

BAB I

PENDAHULUAN

1.1. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pemasukan negara yang penting dan digunakan untuk kesejahteraan masyarakat Indonesia. Pajak memiliki fungsi cukup penting untuk keuangan dan pembangunan negara sehingga mampu menjalankan peran dan fungsinya sesuai undang-undang. Salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor yang menunjukkan peningkatan setiap tahunnya dan diperkirakan akan terus naik seiring dengan terus bertambahnya penggunaan sepeda motor.

Daerah mendapat kewenangan untuk melaksanakan otonomi daerah sesuai dengan Undang-Undang Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah. 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. Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah.

Pengetahuan perpajakan juga merupakan hal yang penting karena memuat sebuah konsep ketentuan umum di bidang perpajakan, sanksi pajak, jenis pajak yang berlaku di Indonesia mulai dari subyek pajak, obyek pajak, tarif pajak, perhitungan pajak terutang, pencatatan pajak terutang, hingga bagaimana pengisian pelaporan pajak. Pengetahuan Pajak berpengaruh secara signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak dan menumbuhkan perilaku

patuh karena dengan bertambahnya wawasan tentang perpajakan wajib pajak mampu memberikan kesadaran akan pentingnya pajak dibandingkan terkena sanksi. (Yusuf & Ismail, 2017). Peningkatan pemahaman dan kepatuhan pajak dapat dilakukan dengan sosialisasi peraturan pajak melalui penyuluhan sehingga pengetahuan wajib pajak meningkat. Pengetahuan tentang peraturan perpajakan penting untuk menumbuhkan kepatuhan pajak karena mereka tahu waktu dan sanksi terhadap pelanggarnya (Witono, 2008).

Tabel 1. 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Semarang

Tahun	Jumlah Kendaraan Bermotor
2019	1.347.260
2020	1.382.434
2021	1.512.234
2022	1.542.006
2023	1.651.895

Sumber : (bps.go.id, 2023)

Dari tahun 2019 hingga 2023, jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang konsisten setiap tahunnya. Pada tahun 2019, tercatat ada 1.347.260 kendaraan bermotor. Jumlah ini meningkat sebesar 2,61% pada tahun 2020 menjadi 1.382.434 kendaraan. Peningkatan paling signifikan terjadi antara tahun 2020 dan 2021, dengan kenaikan sebesar 9,38%, sehingga jumlah kendaraan mencapai 1.512.234. Pertumbuhan ini terus berlanjut meskipun dengan laju yang lebih lambat, yakni 1,97% pada tahun 2022 dengan total 1.542.006 kendaraan. Pada tahun 2023, jumlah kendaraan bermotor mencapai 1.651.895, mencatat peningkatan sebesar 7,13% dari tahun sebelumnya. Data ini menunjukkan tren kenaikan yang konsisten dalam jumlah kendaraan bermotor selama lima tahun terakhir, dengan puncak peningkatan terjadi pada tahun 2021.

Tabel 1. 2 Realisasi Pajak Daerah

Kabupaten / Kota	Realisasi Pajak Daerah Menurut Kabupaten/Kota di Provinsi Jawa Tengah (Ribu Rupiah)		
	2019	2020	2021
PROVINSI JAWA TENGAH	4 618 496 197 625	4 579 535 646 300	4 758 837 286 600
Kabupaten Cilacap	178 799 077 675	174 524 145 375	184 501 374 000
Kabupaten Banyumas	186 548 695 575	179 331 079 525	186 535 309 700
Kabupaten Purbalingga	90 027 067 425	86 741 349 275	90 458 283 000
Kabupaten Banjarnegara	69 858 210 575	67 746 185 000	71 402 457 500
Kabupaten Kebumen	98 797 997 450	98 412 438 325	104 650 831 500
Kabupaten Purworejo	81 280 781 675	78 021 210 675	83 119 556 000
Kabupaten Wonosobo	69 037 126 000	69 475 241 475	75 575 702 650
Kabupaten Magelang	124 346 713 225	117 723 167 425	118 841 031 500
Kabupaten Boyolali	108 533 951 075	116 517 734 700	126 143 830 500
Kabupaten Klaten	178 868 411 525	176 897 448 200	177 062 754 000
Kabupaten Sukoharjo	137 356 970 075	137 064 612 500	150 725 536 000
Kabupaten Wonogiri	102 394 870 300	105 791 366 100	109 619 636 500
Kabupaten Karanganyar	127 322 890 050	129 341 415 475	134 002 524 500
Kabupaten Sragen	130 391 955 025	135 233 796 800	144 430 936 200
Kabupaten Grobogan	122 505 959 425	124 837 308 025	130 301 030 000
Kabupaten Blora	77 122 855 100	78 925 130 650	81 428 523 700
Kabupaten Rembang	70 882 459 450	71 183 025 750	73 763 436 500
Kabupaten Pati	170 343 123 400	178 476 463 775	184 959 689 500
Kabupaten Kudus	149 688 846 325	147 275 887 625	153 726 547 000
Kabupaten Jepara	124 728 547 675	132 171 652 925	142 808 542 000
Kabupaten Demak	118 787 003 375	133 100 581 900	137 584 560 500
Kabupaten Semarang	169 052 047 250	156 845 559 775	166 374 208 500
Kabupaten Temanggung	67 843 629 850	68 841 258 650	67 746 057 300
Kabupaten Kendal	106 989 068 600	105 818 021 025	108 692 179 900
Kabupaten Batang	68 503 329 750	66 002 470 875	70 159 571 800
Kabupaten Pekalongan	70 708 049 275	70 357 928 925	75 505 019 000
Kabupaten Pemalang	109 362 742 625	106 158 009 275	112 587 995 500
Kabupaten Tegal	103 068 513 150	98 793 096 675	101 418 169 000
Kabupaten Brebes	129 186 369 925	114 723 879 600	112 839 066 500
Kota Magelang	76 690 383 775	83 990 846 825	92 577 895 000
Kota Surakarta	233 316 112 350	215 745 937 450	221 120 584 000
Kota Salatiga	56 260 857 150	57 642 277 600	55 577 560 500
Kota Semarang	763 372 539 525	748 349 848 575	754 487 740 100
Kota Pekalongan	80 061 789 850	75 331 688 325	78 814 109 750
Kota Tegal	66 457 252 150	72 143 581 225	79 295 037 000

Sumber:Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah (2023)

Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah tercatat menjadi kota yang memberikan kontribusi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) paling besar di Jawa Tengah. Berdasarkan data sumber penerimaan pajak bermacam-macam, salah satunya adalah pajak kendaraan bermotor. Peralpnya, kepemilikan kendaraan bermotor sangatlah lekat dengan kewajiban pajak kendaraan bermotor (PKB). Kendaraan bermotor merupakan kendaraan yang paling banyak digunakan di Kota Semarang. Setiap tahun jumlah kendaraan terus bertambah namun penerimaan pajak belum maksimal sehingga belum memenuhi target murni. Adanya peningkatan pada jumlah kendaraan bermotor akibat banyaknya masyarakat dimana lebih

condong dan senang dalam memakai kendaraan bermotor pribadi dibandingkan dengan angkutan umum dalam kegiatan sehari-hari. Selain itu mayoritas masyarakat mempunyai kendaraan bermotor berjumlah di atas satu sehingga terjadi peningkatan pertumbuhan pada kendaraan bermotor. Selain itu, kemudahan dalam sistem kredit juga memberikan dampak yang cukup signifikan terhadap pertumbuhan pada kendaraan bermotor.

Kemudian, banyak masyarakat dimana memiliki tingkat kesibukan yang cukup padat, serta banyak masyarakat yang berada di daerah luar kota dimana menjadi penyebab tidak adanya waktu dalam membayar pajak maupun mengunjungi kantor Samsat dan menunggu antrian yang cukup lama. Hal tersebut menunjukkan adanya kendala dalam pembayaran pajak tersebut, yaitu terjadi ketidakpatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya. Kepatuhan ini menjadi persoalan yang penting yang mempengaruhi penerimaan pajak daerah. Selain itu, dapat membuat masyarakat lebih memilih menggunakan jasa dari calo untuk menghindari antrian serta sudah terbiasa jadi. Oleh sebab itu, perlu dilakukan upaya oleh pihak Samsat dalam menghimpun pajak kendaraan bermotor guna memperbaiki tingkat pelayanan dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah membuat inovasi membayar pajak berbasis aplikasi bernama SAKPOLE yaitu Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online pada 16 Juli tahun 2017. Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019- 2023, selama periode 2016-2018, masyarakat Jawa Tengah telah dimanjakan oleh aplikasi-aplikasi teknologi yang dikembangkan Perangkat Daerah. Masyarakat diberikan pilihan untuk datang langsung ke Unit Pelayanan Publik atau cukup dengan menggunakan aplikasi yang telah disediakan di android. Pemilik kendaraan bermotor dapat menggunakan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) untuk membayar pajak kendaraan bermotor.

Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) adalah layanan jaringan elektronik yang 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). Aplikasi ini 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 sehingga bagi wajib pajak yang sedang sibuk atau berada di luar kota tetap dapat melakukan pembayaran tanpa khawatir akan denda keterlambatan. Dasar Hukum diciptakannya aplikasi SAKPOLE yaitu (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2) Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. (3) Peraturan Daerah Tahun 2017 tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintahan Daerah Provinsi.

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.

Namun, dalam pelaksanaannya operasionalnya, aplikasi SAKPOLE masih belum berfungsi secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh keluhan pengguna yang belum memahami dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE, seperti tidak bisa memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK). Belum semua Nomor Induk Kependudukan (NIK) terupdate di database dan update data untuk kelengkapan informasi masih terus dilakukan. Selain itu, dalam proses pembayaran dilakukan secara non tunai melalui layanan perbankan dan e-commerce yang bekerja sama. Namun, 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. Hal ini, yang terkadang juga menyulitkan masyarakat jika sedang berada di kondisi yang tidak mendukung.

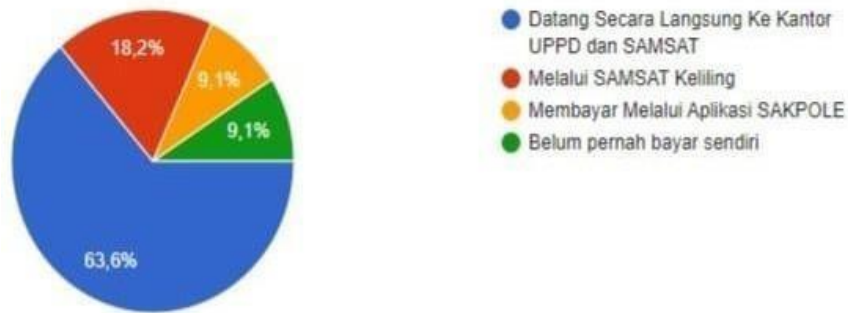
Tabel 1. 3 Perbandingan Jumlah Pengguna Aplikasi SAKPOLE UPPD Kota Semarang dengan Wajib Pajak Kota Semarang

Tahun	Jumlah Pengguna	Wajib Pajak
2017	3.163	690.882
2018	5.802	722.098
2019	5.555	760.542
2020	9.480	765.160
2021	30.485	901.202
2022	147.074	889.367

Sumber : BAPENDA Provinsi Jawa Tengah

Data tersebut menunjukkan bahwa capaian setiap tahun meningkat melalui aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE). Menurut kepala bagian pengolahan data SAKPOLE (Bapenda Provinsi Jawa Tengah), dalam empat tahun tersebut dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi “SAKPOLE” terus bertambah, namun pertambahan jumlah tersebut masih jauh dari target. Pertambahan jumlah ini juga masih belum signifikan jika dibandingkan dengan keseluruhan realisasi wajib pajak yang membayar secara langsung di SAMSAT Kota Semarang.

Gambar 1. 1 Efektivitas Pembayaran Pajak



Sumber : Data Primer yang diolah, 2023

Berdasarkan data yang diperoleh, menunjukkan bahwa tingkat kepentingan dan partisipasi masyarakat dalam menanggapi adanya inovasi Aplikasi SAKPOLE ini masih rendah. Dibuktikan dengan sebesar 63,6% masyarakat lebih senang untuk membayar pajak secara langsung di Kantor UPPD dan SAMSAT Kota Semarang. Hal ini juga disebabkan karena masyarakat masih kurang sadar untuk menggunakan teknologi sehingga program E-Samsat belum banyak diketahui oleh masyarakat, selain itu juga masyarakat terkadang sudah membayar melalui E- Samsat tidak melakukan pengesahan. Sebaiknya dalam hal ini, setiap petugas pelayanan pajak lebih memberikan kepada masyarakat pembelajaran dengan menggunakan media atau sosialisai langsung kepada masyarakat.

Hal tersebut selaras dengan pernyataan (Hartanti,2020) bahwa E- SAMSAT tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, karena wajib pajak lebih memilih SAMSAT offline karena kurang paham dengan internet. Namun, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Wardani& Juliansya, 2018) bahwa seharusnya program E-Samsat dapat mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena wajib pajak mendapatkankemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam menjalankan kewajibannya.

Dengan demikian, seharusnya pelayanan publik perlu dinilai kualitasnya agar pelayanan yang diberikan dapat memberikan manfaat bagi penerima atau pengguna layanan. 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.

Tingkat pemahaman terhadap teknologi sistem pada aplikasi SAKPOLE juga dapat digunakan dalam mengevaluasi kinerja yang diperlukan oleh manajemen untuk memastikan bahwa inovasi pelayanan publik yang dicetuskan oleh pemerintah dapat berjalan efektif dengan melihat tingkat kepentingan dan partisipasi yang diberikan masyarakat dalam menggunakan dan mengakses SAKPOLE untuk membayar pajak. Selain itu, pemahaman tersebut diperlukan oleh pemakai teknologi sistem pada aplikasi SAKPOLE agar pemakai tersebut merasa bahwa teknologi sistem tersebut yang diterapkan dapat memudahkan dan membantumasyarakat untuk membayar pajak tanpa harus datang ke Kantor Samsat secara langsung. Dengan demikian, diperlukan strategi yang merupakan pendekatan secara keseluruhan yang berkaitan dengan pelaksanaan gagasan, perencanaan, dan eksekusi sebuah aktivitas dalam kurun waktu tertentu. Di dalam strategi yang baik, terdapat koordinasi antar stakeholders yang terlibat, memiliki tema, mengidentifikasi faktor pendukung yang sesuai dengan prinsip-prinsip pelaksanaan gagasan secara rasional, efisien dalam pendanaan, serta memiliki taktik untuk mencapai tujuan secara efektif. Strategi dibedakan dengan taktik, yang memiliki ruang lingkup yang lebih sempit dan waktu yang lebih singkat.

Berdasarkan pemaparan di atas, bahwa penambahan jumlah penggunasih belum signifikan, peneliti ingin mencari tahu bagaimana partisipasi dan tingkat kepentingan masyarakat dalam penggunaan aplikasi terhadap efektivitas pemahaman sistem pembayaran online oleh wajib pajak kendaraan bermotor diUPPD Kota Semarang. Hal ini didukung oleh teori yang dinyatakan oleh Fred D. Davis bahwa masalah perilaku penerimaan pengguna menjadi salah satu halangan bagi kesuksesan suatu sistem baru. Sebab, pelayanan publik di masyarakat dapat dikatakan optimal apabila warga masyarakat memperoleh kemudahan dalam

berbagai hal pelayanan yang akan diberikan sehingga lebih cepat, responsif dan produktif. Serta, terdapat beberapa faktor-faktor yang mempengaruhi adanya tingkat kepentingan dan partisipasi masyarakat rendah terhadap penggunaan aplikasi SAKPOLE serta pemahaman masyarakat kurang terhadap perkembangan teknologi yang membuat penggunaan aplikasi SAKPOLE masih rendah. Sedangkan optimalisasi menjadikan paling baik, menguntungkan, pengoptimalan proses sehingga optimalisasi merupakan tindakan proses metodologi untuk membuat sesuatu yang lebih baik, sempurna dan lebih fungsional atau lebih efektif (Saragih et al., 2019). Dengan demikian, dengan adanya permasalahan tersebut, peneliti bertujuan untuk menganalisis “Mengapa Masyarakat belum optimal dalam memanfaatkan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) untuk membayar wajib pajak di Kota Semarang?”

1.2. Identifikasi Masalah

1. Kurangnya tingkat urgensi masyarakat mengenai ketentuan pelaksanaan Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online.
2. Rendahnya partisipasi masyarakat dalam meningkatkan kualitas pelayanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online.
3. Kualitas pelayanan meliputi akses dan fasilitas dalam proses pembayaran pajak secara online yang belum optimal.

1.3. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Tingkat Kepentingan Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang?
2. Bagaimana Pengaruh Tingkat Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang?

3. Bagaimana Pengaruh Tingkat Kepentingan dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang?

1.4. Tujuan dan Manfaat Penelitian

1.4.1. Tujuan Penelitian

1. Untuk mengetahui Tingkat Kepentingan Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang.
2. Untuk mengetahui Tingkat Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang.
3. Untuk mengetahui Tingkat Kepentingan dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang.

1.4.2. Manfaat Penelitian

Melalui penelitian ini, manfaat yang diharapkan sebagai berikut:

1.4.2.1 Manfaat Teoritis

1. Bagi Akademisi

Untuk membandingkan teori yang telah diperoleh dari perkuliahan dan dapat digunakan sebagai dasar studi perbandingan dan referensi lain yang sejenis. Hasil penelitian ini juga dapat digunakan sebagai bahan masukan bagi perkembangan ilmu pengetahuan dalam bidang komunikasi, khususnya penelitian yang berkaitan dengan tingkat kepentingan dan partisipasi masyarakat dalam mengoptimalkan penggunaan aplikasi SAKPOLE dalam membayar pajak.

1.4.2.2 Manfaat praktis

Dengan penelitian ini akan dapat menambah wawasan dan pengetahuan peneliti, khususnya dibidang pelayanan publik. Penelitian ini diharapkan sebagai cara untuk memperoleh informasi dan dapat memberikan gambaran atau masukan kepada Pemerintah Kota Semarang dan beberapa pihak dalam pelayanan publik guna mendorong masyarakat dalam mengotimalkan penggunaan aplikasi SAKPOLE menjadi lebih baik. Penelitian ini diharapkan dapat memberikan masukan dan pengalaman peneliti dalam mempraktekkan ilmu yang didapat didalam perkuliahan. Disamping itu dengan penelitian ini, penulis akan menghasilkan suatu kesimpulan dan saran-saran terhadap terkait persoalan kepemilikan SAKPOLE sebagai suatu masukan dan bahan pertimbangan dalam penggunaan inovasi pelayanan publik di masa mendatang.

1.5. Landasan Teori

1.5.1. Penelitian Terdahulu

Tabel 1. 4 Penelitian Terdahulu

No.	Peneliti	Variabel Penelitian	Metode, Sampel Penelitian dan Alat Analisis	Hasil Penelitian
1	Yasirandi, Rahmat; Utomo, Rio Guntur (2023)	Independen: <i>Facilitating Condition</i> (X1) <i>Performance Expectancy</i> (X2) Dependen: <i>Behavioral intention</i> (Y)	Metode : Kuantitatif Sampel enelitian : 104 responden Alat analisis : Model modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2).	<i>Facilitating Condition, Performance Expectancy</i> dan <i>Public Value</i> berpengaruh positif signifikan terhadap <i>behavioral intention</i> untuk menggunakan layanan SAKPOLE e-Samsat, dengan <i>Public Value</i> merupakan faktor yang paling signifikan. Kesimpulannya, pandangan masyarakat Kabupaten Karanganyar terhadap penyedia jasa telah berhasil meningkatkan

				Kapasitasnya karena kebermanfaatan jasa
2	Kusbandiyah, Ani; Mudjiyanti, Rina; Purnadi; Wardani, Susilo(2022)	Independen: Administrative Sanctions (X1) Taxpayer Awareness (X2) Income Level (X3) Modernization of the Tax administration system (X4) Dependen: Taxpayer Awareness to Pay (Y)	Metode : Kuantitatif Sampel Penelitian : 150 responden Alat Analisis : convenience sampling	Terdapat sanksi administrasi, wajib pajak sadar pajak, tingkat pendapatan, dan modernisasi pajak sistem administrasi padakepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kendaraan bermotor kepatuhan wajib pajak. Tidak hanya pendapatan tetapi juga didukung oleh kesadaran wajib pajak. Modernisasi dari Sistem pembayaran pajakyaitu transformasi digitaldari sistem konvensional ke digital untuk penyederhanaan dan percepatan administrasi Perpajakan
3.	Marliyati; Murtini, Sri; Yudhaningsih, Resi; Mohammad, Hasanudin; Christina Retno Gayatrie(2022)	Independen: ➤ Kualitas Pelayanan (X1) ➤ Partisipasi Masyarakat (X2) Dependen: ➤ Penerimaan pajak (Y)	Metode : Kuantitatif Sampel Sampel penelitian: 100 responden Alat analisis : Purposive random sampling	Aplikasi SAKPOLE untuk administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor belum dimanfaatkan secara maksimal oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah. Aplikasi SAKPOLE tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah.
4.	Savitri, Fania Mutiara; Hartono, Setyo Budi;	Independen: ➤ Aplikasi	Metode : Kuantitatif Sampel : 74 orang	Penerimaan pajak kendaraan

	Suryorini, Ariana ; Alfirdaus, Nila Nafisatulizza (2022)	SAKPOLE (X1) ➤ Pengetahuan pajak (X2) Dependen: ➤ Kepatuhan wajib pajak	Alat analisis : Uji instrumen, koefisiensi determinasi, dan uji Hipotesis	bermotor bisa ditingkatkan dengan adanya kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh baiknya kualitas aplikasi Sakpole dan tingginya pengetahuan wajib pajak. Hal ini dibuktikan bahwa aplikasi Sakpole dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Semakin patuh wajib pajak dalam membayarkan pajak, maka penerimaan pajak akan meningkat
5	Budiman, Faris; Kismartini; Herawati, Agustin Rina (2021)	Mendeskripsikan inovasi “Sakpole Baru” sebagai strategi pelayanan publik berbasis e- government untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor oleh Pemerintah Jawa Tengah	Pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif (reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan).	1. Sakpole Baru” merupakan inovasi kebijakan publik bagi pemerintah Jawa Tengah dalam hal mendorong masyarakat untuk patuh dan disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor. 2. Kebijakan ini sangat efektif karena dapat memangkas waktu dan tenaga masyarakat, serta tidak menimbulkan kerumunan. Kebijakan publik “Sakpole

				<p>Baru” sebagai salah satu inovasi pemerintah Jawa Tengah merupakan terobosan yang belum pernah dilakukan oleh pemerintah lainnya.</p> <p>3. Kebijakan ini bertujuan dalam rangka mendorong penerimaan dari sektor perpajakan, khususnya di sektor pajak kendaraan bermotor</p>
6.	Djumain (2020)	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Program Samsat Keliling (X1) ➤ e-Samsat Sakpole (X2) ➤ Pengesahan STNK online (X3) <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y) 	<p>Metode : Kuantitatif Sampel : 100 responden Alat analisis : Uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan uji autokorelasi</p>	<p>Program Samsat Keliling, dan Pengesahan STNK Online 5 Tahunan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan program e- Samsat Sakpole tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor.</p>
7.	Farizi, Musyafa; Widiarto Ardian; Putri ,Alvianita Gunawan; Kusuma, Septian Yudha;Sari , Mella Katrina (2020)	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kualitas informasi (X1) ➤ Pelayanan SAKPOLE (X2) <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kepuasan wajib pajak (Y) 	<p>Metode : Kuantitatif model DeLone dan McLean Sampel : 360 Responden Alat analisis : Amos 22.0.</p>	<p>Kualitas informasi dan layanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem SAKPOLE. Kualitas informasi dan pelayanan SAKPOLE berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak sedangkan kualitas sistem tidak. Selain itu, penggunaan SAKPOLE</p>

				berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dan terdapat hubungan timbal balik antara kepuasan dan penggunaan SAKPOLE terhadap keuntungan wajib pajak.
8.	Hartanti, Hartanti; Alviani, Karina; Ratiyah(2020)	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Samsat Drive Thru (X1) ➤ Samsat keliling (X2) ➤ E-Samsat (X3) <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Penerimaan Pajak kendaraan bermotor (Y) 	Metode : Kuantitatif Alat analisis : uji normalitas, heterokadistas, linieritas dan Multikolineritas terdahulu dan diolah menggunakan software SPSS versi 21.	secara parsial Samsat Drive Thru berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, sedangkan Samsat keliling dan E-Samsat secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Secara Simultan Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur.
9.	Usmani, Lintang Febi; Rahman, Amni Zarkasyi(2020)	<p>Independen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kemudahan Wajib Pajak (X1) ➤ Kepuasan Pengguna (X2) <p>Dependen:</p> <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kualitas SAKPOLE (Y) 	Metode : Kuantitatif Sampel : 93 responden Alat analisis : purposive sampling.	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.
10.	Wardani, Dewi Kusuma;Wati, Erma (2018)	Independen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Sosialisasi Perpajakan (X1) ➤ Pengetahuan Perpajakan (X2) Dependen: <ul style="list-style-type: none"> ➤ Kepatuhan Wajib Pajak (Y) 	Metode : Convenience sampling Sampel : 100 orang Alat analisis : Analisis jalur	Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan.

Penelitian terdahulu adalah kajian penelitian yang pernah dilakukan oleh peneliti sebelumnya yang dapat diambil dari berbagai sumber ilmiah seperti skripsi, tesis, disertasi, jurnal penelitian, dan e-book. Berikut adalah penelitian terdahulu yang menjadi acuan peneliti dalam melakukan penelitian :

1. Rahmat Yasirandi & Rio Guntur Utomo (2023) tentang *Measuring levels of user's acceptance in adopting the SAKPOLE as an e-Samsat service using UTAUT2*. Dalam penelitian tersebut peneliti mengkaji mengenai *Variabel Facilitating Condition (X1) Performance Expectancy (X2) terhadap Behavioral intention (Y)* yang bertujuan untuk mengetahui faktor-faktor yang mempengaruhi niat perilaku menggunakan layanan e-Samsat SAKPOLE di Kabupaten Karanganyar. Hasil penelitiannya adalah Facilitating Condition, Performance Expectancy dan Public Value berpengaruh positif signifikan terhadap behavioral intention untuk menggunakan layanan SAKPOLE e-Samsat, dengan Public Value merupakan faktor yang paling signifikan. Dapat disimpulkan bahwa pandangan masyarakat Kabupaten Karanganyar terhadap penyedia jasa telah berhasil meningkatkan kapasitasnya karena kebermanfaatan jasa tersebut. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel penelitian 104 responden dan teknik analisis Model modifikasi Unified Theory of Acceptance and Use of Technology 2 (UTAUT2).
2. Rina Mujiyanti, dkk. (2022) tentang *Analysis of Motor Vehicle Tax Payment Compliance at Samsat Banyumas Regency*. Dalam penelitian tersebut mengkaji mengenai Variabel

Administrative Sanctions (X1), Taxpayer Awareness (X2), Income Level (X3), dan Modernization of the Tax administration system (X4) Terhadap Taxpayer Awareness to Pay(Y). Hasil penelitiannya adalah terdapat sanksi administrasi, wajib pajak sadar pajak, tingkat pendapatan, dan modernisasi pajak sistem administrasi pada kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor berpengaruh positif terhadap kendaraan bermotor kepatuhan wajib pajak. Tidak hanya pendapatan tetapi juga didukung oleh kesadaran wajib pajak. Modernisasi dari sistem pembayaran pajak yaitu transformasi digital dari sistem konvensional ke digital untuk penyederhanaan dan percepatan administrasi perpajakan. Metode penelitian yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel penelitian 150 responden dan teknik analisis menggunakan *convenience sampling*.

3. Marliyanti, dkk. (2022) tentang Penerapan E-Government Pada Layanan Pajak Kendaraan Bermotor di Provinsi Jawa Tengah. Dalam penelitian tersebut mengkaji mengenai Variabel Kualitas Pelayanan (X1) Partisipasi Masyarakat (X2) Terhadap Penerimaan Pajak (Y). Metode yang digunakan adalah metode kuantitatif dengan sampel 100 dan teknik analisis purposive random. Hasil penelitiannya adalah Aplikasi SAKPOLE untuk administrasi pembayaran pajak kendaraan bermotor belum dimanfaatkan secara maksimal oleh wajib pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah. Aplikasi SAKPOLE tidak berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor di Provinsi Jawa Tengah
4. Fania Mutiara Savitri, dkk. (2022) tentang Pengaruh Penggunaan Aplikasi Sakpole dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak) Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Semarang). Dalam penelitian tersebut mengkaji mengenai Variabel Aplikasi SAKPOLE (X1) Pengetahuan pajak (X2) Terhadap Kepatuhan wajib pajak (Y). Hasil penelitiannya adalah Penerimaan pajak kendaraan bermotor bisa ditingkatkan dengan adanya kepatuhan wajib pajak yang dipengaruhi oleh baiknya kualitas aplikasi Sakpole dan tingginya pengetahuan wajib pajak. Hal ini dibuktikan bahwa aplikasi

Sakpole dan pengetahuan pajak berpengaruh terhadap peningkatan kepatuhan wajib pajak. Semakin patuh wajib pajak dalam membayarkan an pajak, maka penerimaan pajak akan meningkat. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan sampel 74 responden dan alat analisis berupa uji instrumen, koefisiensi determinasi, dan uji hipotesis.

5. Faris Budiman, dkk. (2021) tentang “NEW SAKPOLE” Sebuah Alternatif Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor di Era Pandemi Covid-19. Hasil penelitiannya adalah (1) Sakpole Baru” merupakan inovasi kebijakan publik bagi pemerintah Jawa Tengah dalam hal mendorong masyarakat untuk patuh dan disiplin dalam membayar pajak kendaraan bermotor, (2) Kebijakan ini sangat efektif karena dapat memangkas waktu dan tenaga masyarakat, serta tidak menimbulkan kerumunan. Kebijakan publik “Sakpole Baru” sebagai salah satu inovasi pemerintah Jawa Tengah merupakan terobosan yang belum pernah dilakukan oleh pemerintah lainnya, (3) Kebijakan ini bertujuan dalam rangka mendongkrak penerimaan dari sektor perpajakan, khususnya di sektor pajak kendaraan bermotor. Penelitian tersebut menggunakan pendekatan kualitatif dengan metode deskriptif (reduksi data, penyajian dan penarikan kesimpulan).
6. Djumain (2020) tentang Pengaruh Samsat Keliling, E-Samsat Sakpole, dan Pengesahan STNK Online Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kendaraan Bersama Samsat Kota Semarang I). Dalam penelitian tersebut mengkaji mengenai Variabel Program Samsat Keliling (X1) e-Samsat Sakpole (X2) Pengesahan STNK online (X3) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Y). Hasil penelitiannya adalah Program Samsat Keliling, dan Pengesahan STNK Online 5 Tahunan berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sedangkan program e- Samsat Sakpole tidak berpengaruh secara positif dan signifikan terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif dengan sampel 100 responden dan alat analisis yang digunakan adalah uji asumsi klasik yang terdiri dari uji normalitas, uji

multikolinieritas, uji heteroskedastisitas, dan ujiautokorelasi.

7. Musyafa Farizi, dkk. (2020) tentang *Evaluation Of The Success Of The Vehicle Administration System And Online Yax (Sakpole) With Model DeLone & McLean*. Dalam penelitian tersebut mengkaji mengenai Kualitas informasi (X1) Pelayanan SAKPOLE (X2) Terhadap Kepuasan wajib pajak (Y). Hasil penelitiannya adalah Kualitas informasi dan layanan yang berpengaruh positif dan signifikan terhadap penggunaan sistem SAKPOLE. Kualitas informasi dan pelayanan SAKPOLE berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak sedangkan kualitas sistem tidak. Selain itu, penggunaan SAKPOLE berpengaruh positif dan signifikan terhadap kepuasan wajib pajak. Dan terdapat hubungan timbal balik antara kepuasan dan penggunaan SAKPOLE terhadap keuntungan wajib pajak. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif model DeLone dan McLean dengan sampel 360 responden dan teknik analisis Amos 22.0.
8. Hartanti, dkk. (2020) tentang Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive- Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Dalam penelitian tersebut mengkajimengenai Samsat Drive Thru (X1) Samsat keliling (X2) E-Samsat (X3) Terhadap Penerimaan Pajak kendaraan bermotor (Y). Hasil penelitiannya adalah menunjukkan secara parsial Samsat Drive Thru berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, sedangkan Samsat keliling dan E-Samsat secara parsial tidak berpengaruh terhadap penerimaan Pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Secara Simultan Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, E-Samsat berpengaruh terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor pada Kantor Samsat Jakarta Timur. Metode yang digunakan adalah kuantitatif dengan teknik analisis uji normalitas, heterokadistitas, linieritas dan multikolinieritas terdahulu dan diolah menggunakan software SPSS versi 21.
9. Lintang Febi Usmani & Amni Zarkasyi Rahman (2020) tentang Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Jawa Tengah di Kota

Semarang. Dalam penelitian tersebut mengkaji mengenai Kemudahan Wajib Pajak (X1) Kepuasan Pengguna (X2) Terhadap Kualitas SAKPOLE (Y). Hasil penelitiannya adalah 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. Metode yang digunakan dalam penelitian tersebut adalah kuantitatif dengan 93 responden dan alat analisis yang digunakan adalah purposive sampling.

10. Dewi Kusuma Wardani & Erma Wati (2018) tentang Pengaruh Sosialisasi Perpajakan Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak dengan Pengetahuan Perpajakan Sebagai Variabel Intervening. Dalam penelitian tersebut mengkaji mengenai Variabel Sosialisasi Perpajakan (X1) Pengetahuan Perpajakan (X2) Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Y). Hasil penelitiannya adalah Sosialisasi perpajakan berpengaruh signifikan terhadap kepatuhan wajib pajak melalui pengetahuan perpajakan. Metode yang digunakan adalah Convenience sampling dengan sampel 100 responden dan alat analisis yang digunakan adalah analisis jalur.

Berdasarkan Tabel 1.4 mengenai komparasi penelitian terdahulu yang penulis lakukan, fokus penelitian yang bermacam-macam seperti Pengaruh Sakpole dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak, Evaluasi Kualitas Penggunaan SAKPOLE dalam wajib bayar pajak, dan Inovasi SAKPOLE merupakan salah satu alternatif yang diciptakan masyarakat untuk mempermudah dalam pembayaran pajak. Dengan demikian, terdapat hal yang menjadi pembeda dari penelitian sebelumnya adalah pada penelitian kali ini, penulis mengambil fokus tentang “Pengaruh Tingkat Kepentingan dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Sistem Administrasi Kendaraan Online

(SAKPOLE) di Kota Semarang” dimana pada studi terdahulu belum adanya pembahasan untuk menganalisis hubungan antara tingkat kepentingan dan partisipasi secara bersamaan dengan efektivitas aplikasi SAKPOLE. Sebab, Aplikasi SAKPOLE ini sangat penting untuk digunakan masyarakat dalam membayar pajak. Partisipasi masyarakat yang masih rendah dalam kepemilikannya yang dapat dilihat dari data yang telah ada membuktikan bahwa masih adanya kendala pada tingkat kepentingan dan pemahaman masyarakat pada aplikasi SAKPOLE. Dalam hal ini, sebenarnya efektivitas dari aplikasi dapat dilihat jika program yang dihasilkan dari aplikasi tersebut membawa pengaruh yang signifikan dan menghasilkan manfaat bagi masyarakat sehingga tingkat partisipasi masyarakat tinggi serta dapat menghasilkan strategi guna meningkatkan kualitas dari aplikasi SAKPOLE. Metode penelitian yang dilakukan menggunakan metode kuantitatif karena bermaksud untuk mencari tahu hubungan antara variabel bebas (X) yaitu tingkat kepentingan dan partisipasi masyarakat kepada variabel terikat (Y) yaitu efektivitas aplikasi SAKPOLE. Kemudian teknik analisis yang digunakan adalah teknik statistik inferensial dimana statistik inferensial adalah penggunaan teknik kuantitatif untuk menggeneralisasi dari sampel menjadi sebuah populasi.

1.5.2. Administrasi Publik

George J. Gordon (dalam Syafiie, 2006) menyatakan bahwa administrasi publik dapat dirumuskan sebagai seluruh proses baik yang dilakukan organisasi maupun perseorangan yang berkaitan dengan penerapan atau pelaksanaan hukum dan peraturan yang dikeluarkan oleh badan legislatif, eksekutif serta yudikatif. Sedangkan Henry (dalam Mulyadi, 2015) berpendapat bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan sosial. Administrasi publik berusaha melembagakan praktik-praktik manajemen agar sesuai dengan nilai efektifitas dan efisiensi. Dari berbagai pengertian

administrasi publik menurut beberapa ahli, maka dapat disimpulkan bahwa administrasi publik merupakan suatu bahasan ilmu sosial yang mempelajari tiga elemen penting kehidupan bernegara yang meliputi lembaga legislatif, yudikatif, dan eksekutif serta hal-hal yang berkaitan dengan publik yang meliputi kebijakan publik, manajemen publik, administrasi pembangunan, tujuan negara, dan etika yang mengatur penyelenggara negara.

1.5.3. Inovasi Pelayanan Publik

Inovasi adalah suatu penemuan baru yang berbeda dari yang sudah ada atau yang sudah dikenal sebelumnya, orang atau perusahaan yang selalu berinovasi, maka dapat dikatakan sebagai seorang wirausahawan yang inovatif. Seorang yang inovatif akan berupaya melakukan perbaikan, menyajikan sesuatu yang baru yang berbeda dengan yang sudah ada. Pengertian inovasi di bidang pelayanan public merupakan ide kreatif teknologi atau cara baru dalam teknologi pelayanan atau memperbarui yang sudah ada atau menciptakan terobosan atau penyederhanaan dibidang aturan, pendekatan, prosedur, metode maupun struktur organisasi pelayanan yang memberikan hasil yang lebih baik dari segi kuantitas maupun kualitas pelayanan.

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan public adalah terobosan jenis pelayanan public baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung. Inovasi pelayanan public bertujuan guna memperbarui dan meningkatkan kualitas, efisiensi, dan efektivitas penyelenggaraan pelayanan public, karena melalui inovasi dapat diciptakan public, metode serta teknologi yang dapat menurunkan biaya, mempersingkat waktu layanan, memangkas birokrasi, dan memberikan kepercayaan bagi masyarakat terhadap kinerja pemerintah.

Pusat Kajian Manajemen Pelayanan Lembaga Administrasi Negara (2012:63) menyatakan bahwa kebutuhan akan inovasi dalam pelayanan public dipengaruhi oleh beberapa hal seperti:

- 1) Masyarakat Indonesia makin terdidik dan mengalami peningkatan publican serta mengalami proses demokratisasi. Implikasinya, masyarakat akan semakin mudah dalam mendapatkan pelayanan yang lebih berkualitas dari pemerintah.
- 2) Pemerintah diharapkan lebih akuntabel dalam menggunakan dana public, tidak hanya yang berkaitan dengan pertanggungjawaban penggunaan yang memenuhi kaidah administrasi keuangan, namun juga yang berkaitan dengan *value for money*.
- 3) Pemerintah dituntut untuk memberikan pelayanan public kepada masyarakat secara efektif dan efisien, sehingga terciptanya sebuah perubahan.
- 4) Pemerintah diharapkan mampu memecahkan persoalan-persoalan yang sesuai dengan dinamika perkembangan kehidupan modern.
- 5) Pemerintah dituntut mampu menciptakan pelayanan public yang dapat mendorong kompetensi masyarakat dalam menghadapi tantangan global, sehingga masyarakat mampu memanfaatkan berbagai peluang yang ada untuk menyelesaikan masalah dan meningkatkan kesejahteraan.
- 6) Pemerintah mampu menghadapi tantangan meskipun terbatasnya anggaran, sementara kompleksitas dan tuntutan masyarakat terus berkembang sehingga dituntut untuk semakin kreatif mencari sumber- sumber pendanaan dalam memberikan pelayanan public.

1.5.4. Efektivitas (Y)

Efektivitas berasal dari kata efektif yang artinya efeknya (akibatnya, pengaruhnya, dan dapat membawa hasil). Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan, berarti makin tinggi efektivitasnya, begitu pula sebaliknya (Agustina, 2020). Efektifitas menunjukkan keberhasilan

dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati sasaran, berarti makin tinggi efektifitasnya. Pendapat lain menyebutkan efektifitas program merupakan suatu cara untuk mengukur sejauhmana program tersebut dapat berjalan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya. Budiani (2007) menyatakan bahwa untuk mengukur efektifitas suatu program dapat dilakukan dengan menggunakan variable-variabel yaitu (1) Sosialisasi program, (2) Tepat sasaran, (3) Tujuan program, (4) Pemantauan. Menurut Sondang P. Siagian (2008:83- 36) berpendapat mengenai kriteria atau ukuran yang dapat digunakan untuk mengukur efektifitas yaitu (1) Kejelasan tujuan, (2) Kejelasan strategi pencapaian tujuan, (3) Proses analisis dan penetapan kebijakan yang mantap, (4) Perencanaan yang matang, (5) Penyusunan program yang tepat, (6) Tersedianya sarana dan prasarana, (7) Pelaksanaan yang efektif dan efisien, (8) Sistem pengawasan dan pengendalian yang bersifat mendidik.

Efektivitas terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai (Deddi dan Ayuningtyas, 2010:161). Makmur (2011 :6) berpendapat bahwa efektifitas program merupakan kegiatan yang pelaksanaannya menampakkan ketepatan antara harapan yang kita inginkan dengan hasil yang dicapai. Makmur (2011 : 6) membagi indikator efektifitas program yaitu (1) Ketepatan perhitungan biaya, (2) Ketepatan berpikir, (3) Ketepatan tujuan, (4) Ketepatan sasaran. Menurut (Ditjen Binlantas Depnaker, 1983 dalam Satries, 2011) penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektifitas program yang dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan output program. Sedangkan, menurut Campbell (1970) (dalam Mutiarin Dyah dan Zaenudin Arif, 2014 : 96-97) pengukuran efektifitas program yang paling menonjol adalah sebagai berikut, (1) Keberhasilan program, (2) Keberhasilan sasaran, (3) Kepuasan terhadap program, (4) Tingkat output dan input, (5) Pencapaian tujuan menyeluruh.

Dari beberapa pendapat yang disampaikan oleh beberapa ahli, maka dapat disimpulkan

bahwa efektivitas adalah suatu hal yang menunjukkan keberhasilan dari segi tercapai tidaknya sasaran yang telah ditetapkan ataupun suatu cara untuk mengukur sejauhmana program tersebut dapat berjalan guna mencapai tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya dengan hasil yang dicapai.

Penelitian ini difokuskan pada efektivitas pemahaman layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang agar dapat mendorong masyarakat dalam menggunakan SAKPOLE untuk membayar pajak, dimana peneliti menggunakan teori menurut Campbell (1970) (dalam Mutiarin Dyah dan Zaenudin Arif, 2014) yaitu dalam mengukur efektivitas terdapat 5 indikator, sebagai berikut:

1) Keberhasilan Program

Hal utama yang akan dilihat untuk mengetahui apakah aplikasi SAKPOLE ini efektif adalah dengan melihat keberhasilan program. Keberhasilan program menurut Campbell J. P. adalah merupakan pengukuran efektivitas dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya.

2) Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran merupakan pengukuran efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu program yang diciptakan oleh pemerintah harus mempertimbangkan bukan saja sasaran organisasi tetapi juga mekanisme mempertahankan sasaran. Dengan kata lain, penilaian efektivitas harus berkaitan dengan masalah sasaran maupun tujuan. Artinya efektivitas dapat diukur dengan seberapa jauh tingkat sasaran dalam program atau kebijakan dari pemerintah untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan.

3) Kepuasan Terhadap Program

Menurut Cambell kepuasan merupakan kriteria efektivitas mengacu pada keberhasilan program dalam memenuhi kebutuhan penerima program tersebut. Kepuasan dirasakan oleh para penerima yaitu masyarakat terhadap kualitas program yang diterima. Semakin berkualitas

program yang diberikan maka kepuasan yang dirasakan oleh penerima semakin tinggi, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah.

4) Tingkat Input dan Output

Menurut Campbell pada efektivitas tingkat input dan output dapat dilihat dari perbandingan antara masukan (input) dengan keluaran (output). Jika output lebih besar dari input maka dapat dikatakan efisien dan sebaliknya jika input lebih besar dari output maka dapat dikatakan tidak efisien. Untuk mengukur efektivitas salah satu hal yang paling penting yaitu mengukur tingkat input dan output dari suatu program. Dalam aplikasi SAKPOLE peneliti mencoba memberikan beberapa pertanyaan kepada informan untuk melihat apakah aplikasi SAKPOLE ini sudah efektif atau belum.

5) Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Indikator pengukuran efektivitas yang terakhir yaitu pencapaian tujuan menyeluruh dimana menurut Campbell J. P. (1970) bisa dilihat dari sejauh mana pemerintah dan aparatur melaksanakan tugasnya untuk mencapai tujuan. Dalam hal ini merupakan penilaian umum dengan banyak kriteria dan menghasilkan penilaian umum efektivitas aplikasi SAKPOLE bagi masyarakat sebagai pengguna dalam membayar pajak.

1.5.5. Tingkat Kepentingan

Kepentingan menurut kamus bahasa Indonesia memiliki arti yaitu keperluan, kebutuhan. Kepentingan bisa bersifat individu atau kelompok. Kepentingan merupakan dasar dari timbulnya tingkah laku seseorang atau individu. Individu bertingkah laku karena adanya dorongan untuk memenuhi kepentingannya, dimana kepentingan ini sifatnya esensial bagi kelangsungan hidup individu itu sendiri, jika individu berhasil memenuhi kepentingannya, maka masyarakat akan merasakan kepuasan dan sebaliknya kegagalan dalam memenuhi kepentingan akan menimbulkan masalah baik bagi dirinya maupun bagi lingkungannya.

Tingkat kepentingan masyarakat didefinisikan sebagai keyakinan pelanggan sebelum mencoba atau membeli suatu produk atau jasa yang akan dijadikan standar acuan dalam menilai kinerja produk atau jasa tersebut.

Menurut Zethml, dkk (2006) terdapat dua tingkat kepentingan masyarakat, yaitu layanan cukup dan layanan yang diinginkan. Layanan cukup adalah tingkat kinerja jasa minimal yang masih dapat diterima berdasarkan perkiraan jasa yang mungkin akan diterima dan tergantung pada alternatif yang tersedia. Layanan yang diinginkan adalah suatu tingkat kinerja jasa yang diharapkan akan diterima masyarakat, yang merupakan gabungan dari kepercayaan masyarakat mengenai apa yang dapat dan harus diterima. Kesenjangan bisa terjadi antara layanan disediakan dengan layanan yang diinginkan dan apabila pelayanan yang diterima masyarakat berada di bawah layanan cukup, pelanggan akan frustrasi atau kecewa. Sedangkan apabila pelayanan yang diterima pelanggan melebihi layanan yang diinginkan, pelanggan akan merasa puas dan merasa penting bahwa menggunakan program atau produk tersebut.

Menurut Zithmal (2006), mengklasifikasikan tingkat kepentingan menjadi beberapa indikator yaitu (1) Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar, (2) Kebutuhan perorangan, (3) Janji secara langsung, (4) Janji secara tidak langsung, (5) Informasi yang beredar dari mulut ke mulut, dan (6) Pelayanan yang diperkirakan. Tingkat kepentingan masyarakat menurut Rangkuty (2009 ;35) didefinisikan sebagai keyakinan masyarakat dalam mempertimbangkan sebuah program atau produk jasa yang akan dijadikan standard acuan dalam menilai kinerja produk jasa tersebut yang memiliki beberapa indikator yaitu (1) (*Awareness*), (2) *Interest*, (3) *Evaluation*, (4) *Trial*, (5) *Adoption*. Menurut Solomon (2016) Tingkat Kepentingan adalah proses dimana orang memilih, mengatur, dan menafsirkan sensasi dalam keadaan mendesak ataupun sesuai dengan keadaan seseorang. Masing-masing individu menafsirkan sendiri stimulus yang mereka terima dengan kata lain masing-masing individu

bisa mempunyai pandangan tersendiri terhadap stimulus yang mereka terima tergantung kebutuhan dan pengalaman mereka. Solomon (2016) mengklasifikasikan kepentingan menjadi beberapa indikator yaitu, (1) Keadaan darurat, (2) Ketersediaan alternatif, (3) Derajat keterlibatan masyarakat, (4) Persepsi yang tergantung situasi, dan (5) Pengalaman masa lalu.

Dengan demikian, dari beberapa pendapat yang disampaikan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa Tingkat kepentingan merupakan dasar dari timbulnya tingkah laku maupun persepsi seseorang karena adanya dorongan untuk memenuhi kepentingannya, dimana kepentingan ini sifatnya esensial bagi kelangsungan hidup individu itu sendiri, jika individu berhasil memenuhi kepentingannya, maka masyarakat akan merasakan kepuasan dan sebaliknya kegagalan dalam memenuhi kepentingan akan menimbulkan masalah baik bagi dirinya. Seperti halnya, masyarakat akan merasa penting dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak jika hal tersebut membawa manfaat dan pengaruh penting dalam pengimplementasiannya.

Peneliti berfokus dalam penelitian ini, menggunakan teori menurut Solomon (2016) yang memiliki beberapa indikator dalam Tingkat kepentingan:

- 1) Keadaan darurat

Masyarakat memiliki tingkat kesibukan yang beragam, seringkali masyarakat tidak memiliki waktu untuk membayar pajak secara langsung atau offline Di Samsat Kota Semarang ataupun disebabkan oleh beberapa faktor lainnya. Dalam hal ini, masyarakat memiliki persepsi disaat keadaan darurat atau mendesak, masyarakat memiliki Tingkat kepentingan untuk wajib membayar pajak. Oleh karena itu, masyarakat mengunduh dan menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar wajib pajak ketika dirasa sudah menunggak pajak selama beberapa tahun. Sehingga, masyarakat tidak perlu kesusahan atau terlalu lama untuk membayar pajak melalui SAMSAT secara offline.

2) Ketersediaan alternatif

Sekarang ini kendaraan bermotor semakin terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Hal ini menjadikan masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor wajib untuk membayar pajak. Saat membayar pajak, masyarakat. Dengan demikian mengunduh dan menggunakan aplikasi SAKPOLE merupakan sebuah alternatif dalam kepentingan yang dimiliki seorang wajib pajak.

3) Derajat keterlibatan masyarakat

Keterlibatan masyarakat dalam menerima hasil inovasi dan menilai hasil partisipasi masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternative solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan ketertiban masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi. Dalam hal ini, dengan adanya kemudahan yang diberikan pemerintah, masyarakat mempertimbangkan sesuai dengan tingkat kepentingannya, jika aplikasi SAKPOLE ini menjadi penting dan memudahkan masyarakat dalam membayar pajak, masyarakat akan meningkatkan keterlibatannya dalam mengakses dan menyukseskan sebuah program inovasi yang diciptakan oleh pemerintah.

4) Persepsi yang tergantung situasi

Masyarakat dalam hal ini memiliki hak untuk membedakan, mengelompokkan, dan memfokuskan sesuai dengan keadaan dan situasi yang sedang dialaminya. Dalam hal ini, masyarakat dapat menilai apakah aplikasi SAKPOLE memberikan manfaat, memenuhi kebutuhannya, serta dapat memberikan kemudahan dalam membayar pajak. Di situasi mendesak atau urgensi ini masyarakat dapat mengambil keputusan untuk menggunakan SAKPOLE untuk membayar pajak.

5) Pengalaman masa lalu.

Pengalaman masa lalu (past experience) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi masyarakat. Hal ini merupakan satu hal yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak sesuai dengan kepentingannya.

Peneliti menggunakan teori menurut Putri dan Setiawan (2017) dalam memberikan identifikasi indikator efektivitas dipengaruhi oleh tingkat kepentingan masyarakat. Hal ini selaras dengan pernyataannya yaitu masyarakat memiliki persepsi dalam membayar serta mengetahui, memahami, dan mengerti tentang cara membayar pajak. Kesadaran dan kepentingan membayar pajak melalui sebuah aplikasi dapat dirasa efektif dan merupakan suatu bentuk sikap moral yang memberikan sebuah kontribusi kepada negara untuk menunjang pembangunan.

1) Keberhasilan program dalam menangani situasi darurat

Adanya berbagai macam permasalahan yang ada pada SAMSAT Kota Semarang dalam menangani tunggakan pajak, aplikasi SAKPOLE digunakan untuk membantu permasalahan yang terjadi, maka perlu dilihat seberapa efektif Program SAKPOLE dalam membantu masyarakat untuk membayar pajak dan mengukur tingkat kepentingan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE. Hal tersebut sejalan dengan (Najidah & Lestari, 2019) yang menyatakan bahwa efektivitas program merupakan suatu cara untuk mengukur sejauhmana suatu program berjalan, guna mencapai tujuan yang telah diterapkan sebelumnya.

2) Kepuasan Program dengan adanya ketersediaan alternatif

Identitas pribadi adalah salah satu kategori kepuasan yang berasal dari penggunaan yang dirasa jauh lebih mudah dan efektif sesuai dengan kepentingan dan kebutuhan masyarakat dengan melibatkan cara-cara untuk menekankan nilai-nilai individu. Sehingga, masyarakat dapat merasa puas dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE dan sebuah program

dapat dikatakan efektif apabila dapat memberikan kemudahan dan kepuasan untuk penggunaanya.

3) Keterlibatan masyarakat untuk mewujudkan program yang diharapkan

Keberhasilan dalam melaksanakan program inovasi tidak dapat bekerja sendiri dalam melaksanakan setiap program pembangunan, namun diperlukan dukungan dan partisipasi masyarakat di dalamnya. Keduanya harus mampu menciptakan sinergi. Tanpa melibatkan masyarakat, pemerintah tidak akan dapat mencapai hasil program inovasi yang diciptakan secara optimal. Keterlibatan masyarakat harus dikedepankan agar program yang dilaksanakan tepat sasaran.

4) Persepsi masyarakat untuk mencapai tujuan yang menyeluruh

Masyarakat akan memberikan sebuah tanggapan atau penerimaan langsung dari sesuatu atau sebuah proses yang diterimanya. Dalam hal ini, seseorang akan mempertimbangkan menurut tingkat kepentingan dan kebutuhannya karena setiap orang memiliki persepsi yang berbeda, hal tersebut yang menjadikan program SAKPOLE harus terbukti efektif untuk mencapai tujuan yang menyeluruh dan optimal.

5) Pengalaman masyarakat dalam mengakses program

Upaya untuk memandirikan masyarakat melalui perwujudan potensi kemampuan yang mereka miliki serta untuk menghilangkan persepsi yang menyulitkan masyarakat dalam membayar pajak. Salah satu hal yang dapat diwujudkan dengan masyarakat mengunduh dan menggunakan aplikasi SAKPOLE, karena dirasa jauh lebih mudah dan program aplikasi SAKPOLE menekankan pentingnya memahami kebutuhan masyarakat dan cara pemecahan permasalahan oleh masyarakat dengan memperhatikan kepentingannya.

1.5.6. Partisipasi

Partisipasi secara luas pada dasarnya merupakan proses organisasional, dimana adanya keterlibatan individu yang memberi pengaruh dalam pengambilan keputusan yang berdampak langsung terhadap individu tersebut. Konteks yang lebih spesifik, partisipasi merupakan

proses dievaluasinya kinerja individu dan suatu proses kerjasama melalui dua atau lebih partisipan dalam pembuatan keputusan yang memberikan pengaruh dimasa yang akan datang terhadap apa yang telah diputuskan.

Dalam Peraturan Menteri Dalam Negeri Nomor 5 Tahun 2007 menyebutkan bahwa partisipasi adalah keikutsertaan dan keterlibatan masyarakat secara aktif dalam proses perencanaan pembangunan. Proses partisipasi berfokus pada keikutsertaan dan keaktifan individu, jadi apabila seorang individu ikut serta namun hanya berperan sebagai pendengar saja tanpa memberikan pendapatnya, maka individu tersebut tidak termasuk dalam pengertian berpartisipasi, karena proses ini apabila berjalan dengan sebagaimana mestinya akan mengarahkan pada suatu hasil perubahan (Stiglitz, 2002). Partisipasi juga dapat diartikan sebagai keterlibatan aktif dari seseorang, atau sekelompok orang (masyarakat) secara sadar untuk berkontribusi secara sukarela dalam program pembangunan serta terlibat mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga monitoring sampai evaluasi (Hajar, dkk, 2018).

Menurut Pidarta dalam Dwiningrum (2011: 31-32), partisipasi adalah keterlibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Keterlibatan ini bisa bersifat mental, emosional, maupun fisik, menggunakan segala kemampuan yang dimiliki untuk mendukung pencapaian tujuan dan tanggung jawab dalam kegiatan tersebut.

Partisipasi melibatkan keterlibatan mental dan emosional seseorang dalam situasi kelompok, yang mendorong mereka untuk mendukung tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab. Pendapat lain menyebutkan bahwa partisipasi adalah penyertaan pikiran dan emosi pekerja dalam situasi kelompok serta ikut bertanggung jawab atas kelompok itu. Partisipasi juga berarti proses alami di mana masyarakat, termasuk yang kurang beruntung (dalam hal penghasilan, gender, suku, pendidikan), mempengaruhi atau mengendalikan pengambilan keputusan yang langsung menyangkut kehidupan mereka (Narayan, 1995).

Menurut Huneryear dan Heoman dalam Dwiningrum (2011: 32), partisipasi adalah keterlibatan mental dan emosional dalam situasi kelompok yang mendorong kontribusi terhadap tujuan kelompok dan berbagi tanggung jawab bersama. Djalal dan Supriadi (2001: 201-202) menjelaskan bahwa partisipasi juga berarti pengambil keputusan menganjurkan kelompok atau masyarakat untuk terlibat melalui saran, pendapat, barang, keterampilan, bahan, dan jasa. Partisipasi berarti kelompok mengenal masalah mereka sendiri, mengkaji pilihan mereka, membuat keputusan, dan memecahkan masalah.

Tilaar (2009: 287) menyatakan bahwa partisipasi adalah wujud keinginan untuk mengembangkan demokrasi melalui proses desentralisasi, dengan melibatkan masyarakat dalam perencanaan dan pembangunan. Adi (2007: 27) menyebutkan bahwa partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan dalam proses identifikasi masalah dan potensi, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang solusi, pelaksanaan upaya, dan evaluasi perubahan.

Mikkelsen (1999: 64) membagi partisipasi menjadi enam pengertian:

- 1) Kontribusi sukarela tanpa ikut dalam pengambilan keputusan.
- 2) Memperkuat kesadaran dan kemampuan masyarakat dalam menanggapi proyek pembangunan.
- 3) Keterlibatan sukarela dalam perubahan yang ditentukan sendiri.
- 4) Proses aktif yang mengandung inisiatif dan kebebasan bertindak.
- 5) Dialog antara masyarakat dan staf proyek untuk memperoleh informasi tentang konteks lokal dan dampak sosial.
- 6) Keterlibatan masyarakat dalam pembangunan diri, kehidupan, dan lingkungan mereka.

Menurut Oakley (1991:9) dalam (Rahmawati, dkk., 2021) partisipasi dapat merupakan sebagai sumbangan sukarela, keterlibatan, serta keikutsertaan warga masyarakat dalam berbagai kegiatan pembangunan. Oakley mengklasifikasikan partisipasi dalam beberapa indikator yaitu (1) Adanya kontribusi, (2) Adanya pengorganisasian, (3) Peran masyarakat

dan aksi masyarakat, (4) Motivasi masyarakat, (5) Tanggung Jawab Masyarakat.

Meskipun perilaku adalah bentuk respons atau reaksi terhadap stimulus atau rangsangan dari luar organisme (orang), namun dalam memberikan respon sangat tergantung pada karakteristik atau faktor-faktor lain dari orang yang bersangkutan. Hal ini berarti bahwa meskipun stimulusnya sama bagi beberapa orang, namun respons tiap-tiap orang berbeda (Notoatmodjo, 2007). Faktor penentu perilaku terbagi atas 2 bagian:

- 1) Faktor internal, yaitu karakteristik orang yang bersangkutan yang bersifat bawaan dan berfungsi untuk mengolah rangsangan dari luar, misalnya tingkat pengetahuan, kecerdasan, persepsi, emosi, motivasi, jenis kelamin, dan sebagainya.
- 2) Faktor eksternal, meliputi lingkungan sekitar, baik fisik maupun non-fisik, seperti iklim, manusia, sosial, budaya, ekonomi, politik, kebudayaan dan sebagainya. Faktor lingkungan ini sering merupakan faktor yang dominan mewarnai perilaku seseorang.

Sehingga, pada dasarnya perilaku manusia dipengaruhi oleh banyak faktor, baik faktor internal maupun faktor eksternal. Perilaku berbeda dengan tindakan atau aksi. Tindakan atau aksi merupakan Tindakan mekanis terhadap suatu stimulus sedangkan perilaku adalah suatu proses mental yang aktif dan kreatif.

Menurut Marschall (2004), terdapat tiga indikator partisipasi masyarakat:

1. Adanya suatu kelompok-kelompok untuk menampung partisipasi masyarakat

Kelompok-kelompok ini berfungsi sebagai wadah bagi masyarakat untuk berpartisipasi dalam berbagai kegiatan. Kelompok-kelompok ini dapat berupa organisasi masyarakat, kelompok kerja, atau forum diskusi yang memungkinkan masyarakat untuk berkumpul dan berkontribusi.

2. Kemampuan masyarakat terlibat dalam proses

Masyarakat harus memiliki kemampuan dan kesempatan untuk terlibat dalam berbagai proses, mulai dari perencanaan hingga pelaksanaan dan evaluasi program. Ini

mencakup kemampuan untuk memahami isu-isu yang relevan, memberikan masukan, dan berpartisipasi aktif dalam kegiatan yang dilaksanakan.

3. Adanya kegiatan masyarakat untuk menyampaikan pendapat dalam proses pengambilan keputusan

Masyarakat harus memiliki kesempatan untuk menyampaikan pendapat dan pandangan mereka dalam proses pengambilan keputusan yang mempengaruhi kehidupan mereka.

Dengan demikian, dari beberapa pendapat yang disampaikan oleh para ahli, maka dapat disimpulkan bahwa partisipasi merupakan proses organisasional, dimana adanya keterlibatan individu yang memberi pengaruh dalam pengambilan keputusan yang berdampak langsung terhadap individu tersebut, di mana masyarakat diharapkan dapat ikut serta, karena diseleggarakan dan dibiayai utama oleh pemerintah itu dimaksudkan untuk sebesar-besarnya kesejahteraan Masyarakat Penelitian ini difokuskan pada partisipasi masyarakat dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE dan mendorong masyarakat untuk secara optimal dalam memanfaatkan SAKPOLE dalam membayar pajak.

Peneliti berfokus dalam penelitian ini, menggunakan teori menurut Oakley (1991:9), (dalam Rahmawati, 2021) yang memiliki beberapa indikator dalam Partisipasi Masyarakat, yaitu :

1. Adanya kontribusi

Masyarakat memberikan sumbangan baik dalam bentuk tenaga, waktu, maupun sumber daya lainnya untuk mendukung pelaksanaan program atau kegiatan tertentu.

2. Adanya pengorganisasian

Masyarakat terlibat dalam proses pengorganisasian, termasuk perencanaan, pelaksanaan, dan evaluasi kegiatan. Ini mencakup pembentukan kelompok atau organisasi yang bertujuan untuk mencapai tujuan bersama.

3. Peran masyarakat dan aksi masyarakat

Masyarakat berperan aktif dalam berbagai kegiatan dan mengambil tindakan nyata untuk mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Ini mencakup partisipasi dalam rapat, diskusi, dan kegiatan lainnya yang mendukung pencapaian tujuan.

4. Motivasi masyarakat

Masyarakat memiliki motivasi yang tinggi untuk terlibat dalam kegiatan atau program tertentu. Motivasi ini bisa berasal dari kesadaran akan pentingnya kegiatan tersebut atau dari dorongan eksternal seperti insentif atau penghargaan.

5. Tanggung jawab masyarakat

Masyarakat merasa memiliki tanggung jawab terhadap keberhasilan program atau kegiatan yang dilaksanakan. Mereka ikut serta dalam mengawasi dan mengevaluasi pelaksanaan kegiatan untuk memastikan bahwa tujuan tercapai dan sumber daya digunakan secara efektif.

Peneliti menggunakan teori menurut Nurcahyanto (2017) memberikan identifikasi indikator efektivitas dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat diantaranya adalah:

1) Motivasi masyarakat sosialisasi program

Melihat dari apa yang diinginkan dapat menjadi kenyataan atau tidak dengan adanya peran dan aktif masyarakat dalam mensosialisasikan program aplikasi SAKPOLE.

2) Peran masyarakat guna mewujudkan ketetapan sasaran program

Efektivitas dilihat dari sejauh mana keinginan masyarakat dalam pemahaman dan partisipasi masyarakat terkait dengan program inovasi yang diciptakan pemerintah dalam membayar pajak yaitu Aplikasi SAKPOLE.

3) Tanggung jawab masyarakat guna mencapai tujuan menyeluruh

Melihat apakah program telah mampu berjalan sesuai dengan waktu yang telah direncanakan atau tidak dan melibatkan partisipasi masyarakat secara optimal atau tidak.

4) Kontribusi masyarakat dalam tercapainya tujuan

Tujuan merupakan sesuatu yang hendak dicapai. Efektivitas yang dipengaruhi oleh partisipasi masyarakat diukur dengan melihat tujuan yang dilihat dari tingkat input maupun output dari inovasi program yang telah berhasil terealisasi.

5) Pemantauan program

Dalam hal ini, efektivitas diukur dengan melihat sampai mana program mampu memberikan suatu efek serta perubahan nyata bagi masyarakatnya yang ditinjau dari kendala apa saja yang dihadapi serta bagaimana masyarakat merespon sosialisasi dan menerima informasi yang diberikan. Partisipasi Masyarakat juga dilihat dari peningkatan kesadaran dan kemampuan untuk ikut serta dalam kegiatan-kegiatan yang dilakukan demi tercapainya tujuan.

1.5.7. Hubungan Tingkat Kepentingan Masyarakat (X1) dengan Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Y)

Menurut Jogiyanto (2014) tingkat kepentingan merupakan persepsi atau keyakinan katas perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Dengan demikian, terhadap kepatuhan wajib pajak adalah suatu perasaan positif atau negatif dari seorang Wajib Pajak Orang Pribadi yang ditentukan secara langsung oleh keyakinan yang dimiliki oleh Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi SAKPOLE dalam membayar pajak kendaraan bermotor. Tingkat kepentingan masyarakat akan mempengaruhi keefektikan pemahaman layanan SAKPOLE, karena masyarakat akan mempertimbangkan dan memikirkan manfaat dan kemudahan yang diperoleh saat menggunakan aplikasi tersebut. Hal tersebut juga berkaitan dengan kesadaran Wajib Pajak yang sadar pajak mengenai pentingnya membayar pajak untuk membantu menyelenggarakan pembangunan negara. Lalu wajib pajak menyadari atau tidak hak dan kewajiban sebagai seorang wajib pajak, serta bisa dilihat dari sikap bertanggungjawabnya membayar kewajiban wajib pajak melalui online maupun offline.

1.5.8. Hubungan Partisipasi Masyarakat (X2) dengan Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Y)

Menurut Oakley (1991) terdapat indikator partisipasi masyarakat yaitu masyarakat berkontribusi serta masyarakat berpartisipasi dalam upaya meningkatkan penggunaan SAKPOLE guna membayar pajak. Partisipasi dengan adanya peran dan aksi masyarakat merupakan keikutsertaan seseorang atau kelompok dalam suatu kegiatan yang dapat dilaksanakan secara langsung dan tidak langsung. Keterlibatan secara langsung, misalnya ikut serta dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE guna membayar pajak, sedangkan keterlibatan secara tidak langsung misalnya seseorang secara fisik tidak ikut terlibat secara langsung dalam suatu kegiatan seperti sosialisasi untuk menggunakan aplikasi SAKPOLE dan memberikan pandangan bahwa terdapat kemudahan dalam penggunaan inovasi tersebut. Selain itu, dapat memberikan bantuan material atau sumbangan pikiran dalam kegiatan tersebut. Mengingat keragaman dalam potensi masyarakat, diperlukan penyesuaian antara pendekatan yang dipilih dikaitkan dengan potensi dari masyarakat dimana kegiatan atau program tersebut dilaksanakan untuk mewujudkan potensi dan sesuai kebutuhan yang dimiliki oleh masyarakat. Partisipasi masyarakat berhubungan dengan Efektivitas aplikasi SAKPOLE dibuktikan adanya indikator dengan melihat keberhasilan program.

Keberhasilan program menurut Campbell J. P. (1970) adalah merupakan pengukuran efektivitas dalam arti tercapainya tujuan yang telah ditentukan sebelumnya. Secara tingkat efektivitas partisipasi dibedakan menjadi dua yaitu partisipasi efektif dan partisipasi tidak efektif. Partisipasi efektif yaitu kegiatan- kegiatan partisipatif yang telah menghasilkan Perwujudan seluruh tujuan yang mengusahakan aktivitas partisipasi. Partisipasi tidak efektif, terjadi bila tidak satupun atau sejumlah kecil saja dari tujuan-tujuan aktivitas partisipatif yang dicanangkan terwujud.

1.5.9. Hubungan Tingkat Kepentingan Masyarakat (X1) dan Partisipasi (X2) dengan Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Y)

Tingkat Kepentingan (X1) dan Partisipasi (X2) masyarakat digunakan sebagai tolak ukur seberapa optimalnya inovasi pelayanan public yang dimunculkan oleh pemerintah. Di era kemajuan saat ini, banyak masyarakat diantaranya telah abai dalam membayar kewajiban pajak. Ditambah setelah adanya Covid-19 dimana perekonomian sempat menurun yang membuat masyarakat mengalami kesulitan dalam membayar pajak baik ditinjau dari keuangan maupun dari kondisi. Dalam hal ini, Pemerintah Provinsi Jawa Tengah menciptakan aplikasi SAKPOLE dimana Aplikasi SAKPOLE saat ini telah terkoneksi layanan channel perbankan. Proses pembayaran pajak dapat dilakukan secara non tunai, atau transfer melalui ATM Bank yang telah bekerja sama di seluruh Indonesia.

Teori-teori yang telah dikemukakan oleh beberapa ahli dan digunakan peneliti sebagai acuan dalam menganalisis, menunjukkan bahwa terdapat hubungan antara tingkat kepentingan dan partisipasi di mana menurut Dwiyanto (2008), tingkat kepentingan menunjukkan adanya tanggapan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak apakah sesuai dengan kebutuhan dan situasi.. Hal ini berkaitan dengan partisipasi yang dilakukan oleh pemakai berupa aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem. Pengguna aplikasi SAKPOLE adalah siapa saja yang akan membayar pajak tanpa harus datang secara langsung di SAMSAT Kota Semarang (Wildows, 2014). Sistem aplikasi yang canggih tidak dapat berjalan dengan baik apabila penggunanya merasa tidak nyaman mengoperasikan dan kemudian menolaknya (Kustono,2009). Sedangkan, sistem dianggap berhasil apabila pengguna merasa puas selama menggunakan sistem tersebut dalam pekerjaannya. Kepuasan pemakai didefinisikan sebagai pengungkapan perasaan senang atau tidak yang timbul dari diri pemakai sehubungan dengan partisipasi yang diberikannya selama pemakaian sistem. Adanya

partisipasi pemakai sistem SAKPOLE diharapkan dapat meningkatkan kualitas layanan aplikasi dan pemahaman masyarakat dalam menggunakannya, karena suatu sistem informasi tidak akan efektif dalam membantu pekerjaan apabila tidak melibatkan pemakai SAKPOLE dalam membayar pajak.

1.6. Hipotesa

Berdasarkan paparan di atas, maka peneliti mengajukan rumusan hipotesis sebagai berikut:

Pengaruh Tingkat Kepentingan (X1) dan Partisipasi (X2) Terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Y)

Putra dan Indraswarawati (2020) mendapat temuan bahwa tingkat kepentingan dan partisipasi pengguna tidak memiliki pengaruh pada aplikasi SAKPOLE. Hal ini disebabkan karena tidak semua masyarakat yang membayar pajak paham akan kecanggihan teknologi dan masyarakat merasa bahwa menggunakan aplikasi tidak terlalu penting dan nyaman membayar pajak secara langsung. Tidak semua partisipasi pemakai membawa keberhasilan dalam pengembangan sistem SAKPOLE. Terdapat beberapa alasan yang menyebabkan terjadinya kegagalan, salah satunya adalah tidak tepatnya pengetahuan yang dimiliki pengguna, sehingga tidak bersedia membuat keputusan atau memberikan pandangannya, karena pemakai kurang memahami dampak dari keputusan yang diambilnya. Selain itu, hal tersebut disebabkan oleh peran dari aparat pelayanan yang tidak semua memiliki tanggungjawab dan berperan yang tinggi sejalan dengan partisipasi masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna SAKPOLE, telah merespon adanya inovasi tersebut, namun karena kurangnya pemahaman masyarakat mengenai aplikasi dan kurangnya sosialisasi dalam penggunaannya, sehingga menimbulkan kurangnya kepercayaan diri yang membuat mereka berpartisipasi seadanya saja. Sehingga tidak semua masyarakat ikut berpartisipasi aktif dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak.

Pengaruh Tingkat Kepentingan (X1) Terhadap Efektivitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Y)

Tingkat kepentingan merupakan tolok ukur masyarakat dimana seseorang akan mempertimbangkan dan segala alternatif yang dipilih sekurang-kurangnya memberikan hasil input dan output yang sama, bahkan melampaui harapan masyarakat. Tingkat kepentingan masyarakat dapat memberikan suatu dorongan atau daya tarik untuk menggunakan aplikasi dan memaksimalkan pengalaman masyarakat dalam mengakses aplikasi yang dirasa ternyata mudah dan selaras dengan kebutuhannya. (Atmawati dan Wahyuddin, 2007). Dengan demikian, kepentingan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE memiliki pengaruh terhadap efektivitas aplikasi SAKPOLE sangatlah diperlukan. Dalam hal ini, dengan penggunaan SAKPOLE dalam membayar pajak dan kemudahan dalam mengakses, dimungkinkan adanya otomatisasi atau kesinambungan antara kepentingan dan kebutuhan yang dimiliki masyarakat sangat baik. Sebab fungsi pelayanan untuk mewujudkan pelayanan yang baik seperti yang dibutuhkan, termasuk otomatisasi dalam kemudahan dan manfaat yang dihasilkan dari penggunaan aplikasi SAKPOLE. Dengan hal tersebut maka inovasi pelayanan untuk memudahkan masyarakat dalam membayar pajak tanpa perlu mengantre dan jika wajib pajak terdapat kesibukan tidak harus menunda-nunda dalam membayar pajak karena tanpa harus datang secara langsung ke SAMSAT. Selain itu masyarakat tetap merasa aman dan dapat memperoleh informasi yang berguna bagi masyarakat dari adanya layanan inovasi SAKPOLE.

Pengaruh Partisipasi (X2) Terhadap Efektivitas (Y) Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online

Suryono (2001:124) menyatakan bahwa partisipasi merupakan ikut sertanya masyarakat dalam pembangunan, ikut dalam kegiatan pembangunan dan ikut memanfaatkan dan menikmati hasil-hasil pembangunan. Untuk mewujudkan keberhasilan, inisiatif dan kreatifitas dari anggota masyarakat yang lahir dari kesadaran dan tanggung jawab sebagai

manusia yang hidup bermasyarakat dan diharapkan tumbuh berkembang sebagai suatu partisipasi. Sehubungan dengan partisipasi masyarakat dalam pembangunan. Partisipasi merupakan keterlibatan masyarakat secara aktif masyarakat dapat juga keterlibatan dalam proses penentuan arah, strategi kebijaksanaan pembangunan yang dilaksanakan pemerintah. Hal ini terutama berlangsung dalam proses politik dan juga proses sosial, hubungan antara kelompok kepentingan dalam masyarakat sehingga demikian mendapat dukungan dalam pelaksanaannya. Sedangkan, Kurniawan (2016:424) menjelaskan jika efektivitas merupakan kemampuan melaksanakan tugas, fungsi (operasi kegiatan program atau misi) dari pada suatu organisasi atau sejenisnya yang tidak adanya tekanan atau ketegangan antara pelaksanaannya. Pengertian tersebut mengatakan bahwa efektivitas merupakan tahap dicapainya keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Efektivitas selalu terkait dengan hubungan antara hasil yang diharapkan dengan hasil yang sesungguhnya dicapai. Berbeda dengan pendapat Susanto, yang memberikan definisi tentang Efektivitas merupakan daya pesan untuk mempengaruhi atau tingkat kemampuan pesan-pesan untuk mempengaruhi. Jadi dapat diartikan jika efektifitas sebagai suatu pengukuran akan tercapainya tujuan yang telah direncanakan sebelumnya secara matang.

Dengan demikian, partisipasi memiliki pengaruh dalam keefektivan aplikasi SAKPOLE dalam pembayaran pajak. Dalam hal ini perlu kejelasan yang lebih detail dari program tersebut dan diikuti dengan sosialisasi dengan melibatkan masyarakat dalam pelaksanaannya sehingga masyarakat paham dalam menggunakan Aplikasi SAKPOLE dalam membayar pajak, serta dapat mengoptimalkan penggunaan wajib pajak yang diciptakan oleh pemerintah. Aplikasi SAKPOLE mengandalkan keikutsertaan atau kontribusi masyarakat dalam memudahkan dalam pembayaran pajak tanpa harus datang secara langsung di SAMSAT yang ada di Kota Semarang dan dapat menghindari adanya calo yang marak bahkan bekerjasama dengan pegawai SAMSAT. Dengan keterlibatan masyarakat dalam program ini

akan mampu meningkatkan partisipasi masyarakat secara langsung dan dapat mengidentifikasi mengenai kepuasan pengguna. Karena apabila suatu program jelas dan lebih transparan kegiatannya baik perencanaannya, pelaksanaannya, maka secara signifikan akan mempengaruhi tingkat partisipasi masyarakat. Oleh sebab itu, partisipasi masyarakat sebagai pengguna diharapkan dapat meningkatkan kualitas system dan efektivitas penggunaan aplikasi SAKPOLE. Dalam karakteristik perlu meningkatkan sub variabel kejelasan program Aplikasi SAKPOLE karena secara langsung dalam efektivitas pelaksanaannya guna mempengaruhi tingkat partisipasi dalam implementasi program.

Pengaruh Tingkat Kepentingan (X1) dan Partisipasi (X2) Masyarakat Terhadap Efektivitas (Y) Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online

Tingkat kepentingan merupakan persepsi atau keyakinan katas perasaan positif atau negatif dari seseorang jika harus melakukan perilaku yang akan ditentukan. Kepatuhan wajib pajak adalah suatu perasaan positif atau negatif dari seorang Wajib Pajak Orang Pribadi yang ditentukan secara langsung oleh keyakinan yang dimiliki oleh Wajib Pajak untuk menggunakan aplikasi SAKPOLE dalam membayar pajak kendaraan bermotor. (Jogiyanto, 2014). Hal ini berkaitan dengan partisipasi pengguna diharapkan dapat mengembangkan harapan yang realistis terhadap kemampuan sistem, sehingga pengguna merasa puas selama menggunakan SAKPOLE tersebut dalam membayar pajak. Kepuasan pemakai mengungkapkan keselarasan antara harapan pemakai dan hasil yang diperoleh dari sistem berkenaan dengan partisipasinya yang diberikannya selama pengembangan, sehingga nantinya dapat mengetahui efektivitas dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE (Campbell (1970). Hal tersebut selaras dengan pernyataan Barki dan Hartwick (1994) partisipasi yang dilakukan oleh pemakai berupa intervensi personal yang nyata atau aktivitas pemakai dalam pengembangan sistem.

Menurut Baskara dan Wirajaya (2019), keterlibatan pengguna yang dibantu oleh kemampuan sistem informasi pribadi dapat meningkatkan efektivitas aplikasi SAKPOLE. Lestari dkk (2017) menemukan bahwa partisipasi pengguna memiliki pengaruh pada efektivitas aplikasi SAKPOLE. Sedangkan, menurut Sulastrini (2014) mengemukakan bahwa kemampuan pemakai sistem SAKPOLE memiliki hubungan yang positif terhadap efektivitas layanan aplikasi SAKPOLE. Sehingga, semakin baik kemampuan pemakai sistem informasi maka akan meningkatkan partisipasi mereka menggunakan aplikasi SAKPOLE dalam membayar pajak. Hal tersebut disebabkan para pengguna sistem yang memiliki kemampuan dapat mengoptimalkan penggunaan SAKPOLE.

Berdasarkan tujuan penelitian yang ingin dicapai, maka hipotesis yang dikembangkan dalam penelitian ini adalah:

H0 = Tidak memiliki pengaruh positif yang signifikan antara Tingkat Kepentingan dan Partisipasi Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE)

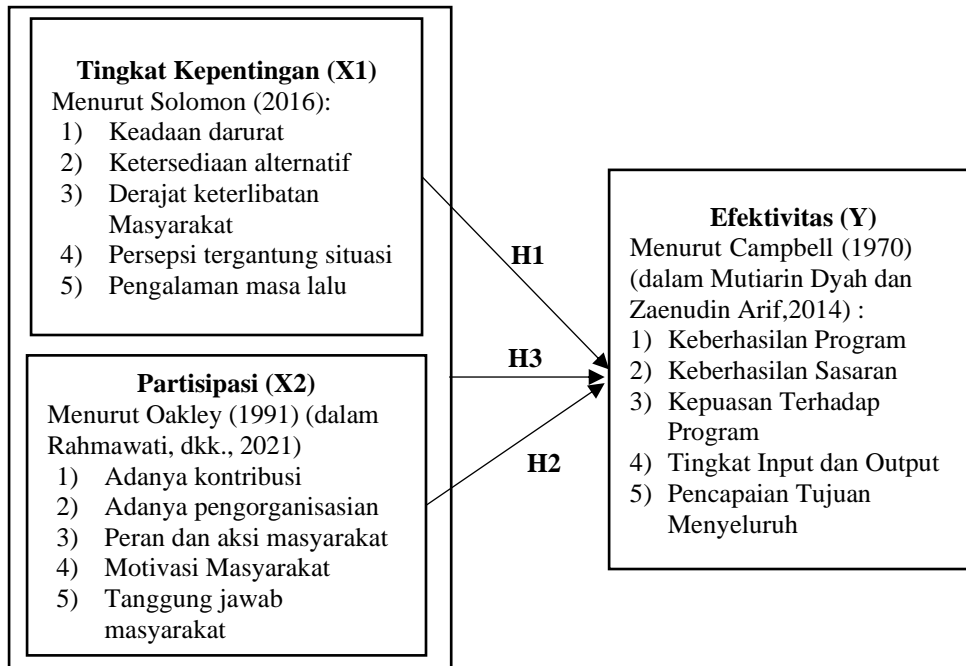
H1 = Tingkat Kepentingan berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE)

H2 = Partisipasi berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE)

H3 = Tingkat Kepentingan dan Partisipasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi (SAKPOLE)

1.7. Definisi Konseptual dan Operasionalisasi Konsep

Gambar 1. 2 Kerangka Konseptual



1.7.1. Definisi Konsep

Definisi konseptual yang akan dibahas dalam penelitian ini adalah tingkat kepentingan dan partisipasi masyarakat terhadap efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE. Tingkat kepentingan dan partisipasi merupakan variable yang berpengaruh dalam keberhasilan Aplikasi SAKPOLE. Program siap pakai yang dibuat untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna untuk mempermudah dan memenuhi kebutuhan pengguna dimana untuk menilai efektivitas layanan aplikasi SAKPOLE yang dilihat dari keberhasilan program, keberhasilan sasaran, kepuasan terhadap program, tingkat input dan output, dan pencapaian tujuan menyeluruh.

1.7.2. Definisi Operasional

Definisi operasional dari Tingkat kepentingan dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) di Kota Semarang terdiri dari:

A. Tingkat Kepentingan

Indikatornya adalah:

a. Keadaan darurat

Masyarakat memiliki tingkat kesibukan yang beragam, seringkali masyarakat tidak memiliki waktu untuk membayar pajak secara langsung atau offline Di Samsat Kota Semarang ataupun disebabkan oleh beberapa faktor lainnya. Dalam hal ini, masyarakat memiliki persepsi disaat keadaan darurat atau mendesak, masyarakat memiliki Tingkat kepentingan untuk wajib membayar pajak.

b. Ketersediaan alternatif

Sekarang ini kendaraan bermotor semakin terus meningkat seiring dengan bertambahnya jumlah penduduk. Hal ini menjadikan masyarakat yang memiliki kendaraan bermotor wajib untuk membayar pajak. Saat membayar pajak, masyarakat. Dengan demikian mengunduh dan menggunakan aplikasi SAKPOLE merupakan sebuah alternatif dalam kepentingan yang dimiliki seorang wajib pajak.

c. Derajat keterlibatan masyarakat

Keterlibatan masyarakat dalam menerima hasil inovasi dan menilai hasil partisipasi masyarakat dalam proses pengidentifikasian masalah dan potensi yang ada di masyarakat, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang alternative solusi untuk menangani masalah, pelaksanaan upaya mengatasi masalah, dan ketertiban masyarakat dalam proses mengevaluasi perubahan yang terjadi.

d. Persepsi yang tergantung situasi

Masyarakat dalam hal ini memiliki hak untuk membedakan, mengelompokkan, dan memfokuskan sesuai dengan keadaan dan situasi yang sedang dialaminya. Dalam hal ini, masyarakat dapat menilai apakah aplikasi SAKPOLE memberikan manfaat, memenuhi kebutuhannya, serta dapat memberikan kemudahan

dalam membayar pajak. Di situasi mendesak atau urgensi ini masyarakat dapat mengambil keputusan untuk menggunakan SAKPOLE untuk membayar pajak.

e. Pengalaman masa lalu.

Pengalaman masa lalu (past experience) dalam menggunakan pelayanan dapat juga mempengaruhi tingkat ekspektasi masyarakat. Hal ini merupakan satu hal yang menjadi pertimbangan masyarakat dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE untuk membayar pajak sesuai dengan kepentingannya.

Tabel 1. 5 Kategori dan Skor Tingkat Kepentingan

Kategori	Skor Tingkat Kepentingan
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

B. Partisipasi

Indikatornya adalah:

a. Adanya kontribusi

Partisipasi masyarakat yang aktif memberikan masukan dan saran akan meningkatkan kualitas layanan SAKPOLE. Dengan kontribusi ini, pihak berwenang dapat mengetahui kebutuhan dan permasalahan yang dihadapi masyarakat sehingga dapat membuat perbaikan yang tepat sasaran. Sosialisasi dan edukasi yang dilakukan oleh masyarakat juga membantu memperluas informasi mengenai SAKPOLE, sehingga lebih banyak orang yang memahami dan menggunakan layanan ini secara efektif..

b. Adanya pengorganisasian

Pengorganisasian kelompok kerja atau komunitas yang fokus pada SAKPOLE menciptakan struktur yang memungkinkan informasi dapat tersebar lebih

merata dan efisien. Kelompok ini bisa berfungsi sebagai mediator antara pemerintah dan masyarakat, memastikan bahwa setiap perubahan atau pembaruan pada layanan SAKPOLE diinformasikan dengan jelas dan tepat waktu. Hal ini membantu masyarakat untuk tetap up-to-date dengan perkembangan layanan, meningkatkan pemahaman dan penggunaan layanan yang efektif.

c. Peran masyarakat dan aksi masyarakat

Ketika masyarakat berperan aktif dalam kampanye atau kegiatan yang mendukung SAKPOLE, mereka membantu menyebarluaskan informasi penting dan mengajak lebih banyak orang untuk terlibat. Aksi sosial ini meningkatkan kesadaran masyarakat terhadap layanan SAKPOLE dan pentingnya administrasi kendaraan pajak online, yang pada gilirannya meningkatkan pemahaman kolektif dan efisiensi dalam penggunaan layanan.

d. Motivasi masyarakat

Motivasi masyarakat untuk terlibat dalam kegiatan yang berkaitan dengan SAKPOLE menunjukkan adanya minat dan kepedulian yang tinggi. Motivasi ini mendorong masyarakat untuk mencari informasi lebih lanjut dan berbagi pengetahuan dengan orang lain, sehingga pemahaman tentang SAKPOLE menjadi lebih mendalam dan menyeluruh di kalangan masyarakat. Masyarakat yang termotivasi cenderung lebih proaktif dalam mencari solusi jika mengalami kesulitan, sehingga penggunaan layanan menjadi lebih efektif.

e. Tanggung jawab masyarakat

Rasa tanggung jawab masyarakat dalam menyebarkan informasi dan mengedukasi orang lain tentang SAKPOLE memainkan peran penting dalam menciptakan komunitas yang sadar dan terinformasi. Ketika masyarakat merasa bertanggung jawab, mereka lebih serius dalam memastikan bahwa informasi yang

mereka sampaikan akurat dan bermanfaat. Hal ini membantu menciptakan pemahaman yang kuat dan konsisten di antara pengguna layanan, sehingga meningkatkan efektivitas penggunaan SAKPOLE secara keseluruhan.

Tabel 1. 6 Kategori dan Skor Tingkat Partisipasi

Kategori	Skor Tingkat Partisipasi
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

C. Efektivitas

Indikatornya adalah:

a. Keberhasilan Program

Hal utama yang akan dilihat untuk mengetahui apakah aplikasi SAKPOLE ini efektif adalah dengan melihat keberhasilan program.

b. Keberhasilan Sasaran

Keberhasilan sasaran merupakan pengukuran efektivitas ditinjau dari sudut pencapaian tujuan, dimana keberhasilan suatu program yang diciptakan oleh pemerintah harus mempertimbangkan sasaran organisasi dan masyarakat. Masyarakat sebagai pengguna, diharapkan dapat optimal dalam menggunakan SAKPOLE untuk membayar wajib pajak.

c. Kepuasan Terhadap Program

Kepuasan dirasakan oleh para penerima yaitu masyarakat terhadap kualitas program yang diterima. Semakin berkualitas aplikasi SAKPOLE yang digunakan masyarakat memberikan manfaat dibandingkan membayar pajak secara langsung, maka dapat menimbulkan penilaian yang baik terhadap pembuat dan pelaksana program atau kebijakan tersebut dalam hal ini pemerintah.

d. Tingkat Input dan Output

Mengukur efektivitas salah satu hal yang paling penting yaitu mengukur tingkat input dan output dari suatu program. Dalam aplikasi SAKPOLE peneliti mencoba memberikan beberapa pertanyaan kepada informan untuk melihat apakah aplikasi SAKPOLE ini sudah efektif atau belum.

e. Pencapaian Tujuan Menyeluruh

Penilaian umum dengan banyak kriteria dan menghasilkan penilaian umum efektivitas aplikasi SAKPOLE bagi masyarakat sebagai pengguna dalam membayar pajak.

Tabel 1. 7 Kategori dan Skor Tingkat Efektivitas

Kategori	Skor Tingkat Efektivitas
Sangat Setuju	5
Setuju	4
Netral	3
Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Setuju	1

1.8. Metoda Penelitian

1.8.1. Pendekatan dan Jenis Penelitian

1) Pendekatan Penelitian

Penerapan metode penelitian dalam pendekatan penelitian, merupakan faktor penting karena menyangkut pengambilan sampel dan kebenaran hasil penelitian. Kesalahan dalam menetapkan suatu metode akan memberikan akibat pengambilan data yang salah serta mempengaruhi hasil penelitian. Pendekatan yang digunakan dalam penelitian ini adalah pendekatan kuantitatif sehingga datanya berupa angka-angka (numeric). Menurut Sugiyono, (2018:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik, dengan tujuan untuk menguji hipotesis yang telah ditetapkan sebelumnya sehingga hasilnya dapat

mengetahui apa yang telah diduga Menurut Sugiono (2018) pendekatan kuantitatif merupakan penelitian dengan meneliti seberapa besar pengaruh variabel bebas (independent) terhadap variabel terikat (dependent).

Penelitian dengan pendekatan kuantitatif menjelaskan dan menganalisis data yang diperoleh dari objek yang diteliti melalui perhitungan menggunakan analisis regresi linier berganda, uji asumsi klasik, uji t, dan uji f. Penelitian kuantitatif lebih berdasarkan pada data yang dapat dihitung untuk menghasilkan penaksiran kuantitatif yang kokoh. Rancangan yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian kuantitatif korelasi, yang digunakan untuk mengetahui derajat korelasi antara satu variabel dengan variabel lainnya berdasarkan koefisien korelasi. Variabel independen (X) adalah tingkat kepentingan dan partisipasi, sedangkan variabel dependen (Y) adalah efektivitas.

Metode kuantitatif meliputi dua macam metode penelitian, yaitu metode penelitian eksperimen dan survey. Dalam penelitian ini menggunakan metode penelitian survey. Metode survey digunakan untuk mendapatkan data dari tempat tertentu, dan penelitian melakukan perlakuan dalam pengumpulan data, misalnya wawancara, observasi, kuesioner dan sebagainya. Tujuan akhir yang ingin dicapai dalam melakukan penelitian dengan menggunakan pendekatan kuantitatif adalah menguji teori, membangun fakta, menunjukkan hubungan dan pengaruh serta perbandingan antar variabel, memberikan deskripsi statistik, menafsir dan meramalkan hasilnya.

2) Jenis Penelitian

Penelitian ini menggunakan jenis penelitian asosiatif. Penelitian asosiatif adalah penelitian yang bertujuan untuk mengetahui pengaruh dan hubungan antara dua variabel atau lebih yang bersifat sebab-akibat antara variabel bebas (Independent variable) dan variabel terikat (Dependent variable). Dengan penelitian ini maka akan dapat dibangun suatu teori yang dapat berfungsi untuk menjelaskan, meramalkan, dan mengontrol suatu gejala dalam

penelitian . Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui Pengaruh Tingkat Kepentingan dan Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Pemahaman SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang.

1.8.2. Lokasi Penelitian

Objek penelitian merupakan sesuatu yang menjadi perhatian dalam suatu penelitian, objek penelitian ini menjadi sasaran dalam penelitian untuk mendapatkan jawaban maupun solusi dari permasalahan yang terjadi. Menurut Sugiyono (2017:41), menjelaskan objek penelitian adalah sasaran ilmiah untuk mendapatkan data dengan tujuan dan kegunaan tertentu tentang sesuatu hal objektif, valid dan reliable tentang suatu hal (variabel tertentu). Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu, Masyarakat Kota Semarang yang telah memiliki KTP dan membayar pajak bermotor di SAMSAT I,II, dan III Kota Semarang.

1.8.3. Populasi, Teknik Sampling, dan Sampel

1) Populasi

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). Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai wajib pajak yang membayar pajak di SAMSAT I, II, III Kota Semarang.

2) Teknik Sampling

Pengambilan sampel atau teknik sampling. Teknik sampling yang digunakan pada penelitian ini yaitu probability sampling dengan simple random sampling. Probability sampling adalah teknik sampling yang memberikan peluang yang sama bagi setiap unsur (anggota) populasi yang dipilih menjadi anggota sampel. Sedangkan, Teknik Random Sampling merupakan pengambilan anggota sampel dari populasi dilakukan secara acak tanpa memperhatikan strata yang ada dalam populasi itu. Cara demikian dilakukan bila anggota

populasi dianggap ho Sehingga populasi yang dijadikan sebagai dasar perhitungan sampel dalam penelitian ini adalah adalah pengguna wajib pajak yang melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang kebetulan ditemui pada saat melakukan penelitian di Kantor Samsat Kota Semarang I, II, dan III.

3) Sample

Sampel penelitian adalah sebagian dari populasi yang diambil sebagai sumber data dan dapat mewakili seluruh populasi. Dalam penentuan sampel apabila subjek kurang dari 100, sehingga penelitiannya merupakan penelitian populasi. maka lebih baik diambil semua. Akan tetapi jika subjeknya besar, dapat diambil antara 10% - 15% atau 20% -25% atau lebih. Untuk menentukan jumlah sampel dari populasi yang sudah diketahui anggota populasinya dan juga nama-nama anggota populasi yaitu menggunakan rumus dari Taro Yamane atau Slovin sebagai berikut:

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

Keterangan:

n = Jumlah sampel

N = Jumlah populasi

e = persen kelonggaran ketidak telitian karena kesalahan pengambilan sampel yang masih dapat ditolerir dengan konstanta

Menentukan jumlah sampel dari Rumus Slovin didapat :

$$n = \frac{N}{1 + N(e)^2} = \frac{889.367}{1 + 889.367(0,1)^2} = \frac{889.367}{1 + 889367(0,01)} = \frac{889.367}{9,89367}$$

$$n = 99,98876 = 100$$

Jadi jumlah sampel yang akan digunakan dalam penelitian ini akan melibatkan 100 wajib pajak di SAMSAT Kota Semarang.

1.8.4. Data dan Jenis Data

Dalam penelitian ini menggunakan data primer atau data langsung. Menurut Sugiyono (2017:137) Sumber data primer adalah data yang diperoleh secara langsung dari hasil wawancara, observasi dan kuesioner yang disebarkan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi yang dalam penelitian ini yaitu masyarakat yang membayar wajib pajak di SAMSAT Kota Semarang. Data primer dalam penelitian ini adalah hasil jawaban responden yang berasal dari kuesioner yang diisi secara riil oleh responden.

Untuk jenis data dalam melaksanakan analisis dan pembahasan terhadap masalah dalam penelitian ini menggunakan data kuantitatif yaitu data yang disajikan dalam bentuk skala numerik (angka) berupa jawaban responden dalam kuesioner yang diukur dengan skala likert.

1.8.5. Instrumen Penelitian

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:

Tabel 1. 8 Kategori dan Skor Likert

Kategori	Skor Tingkat Likert
Sangat Puas/Sangat Setuju	5
Puas/Setuju	4
Netral/Ragu-ragu	3
Tidak Puas/Tidak Setuju	2
Sangat Tidak Puas/Sangat Tidak Setuju	1

1.8.6. Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang digunakan dalam penelitian ini adalah bertemu secara langsung kepada wajib pajak yang membayar pajak kendaraan bermotor di SAMSAT Kota Semarang I, II, dan III Kota Semarang, kemudian peneliti membagikan angket atau kuesioner yang berupa daftar pertanyaan kepada responden untuk diisi dengan tujuan memperoleh data yang relevan dari responden. Menurut Sugiyono (2011;135), kuesioner adalah merupakan teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawabnya. Jenis Kuesioner yang digunakan adalah kuesioner tertutup, responden dapat memilih jawaban yang tersedia

1.8.7. Teknik Pengolahan dan Analisis Data

Menurut Sujarweni (2015:121) analisis data merupakan upaya data yang sudah tersedia kemudian diolah dengan statistik dan dapat digunakan untuk menjawab rumusan masalah dalam penelitian. Dengan demikian analisis data dapat diartikan sebagai cara melaksanakan analisis terhadap data, dengan tujuan mengolah data tersebut untuk menjawab rumusan masalah. Hasil penghitungan dari skor atau nilai tersebut kemudian dalam analisa statistik yang dilakukan dengan bantuan program SPSS untuk membuktikan hubungan dan pengaruh antara variabel-variabel penelitian, dengan melakukan uji data sebagai berikut:

1. Persiapan data

Analisis data dilakukan setelah peneliti mengumpulkan semua data yang diperlukan dalam penelitian. Peneliti melakukan beberapa tahap persiapan data untuk memudahkan proses analisis dan interpretasi hasilnya, yaitu: pengeditan, pemberian kode, dan pemrosesan data.

1) Pengeditan (Editing)

Pengeditan merupakan proses pengecekan dan penyesuaian yang diperlukan terhadap data penelitian untuk memudahkan proses pemberian kode dan pemrosesan data dengan teknik statistik. Data penelitian yang dikumpulkan oleh peneliti melalui pengisian kuesioner yang tidak lengkap atau tidak konsisten, tujuan pengeditan data adalah untuk menjamin kelengkapan, konsistensi, dan kesiapan data penelitian dalam proses analisis.

2) Pemberian Kode (Coding)

Pemberian kode merupakan proses identifikasi dan klasifikasi data penelitian ke dalam skor numerik atau karakter simbol. Proses ini diperlukan terutama untuk data penelitian yang dapat diklasifikasi. Teknis pemberian kode dapat dilakukan sebelum atau setelah pengisian kuisisioner. Proses pemberian kode akan memudahkan dan meningkatkan efisiensi proses data entry ke dalam komputer.

3) Pemrosesan Data (Data Processing)

Banyak peneliti saat ini yang melakukan analisis data dengan bantuan teknologi komputer. Aplikasi statistik yang biasanya digunakan untuk analisis data dengan komputer adalah SPSS (Statistical Package for the Social Sciences). Proses analisis data dengan menggunakan komputer tentu saja relatif lebih cepat dan hasilnya lebih akurat. (Indriantoro dan Supomo, 2002:167-168). Persiapan data yang dilakukan dalam penelitian ini adalah data wajib pajak badan yang terdaftar di SAMSAT Kota Semarang, kemudian akan di bagikan kuisisioner guna mengetahui pengaruhnya terhadap pemahaman aplikasi SAKPOLE dalam membayar kepatuhan wajib pajak. Untuk mengetahui pengaruh variabel bebas terhadap variabel terikat maka digunakan analisis regresi linier berganda pada SPSS 26 for Window.

2. Teknik Analisis Data

1) Uji Validitas dan Realibilitas

a. Uji Validitas

Uji validitas berguna untuk mengetahui apakah ada pertanyaan-pertanyaan pada kuesioner yang harus dibuang atau diganti karena dianggap tidak relevan. Pengujiannya dilakukan secara statistik, yang dapat dilakukan secara manual atau dukungan komputer, misalnya melalui bantuan paket komputer SPSS. Uji validitas dimaksud untuk mengetahui seberapa cermat atau test atau pengujian melakukan fungsi ukurannya. Suatu instrumen pengukuran dikatakan valid apabila instrumen tersebut mengukur apa yang seharusnya diukur atau dapat memberikan hasil sesuai dengan yang diharapkan peneliti. Untuk menguji kevalidan suatu data maka perlu dilakukan uji validitas terhadap butir-butir kuesioner. Tinggi rendahnya validitas sebuah angket atau kuesioner dihitung dengan menggunakan metode pearson's product moment correlation, yaitu dengan menghitung korelasi antara skor item pernyataan dengan skor total. Penelitian ini dalam perhitungan validitas item dianalisis menggunakan program SPSS.

b. Uji Realibilitas

Reliabilitas instrumen adalah hasil pengukuran yang dapat dipercaya. Reliabilitas instrumen diperlukan untuk mendapatkan data sesuai dengan tujuan pengukuran. Jadi pengujian reliabilitas instrumen dalam suatu penelitian dilakukan karena keterandalan instrumen berkaitan dengan keajegan dan taraf kepercayaan terhadap instrumen penelitian tersebut.

2) Uji Normalitas Data

Uji Normalitas digunakan untuk mengetahui apakah variabel dependen, independen, atau keduanya berdistribusi normal, mendekati normal, atau tidak. Bila data berdistribusi normal, maka dapat digunakan uji berjenis parametik. Sedangkan bila data tidak berdistribusi

normal maka digunakan uji nonparametik. Dengan pedoman jika nilai sig atau signifikansi $> 0,05$ maka distribusi data adalah normal dan apabila jika nilai signifikansi $< 0,05$ maka dapat dikatakan distribusi tidak normal. Model regresi yang baik hendaknya berdistribusi normal atau mendekati normal. Mendeteksi apakah data berdistribusi normal atau tidak dapat diketahui dengan menggambarkan penyebaran data melalui sebuah grafik. Jika data menyebar disekitar garis diagonal dan mengikuti arah garis diagonalnya, model regresi memenuhi asumsi normalitas. Uji kenormalan data juga bisa dilakukan tidak berdasarkan grafik, misalnya dengan uji Kolmogrov-smirnov, yaitu dengan prinsip kerjanya membandingkan frekuensi kumulatif distribusi teoritik dengan distribusi kumulatif distribusi empirik.

3) Uji Asumsi Klasik

Uji asumsi klasik yang meliputi Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas. Model regresi linier berganda dapat disebut model yang baik jika memenuhi asumsi normalitas data dan terbebas dari asumsi klasik yang terdiri dari Multikolinearitas dan Heteroskedastisitas.

a. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas untuk mengetahui apakah pada model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel independen. Jika terjadi korelasi, terdapat masalah multikolinieritas yang harus diatasi. Pedoman suatu model regresi yang bebas multikolinearitas menguji Tolerance value diatas angka 0,1 sedangkan batas VIF adalah 1 (Sugiyono, 2019: 79). Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas yang dalam penelitian ini adalah variabel tingkat kepentingan, partisipasi, dan efektivitas pemahaman layanan.

b. Uji Heteroskedastisitas

Uji heteroskedastisitas dilakukan untuk mengetahui apakah dalam sebuah model regresi terjadi ketidaksamaan varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain. Jika varians dari residual suatu pengamatan ke pengamatan lain tetap, disebut homoskedastisitas,

sementara itu, untuk varians yang berbeda disebut heteroskedastisitas. Model regresi yang baik adalah tidak terjadi heteroskedastisitas. Cara memprediksi ada tidaknya heteroskedastisitas pada suatu model dapat dilihat dengan pola gambar Scatterplot, regresi yang tidak terjadi heteroskedastisitas jika:

- (a) Titik-titik data menyebar di atas dan di bawah atau di sekitar angka 0.
- (b) Titik-titik data tidak mengumpul hanya di atas atau di bawah saja.
- (c) Penyebaran titik-titik data tidak boleh membentuk pola bergelombang melebar kemudian menyempit dan melebar kembali.
- (d) Penyebaran titik-titik data tidak berpola.

4) Analisis Regresi Linear Berganda

Menurut Sujarweni (2015:160), Analisis regresi linear berganda digunakan untuk mengetahui pengaruh Tingkat kepentingan dan partisipasi terhadap efektivitas. Selain itu juga analisis regresi digunakan untuk menguji kebenaran hipotesis yang diajukan dalam penelitian ini. Analisis regresi linear ganda pada penelitian ini digunakan untuk meramalkan bagaimana keadaan variabel dependen (efektivitas layanan aplikasi SAKPOLE). Bila variabel independen (Tingkat kepentingan dan partisipasi) sebagai indikator. Analisis ini digunakan dengan melibatkan dua atau lebih variabel bebas antara variabel dependen (Y) dan variabel independen (X1 dan X2). Dalam penelitian ini, analisis regresi linear berganda digunakan untuk membuktikan sejauh mana pengaruh tingkat kepentingan dan partisipasi terhadap efektivitas.

Persamaan regresi menurut Sujarweni (2015:160) adalah:

$$Y = a + b_1x_1 + b_2x_2 + b_3x_3 + e$$

Y = Efektivitas

X1 = Tingkat kepentingan

X2 = Partisipasi

b1 = koefisien tingkat kepentingan

b2 = koefisien partisipasi

a = konstanta

1.8.8. Uji Hipotesis

Hipotesis merupakan proporsi yang akan diuji keberlakukannya, atau merupakan suatu jawaban sementara atas pernyataan penelitian. Hipotesis dalam penelitian kuantitatif dapat berupa hipotesis satu variabel dan hipotesis dua variabel atau lebih variabel yang di kenal sebagai hipotesis kausal.

1) Uji t (Parsial)

Untuk mengetahui apakah tingkat kepentingan dan partisipasi berpengaruh secara parsial terhadap efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang, yaitu dapat dianalisis sebagai berikut:

- (1) Apabila t_{hitung} lebih kecil daripada t_{tabel} , maka H_0 diterima artinya masing- masing variable tingkat kepentingan dan partisipasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang
- (2) Apabila t_{hitung} lebih besar daripada t_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima artinya masing-masing variable tingkat kepentingan dan partisipasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang.

2) Uji F (Simultan)

Untuk mengetahui apakah variable tingkat kepentingan dan partisipasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang, yang dapat dianalisis sebagai berikut:

- (1) Apabila F_{hitung} lebih kecil daripada F_{tabel} , maka H_0 diterima artinya masing-masing tingkat kepentingan dan partisipasi tidak berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang.
- (2) Apabila F_{hitung} lebih besar daripada F_{tabel} , maka H_0 ditolak dan H_a diterima. Jika hasil yang didapat demikian maka berarti masing-masing variable independen berupa tingkat kepentingan dan partisipasi berpengaruh secara signifikan terhadap efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang.

3) Uji Koefisien Determinasi (R^2)

Menurut Sujarweni (2015:164), Koefisien Determinasi (R^2) digunakan untuk mengetahui prosentasi perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X). Jika R^2 semakin besar, maka persentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin tinggi. Jika R^2 semakin kecil, maka, prosentase perubahan variabel tidak bebas (Y) yang disebabkan oleh variabel bebas (X) semakin rendah. Uji ini digunakan untuk mengetahui seberapa besar sumbangan atau kontribusi variabel independen (tingkat kepentingan dan partisipasi) terhadap variabel dependen (efektivitas pemahaman).

Rumus:

$$\text{Koefisien Determinasi} = R^2 = r^2 \times 100 \%$$

$$r = \text{Koefisien Korelasi}$$

Nilai koefisien determinasi terletak diantara 0 sampai 1. Besaran nilai menentukan kuat atau tidaknya variabel bebas (X) terhadap variabel terikat (Y). Jika nilai koefisien determinasi

semakin mendekati angka 1 maka semakin kuat pengaruh antara tingkat kepentingan (X1) dan partisipasi (X2) terhadap efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang (Y). Sebaliknya, apabila nilai koefisien determinasi semakin mendekati angka 0 maka dapat diambil kesimpulan bahwa pengaruh antara antara tingkat kepentingan (X1) dan partisipasi (X2) terhadap efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang (Y) yang merupakan variabel dependen semakin lemah. Dengan demikian nilai koefisien dari hasil uji dapat digunakan untuk menilai pengaruh antara variabel independen (bebas) terhadap variabel dependen (terikat).