

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

Lintang Febi Usmani, Amni Zarkasyi Rahman

Departemen Administrasi Publik

**Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro**

Jl. Prof H. Soedarto, S.H Tembalang Semarang Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman :<http://fisip.undip.ac.id> email [fisip@undip.ac.id](mailto:fisip@undip.ac.id)

**Abstrak**

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

**Kata Kunci : Aplikasi, Sakpole, Kualitas, Layanan**

*Abstract*

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

*Keywords: Application, Sakpole, Quality, Service*

## A. PENDAHULUAN

Setiap orang yang memiliki kendaraan bermotor wajib dikenai pajak. Pajak kendaraan bermotor adalah pajak atas kepemilikan dan/atau penguasaan kendaraan bermotor. Pertumbuhan jumlah kendaraan bermotor setiap daerah perlu diperhatikan mengingat pajak kendaraan bermotor adalah salah satu sumber pendapatan yang sangat potensial.

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

Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah tercatat menjadi kota yang memberikan kontribusi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) paling besar di Jawa Tengah. Namun, kepatuhan masyarakat sebagai wajib pajak kendaraan bermotor masih perlu diperhatikan.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah membuat inovasi membayar pajak berbasis aplikasi bernama SAKPOLE yaitu Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online pada 16 Juli tahun 2017. 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.

Berikut capaian penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang :

**Tabel 1.1**  
**Capaian Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Melalui aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE)**

(s.d 31 Desember 2019)

No	Wilayah	Realisasi
1.	UPPD Kota Semarang I	1.202.520.250
2.	UPPD Kota Semarang II	1.518.664.075
3.	UPPD Kota Semarang III	905.249.250

Sumber : Bapenda Provinsi Jawa Tengah

Berdasarkan pada tabel tersebut menunjukkan capaian penerimaan pajak kendaraan bermotor di Kota Semarang pada tahun 2019 melalui aplikasi SAKPOLE. Capaian realisasi penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang mencapai Rp 3.626.433.575. Berikut pengguna layanan aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang :

**Tabel 1. 2**  
**Rekap Realisasi Pengguna Sistem**  
**Administrasi Kendaraan Pajak Online**  
**Tahun Anggaran 2018 UPPD Kota**  
**Semarang**

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

Sumber : Bapenda Provinsi Jawa Tengah

Tabel tersebut menunjukan realisasi pengguna aplikasi SAKPOLE yang ada di UPPD Kota Semarang. Pengguna aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang pada tahun 2018 mengalami peningkatan setiap bulannya dengan jumlah pemakaian tertinggi pada bulan Desember yang mencapai 244 pengguna sedangkan pemakaian terendah pada bulan Februari dimana terdapat 36 pengguna. Total pengguna aplikasi Sakpole di UPPD Kota

Semarang pada tahun anggaran 2018 telah mencapai 1372 pengguna

Aplikasi SAKPOLE sejak awal hingga saat ini telah mengalami perkembangan. Sudah banyak masyarakat yang mengunduh aplikasi SAKPOLE di *google play store*. Namun, aplikasi SAKPOLE hanya dapat diunduh bagi pengguna *handphone* android sehingga pengguna *handphone* lainnya seperti iOS tidak dapat mengunduh aplikasi ini.

Awal peluncuran aplikasi SAKPOLE masih belum berfungsi secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh keluhan pengguna yang 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. Bagi wajib pajak yang ingin menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE tetapi Nomor Induk Kependudukan (NIK) belum *terupdate* di database, maka telah disediakan *Call Center* agar pengguna aplikasi dapat mengupdate data Nomor Induk Kependudukan (NIK) sesuai data kendaraan bermotor dengan cara mengirim foto KTP dan STNK.

Pengguna yang berhasil melakukan proses pendaftaran maka akan mendapatkan kode bayar yang digunakan untuk melakukan proses pembayaran non tunai. 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.

Pengguna yang telah melakukan pembayaran maka akan mendapat bukti bayar berupa e-TBPKB yang digunakan untuk proses cetak dan pengesahan STNK. Jangka waktu pengesahan yaitu selama 14 hari sejak melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, apabila melebihi maka kendaraan tidak memiliki legalitas di jalan raya. Jika wajib pajak tidak dapat pulang untuk melakukan pengesahan STNK di area Jawa Tengah maka dapat diwakilkan orang lain dengan menunjukkan e-TBPKB dan membawa KTP atau KK dan STNK asli. Cetak SKPP dan pengesahan STNK dapat dilakukan melalui mesin cetak mandiri yang tersedia di Kantor Samsat. Namun, pada Kantor SAMSAT di Kota Semarang belum tersedia mesin cetak mandiri.

Dalam penelitian ini, peneliti ingin meneliti tentang kualitas layanan aplikasi SAKPOLE karena kualitas yang baik nantinya akan memberikan kenyamanan bagi wajib pajak dan kemudahan dalam pelayanan perpajakan sehingga pelayanan yang diberikan dapat dilakukan dengan mudah dan cepat.

## **B. KAJIAN TEORI**

### **Manajemen Publik**

Manajemen publik adalah suatu studi interdisipliner dari aspek-aspek umum organisasi dan merupakan gabungan antara fungsi-fungsi manajemen seperti *planning*,

*organizing* dan *controlling* satu sisi dengan sumber daya manusia, keuangan, fisik, informasi dan politik di sisi lain. Manajemen publik sebagai cabang dari bidang ilmu yang lebih luas yaitu ilmu administrasi negara yang merupakan proses menggerakkan sumber daya manusia dan non sumber daya manusia sesuai perintah kebijakan publik dan berfokus pada operasi-operasi atau pelaksanaan internal organisasi pemerintah atau organisasi publik lainnya (Pasolong, 2007: 83).

Perencanaan, pengorganisasian, dan pengontrolan merupakan perangkat utama yang dilakukan oleh manajer publik dalam rangka menyelenggarakan pelayanan publik. Manajemen publik sebagai inti dari administrasi publik sebagai pelaksana kegiatan yang bersifat operasional untuk mencapai tujuan sesuai dengan kebijakan yang telah ditentukan pada tingkat administrasi.

### **Kualitas Pelayanan Publik**

Ratminto dan Atik Septi Winarsih mengartikan pelayanan publik atau pelayanan umum sebagai segala bentuk jasa pelayanan, baik dalam bentuk barang publik maupun jasa publik yang pada prinsipnya menjadi tanggung jawab dan dilaksanakan oleh instansi pemerintah di pusat, daerah, dan di lingkungan BUMN atau BUMD dalam upaya pemenuhan kebutuhan masyarakat maupun dalam rangka pelaksanaan ketentuan peraturan perundang-undangan (Hardiansyah, 2011: 11). Pelayanan publik dalam Undang-Undang

Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik mendefinisikan pelayanan publik sebagai kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Berdasarkan pengertian tersebut dapat disimpulkan bahwa pelayanan publik adalah suatu kegiatan dalam memberikan layanan kepada masyarakat atau organisasi yang dilakukan oleh pemerintah sesuai dengan peraturan yang berlaku untuk memenuhi kebutuhan.

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

### **Kualitas Layanan Aplikasi**

Kehadiran sistem teknologi informasi telah memberikan begitu banyak

pengaruh terhadap sebuah organisasi. Teknologi informasi sudah menjadi bagian dari kehidupan sehari-hari. Perkembangan teknologi informasi adalah penunjang aplikasi teknologi yang memungkinkan pekerjaan-pekerjaan dalam sebuah organisasi dapat diselesaikan secara cepat, akurat dan efisien. Aplikasi yaitu program siap pakai yang direka untuk melaksanakan suatu fungsi bagi pengguna atau aplikasi yang lain dan dapat digunakan oleh sasaran yang dituju. DeLone dan McLean mengemukakan bahwa kualitas aplikasi merupakan karakteristik dari informasi yang melekat mengenai sistem aplikasi itu sendiri dimana kualitas sistem aplikasi merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan prosedur dari sistem aplikasi informasi yang dapat menyediakan informasi kebutuhan pemakai (Widodo, Putranti dan Nurcahayati, 2016: 164).

Teori tentang kesuksesan sistem informasi dikemukakan oleh DeLone dan McLean pada tahun 1992 yang dikenal dengan *D&M IS Success Model* (Mu'izz, 2017). DeLone dan McLean melakukan pembaharuan terhadap model kualitas sistem informasi pada tahun 2003 akibat dari perubahan peran dan penanganan sistem informasi yang telah berkembang. DeLone dan McLean memperbaharunya 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 (Jogiyanto, 2007: 12)
2. *Information Quality* (Kualitas Informasi) merupakan ukuran kualitas keluaran dari sistem informasi (Jogiyanto, 2007: 15)
3. *Service Quality* (Kualitas Layanan) Kualitas layanan merupakan penilaian pengguna atas kualitas pelayanan yang diberikan unit sistem informasi (Groho, Winarno, & Permanasari, 2015: 14).
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 (Tajuddin et al., 2016: 11)
6. *Net Benefit* (Manfaat) merupakan hasil bersih atau keuntungan yang dirasakan oleh individu dan juga organisasi setelah menerapkan sistem informasi (Saputro et al., 2015: 5).

### C. 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. Tipe penelitian yang

digunakan dalam penelitian ini adalah penelitian deskriptif yang berusaha dan bertujuan untuk memberikan gambaran tentang suatu gejala tertentu.

Populasi dalam penelitian ini adalah masyarakat sebagai wajib pajak yang menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE di Kota Semarang. Jumlah pengguna berjumlah 1372 orang. Penelitian ini menggunakan teknik pengambilan sample *non probability sampling*, lebih khususnya menggunakan teknik *purposive sampling*. Menurut Sugiyono, *Purposive sampling* adalah teknik pengambilan sampel sumber data dengan pertimbangan tertentu, misalnya orang tersebut dianggap paling tahu tentang apa yang kita harapkan. Sampel yang diambil paling mengetahui tentang masalah yang akan diteliti oleh peneliti. Penelitian ini melibatkan 93 sampel.

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

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. Tingkat kualitas di mulai dari sangat baik sampai dengan tidak baik. Adapun penentuan skor dalam penelitian ini adalah :

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

4. Jawaban “sangat baik” diberi skor 4

Adapun Teknik Pengumpulan Data yang digunakan adalah angket (kuesioner), observasi, dokumentasi, dan wawancara. Teknik Analisis Data yang dipergunakan dalam penelitian ini adalah dengan teknik pengumpulan data kuesioner. Data dianalisis dengan menggunakan nilai mutu pelayanan yang dihitung dengan nilai rata-rata tertimbang masing-masing unsur. Setiap pertanyaan survei masing-masing unsur diberi nilai. Nilai dihitung dengan menggunakan “nilai rata-rata tertimbang” masing-masing unsur kualitas layanan aplikasi. Penghitungan terhadap unsur-unsur yang dikaji, setiap unsur memiliki penimbang yang sama.

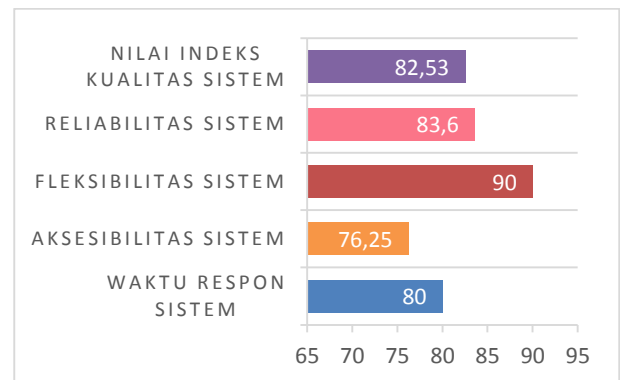
#### D. PEMBAHASAN

##### Kualitas Sistem Aplikasi SAKPOLE

Kualitas sistem merupakan ukuran terhadap sistem informasi itu sendiri dan merupakan interaksi antara sistem dengan pengguna. Pada unsur kualitas sistem diukur dari keandalan aplikasi SAKPOLE, fleksibilitas aplikasi SAKPOLE, kemudahan aplikasi SAKPOLE dan waktu respon aplikasi SAKPOLE.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 93 responden pengguna aplikasi SAKPOLE maka dapat diketahui nilai kualitas sistem aplikasi SAKPOLE sebagai berikut :

**Grafik 3 1**  
**Nilai Indeks Kualitas Sistem Aplikasi SAKPOLE**



Sumber : Data yang diolah, 2020

Hasil nilai yang didapat dari reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, aksesibilitas sistem dan waktu respon sistem menunjukkan bahwa kualitas sistem aplikasi SAKPOLE mendapat nilai sebesar 82.53.

Nilai fleksibilitas sistem dikategorikan sangat baik. Hal ini 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. Keterlambatan dan denda terlambat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dihindari. Hal tersebut karena melalui layanan aplikasi SAKPOLE pengguna dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana saja dan kapan saja melalui layanan jaringan elektronik.

Nilai aksesibilitas mendapatkan nilai yang kurang baik. Hal tersebut karena

terdapat pengguna layanan aplikasi SAKPOLE yang mengalami kendala Nomor Induk Kependudukan (NIK) belum *terupdate* di *database*. Apabila Nomor Induk Kependudukan (NIK) belum *terupdate* maka pengguna belum bisa menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE sebelum NIK tersebut *terupdate* di *database*. Akibatnya mengharuskan pengguna melakukan *update* data dengan menghubungi admin dari aplikasi SAKPOLE untuk *mengupdate* data.

Kualitas sistem dikategorikan baik berdasarkan hasil dari reliabilitas sistem, fleksibilitas sistem, aksesibilitas sistem dan waktu respon sistem. Aplikasi ini merupakan aplikasi yang dikeluarkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah yang bertujuan untuk meningkatkan pelayanan publik berbasis teknologi informasi. Keberadaan aplikasi ini dapat menumbuhkan kepercayaan masyarakat dalam bidang pelayanan dan meminimalkan praktek percaloan.

Kualitas sistem aplikasi SAKPOLE sudah dikategorikan baik meskipun masih terdapat kendala dalam mengakses informasi pembayaran pajak kendaraan bermotor yaitu pada Nomor Induk Kependudukan (NIK) yang belum masuk di database. Pengguna harus melakukan *update* data terlebih dahulu dengan menghubungi admin PIC SAKPOLE.

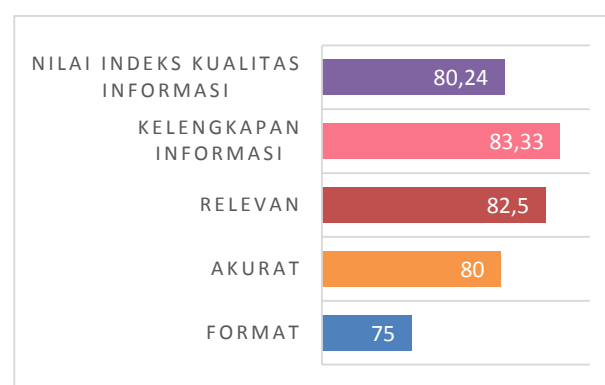
### **Kualitas Informasi Aplikasi SAKPOLE**

Kualitas informasi adalah suatu pengukuran yang berfokus pada keluaran yang diproduksi oleh sistem, serta nilai dari

keluaran bagi pengguna maupun pengukuran kualitas konten dari sistem informasi.

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 93 responden pengguna aplikasi SAKPOLE maka dapat diketahui nilai kualitas informasi aplikasi SAKPOLE sebagai berikut :

**Grafik 3 2**  
**Nilai Indeks Kualitas Informasi Aplikasi SAKPOLE**



Sumber : Data yang diolah, 2020

Nilai kualitas informasi yang didapat dari kelengkapan informasi, relevan, akurat dan format menunjukkan bahwa kualitas informasi aplikasi SAKPOLE mendapat nilai sebesar 80.24.

Nilai kelengkapan informasi mendapatkan nilai yang tertinggi. Hal tersebut 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. Fasilitas tersebut berisi informasi yang dibutuhkan oleh pengguna aplikasi SAKPOLE. 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 kurang baik. Hal tersebut karena masih terdapat pengguna yang belum memahami bagaimana 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.

Kualitas informasi pada aplikasi SAKPOLE dinilai baik berdasarkan hasil dari kelengkapan informasi, relevan, akurat dan format. Aplikasi SAKPOLE memuat informasi yang lengkap dan dibutuhkan bagi para penggunanya dalam rangka membantu pengguna melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Aplikasi SAKPOLE sejak diluncurkan terus melakukan penyempurnaan. Berbagai pilihan menu di halaman utama menyajikan konten yang sesuai dengan keutuhan pengguna dalam membayar pajak kendaraan bermotor.

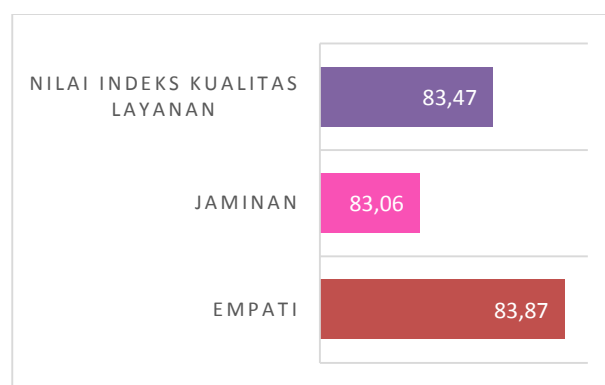
### **Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE**

Kualitas layanan merupakan perbandingan dari harapan pelanggan dengan persepsi dari

layanan nyata yang mereka terima dan perbandingan antara apa yang seharusnya ditawarkan dan apa yang disediakan

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 93 responden pengguna aplikasi SAKPOLE maka dapat diketahui nilai kualitas layanan aplikasi SAKPOLE sebagai berikut :

**Grafik 3 3**  
**Nilai Indeks Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE**



Sumber : Data yang diolah, 2020

Nilai kualitas yang didapat dari jaminan dan empati menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi SAKPOLE mendapat nilai sebesar 83.47. Nilai rata-rata tersebut menunjukkan bahwa kualitas layanan aplikasi SAKPOLE masuk dalam kategori baik karena pada interval tingkat kualitas layanan 76.61 – 88.30.

Nilai empati mendapat nilai tertinggi. Hal tersebut 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.

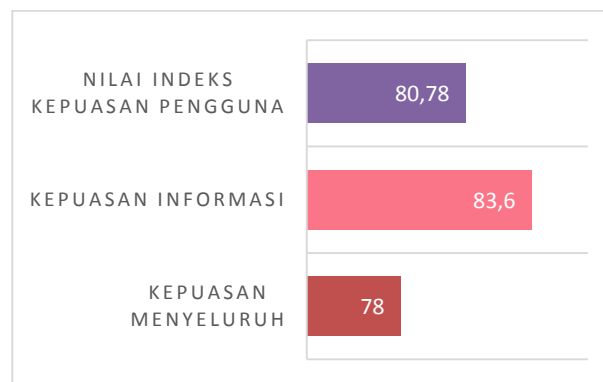
Jaminan yang diberikan aplikasi SAKPOLE berupa tanda bukti sementara atau elektronik Tanda Bukti Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (e-TBPKB) yang masa berlakunya hanya 14 hari sejak melakukan pembayaran via aplikasi SAKPOLE. Pembayaran melalui aplikasi SAKPOLE menjamin bahwa pajak tahun berjalan yang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

Kualitas layanan aplikasi SAKPOLE dikategorikan baik berdasarkan jaminan dan empati. Pembayaran pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi SAKPOLE memberikan jaminan bahwa pajak tahunan telah dianggap lunas dan aktif. Namun, jaminan tersebut hanya berlaku selama 14 hari sehingga pengguna sebaiknya mengurus STNK dalam jangka waktu 14 hari tersebut. Aplikasi SAKPOLE juga menambah pilihan pembayaran. Semakin banyaknya pilihan layanan pembayaran sesuai dengan yang dibutuhkan pengguna dapat memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor.

### **Kepuasan Pengguna Aplikasi SAKPOLE**

Kepuasan pengguna merupakan respond atau umpan balik yang dihasilkan pengguna setelah memakai sistem informasi. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 93 responden pengguna aplikasi SAKPOLE maka dapat diketahui nilai kepuasan aplikasi SAKPOLE sebagai berikut :

**Grafik 3 4**  
**Nilai Kepuasan Pengguna Aplikasi SAKPOLE**



Sumber : Data yang diolah, 2020

Nilai yang didapat dari kepuasan informasi dan kepuasan menyeluruh menunjukkan bahwa kepuasan pengguna pada aplikasi SAKPOLE mendapat nilai sebesar 80.78.

Nilai kepuasan informasi mendapat nilai rata-rata tertinggi. Hal tersebut dikarenakan 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.

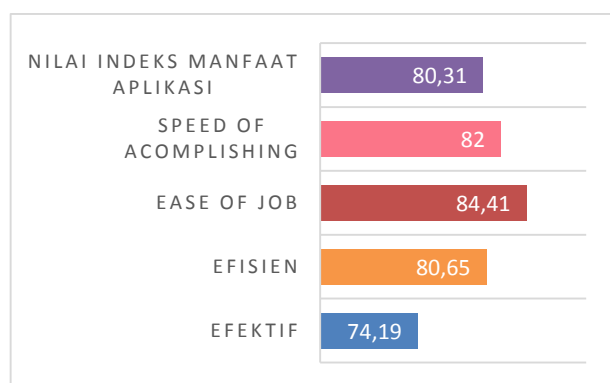
Nilai rata-rata kepuasan aplikasi SAKPOLE dikategorikan Baik berdasarkan kepuasan pengguna terhadap kepuasan informasi dan kepuasan menyeluruh. Informasi yang tersedia memberikan kepuasan kepada pengguna karena informasi yang tersedia sudah semakin lengkap. Aplikasi SAKPOLE memberikan layanan dari mulai pendaftaran online, pembayaran hingga melakukan proses cetak dan pengesahan STNK. Pengguna yang menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE

merasa puas karena prosesnya yang lebih cepat.

### Manfaat Aplikasi SAKPOLE

Manfaat merupakan *impact* atau dampak keberadaan dan pemakaian sistem informasi terhadap kualitas kinerja pengguna. Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 93 responden pengguna aplikasi SAKPOLE maka dapat diketahui nilai manfaat aplikasi SAKPOLE sebagai berikut :

**Grafik 3 5**  
**Nilai Indeks Manfaat Aplikasi SAKPOLE**



Sumber : Data yang diolah, 2020

Nilai manfaat yang didapat dari *speed of accomplishing*, *ease of job*, efisiensi, efektif menunjukkan bahwa manfaat aplikasi SAKPOLE mendapat nilai sebesar 80.31.

Nilai *ease of job* mendapat nilai rata-rata tertinggi. Hal ini 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 rata-rata terendah. Hal tersebut disebabkan 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.

Aplikasi SAKPOLE memberikan manfaat yang baik kepada pengguna layanan aplikasi SAKPOLE. Diantaranya yaitu pengguna layanan aplikasi SAKPOLE merasa terbantu dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dengan lebih cepat dan lebih mudah. Selain membantu dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor, aplikasi ini membantu pencarian informasi. Pengguna tidak khawatir mengenai denda keterlambatan karena pembayaran pajak kendaraan bermotor dapat dilakukan melalui aplikasi SAKPOLE.

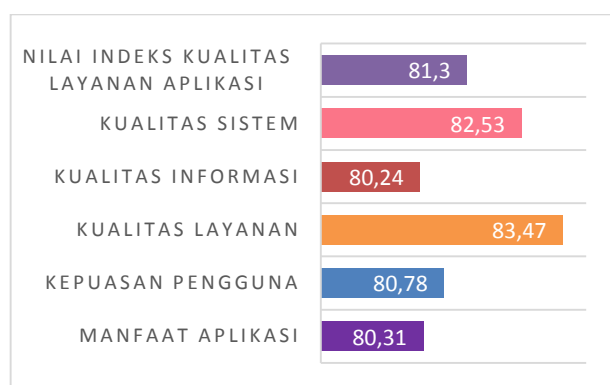
Aplikasi SAKPOLE bermanfaat untuk melakukan pembayaran pajak kendaraan. Keberadaanya memudahkan dalam melakukan pembayaran, terlebih bagi wajib pajak yang sedang tidak berada di lingkup Jawa Tengah. Namun, masih dirasa kurang efektif. Hal ini karena wajib pajak

tetap harus datang ke Kantor Samsat untuk melakukan proses cetak dan pengesahan STNK.

### Hasil Nilai Indeks Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE

Berdasarkan hasil yang diperoleh dari data kuesioner yang diisi oleh 93 responden pengguna aplikasi SAKPOLE maka dapat diketahui nilai indeks kualitas layanan aplikasi SAKPOLE sebagai berikut :

**Grafik 3 6**  
**Nilai Indeks Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE**



Sumber : Data yang diolah, 2020

Berdasarkan jawaban yang diberikan 93 responden yang telah memberikan pendapatnya terhadap 5 unsur yang menjadi objek Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE menunjukkan bahwa Nilai Mutu Kualitas Layanan Aplikasi SAKPOLE mendapat skor sebesar 81.30 yang termasuk dalam kategori **“Baik”**.

Nilai tertinggi berada pada unsur kualitas layanan yang mendapat skor 83.47. Kualitas layanan mendapatkan nilai tertinggi berdasarkan indikator dari 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.

Nilai terendah berada pada unsur kualitas informasi dengan skor 80.24. Kualitas informasi 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.

Berdasarkan hasil penelitian, aplikasi SAKPOLE merupakan aplikasi yang berkualitas baik. Skor yang didapatkan sebesar 81.30 yang termasuk kategori baik. Hal ini diukur dari kualitas sistem, kualitas informasi, kualitas layanan, kepuasan dan manfaat yang diberikan aplikasi tersebut.

Aplikasi SAKPOLE merupakan sebuah aplikasi yang dikembangkan oleh Tim Pembina Samsat Provinsi Jawa Tengah. Aplikasi ini hanya dapat diunduh pada *handphone* berbasis *android* di *google play store*. Ukuran aplikasi SAKPOLE relatif

kecil hanya 8,1 MB sehingga tidak terlalu menghabiskan memori penyimpanan pada handphone pengguna. Pengguna yang menggunakan layanan aplikasi SAKPOLE dapat digunakan dimana saja dan kapan saja sesuai dengan kebutuhan pengguna.

Aplikasi SAKPOLE menyediakan berbagai pilihan menu yang digunakan untuk membantu pengguna dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Informasi yang tersedia menyesuaikan kebutuhan para penggunanya sehingga pengguna dapat mengakses informasi melalui aplikasi tanpa harus datang langsung ke Kantor Samsat.

Aplikasi yang berkualitas mampu memberikan manfaat kepada penggunanya. Manfaat yang diberikan aplikasi adalah pengguna dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor dimana saja dan kapan saja, wajib pajak yang berada di luar kota dapat melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor tanpa perlu khawatir denda keterlambatan. Keberadaan aplikasi SAKPOLE memangkas waktu dalam melakukan pembayaran pajak kendaraan bermotor. Kualitas yang baik dapat memudahkan pelayanan kepada masyarakat.

## **E. PENUTUP**

### **Kesimpulan**

Berdasarkan hasil analisis data yang telah dilakukan mengenai Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah di Kota Semarang maka dapat diketahui bahwa kualitas layanan aplikasi

SAKPOLE masuk dalam kategori “Baik” atau jika dinilai dengan mutu kualitas berada pada kategori B dengan skor 81.43. Adapun hasil skor tersebut dilihat dari :

1. Kualitas sistem aplikasi SAKPOLE mendapat nilai 82.53 dengan kategori baik.
2. Kualitas informasi aplikasi SAKPOLE mendapat nilai 80.24 dengan kategori baik.
3. Kualitas layanan aplikasi SAKPOLE mendapat nilai 83.47 dengan kategori baik.
4. Kepuasan pengguna aplikasi SAKPOLE mendapat nilai 80.78.
5. Manfaat aplikasi SAKPOLE mendapat nilai 80.31.

### **Saran**

Berdasarkan hasil tersebut, maka saran yang dapat diberikan yaitu :

1. Upaya meningkatkan kualitas sistem yaitu dengan melakukan penyempurnaan dan pembaharuan aplikasi agar aplikasi terhindar dari kerusakan atau *error* sehingga aplikasi mampu merespon cepat permintaan pengguna dan semakin mudah digunakan. Penyempurnaan aplikasi dilakukan agar layanan blokir kendaraan yang sedang dalam tahap pengembangan dapat digunakan oleh pengguna.
2. Upaya meningkatkan kualitas informasi yaitu dengan menyajikan informasi yang memudahkan dan membantu pengguna untuk memahami informasi yang

tersedia pada aplikasi, seperti menambah format informasi mengenai proses cetak dan pengesahan stnk tanpa melalui mesin cetak mandiri, menambah informasi mengenai jadwal samsat keliling

3. Upaya meningkatkan kualitas layanan yaitu dengan cara menambah pilihan pembayaran melalui dompet digital agar memudahkan pengguna dalam melakukan pembayaran
4. Upaya meningkatkan kepuasan pengguna yaitu dengan cara meningkatkan kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan aplikasi serta menindak lanjuti hasil survei kepuasan masyarakat yang telah dilakukan oleh pengguna
5. Upaya meningkatkan manfaat menggunakan aplikasi yaitu dengan menyediakan mesin cetak mandiri di seluruh kantor samsat yang tersebar di Jawa Tengah agar proses cetak dan pengesahan STNK dapat dilakukan dengan lebih cepat dan mudah. Aplikasi sebaiknya tidak hanya tersedia pada handphone berbasis android saja tetapi juga pada iOS sehingga semua kalangan dapat mengunduh dan menggunakan aplikasi SAKPOLE sehingga dapat merasakan manfaat yang diberikan.

## F. DAFTAR PUSTAKA

### Buku

Amin, Fadillah. (2016). *Antologi Administrasi Publik & Pembangunan*. Malang : UB Pres

Bungin, B. (2013). *Metodologi penelitian sosial dan Ekonomi*. Jakarta: *Kencana Prenada Media Group*.

Hardiansyah. (2011). *Kualitas Pelayanan Publik; Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya*. Yogyakarta: Gava Media.

Jogiyanto, H. M. (2007). *Model Kesuksesan Sistem Teknologi Informasi*. Yogyakarta: Andi Offset.

Keban, Yeremias T. 2008. *Enam Dimenstti Strategis Administrasi Publik, Konsep, Teori dan Isu*. Yogyakarta : Penerbit Gava Media

Kumorotomo, W., & Margono, S. A. (2001). *Sistem Informasi Manajemen dalam Organisasi Publik*. Yogyakarta: Gadjah Mada University Press.

Mukarom, Z., & Laksana, M. W. (2015). *Manajemen Pelayanan Publik*. Bandung: Pustaka Setia.

Nurmantu, S. (2005). *Pengantar perpajakan*. Jakarta: Yayasan Obor Indonesia.

Pasolong, H. (2007). *Teori administrasi publik*. Bandung: Alfabeta.

Prasetyo, B., & Jannah, L. M. (2012). *Metode Penelitian Kuantitatif Teori dan Aplikasi, cet*. Jakarta: PT RajaGrafindo Persada.

Sugiyono. (2010). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Syafiie, I. K. (2010). *Ilmu Administrasi Publik (Kedua)*. Jakarta: Rineka Cipta.

Tangkilisan, Heseel Nogi S. (2005). *Manajemen Publik*. Jakarta : Grasindo

Yusriadi. (2018). *Reformasi Birokrasi dalam Pelayanan Publik*. Yogyakarta : Deepublish

### Jurnal

Anisa, Khairatul. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem dan Kualitas Informasi Terhadap Kepuasan Pengguna

- Aplikasi Android Blackberry Messenger (BBM) Studi Pada Masyarakat Kelurahan Harapan Baru Kecamatan Loa Janan Ilir Samarinda. *Jurnal Administrasi Bisnis*, 2017, 5 (4): 1487-1497 ISSN 2355-5408
- Candra, P. D., & Lestari, H. (2018). Pengaruh Aplikasi Sistem Informasi Administrasi Kependudukan (Siak) Dan Pelayanan Akta Kelahiran Terhadap Kepuasan Masyarakat Di Dinas Kependudukan Dan Pencatatan Sipil Kabupaten Pekalongan. *Journal of Public Policy and Management Review*, 7(2), 665-682.
- Groho, T. C. W., Winarno, W. W., & Permanasari, A. E. (2015, July). Evaluasi Kesuksesan Implementasi Aplikasi Pengelolaan Tugas Belajar Di BPK. In *Seminar Nasional Informatika (SEMNASIF)* (Vol. 1, No. 1).
- Hudin, Jamal Maulana & Dwiza Riana. (2016). Kajian Keberhasilan Penggunaan Sistem Informasi Accurate dengan Menggunakan Model Kesuksesan Sistem Informasi Delon Dan Mclean Jurnal Sistem Informasi (Journal of Information Systems). 1/12 (2016), 1-8
- Iivari, J. (2005). An empirical test of the DeLone-McLean model of information system success. *ACM SIGMIS Database: the DATABASE for Advances in Information Systems*, 36(2), 8-27.
- 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.
- Nurjaya, Denny. (2017). Pengaruh Kualitas Sistem, Informasi dan Pelayanan terhadap Manfaat Bersih dengan Menggunakan Model Delone dan McLean (Studi Kasus di Rumah Sakit Panti Rapih Yogyakarta). Universitas Sanata Dharma
- 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.
- Tajuddin, M., Nimran, U., & Astuti, E. S. (2016). *Kesuksesan Sistem Informasi Perguruan Tinggi dan Good University Governance: Sebuah Kajian Empiris Di perguruan Tinggi Swasta*. Malang: Universitas Brawijaya Press.
- Tam, Carlos & Tiago Oliveira. (2016). *Understanding the Impact of M-Banking on Individual Performance: Delone & Mclean and TTF Perspective*. *Journal Computers in Human Behavior Vol. 61*
- Undang-Undang :**  
Keputusan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara Nomor 63 Tahun 2003 Tentang Pedoman Penyelenggaraan Umum Pelayanan Publik
- Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 Tentang Pedoman Penyusunan Survei Kepuasan Masyarakat Unit Penyelenggara Pelayanan Publik
- Peraturan Presiden Nomor 5 Tahun 2015 Tentang Penyelenggaraan Sistem Administrasi Manunggal Satu Atap Kendaraan Bermotor
- Undang-Undang Republik Indonesia Nomor 23 Tahun 2014 Tentang Pemerintahan Daerah
- Undang-Undang Nomor 28 Tahun 2009 Tentang Pajak Daerah dan Retribusi Daerah
- Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 Tentang Pelayanan Publik

**Berita :**

Buwono, Bakti. 2017. Baru Diluncurkan, Aplikasi e-Samsat Sakpole Sudah Banyak Keluhan.  
(<https://jateng.tribunnews.com/2017/07/21/baru-diluncurkan-aplikasi-e-samsat-Sakpole-sudah-banyak-keluhan>)

Humas Jateng. 2017. 2017, Pendapatan Pemprov Jateng Naik Rp 4 T. Portal Berita Pemerintah Provinsi Jawa Tengah  
(<https://jatengprov.go.id/publik/2017-7-pendapatan-pemprov-jateng-naik-rp-4-t/> )

Parwito. 2018. Tunggakan Pajak Motor Kota Semarang Rp 131 Miliar. Rmol Jateng  
(<http://www.rmoljateng.com/read/2018/07/27/8987/Tunggakan-Pajak-Motor-Kota-Semarang-Rp-131-Miliar->) diakses pada 26 Mei 2019

P, Alexander Devanda Wisnu. 2018. Kesadaran Masyarakat Jateng untuk Membayar Pajak Hanya 68 Persen. Tribun Jateng  
(<http://jateng.tribunnews.com/2018/01/18/kesadaran-masyarakat-jateng-untuk-membayar-pajak-hanya-68-persen>) diakses pada 26 Mei 2019

Priyanto. 18 Desember 2017. Tingkat Kepatuhan Membayar Pajak di Jateng Tinggi. Warta DPRD Provinsi Jawa Tengah  
(<http://wartalegislatif.dprd.jatengprov.go.id/post/tingkat-kepatuhan-membayar-pajak-di-jateng-tinggi>) diakses pada 26 Mei 2019

**Sumber Lain :**

Badan Pengelola Pendapatan Daerah Provinsi Jawa Tengah  
(<http://bppd.jatengprov.go.id/>)

Badan Pusat Statistik  
(<https://www.bps.go.id/linkTableDinamis/view/id/1133>)

Badan Pusat Statistik

(<https://jateng.bps.go.id/statictable/2017/10/31/1641/banyaknya-kendaraan-bermotor-yang-telah-diregistrasi-pada-kepolisian-daerah-jawa-tengah-menurut-jenis-kendaraan-di-jawa-tengah-2015.html>)

Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah  
(<http://pad-dppad.jatengprov.go.id:8080/jateng1/>)