

Surakarta, 16 April 2020

PROSIDING

Slamet Riyadi Conference On Public Administration (SRIPA)



Diterbitkan Oleh
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Slamet Riyadi
Surakarta
2020



Prosiding Seminar
Slamet Riyadi Conference on Public Administration (SRIPA)

Hak cipta dilindungi Undang-Undang

copyright@2020

ISSN :
2622-4232

Penyunting :
Hasna Wijayati, S. IP., MA

Diterbitkan oleh :
Program Studi Ilmu Administrasi Negara
Universitas Slamet Riyadi
Surakarta

Alamat Penerbit :
Program Studi Ilmu Administrasi Negara,
Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik (FISIP)
Universitas Slamet Riyadi (UNISRI) Surakarta.
Jl. Sumpah Pemuda No. 18, Kadipiro, Surakarta. Kode pos : 57136.
Telp. (0271) 856879. Website : www.fisip.unisri.ac.id

KATA PENGANTAR

Puji syukur atas kehadiran Tuhan Yang Maha Esa, atas berkat rahmatnya kami dapat menyelesaikan penyusunan Prosiding Slamet Riyadi Conference on Public Administration (SRIPA) 2020 ini. SRIPA 2020 diikuti oleh berbagai pemakalah dari berbagai institusi, seperti Universitas Slamet Riyadi Surakarta, IAIN Surakarta, STIE Kridatama Bandung, Universitas Udayana Bali, Universitas Diponegoro, Universitas Islam Lamongan, Universitas Indonesia, Universitas Terbuka, dan Universitas Nahdlatul Ulama Surakarta.

Prosiding ini memuat sejumlah artikel hasil penelitian ataupun refleksi teoritik dan praktik sesuai tematik dalam seminar ini, terkait Penguatan Local Wisdom Dalam Pengembangan Ilmu Administrasi Publik di Indonesia. Beberapa artikel yang terpilih kami muat dalam jurnal. Kami ucapkan terima kasih kepada pihak-pihak yang telah mendukung berlangsungnya kegiatan dan penyusunan prosiding ini, kepada :

1. Segenap panitia dari Himpunan Mahasiswa Administrasi Negara (HIMADI) yang telah bekerja keras dalam penyelenggaraan kegiatan ini dan mengkoordinasi artikel dalam prosiding ini.
2. Para reviewer Drs. Joko Suranto, M.Si dan Dr. Winarti, M. Si yang sudah meluangkan waktunya untuk melakukan review.
3. Penyunting naskah prosiding ini, Hasna Wijayati, S. IP., MA yang telah meluangkan waktunya melakukan editing.
4. Segenap bapak/ibu yang telah berkontribusi dalam menyumbangkan artikelnya dalam prosiding ini.

Kami berharap, semoga prosiding ini dapat memberikan manfaat bagi pembaca, terutama dalam mengkaji permasalahan terkait *Penguatan Local Wisdom dalam Perkembangan Ilmu Administrasi Publik* di Indonesia. Akhir kata, kami mohon maaf apabila terdapat hal-hal yang kurang berkenan dalam penyusunan prosiding ini. Kritik dan saran sangat kami butuhkan dalam pengembangan prosiding ini.

Surakarta,
Ketua Program Studi
Ilmu Administrasi Negara
Universitas Slamet Riyadi

Drs. Joko Suranto, M. Si

DAFTAR ISI

Sepuluh Langkah Keberhasilan Menyusui (Implementasi Peraturan Daerah Kabupaten Semarang Nomor 5 Tahun 2014 Tentang Inisiasi Menyusu Dini Dan Pemberian Air Susu Ibu Eksklusif) (Studi Kasus Puskesmas Leyangan Kecamatan Ungaran Timur Kabupaten Semarang) <i>Oleh. Dra. Dyah Hariani, M.M., Nanda Kartika Juwitaningrum</i>	6
Pengembangan Pasar Desa Melalui Taman Wisata Sebagai Upaya Peningkatan Kesejahteraan Masyarakat Desa Kelorarum Kecamatan Tikung Kabupaten Lamongan. <i>Oleh. Evi Yulia dan Moh.Heru Budi Santoso</i>	18
Pentingnya Pendekatan Local Wisdom Dalam Proses Kebijakan Publik <i>Oleh. Joko Pramono</i>	31
Akselerasi Kebijakan Pengurangan Kemiskinan Dan Pengangguran Melalui Sinergi Potensi, Program, Dan Anggaran Di Kabupaten Pasuruan <i>Oleh. Akhlis Priya Pambudy dan Muhamad Imam Syairozi</i>	40
Menghimpun Kekuatan Opini Publik : #Hariprabangsanasional <i>Oleh. Amida Yusriana, Sunarto, dan Nurul Hasfi</i>	49
Analisis Dampak Public Private Partnership Pada Masyarakat Kepulauan Seribu <i>Oleh. Arief Zakharia Purba, Dian Setya Ningrum, dan Fathiya Ramadhani Sanda</i>	60
Peran Program Pemerintah Melalui Pemberdayaan Masyarakat Pedesaan Dalam Meningkatkan Pembangunan Ekonomi Masyarakat <i>Oleh. Bambang Agus Diana dan Benny Sigiro</i>	71
Kekuatan local wisdom dalam Membentuk Kebijakan Publik yang Berkarakter <i>Oleh. Ian Aji Hermawan, M.H.</i>	82
Penerapan E-Government Sebagai Upaya Mendukung Terwujudnya Good Governance di Kota Tangerang <i>Oleh. Ardiyansah</i>	92
Partisipasi Masyarakat Dalam Pembangunan Desa Sambirembe Kecamatan Kalijambe Kabupaten Sragen <i>Oleh. Joko Suranto dan Winarti</i>	104
Pemberdayaan Masyarakat Dalam Penegakan Hukum Berbasis Kearifan Lokal <i>Oleh. Dr. Sutrisno, S.H., Hum trisno</i>	117
Optimalisasi UMKM Untuk Meningkatkan Pendapatan Masyarakat <i>Oleh. Yanti Rosmaya</i>	127
Peran Pemerintah Daerah Dalam Mengembangkan UMKM ; Studi Kasus “Waroeng Ngemil” <i>Oleh. Maskarto Lucky Nara Rosmadi</i>	134

Perkembangan Partisipasi Masyarakat Dalam Pengembangan Pariwisata Berbasis Masyarakat Di Kecamatan Pujut Kabupaten Lombok Tengah <i>Oleh. Triana Lidona Aprilani, dan Ida Bagus Purbadharmaja.....</i>	<i>141</i>
Analisis Dimensi Evaluasi Kebijakan Pelayanan Administrasi Terpadu Kecamatan (Paten) Di Kecamatan Gunungpati Kota Semarang <i>Oleh. Nina Widowati, Tri Yuniningsih, dan Susi Sulandari</i>	<i>151</i>
Analisis Dimensi Partisipasi Dalam Pemberdayaanmasyarakat Desa Wisata Wonolopo Kota Semarang <i>Oleh. Tri Yuniningsih, Herbasuki, dan A.Marom.....</i>	<i>163</i>
Kebijakan Publik: Implementasi Versus Kearifan Lokal <i>Oleh. Dyah Lituhayu, Zulaikha Sari Handayani</i>	<i>175</i>
Kualitas Pelayanan Aplikasi SAKPOLE dalam Upaya Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah <i>Oleh. Amni Zarkasyi Rahman dan Lintang Febi Usmani.....</i>	<i>185</i>
Pemberdayaan Masyarakat Perbatasan Kalimantan Barat-Sarawak Melalui Pendekatan Modal Sosial Dalam Pengembangan Ekonomi Desa <i>Oleh. Ahmad Saufi</i>	<i>196</i>
Penggunaan Market Place Sebagai Sarana Pemberdayaan UMKM (Studi Kasus UMKM Putri Tunggal Ds.Ngambakrejo Grobogan) <i>Oleh. Yuliana Kristanto.....</i>	<i>208</i>
Proses Penggunaan Bukti Kebijakan (Policy Evidence) Pada Siklus Kebijakan <i>Oleh. Retna Hanani, S.Sos, MPP.....</i>	<i>219</i>

Kualitas Pelayanan Aplikasi SAKPOLE dalam Upaya Pembangunan Daerah Provinsi Jawa Tengah

Oleh:

Amni Zarkasyi Rahman, Universitas Diponegoro,

amni.rahman@live.undip.ac.id

Lintang Febi Usmani, Universitas Diponegoro

ABSTRAK

Salah satu upaya peningkatan pembangunan daerah adalah peningkatan penerimaan daerah dalam sektor pajak dan retribusi. Hal inilah yang menjadi alasan pengembangan aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah. Melalui SAKPOLE, masyarakat mendapatkan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan serta terhindar dari denda keterlambatan. Meskipun terdapat peningkatan dalam penerimaan pendapatan daerah, namun belum diketahui bagaimana kualitas pelayanan aplikasi SAKPOLE. Penelitian ini dilakukan untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi SAKPOLE melalui *Delone & Mclean Information System Success Model*. Pendekatan kuantitatif digunakan dalam penelitian ini dengan jumlah sampel mencapai 93 responden yang dipilih menggunakan Teknik *purposive sampling*. Berdasarkan hasil penelitian, diketahui kualitas aplikasi SAKPOLE mendapatkan nilai 81.3 sehingga masuk dalam kategori baik. Perlu adanya perbaikan kualitas informasi, khususnya informasi mengenai proses cetak dan pengesahan STNK. Hal ini disebabkan informasi yang terdapat pada aplikasi SAKPOLE terbatas pada tata cara proses cetak STNK melalui mesin cetak mandiri. Akan tetapi, belum semua mesin cetak mandiri SAKPOLE terdistribusi di seluruh Kantor Samsat Provinsi Jawa Tengah.

Kata Kunci : Kualitas; Pelayanan; Sistem; Aplikasi

I. PENDAHULUAN

1. Latar Belakang

Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/ atau penguasaan kendaraan bermotor. Oleh sebab itu, banyaknya kendaraan bermotor perlu diperhatikan karena menjadi salah satu potensi pendapatan daerah. Hal inilah yang dilakukan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah agar masyarakat tertib dan patuh dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor setiap tahun. Salah satunya adalah menambah jumlah titik layanan pembayaran pajak.

Pada tahun 2019, telah tersedia 212 titik layanan di masing-masing kota/ kabupaten di Provinsi Jawa Tengah. Adapun titik layanan tersebut terdapat pada 37 Kantor Samsat Induk, 10 Kantor Samsat Pembantu, 60 Mobil Samsat Keliling, 19 Samsat Gerai, 7 Samsat Cepat *drive thru*, 21 Samsat Paten, dan 56 Samsat Siaga. Jumlah yang cukup banyak dalam upaya menjangkau masyarakat yang terjaud dari ibu kota daerah.

Selain itu, guna mempermudah proses pembayaran bagi kaum *mobile* dan “millennial”, maka Pemerintah Provinsi Jawa Tengah meluncurkan aplikasi pembayaran berbasis android melalui SAKPOLE (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online). Sistem tersebut mulai digunakan oleh masyarakat luas

pada 16 Juli 2017 dengan cakupan informasi pajak kendaraan bermotor tahunan, informasi status blokir kendaraan bermotor, Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas (SWDKLLJ), STNK, dan lain sebagainya. Hal ini sebagai contoh adanya kolaborasi hubungan antara berbagai stakeholder dalam meningkatkan kualitas pelayanan publik (Rahman, Wahyudi, & Widiartanto, 2018).

Peluncuran aplikasi SAKPOLE bertujuan untuk mempermudah dan mempercepat masyarakat dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, terutama bagi wajib pajak yang sedang sibuk atau berada di luar kota tetap dapat melakukan pembayaran tanpa khawatir akan denda keterlambatan. Pemberlakuan wilayah administrasi dan hukum SAKPOLE adalah Lingkup pelayanan wajib pajak/ pemilik atas kendaraan bermotor yang terdaftar di Provinsi Jawa Tengah. SAKPOLE digunakan untuk melayani pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) dengan pembatasan : (1) Pembayaran PKB tahunan dengan tunggakan maksimal 4 Tahun 9 Bulan, (2) Kendaraan penumpang kepemilikan pribadi/ perorangan, (3) Kendaraan penumpang kepemilikan Pemerintah, dan (4) Kendaraan penumpang kepemilikan badan usaha.

Wajib Pajak yang memanfaatkan layanan SAKPOLE, pada akhir proses pendaftaran online akan mendapatkan Kode Bayar yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran NON TUNAI melalui layanan Channel perbankan (transfer, teller, e-Banking, i-Banking atau ATM). Adapun perbankan yang bekerja sama dengan layanan SAKPOLE adalah Bank Jateng, Bank BNI, Bank Mandiri, PT. POS Indonesia dan BPR BKK Grobogan.

Untuk wajib pajak yang bukan nasabah dari bank-bank tersebut, tetap bisa menggunakan layanan SAKPOLE dan bisa melakukan pembayaran melalui fasilitas transfer antar bank dari bank apapun. Pelunasan kewajiban pembayaran (kode bayar) dapat dilakukan untuk obyek pajak dengan atas nama Wajib Pajak sendiri maupun atas nama orang lain.

Kode bayar berlaku selama 2 jam sejak diterbitkan. Apabila sampai dengan batas waktu pembayaran yang ditentukan dan belum dilakukan pembayaran, maka kode bayar tidak berlaku lagi (kadaluarsa). Apabila tetap ingin melakukan pembayaran melalui SAKPOLE, maka Wajib Pajak dapat mengulang proses pendaftaran online kembali.

Tanda bukti bayar (e-TBPKB) dapat diunduh melalui aplikasi SAKPOLE dan berlaku selama 30 (tiga puluh) hari terhitung mulai dilakukan pembayaran. Dalam jangka waktu tersebut, WAJIB menukar dengan Surat Ketetapan Kewajiban Pembayaran (SKKP) Pajak Kendaraan asli dan dilakukan pengesahan STNK, yang dapat dilakukan di seluruh lokasi SAMSAT Online Jawa Tengah (Samsat Induk, Samsat Pembantu, Samsat Keliling, Samsat Drive Thru, Samsat PATEN, Samsat Gerai/ Mall), dengan membawa dan menunjukkan STNK dan e-KTP Asli yang sesuai.

Hingga saat ini aplikasi SAKPOLE telah diunduh lebih dari 1juta kali dan mendapatkan skor 4.3 dari skala 5 pada google *play store* dari total 14.758 pengguna yang melakukan penilaian. Masih terdapat pengguna yang memberi skor <4 pada aplikasi ini sehingga perlu untuk melakukan pengukuran kualitas pelayanan aplikasi SAKPOLE. Oleh karena bentuk pelayanan berbasis system, maka penelitian ini menggunakan Delone & Mclean *Information System Success Model*.

2. Rumusan Masalah

Rumusan masalah pada penelitian ini adalah bagaimana kualitas pelayanan aplikasi SAKPOLE dalam upaya pembangunan daerah Provinsi Jawa Tengah?

3. Tujuan Penelitian

Tujuan dari pelaksanaan penelitian ini adalah untuk mengetahui kualitas pelayanan aplikasi SAKPOLE dalam upaya pembangunan daerah Provinsi Jawa Tengah.

4. Manfaat Penelitian

Manfaat penelitian ini adalah :

1. Secara akademis, penelitian ini diharapkan mampu memberikan kontribusi ilmiah pada kajian tentang kualitas pelayanan publik, dalam hal ini adalah kualitas pelayanan aplikasi SAKPOLE.
2. Secara praktis, penelitian ini mampu memberikan manfaat kepada stakeholder dari analisis yang diberikan untuk dapat meningkatkan kualitas pelayanan aplikasi SAKPOLE di masa mendatang.

II. TINJAUAN PUSTAKA

1. Kualitas Pelayanan Publik

Kualitas pada dasarnya merupakan kata yang mengandung arti relatif karena bersifat abstrak. Kualitas dapat digunakan untuk menilai atau menentukan tingkat penyesuaian suatu hal terhadap persyaratan atau spesifikasinya. Bila persyaratan atau spesifikasi itu terpenuhi berarti kualitas sesuatu hal yang dimaksud dikatakan baik, sebaliknya jika persyaratan tidak terpenuhi maka dapat dikatakan tidak baik.

Kualitas menurut Montgomery (Pasolong, 2013) adalah *the extent to which products meet the requirement of people who use them*. Selain itu, Goetsch dan Davis (Goetsch & Davis, 2006) menyatakan bahwa kualitas merupakan suatu kondisi dinamis yang berhubungan dengan produk, jasa manusia, proses, dan lingkungan yang memenuhi atau melebihi harapan.

Garvin (Tjiptono & Chandra, 2005) menyatakan perspektif kualitas bisa diklasifikasikan dalam lima kelompok yakni : *transcendental approach*, *product-based approach*, *user-based approach*, *manufacturing-based approach*, dan *value-based approach*. Kelima perspektif inilah yang menjelaskan mengapa kualitas diinterpretasikan secara berbeda oleh masing-masing individu dalam konteks yang berlainan.

Sinambela (Sinambela, 2006) mendefinisikan pelayanan publik adalah setiap kegiatan yang dilakukan oleh pemerintah terhadap sejumlah manusia yang memiliki setiap kegiatan yang menguntungkan dalam suatu kumpulan atau kesatuan, dan menawarkan kepuasan meskipun hasilnya tidak terikat pada suatu produk secara fisik. Agung Kurniawan (Kurniawan, 2005) juga menyatakan pelayanan publik adalah pemberian pelayanan (melayani) keperluan orang lain atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan. Adapun pelayanan publik menurut UU Nomor 25 tahun 2009 tentang pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/ atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Ruang lingkup pelayanan publik itu sendiri meliputi pelayanan barang publik dan jasa publik serta pelayanan administratif.

2. Kualitas Sistem Informasi

Teknologi informasi sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi informasi adalah penunjang aplikasi teknologi yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan dalam sebuah organisasi dapat diselesaikan secara cepat, akurat dan efisien. DeLone dan McLean mengemukakan bahwa kualitas aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri dimana kualitas sistem aplikasi merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Delone & McLean, 2003).

Teori tentang kesuksesan sistem informasi dikemukakan oleh DeLone dan McLean yang dikenal dengan *D&M Information System Success Model* (Mu'izz, 2017). DeLone dan McLean melakukan pembaharuan terhadap model kualitas sistem informasi pada tahun 2003 akibat dari perubahan peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang. DeLone dan McLean (Jogiyanto, 2007) memperbaruinya yang merupakan hasil dari kontribusi beberapa penelitian sebelumnya dan menyebutnya sebagai Model Kesuksesan Sistem Informasi D&M Model yang terdiri dari :

1. *System Quality* (Kualitas Sistem) adalah digunakan untuk mengukur kualitas sistem teknologi itu sendiri.
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi) merupakan ukuran kualitas keluaran dari sistem informasi.
3. *Service Quality* (Kualitas Layanan) Kualitas layanan merupakan penilaian pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan unit sistem informasi
4. *Use* (Penggunaan) mengacu pada seberapa sering pengguna atau frekuensi dalam memakai sistem informasi.
5. *User Satisfaction* (Kepuasan Pengguna) merupakan persepsi pengguna terhadap sistem informasi yang digunakan untuk mengukur besarnya kesenjangan (gap) yang mungkin terjadi antara harapan dan kenyataan kualitas sistem yang diterima oleh pengguna.
6. *Net Benefit* (Manfaat) merupakan hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi.

III. BAB III METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan pendekatan penelitian kuantitatif. Penelitian kuantitatif adalah penelitian yang menekankan analisisnya pada data-data numerikal (angka) yang diolah dengan metode statistika (Creswell & Creswell, 2017). Tipe penelitian yang digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang berusaha dan bertujuan untuk memberikan gambaran tentang kualitas pelayanan aplikasi SAKPOLE.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai wajib pajak yang menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sample *non probability sampling*, lebih khususnya menggunakan teknik *purposive sampling* (Sugiyono, 2013). Penelitian ini menggunakan skala likert dengan data ordinal sebagai berikut

1. Jawaban “tidak baik” diberi skor 1
2. Jawaban “kurang baik” diberi skor 2

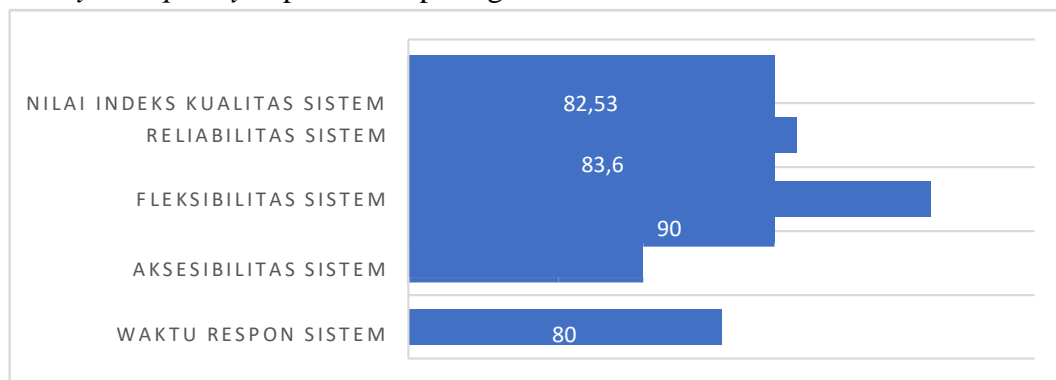
3. Jawaban “baik” diberi skor 3
4. Jawaban “sangat baik” diberi skor 4

Selanjutnya analisis data kuantitatif yang digunakan adalah statistik deskriptif dari indikator kualitas pelayanan aplikasi yang mengacu pada *D&M Information System Success Model*.

IV. BAB IV PEMBAHASAN

1. *System Quality* SAKPOLE

System Quality merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan merupakan interaksi antara sistem dengan pengguna. *System Quality* diukur dari keandalan aplikasi SAKPOLE, fleksibilitas aplikasi SAKPOLE, kemudahan aplikasi SAKPOLE dan waktu respon aplikasi SAKPOLE. Hasil pengolahan data dari *system quality* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 1 Indeks *System Quality* SAKPOLE

Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan gambar tersebut, diketahui nilai indeks *system quality* mencapai 82.53. Adapun sub unsur *system quality* yang paling tinggi nilainya adalah fleksibilitas system dengan nilai 90, sedangkan sub unsur yang paling rendah nilainya adalah aksesibilitas system dengan nilai 76.25.

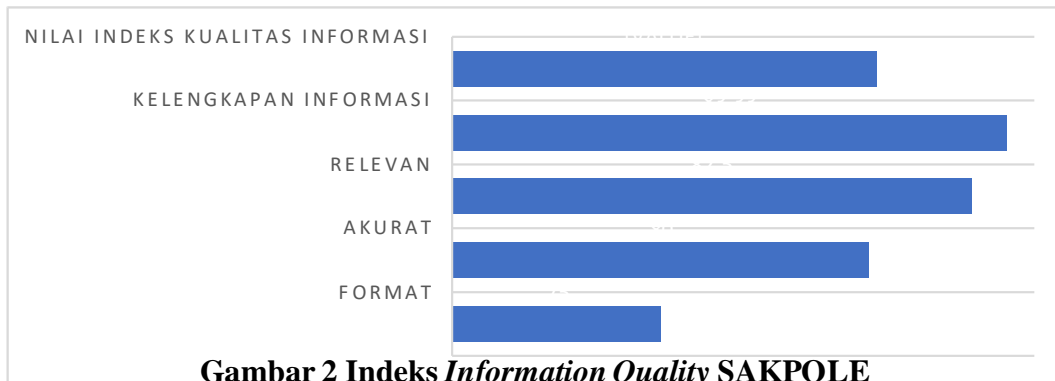
Nilai fleksibilitas sistem yang sangat tinggi dikarenakan aplikasi SAKPOLE dapat digunakan dimana saja dan kapan saja. Aplikasi SAKPOLE mampu menyesuaikan kebutuhan penggunanya. Wajib Pajak selaku pengguna aplikasi SAKPOLE yang sedang berada di luar kota maupun berada di Provinsi Jawa Tengah atau sedang mengalami kesibukan tidak perlu khawatir dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

Nilai aksesibilitas mendapatkan nilai yang paling rendah karena terdapat pengguna layanan aplikasi SAKPOLE yang mengalami kendala Nomor Induk Kependudukan (NIK) belum terupdate dalam *database*. Apabila NIK belum terupdate maka pengguna belum bisa menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE dan harus menghubungi admin dari aplikasi SAKPOLE untuk mengupdate data.

2. *Information Quality* SAKPOLE

Information Quality adalah pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari keluaran bagi pengguna maupun pengukuran kualitas konten dari SAKPOLE. *Information Quality* diukur dari kelengkapan informasi SAKPOLE, relevansi informasi SAKPOLE, akurasi

informasi SAKPOLE, dan penyajian informasi (format) SAKPOLE. Hasil pengolahan data dari *information quality* dapat dilihat pada gambar berikut :



Gambar 2 Indeks *Information Quality* SAKPOLE

Sumber : Data Diolah, 2020

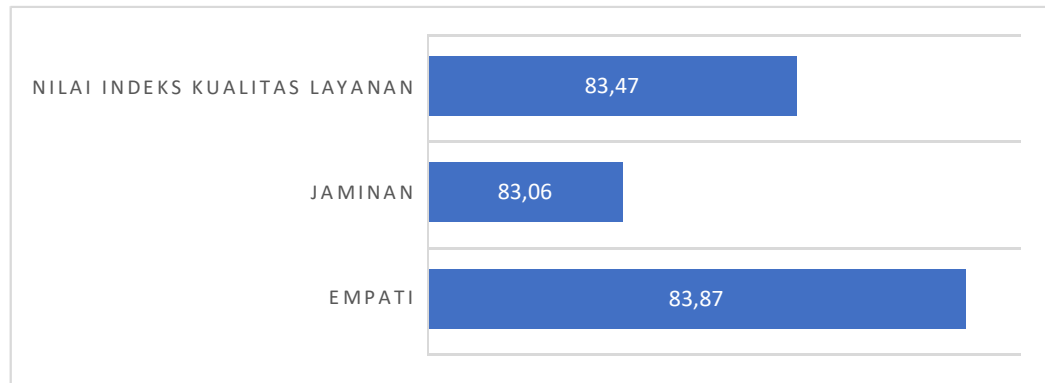
Berdasarkan gambar tersebut, diketahui nilai indeks *information quality* mencapai 80.24. Adapun sub unsur *information quality* yang paling tinggi nilainya adalah kelengkapan informasi dengan nilai 83.33, sedangkan sub unsur yang paling rendah nilainya adalah format dengan nilai 75.

Nilai kelengkapan informasi mendapatkan nilai yang tertinggi karena fasilitas/ fitur yang tersedia pada aplikasi SAKPOLE sudah lengkap dalam membantu pengguna melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Fasilitas yang tersedia yaitu layanan online, kode bayar, link bank, bukti bayar, info samsat, lokasi dan panduan. Selain sebagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor, aplikasi ini juga menyediakan informasi mengenai kendaraan bermotor, informasi pajak kendaraan bermotor, informasi nilai jual kendaraan bermotor, informasi lokasi Samsat Jawa Tengah, informasi lokasi ATM, informasi lokasi Kantor Jasa Raharja, informasi lokasi kantor polisi, informasi lokasi rumah sakit/ klinik kesehatan/ dokter, dan informasi lokasi kantor/ agen PT POS Indonesia.

Nilai format informasi mendapatkan nilai yang paling rendah. Hal tersebut karena masih terdapat pengguna yang belum memahami penyajian informasi (format) dalam melakukan proses cetak dan pengesahan STNK. Pada menu panduan aplikasi SAKPOLE, informasi yang diberikan adalah tata cara proses cetak STNK melalui mesin cetak mandiri, padahal belum semua mesin cetak mandiri SAKPOLE terdistribusi di Kantor Samsat Jawa Tengah.

3. *Service Quality* SAKPOLE

Service Quality merupakan perbandingan dari harapan pengguna aplikasi SAKPOLE dengan persepsi dari layanan nyata yang mereka terima dan perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan dan apa yang disediakan. *Service quality* diukur dari jaminan dan empati. Jaminan merupakan kepastian yang diberikan oleh SAKPOLE dan empati merupakan perubahan SAKPOLE untuk memahami keinginan pengguna.



Gambar 3 Indeks *Service Quality* SAKPOLE

Sumber : Data Diolah, 2020

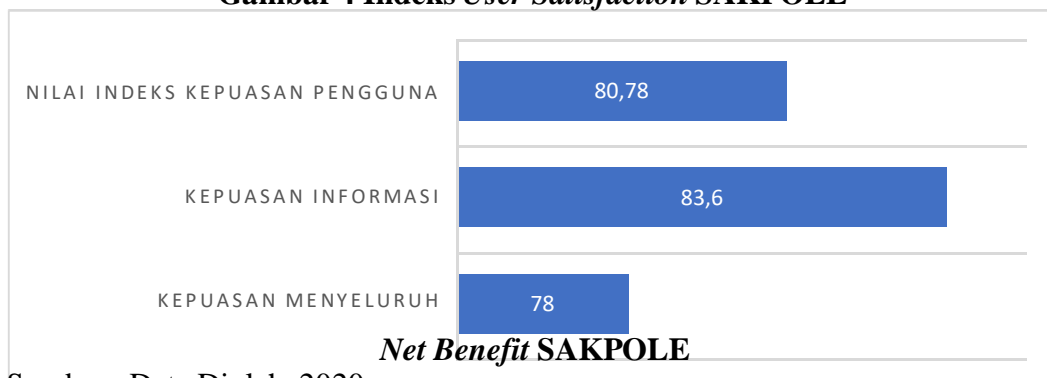
Berdasarkan gambar tersebut, diketahui nilai indeks *service quality* mencapai 83.47. Adapun sub unsur *service quality* yang paling tinggi nilainya adalah empati dengan nilai 83.87, sedangkan sub unsur yang paling rendah nilainya adalah jaminan dengan nilai 83.06. Empati mendapat nilai tertinggi karena aplikasi SAKPOLE berupaya memahami keinginan pengguna. Pada awalnya layanan pembayaran pada aplikasi SAKPOLE memang terbatas, tetapi kini telah terdapat berbagai layanan pembayaran pajak kendaraan bermotor yang telah disesuaikan dengan kebutuhan pengguna.

Jaminan yang diberikan aplikasi SAKPOLE berupa tanda bukti sementara atau elektronik Tanda Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (e-TBPKB) yang masa berlakunya hanya 14 hari sejak melakukan pembayaran via aplikasi SAKPOLE. Pembayaran melalui aplikasi SAKPOLE menjamin bahwa pajak tahun berjalan yang telah dibayarkan akan dianggap telah lunas.

4. *User Satisfaction* SAKPOLE

User satisfaction merupakan respond atau umpan balik yang dihasilkan pengguna setelah memakai SAKPOLE (Tajuddin, Nimran, & Astuti, 2016). *User satisfaction* diukur dari kepuasan informasi dan kepuasan menyeluruh dari SAKPOLE.

Gambar 4 Indeks *User Satisfaction* SAKPOLE



Sumber : Data Diolah, 2020

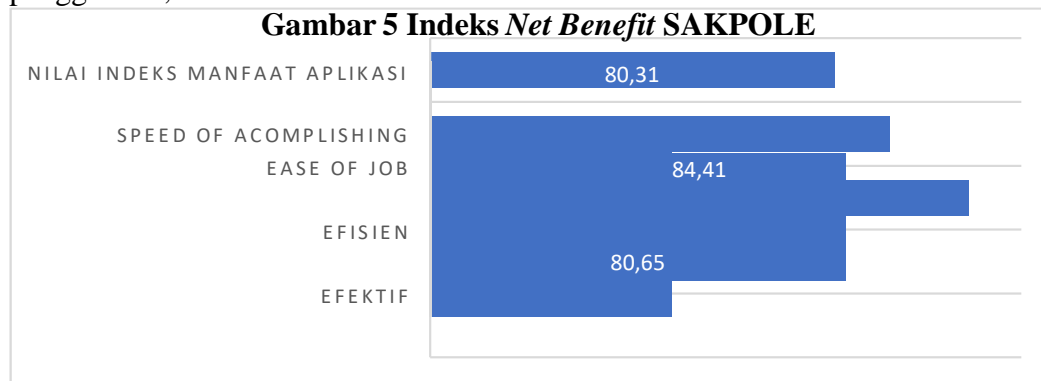
Berdasarkan gambar tersebut, diketahui nilai indeks *user satisfaction* mencapai 80.78. Adapun sub unsur *user satisfaction* yang paling tinggi nilainya

adalah kepuasan informasi dengan nilai 83.6, sedangkan sub unsur yang paling rendah nilainya adalah kepuasan menyeluruh dengan nilai 78.

Nilai kepuasan informasi mendapat nilai tertinggi karena pengguna merasa puas dengan informasi yang tersedia pada aplikasi SAKPOLE. Aplikasi SAKPOLE berisi informasi yang dibutuhkan oleh penggunanya, sehingga pengguna dapat mengetahui informasi tanpa harus datang ke Kantor Samsat. Kepuasan menyeluruh mendapatkan nilai terendah karena tidak semua pengguna merasa puas dengan SAKPOLE. Terdapat kerumitan tersendiri yang dialami beberapa pengguna karena SAKPOLE harus menyertakan KTP asli. Hal ini terjadi pada pengguna yang memiliki kendaraan bekas yang belum balik nama.

5. Net Benefit SAKPOLE

Net benefit merupakan *impact* atau dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna (Saputro, Budiyanto, & Santoso, 2015). *Net benefit* diukur melalui waktu penyelesaian, kemudahan penggunaan, efisien dan efektifitas.



Sumber : Data Diolah, 2020

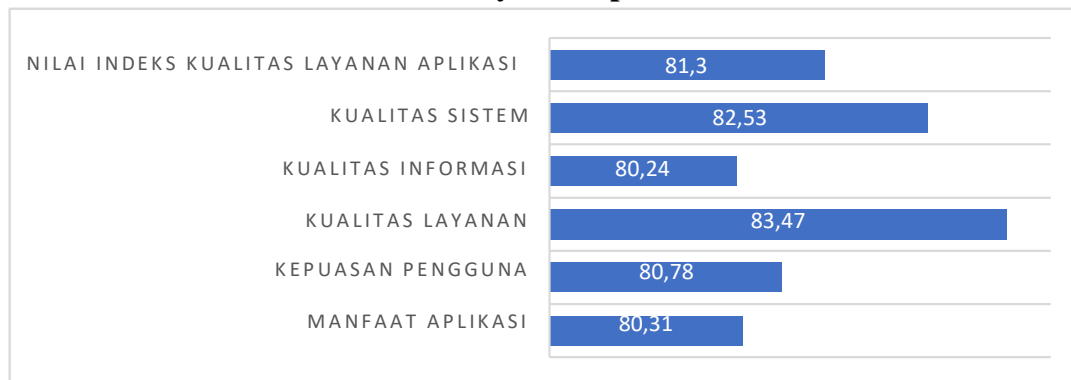
Berdasarkan gambar tersebut, diketahui nilai indeks *net benefit* mencapai 80.31. Adapun sub unsur *net benefit* yang paling tinggi nilainya adalah *ease of job* dengan nilai 84.41, sedangkan sub unsur yang paling rendah nilainya adalah efektif menyeluruh dengan nilai 74.19. Nilai *ease of job* mendapat nilai tertinggi karena aplikasi SAKPOLE memberikan kemudahan dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kemudahan yang dirasakan karena pengguna selaku wajib pajak dimudahkan dalam pelayanan pembayaran pajak. Pengguna semakin mudah membayar melalui aplikasi yang dapat digunakan dimana saja dan kapan saja.

Nilai efektif mendapat nilai terendah karena wajib pajak yang menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE tetap harus datang mengunjungi Kantor Samsat untuk melakukan proses cetak dan pengesahan STNK. Wajib pajak yang sedang berada di luar kota mengharuskan pulang atau mengunjungi Kantor Samsat yang berada di wilayah Jawa Tengah. Apabila tidak dapat hadir maka wajib pajak tersebut dapat diwakilkan. Wajib pajak harus mengirimkan dokumen asli kepada yang mewakili. Setelah STNK sudah disahkan, maka STNK tersebut harus dikirim kembali kepada wajib pajak yang bersangkutan.

6. Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE

Secara keseluruhan, kualitas layanan aplikasi SAKPOLE mendapatkan nilai 81.3. berdasarkan nilai ini, kualitas layanan tersebut masuk dalam kategori baik jika merujuk pada Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik. Adapun perbandingan nilai masing-masing unsur kualitas layanan aplikasi dapat dilihat pada gambar berikut :

Gambar 6 Indeks Layanan Aplikasi SAKPOLE



Sumber : Data Diolah, 2020

Berdasarkan gambar tersebut diketahui bahwa unsur dengan nilai tertinggi adalah kualitas layanan, dengan sub unsur jaminan dan empati. Aplikasi SAKPOLE memberikan jaminan kepada para penggunanya bahwa pengguna aplikasi SAKPOLE mendapatkan kepastian tentang proses pembayaran pajak kendaraan bermotor. Berbagai pilihan layanan pembayaran sudah tersedia karena tidak semua pengguna memiliki bank yang sama sehingga aplikasi ini bekerja sama dengan berbagai macam bank dan *e-commerce*. Hal tersebut bertujuan untuk memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Sementara itu, unsur dengan nilai terendah adalah kualitas informasi yang dinilai dari kelengkapan informasi, relevan, akurat dan format. Aplikasi SAKPOLE sejak awal diluncurkan hingga saat ini telah mengalami perkembangan. Fasilitas yang tersedia semakin lengkap dalam membantu pengguna melakukan pembayaran pajak. Fasilitas tersebut berisi informasi-informasi yang dibutuhkan pengguna. Masih terdapat fitur yang tersedia pada aplikasi tetapi masih belum dapat digunakan yaitu blokir kendaraan. Pembaharuan terbaru adalah: pengembangan batasan layanan; rincian penetapan pajak saat melakukan pendaftaran online; Perubahan format e-TBPKB menjadi Tanda Bukti Elektronik Pelunasan Kewajiban Pembayaran (e-TBPKP); dan penataan modul/fungsi aplikasi.

V. PENUTUP

1. Simpulan

Simpulan dari penelitian ini adalah Aplikasi SAKPOLE merupakan salah satu inovasi dalam upaya pengembangan daerah berbasis teknologi informasi. Hasil pengukuran kualitas pelayanan berdasarkan unsur D&M *Information System*

Success Model mendapatkan nilai indeks 81.3. Perolehan nilai indeks ini menempatkan SAKPOLE dalam kategori baik. Salah satu temuan menarik dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE ini adalah aplikasi terus menerus dikembangkan berdasarkan *feedback* pengguna. Hingga saat ini telah dilakukan beberapa kali perbaikan yang dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan di Provinsi Jawa Tengah.

2. Rekomendasi

Rekomendasi yang dapat diberikan untuk meningkatkan kualitas aplikasi SAKPOLE di masa mendatang adalah meningkatkan kualitas informasi (nilai indeks terendah, yaitu 80.24) melalui penambahan fitur serta penambahan konten yang tersedia dalam aplikasi SAKPOLE. Terlebih jika pengguna tidak perlu melakukan cetak pengesahan melalui mesin cetak mandiri (dapat menggunakan file yang telah diunduh pada *smartphone*). Selain itu, perlu ada informasi mengenai titik lokasi Samsat Keliling secara *real time* yang terintegrasi dalam aplikasi SAKPOLE sehingga memudahkan pengguna melakukan pencetakan STNK. Selain itu, untuk meningkatkan *net benefit*, perlu adanya pembangunan aplikasi SAKPOLE berbasis iOS. Hal ini dilakukan untuk lebih menjangkai pengguna iOS di provinsi Jawa Tengah yang akan melakukan pembayaran pajak kendaraan.

DAFTAR PUSTAKA

- Creswell, J. W., & Creswell, J. D. (2017). *Research design: Qualitative, quantitative, and mixed methods approaches*: Sage publications.
- Delone, W. H., & McLean, E. R. (2003). The DeLone and McLean model of information systems success: a ten-year update. *Journal of management information systems*, 19(4), 9-30.
- Goetsch, D. L., & Davis, S. (2006). *Quality management: Introduction to total quality management for production, processing, and services*: Prentice Hall.
- Jogiyanto, H. (2007). Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi. *Yogyakarta: Penerbit Andi*.
- Kurniawan, A. (2005). *Transformasi pelayanan publik*: Pembaruan.
- Mu'izz, R. R. F. (2017). *KUALITAS APLIKASI MOBILE GO JEK DI KALANGAN MASYARAKAT KOTA SURABAYA (Study Deskriptif Kualitas dan Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi Aplikasi Go Jek)*. UNIVERSITAS AIRLANGGA,
- Pasolong, H. (2013). Teori Administrasi Publik, Cetakan Kelima, CV. Alfabeta, Bandung.
- Rahman, A. Z., Wahyudi, F. E., & Widiartanto, W. (2018). *Collaborative Nexus Between University-Industry-Government as an Innovation for Community*

Development. Paper presented at the International Conference on Emerging Media, and Social Science.

Saputro, P. H., Budiyanto, D., & Santoso, J. (2015). Model DeLone and McLean untuk mengukur kesuksesan e-government Kota Pekalongan. *Scientific Journal of Informatics*, 2(1), 1-8.

Sinambela, L. P. (2006). Reformasi pelayanan publik: teori, Kebijakan dan implementasi.

Sugiyono, M. P. K. (2013). Kualitatif, dan Kombinasi (Mixed Methods). *Bandung: Alfabeta.*

Tajuddin, M., Nimran, U., & Astuti, E. S. (2016). *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance: Sebuah Kajian Empiris Di perguruan Tinggi Swasta*: Universitas Brawijaya Press.

Tjiptono, F., & Chandra, G. (2005). Service, quality & satisfaction. *Yogyakarta: Andi Offset.*