

# **BAB I**

## **PENDAHULUAN**

### **1.1 Latar Belakang**

Daerah mendapat kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. Penyelenggaraan urusan pemerintahan yang menjadi kewenangan daerah maka daerah harus memiliki sumber keuangan agar mampu memberikan pelayanan dan kesejahteraan bagi masyarakat di daerahnya. Salah satu sumber keuangan yang diperlukan oleh daerah adalah pajak.

Pajak Daerah menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah adalah kontribusi wajib kepada daerah yang terutang oleh orang pribadi atau badan yang bersifat memaksa berdasarkan undang-undang, dengan tidak mendapatkan imbalan secara langsung dan digunakan untuk keperluan daerah bagi sebesar-besarnya kemakmuran rakyat. Pajak adalah iuran kepada negara (yang dapat dipaksakan) yang terutang oleh yang wajib membayarnya menurut peraturan-peraturan dengan tidak mendapat prestasi kembali, yang langsung dapat ditunjuk, dan yang gunanya adalah untuk membiayai pengeluaran-pengeluaran umum berhubung dengan tugas negara untuk menyelenggarakan pemerintahan (Nurmantu, 2005: 12).

Banyaknya jenis pajak daerah digunakan sebagai tulang punggung dalam penyelenggaraan pemerintahan dan pembangunan untuk meningkatkan kesejahteraan dan kemakmuran masyarakat. Jenis pajak provinsi terdiri dari pajak kendaraan bermotor, bea balik nama kendaraan bermotor, pajak bahan bakar

kendaraan bermotor, pajak air permukaan dan pajak rokok. Salah satu pajak yang sumber pendapatannya cukup besar adalah pajak yang dihasilkan dari pajak kendaraan bermotor.

Setiap orang yang memiliki kendaraan bermotor wajib dikenai pajak. Menurut Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah, kendaraan bermotor adalah semua kendaraan beroda beserta gandengannya yang digunakan di semua jenis jalan darat, dan digerakkan oleh peralatan teknik berupa motor atau peralatan lainnya yang berfungsi untuk mengubah suatu sumber daya energi tertentu menjadi tenaga gerak kendaraan bermotor yang bersangkutan, termasuk alat-alat berat dan alat-alat besar yang dalam operasinya menggunakan roda dan motor dan tidak melekat secara permanen serta kendaraan bermotor yang dioperasikan di air.

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap daerah perlu diperhatikan mengingat pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber Pendapatan Asli Daerah (PAD) yang sangat potensial.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah mengeluarkan peraturan mengenai pembayaran pajak kendaraan bermotor berdasarkan Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah. Pembayaran pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah dilakukan oleh Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat). Instansi tersebut sebagai penyelenggara pelayanan publik dalam hal pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Kantor Samsat tersebar di setiap daerah di Provinsi Jawa Tengah yang merupakan kerja sama antar Dinas Pendapatan Daerah, Kepolisian Republik Indonesia dan PT. Asuransi Jasa Raharja. Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap (Samsat) telah diatur berdasarkan Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor bahwa Samsat bertujuan untuk memberikan pelayanan registrasi dan identifikasi kendaraan bermotor, pembayaran pajak atas kendaraan bermotor, dan sumbangan wajib dana kecelakaan lalu lintas dan angkutan jalan secara terintegrasi dan terkoordinasi dengan cepat, tepat, transparan, akuntabel, dan informatif.

Pendapatan daerah dari sektor pajak kendaraan terus diperhatikan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Berikut tabel capaian realisasi pendapatan daerah :

**Tabel 1. 1**  
**Target dan Realisasi Pendapatan Daerah Tahun Anggaran 2019**  
**(s.d 31 Desember 2019)**

No	Uraian	Target (Murni)	Realisasi Penerimaan	Persen %
<b>A.</b>	<b>PAJAK DAERAH</b>	<b>11.712.670.654.000</b>	<b>11.951.939.138.789</b>	<b>102.04%</b>
1.	Pajak Kendaraan Bermotor PKB	4.300.000.000.000	4.618.521.099.425	107.41%
	SAMSAT		4.593.252.505.050	
	SAKPOLE		25.268.594.375	
2.	Bea Balik Nama Kendaraan Bermotor (BBNKB)	3.277.251.000.000	3.414.320.120.325	104.18%
3.	Pajak Bahan Bakar Kendaraan Bermotor (PBBKB)	1.911.272.458.000	1.925.484.192.545	100.74%
4.	Pajak Air Permukaan (PAP)	11.804.726.000	14.320.390.761	121.31%
5.	Pajak Rokok	2.212.342.470.000	1.979.293.335.733	89.47%
<b>B.</b>	<b>RETRIBUSI DAERAH</b>	<b>4.253.370.000</b>	<b>4.274.184.034</b>	<b>100.49%</b>
1.	Penyewaan Tanah dan Bangunan	753.056.000	1.107.142.451	147.02%
2.	Retribusi Pemakaian Kekayaan Daerah (RPKD)	2.855.314.000	2.913.786.833	102.05%
3.	Retribusi Tempat Pelelangan Hasil Hutan (RTPHH)	645.000.000	253.254.750	39.26%
<b>C.</b>	<b>LAIN-LAIN PAD YANG SAH</b>	<b>0</b>	<b>156.327.366.475</b>	<b>0.00</b>
	Jumlah	<b>11.716.924.024.000</b>	<b>12.112.540.689.298</b>	<b>103.38%</b>

Sumber : Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah

Pada tabel 1.1 dapat diketahui hingga 31 Desember 2019 data dari Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah mengenai pendapatan daerah tahun anggaran 2019 telah merealisasikan pendapatan dari sektor pajak kendaraan bermotor sebesar Rp 4.6 Triliun. Target pendapatan pajak kendaraan bermotor Jawa Tengah pada tahun 2019 ditetapkan sebesar Rp 4.3 Triliun. Realisasi pendapatan daerah dari sektor pajak melalui kontribusi Samsat dan SAKPOLE. Berdasarkan pendapatan saat ini maka capaian pendapatan pajak kendaraan bermotor telah melebihi target yang mencapai 107.41%.

Kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor masih perlu diperhatikan. Banyak pemilik kendaraan bermotor belum membayar pajaknya. Kesadaran wajib pajak di Jawa Tengah untuk membayar pajak kendaraan bermotor masih rendah karena masih banyak masyarakat pengguna sepeda motor mangkir untuk membayar pajak tepat waktu. Secara umum di Jawa Tengah diperkirakan hanya 68% yang patuh dalam membayar pajak (Tribunnews Jateng, 2018).

Upaya untuk meningkatkan kepatuhan masyarakat dengan memperbanyak titik layanan pembayaran pajak. Sampai dengan tahun 2019 terdapat 212 titik layanan yang tersebar di seluruh Jawa Tengah. Titik layanan tersebut tersebar di 37 Samsat induk, 10 Samsat pembantu, 60 Samsat keliling, 19 Samsat gerai, 7 Samsat cepat *drive thru*, 21 Samsat paten dan 56 Samsat siaga.

Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah tercatat menjadi kota yang memberikan kontribusi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) paling besar di Jawa Tengah. Persentase pendapatan Kota Semarang sendiri

mencapai 17 persen se-Jawa Tengah. Namun, tingginya kontribusi pendapatan PKB tidak dibarengi dengan pertumbuhan PKB (Wawasan, 2018). Tercatat masih adanya tunggakan pajak.

Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah telah membuat inovasi membayar pajak berbasis aplikasi bernama SAKPOLE yaitu Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online. Aplikasi tersebut mulai diluncurkan pada 16 Juli tahun 2017. Pemberlakuan wilayah administrasi dan hukum SAKPOLE adalah lingkup pelayanan wajib pajak atau pemilik atas kendaraan bermotor yang terdaftar di Provinsi Jawa Tengah.

Aplikasi SAKPOLE adalah sebuah aplikasi berbasis android dalam rangka mempermudah pembayaran pajak kendaraan bermotor di Jawa Tengah yang dapat diunduh melalui *playstore*. Layanan aplikasi ini diselenggarakan oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Tengah, berdasarkan peraturan perundang-undangan Republik Indonesia guna pelayanan Samsat secara online (e-samsat) yang dapat dilakukan secara nasional dimanapun dan kapanpun melalui aplikasi layanan perangkat komunikasi mobile (*Handphone*). Melalui aplikasi ini masyarakat dapat mengecek info pajak kendaraan bermotor tahunan, info status blokir kendaraan bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), STNK, dan lain sebagainya.

Tujuan diluncurkannya aplikasi SAKPOLE yaitu sebagai bagian dari pelayanan kepada masyarakat untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Keberadaan aplikasi SAKPOLE berperan dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik. Menimbang

alasan kesibukan, jadwal yang padat ataupun sedang berada di luar Jawa Tengah, maka pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan lebih mudah secara online sehingga wajib pajak tidak perlu khawatir mengenai pembebanan denda pajak keterlambatan.

Keberadaan aplikasi SAKPOLE memberikan kemudahan masyarakat dalam membayar pajak. Wajib pajak dapat melakukan pembayaran pajak dimana dan kapan saja. Sebelum adanya aplikasi SAKPOLE, masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor setiap tahunnya akan diwajibkan membayar pajak kendaraan bermotor dengan mendatangi Kantor Samsat. Namun, kini pengurusan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan dengan mudah karena dapat dilakukan melalui transaksi elektronik sehingga masyarakat tidak perlu mengorbankan waktu untuk mengantre selama berjam-jam di Kantor Samsat serta dapat mengurangi praktik calo yang meminta bayaran tinggi.

Inovasi aplikasi SAKPOLE telah memberikan kontribusi bagi daerah. Berikut capaian penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE yang berada di masing-masing wilayah Provinsi Jawa Tengah :

**Tabel 1. 2**  
**Capaian Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui aplikasi Sistem**  
**Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE)**  
**(s.d 31 Desember 2019)**

No	Wilayah	Realisasi Penerimaan
1.	UPPD Kota Pekalongan	153.708.750
2.	UPPD Kabupaten Rembang	187.718.625
3.	UPPD Kabupaten Brebes	195.121.875
4.	UPPD Kota Magelang	237.171.750
5.	UPPD Kota Tegal	242.013.000
6..	UPPD Kabupaten Temanggung	244.322.850
7.	UPPD Kabupaten Purworejo	272.024.750
8.	UPPD Kabupaten Pekalongan	308.963.250
9.	UPPD Kabupaten Jepara	339.382.125
10.	UPPD Kabupaten Pemalang	358.758.000
11.	UPPD Kabupaten Batang	389.345.500
12.	UPPD Kota Salatiga	398.504.250
13.	UPPD Kabupaten Blora	415.353.000
14.	UPPD Kabupaten Magelang	508.258.875
15.	UPPD Kabupaten Semarang	512.473.350
16.	UPPD Kabupaten Wonogiri	515.833.125
17.	UPPD Kabupaten Banjarnegara	530.626.875
18.	UPPD Kabupaten Wonosobo	538.285.750
19.	UPPD Kabupaten Pati	554.475.375
20.	UPPD Kabupaten Klaten	569.819.250
21.	UPPD Kabupaten Grobogan	573.971.250
22.	UPPD Kabupaten Boyolali	625.221.875
23.	UPPD Kabupaten Purbalingga	632.251.125
24.	UPPD Kabupaten Banyumas	696.660.750
25.	UPPD Kabupaten Demak	697.712.625
26.	UPPD Kabupaten Cilacap	735.082.500

27.	UPPD Kabupaten Kudus	770.756.250
28.	UPPD Kabupaten Kendal	823.524.750
29.	UPPD Kabupaten Sragen	853.276.750
30.	UPPD Kabupaten Tegal	860.240.250
31.	UPPD Kota Semarang III	905.249.250
32.	UPPD Kabupaten Sukoharjo	1.026.699.500
33.	UPPD Kota Surakarta	1.056.742.125
34.	UPPD Kota Semarang I	1.202.520.250
35.	UPPD Kabupaten Kebumen	1.496.849.775
36.	UPPD Kota Semarang II	1.518.664.075
37.	UPPD Kabupaten Karanganyar	1.978.572.600

Sumber : Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda) Provinsi Jawa Tengah

Tabel 1.2 menunjukkan capaian penerimaan pajak kendaraan bermotor di setiap Kabupaten/Kota Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2019 melalui aplikasi SAKPOLE. Diketahui bahwa realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor paling tinggi berada di UPPD Kota Semarang yang merupakan gabungan dari ketiga UPPD di Kota Semarang. Capaian realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang mencapai Rp 3.626.433.575 sedangkan realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE yang paling rendah berada di UPPD Kota Pekalongan sejumlah Rp 153.708.750.

Pembayaran pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang dapat dilakukan melalui Kantor UP3AD dan Samsat Kota Semarang I, Kantor UPPD dan Samsat Kota Semarang II, Kantor UPPD dan Samsat Kota Semarang III, serta melalui samsat keliling. Kini selain pembayaran melalui Kantor Samsat, masyarakat Jawa Tengah telah memiliki aplikasi pembayaran pajak secara online yang disebut

dengan aplikasi SAKPOLE. Berikut jumlah pengguna aplikasi SAKPOLE yang ada di Kota Semarang :

**Tabel 1. 3**  
**Rekap Realisasi Pengguna Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online**  
**Tahun Anggaran 2018 UPPD Kota Semarang**

No	Bulan	Jumlah
1.	Januari	50
2.	Februari	36
3.	Maret	41
4.	April	42
5.	Mei	56
6.	Juni	84
7.	Juli	102
8 .	Agustus	170
9.	September	189
10.	Oktober	148
11.	November	210
12.	Desember	244
	Total	1372

Sumber : Badan Pengelola Pendapatan Daerah (Bapenda)  
Provinsi Jawa Tengah

Tabel 1.3 menunjukkan realisasi pengguna aplikasi SAKPOLE yang ada di UPPD Kota Semarang berdasarkan data dari Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah. Pengguna aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang pada tahun 2018 mengalami peningkatan setiap bulannya dengan jumlah pemakaian tertinggi pada bulan Desember yang mencapai 244 pengguna sedangkan pemakaian terendah

pada bulan Februari dimana terdapat 36 pengguna. Total pengguna aplikasi Sakpole di UPPD Kota Semarang pada tahun anggaran 2018 telah mencapai 1372 pengguna

Aplikasi SAKPOLE sejak awal hingga saat ini telah mengalami perkembangan. Penyempurnaan aplikasi terus dilakukan hingga menjadi versi 31. Berbagai pilihan menu yang tersedia di halaman utama pun semakin lengkap karena adanya penyempurnaan dan pembaharuan aplikasi. Selain digunakan sebagai pembayaran pajak kendaraan secara online, aplikasi SAKPOLE juga memiliki fasilitas informasi Pajak Kendaraan Bermotor, informasi Status (Blokir) Kendaraan Bermotor, informasi nilai jual kendaraan bermotor, pencarian lokasi Kantor Samsat, lokasi ATM, lokasi Kantor Jasa Raharja, lokasi Kantor Polisi serta lokasi RS/Klinik/Dokter.

Sejak aplikasi ini dikeluarkan sudah banyak masyarakat yang mengunduh aplikasi SAKPOLE. Hingga saat ini telah mencapai lebih dari 500.000 pengguna. Ukuran aplikasi SAKPOLE relatif kecil hanya 8,1 MB sehingga tidak terlalu menghabiskan memori penyimpanan pada *handphone* pengguna. Namun, aplikasi SAKPOLE hanya dapat diunduh bagi pengguna *handphone* yang berbasis android sehingga pengguna *handphone* lainnya seperti iOS tidak dapat mengunduh aplikasi ini karena tidak tersedia pada *Appstore*.

Pantauan di *google play store* sudah banyak pengguna aplikasi SAKPOLE yang telah memberikan rating dan ulasannya dengan total ulasan kurang lebih 9000 pengguna hingga bulan September 2019. Mayoritas pengguna memberikan rating dengan memberi bintang 5 tetapi masih terdapat juga pengguna yang memberikan rating selain bintang 5.

Awal peluncuran aplikasi SAKPOLE masih belum berfungsi secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh keluhan pengguna yang tidak bisa memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Kasubbid pengembangan sistem informasi Bapenda Provinsi Jawa Tengah mengakui belum semua Nomor Induk Kependudukan (NIK) *terupdate* di database dan update data untuk kelengkapan informasi masih terus dilakukan (Tribunnews Jateng, 2017).

Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang belum masuk di database menjadi kendala dalam proses pendaftaran karena nomor Kartu Tanda Penduduk (KTP) tidak terdaftar. Apabila wajib pajak yang akan menggunakan layanan SAKPOLE belum masuk di database Nomor Induk Kependudukan (NIK) maka mengharuskan wajib pajak melakukan pembayaran langsung ke Kantor Samsat. Bagi wajib pajak yang ingin menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE tetapi Nomor Induk Kependudukan (NIK) belum *terupdate* di database, maka telah disediakan *Call Center* agar pengguna aplikasi dapat mengupdate data Nomor Induk Kependudukan (NIK) sesuai data kendaraan bermotor. Cara yang dilakukan yaitu mengirim foto e-KTP dan STNK melalui *Whatsapp/e-mail/direct message twitter PIC Sakpole*. Apabila terjadi lambatnya layanan untuk *update* data Nomor Induk Kependudukan (NIK), terdapat gangguan proses kirim foto melalui aplikasi WhatsApp yang menyebabkan admin SAKPOLE tidak dapat mengunduh foto yang telah dikirimkan oleh pengguna. Terdapat solusi lain yang ditawarkan untuk pengguna yang menginginkan update data Nomor Induk Kependudukan (NIK) yaitu melalui *e-mail*. Pengguna yang dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor

melalui layanan aplikasi SAKPOLE adalah wajib pajak yang telah terdaftar di database.

Proses pembayaran dilakukan secara non tunai melalui layanan perbankan (transfer, teller, e-Banking, i-Banking atau ATM). Adapun perbankan yang bekerja sama dengan layanan SAKPOLE adalah Bank Jateng, Bank BNI, Bank Mandiri, Bank BCA, PT. POS Indonesia dan BPR BKK Grobogan sedangkan wajib pajak yang bukan nasabah dari bank-bank tersebut tetap bisa menggunakan layanan SAKPOLE dan bisa melakukan pembayaran melalui fasilitas transfer antar bank dari bank apapun. Selain itu, aplikasi SAKPOLE juga bekerja sama dengan toko ritel seperti Indomart dan Alfamart. Pilihan pembayaran lain yaitu melalui Tokopedia dan Go-Pay melalui Gojek.

Wajib pajak yang memanfaatkan layanan aplikasi SAKPOLE pada akhir proses pendaftaran online akan mendapatkan kode bayar yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran non tunai. Kode bayar dalam aplikasi SAKPOLE hanya berlaku dua jam sejak diperoleh, sehingga apabila melebihi jangka waktu dua jam yang telah ditentukan maka kode bayar sudah tidak berlaku yang mengharuskan pengguna mengulang kembali proses pendaftaran dari awal untuk dapat melakukan pembayaran.

Pengesahan STNK hanya dapat dilakukan apabila wajib pajak yang menggunakan aplikasi SAKPOLE datang di titik layanan terdekat pada lingkup Jawa Tengah dengan membawa bukti bayar berupa elektronik Tanda Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (e-TBPKB). Jangka waktu pengesahan yaitu selama 14 hari sejak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor,

apabila melebihi maka kendaraan tidak memiliki legalitas di jalan raya. Jika wajib pajak tidak dapat pulang untuk melakukan pengesahan STNK di area Jawa Tengah maka dapat diwakilkan orang lain dengan menunjukkan e-TBPKB dan membawa KTP atau KK dan STNK asli.

Cetak SKPP dan pengesahan STNK dapat dilakukan melalui mesin cetak mandiri yang tersedia di Kantor Samsat. Proses cetak dilakukan dengan menunjukkan QR kode bayar. Namun, pada Kantor SAMSAT di Kota Semarang belum terdapat mesin cetak mandiri. Wajib pajak harus tetap mengantre pada loket layanan SAKPOLE. Apabila wajib pajak tidak membawa kelengkapan dokumen yang dibutuhkan maka harus kembali dengan membawa syarat yang lengkap.

Setiap pelayanan publik perlu dinilai kualitasnya agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan manfaat bagi penerima atau pengguna layanan. Pelayanan yang memanfaatkan teknologi informasi dengan menghadirkan aplikasi SAKPOLE merupakan salah satu pelayanan publik yang diberikan oleh aparatur pemerintah. Keberadaan aplikasi SAKPOLE memungkinkan pemilik kendaraan bermotor di Kota Semarang dapat melaksanakan kewajibannya untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan lebih mudah dan masyarakat dapat mengurus pembayaran pajak dengan lebih cepat. Kualitas aplikasi SAKPOLE yang baik akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan kemudahan dalam pelayanan perpajakan sehingga menimbulkan kepuasan bagi penggunanya.

## **1.2 Rumusan Masalah**

Berdasarkan latar belakang, maka rumusan masalah yang akan dibahas adalah bagaimana kualitas layanan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah yang diukur melalui Survei Kualitas Layanan Aplikasi?

## **1.3 Tujuan Penelitian**

Tujuan penelitian ini adalah mengetahui nilai kualitas layanan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Jawa Tengah di Kota Semarang.

## **1.4 Kegunaan Penelitian**

### **1 Manfaat Teoritis**

Hasil dari penelitian ini diharapkan dapat bermanfaat bagi ilmu pengetahuan dan bagi perkembangan ilmu di masa depan.

### **2 Manfaat Praktis, yaitu :**

#### **a Bagi Peneliti**

Penelitian ini merupakan kesempatan baik untuk mengembangkan dan meningkatkan wawasan serta pengetahuan bagi peneliti.

#### **b Bagi Universitas**

Untuk menambah koleksi pustaka dan menambah bacaan serta referensi bagi mahasiswa Universitas Diponegoro yang akan melakukan penelitian sejenis.

#### **c Bagi Pihak Lain**

Hasil penelitian ini diharapkan dapat digunakan sebagai bahan referensi bagi pembaca dan memberikan informasi kepada masyarakat mengenai kualitas Sistem Administrasi Pajak Online Jawa Tengah.

## **1.5 Kerangka Teori**

### **1.5.1. Penelitian Terdahulu**

Penelitian ini menggunakan referensi dari penelitian-penelitian terdahulu yang sejalan dengan penelitian yang akan dilakukan. Penelitian terdahulu sangat penting sebagai pijakan dalam rangka penyusunan penelitian. Terdapat beberapa penelitian terdahulu, yaitu :

**Tabel 1. 4**  
**Penelitian Terdahulu**

Jurnal	Tujuan	Variabel	Temuan
<i>An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success</i>  Juhani Iivari, 2005	Menguji model keberhasilan sistem informasi yang diusulkan oleh DeLone dan McLean menggunakan studi lapangan dari sistem informasi wajib.	<i>System Quality</i> <i>Information Quality</i> <i>Use</i> <i>User Satisfaction</i> <i>Individual Impact</i> <i>Organizational Impact</i>	Hasil menunjukkan bahwa persepsi kualitas sistem dan persepsi kualitas informasi merupakan prediktor signifikan dari kepuasan pengguna dengan sistem, tetapi bukan dari penggunaan sistem. Kualitas sistem yang dirasakan juga merupakan prediktor signifikan dari penggunaan sistem. Kepuasan pengguna ditemukan sebagai prediktor kuat dampak individu, sedangkan pengaruh penggunaan sistem pada dampak individu tidak signifikan
<i>An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy: Online learning usage in Yemen</i>  Adnan Aldholay, Osama Isaac, Zaini Abdullah, Rasheed Abdulsalam, Ahmed Hamoud Al-Shibami, 2018	Memperluas model keberhasilan sistem informasi Delone dan McLean dengan memasukkan konsep self-efficacy terhadap kepuasan pengguna dan penggunaan aktual untuk memprediksi kinerja siswa.	<i>System</i> <i>Information</i> <i>Service Quality</i> <i>User Satisfaction</i> <i>Actual Usage</i>	Tiga hasil utama diungkapkan, yaitu bahwa kualitas keseluruhan (sistem, informasi dan kualitas layanan) dan self-efficacy memiliki dampak positif pada kepuasan pengguna dan penggunaan aktual; bahwa penggunaan aktual secara signifikan memprediksi kepuasan pengguna; dan bahwa kepuasan pengguna dan penggunaan aktual memiliki dampak positif pada kinerja siswa

<p><i>Understanding the Impact of M-Banking on Individual Performance: Delone &amp; Mclean and TTF Perspective</i></p> <p>Carlos Tam, Tiago Oliveira, 2016</p>	<p>Menggabungkan model kesuksesan DeLone &amp; McLean IS dan model Task Technology Fit (TTF) untuk mengevaluasi dampak m-banking pada kinerja individu.</p>	<p>DeLone &amp; McLean IS :</p> <p><i>System Quality</i> <i>Information Quality</i> <i>Service Quality</i> <i>Use</i> <i>Satisfaction</i></p> <p>Task Technology Fit (TTF)</p>	<p>Hasil penelitian menunjukkan bahwa penggunaan dan kepuasan pengguna adalah preseden penting dari kinerja individu, dan pentingnya efek moderasi TTF atas penggunaan untuk kinerja individu. Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna.</p>
<p>Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) dan Pelayanan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan</p> <p>Pricilia Dwi Candra, 2018</p>	<p>Mengetahui dan menganalisis pengaruh Aplikasi SIAC dan Pelayanan Akta Kelahiran terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.</p>	<p>Aplikasi SIAC (X1) :</p> <p><b>DeLone dan McLean</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas Sistem</li> <li>2. Kualitas Informasi</li> <li>3. Penggunaan</li> <li>4. Kepuasan Pemakai</li> <li>5. Dampak Individual</li> <li>6. Dampak Organisasi</li> </ol>	<p>Sistem layanan publik yang ada di Indonesia, dalam praktiknya banyak yang belum menetapkan standar layanan seperti kejelasan biaya, prosedur, persyaratan, waktu layanan sehingga banyak masyarakat yang menggunakan layanan calo seperti yang dilakukan masyarakat dalam pembuatannya. akta kelahiran di Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan.. Peningkatan pelayanan publik terus dilakukan dalam rangka mendapatkan layanan yang berkualitas untuk menghasilkan kepuasan masyarakat, seperti yang dilakukan oleh Dinas Kependudukan dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan yang telah menerapkan</p>

		<p>Pelayanan (X2) :  <b>Permenpan RB No. 15 Tahun 2014</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Persyaratan</li> <li>2. Prosedur</li> <li>3. Waktu</li> <li>4. Biaya/Tarif</li> <li>5. Produk pelayanan</li> <li>6. Pengelolaan Pengaduan</li> </ol> <p>Kepuasan Masyarakat (Y) :  <b>Permenpan RB No. 14 Tahun 2017</b></p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. <i>Information</i></li> <li>2. <i>Consultation</i></li> <li>3. <i>Ordertaking</i></li> <li>4. <i>Hospitality</i></li> <li>5. <i>Carteking</i></li> <li>6. <i>Exception</i></li> <li>7. Billing</li> <li>8. Payment</li> </ol>	<p>aplikasi inovasi SIAK berbasis online sehingga pihak terkait dapat mengakses tanpa harus datang ke Kantor PT. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 100 responden, yaitu masyarakat yang ditemui secara langsung selama pemrosesan untuk membuat akta kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SIAK dan akta kelahiran berdampak pada kepuasan masyarakat yaitu sebesar 12,7%. Sedangkan penerapan SIAK dan layanan akta kelahiran simultan untuk kepuasan masyarakat. Penulis memberikan rekomendasi lakukan keberadaan perbaikan jaringan rumah atau server pada aplikasi agar tidak mengalami kesalahan SIAK, dan penambahan pegawai ke area kekurangan pegawai.</p>
--	--	---	--

		<p>9. Produk spesifikasi jenis pelayanan</p> <p>10. Waktu pelayanan</p> <p>11. Penanganan, pengaduan, saran dan masukan</p>	
<p>Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon Dan Mclean</p> <p>Jamal Maulana Hudin dan Dwiza Riana, 2016</p>	<p>Menganalisis faktor-faktor yang mengukur keberhasilan model kesuksesan sistem informasi delone &amp; mclean terhadap pengguna sistem informasi akuntansi Accurate di enam perusahaan di Kota Sukabumi</p>	<p>1. Kualitas informasi : ketepatan waktu, keringkasan, mudah dipahami, aktualitas, relevansi</p> <p>2. Kualitas sistem : ketersediaan sistem, kecepatan respon, fleksibilitas</p>	<p>Kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan, sedangkan variabel lainnya teruji signifikan dalam mengukur keberhasilan penggunaan sistem informasi akuntansi Accurate dengan nilai R-square 0,57 untuk penggunaan, 0,94 untuk kepuasan pengguna dan 0,94 untuk manfaat bersih. Selain itu, nilai goodness of fit (GoF) sebesar 0,72 atau 72%, sehingga model dinyatakan telah sesuai secara substansial dalam merepresentasikan hasil penelitian</p>

		<p>sistem, kemudahan pengguna, keandalan sistem, konsistensi sistem</p> <p>3. Kualitas pelayanan : jaminan. empati</p> <p>4. Pengguna : waktu menggunakan, frekuensi penggunaan, lama waktu koneksi, pengulangan penggunaan</p> <p>5. Kepuasan pengguna : penilaian kepuasan pengguna</p>	
--	--	---	--

		<p>sistem, kesulitan penggunaan sistem, kenyamanan penggunaan sistem, persyaratan kepuasan penggunaan, kesenangan</p> <p>6. Manfaat bersih : menumbuhkan kreatifitas, peningkatan pengetahuan, kemampuan memecahkan masalah, meningkatkan partisipasi, terciptanya <i>sharing</i> pengetahuan</p>	
--	--	---	--

<p>Kualitas Aplikasi Mobile Go Jek di Kalangan Masyarakat Kota Surabaya (Study Deskriptif Kualitas dan Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Aplikasi Go Jek)</p> <p>Rilie Rizky Fitria Mu'izz, 2017)</p>	<p>Mengetahui kesuksesan sistem teknologi informasi aplikasi mobile Go Jek di Kota Surabaya</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>1. Kualitas sistem (<i>system quality</i>)       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Tingkat kenyamanan</li> <li>b. Fleksibilitas</li> <li>c. Realisasi</li> <li>d. Spesifik</li> </ol> </li> <li>2. Kualitas informasi (<i>information quality</i>):       <ol style="list-style-type: none"> <li>a. Keakuratan informasi (<i>accuracy</i>)</li> <li>b. Relevan (<i>relevance</i>)</li> <li>c. Kelengkapan informasi (<i>completeness</i>)</li> <li>d. Ketepatan waktu (<i>timelines</i>)</li> <li>e. Penyajian informasi (<i>format</i>)</li> </ol> </li> <li>3. Kualitas layanan (<i>service quality</i>):</li> </ol>	<p>Tingkat kualitas yang tinggi dari ke tiga ukuran yaitu kualitas sistem (<i>information quality</i>), kualitas informasi (<i>information quality</i>), dan kualitas layanan (<i>service quality</i>) sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Hasil menunjukan penggunaan (<i>use</i>) dan kepuasan pengguna (<i>user setisfaction</i>) masing-masing memiliki nilai yang tinggi dengan skor 4,01. Secara keseluruhan sistem aplikasi mobile Go Jek masuk dalam kategori sukses secara sistem terlihat dari manfaat yang sangat tinggi (net benefit) dengan skor 4,33.</p>
---	---	---	--

		<ul style="list-style-type: none"> <li>a. Kecepatan respon</li> <li>b. Kemampuan teknik</li> <li>c. Pelayanan setelahnya dari pengembangan</li> </ul> <p>4. Penggunaan (<i>Use</i>)</p> <p>5. Kepuasan Pengguna (<i>User Satisfaction</i>) :</p> <ul style="list-style-type: none"> <li>a. Efisiensi (<i>efficiency</i>)</li> <li>b. Keefektifan (<i>Effectiveness</i>)</li> <li>c. Kepuasan (<i>Satisfaction</i>)</li> </ul> <p>6. Manfaat (Net Benefit)</p>	
Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Android Blackberry Messenger (BBM) Studi	Untuk mengetahui dan menganalisis pengaruh variabel kualitas sistem dan kualitas informasi terhadap kepuasan	Kualitas Sistem (X1) : <ul style="list-style-type: none"> <li>1. Kemudahan pengguna</li> <li>2. Kecepatan akses</li> </ul>	Hasil penelitian dengan menggunakan SPSS menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan hasil uji koefisiensi korelasi ( R ) sebesar 0,411 sehingga kualitas sistem

<p>pada Masyarakat Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda</p> <p>Khairatul Anisa, 2017</p>	<p>pengguna aplikasi android Blackberry Messenger (BBM) pada masyarakat kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda.</p>	<ol style="list-style-type: none"> <li>3. Keandalan sistem</li> <li>4. Fleksibilitas sistem</li> <li>5. Keamanan sistem</li> <li>6. Kegunaan fitur dan fungsi sistem</li> </ol> <p>Kualitas Informasi (X2) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Akurasi</li> <li>2. Ketepatan waktu</li> <li>3. Relevansi</li> </ol> <p>Kepuasan (Y) :</p> <ol style="list-style-type: none"> <li>1. Efisiensi</li> <li>2. Keefektifan</li> </ol>	<p>dan kualitas informasi berpengaruh cukup kuat terhadap kepuasan pengguna aplikasi android Blackberry Messenger (BBM). Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial kualitas system berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,04. Saran utama untuk pihak pengembang sistem aplikasi Blackberry Messenger adalah untuk terus berinovasi dalam pengembangan sistem.</p>
---	--	--	---

- a. *An Empirical Test of the DeLone-McLean Model of Information System Success* (Juhani Iivari, 2005) bertujuan untuk menguji model keberhasilan sistem informasi yang diusulkan oleh DeLone dan McLean menggunakan studi lapangan dari sistem informasi wajib. Hasil menunjukkan bahwa persepsi kualitas sistem dan persepsi kualitas informasi merupakan prediktor signifikan dari kepuasan pengguna dengan sistem, tetapi bukan dari penggunaan sistem. Kualitas sistem yang dirasakan juga merupakan prediktor signifikan dari penggunaan sistem. Kepuasan pengguna ditemukan sebagai prediktor kuat dampak individu, sedangkan pengaruh penggunaan sistem pada dampak individu tidak signifikan
- b. *An extension of Delone and McLean IS success model with self-efficacy: Online learning usage in Yemen* (Adnan Aldholay, Osama Isaac, Zaini Abdullah, Rasheed Abdulsalam, Ahmed Hamoud Al-Shibami, 2018) menunjukkan bahwa kualitas keseluruhan (sistem, informasi dan kualitas layanan) dan self-efficacy memiliki dampak positif pada kepuasan pengguna dan penggunaan aktual; bahwa penggunaan aktual secara signifikan memprediksi kepuasan pengguna; dan bahwa kepuasan pengguna dan penggunaan aktual memiliki dampak positif pada kinerja siswa
- c. *Understanding the Impact of M-Banking on Individual Performance: Delone & Mclean and TTF Perspective* menunjukkan bahwa penggunaan dan kepuasan pengguna adalah preseden penting dari kinerja individu, dan pentingnya efek moderasi TTF atas penggunaan untuk kinerja individu.

Kualitas sistem, kualitas informasi, dan kualitas layanan secara positif mempengaruhi kepuasan pengguna.

- d. Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) dan Pelayanan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan (Pricilia Dwi Candra, 2018) menggunakan metode kuantitatif yang melibatkan 100 responden, yaitu masyarakat yang ditemui secara langsung selama pemrosesan untuk membuat akta kelahiran. Berdasarkan hasil penelitian, penerapan SIAK dan akta kelahiran berdampak pada kepuasan masyarakat yaitu sebesar 12,7%. Sedangkan penerapan SIAK dan layanan akta kelahiran simultan untuk kepuasan masyarakat. Penulis memberikan rekomendasi lakukan keberadaan perbaikan jaringan rumah atau server pada aplikasi agar tidak mengalami kesalahan SIAK, dan penambahan pegawai ke area kekurangan pegawai.
- e. Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon Dan Mclean menunjukkan bahwa kualitas informasi dan kualitas pelayanan tidak berpengaruh signifikan terhadap variabel penggunaan, sedangkan variabel lainnya teruji signifikan dalam mengukur keberhasilan penggunaan sistem informasi akuntansi Accurate dengan nilai R-square 0,57 untuk penggunaan, 0,94 untuk kepuasan pengguna dan 0,94 untuk manfaat bersih. Selain itu, nilai goodness of fit (GoF) sebesar 0,72 atau 72%, sehingga model dinyatakan telah sesuai secara substansial dalam merepresentasikan hasil penelitian

- f. Kualitas Aplikasi Mobile Go Jek di Kalangan Masyarakat Kota Surabaya (Study Deskriptif Kualitas dan Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Aplikasi Go Jek) menunjukkan bahwa tingkat kualitas yang tinggi dari ke tiga ukuran yaitu kualitas sistem (*information quality*), kualitas informasi (*information quality*), dan kualitas layanan (*service quality*) sangat mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem. Hasil menunjukkan penggunaan (*use*) dan kepuasan pengguna (*user setisfaction*) masing-masing memiliki nilai yang tinggi dengan skor 4,01. Secara keseluruhan sistem aplikasi mobile Go Jek masuk dalam kategori sukses secara sistem terlihat dari manfaat yang sangat tinggi (*net benefit*) dengan skor 4,33.
- g. Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Android Blackberry Messenger (BBM) Studi pada Masyarakat Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda (Khairatul Anisa, 2017) menunjukkan bahwa Hasil penelitian dengan menggunakan SPSS menunjukkan terdapat pengaruh positif dan signifikan antara kualitas sistem dan kualitas informasi dengan hasil uji koefisiensi korelasi (  $R$  ) sebesar 0,411 sehingga kualitas sistem dan kualitas informasi berpengaruh cukup kuat terhadap kepuasan pengguna aplikasi android Blackberry Messenger (BBM). Berdasarkan hasil uji hipotesis secara parsial kualitas system berpengaruh terhadap kepuasan pengguna sebesar 0,04. Saran utama untuk pihak pengembang sistem aplikasi Blackberry Messenger adalah untuk terus berinovasi dalam pengembangan sistem.

Berdasarkan penelitian terdahulu yang telah dijelaskan, dapat disimpulkan bahwa penelitian meneliti tentang adanya variabel yang sama dalam menguji kualitas sebuah aplikasi. Tujuan penelitian untuk mengetahui dan mendeskripsikan sehingga mendapatkan bukti empiris mengenai kualitas layanan sistem.

### **1.5.2. Administrasi Publik**

Administrasi menurut pendapat Trecker merupakan suatu proses yang dinamis dan berkelanjutan, yang digerakkan dalam rangka mencapai tujuan dengan cara memanfaatkan secara bersama orang dan material melalui koordinasi dan kerja sama (Keban, 2008: 2). Menurut The Liang Gie administrasi adalah segenap rangkaian kegiatan penataan terhadap pekerjaan pokok yang dilakukan oleh sekelompok orang dalam kerja sama mencapai tujuan tertentu (Syafiie, 2010: 14).

Administrasi publik dimaksudkan dalam memahami hubungan pemerintah dengan publik serta meningkatkan responsibilitas kebijakan terhadap berbagai kebutuhan publik dan juga melembagakan praktik-praktik manajerial agar terbiasa melaksanakan kegiatan dengan efektif, efisien dan rasional. Chandler dan Plano mengatakan bahwa administrasi publik adalah proses dimana sumber daya dan personel publik diorganisir dan dikoordinasikan untuk memformulasikan, mengimplementasikan dan mengelola (*manage*) keputusan-keputusan dalam kebijakan publik (Pasolong, 2007: 7). Administrasi publik ditujukan untuk memecahkan masalah publik melalui perbaikan-perbaikan terutama dibidang organisasi, sumber daya manusia dan keuangan.

Menurut Barton & Chappel melihat administrasi publik sebagai *the work of government* atau pekerjaan yang dilakukan oleh pemerintah (Keban, 2008: 5). Definisi ini menekankan aspek keterlibatan personil dalam memberikan pelayanan kepada publik. Dapat disimpulkan bahwa administrasi publik adalah kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif.

### **1.5.3. Manajemen Publik**

Secara etimologi, *management* berasal dari kata *manus* (tangan) dan *agere* (melakukan), yang telah digabung menjadi kata *manage* berarti mengurus atau *managiere* yang berarti melatih. George Terry berpendapat bahwa manajemen adalah suatu proses khusus yang terdiri dari perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan yang dilakukan untuk menentukan serta mencapai sasaran yang telah ditentukan (Syafiie, 2010: 48). Manajemen menurut Ordway Tead adalah proses dan perangkat yang mengarahkan serta membimbing kegiatan suatu organisasi dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Prajudi berpendapat bahwa manajemen merupakan pengendalian dan pemanfaatan dari semua faktor serta sumber daya yang menurut suatu perencanaan diperlukan untuk mencapai atau menyelesaikan suatu tujuan tertentu.

Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi-fungsi manajemen seperti *planning*, *organizing* dan *controlling* satu sisi dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain. Manajemen publik sebagai cabang

dari bidang ilmu yang lebih luas yaitu ilmu administrasi negara yang merupakan proses menggerakkan sumber daya manusia dan non sumber daya manusia sesuai perintah kebijakan publik dan berfokus pada operasi-operasi atau pelaksanaan internal organisasi pemerintah atau organisasi publik lainnya (Pasolong, 2007: 83). Perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan merupakan perangkat utama yang dilakukan oleh manajer publik dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik. Manajemen publik sebagai inti dari administrasi publik sebagai pelaksana kegiatan yang bersifat operasional untuk mencapai tujuan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan pada tingkat administrasi.

#### **1.5.4. Kualitas Pelayanan Publik**

Pelayanan adalah produk yang tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang melibatkan usaha-usaha manusia dan menggunakan peralatan (Mukarom & Laksana, 2015: 80). Sejalan dengan yang diungkapkan, Gronroos juga mengungkapkan bahwa pelayanan adalah aktivitas atau serangkaian aktivitas yang bersifat tidak kasat mata (tidak dapat diraba) yang terjadi akibat adanya interaksi antara konsumen dan karyawan atau hal-hal lain yang disediakan oleh perusahaan pemberi pelayanan yang dimaksudkan untuk memecahkan permasalahan konsumen atau pelanggan (Mukarom & Laksana, 2015: 80). Dapat disimpulkan bahwa pelayanan adalah suatu bentuk kegiatan yang dilakukan untuk memenuhi kebutuhan pelanggan.

Ratminto dan Atik Septi Winarsih mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang

publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2011: 11). Pelayanan publik dalam Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau organisasi yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan.

Pelayanan dikatakan berkualitas atau memuaskan bila pelayanan tersebut dapat memenuhi kebutuhan dan harapan masyarakat. Kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang memenuhi atau melebihi harapan. Kualitas pelayanan publik merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa, manusia, proses, dan lingkungan dimana penilaian kualitasnya ditentukan pada saat terjadi pemberian pelayanan publik tersebut (Hardiansyah, 2011: 40). Dapat disimpulkan bahwa kualitas pelayanan publik adalah kemampuan pihak penyelenggara pelayanan publik dalam memberikan pelayanan yang memenuhi kebutuhan dan dapat memberikan kepuasan pada pelanggan.

Pelayanan publik oleh Mursitama dkk mencakup tiga aspek yaitu pelayanan barang, jasa dan administratif (Yusriadi, 2018: 91). Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2004 membedakan jenis pelayanan menjadi :

1. Kelompok Pelayanan Administratif yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk dokumen resmi yang dibutuhkan oleh publik, misalnya status kewarganegaraan, sertifikat kompetensi, kepemilikan atau penguasaan terhadap suatu barang dan sebagainya. Dokumen-dokumen tersebut antara lain KTP, akte kelahiran, akte pernikahan, akte kematian, Buku Pemilik Kendaraan Bermotor (BPKB), Surat Izin Mengemudi (SIM), Surat Tanda Nomor Kendaraan Bermotor (STNK), Izin Mendirikan Bangunan (IMB), Paspor, Sertifikat Kepemilikan/Penguasaan Tanah dan sebagainya. Layanan Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online ini merupakan jenis pelayanan administratif karena menghasilkan dokumen resmi berupa STNK.
2. Kelompok Pelayanan Barang yaitu pelayanan yang berbagai bentuk/jenis barang yang digunakan oleh publik, misalnya jaringan telepon, penyediaan tenaga listrik, air bersih dan sebagainya
3. Kelompok Pelayanan Jasa yaitu pelayanan yang menghasilkan berbagai bentuk jasa yang dibutuhkan oleh publik, misalnya pendidikan, pemeliharaan, kesehatan, penyelenggaraan transportasi, pos dan sebagainya.

Pemerintah memiliki fungsi memberikan pelayanan publik yang diperlukan oleh masyarakat dan pemberian pelayanan publik yang berkualitas kepada masyarakat menjadi semakin penting untuk dilaksanakan. Penyelenggara

pelayanan publik dituntut untuk memenuhi kebutuhan masyarakat dalam memberikan pelayanan sehingga penting mengukur kualitas layanan sebagai upaya untuk memperbaiki kualitas pelayanan publik. Peraturan mengenai Survei Kepuasan Masyarakat diatur dalam Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Peraturan tersebut mendefinisikan kepuasan masyarakat adalah hasil pendapat dan penilaian masyarakat terhadap kinerja pelayanan yang diberikan kepada aparatur penyelenggara pelayanan publik sedangkan survei kepuasan masyarakat adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.

#### **1.5.5. Kualitas Layanan Aplikasi**

Kehadiran sistem teknologi informasi telah memberikan begitu banyak pengaruh terhadap sebuah organisasi. Teknologi informasi sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi informasi adalah penunjang aplikasi teknologi yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan dalam sebuah organisasi dapat diselesaikan secara cepat, akurat dan efisien. Aplikasi yaitu program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju.

DeLone dan McLean mengemukakan bahwa kualitas aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri dimana kualitas sistem aplikasi merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat

keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Widodo, Putranti dan Nurcahayati, 2016: 164). Terdapat hubungan yang positif antara penggunaan aplikasi dengan kualitas sistem informasi. Kualitas sistem informasi sangat berpengaruh kepada pengguna dalam menggunakan aplikasi tersebut.

Perkembangan teknologi informasi berkaitan dengan organisasi publik bahwa supaya organisasi publik mampu meningkatkan efisiensi dan memberikan pelayanan umum yang lebih baik serta untuk pengembangan organisasi agar organisasi mampu mengantisipasi dan menjawab perubahan-perubahan yang terjadi akibat tuntutan masyarakat modern yang semakin kompleks. Penerapan sistem informasi manajemen dalam organisasi publik salah satunya adalah aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online.

Kualitas dari aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online perlu diuji karena merupakan hal yang sangat penting bagi instansi dalam melakukan implementasi yang banyak menyangkut pengguna. Kualitas yang bagus berdampak pada kesuksesan yang diharapkan oleh sebuah organisasi yang berkegiatan dalam bidang sistem informasi tersebut. Kehadiran pelayanan berbasis aplikasi maka dapat memudahkan masyarakat. Namun, banyak hal yang perlu diperhatikan dalam menciptakan sebuah sistem informasi berbasis aplikasi. Diperlukan adanya sebuah cara untuk menguji sebuah sistem mengenai kualitas sistem tersebut.

Teori tentang kesuksesan sistem informasi dikemukakan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 yang dikenal dengan *D&M IS Success Model* (Mu'izz, 2017). DeLone dan McLean melakukan pembaharuan terhadap model kualitas

sistem informasi pada tahun 2003 akibat dari perubahan peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang. DeLone dan McLean memperbaharainya yang merupakan hasil dari kontribusi beberapa penelitian sebelumnya dan menyebutnya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Model. Secara mendasar variabel kualitas sistem informasi terdiri dari tiga bagian yaitu sistem itu sendiri, penggunaan dari sistem dan dampak yang ditimbulkan. Dimensi kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean (Tajuddin, Nimran, & Astuti, 2016: 6) :

1. *System Quality* (Kualitas Sistem)
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi)
3. *Service Quality* (Kualitas Layanan)
4. *Use* (Penggunaan)
5. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna)
6. *Net Benefit* (Manfaat)

Model kesuksesan sistem yang dapat digunakan untuk menilai kualitas suatu aplikasi yaitu kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan manfaat. Peran kualitas sistem informasi (*output*) yang dihasilkan sistem dan layanan terhadap pengguna akan mempengaruhi kepuasan pengguna dan penggunaan sistem yang akhirnya mempengaruhi seberapa besar manfaat (*net benefit*) yang diperoleh dari sistem yang digunakan. Semakin besar *net benefit* maka penerapan sistem semakin berhasil. Berikut penjelasan dari masing-masing dimensi kesuksesan sistem informasi menurut DeLone dan McLean :

#### **1.5.6.1 Kualitas Sistem (*System Quality*)**

Kualitas sistem adalah digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri (Jogiyanto, 2007: 12). Kualitas sistem adalah proses sistem informasi yang menunjukkan hasil interaksi antara sistem dengan individu sebagai pengguna (Amin, 2016: 254). Berdasarkan pendapat dari beberapa ahli dapat disimpulkan bahwa kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan merupakan interaksi antara sistem dengan pengguna. Nelson et al. menjelaskan kualitas sistem dapat diukur melalui lima dimensi antara lain :

- a. Reliabilitas sistem yaitu keandalan atas sistem yang dioperasikan.
- b. Fleksibilitas sistem yaitu dapat menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.
- c. Integrasi sistem adalah kemudahan dalam menggabungkan data dari berbagai macam sumber untuk mendukung pengambilan keputusan.
- d. Aksesibilitas sistem adalah kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari suatu sistem.
- e. Waktu respon sistem adalah respon sistem yang cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.

#### **1.5.6.2 Kualitas Informasi (*Information System*)**

Kualitas informasi merupakan ukuran kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007: 15). Ong et al. berpendapat bahwa kualitas informasi dapat diartikan pengukuran kualitas konten dari sistem informasi. Kualitas informasi menurut Liu & Arnett adalah tingkat relevan, ketepatan waktu, aman dan disajikan

dengan rancangan informasi yang baik dalam sebuah website (Tajuddin et al., 2016: 8). Kualitas informasi ditentukan dengan tiga pilar yaitu akurasi, ketepatan waktu dan relevansi (Kumorotomo & Margono, 2001: 11). Berdasarkan beberapa pendapat para ahli, dapat disimpulkan bahwa kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna. Kualitas informasi dapat diukur melalui :

- a. Kelengkapan (*completeness*) adalah merupakan cakupan atau banyaknya suatu informasi tersedia atau diperlukan. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi dapat dikatakan berkualitas jika informasi yang tersedia lengkap yang mencakup seluruh informasi. Informasi yang lengkap sangat dibutuhkan oleh pengguna dalam pengambilan keputusan.
- b. Relevan (*relevance*) adalah kesesuaian sistem informasi terhadap kebutuhan pengguna atau informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya. Kualitas informasi pada suatu sistem informasi dapat dikatakan baik apabila relevan atau sesuai terhadap kebutuhan pengguna atau informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya.
- c. Akurat (*accurate*) adalah kebenaran informasi yang dihasilkan dan bebas dari kesalahan-kesalahan sampai pada penerima informasi. Informasi yang dihasilkan oleh sistem informasi harus akurat karena sangat berperan penting dalam pengambilan keputusan oleh pengguna. Informasi harus benar, tidak menyesatkan pengguna dan bebas dari kesalahan-kesalahan sampai pada penerima informasi, yang kemungkinan terjadi banyak gangguan terlebih dari sistem informasi tersebut, yang dapat merusak informasi tersebut. Informasi

mencerminkan maksud informasi yang disediakan oleh sistem informasi.

- d. Format adalah kemudahan dalam memahami sistem aplikasi sehingga memudahkan dalam memahami informasi yang disediakan. Kemudahan dalam pemahaman diciptakan dari format yang disediakan oleh sistem tidak rumit ketika digunakan, sehingga memudahkan dalam memahami informasi yang disediakan. Format informasi mengacu kepada bagaimana informasi dipresentasikan kepada pengguna.

### **1.5.6.3 Kualitas Layanan (*Service Quality*)**

Kualitas layanan dalam sistem informasi merupakan pelayanan yang didapatkan pengguna dari pengembangan sistem layanan. Sistem layanan yang baik merupakan sistem yang dapat membantu pengguna dengan bantuan tanggap terhadap masalah yang akan diterima pengguna sehingga pengguna merasa yakin dengan sistem informasi tersebut. Kualitas layanan merupakan penilaian pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan unit sistem informasi (Groho, Winarno, & Permanasari, 2015: 14). Kualitas layanan didefinisikan sebagai perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima (Saputro, Budiyanto, & Santoso, 2015) .

Konsep kualitas layanan yang diadopsi oleh DeLone dan McLean menyatakan bahwa kualitas layanan merupakan perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan dan apa yang disediakan (Tajuddin et al., 2016). Menurut DeLone and McLean komponen yang mempengaruhi dari kualitas layanan (*service quality*) adalah :

- a Jaminan (*assurance*) adalah jaminan dan kepastian yang diberikan oleh sistem untuk menumbuhkan rasa percaya.
- b Empati (*empathy*) adalah kepedulian sistem terhadap pengguna dengan berupaya memahami keinginan pelanggan.

#### **1.5.6.4 Penggunaan (*Use*)**

Penggunaan (*use*) sistem merupakan pengukur yang tepat untuk mengukur sukses dibanyak kasus (Tajuddin et al., 2016: 10). *Use* mengacu pada seberapa sering pengguna atau frekuensi dalam memakai sistem informasi. Dilakukan pembedaan penggunaan (*use*) ke dalam penggunaan keluaran (*information use*) dan penggunaan sistem (*system use*) yang berarti penggunaan informasi dan penggunaan dari sistem informasi itu sendiri (Jogiyanto, 2007). Indikator penggunaan (*use*) menurut J. Iivari yaitu :

- a Penggunaan waktu harian (*daily used time*) adalah seberapa sering pemakaian sistem informasi
- b Frekuensi penggunaan (*frequency of use*) adalah ukuran jumlah atau lama penggunaan sistem selama bekerja

#### **1.5.6.5 Kepuasan Pengguna (*User Satisfaction*)**

Kepuasan pengguna merupakan respond atau umpan balik yang dihasilkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Kepuasan pengguna menekankan pada persepsi pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan untuk mengukur besarnya kesenjangan (*gap*) yang mungkin terjadi antara harapan dan kenyataan

kualitas sistem yang diterima oleh pengguna (Tajuddin et al., 2016: 11). Ukuran kepuasan pengguna terlihat dari seberapa suka pengguna terhadap sistem yang digunakan, menurut DeLone dan McLane dapat diukur melalui :

- a Kepuasan informasi adalah hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima
- b Kepuasan menyeluruh adalah bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem. Serta manfaat dalam dalam proses input proses output yang diterima.

#### **1.5.6.6 Manfaat (*Net Benefit*)**

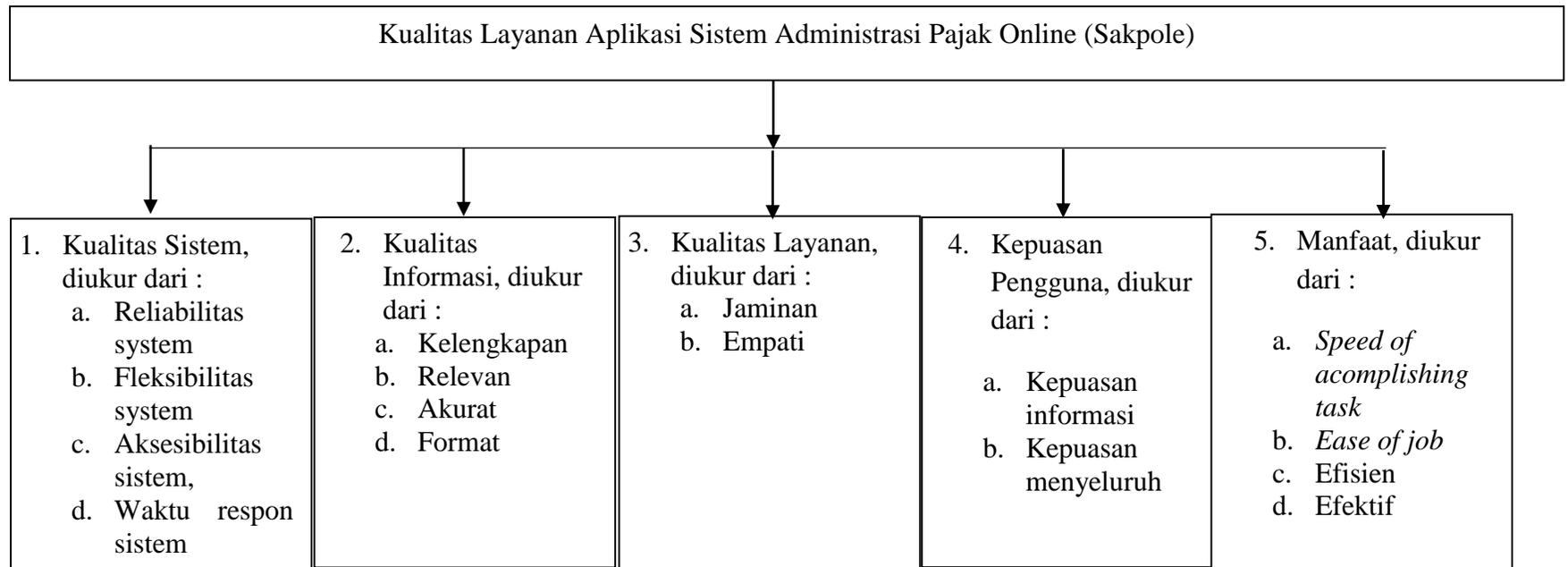
Net benefit adalah hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi (Saputro et al., 2015: 5). Manfaat merupakan *impact* atau dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna. Meningkatkan pengetahuan dan mengurangi lama waktu pencarian informasi. Indikator untuk mengukur manfaat-manfaat bersih diadaptasi dari ukuran persepsi kegunaan (*perceived usefulness*) :

- a *Speed of accomplishing task* adalah kemampuan sistem informasi yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat
- b *Ease of job* adalah kegunaan sistem informasi untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan
- c Efisiensi adalah sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu

tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.

- d Efektivitas adalah sistem informasi dapat memenuhi dan mencapai kebutuhan atau tujuan pengguna sesuai harapan atau target yang diinginkan.

### 1.5.6. Kerangka Berpikir



## 1.6 Definisi Konsep

Definisi konseptual yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah Kualitas Layanan Aplikasi. Kualitas layanan aplikasi merupakan kualitas program siap pakai yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna untuk mempermudah dan memenuhi kebutuhan pengguna dimana untuk menilai kualitas suatu aplikasi dilihat dari kualitas informasi, kualitas sistem, kualitas layanan, penggunaan sistem, kepuasan pengguna dan manfaat.

## 1.7 Definisi Operasional

Definisi operasional kualitas layanan aplikasi terdiri dari :

- a. Kualitas Sistem, diukur dari :
  1. Reliabilitas sistem merupakan keandalan atas sistem aplikasi kendaraan pajak online yang dioperasikan.
  2. Fleksibilitas sistem adalah kemampuan sistem menyesuaikan dengan berbagai kebutuhan pengguna dan ke kondisi yang berubah-ubah.
  3. Aksesibilitas sistem merupakan kemudahan untuk mengakses informasi ataupun kemudahan untuk menghasilkan informasi dari sistem aplikasi kendaraan pajak online
  4. Waktu respon sistem merupakan waktu yang diperlukan sistem aplikasi kendaraan pajak online untuk merespon dengan cepat atau tepat waktu terhadap permintaan akan informasi.
- b. Kualitas Informasi, diukur dari :
  1. Kelengkapan (*completeness*) merupakan cakupan atau banyaknya suatu

informasi di sistem aplikasi kendaraan pajak online yang tersedia atau diperlukan.

2. Relevan (*relevance*) yaitu kesesuaian sistem informasi terhadap kebutuhan pengguna atau informasi tersebut mempunyai manfaat untuk penggunanya.
  3. Akurat (*accurate*) merupakan kebenaran informasi yang dihasilkan dan bebas dari kesalahan-kesalahan sampai pada penerima informasi.
  4. Format merupakan kemudahan dalam memahami sistem aplikasi kendaraan pajak online sehingga memudahkan dalam memahami informasi yang disediakan.
- c. Kualitas Layanan, yang terdiri dari :
1. Jaminan (*assurance*) adalah jaminan dan kepastian yang diberikan oleh sistem aplikasi kendaraan pajak online untuk menumbuhkan rasa percaya
  2. Empati (*empathy*) adalah kepedulian sistem terhadap pengguna dengan berupaya memahami keinginan pelanggan
- d. Kepuasan Pengguna, yang terdiri dari :
1. Kepuasan Informasi adalah hasil perbandingan pengharapan atau kebutuhan sistem informasi dengan kinerja sistem yang diterima oleh pengguna
  2. Kepuasan Menyeluruh adalah bentuk kepuasan secara global atas semua sistem yang sudah disajikan dan dilakukan interaksi mengenai tingkat kepuasan layanan informasi dan sistem.
- e. Manfaat, diukur dari :
1. *Speed of accomplishing task* adalah kemampuan sistem informasi yang dapat menyelesaikan pekerjaan dengan lebih cepat

2. *Ease of job* adalah kegunaan sistem informasi untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pekerjaan
3. Efisiensi adalah sistem informasi yang dapat memberikan solusi terhadap pekerjaan pengguna. Suatu sistem informasi dapat dikatakan efisien jika suatu tujuan yang dimiliki pengguna dapat tercapai dengan melakukan hal yang tepat.
4. Efektivitas adalah sistem informasi dapat memenuhi dan mencapai kebutuhan atau tujuan pengguna sesuai harapan atau target yang diinginkan.

## **1.8 Metode Penelitian**

### **1.8.1 Tipe Penelitian**

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika. Tipe penelitian kuantitatif terdiri dari tiga tipe yaitu eksplanatori, deskriptif dan penelitian eksplanatori. Tipe penelitian kuantitatif terdiri dari (Prasetyo & Jannah, 2012: 41) :

1. Eksploratori. Dikenal sebagai penelitian penjajagan atau formulatif, tujuannya untuk mengenal atau mendapatkan pandangan baru mengenai suatu gejala yang seringkali mampu merumuskan masalah penelitian yang lebih tepat.
2. Deskriptif. Penelitian ini bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala atau suatu masyarakat tertentu.
3. Penelitian Eksplanatori. Penelitian jenis ini berusaha untuk menguji dan menjelaskan hipotesis yang menyatakan hubungan sebab akibat antara dua

variabel atau lebih. Penelitian yang mempunyai tujuan tersebut dikenal dengan penelitian eksplanatori atau penelitian penjelasan. Penelitian eksplanatori juga bertujuan untuk menggambarkan sekaligus menjelaskan suatu gejala atau fenomena yang diteliti.

Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang berusaha dan bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala tertentu mengenai Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah di Kota Semarang. Dalam penelitian ini deskriptif yang dimaksud adalah deskriptif kuantitatif karena gambarannya menggunakan ukuran, jumlah, atau frekuensi.

### **1.8.2 Populasi dan Sampel**

Populasi didefinisikan sebagai kelompok subjek yang hendak dikenai generalisasi hasil penelitian. Populasi adalah wilayah generalisasi terdiri atas obyek atau subyek yang mempunyai kualitas dan karakteristik tertentu yang ditetapkan oleh peneliti untuk dipelajari dan kemudian ditarik kesimpulannya (Sugiyono, 2010). Sedangkan sampel adalah bagian dari jumlah dan karakteristik yang dimiliki oleh populasi tersebut (Sugiyono, 2010). Sampel adalah sebagian dari populasi yang ingin diteliti, yang ciri-ciri dan keberadaannya diharapkan mampu mewakili atau menggambarkan ciri-ciri dan keberadaan populasi yang sebenarnya.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai wajib pajak yang menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang. Jumlah pengguna

berjumlah 1372 orang. Sampel dari penelitian ini yaitu beberapa wajib pajak yang menggunakan aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang.

### 1.8.3 Teknik Pengambilan Sampel

Terdapat berbagai teknik sampling yang dapat digunakan, yang umumnya dibagi menjadi teknik *probability sampling* dan *non probability sampling*. *Probability sampling* adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi untuk dipilih menjadi anggota sampel, sedangkan *non probability sampling* adalah teknik sampling yang tidak memberi peluang atau kesempatan sama bagi setiap unsur atau anggota populasi untuk dipilih menjadi sampel. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sample *non probability sampling*, lebih khususnya menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti.

Menentukan ukuran sampel melalui Rumus Slovin yaitu :

$$N = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

Keterangan:

N = ukuran populasi

n = ukuran populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir dengan konstanta (misal 0,10 atau 10%)

Menentukan jumlah sampel dari Rumus Slovin didapat :

$$n = \frac{N}{1+N(e)^2}$$

$$n = \frac{1372}{1+1372(0.1)^2}$$

$$n = \frac{1372}{1+1372(0.01)}$$

$$n = \frac{1372}{1+1372(0.01)}$$

$$n = \frac{1372}{14.72}$$

$$n = 93$$

Jadi jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan melibatkan 93 wajib pajak pengguna aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang.

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

Jenis data dalam penelitian ini adalah data kuantitatif dimana data diperoleh dalam bentuk angka atau yang diangkakan. Sumber data yang digunakan dalam penelitian ini adalah data primer dan sekunder.

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

Data primer adalah data yang diperoleh oleh peneliti secara langsung dari lokus tempat penelitian. Data tersebut didapatkan melalui survei, observasi dan pengamatan langsung di lapangan.

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

Data sekunder adalah data-data yang diperoleh secara tidak langsung, misalnya dari perpustakaan yaitu buku, literatur, karya ilmiah, penelitian terdahulu, peraturan perundang-undangan.

### **1.8.5 Skala Pengukuran**

Penelitian ini menggunakan skala likert. Skala Likert adalah suatu skala psikometrik yang umum digunakan dalam kuesioner (angket), dan merupakan skala yang paling banyak digunakan dalam riset berupa survei. Metode ini dikembangkan oleh Rensis Likert. Skala Likert adalah skala yang dapat dipergunakan untuk mengukur sikap, pendapat, dan persepsi seseorang atau sekelompok orang terhadap suatu jenis layanan publik. Pada skala Likert responden diminta untuk menentukan tingkat persetujuan mereka terhadap suatu pernyataan dengan memilih salah satu dari pilihan yang tersedia. Tingkat kualitas di mulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Adapun penentuan skor dalam penelitian ini adalah :

1. Jawaban “tidak baik” diberi skor 1
2. Jawaban “kurang baik” diberi skor 2
3. Jawaban “baik” diberi skor 3
4. Jawaban “sangat baik” diberi skor 4

### **1.8.6 Teknik Pengumpulan Data**

Teknik pengumpulan data kuantitatif dalam penelitian ini dilakukan dengan cara :

1. Angket (Kuesioner)

Kuesioner merupakan teknik pengambilan data dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pertanyaan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Peneliti melakukan pembagian kuesioner kepada masyarakat

pengguna aplikasi SAKPOLE untuk mengetahui kualitas layanan aplikasi SAKPOLE.

## 2. Observasi

Wawancara dan kuesioner selalu berkomunikasi dengan responden, tetapi observasi tidak terbatas pada hal itu, tetapi juga obyek – obyek alam lainnya. Teknik pengumpulan data dengan observasi dilakukan, apabila peneliti berkenaan dengan perilaku manusia, proses kerja, gejala – gejala alam dan bila responden yang diamati tidak terlalu benar.

## 3. Studi Dokumentasi

Kegiatan pengumpulan data dilakukan dengan mempelajari dokumen-dokumen yang sudah ada yang bertujuan untuk mendapatkan data dan informasi yang berhubungan dengan materi penelitian.

### **1.8.7 Teknik Analisis**

Teknik analisis data yang dilakukan oleh peneliti yang terkuat yaitu dengan teknik pengumpulan data kuesioner karena dari pembagian kuesioner tersebut dapat mengetahui kualitas layanan aplikasi SAKPOLE. Diperkuat dengan adanya wawancara dan observasi lapangan.

Data dianalisis dengan menggunakan nilai mutu pelayanan yang dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur. Berdasarkan hasil kuesioner Survei Kualitas Layanan Aplikasi (SKLA) yang dibagikan kepada masyarakat, maka setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur

kualitas layanan aplikasi. Penghitungan terhadap unsur-unsur yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama. Nilai penimbang ditetapkan dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Bobot nilai rata-rata tertimbang} = \frac{\text{Jumlah Bobot}}{\text{Jumlah Unsur}} = \frac{1}{X} = N$$

Diketahui :

$N = \text{Bobot nilai per unsur}$

Memperoleh nilai Survei Kualitas Layanan Aplikasi (SKLA) digunakan pendekatan nilai rata-rata tertimbang dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{SKLA} = \frac{\text{Total dari Nilai Persepsi Per Unsur}}{\text{Total Unsur yang Terisi}} \times \text{Nilai Penimbang}$$

Memudahkan interpretasi terhadap penilaian Survei Kualitas Layanan Aplikasi (SKLA) yaitu antara 25 – 100 maka hasil penilaian tersebut dikonversikan dengan nilai dasar 25 dengan rumus sebagai berikut :

$$\text{Survei Kualitas Layanan Aplikasi} \times 25$$

**Tabel 1. 5**  
**Hasil Survei Kualitas Layanan Aplikasi**

NILAI PERSEPSI	NILAI INTERVAL (NI)	NILAI INTERVAL KONVERSI (NIK)	MUTU LAYANAN APLIKASI	KUALITAS LAYANAN APLIKASI
1	1.00 – 2.5996	25.00 – 64.99	D	Tidak Baik
2	2,60 - 3.064	65.00 – 76.60	C	Kurang Baik
3	3.0644 – 3.532	76.61 – 88.30	B	Baik
4	3.5324 – 4.00	88.31 – 100.00	A	Sangat Baik

Sumber : Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik