

BAB IV

PENUTUP

4.1 Kesimpulan

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

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan terkait kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatann Daerah Kota Semarang, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pajak daerah yang diberikan melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! cukup optimal dalam keberjalanannya. Hal ini dapat dilihat dari uraian berikut:

1. Dimensi *Tangibles*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dimensi *tangibles* pada penelitian kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Ketersediaan informasi fisik pada aplikasi sudah dilengkapi fitur-fitur yang lengkap serta desain yang menciptakan kenyamanan bagi penggunaanya.
- b. Kelengkapan sarana dan prasarana pada instansi pendukung (Nexa Solution dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang) memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dalam menunjang pekerjaan. Meskipun demikian, ditemukan adanya kekurangan pada sarana dan prasarana dari Badan Pendapatan Daerah

Kota Semarang, yakni belum adanya *co-server* di luar wilayah sehingga mengakibatkan pengguna yang berada di luar Pulau Jawa belum dapat mengakses pelayanan melalui aplikasi serta adanya keterlambatan kecepatan jaringan internet yang ditemui dalam situasi tertentu.

2. Dimensi *Reliability*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dimensi *reliability* pada penelitian kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Keunggulan aplikasi ditunjukkan dengan adanya kemudahan penggunaan aplikasi, mekanisme monitoring yang efektif, dan telah lolos dari tahapan penerbitan aplikasi dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
- b. Kompetensi pegawai dilihat dari latar belakang pendidikan pegawai dan adanya kegiatan *transfer knowledge*. Kendati demikian, ditemukan adanya kekurangan, yakni pengguna merasa pegawai masih lamban dan kurang teliti dalam mengecek berkas yang masuk.

3. Dimensi *Responsiveness*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dimensi *responsiveness* pada penelitian kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Kesigapan pegawai dalam memproses layanan ditunjukkan dengan pengurutan prioritas permohonan atau layanan dengan sistem antrian yang diatur oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.
- b. Tindakan pegawai atas kritik dan saran dari masyarakat ditunjukkan dengan adanya menu “Bantuan” pada aplikasi dan pegawai yang menghimpun serta menindaklanjuti kritik dan saran dengan baik.

4. Dimensi *Assurance*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dimensi *assurance* pada penelitian kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Kerahasiaan data pengguna dikelola dengan penerapan langkah-langkah keamanan dan hanya pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang dapat mengakses data pengguna layanan.
- b. Luaran yang diperoleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi ditunjukkan dengan pesan dari WhatsApp Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang kepada pengguna layanan dan adanya fitur “Lacak Pelayanan” pada aplikasi.

5. Dimensi *Emphaty*

Berdasarkan penelitian yang telah dilakukan, dimensi *emphathy* pada penelitian kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dapat digambarkan sebagai berikut:

- a. Komunikasi efektif ditunjukkan melalui terbukanya komunikasi antara Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dengan masyarakat

dalam bentuk form pengaduan keluhan, hadirnya “Kawan Pajak” yang dikerahkan langsung ke lapangan, dan penyelenggaraan FGD. Kendati demikian, penyaluran informasi terkait aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! belum berjalan dengan baik dikarenakan pihak kecamatan dan kelurahan yang tidak menyampaikan informasi tersebut ke masyarakat sekitar.

- b. Karakteristik pegawai ditunjukkan melalui rasa kepedulian dari pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang menciptakan fitur FAQ dan panduan mengenai persyaratan dokumen pada aplikasi.

4.1.2 Faktor yang Terkait Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

1. Faktor Kesadaran

- a. Faktor kesadaran memengaruhi dimensi *tangibles*, di mana pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang sebagai pemerintah sudah sadar perihal bagaimana mendesain informasi yang baik agar masyarakat dapat mengaksesnya dengan nyaman.
- b. Faktor kesadaran memengaruhi dimensi *reliability*, terlihat dari tindakan pihak instansi untuk kerap melakukan *monitoring* aplikasi dan tujuan mengapa aplikasi ini dirilis, yakni memenuhi kebutuhan masyarakat yang saat ini cenderung memerlukan pelayanan yang dapat dijangkau dari mana saja.
- c. Faktor kesadaran memengaruhi dimensi *assurance*, di mana pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang telah memiliki kesadaran

untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat, salah satunya melalui penjagaan kerahasiaan data pengguna layanan aplikasi.

- d. Faktor kesadaran memengaruhi dimensi *emphaty*, di mana kehadiran “Kawan Pajak” untuk diterjunkan ke masyarakat dan pihak instansi yang telah memposisikan pandangannya sebagai masyarakat menunjukkan bahwa instansi memiliki kesadaran yang cukup tinggi sehingga tertanam rasa kenyamanan dan kepedulian dari instansi yang bersangkutan. Namun, kurangnya kesadaran dari pegawai kecamatan berpengaruh pada kinerja pegawainya, yang mengakibatkan pegawai menjadi kurang aktif dalam mensosialisasikan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! kepada masyarakat sekitar.

2. Faktor Aturan

- a. Faktor aturan memengaruhi dimensi *reliability*, adanya SOP yang berlaku merupakan aturan yang harus dipatuhi pegawai agar kualitas dan keunggulan aplikasi dapat terus terjaga.
- b. Faktor aturan memengaruhi dimensi *assurance*, tindakan yang dilakukan untuk menjaga kerahasiaan data pengguna, yakni dengan membatasi akses *database* pengguna layanan, memiliki dasar ataupun landasan SOP-nya. Dengan demikian, data pengguna dapat terjamin kerahasiaannya.

3. Faktor Organisasi

- a. Faktor organisasi memengaruhi dimensi *reliability*, di mana faktor ini menghambat temuan pada dimensi *reliability*, yakni pengguna merasa pegawai masih lamban dan kurang teliti dalam melakukan pengecekan berkas yang masuk. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia dalam bidang teknologi juga dapat mengganggu keunggulan aplikasi sehingga dapat memengaruhi persepsi pengguna terhadap keandalan aplikasi.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

- a. Faktor kemampuan dan keterampilan memengaruhi dimensi *reliability*, di mana latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan adanya kegiatan *transfer knowledge* merupakan hal-hal yang diperhatikan untuk menjaga keunggulan serta kualitas aplikasi ini.
- b. Faktor kemampuan dan keterampilan memengaruhi dimensi *emphaty*, di mana komunikasi efektif yang dibangun oleh instansi didukung dengan adanya pelatihan yang diikuti oleh para pegawai guna membangun komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna layanannya.

4.2 Saran

Berdasarkan hasil penelitian yang sudah dilakukan, ditemukan beberapa hambatan dalam kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Maka dari itu, penulis memberikan rekomendasi sebagai berikut:

1. Kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! pada dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *emphaty* menunjukkan beberapa kekurangan.

Oleh sebab itu, saran yang dapat diberikan, yakni:

- a. Pada dimensi *tangibles* atau bukti fisik, terkait upaya untuk melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang diharapkan dapat segera mempertimbangkan untuk menambah *co-server* di luar wilayah agar ketersediaan layanan aplikasi bagi pengguna yang berada di luar wilayah dapat meningkat. Hal tersebut dapat dilaksanakan melalui pengadaan jalinan kerja sama dengan perusahaan teknologi terkait untuk menyediakan *co-server* di luar wilayah. Selain itu, terkait keterlambatan jaringan internet yang ditemui pada saat-saat tertentu, diperlukan pemantauan dan pemeliharaan jaringan secara teratur untuk mendeteksi potensi masalah atau gangguan sebelum terjadi. Dengan demikian, kendala pada jaringan dapat diatasi lebih cepat dan mencegah gangguan yang dapat menghambat keberjalanan pelayanan.
- b. Pada dimensi *reliability* atau keandalan, terkait dengan pegawai yang masih lamban dan kurang teliti dalam mengecek berkas yang masuk, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dapat meningkatkan supervisi dan pengawasan secara lebih ketat lagi dalam memonitor kinerja pegawainya, terutama dalam hal pengecekan berkas dari para pengguna.

- c. Pada dimensi *emphaty* atau empati, agar partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini dapat meningkat, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dapat melakukan pendampingan dan pemantauan secara berkala kepada kecamatan dan kelurahan masing-masing. Dengan demikian, eksistensi aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dapat semakin terdengar di masyarakat dan tujuan diciptakannya aplikasi ini pun dapat terwujud, yakni memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pajak daerah hanya dalam satu genggam.
2. Saran yang dapat diberikan pada faktor-faktor terkait kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang adalah sebagai berikut:
 - a. Terkait minimnya kesadaran pegawai kecamatan terhadap tugas dan kewajibannya pada faktor kesadaran, pemimpin kecamatan diharapkan dapat membangun budaya organisasi yang saling mendukung di antara pegawai. Pemimpin dapat menginisiasikan kegiatan nonformal (seperti *gathering* seluruh pegawai kecamatan) guna menumbuhkan perasaan saling mendukung antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Dengan demikian, akan timbul kesadaran dari masing-masing pegawai untuk saling bahu-membahu dalam mencapai tujuan bersama.
 - b. Pada faktor organisasi, berkenaan dengan kurangnya sumber daya manusia pada bidang teknologi informasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, diperlukan adanya penyesuaian jumlah pegawai yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian

Kota Semarang terhadap jumlah pegawai yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Selain itu, evaluasi mendalam terhadap kebutuhan dan kemampuan sumber daya manusia di instansi terkait juga penting untuk dilakukan guna mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia yang ada.