



**Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi
Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah di Kota
Semarang**

Skripsi

Disusun untuk memenuhi persyaratan menyelesaikan

Pendidikan Strata 1

Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu

Politik

Universitas Diponegoro

Penyusun :

Nama : Lintang Febi Usmani

NIM : 14020116120008

**DEPARTEMEN ADMINISTRASI PUBLIK
FAKULTAS ILMU SOSIAL DAN ILMU POLITIK
UNIVERSITAS DIPONEGORO
SEMARANG**

2020

SURAT PERNYATAAN
KEASLIAN KARYA ILMIAH (SKRIPSI)

Saya yang bertanda tangan dibawah ini :

1. Nama Lengkap : Lintang Febi Usmani
2. Nomor Induk Mahasiswa : 14020116120008
3. Tempat / Tanggal Lahir : Wonosobo, 7 Februari 1998
4. Program : S1 Reguler / ~~Diploma-3~~* FISIP- UNDIP
5. Jurusan / Program Studi : Administrasi Publik
6. Alamat : Krasak RT 05/RW 04 Mojotengah Wonosobo

Menyatakan dengan sesungguhnya bahwa karya ilmiah (Skripsi) yang saya tulis berjudul :

Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah di Kota Semarang

Adalah benar – benar **HASIL KARYA ILMIAH TULISAN SAYA SENDIRI**, bukan hasil karya ilmiah orang lain atau jiplakan karya ilmiah orang lain.

Apabila dikemudian hari ternyata karya ilmiah yang saya tulis itu terbukti bukan hasil karya ilmiah saya sendiri atau hasil jiplakan karya orang lain, maka saya sanggup menerima sanksi berupa pembatalan hasil karya ilmiah saya dengan seluruh implikasinya, sebagai akibat kecurangan yang saya lakukan.

Demikianlah suat pernyataan ini saya buat dengan sebenar- benarnya dan dengan penuh kesadaran serta tanggung jawab.

Semarang, 23 Maret 2020
Pembuat Pernyataan

Lintang Febi Usmani
NIM. 14020116120008

HALAMAN PENGESAHAN

Judul Skripsi : Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi
Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Jawa Tengah di Kota
Semarang

Nama Penyusun : Lintang Febi Usmani

NIM : 14020116120008

Program Studi : Administrasi Publik

Dinyatakan sah sebagai salah satu syarat untuk menyelesaikan pendidikan Strata I

Semarang, 23 Maret 2020

Dekan

Wakil Dekan I



Dr. Hardi Warsono, MTP
NIP. 19640827.199001.1.001

Dr. Drs. Teguh Yuwono, M.Pol.Admin
NIP. 19690822199403110003

Dosen Pembimbing :

1. Amni Zarkasyi Rahman, S.AP., M.Si



Dosen Penguji Skripsi :

1. Dra. Dyah Hariani, MM



2. Drs. Ari Subowo, MA



3. Amni Zarkasyi Rahman, S.AP., M.Si



HALAMAN MOTTO

“Berbuat baik, berkata baik, berpikir baik, karena segala bentuk kebaikan akan membawa ke tempat yang baik pula”

“Jika saat ini hatimu sedang kecewa atas doa yang tak kunjung tiba, percayalah bahwa akan datang masanya kamu menyadari segala penantianmu tidak sia-sia. Bersabarlah, segala harapanmu akan diberikan pada waktunya”

“Suatu hari nanti jawaban doamu akan datang. Terkadang Allah hanya ingin melihat sampai sejauh mana kamu berjuang”

“Percayalah, doamu akan terkabul di waktu yang tepat. Jawaban Allah tidak pernah buruk atas doa baikmu. Jikapun tak sama dengan inginmu, niscaya hal itu adalah jauh lebih baik dari yang kamu mau”

- Cindy Dianing Ratri -

HALAMAN PERSEMBAHAN

Dengan segala kerendahan hati, skripsi ini saya persembahkan kepada seluruh pihak yang berperan dalam kesuksesan skripsi ini khususnya untuk :

1. Allah SWT atas karunia dan nikmatnya yang telah diberikan sehingga saya dapat menyelesaikan skripsi ini.
2. Orang tua saya tercinta yang telah memberikan segenap hati, doa, pikiran, tenaga dan materi kepada saya sehingga saya bisa berada pada titik ini
3. Adik-adikku, Salma Karunia Usmani, Galang Maulana Usman dan Galih Maulana Usman, terima kasih atas *support* yang kalian berikan kepada kakakmu ini
4. Sahabatku di perantauan “Ngesrep Regency”; Mumpuni Ada Dharmawati, Dhita Arika, Chrisanty, Nafisa Rahmahayati, Annisa Regita Cahyani, Eka Mega Apriani, terima kasih buat semuanya yang tidak bisa aku ungkapkan melalui tulisan. *I believe youre going to be someone in the future.* Sampai bertemu di reuni “Ngesrep Regency”
5. Sahabat “Reborn club”, Muri Monita, Rr. Tutut Indah, Luthfi Salsa, terima kasih untuk segala curhat, sambat dan semangat bersama kalian. Semoga kita selalu baik-baik saja he he
6. Teruntuk Ilham Ishartono, terima kasih atas lebih dari dua tahun pengalaman yang berharga. Sosok yang udah ngasih banyak *experience.* *Now, Im back to my own journey. So do you. Good luck!*
7. Teman-teman seperbimbingan, Dhita Arika, Melly Yulianti, Rosita Wulandari dan Aini Muniroh. Semangat untuk proses ke depannya. *See u on top*

8. Teman-teman Administrasi Publik 2016 yang sudah berjuang bersama-sama hingga saat ini
9. Keluarga HIMPS 2017-2018 yang sudah mengajarkan banyak hal
10. Athallah Makarim, terima kasih sudah menjadi tempat sambat dan menjadi penyemangat. Orang yang selalu aku repotin. *So many things happen though, but you are still there. See u on top!*
11. Keluarga Mahasiswa Wonosobo yang sebagai rumah di perantauan
12. Teman-teman “Rajegwesi Regency” sudah menjadi teman 42 hari *and still counting*
13. Terima kasih untuk kalian yang tanpa sengaja membaca lembar persembahan ini. Saya berdoa semoga hal-hal yang baik selalu terjadi dalam kehidupan kalian

**SURVEI KUALITAS LAYANAN APLIKASI SISTEM ADMINISTRASI
KENDARAAN PAJAK ONLINE (Sakpole) JAWA TENGAH DI KOTA
SEMARANG**

Lintang Febi Usmani, Amni Zarkasyi Rahman, S.AP, M.Si

ABSTRAK

Salah satu cara pemerintah dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik dalam bidang pajak dengan memanfaatkan teknologi informasi. Pemerintah Provinsi Jawa Tengah membuat sebuah aplikasi berbasis android. Aplikasi tersebut bernama Sakpole atau singkatan dari Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online. Tujuan diciptakannya aplikasi Sakpole untuk memberikan kemudahan bagi wajib pajak dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tahunan di Jawa Tengah serta terhindar dari denda keterlambatan. Tujuan penelitian ini untuk mengetahui nilai kualitas layanan aplikasi Sakpole di Kota Semarang. Penelitian ini menggunakan teori D&M Information Succes Model milik DeLone & McLean yang terdiri dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan, penggunaan dan manfaat. Jenis penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif dengan tipe penelitian deskriptif. Populasi penelitian ini adalah seluruh pengguna aplikasi Sakpole di Kota Semarang dengan 93 responden menggunakan teknik purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan kualitas sistem mendapat nilai 82.53 dengan kategori baik, kualitas informasi 80.24 mendapat nilai dengan kategori baik, kualitas layanan mendapat nilai 83.47 dengan kategori baik, kepuasan 80.78 mendapat nilai dengan kategori baik, manfaat mendapat nilai 80.31 dengan kategori baik. Hasil keseluruhan menunjukkan bahwa kualitas aplikasi SAKPOLE mendapat nilai 81.3. Nilai tersebut menunjukkan bahwa aplikasi Sakpole berkualitas Baik.

Kata Kunci : Aplikasi, Sakpole, Kualitas, Layanan

**QUALITY SERVICE ON ONLINE VEHICLE TAX ADMINISTRATION
SYSTEM (Sakpole) CENTRAL JAVA, IN SEMARANG**

Lintang Febi Usmani, Amni Zarkasyi Rahman, S.AP, M.Si

ABSTRACT

One of the government's moves in upgrading the public services quality such as in taxation is by utilizing the information technology. The Central Java Provincial Government have made an android-based application. The application itself is called as 'SAKPOLE' stands for 'Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online' (online vehicle tax administration system). The main purpose of this application is to facilitate the taxpayers in Central Java on making the annual vehicle tax payment as well as avoiding the tax retardation fine. The aim of this research is to determine the value of SAKPOLE services quality in Semarang City. Theory used in this research is The D&M Information Success Model theory by DeLone & McLean which consisting of system quality, information quality, service quality, satisfaction, usage and net benefit. This research uses quantitative approach with descriptive type of research.. The population of this research is Sakpole application user in Semarang City with sample 93 respondents using the purposive sampling technique. The results show that the system quality reached 82.53 score with a good category, the information quality reached 80.24 with a good category, users satisfaction reached 80.78 with a good category, and applications advantage reached 80.31 also with a good category. The overall result says that SAKPOLE application got 81.3 score. This score clearly proved that SAKPOLE application has a good quality.

Keywords : Application, SAKPOLE quality, Service

KATA PENGANTAR

Puji dan syukur atas kehadiran Allah SWT yang telah memberikan petunjuk, rahmat dan karunianya sehingga penulis dapat menyelesaikan skripsi dengan judul Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Jawa Tengah di Kota Semarang. Skripsi ini saya ajukan sebagai salah satu syarat untuk memperoleh gelar Sarjana Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro.

Dalam penyelesaian skripsi ini penulis banyak mendapatkan bimbingan, bantuan dan pengarahan dari berbagai pihak, untuk itu penulis mengucapkan rasa hormat dan terima kasih kepada :

1. Bapak Dr. Hardi Warsono, MTP, selaku Dekan Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
2. Ibu Dra. Tri Yuniningsih, M.Si selaku Ketua Departemen Administrasi Publik Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro Semarang
3. Bapak Amni Zarkasyi Rahman, S.AP, M.Si selaku dosen pembimbing yang telah memberikan arahan, masukan, ilmu dan bimbingan dalam menyelesaikan skripsi
4. Bapak Drs. Ari Subowo, MA selaku dosen wali yang telah memberikan dukungan selama penulis menjadi mahasiswa Administrasi Publik
5. Ibu Dra. Dyah Hariani, MM selaku dosen penguji yang telah memberikan kritik, saran dan masukannya terhadap penelitian ini
6. Bapak dan Ibu Dosen Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro yang telah memberikan ilmu, dukungan dan motivasi

7. Bapak Sukardi, Bapak Erry, Mbak Sylvi, dan pegawai Bapenda Provinsi Jawa Tengah lainnya, atas segala keramahan dan kebaikan serta bantuan yang diberikan sehingga mempermudah penulis dalam menyusun skripsi
8. Bapak Yudhi, Ibu Dewi dan seluruh pegawai UP3AD dan SAMSAT Kota Semarang yang telah memberikan masukan dan kemudahan dalam proses pengumpulan data
9. Orangtua dan adik tercinta, yang telah memberikan semangat, kasih sayang, cinta dan juga dukungan sepenuhnya
10. Sahabat – sahabat saya yang selalu ada serta membantu dan memberikan dukungan dalam proses menyusun skripsi
11. Semua pihak yang tidak dapat penulis sebutkan satu persatu, yang telah membantu dan mendoakan penulis dalam menyelesaikan skripsi

Penulis menyadari bahwa skripsi ini tidaklah sempurna, apabila terdapat kekeliruan dalam skripsi ini penulis sangat mengharapkan kritik dan saran yang membangun guna perbaikan. Akhir kata semoga skripsi ini dapat memberikan banyak manfaat bagi penulis dan pembaca.

Semarang, 23 Maret 2020

Penulis

Lintang Febi Usmani

DAFTAR ISI

HALAMAN COVER.....	i
SURAT PERNYATAAN	ii
HALAMAN PENGESAHAN.....	iii
HALAMAN MOTTO	iv
HALAMAN PERSEMBAHAN	v
ABSTRAK	vii
ABSTRACT.....	viii
KATA PENGANTAR.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xvi
DAFTAR GRAFIK	xvii
DAFTAR DIAGRAM	xviii
DAFTAR LAMPIRAN	xix
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang	1
1.2 Rumusan Masalah	15
1.3 Tujuan Penelitian.....	15
1.4 Kegunaan Penelitian.....	15
1.5 Kerangka Teori.....	16
1.5.1. Penelitian Terdahulu	16
1.5.2. Administrasi Publik	29
1.5.3. Manajemen Publik	30
1.5.4. Kualitas Pelayanan Publik	31
1.5.5. Kualitas Layanan Aplikasi.....	34
1.5.6.1 Kualitas Sistem (<i>System Quality</i>).....	37
1.5.6.2 Kualitas Informasi (<i>Information System</i>).....	37
1.5.6.3 Kualitas Layanan (<i>Service Quality</i>)	39
1.5.6.4 Penggunaan (<i>Use</i>)	40

1.5.6.5 Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>)	40
1.5.6.6 Manfaat (<i>Net Benefit</i>)	41
1.5.6. Kerangka Berpikir	43
1.6 Definisi Konsep.....	44
1.7 Definisi Operasional.....	44
1.8 Metode Penelitian.....	46
1.8.1 Tipe Penelitian	46
1.8.2 Populasi dan Sampel.....	47
1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel	48
1.8.4 Jenis dan Sumber Data.....	49
1.8.5 Skala Pengukuran	50
1.8.6 Teknik Pengumpulan Data	50
1.8.7 Teknik Analisis.....	51
BAB II GAMBARAN UMUM	54
2.1 Gambaran Umum Kota Semarang	54
2.2 Gambaran Umum Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) dan SAMSAT Kota Semarang	57
2.2.1 Sejarah Berdirinya Unit Pelayanan Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD) dan SAMSAT Kota Semarang	57
2.2.2 Dasar Pelaksanaan Tugas UP3AD dan SAMSAT Kota Semarang.....	59
2.2.2.1 Umum.....	59
2.2.2.2 UP3AD	59
2.2.2.3 SAMSAT.....	60
2.2.3 Tugas UP3AD.....	60
2.2.4 Visi dan Misi SAMSAT	61
2.2.5 Motto	61
2.2.6 Janji Pelayanan	62
2.2.7 Kebijakan Mutu	62
2.2.8 Wilayah Kerja.....	62
2.2.8.1 UP3AD dan SAMSAT Kota Semarang I.....	62

2.2.8.2 UP3AD dan SAMSAT Kota Semarang II.....	62
2.2.8.3 UP3AD dan SAMSAT Kota Semarang III	63
2.3 Gambaran Umum Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah	64
BAB III PEMBAHASAN	71
3.1 Identitas Responden	71
3.1.1 Identitas Responden Berdasarkan Jenis Kelamin	71
3.1.2 Identitas Responden Berdasarkan Usia	72
3.1.3 Identitas Responden Berdasarkan Tingkat Pendidikan	73
3.1.4 Identitas Responden Berdasarkan Pekerjaan	74
3.1.5 Identitas Responden Berdasarkan Frekuensi Penggunaan Aplikasi SAKPOLE	75
3.2 Hasil Penelitian Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online.....	76
3.2.1 Kualitas Sistem	76
3.2.1.1 Reliabilitas Sistem.....	76
3.2.1.2 Fleksibilitas	79
3.2.1.3 Aksesibilitas	81
3.2.1.4 Waktu Respon Sistem	93
3.2.1.5 Hasil Nilai Kualitas Sistem Aplikasi SAKPOLE.....	97
3.2.2 Kualitas Informasi	100
3.2.2.1 Kelengkapan Informasi	100
3.2.2.2 Relevan.....	108
3.2.2.3 Akurat.....	112
3.2.2.4 Format	118
3.2.2.5 Hasil Nilai Kualitas Informasi Aplikasi SAKPOLE	122
3.2.3 Kualitas Layanan	124
3.2.3.1 Jaminan.....	124
3.2.3.2 Empati	127
3.2.3.3 Hasil Nilai Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE.....	139

3.2.4 Kepuasan Pengguna.....	141
3.2.4.1 Kepuasan Informasi.....	141
3.2.4.2 Kepuasan Menyeluruh.....	143
3.2.4.3 Hasil Nilai Kepuasan Pengguna Aplikasi SAKPOLE	146
3.2.5 Manfaat	147
3.2.5.1 Speed of Acomplishing	147
3.2.5.2 Ease of Job	150
3.2.5.3 Efisiensi.....	153
3.2.5.4 Efektif.....	155
3.2.5.5MHasil Nilai Manfaat Aplikasi SAKPOLE	158
3.3 Nilai Indeks Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE).....	161
BAB IV PENUTUP	165
4.1 Kesimpulan.....	165
4.2 Saran.....	166
DAFTAR PUSTAKA	
LAMPIRAN	

DAFTAR TABEL

Tabel 1.1 Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Tahun Anggaran 2019	4
Tabel 1.2 Capaian Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE).....	8
Tabel 1.3 Rekap Realisasi Pengguna Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online Tahun Anggaran 2018 UPPD Kota Semarang	10
Tabel 1.4 Penelitian Terdahulu	17
Tabel 1.5 Hasil Survei Kualitas Layanan Aplikasi.....	52
Tabel 2.1 Jumlah Kendaraan Bermotor Menurut Kecamatan dan Jenis Kendaraan di Kota Semarang, 2017	56
Tabel 3.1 Aplikasi SAKPOLE Dipercaya dalam Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	77
Tabel 3. 2 Aplikasi SAKPOLE Dapat Digunakan Dimana Saja dan Kapan Saja	80
Tabel 3.3 Kemudahan Aplikasi SAKPOLE dalam Mengakses Informasi Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	82
Tabel 3.4 Kecepatan Respon Aplikasi SAKPOLE Menanggapi Permintaan Pengguna	94
Tabel 3.5 Kelengkapan Fasilitas Informasi Aplikasi SAKPOLE dalam Membantu Pengguna Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor	101
Tabel 3.6 Kesesuaian Konten Aplikasi SAKPOLE dengan Kebutuhan Pengguna	109
Tabel 3.7 Keakuratan Informasi Aplikasi SAKPOLE	113
Tabel 3.8 Kemudahan Memahami Layanan Proses Cetak dan Pengesahan STNK	118
Tabel 3.9 Kepastian tentang Proses Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Melalui Aplikasi SAKPOLE	124
Tabel 3.10 Layanan Pembayaran pada Aplikasi SAKPOLE.....	128
Tabel 3.11 Kepuasan Informasi Pengguna Aplikasi SAKPOLE.....	141
Tabel 3.12 Kepuasan Layanan Aplikasi SAKPOLE.....	144
Tabel 3.13 Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Lebih Cepat dengan Aplikasi SAKPOLE	148
Tabel 3.14 Kemudahan dalam Melakukan Pembayaran Pajak.....	151
Tabel 3.15 Pencarian Informasi Pembayaran Pajak Melalui Aplikasi SAKPOLE Lebih Efisien	153
Tabel 3.16 Aplikasi SAKPOLE Efektif untuk Melakukan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	156

DAFTAR GAMBAR

Gambar 2. 1 Peta Wilayah Kota Semarang.....	54
Gambar 2. 2 Aplikasi SAKPOLE	65
Gambar 2. 3 Mekanisme Pembayaran PKB Melalui SAKPOLE	66
Gambar 2. 4 Pembayaran SAKPOLE	67
Gambar 3. 1 Tahapan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.....	84
Gambar 3. 2 Tahap I Pendaftaran	85
Gambar 3. 3 Tahap II Verifikasi Data Kepemilikan	86
Gambar 3. 4 Tahap III Besaran Pajak Kendaraan Bermotor	87
Gambar 3. 5 Tahap IV Pemilihan Cara Pembayaran	88
Gambar 3. 6 Tahap V Kode Bayar.....	89
Gambar 3. 7 Informasi Pajak Kendaraan Bermotor.....	90
Gambar 3. 8 Data NIK dan NRKB Tidak Sesuai	91
Gambar 3. 9 Update Data NIK.....	92
Gambar 3. 10 Respon Sistem Aplikasi SAKPOLE	96
Gambar 3. 11 Verifikasi Aplikasi SAKPOLE	97
Gambar 3. 12 Fasilitas Aplikasi SAKPOLE Versi Lama	102
Gambar 3. 13 Fasilitas Aplikasi SAKPOLE Versi Terbaru (31).....	103
Gambar 3. 14 Informasi Kendaraan Bermotor.....	104
Gambar 3. 15 Informasi Pajak Kendaraan Bermotor.....	105
Gambar 3. 16 Informasi Nilai Jual Kendaraan Bermotor	106
Gambar 3. 17 Informasi Lokasi	107
Gambar 3. 18 Blokir Kendaraan pada Aplikasi SAKPOLE	112
Gambar 3. 19 Informasi Kendaraan Bermotor.....	114
Gambar 3. 20 Informasi Pajak Kendaraan Bermotor.....	115
Gambar 3. 21 Informasi Nilai Jual Kendaraan Bermotor (NJKB)	116
Gambar 3. 22 Lokasi	117
Gambar 3. 23 Proses Cetak dan Pengesahan STNK.....	120
Gambar 3. 24 Tanda Bukti Sementara (e-TBPKB)	126
Gambar 3. 25 Layanan Pembayaran	129
Gambar 3. 26 Pembayaran Virtual Account Melalui Bank BNI	130
Gambar 3. 27 Pembayaran Melalui PT. POS Indonesia	136
Gambar 3. 28 Pembayaran Melalui Tokopedia.....	137

DAFTAR GRAFIK

Grafik 3 1 Nilai Indeks Kualitas Sistem Aplikasi SAKPOLE.....	98
Grafik 3 2 Nilai Indeks Kualitas Informasi Aplikasi SAKPOLE	122
Grafik 3 3 Nilai Indeks Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE.....	139
Grafik 3 4 Nilai Kepuasan Pengguna Aplikasi SAKPOLE	146
Grafik 3 5 Nilai Indeks Manfaat Aplikasi SAKPOLE.....	159
Grafik 3 6 Nilai Indeks Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE.....	161

DAFTAR DIAGRAM

Diagram 3. 1 Jenis Kelamin Responden	71
Diagram 3. 2 Usia Responden.....	72
Diagram 3. 3 Tingkat Pendidikan Responden.....	73
Diagram 3. 4 Pekerjaan Responden	74
Diagram 3. 5 Frekuensi Penggunaan Aplikasi SAKPOLE.....	75

DAFTAR LAMPIRAN

Dokumentasi
Kuesioner Penelitian
Tabel Pengolahan Data
Output SPSS
Surat Peneliti