

**PENGARUH TINGKAT KEPENTINGAN DAN PARTISIPASI MASYARAKAT
TERHADAP EFEKTIVITAS PEMAHAMAN LAYANAN SISTEM ADMINISTRASI
KENDARAAN PAJAK ONLINE (SAKPOLE) DI KOTA SEMARANG**

Tandria Shinta Ayuningtyas¹, Dyah Lituhayu², Endang Larasati³

Departemen Administrasi Publik

Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Universitas Diponegoro

Jl. Dr. Antonius Suroyo, Tembalang, Semarang, Kode Pos 50275

Telepon (024) 7465407 Faksimile (024) 7465405

Laman: <http://www.fisip.undip.ac.id> email: fisip@undip.ac.id

ABSTRACT

Taxes, including motor vehicle taxes, are crucial for national revenue and societal welfare. Local governments have the authority to manage taxes according to the law to support regional autonomy. Despite increasing numbers of vehicles, tax revenues remain suboptimal due to taxpayer non-compliance. The SAKPOLE application was introduced to facilitate online tax payments but faces technical challenges and low public understanding of technology. The aim of this research is to assess the Level of Interest and Participation of the Community Towards the Effectiveness of Understanding the Service of the Online Vehicle Tax Administration System (SAKPOLE) in Semarang City.

The study used a sample of 100 respondents selected through simple random sampling. Data were collected via questionnaires and analyzed using validity and reliability tests, multiple linear regression analysis, t-tests, F-tests, and coefficient of determination.

The findings indicate that both partial and simultaneous levels of community interest and participation significantly influence the effectiveness of understanding the SAKPOLE service in Semarang City. Samsat Kota Semarang needs to enhance public participation in providing feedback on SAKPOLE services and ensure better transparency of information. The community should actively participate in SAKPOLE workshops and enhance their technological literacy. Future research should broaden the scope of study variables, use larger samples, and adopt diverse research methodologies to comprehensively understand SAKPOLE usage.

Keywords: *Level of Interest, Community Participation, Effectiveness of Service Understanding*

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Pajak merupakan salah satu sumber pemasukan negara yang penting dan digunakan untuk kesejahteraan masyarakat. Pajak memiliki fungsi cukup penting untuk keuangan dan pembangunan negara sehingga mampu menjalankan peran dan fungsinya sesuai undang-undang.

Pemungutan pajak daerah oleh pemerintah daerah provinsi maupun kabupaten/kota diatur oleh Peraturan Daerah Nomor 2 Tahun 2011 Tentang Pajak Daerah Provinsi Jawa Tengah dan Undang-Undang Nomor 1 Tahun 2022 Tentang Hubungan Keuangan Antara Pemerintah Pusat dan Pemerintah Daerah. Pajak atau distribusi daerah salah satunya dapat diperoleh dari pajak kendaraan bermotor yang menunjukkan peningkatan setiap tahunnya dan diperkirakan akan terus naik seiring dengan terus bertambahnya penggunaan sepeda motor.

Kota Semarang sebagai Ibu Kota Provinsi Jawa Tengah tercatat menjadi kota yang memberikan kontribusi pendapatan Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) paling besar di Jawa Tengah. Pasalnya, kepemilikan kendaraan bermotor sangatlah lekat dengan kewajiban pajak kendaraan bermotor (PKB). Kendaraan

bermotor merupakan kendaraan yang paling banyak digunakan di Kota Semarang.

Tabel 1 Jumlah Kendaraan Bermotor Kota Semarang

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

Sumber : (bps.go.id, 2023)

Dari tahun 2019 hingga 2023, jumlah kendaraan bermotor mengalami peningkatan yang konsisten setiap tahunnya. Data ini menunjukkan tren kenaikan yang konsisten dalam jumlah kendaraan bermotor selama lima tahun terakhir, dengan puncak peningkatan terjadi pada tahun 2021.

Padatnya kepemilikan bermotor, masyarakat seringkali lupa akan kewajibannya dalam membayar pajak, hal tersebut disebabkan karena beberapa faktor seperti banyak masyarakat yang memiliki tingkat kesibukan cukup padat, serta banyak masyarakat yang berada di daerah luar kota dimana menjadi penyebab tidak adanya waktu dalam membayar pajak maupun mengunjungi kantor Samsat dan menunggu antrian yang cukup lama. Sehingga menyebabkan adanya kendala dalam pembayaran pajak tersebut, yaitu terjadi ketidakpatuhan wajib pajak untuk menunaikan kewajibannya. Kepatuhan ini

menjadi persoalan yang penting yang mempengaruhi penerimaan pajak daerah. Selain itu, dapat membuat masyarakat lebih memilih menggunakan jasa dari calo untuk menghindari antrian serta sudah terima jadi.

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah telah membuat inovasi membayar pajak berbasis aplikasi bernama SAKPOLE yaitu Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online pada 16 Juli tahun 2017. Berdasarkan Peraturan Gubernur Jawa Tengah Nomor 28 Tahun 2019 Tentang Road Map Reformasi Birokrasi Provinsi Jawa Tengah Tahun 2019- 2023, selama periode 2016-2018, masyarakat Jawa Tengah telah dimanjakan oleh aplikasi-aplikasi teknologi yang dikembangkan Perangkat Daerah.

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. Dasar Hukum diciptakannya aplikasi SAKPOLE yaitu (1) Undang-Undang Nomor 25 tahun 2009 tentang Pelayanan Publik. (2) Peraturan

Daerah Tahun 2017 tentang Implementasi Transaksi Non Tunai pada Pemerintahan Daerah Provinsi.

Namun, dalam pelaksanaannya operasionalnya, aplikasi SAKPOLE masih belum berfungsi secara maksimal. Hal tersebut disebabkan oleh keluhan pengguna yang belum memahami dalam penggunaan aplikasi SAKPOLE, seperti tidak bisa memasukkan Nomor Induk Kependudukan (NIK).

Tabel 2 Perbandingan Jumlah Pengguna Aplikasi SAKPOLE UPPD Kota Semarang dengan Wajib Pajak Kota Semarang

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

Sumber : BAPENDA Provinsi Jawa Tengah

Data tersebut menunjukkan bahwa capaian setiap tahun meningkat melalui aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE). Menurut kepala bagian pengolahan data SAKPOLE (Bapenda Provinsi Jawa Tengah), dalam empat tahun tersebut dalam penerimaan pajak kendaraan bermotor melalui aplikasi “SAKPOLE” terus bertambah, namun pertambahan jumlah tersebut masih jauh dari target. Pertambahan jumlah ini juga

masih belum signifikan jika dibandingkan dengan keseluruhan realisasi wajib pajak yang membayar secara langsung di SAMSAT Kota Semarang.

Hal ini juga disebabkan karena masyarakat masih kurang sadar untuk menggunakan teknologi sehingga program E-Samsat belum banyak diketahui oleh masyarakat. Hal tersebut selaras dengan pernyataan (Hartanti,2020) bahwa E-SAMSAT tidak berpengaruh signifikan terhadap penerimaan pajak kendaraan bermotor, karena wajib pajak lebih memilih SAMSAT offline karena kurang paham dengan internet. Namun, menurut penelitian yang dilakukan oleh (Wardani& Juliansya, 2018) bahwa seharusnya program E-Samsat dapat mendorong kepatuhan wajib pajak kendaraan bermotor, karena wajib pajak mendapatkan kemudahan, kenyamanan, dan keamanan dalam menjalankan kewajibannya.

Berdasarkan pemaparan di atas, bahwa penambahan jumlah pengguna masih belum signifikan, peneliti ingin mencari tahu bagaimana partisipasi dan tingkat kepentingan masyarakat dalam penggunaan aplikasi terhadap efektivitas pemahaman sistem pembayaran online oleh wajib pajak kendaraan bermotor di UPPD Kota Semarang. Hal ini didukung oleh teori yang dinyatakan oleh Fred D. Davis bahwa masalah perilaku penerimaan

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

B. Rumusan Masalah

1. Bagaimana Pengaruh Tingkat Kepentingan Masyarakat Terhadap

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

C. Tujuan Penelitian

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

Pajak Online (SAKPOLE) di Kota Semarang.

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

D. Kerangka Teori

a) Administrasi Publik

Henry (dalam Mulyadi, 2015) berpendapat bahwa administrasi publik adalah suatu kombinasi yang kompleks antara teori dan praktik dengan tujuan mempromosi pemahaman terhadap pemerintah dalam hubungannya dengan masyarakat yang diperintah dan juga mendorong kebijakan publik agar lebih responsif terhadap kebutuhan social.

b) Inovasi pelayanan publik

Menurut Peraturan Menteri PANRB No. 30/2014, inovasi pelayanan public adalah terobosan jenis pelayanan public baik yang merupakan gagasan atau ide kreatif adaptasi atau modifikasi yang memberikan manfaat bagi masyarakat, baik secara langsung maupun tidak langsung.

c) Efektivitas (Y)

Efektivitas memiliki arti keberhasilan dalam mencapai tujuan yang telah ditetapkan. Jika hasil kegiatan semakin mendekati tujuan, berarti makin tinggi efektivitasnya, begitu pula sebaliknya (Agustina, 2020). Menurut (Ditjen Binlantas Depnaker, 1983 dalam Satries, 2011) penilaian terhadap tingkat kesesuaian program merupakan salah satu cara untuk mengukur efektivitas program yang dapat diketahui dengan membandingkan tujuan program dengan output program. Sedangkan, menurut Campbell (1970) (dalam Mutiarin Dyah dan Zaenudin Arif, 2014 : 96-97) pengukuran efektivitas program yang paling menonjol adalah sebagai berikut, (1) Keberhasilan program, (2) Keberhasilan sasaran, (3) Kepuasan terhadap program, (4) Tingkat output dan input, (5) Pencapaian tujuan menyeluruh.

d) Tingkat Kepentingan (X1)

Menurut Zithmal (2006), mengklasifikasikan tingkat kepentingan menjadi beberapa indikator yaitu (1) Keinginan untuk dilayani dengan baik dan benar, (2) Kebutuhan perorangan, (3) Janji secara langsung, (4) Janji secara tidak langsung, (5) Informasi yang beredar dari mulut ke mulut, dan (6) Pelayanan yang diperkirakan. Menurut Solomon (2016)

Tingkat Kepentingan adalah proses dimana orang memilih, mengatur, dan menafsirkan sensasi dalam keadaan mendesak ataupun sesuai dengan keadaan seseorang. Solomon (2016) mengklasifikasikan kepentingan menjadi beberapa indikator yaitu, (1) Keadaan darurat, (2) Ketersediaan alternatif, (3) Derajat keterlibatan masyarakat, (4) Persepsi yang tergantung situasi, dan (5) Pengalaman masa lalu.

e) Partisipasi (X2)

Partisipasi merupakan keterlibatan aktif dari seseorang, atau sekelompok orang secara sadar untuk berkontribusi secara sukarela dalam program pembangunan serta terlibat mulai dari tahap perencanaan, pelaksanaan, hingga monitoring sampai evaluasi (Hajar, dkk, 2018). Menurut Pidarta dalam Dwiningrum (2011: 31-32), partisipasi adalah keterlibatan seseorang atau beberapa orang dalam suatu kegiatan. Keterlibatan ini bisa bersifat mental, emosional, maupun fisik, menggunakan segala kemampuan yang dimiliki untuk mendukung pencapaian tujuan dan tanggung jawab dalam kegiatan tersebut. Adi (2007: 27) menyebutkan bahwa partisipasi masyarakat sebagai keikutsertaan dalam proses identifikasi masalah dan potensi, pemilihan dan pengambilan keputusan tentang solusi,

pelaksanaan upaya, dan evaluasi perubahan.

METODE PENELITIAN

Penelitian ini menggunakan penelitian kuantitatif. Menurut Sugiyono, (2018:8) penelitian kuantitatif adalah metode penelitian yang berlandaskan pada filsafat positivisme, digunakan untuk meneliti pada populasi atau sampel tertentu, pengumpulan data menggunakan instrument penelitian, analisis data bersifat kuantitatif atau statistik. Dalam penelitian ini yang menjadi objek penelitian yaitu, Masyarakat Kota Semarang yang telah memiliki KTP dan membayar pajak bermotor di SAMSAT I,II, dan III Kota Semarang. Jenis data yang digunakan adalah data primer yang diperoleh secara langsung dari observasi dan kuesioner yang dibagikan kepada sejumlah sampel responden yang sesuai dengan target sasaran dan dianggap mewakili seluruh populasi yaitu masyarakat yang membayar wajib pajak di SAMSAT Kota Semarang dan disajikan dalam bentuk skala numerik (angka) berupa jawaban responden dalam kuesioner yang diukur dengan skala likert. Sampel yang digunakan sebanyak 100 responden yang diambil dengan teknik simple random sampling. Teknik pengolahan data menggunakan uji validitas, reliabilitas, analisis regresi linear

berganda, uji t, uji F, dan koefisien determinasi.

HASIL DAN PEMBAHASAN

Hasil penelitian didapatkan melalui pengelolaan data menggunakan Microsoft Excel dan SPSS versi 26.0 untuk Windows. Data penelitian berasal dari jawaban responden pada kuesioner yang telah dibagikan langsung di Kantor Samsat Kota Semarang I, II, dan III.

Selanjutnya, data dari kuesioner dijelaskan secara deskriptif dan disajikan dalam bentuk tabel distribusi frekuensi untuk menggambarkan tingkat kepentingan, partisipasi masyarakat, dan efektivitas pemahaman layanan SAKPOLE di SAMSAT Kota Semarang.

a. Uji Validitas

Uji validitas data bertujuan untuk mengevaluasi seberapa baik indikator pengukuran dapat mengukur variabel dengan tepat. Dengan melakukan uji validitas indikator, peneliti dapat lebih mudah menghasilkan kesimpulan yang akurat dan faktual dari data penelitian. Proses pengujian ini menggunakan koefisien Korelasi Pearson yang dihitung menggunakan aplikasi SPSS. Selain itu, nilai degree of freedom (df) dengan $N = 100$ dicari pada tabel r dengan rumus $df = (N - 2) = 100 - 2 = 98$ Pada riset ini,

digunakan tingkat probabilitas kesalahan sebesar 5% atau 0,05.

Tabel 3 Hasil Uji Validitas Variabel Tingkat Kepentingan

| No | Kode | Pertanyaan | R hitung | R tabel | Kesimpulan |
|----|-------|--|----------|---------|------------|
| 1 | X1.1 | Kemudahan mengakses layanan SAKPOLE sangat penting untuk situasi darurat, seperti kehilangan STNK | 0,815 | 0,197 | Valid |
| 2 | X1.2 | Ketersediaan fitur darurat di aplikasi SAKPOLE sangat penting untuk menangani kejadian tak terduga yang berkaitan dengan administrasi kendaraan | 0,807 | 0,197 | Valid |
| 3 | X1.3 | Adanya pilihan alternatif dalam metode pembayaran di aplikasi SAKPOLE sangat penting bagi kenyamanan pengguna | 0,819 | 0,197 | Valid |
| 4 | X1.4 | Aplikasi SAKPOLE memiliki peran yang sangat penting sebagai alternatif layanan online bagi pengguna yang terbiasa dengan teknologi | 0,828 | 0,197 | Valid |
| 5 | X1.5 | Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan tentang layanan SAKPOLE sangat penting untuk peningkatan kualitas layanan | 0,674 | 0,197 | Valid |
| 6 | X1.6 | Keterlibatan masyarakat dalam sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan aplikasi SAKPOLE sangat penting untuk keberhasilan implementasi layanan | 0,877 | 0,197 | Valid |
| 7 | X1.7 | Pentingnya layanan SAKPOLE bervariasi tergantung situasi, seperti saat ada kenaikan tarif pajak. | 0,833 | 0,197 | Valid |
| 8 | X1.8 | Persepsi masyarakat terhadap pentingnya menggunakan aplikasi SAKPOLE dapat berubah berdasarkan kemudahan akses internet di daerah mereka | 0,811 | 0,197 | Valid |
| 9 | X1.9 | Pengalaman positif masa lalu dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan penggunaan Kembali | 0,877 | 0,197 | Valid |
| 10 | X1.10 | Pentingnya evaluasi pengalaman masa lalu masyarakat dalam menggunakan layanan SAKPOLE untuk perbaikan di masa depan | 0,722 | 0,197 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Dari data yang tercantum dalam Tabel 3, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan variabel tingkat kepentingan (X1) adalah valid karena nilai r hitungnya melebihi nilai r tabel, yakni sebesar 0,197 ($Df = 100 - 2 =$

98). Rasio r hitung yang lebih besar dari r tabel menunjukkan kevalidan item-item tersebut. Proses perhitungan validitas variabel tingkat kepentingan dimulai dengan menjumlahkan respon dari seluruh responden berdasarkan skala Likert 5 poin, kemudian hasilnya ditotal per pertanyaan

untuk menilai kevalidannya. Setelah mendapatkan nilai r hitung, dilakukan perbandingan dengan nilai r tabelnya, yang

menegaskan bahwa seluruh pertanyaan tersebut dapat efektif mengukur variabel tingkat kepentingan (X1).

Tabel 4 Hasil Uji Validitas Variabel Partisipasi

| No | Kode | Pertanyaan | R hitung | R tabel | Kesimpulan |
|----|-------|--|----------|---------|------------|
| 1 | X2.1 | Saya aktif memberikan masukan dan saran kepada pihak berwenang mengenai peningkatan layanan SAKPOLE | 0,712 | 0,197 | Valid |
| 2 | X2.2 | Saya berpartisipasi dalam sosialisasi dan edukasi mengenai SAKPOLE kepada masyarakat sekitar | 0,569 | 0,197 | Valid |
| 3 | X2.3 | Saya terlibat dalam kelompok kerja atau komunitas yang fokus pada pengembangan layanan SAKPOLE di Kota Semarang | 0,730 | 0,197 | Valid |
| 4 | X2.4 | Saya membantu mengorganisir pertemuan atau diskusi kelompok untuk membahas masalah dan solusi terkait layanan SAKPOLE | 0,756 | 0,197 | Valid |
| 5 | X2.5 | Saya berperan aktif dalam kampanye atau kegiatan yang mendukung peningkatan pemahaman masyarakat tentang layanan SAKPOLE | 0,710 | 0,197 | Valid |
| 6 | X2.6 | Saya ikut serta dalam aksi-aksi sosial yang bertujuan untuk menyebarluaskan informasi mengenai pentingnya layanan SAKPOLE | 0,689 | 0,197 | Valid |
| 7 | X2.7 | Saya termotivasi untuk ikut serta dalam kegiatan peningkatan layanan SAKPOLE karena merasa layanan ini sangat bermanfaat bagi masyarakat | 0,711 | 0,197 | Valid |
| 8 | X2.8 | Saya bersemangat untuk belajar lebih banyak tentang SAKPOLE dan membantu orang lain memahami cara penggunaannya | 0,709 | 0,197 | Valid |
| 9 | X2.9 | Saya merasa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi mengenai SAKPOLE tersampaikan dengan baik kepada komunitas saya | 0,700 | 0,197 | Valid |
| 10 | X2.10 | Saya mengambil inisiatif untuk mengedukasi orang lain tentang pentingnya menggunakan layanan SAKPOLE dengan benar | 0,678 | 0,197 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Dari data yang tercantum dalam Tabel 4, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan variabel partisipasi (X2) adalah valid karena nilai r hitungnya melebihi nilai r tabel, yakni

sebesar 0,197 ($Df = 100 - 2 = 98$). Setelah nilai r hitung didapatkan, dilakukan perbandingan dengan nilai r tabelnya. Rasio r hitung yang lebih besar dari r tabel menunjukkan kevalidan item-item

tersebut. Hasil perbandingan ini tersebut efektif dalam mengukur variabel mengkonfirmasi bahwa semua pertanyaan partisipasi (X2)

Tabel 5 Hasil Uji Validitas Variabel Efektivitas

| No | Kode | Pertanyaan | R hitung | R tabel | Kesimpulan |
|----|------|---|----------|---------|------------|
| 1 | Y.1 | Saya merasa sangat puas dengan keberhasilan program SAKPOLE dalam memproses pembayaran pajak secara efisien | 0,479 | 0,197 | Valid |
| 2 | Y.2 | Saya merasa puas dengan kemajuan dan perbaikan yang dilakukan oleh program SAKPOLE sejak awal peluncurannya | 0,795 | 0,197 | Valid |
| 3 | Y.3 | Saya merasa sangat puas dengan pencapaian sasaran yang ditetapkan oleh program SAKPOLE dalam memberikan layanan yang lebih baik. | 0,780 | 0,197 | Valid |
| 4 | Y.4 | Saya merasa puas dengan upaya program SAKPOLE dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya | 0,652 | 0,197 | Valid |
| 5 | Y.5 | Saya merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh program SAKPOLE | 0,714 | 0,197 | Valid |
| 6 | Y.6 | Saya merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia di program SAKPOLE untuk memudahkan proses administrasi kendaraan | 0,753 | 0,197 | Valid |
| 7 | Y.7 | Saya merasa sangat puas dengan tingkat input informasi yang diberikan ke dalam program SAKPOLE dan hasil output yang dihasilkan | 0,756 | 0,197 | Valid |
| 8 | Y.8 | Saya merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan program SAKPOLE dalam memberikan informasi terkait administrasi kendaraan | 0,716 | 0,197 | Valid |
| 9 | Y.9 | Saya merasa sangat puas dengan pencapaian tujuan keseluruhan yang dicapai oleh program SAKPOLE | 0,765 | 0,197 | Valid |
| 10 | Y.10 | Saya merasa puas dengan kontribusi program SAKPOLE dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi kendaraan secara keseluruhan | 0,719 | 0,197 | Valid |

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Dari data yang tercantum dalam Tabel 5, dapat disimpulkan bahwa semua pertanyaan yang terkait dengan variabel efektivitas (Y) adalah valid karena nilai r hitungnya melebihi nilai r tabel, yakni sebesar 0,197 ($Df = 100 - 2 = 98$). Rasio r hitung yang lebih besar dari r tabel

menunjukkan kevalidan item-item tersebut.

b. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk menguji keandalan variabel, sehingga saat melakukan pengukuran ulang dengan indikator yang sama, hasilnya tetap konsisten dan tidak berubah. Proses

pengukuran dan pengujian reliabilitas dilakukan dengan menggunakan alat bantu SPSS melalui perhitungan koefisien

reliabilitas menggunakan formula "*Cronbach's Alpha*".

Tabel 6 Hasil Uji Reliabilitas

| No | Variabel | Jumlah Item | Cronbach's Alpha | Batas Kritis | Kesimpulan |
|----|---------------------|-------------|------------------|--------------|------------|
| 1 | Tingkat Kepentingan | 10 | 0,941 | 0,60 | Reliabel |
| 2 | Partisipasi | 10 | 0,881 | 0,60 | Reliabel |
| 3 | Efektivitas | 10 | 0,892 | 0,60 | Reliabel |

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

Hasil output dari analisis SPSS yang tercantum dalam Tabel 3.34 menunjukkan bahwa nilai Cronbach's Alpha untuk masing-masing variabel, yaitu

tingkat kepentingan, partisipasi, dan efektivitas, melebihi batas reliabilitas yang ditetapkan sebesar 0,60.

c. Analisis dan Interpretasi Hasil Penelitian

1) Variabel Tingkat Kepentingan

Tabel 7 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Tingkat Kepentingan

| No | Item | Pertanyaan | Frekuensi | | | | | Skor Total | Mean |
|----|------|---|-----------|--------|-------|-------|--------|------------|------|
| | | | STS (1) | TS (2) | N (3) | S (4) | SS (5) | | |
| 1 | X1.1 | Kemudahan mengakses layanan SAKPOLE sangat penting untuk situasi darurat, seperti kehilangan STNK | 4 | 11 | 16 | 48 | 21 | 371 | 3,71 |
| 2 | X1.2 | Ketersediaan fitur darurat di aplikasi SAKPOLE sangat penting untuk menangani kejadian tak terduga yang berkaitan dengan administrasi kendaraan | 6 | 9 | 28 | 38 | 19 | 355 | 3,55 |
| 3 | X1.3 | Adanya pilihan alternatif dalam metode pembayaran di aplikasi SAKPOLE sangat penting bagi kenyamanan pengguna | 5 | 12 | 18 | 45 | 20 | 363 | 3,63 |
| 4 | X1.4 | Aplikasi SAKPOLE memiliki peran yang sangat penting sebagai alternatif layanan online bagi pengguna yang terbiasa dengan teknologi | 4 | 9 | 15 | 44 | 28 | 383 | 3,83 |
| 5 | X1.5 | Partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan tentang | 3 | 15 | 36 | 35 | 11 | 336 | 3,36 |

| | | | | | | | | | | |
|---------------------|-------|--|---|---|----|----|----|-----|------|--|
| | | layanan SAKPOLE sangat penting untuk peningkatan kualitas layanan | | | | | | | | |
| 6 | X1.6 | Keterlibatan masyarakat dalam sosialisasi dan edukasi tentang penggunaan aplikasi SAKPOLE sangat penting untuk keberhasilan implementasi layanan | 6 | 4 | 9 | 30 | 51 | 416 | 4,16 | |
| 7 | X1.7 | Pentingnya layanan SAKPOLE bervariasi tergantung situasi, seperti saat ada kenaikan tarif pajak. | 4 | 7 | 7 | 42 | 40 | 407 | 4,07 | |
| 8 | X1.8 | Persepsi masyarakat terhadap pentingnya menggunakan aplikasi SAKPOLE dapat berubah berdasarkan kemudahan akses internet di daerah mereka | 4 | 7 | 7 | 39 | 43 | 410 | 4,1 | |
| 9 | X1.9 | Pengalaman positif masa lalu dalam menggunakan aplikasi SAKPOLE sangat penting untuk meningkatkan kepercayaan dan penggunaan Kembali | 5 | 6 | 9 | 30 | 50 | 414 | 4,14 | |
| 10 | X1.10 | Pentingnya evaluasi pengalaman masa lalu masyarakat dalam menggunakan layanan SAKPOLE untuk perbaikan di masa depan | 3 | 6 | 14 | 54 | 23 | 388 | 3,88 | |
| Mean Score Variable | | | | | | | | | 3,84 | |

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

2) Variabel Partisipasi

Tabel 8 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Partisipasi

| No | Item | Pertanyaan | Frekuensi | | | | | Skor Total | Mean |
|----|------|---|-----------|--------|-------|-------|--------|------------|------|
| | | | STS (1) | TS (2) | N (3) | S (4) | SS (5) | | |
| 1 | X2.1 | Saya aktif memberikan masukan dan saran kepada pihak berwenang mengenai peningkatan layanan SAKPOLE | 1 | 1 | 15 | 49 | 34 | 414 | 4,14 |
| 2 | X2.2 | Saya berpartisipasi dalam sosialisasi dan edukasi mengenai SAKPOLE kepada masyarakat sekitar | 0 | 2 | 13 | 46 | 39 | 422 | 4,22 |
| 3 | X2.3 | Saya terlibat dalam kelompok kerja atau komunitas yang fokus pada pengembangan layanan SAKPOLE di Kota Semarang | 0 | 2 | 10 | 62 | 26 | 412 | 4,12 |
| 4 | X2.4 | Saya membantu mengorganisir pertemuan atau diskusi kelompok untuk membahas masalah dan solusi terkait layanan SAKPOLE | 0 | 2 | 13 | 53 | 32 | 415 | 4,15 |
| 5 | X2.5 | Saya berperan aktif dalam kampanye atau kegiatan yang mendukung peningkatan pemahaman masyarakat tentang layanan SAKPOLE | 1 | 1 | 19 | 45 | 34 | 410 | 4,1 |
| 6 | X2.6 | Saya ikut serta dalam aksi-aksi sosial yang bertujuan untuk menyebarluaskan informasi mengenai pentingnya layanan SAKPOLE | 0 | 2 | 11 | 45 | 42 | 427 | 4,27 |

| | | | | | | | | | |
|---------------------|-------|--|---|---|----|----|----|-----|------|
| 7 | X2.7 | Saya termotivasi untuk ikut serta dalam kegiatan peningkatan layanan SAKPOLE karena merasa layanan ini sangat bermanfaat bagi masyarakat | 0 | 1 | 11 | 51 | 37 | 424 | 4,24 |
| 8 | X2.8 | Saya bersemangat untuk belajar lebih banyak tentang SAKPOLE dan membantu orang lain memahami cara penggunaannya | 1 | 0 | 13 | 60 | 26 | 410 | 4,1 |
| 9 | X2.9 | Saya merasa bertanggung jawab untuk memastikan bahwa informasi mengenai SAKPOLE tersampaikan dengan baik kepada komunitas saya | 1 | 0 | 23 | 48 | 28 | 402 | 4,02 |
| 10 | X2.10 | Saya mengambil inisiatif untuk mengedukasi orang lain tentang pentingnya menggunakan layanan SAKPOLE dengan benar | 1 | 0 | 17 | 54 | 28 | 408 | 4,08 |
| Mean Score Variable | | | | | | | | | 4,14 |

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

3) Variabel Efektivitas

Tabel 9 Rekapitulasi Jawaban Responden Variabel Efektivitas

| No | Item | Pertanyaan | Frekuensi | | | | | Skor Total | Mean |
|----|------|--|-----------|--------|-------|-------|--------|------------|------|
| | | | STS (1) | TS (2) | N (3) | S (4) | SS (5) | | |
| 1 | Y.1 | Saya merasa sangat puas dengan keberhasilan program SAKPOLE dalam memproses pembayaran pajak secara efisien | 1 | 4 | 18 | 50 | 27 | 27,0 | 398 |
| 2 | Y.2 | Saya merasa puas dengan kemajuan dan perbaikan yang dilakukan oleh program SAKPOLE sejak awal peluncurannya | 0 | 6 | 11 | 41 | 42 | 42,0 | 419 |
| 3 | Y.3 | Saya merasa sangat puas dengan pencapaian sasaran yang ditetapkan oleh program SAKPOLE dalam memberikan layanan yang lebih baik. | 0 | 5 | 12 | 47 | 36 | 36,0 | 414 |
| 4 | Y.4 | Saya merasa puas dengan upaya program SAKPOLE dalam mencapai tujuan-tujuan yang telah ditetapkan sebelumnya | 0 | 3 | 5 | 44 | 48 | 48,0 | 437 |
| 5 | Y.5 | Saya merasa sangat puas dengan kualitas layanan yang diberikan oleh program SAKPOLE | 0 | 6 | 8 | 54 | 32 | 32,0 | 412 |
| 6 | Y.6 | Saya merasa puas dengan fitur-fitur yang tersedia di program SAKPOLE untuk memudahkan proses administrasi kendaraan | 0 | 4 | 23 | 49 | 24 | 24,0 | 393 |
| 7 | Y.7 | Saya merasa sangat puas dengan tingkat input informasi yang diberikan ke dalam program SAKPOLE dan hasil output yang dihasilkan | 1 | 7 | 16 | 65 | 11 | 11,0 | 378 |
| 8 | Y.8 | Saya merasa puas dengan kecepatan dan ketepatan program SAKPOLE dalam memberikan informasi terkait administrasi kendaraan | 0 | 5 | 32 | 41 | 22 | 22,0 | 380 |

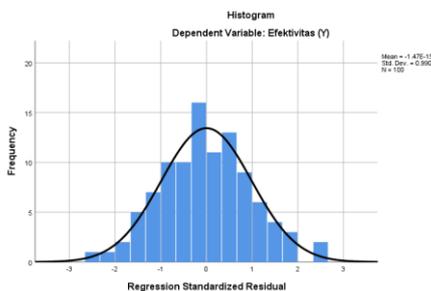
| | | | | | | | | | |
|---------------------|------|---|---|---|----|----|----|------|------|
| 9 | Y.9 | Saya merasa sangat puas dengan pencapaian tujuan keseluruhan yang dicapai oleh program SAKPOLE | 0 | 7 | 24 | 48 | 21 | 21,0 | 383 |
| 10 | Y.10 | Saya merasa puas dengan kontribusi program SAKPOLE dalam meningkatkan efektivitas layanan administrasi kendaraan secara keseluruhan | 0 | 7 | 29 | 41 | 23 | 23,0 | 380 |
| Mean Score Variable | | | | | | | | | 3,99 |

Sumber: Data primer yang diolah (2024)

d. Uji Normalitas

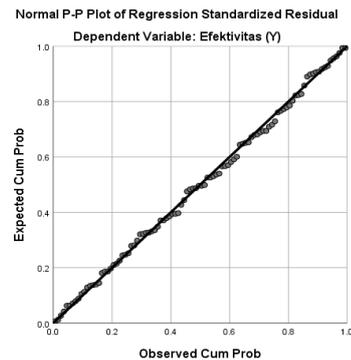
Uji ini berguna untuk memperlihatkan residual data normal atau tidak. Deteksinya menggunakan Histogram, *PP Plot*, dan uji *Kolmogorov Smirnov*. Kriteria uji, data normal bila pada grafik histogram terbentuk kurva lonceng, plot data menempel pada garis diagonal, dan dan signifikansi *Kolmogorov smirnov* di atas 5% (Ghozali, 2018).

Gambar 1 Hasil Uji Normalitas dengan Histogram



Sumber : Data primer diolah, 2024

Gambar 2 Hasil Uji Normalitas dengan PP Plot



Sumber : Data primer diolah, 2024

Tabel 10 Hasil Uji Normalitas dengan Uji Kolmogorov Smirnov

| | | Unstandardized Residual |
|----------------------------------|----------------|-------------------------|
| N | | 100 |
| Normal Parameters ^{a,b} | Mean | .0000000 |
| | Std. Deviation | 2.60348089 |
| Most Extreme Differences | Absolute | .034 |
| | Positive | .034 |
| | Negative | -.032 |
| Test Statistic | | .034 |
| Asymp. Sig. (2-tailed) | | .200 ^{c,d} |

Sumber : Data primer

diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3.12 diketahui jika nilai signifikansi *Kolmogorov Smirnov* = 0,200 > 0,05. Hal ini menunjukkan bahwa

tidak ada cukup bukti untuk menolak hipotesis nol, yang menyatakan bahwa residual data regresi mengikuti distribusi normal.

e. Uji Asumsi Klasik

1. Uji Multikolinearitas

Uji multikolinieritas bertujuan untuk menguji apakah model regresi ditemukan adanya korelasi antar variabel bebas yang dalam penelitian ini adalah variabel tingkat kepentingan, partisipasi, dan efektivitas pemahaman layanan.

Tabel 11 Hasil Uji Multikolinearitas

| Model | | Collinearity Statistics | |
|-------|--------------------------|-------------------------|-------|
| | | Tolerance | VIF |
| 1 | (Constant) | | |
| | Tingkat Kepentingan (X1) | 0.929 | 1.076 |

Tabel 12 Hasil Uji Heteroskedastisitas dengan Uji Glejser

| Model | | Unstandardized Coefficients | | t | Sig. |
|-------|--------------------------|-----------------------------|------------|-------|------|
| | | B | Std. Error | | |
| 1 | (Constant) | 1.576 | 1.361 | 1.158 | .250 |
| | Tingkat Kepentingan (X1) | .032 | .019 | 1.640 | .104 |
| | Partisipasi (X2) | -.018 | .032 | -.554 | .581 |

a. Dependent Variable: ABSRES_1

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 12, nilai signifikansi untuk variabel tingkat kepentingan adalah 0,104, sedangkan untuk variabel partisipasi adalah 0,581.

| | | | |
|--|------------------|-------|-------|
| | Partisipasi (X2) | 0.929 | 1.076 |
|--|------------------|-------|-------|

a. Dependent Variable: Efektivitas (Y)

Sumber : Data primer diolah, 2024

Berdasarkan Tabel 11, ditemukan bahwa nilai tolerance untuk semua prediktor lebih besar dari 0,1. Selain itu, nilai Variance Inflation Factor (VIF) untuk setiap prediktor juga kurang dari 10.

2. Uji Heteroskedastisitas

Uji ini berguna untuk untuk melihat konsistensi varian pengganggu antar pengamatan. Deteksinya dapat menggunakan uji *Scatterplot* dan uji *glejser*. Model regresi tidak mengandung heteroskedastisitas bila nilai signifikansi Absolut Residual (ABS RES) dari masing-masing variabel bernilai > 0,05 (Ghozali, 2018).

Kedua nilai ini lebih besar dari tingkat signifikansi yang biasanya digunakan (0,05).

3. Uji Regresi Linier Berganda

Tabel 13 Hasil Uji Regresi Linear Berganda

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 11.260 | 2.256 | | 4.990 | .000 |
| | Tingkat Kepentingan (X1) | .576 | .032 | .847 | 17.983 | .000 |
| | Partisipasi (X2) | .158 | .054 | .139 | 2.939 | .004 |

a. Dependent Variable: Efektivitas (Y)

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Dari hasil analisis tersebut diperoleh persamaan regresi linear berganda secara umum adalah sebagai berikut:

$$Y = 11,260 + 0,576 X_1 + 0,158 X_2 + e$$

- a. Konstanta (a) sebesar 11,260. Artinya, bahwa apabila variabel tingkat kepentingan (X₁) dan Persepsi (X₂) tidak ada atau sama dengan nol (0) maka efektivitas (Y) sebesar 11.260.
- b. Koefisien regresi (b₁) sebesar 0,576 artinya bahwa variabel tingkat kepentingan (X₁) mempunyai pengaruh yang positif terhadap efektivitas (Y).

- c. Koefisien regresi (b₂) sebesar 0,158 artinya bahwa variabel partisipasi (X₂) mempunyai pengaruh yang positif terhadap efektivitas (Y).

Uji Hipotesis

Uji hipotesis (uji t) dimaksudkan mengevaluasi signifikansi statistik dari masing-masing koefisien regresi dalam model. Uji t digunakan untuk menentukan apakah variabel independen secara signifikan memengaruhi variabel dependen.

Tabel 14 Hasil Uji t

| Model | | Unstandardized Coefficients | | Standardized Coefficients | T | Sig. |
|-------|--------------------------|-----------------------------|------------|---------------------------|--------|------|
| | | B | Std. Error | Beta | | |
| 1 | (Constant) | 11.260 | 2.256 | | 4.990 | .000 |
| | Tingkat Kepentingan (X1) | .576 | .032 | .847 | 17.983 | .000 |
| | Partisipasi (X2) | .158 | .054 | .139 | 2.939 | .004 |

a. Dependent Variable: Efektivitas (Y)

Sumber : Data Primer diolah, 2024

1) Hipotesis 1

Berdasarkan tabel 14 diketahui bahwa variabel tingkat kepentingan mempunyai koefisien sebesar 0,576 yang bertanda positif dengan nilai signifikansi sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, **H₁ diterima** atau secara parsial Tingkat Kepentingan berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi SAKPOLE.

2) Hipotesis 2

Berdasarkan tabel 3.46 diketahui bahwa variabel partisipasi mempunyai

koefisien sebesar 0,158 yang bertanda positif dengan nilai signifikansi sebesar $0,004 < 0,05$. Artinya, **H₂ diterima** atau secara parsial partisipasi berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi SAKPOLE.

Uji F

Uji F digunakan untuk menentukan apakah variabel-variabel independen secara bersama-sama memiliki pengaruh yang signifikan terhadap variabel dependen.

Tabel 15 Hasil Uji F

| Model | | Sum of Squares | df | Mean Square | F | Sig. |
|-------|------------|----------------|----|-------------|---------|-------------------|
| 1 | Regression | 2680.607 | 2 | 1340.303 | 193.745 | .000 ^b |
| | Residual | 671.033 | 97 | 6.918 | | |
| | Total | 3351.640 | 99 | | | |

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 15 diketahui nilai signifikansi F sebesar $0,000 < 0,05$. Artinya, **H₃ diterima** atau Tingkat Kepentingan dan Partisipasi secara bersama-sama berpengaruh sangat signifikan terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi SAKPOLE.

Koefisien Determinasi

Koefisien determinasi (R-squared) mengukur seberapa baik variabel-variabel independen dalam model menjelaskan variasi pada variabel dependen.

Tabel 3. 18 Hasil Koefisien Determinasi

| Model | R | R Square | Adjusted R Square | Std. Error of the Estimate |
|-------|-------------------|----------|-------------------|----------------------------|
| 1 | .894 ^a | .800 | .796 | 2.63018 |

Sumber : Data Primer diolah, 2024

Berdasarkan tabel 3.18, terlihat nilai koefisien determinasi (*R Square*) sebesar 0,800 atau 80%. Artinya, kontribusi pengaruh dari variabel tingkat kepentingan dan partisipasi terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi SAKPOLE adalah 80%.

KESIMPULAN

Kesimpulan ini mencakup pengaruh signifikan tingkat kepentingan dan partisipasi masyarakat terhadap efektivitas layanan SAKPOLE di Kota Semarang. Berikut adalah simpulan yang dapat diambil dari penelitian ini:

1. Tingkat Kepentingan berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi SAKPOLE.
2. Partisipasi berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi SAKPOLE.
3. Tingkat Kepentingan dan Partisipasi secara bersama-sama berpengaruh positif terhadap Efektivitas Pemahaman Layanan Aplikasi SAKPOLE.

SARAN

- 1) Bagi Samsat Kota Semarang
 - a. Meningkatkan partisipasi aktif masyarakat dalam memberikan masukan tentang layanan SAKPOLE.
 - b. Mengadakan pelatihan atau memberikan dukungan yang lebih terstruktur bagi individu-individu yang ingin berperan aktif .
 - c. Meningkatkan transparansi dan keakuratan informasi yang diberikan serta memastikan hasil output.

- 2) Bagi Masyarakat

Masyarakat perlu lebih aktif dalam mengikuti sosialisasi dan pelatihan yang diselenggarakan oleh Samsat untuk memahami penggunaan aplikasi SAKPOLE. Mereka juga harus memberikan umpan balik yang konstruktif dan meningkatkan literasi teknologi agar lebih nyaman menggunakan layanan digital ini.

- 3) Bagi Peneliti Mendatang

Peneliti mendatang disarankan untuk menambah variabel penelitian dan menggunakan sampel yang lebih besar untuk mendapatkan hasil yang lebih representatif. Penelitian longitudinal juga dianjurkan untuk mengamati perubahan dalam tingkat kepentingan, partisipasi, dan efektivitas penggunaan aplikasi SAKPOLE dari waktu ke waktu.

DAFTAR PUSTAKA

- Adi Nugraha, K., Yasirandi, R., & Utomo, R. G. (2023, February). Measuring levels of user's acceptance in adopting the SAKPOLE as an e-Samsat service using UTAUT2. In *AIP Conference Proceedings* (Vol. 2654, No. 1). AIP Publishing.
- Budiman, F., Kismartini, K., & Herawati, A. R. (2021). 'New Sakpole' Sebuah Alternatif Kebijakan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Di Era Pandemi Covid-19. *Jurnal Akuntansi dan Pajak*, 22(1), 19-25.

- Djumain, D. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, E-Samsat Sakpole, Dan Pengesahan Stnk Online 5 Tahunan, Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak Kendaraan Bermotor (Studi Pada Kantor Bersama Samsat Kota Semarang 1) (Doctoral dissertation, Universitas Muhammadiyah Semarang).
- Febrianti, N. D., & Kurnia, K. (2020). Pengaruh Kesadaran Wajib Pajak, Kualitas Pelayanan, Sanksi dan Pemahaman Perpajakan Terhadap Wajib Pajak. *Jurnal Ilmu dan Riset Akuntansi (JIRA)*, 9(5).
- Hartanti, H., Alviani, R. K., & Ratiyah, R. (2020). Pengaruh Samsat Keliling, Samsat Drive-Thru, E-Samsat Terhadap Penerimaan Pajak Kendaraan Bermotor Pada Kantor Samsat Jakarta Timur. *Jurnal Online Insan Akuntan*, 5(1), 125-136.
- Mudjiyanti, R., Purnadi, P., Wardani, S., & Kusbandiyah, A. (2022). Analysis of Motor Vehicle Tax Payment Compliance at Samsat Banyumas Regency. *Innovation Business Management and Accounting Journal*, 1(3), 65-71.
- Oakley, P. (1991). *The Concept Of Participation in Development. Landscape and Urban Planning*. Amsterdam: Elsevier Science Publisher B.V
- Pertiwi, M., & Nurcahyanto, H. (2017). Efektivitas Program BPJS Kesehatan Di Kota Semarang (Studi Kasus pada Pasien Pengguna Jasa BPJS Kesehatan di Puskesmas Srandol). *Journal of Public Policy and Management Review*, 6(2), 416-430.
- Pratama, D. D. (2022). Optimalisasi Peningkatan Pelayanan Publik Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Menggunakan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (Sakpole) Di Kantor Uppd Samsat Kota Magelang (Doctoral dissertation, UNIVERSITAS MUHAMMADIYAH MAGELANG).
- Puspitasari, N. (2022). Pengaruh Partisipasi Pemakai, Kemampuan Teknis, Kecanggihan Teknologi Dan Kepuasan Pengguna Terhadap Efektivitas Penggunaan Sistem Informasi Akuntansi (Studi Di Pt Bpr Semeru).
- Putri, K. J., & Setiawan, P. E. (2017). Pengaruh Kesadaran, pengetahuan dan pemahaman perpajakan, kualitas pelayanan dan sanksi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak. *E-Jurnal Akuntansi Universitas Udayana*, 18(2), 1112-1140.
- Rahmawati, R., Mone, A., & Mustari, N. (2021). Pengaruh Partisipasi Masyarakat Terhadap Efektivitas Program Inovasi Desa Budi Daya Jamur Tiram Di Desa Jenetaesa Kecamatan Simbang Kabupaten Maros. *Kajian Ilmiah Mahasiswa Administrasi Publik (KIMAP)*, 2(2), 590-604
- Saputri, N. A. (2019). Pengaruh Penerapan Pelayanan Sakpole (Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online) Terhadap Kepuasan Wajib Pajak Dalam Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (Doctoral dissertation, Universitas Islam Sultan Agung).
- Savitri, F. M., Hartono, S. B., Suryorini, A., & Alfirdaus, N. N. (2022). Pengaruh Penggunaan Aplikasi

Sakpole Dan Pengetahuan Pajak Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak (Studi Kasus Wajib Pajak Kendaraan Bermotor Kota Semarang). JISOS: JURNAL ILMU SOSIAL, 1(8), 811-824.

Solomon (2016). Tingkat Kepentingan Dan Kepuasan Masyarakat Terhadap Pengelolaan Sampah Berbasis 3r Di Provinsi Aceh. Jurnal Arsip Rekayasa Sipil dan Perencanaan, 2(1), 38-47.

Sugiyono, 2019 Metode Penelitian Kuantitatif Kualitatif dan R&D, Bandung: Alfabeta