

ARI SUBOWO
24/06/2024

**KUALITAS PELAYANAN APLIKASI *MOBILE* PAKDE SEMAR HEBAT! DI BADAN
PENDAPATAN DAERAH KOTA SEMARANG**

Siti Neisya Rahma Isyak, Ari Subowo, R. Slamet Santoso

Departemen Administrasi Publik, Fakultas Ilmu Sosial dan Politik, Universitas Diponegoro

Jalan Prof. Soedarto, S.H., Tembalang, Kota Semarang, Kotak Pos 1269

Telepon (024) 7465407, Faksimile (024) 7465405

Laman: www.fisip.undip.ac.id Email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

This research focuses on the problems of local tax services through the Pakde Semar Hebat! mobile application. These problems include several features in the application that cannot be fully accessed on iOS-based mobile phones, the slow service process, the low number of application users, people who still often come to the service office rather than doing services through the application, and a workload exceeding the number of employees at the Regional Revenue Agency of Semarang City. The purpose of this study to analyze the service quality of Pakde Semar Hebat! mobile application at Semarang City Regional Revenue Agency, and to identify factors related to the service quality of Pakde Semar Hebat! mobile application at Semarang City Regional Revenue Agency. This research uses a qualitative method with a descriptive type with an informant selection technique, namely purposive sampling and to test the validity of the data using source triangulation and technical triangulation. The data collection techniques used were interviews, observation, and documentation. The theory used in this research is the five-dimensional theory according to Parasuraman which includes tangibles, reliability, responsiveness, assurance, and empathy and the theory of factors related to service quality according to Moenir which includes awareness factors, regulatory factors, organizational factors, ability and skill factors. The results showed that the service quality of Pakde Semar Hebat! mobile application at Semarang City Regional Revenue Agency is quite optimal, but some aspects still need to be improved.

Keywords: Service Quality, Local Tax, Pakde Semar Hebat!

Pendahuluan

Kehidupan manusia saat ini tidak dapat dipisahkan dari teknologi informasi, yang perkembangannya pesat akibat Revolusi Industri 4.0 dan globalisasi. Hal ini mendorong pemerintah untuk mengadopsi digitalisasi dalam pelayanan publik guna memenuhi ekspektasi masyarakat yang semakin kritis dan maju. Sebagai bagian dari reformasi birokrasi, pemerintah Indonesia telah menerapkan Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik sesuai dengan Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik yang terpadu untuk mendukung perubahan proses bisnis pemerintahan dalam rangka mencapai layanan yang mandiri, layanan yang bergerak, dan layanan cerdas yang luwes dan berdampak panjang. Kota Semarang, sebagai ibu kota Provinsi Jawa Tengah, telah berinovasi dalam pelayanan pajak daerah Kota Semarang melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar dan versi pembaruannya, Pakde Semar Hebat!, guna memudahkan masyarakat dalam mengakses layanan perpajakan daerah. Wajib pajak yang berada di luar kota, tetapi memiliki aset di Kota Semarang, dapat melakukan pembayaran melalui *handphone* saja.

Namun, aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! menghadapi beberapa masalah, di antaranya beberapa fitur layanan pada aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! pada ponsel berbasis iOS belum dapat diakses secara penuh, masih lambannya proses pelayanan yang diakses melalui aplikasi, jumlah pengguna aplikasi masih jauh dari jumlah masyarakat Kota Semarang yang statusnya telah menjadi wajib pajak saat ini, tidak sedikit masyarakat yang tetap datang ke Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang untuk mendapatkan pelayanannya, dan beban kerja lebih besar dari jumlah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, ditambah sebagian besar pegawai berada di usia 43 hingga 58 tahun.

Dengan demikian, berdasarkan latar belakang di atas, peneliti memiliki ketertarikan untuk menganalisis terkait kualitas pelayanan dalam aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!. Oleh karena itu, peneliti melakukan penelitian dengan judul “Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang”.

Metode Penelitian

Penelitian ini merupakan penelitian deskriptif kualitatif di mana peneliti akan memberikan gambaran serta penjelasan terkait persoalan yang akan diteliti oleh

penulis, yakni Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Penulis akan menjabarkan data secara sistematis merujuk pada fakta yang ada di lapangan. Selanjutnya, peneliti akan menggambarkan secara objektif tentang keadaan sebenarnya dari objek yang diteliti. Adapun tempat atau wilayah pelaksanaan penelitian ini adalah di Kota Semarang, Provinsi Jawa Tengah. Dalam penelitian ini, penentuan informan dilakukan dengan metode *purposive sampling*, yakni teknik yang ditentukan berdasarkan pertimbangan dan tujuan tertentu (Sugiyono, 2019:287). Informan pada penelitian ini adalah pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, pegawai Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang, pegawai Nexa Solution, petugas PBB di kecamatan dan kelurahan, serta user aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang. Pengumpulan data menggunakan jenis data primer dan sekunder dengan teknik pengumpulan data observasi, wawancara, dan dokumentasi. Sementara itu, analisis dan interpretasi data dilakukan melalui tiga tahap, yakni reduksi data, penyajian data, dan kesimpulan.

Hasil dan Pembahasan

1. Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

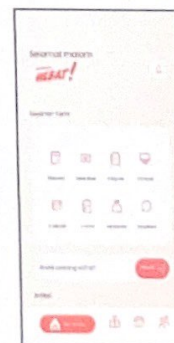
a. *Tangibles* (Bukti Fisik)

Tangibles atau bukti fisik adalah penampilan aspek fisik pelayanan. Menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Mulyawan, 2016), *tangibles* atau bukti fisik dapat diartikan sebagai kemampuan sebuah lembaga untuk menunjukkan keberadaannya kepada pihak luar.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dimensi *tangibles* atau bukti fisik dalam kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut dilihat dari penampilan aplikasi yang sudah cukup ringkas dan informasi yang terdapat pada aplikasi sudah cukup lengkap, sebagaimana teori yang diungkapkan oleh Parasuraman dalam (Priansa, 2017) yang menyatakan bahwa pelayanan berkualitas sebagai bukti langsung dapat dilihat dari penampilan fisiknya.

Tampilan Aplikasi *Mobile* Pakde

Semar Hebat!



Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

Namun, masih terdapat hal yang perlu diperhatikan karena ditemukan adanya kekurangan, yakni *co-server* yang belum tersedia di luar wilayah untuk menjalankan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dan adanya keterlambatan kecepatan jaringan internet yang ditemui dalam situasi tertentu. Menurut Lovelock dalam (Hardiyansyah, 2018), dimensi *tangible* dijelaskan sebagai kemampuan fisik, peralatan yang dipakai, dan lain sebagainya. Hasil analisis penelitian jika disandingkan dengan teori tersebut menunjukkan bukti langsung dari kelengkapan sarana dan prasarana belum cukup baik. Seluruh peralatan yang diperlukan untuk memberikan layanan kepada masyarakat harus tersedia sehingga masyarakat sebagai penerima layanan dapat mengambil manfaatnya darinya (Mulyawan, 2016:70).

b. Reliability (Keandalan)

Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Mulyawan, 2016:72) menyatakan bahwa dimensi *reliability* atau keandalan dapat diartikan sebagai kemampuan suatu instansi dalam

menyediakan layanan sebagaimana yang dijanjikan secara akurat dan andal.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dimensi *reliability* atau keandalan dapat dinyatakan sudah cukup baik. Keandalan tersebut dapat dibuktikan dengan kemudahan akses dan penggunaan aplikasi, serta mekanisme monitoring yang efektif dari pihak Nexa Solution. Staf *quality assurance* dari Nexa Solution pun melakukan pemeriksaan berkala terhadap aplikasi, sementara Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik, dan Persandian Kota Semarang memastikan aplikasi tersebut telah melalui berbagai tahapan sebelum dirilis. Menurut Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2018), dimensi *reliability* dijelaskan sebagai kapabilitas suatu organisasi publik dalam memberikan layanan sesuai dengan yang dijanjikan, andal, cepat, dan memuaskan. Maka, hasil analisis penelitian jika disandingkan dengan teori tersebut menunjukkan keandalan dari keunggulan aplikasi sudah cukup unggul.

Sistem *Monitoring Block* yang Dipantau oleh Nexa Solution



Sumber: Diolah oleh Peneliti (2024)

Namun, masih terdapat hal yang perlu diperhatikan karena ditemukan adanya kekurangan, yakni beberapa pengguna merasa pegawai masih kurang teliti dan lamban dalam melakukan pengecekan berkas. Gronroos dalam (Priansa, 2017) menyatakan bahwa salah satu syarat utama dalam menilai kualitas pelayanan adalah keandalan dan kepercayaan, di mana masyarakat memahami segala hal yang terjadi, masyarakat dapat memberikan kepercayaan apa pun yang terjadi kepada penyedia layanan ataupun pegawai instansinya. Oleh sebab itu, guna meningkatkan kepercayaan masyarakat terhadap layanan pajak daerah melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang diharapkan dapat mengawasi secara lebih ketat lagi dalam memonitor kinerja pegawainya, terutama dalam hal pengecekan berkas dari para pengguna.

c. *Responsiveness* (Daya Tanggap)

Dimensi *responsiveness* atau daya tanggap menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Mulyawan, 2016:63) dapat diartikan sebagai suatu keinginan untuk mengulurkan tangan serta melayani dengan tepat dan cepat kepada pengguna layanan, disertai pemberian informasi yang terperinci.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dimensi *responsiveness* atau daya tanggap dalam kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini dapat ditinjau melalui Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang mengelola permohonan yang masuk dengan diurutkan berdasarkan prioritasnya serta menerapkan sistem antrean, pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang merespons berbagai kritik dan saran yang ada yang kemudian dihimpun serta ditindaklanjuti dengan baik. Apabila mengacu pada pernyataan Tjiptono dalam (Hardiyansyah, 2018:73) bahwa dimensi *responsiveness* dapat dimaknai sebagai kemauan para pegawai dalam membantu pengguna layanannya dan menyediakan pelayanan secara tanggap, maka kesigapan pegawai dalam memproses layanan sudah cukup

sigap. Selain itu, adanya fitur “Bantuan” pada aplikasi sesuai dengan teori yang disampaikan oleh Gaspers dalam (Hardiyansyah, 2018:70) yang menyatakan bahwa satu dari sekian atribut yang harus dilihat dalam peningkatan kualitas pelayanan ialah tanggung jawab yang berhubungan dengan penerimaan pesan ataupun penanganan keluhan.

d. Assurance (Jaminan)

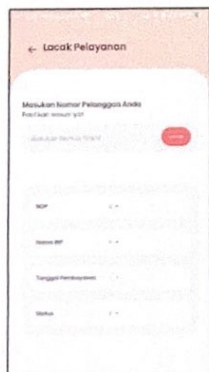
Dimensi *assurance* atau jaminan menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Mulyawan, 2016:64) dapat dimaknai sebagai wawasan, kesopanan, dan kapabilitas pegawai-pegawai instansi dalam menanamkan kepercayaan pengguna layanan kepada instansi yang bersangkutan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dimensi *assurance* atau jaminan dalam kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut dapat ditinjau dari dibatasinya akses *database* pengguna layanan, di mana hanya pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang saja yang dapat mengakses dan diterapkannya sistem *password* untuk *login* ke *database* pengguna aplikasi. Garvin dalam (Mandasari, 2020) menjelaskan

beberapa unsur pokok dalam menilai kualitas jasa, salah satunya adalah *security* (keamanan). Pada pernyataannya, Garvin menyampaikan bahwa keamanan merujuk pada kondisi bebas dari potensi bahaya, risiko, dan ketidakpastian. Selain itu, Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra dalam (Wulandari, 2023) menyatakan bahwa satu dari sekian dimensi yang menjadi tolok ukur kualitas pelayanan elektronik adalah dimensi *privacy*, di mana dimensi ini berkaitan dengan jaminan keamanan serta kapabilitas instansi untuk menjaga integritas data dari pengguna. Hasil penelitian yang dilakukan oleh Wulandari mencakup keamanan dan kerahasiaan data pengguna. Adapun hasil temuan penelitian ini telah sesuai dan sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Garvin ataupun Parasuraman, Zeithaml, dan Malhotra. Selain itu, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang pun memberikan kepastian berupa pesan WhatsApp apabila pengguna telah mengakses pelayanan melalui aplikasi dan hadirnya fitur “Lacak Pelayanan” guna memastikan sejauh mana pelayanan telah dilayani. Lembaga Administrasi Negara dalam (Hardiyansyah, 2018:66) menyatakan bahwa kepuasan pengguna layanan dapat tercapai melalui mekanisme

manajemen dalam memberikan layanan yang berkenaan dengan berbagai dimensi, salah satunya adalah *assurance* atau jaminan, di mana dimensi ini dapat dimaknai sebagai pengetahuan, kesopanan, dan sikap yang membuat petugas dapat diandalkan sehingga tidak memicu keraguan ataupun risiko terkait pelayanan yang disediakan. Teori yang diberikan oleh Lembaga Administrasi Negara tersebut sesuai dengan hasil temuan pada sub dimensi luaran yang diperoleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi, di mana Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang menunjukkan tindakan agar tidak memicu keraguan terkait pelayanan yang disediakan dengan mengirimkan pesan kepada penggunanya melalui WhatsApp setelah pengguna mengakses pelayanan dan menyediakan fitur “Lacak Pelayanan” guna memantau status layanan.

Fitur Lacak Pelayanan



Sumber: Dokumentasi Pribadi (2024)

e. *Emphaty* (Empati)

Dimensi *emphaty* atau empati menurut Parasuraman, Zeithaml, dan Berry dalam (Mulyawan, 2016:64) dapat dimaknai sebagai suatu upaya untuk mengenal dan mendapati hal yang diperlukan oleh pengguna layanan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, dilihat dari sub dimensi komunikasi efektif dan karakteristik pegawai, dimensi *emphaty* atau empati dalam kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal berikut merujuk pada penerarahan “Kawan Pajak” untuk membantu masyarakat dalam pelayanan pajak daerah, adanya form terkait berbagai keluhan yang mungkin dialami oleh para pengguna layanan, dan hadirnya fitur FAQ ataupun panduan mengenai persyaratan dokumen yang terperinci pada aplikasi. Jalaludin Rahmat dalam (Zuwirna, 2018) menyatakan bahwa komunikasi efektif terjadi diawali dengan pemahaman, dapat memberikan kesenangan, mengubah sikap, meningkatkan interaksi sosial dengan baik, dan hasil akhirnya akan menghasilkan tindakan. Mengacu pada

teori di atas, terdapat kesesuaian antara tindakan yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dengan pernyataan yang disampaikan oleh Jalaludin Rahmat.

Namun, masih terdapat hal yang perlu diperhatikan, di mana pihak kecamatan dan pihak kelurahan belum dapat memenuhi perannya sebagai komunikator yang efektif karena kurang aktif dalam menyampaikan informasi penting terkait aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!. Hardiyansyah (2015) mengutarakan bahwa komunikasi memiliki pengaruh yang kuat dalam kualitas pelayanan publik, di mana tolok ukur pengaruh komunikasi dalam kualitas pelayanan publik dilihat dari aspek komunikator, pesan, media, komunikan, dan efek dalam proses komunikasi. Jika dikaitkan dengan teori yang disampaikan Hardiyansyah, peran komunikator, yakni pihak kecamatan dan pihak kelurahan, menjadi sangat esensial. Apabila komunikator tidak memberikan informasi dengan baik kepada komunikan, yaitu masyarakat, maka pesan yang ingin diberikan tidak akan efektif tersampaikan.

2. Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile*

Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

a. Faktor Kesadaran

Faktor kesadaran menurut Moenir (2022:88) mengacu pada konsentrasi petugas dalam melaksanakan tanggung jawab dan memberikan pelayanan kepada masyarakat.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, faktor kesadaran dalam kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal tersebut merujuk pada upaya pegawai untuk selalu bahu-membahu dalam menyelesaikan tugas dan kewajibannya. Disampaikan oleh Priansa (2017:83) bahwa adanya kesadaran dapat membuat pegawai instansi publik menjadi ikhlas dan bersungguh-sungguh saat melaksanakan tugas dan tuntutan instansi. Mengacu pada teori tersebut, hasil temuan terkait kenyamanan pegawai dalam menjalankan tugas dan kewajibannya memiliki keselarasan. Akan tetapi, masih terdapat hal yang perlu diperhatikan, yakni pegawai di Kecamatan Pedurungan yang masih kurang memiliki kesadaran terhadap tugas dan kewajibannya, dilihat dari ketidakmampuan pegawai Kecamatan Pedurungan untuk saling bahu-

membantu dalam mengemban pekerjaan antara satu dan lainnya.

b. Faktor Aturan

Faktor aturan menurut Moenir (2022:88) adalah unsur yang krusial yang mengatur setiap aktivitas dan perilaku individu.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, faktor aturan dalam kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang dapat dikatakan sudah cukup baik. Baik Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, Nexa Solution, maupun Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang memiliki mekanisme pengawasan terhadap SOP yang terstruktur. Melayu S. P. Hasibuan dalam (Mulyawan, 2016:180) menjelaskan bahwa pengawasan dapat diartikan sebagai proses menetapkan standar yang akan diraih, menilai implementasi, dan bila perlu mengadakan beberapa perbaikan untuk menjamin agar pelaksanaan dapat selaras dengan standar yang sudah ditetapkan. Mekanisme pengawasan terhadap SOP yang berlaku, yang dilakukan oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang telah

selaras dengan teori yang disampaikan oleh Melayu S. P. Hasibuan, di mana mekanisme pengawasan harian yang dilakukan mencerminkan upaya untuk memantau dan meninjau pelaksanaan tugas pegawai secara terstruktur. Tak hanya itu, pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang pun telah merespons baik dengan penuh kesabaran ketika menghadapi masyarakat yang enggan mengikuti prosedur yang ada selama mengakses pelayanan pajak daerah. Pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang tetap mengutamakan standar operasional prosedur yang berlaku. Priansa (2017:83) menjelaskan bahwa aturan disahkan oleh pimpinan agar aktivitas organisasi publik dapat terlaksana dengan optimal. Mengacu pada teori yang disampaikan oleh Priansa, tindakan pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang telah sesuai dengan pernyataan tersebut. Pegawai berkomitmen penuh untuk bertindak dengan penuh kesabaran dan tetap menjalankan pelayanan sesuai dengan SOP yang berlaku.

c. Faktor Organisasi

Faktor organisasi menurut Moenir (2022:98) mengacu pada pengaturan fungsi-fungsi pelayanan, entah melalui

struktur ataupun prosedur yang ada, yang memengaruhi kualitas dan efisiensi pelayanan.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, faktor organisasi dalam kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang cukup baik. Hal tersebut dilihat dari kehadiran pedoman terkait pembagian beban kerja di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang secara jelas. Pihak Nexa Solution pun telah menetapkan pembagian beban kerja pegawai dengan mengutuskan tiga *programmer* untuk mengerjakan aplikasi. Temuan terkait aspek pembagian beban kerja tersebut sejalan dengan pernyataan yang diutarakan oleh Hasibuan dalam (Munandar dkk., 2022), pembagian ialah penyusunan berbagai tugas, pekerjaan, ataupun kegiatan yang setara ke dalam suatu unit kerja. Pembagian kerja kepada pegawai harus sesuai dengan kapasitas dan keahlian yang dimiliki oleh masing-masing pegawai (Rohman dan Ichsan, 2021). Selain itu, masing-masing instansi yang terlibat dalam pengembangan aplikasi ini telah melakukan evaluasi kinerja secara terencana dan berkala. Meggison dalam (Setyaningrum dkk., 2022) menjelaskan bahwa para

pemimpin melaksanakan evaluasi kinerja untuk menentukan apakah pegawai telah menjalankan peran dan tanggung jawab mereka secara efektif. Hasil dari evaluasi kinerja tersebut dapat berguna bagi pegawai untuk membantu menyadarkan mereka terkait potensinya untuk berkembang. Kendati demikian, masih terdapat hal yang perlu diperhatikan, yaitu pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang melihat adanya kekurangan yang signifikan, terutama dalam bidang teknologi. Hal tersebut akan berpengaruh secara langsung pada operasional kinerja yang diselenggarakan.

d. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

Faktor kemampuan dan keterampilan menurut Moenir (2022:119) mengacu pada kapabilitas dan keahlian pegawai dalam menjalankan tugasnya.

Berdasarkan hasil analisis penelitian yang telah dilakukan, faktor kemampuan dan keterampilan pegawai dalam kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang dapat dikatakan sudah cukup baik. Hal ini merujuk pada kualifikasi pegawai dari ketiga instansi yang cukup mendukung untuk

mengembangkan aplikasi. Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, Nexa Solution, dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang memiliki standar minimum dalam kualifikasi pegawainya, yakni latar belakang pendidikan. *Transfer knowledge* dan pengalaman kerja juga turut menjadi faktor penentu dalam menilai kemampuan dan keterampilan pegawai. Gaspersz dalam (Priansa, 2017) menyatakan, salah satu faktor yang harus dicermati dalam memperbaiki kualitas pelayanan adalah kemampuan petugas pelayanan dalam hal tingkat keahlian dan keterampilannya dalam memberikan pelayanan kepada publik. Apabila disandingkan dengan hasil temuan pada aspek kualifikasi pegawai, dengan memiliki latar belakang pendidikan yang memenuhi syarat di bidang teknologi informasi, pegawai dapat dipastikan mempunyai wawasan yang mumpuni untuk menjalankan aplikasi dengan baik. Selain itu, pengalaman kerja dan *transfer knowledge* menjadi faktor penentu yang sejalan dengan teori yang disampaikan oleh Gaspersz tersebut. Tak hanya itu, ketiga instansi telah melaksanakan pelatihan pegawai secara berkala untuk meningkatkan

kemampuan, keterampilan, dan pemahaman terkait pekerjaan yang mereka emban. Semil (2018) menyampaikan bahwa pegawai yang memiliki kinerja yang bermutu dalam suatu instansi dibentuk dan dihasilkan oleh sistem pengelolaan pegawai yang bermutu pula. Diselenggarakannya pelatihan akan memberikan kesempatan kepada pegawai untuk meningkatkan kemampuan, keterampilan, ataupun pemahaman mereka terkait tugas yang mereka jalankan.

Kesimpulan

Kualitas Pelayanan Aplikasi Mobile Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

Berdasarkan hasil penelitian dan uraian pembahasan terkait kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatann Daerah Kota Semarang, dapat ditarik kesimpulan bahwa pelayanan pajak daerah yang diberikan melalui aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! cukup optimal dalam keberjalanannya. Hal ini dapat dilihat dari uraian berikut:

1. Dimensi *Tangibles*

- a. Ketersediaan informasi fisik pada aplikasi sudah dilengkapi fitur-fitur yang lengkap serta desain yang

menciptakan kenyamanan bagi penggunaanya.

- b. Kelengkapan sarana dan prasarana pada instansi pendukung (Nexa Solution dan Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang) memiliki sarana dan prasarana yang lengkap dalam menunjang pekerjaan. Meskipun demikian, ditemukan adanya kekurangan pada sarana dan prasarana dari Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, yakni belum adanya *co-server* di luar wilayah sehingga mengakibatkan pengguna yang berada di luar Pulau Jawa belum dapat mengakses pelayanan melalui aplikasi serta adanya keterlambatan kecepatan jaringan internet yang ditemui dalam situasi tertentu.

2. Dimensi *Reliability*

- a. Keunggulan aplikasi ditunjukkan dengan adanya kemudahan penggunaan aplikasi, mekanisme monitoring yang efektif, dan telah lolos dari tahapan penerbitan aplikasi dari Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang.
- b. Kompetensi pegawai dilihat dari latar belakang pendidikan pegawai dan adanya kegiatan *transfer knowledge*. Kendati demikian,

ditemukan adanya kekurangan, yakni pengguna merasa pegawai masih lamban dan kurang teliti dalam mengecek berkas yang masuk.

3. Dimensi *Responsiveness*

- a. Kesigapan pegawai dalam memproses layanan ditunjukkan dengan pengurutan prioritas permohonan atau layanan dengan sistem antrean yang diatur oleh Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang.
- b. Tindakan pegawai atas kritik dan saran dari masyarakat ditunjukkan dengan adanya menu “Bantuan” pada aplikasi dan pegawai yang menghimpun serta menindaklanjuti kritik dan saran dengan baik.

4. Dimensi *Assurance*

- a. Kerahasiaan data pengguna dikelola dengan penerapan langkah-langkah keamanan dan hanya pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang dapat mengakses data pengguna layanan.
- b. Luaran yang diperoleh masyarakat sebagai pengguna aplikasi ditunjukkan dengan pesan dari WhatsApp Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang kepada pengguna layanan dan adanya fitur “Lacak Pelayanan” pada aplikasi.

5. Dimensi *Emphaty*

- a. Komunikasi efektif ditunjukkan melalui terbukanya komunikasi antara Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dengan masyarakat dalam bentuk form pengaduan keluhan, hadirnya “Kawan Pajak” yang dikerahkan langsung ke lapangan, dan penyelenggaraan FGD. Kendati demikian, penyaluran informasi terkait aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! belum berjalan dengan baik dikarenakan pihak kecamatan dan kelurahan yang tidak menyampaikan informasi tersebut ke masyarakat sekitar.
- b. Karakteristik pegawai ditunjukkan melalui rasa kepedulian dari pegawai Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang yang menciptakan fitur FAQ dan panduan mengenai persyaratan dokumen pada aplikasi.

Faktor yang Terkait dengan Kualitas Pelayanan Aplikasi *Mobile* Pakde Semar Hebat! di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang

1. Faktor Kesadaran

- a. Faktor kesadaran memengaruhi dimensi *tangibles*, di mana pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang sebagai pemerintah sudah sadar perihal bagaimana mendesain informasi yang baik agar

masyarakat dapat mengaksesnya dengan nyaman.

- b. Faktor kesadaran memengaruhi dimensi *reliability*, terlihat dari tindakan pihak instansi untuk kerap melakukan *monitoring* aplikasi dan tujuan mengapa aplikasi ini dirilis, yakni memenuhi kebutuhan masyarakat yang saat ini cenderung memerlukan pelayanan yang dapat dijangkau dari mana saja.
- c. Faktor kesadaran memengaruhi dimensi *assurance*, di mana pihak Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang telah memiliki kesadaran untuk memenuhi tanggung jawabnya kepada masyarakat, salah satunya melalui penjagaan kerahasiaan data pengguna layanan aplikasi.
- d. Faktor kesadaran memengaruhi dimensi *emphaty*, di mana kehadiran “Kawan Pajak” untuk diterjunkan ke masyarakat dan pihak instansi yang telah memposisikan pandangannya sebagai masyarakat menunjukkan bahwa instansi memiliki kesadaran yang cukup tinggi sehingga tertanam rasa kenyamanan dan kepedulian dari instansi yang bersangkutan. Namun, kurangnya kesadaran dari pegawai kecamatan berpengaruh pada kinerja

pegawainya, yang mengakibatkan pegawai menjadi kurang aktif dalam mensosialisasikan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! kepada masyarakat sekitar.

2. Faktor Aturan

- a. Faktor aturan memengaruhi dimensi *reliability*, adanya SOP yang berlaku merupakan aturan yang harus dipatuhi pegawai agar kualitas dan keunggulan aplikasi dapat terus terjaga.
- b. Faktor aturan memengaruhi dimensi *assurance*, tindakan yang dilakukan untuk menjaga kerahasiaan data pengguna, yakni dengan membatasi akses *database* pengguna layanan, memiliki dasar ataupun landasan SOP-nya. Dengan demikian, data pengguna dapat terjamin kerahasiaannya.

3. Faktor Organisasi

- a. Faktor organisasi memengaruhi dimensi *reliability*, di mana faktor ini menghambat temuan pada dimensi *reliability*, yakni pengguna merasa pegawai masih lamban dan kurang teliti dalam melakukan pengecekan berkas yang masuk. Selain itu, kurangnya sumber daya manusia dalam bidang teknologi juga dapat mengganggu keunggulan aplikasi sehingga dapat

memengaruhi persepi pengguna terhadap keandalan aplikasi.

4. Faktor Kemampuan dan Keterampilan

- a. Faktor kemampuan dan keterampilan memengaruhi dimensi *reliability*, di mana latar belakang pendidikan, pengalaman kerja, dan adanya kegiatan *transfer knowledge* merupakan hal-hal yang diperhatikan untuk menjaga keunggulan serta kualitas aplikasi ini.
- b. Faktor kemampuan dan keterampilan memengaruhi dimensi *emphaty*, di mana komunikasi efektif yang dibangun oleh instansi didukung dengan adanya pelatihan yang diikuti oleh para pegawai guna membangun komunikasi yang baik antara petugas dan pengguna layanannya.

Saran

1. Kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! pada dimensi *tangibles*, *reliability*, dan *emphaty* menunjukkan beberapa kekurangan. Oleh sebab itu, saran yang dapat diberikan, yakni:
 - a. Pada dimensi *tangibles* atau bukti fisik, terkait upaya untuk melengkapi sarana dan prasarana penunjang pelayanan berbasis

aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat!, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang diharapkan dapat segera mempertimbangkan untuk menambah *co-server* di luar wilayah agar ketersediaan layanan aplikasi bagi pengguna yang berada di luar wilayah dapat meningkat. Hal tersebut dapat dilaksanakan melalui pengadaan jalinan kerja sama dengan perusahaan teknologi terkait untuk menyediakan *co-server* di luar wilayah. Selain itu, terkait keterlambatan jaringan internet yang ditemui pada saat-saat tertentu, diperlukan pemantauan dan pemeliharaan jaringan secara teratur untuk mendeteksi potensi masalah atau gangguan sebelum terjadi. Dengan demikian, kendala pada jaringan dapat diatasi lebih cepat dan mencegah gangguan yang dapat menghambat keberjalanan pelayanan.

b. Pada dimensi *reliability* atau keandalan, terkait dengan pegawai yang masih lamban dan kurang teliti dalam mengecek berkas yang masuk, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dapat meningkatkan supervisi dan pengawasan secara lebih ketat lagi dalam memonitor kinerja pegawainya, terutama dalam

hal pengecekan berkas dari para pengguna.

- c. Pada dimensi *emphaty* atau empati, agar partisipasi masyarakat dalam penggunaan aplikasi ini dapat meningkat, Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang dapat melakukan pendampingan dan pemantauan secara berkala kepada kecamatan dan kelurahan masing-masing. Dengan demikian, eksistensi aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! dapat semakin terdengar di masyarakat dan tujuan diciptakannya aplikasi ini pun dapat terwujud, yakni memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan pajak daerah hanya dalam satu genggaman.
2. Saran yang dapat diberikan pada faktor-faktor terkait kualitas pelayanan aplikasi *mobile* Pakde Semar Hebat! di Kota Semarang adalah sebagai berikut:
 - a. Terkait minimnya kesadaran pegawai kecamatan terhadap tugas dan kewajibannya pada faktor kesadaran, pemimpin kecamatan diharapkan dapat membangun budaya organisasi yang saling mendukung di antara pegawai. Pemimpin dapat menginisiasikan kegiatan nonformal (seperti *gathering* seluruh pegawai

kecamatan) guna menumbuhkan perasaan saling mendukung antara satu pegawai dengan pegawai lainnya. Dengan demikian, akan timbul kesadaran dari masing-masing pegawai untuk saling bahu-membahu dalam mencapai tujuan bersama.

- b. Pada faktor organisasi, berkenaan dengan kurangnya sumber daya manusia pada bidang teknologi informasi di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang, diperlukan adanya penyesuaian jumlah pegawai yang dimiliki oleh Dinas Komunikasi, Informatika, Statistik dan Persandian Kota Semarang terhadap jumlah pegawai yang ada di Badan Pendapatan Daerah Kota Semarang. Selain itu, evaluasi mendalam terhadap kebutuhan dan kemampuan sumber daya manusia di instansi terkait juga penting untuk dilakukan guna mengoptimalkan pemanfaatan sumber daya manusia yang ada.

Daftar Pustaka

- Hardiyansyah. (2015). *Komunikasi Pelayanan Publik: Konsep dan Aplikasi*. Yogyakarta: Java Media.
- Hardiyansyah. (2018). *Kualitas Pelayanan Publik (Konsep, Dimensi, Indikator, dan Implementasinya)*. Jakarta: Java Media.
- Mandasari, L. (2020). Analisis Kualitas Pelayanan di Pusat Kesehatan Masyarakat (Puskesmas) Tanjung Raja Kabupaten Ogan Ilir. *Jurnal Syntax Transformation*, 1 (3).
- Moenir. (2022). *Manajemen Pelayanan Umum di Indonesia*. Cet-11. Jakarta: Bumi Aksara.
- Mulyawan, R. (2016). *Birokrasi dan Pelayanan Publik*. Sumedang: UNPAD PRESS.
- Munandar, dkk. (2022). Pengaruh Pembagian Kerja dan Budaya Kerja terhadap Kepuasan Kerja Guru di SMP Queen Al-Falah Ploso Mojo. *Jurnal Mahasiswa Manajemen UNITA*, 1 (1).
- Oktaminingsih, dkk. (2019). Pengaruh Kualitas Pelayanan dan Kemampuan Kerja Pegawai terhadap Kepuasan Masyarakat di Kantor Kecamatan Palaran Kota Samarinda. *e-Journal Pemerintahan Integratif*, 7 (3), 401-412.
- Peraturan Presiden Nomor 95 Tahun 2018 tentang Sistem Pemerintahan Berbasis Elektronik
- Priansa, D.J. (2017). *Manajemen Pelayanan Prima, Fokus pada Organisasi Bisnis dan Peningkatan Kualitas Aparatur*. Bandung: ALFABETA, cv
- Rohman, dan Ichsan. (2021). Pengaruh Beban Kerja dan Stres Kerja terhadap Kinerja Karyawan PT Honda Daya Anugrah Mandiri Cabang Sukabumi. *Jurnal Mahasiswa Manajemen*, 2 (1).

Semil, N. (2018). *PELAYANAN PRIMA INSTANSI PEMERINTAH: Kajian Kritis pada Sistem Pelayanan Publik di Indonesia*. Depok: Prenadamedia Group.

Setyaningrum, dkk. (2022). *Evaluasi Kinerja*. Sidoarjo: Nizamia Learning Center.

Sugiyono. (2019). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.

Wulandari, S. (2023). Peningkatan Kualitas Pelayanan Publik Melalui Aplikasi Pengaduan SP4N-LAPOR! pada Kementerian Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi. *Jurnal Ilmiah Wahana Bhakti Praja*, 13 (2).

Zuwirna. (2018). Komunikasi yang Efektif. *Jurnal Ilmiah Teknologi Pendidikan*, 6 (1)