendala. Pelayanan yang berkualitas merupakan suatu tolok ukur dalam menilai baik atau buruknya pelayanan yang diterima. Penelitian ini akan dianalisis menggunakan teori lima dimensi kualitas pelayanan menurut Parasuraman yang meliputi *tangible*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *emphaty*. Hasil dari analisis tersebut akan

mendeskrripsikan kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! yang diciptakan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

1.8 Metode Penelitian

1.8.1 Tipe Penelitian

Dalam sebuah karya ilmiah, terdapat dua macam metode penelitian, yaitu metode penelitian kuantitatif dan kualitatif. Peneliti menggunakan metodologi penelitian kualitatif pada penelitian ini. Menurut Sugiyono (2019:9), metode penelitian kualitatif dapat diartikan sebagai metode penelitian yang merujuk pada filsafat postpositivisme, dimanfaatkan untuk mempelajari kondisi objek yang alamiah, di mana peneliti merupakan instrumen kunci, teknik pengumpulan data dilaksanakan dengan triangulasi (gabungan), analisis data bersifat induktif, dan hasil penelitian kualitatif lebih menggarisbawahi “makna” dibandingkan “generalisasi”. Denzin dan Lincoln dalam (Setiawan, dkk., 2018:7—8) menjelaskan bahwa penelitian kualitatif dapat didefinisikan sebagai penelitian yang asalnya dari latar belakang alami dan mempunyai tujuan untuk mendefinisikan atau memaknai fenomena yang terjadi serta dilaksanakan dengan memanfaatkan beragam metode yang ada.

Pada penelitian ini, peneliti menggunakan jenis deskriptif. Dijelaskan oleh Hidayat Syah dalam (Samsu, 2017) bahwa penelitian deskriptif adalah metode penelitian yang digunakan untuk memperoleh pemahaman yang luas tentang objek penelitian pada periode tertentu. Penelitian deskriptif seringkali disebut dengan penelitian taksonomik. Hal ini disebabkan karena penelitian jenis ini ditujukan untuk mengklarifikasi suatu fenomena, gejala, atau kenyataan sosial yang ada (Samsu, 2017:65).

Peneliti akan memberikan gambaran serta penjelasan terkait persoalan yang akan diteliti oleh penulis, yakni Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang sehingga penulis akan menjabarkan data secara sistematis merujuk pada fakta yang ada di lapangan. Ke depannya, peneliti akan menggambarkan secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang akan diteliti.

1.8.2 Situs Penelitian

Situs penelitian adalah tempat atau lokasi penelitian di mana penelitian akan dilaksanakan. Lokasi penelitian dapat berupa daerah tertentu atau lembaga tertentu dalam masyarakat. Penelitian ini akan dilaksanakan di Kota Semarang.

1.8.3 Subjek Penelitian

Dalam penelitian kualitatif, sampel dikenal sebagai narasumber, partisipan, informan, dan guru (Sugiyono, 2019:286). Peneliti menggunakan sampel sebagai objek yang dipelajari atau sebagai sumber data. Informan penelitian merupakan pihak yang memberikan informasi. Maka dari itu, informan harus memiliki pengetahuan terhadap masalah penelitian. Penyusunan informan perlu melihat dari sisi kompetensi dan kesesuaian terhadap persoalan yang diteliti. Metode menentukan informan yang dipilih adalah menggunakan teknik *purposive* atau informan yang terpilih. Teknik *purposive* adalah teknik yang ditentukan berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2019:287).

Penelitian kualitatif awalnya menetapkan satu *key informant* yang kemudian akan menentukan informan selanjutnya agar memperoleh informasi secara lebih mendalam. Adapun informan pada penelitian ini adalah pegawai Badan Pendapatan

Daerah Kota Semarang, pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, pegawai Nexa Solution, petugas PBB di kecamatan dan kelurahan, serta *user* aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang.

1.8.4 Jenis dan Sumber Data

Jenis data terdiri atas dua jenis, yaitu kualitatif dan kuantitatif. Data kuantitatif disajikan dalam bentuk angka yang dapat diukur dan dihitung secara langsung, serta informasi yang didefinisikan dalam bentuk angka atau bilangan (Sugiyono, 2019). Sementara itu, data kualitatif disajikan dalam bentuk verbal, bisa dalam bentuk lisan ataupun tulisan (bukan angka). Penelitian ini menggunakan data kualitatif deskriptif, yang dikumpulkan dalam bentuk kata-kata atau kalimat-kalimat yang tertulis, teks, gambar, serta bukan berupa data angka-angka.

Menurut Lofland dan Lofland dalam (Moleong, 2018:157), sumber data utama dalam penelitian kualitatif mengacu pada tindakan dan kata-kata, yang lainnya merupakan data tambahan. Pada penelitian kualitatif, terdapat sumber data yang digunakan, yaitu:

1. Data Primer

Menurut Pasolong (2012:70), data primer adalah fakta yang dikumpulkan oleh pengumpul data (peneliti) langsung dari subjek penyelidikannya. Data yang didapatkan serta diproses oleh perusahaan yang menerbitkan atau memakainya dikenal sebagai data primer. Data primer diperoleh berdasarkan hasil wawancara dan observasi dalam penelitian berikut. Hasil wawancara yang dijalankan dengan beberapa

informan yang peneliti jumpai secara pribadi menjadi dasar data dalam penelitian ini.

2. Data Sekunder

Data sekunder merupakan informasi yang didapatkan dari sumber kedua. Data sekunder pun dapat disebut dengan data pelengkap yang dapat dimanfaatkan guna memperkaya data. Catatan, literatur, makalah, dan sumber lain yang relevan dengan riset ini merupakan contoh data sekunder. Data sekunder didapatkan dari artikel di internet, jurnal, peraturan, dan dokumen pendukung lainnya pada penelitian berikut.

1.8.5 Teknik Pengumpulan Data

Menurut Sugiyono (2019), pengumpulan data pada penelitian kualitatif dilaksanakan pada natural *setting* dan teknik pengumpulan data kerap menggunakan observasi, wawancara, dan dokumentasi. Penulis memanfaatkan observasi, wawancara, dan dokumentasi guna memperoleh sumber data.

1. Observasi

Peneliti hanya dapat bekerja berdasarkan data yang didapatkan, yakni berupa fakta yang terjadi di lapangan sebenarnya melalui observasi. Menurut Nasution dalam (Sugiyono, 2019), observasi adalah dasar semua ilmu pengetahuan. Dalam upaya pengembangan pengetahuan ilmiah, pengamatan atau observasi merupakan metode pertama yang diterapkan ketika melangsungkan penelitian ilmiah. Observasi peneliti dilaksanakan dengan mengamati pengaksesan pelayanan yang dilakukan oleh wajib pajak melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!.

2. Wawancara

Menurut Moleong (2018:186), wawancara dapat diartikan sebagai percakapan dengan maksud tertentu. Percakapan tersebut berlangsung oleh dua belah pihak, yaitu pewawancara yang menanyakan beberapa pertanyaan serta terwawancara yang menjawab segala pertanyaan yang diberikan. Saat mengumpulkan data melalui wawancara, peneliti harus menerapkan pedoman wawancara saat menanyakan pertanyaan kepada informan. Wawancara penelitian ini dilaksanakan langsung dengan mengajukan pertanyaan kepada informan. Penentuan informan dilaksanakan secara *purposive*, yakni dengan tujuan tertentu dan pemahaman yang mendalam tentang isu-isu yang ada.

3. Dokumentasi

Sugiyono (2019) mendefinisikan dokumen sebagai catatan peristiwa yang telah berlalu. Dokumentasi dapat berbentuk tulisan ataupun gambar. Dokumen digunakan untuk melengkapi metode penelitian kualitatif seperti observasi dan wawancara. Dokumen yang dimanfaatkan peneliti dalam penelitian ini adalah segala dokumen yang berhubungan dengan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.

1.8.6 Analisis dan Interpretasi Data

Analisis data adalah langkah untuk menjelaskan secara naratif, deskriptif, ataupun tabulasi terhadap data yang didapatkan (Samsu, 2017:103). Menurut Bogdan dan Biklen dalam (Moleong, 2007), bekerja dengan data,

mengorganisasikan data, membaginya menjadi satuan yang dapat dikelola, mensintesiskannya, mencari dan mengidentifikasi pola, menetapkan apa yang penting dan apa yang dipahami, dan memutuskan apa yang dapat disampaikan kepada orang lain adalah langkah-langkah dalam analisis data kualitatif.

Adapun dalam penelitian ini, data yang sudah didapatkan nantinya akan dianalisis dengan menerapkan analisis data kualitatif seperti yang dijelaskan oleh Miles dan Huberman dalam (Syahrudin dan Salim, 2012:147—150) melalui tiga alur, yaitu:

1. Reduksi Data

Reduksi data adalah proses penentuan, pemusatan perhatian pada penyederhanaan, pengabstrakan, dan transformasi data “kasar” yang berasal dari berbagai catatan yang ditemukan di lapangan. Reduksi data berjalan dengan konstan selama penelitian berjalan. Data yang didapatkan dari lapangan tentu jumlahnya tidak terhitung. Maka dari itu, peneliti harus menuangkannya dengan rinci. Mereduksi data adalah meringkas, menentukan ini, memfokuskan pada hal-hal yang dirasa esensial.

2. Penyajian Data

Penyajian data adalah kumpulan informasi yang tersusun yang memungkinkan untuk menarik kesimpulan dan pengambilan tindakan. Data yang disajikan dalam bentuk prosa naratif dapat diubah menjadi bagan, matriks, jaringan, hingga grafik. Seluruhnya disusun agar bisa melaksanakan penggabungan informasi yang padu dan mudah untuk menarik kesimpulan peneliti.

3. Kesimpulan

Data yang sudah disajikan merupakan rangkaian analisis data. Maka, tahapan selanjutnya adalah mengambil kesimpulan atau verifikasi data. Pada tahap analisis data, penelitian kualitatif berawal dari menemukan arti benda dengan mencatat keteraturan, alur sebab-akibat, pola, dan proposisi. Tahap pertama pada pengambilan kesimpulan masih bersifat terbuka, longgar, dan skeptis yang kemudian akan meningkat menjadi lebih rinci dari sebelumnya hingga mengakar dengan tokoh. Terakhir, kesimpulan mungkin belum muncul hingga pengumpulan data terakhir, bergantung pada besarnya kumpulan catatan dari lapangan, pengkodean, penyimpanan, dan metode pencarian ulang, yang dimanfaatkan peneliti dalam mengambil kesimpulan.

1.8.7 Kualitas Data

Definisi dari data kualitatif menurut Sugiyono (2019) adalah data yang berbentuk kata, skema, dan gambar. Pengecekan keabsahan data dalam penelitian kualitatif mempunyai tujuan untuk memastikan bahwa data yang didapatkan mempunyai tingkat kepercayaan dan kebenaran yang tinggi sehingga data dapat disebut sebagai data yang berkualitas.

Kualitas data merupakan satu dari sekian tahap penelitian akhir dalam melihat keabsahan sebuah data. Penelitian ini menggunakan kualitas data melalui triangulasi. Sugiyono (2019) mendefinisikan triangulasi sebagai teknik pengumpulan data yang bersifat menggabungkan dari berbagai teknik pengumpulan data dan sumber data yang telah ada. Saat peneliti menggunakan

triangulasi untuk mengumpulkan data, mereka melakukannya sambil memvalidasi keabsahan data, yang dicapai melalui penggunaan prosedur dan sumber pengumpulan data yang beragam (Sugiyono, 2019). Terdapat tiga triangulasi data, di antaranya:

1. Triangulasi Sumber

Triangulasi sumber melibatkan pemeriksaan silang data yang dikumpulkan dari berbagai sumber. Dalam contoh ini, peneliti mengumpulkan dan menguji data yang dikumpulkan melalui observasi, wawancara, dan analisis data. Peneliti kemudian membandingkan temuan-temuan observasi dengan hasil wawancara, serta wawancara dengan dokumentasi yang ada.

2. Triangulasi Teknik

Kredibilitas data diuji dengan membandingkan data dari sumber yang sama dengan menggunakan berbagai metodologi. Wawancara, observasi, dan dokumentasi dapat digunakan untuk memverifikasi data. Peneliti menggunakan pendekatan penilaian kredibilitas data yang menyediakan data alternatif untuk melakukan interaksi ekstra dengan penyedia data untuk mengonfirmasi keakuratan data.

3. Triangulasi Waktu

Data yang didapatkan dari wawancara saat jam kerja akan lebih sesuai sehingga dapat dikatakan kredibel. Wawancara dilakukan pengecekan di waktu serta situasi yang berbeda. Dengan begitu, apabila terdapat perbedaan

hasil data, dapat dilaksanakan kembali hingga data yang diperoleh menghasilkan kepastian.

Penelitian ini menggunakan teknik triangulasi sumber. Menurut Sugiyono (2019), triangulasi sumber dapat diartikan sebagai memperoleh data dari sumber yang berbeda-beda dengan teknik yang sama. Peneliti melakukan pengumpulan sumber data melalui wawancara dengan narasumber yang berhubungan dengan kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.