

MENGUKUR KESUKSESAN SISTEM INFORMASI LAYANAN PUBLIK PAJAK DAERAH SAMSAT ONLINE

Yumita Rahmawati, Sarana
Program Diploma Komputerisasi Akuntansi Politeknik Negeri Semarang
yumitarahmawati@gmail.com

Abstract

The purpose of this study was to measure the success of Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Online with Importance-Performance Analysis (IPA). To determine the level of importance and performance as well as the use of three-dimensional of DeLone and McLean information systems success are system quality, information quality and service quality. This study was conducted by questionnaire method as a means of collecting primary data as well as interviews, observation, and literature for secondary data collection. While taking the sample using accidental sampling technique. Totaling 110 questionnaires distributed and 101 questionnaires were fulfilled, equivalent to a response rate of 91.8%. To process the data, use IPA analysis. Applying science begins by developing a three-dimensional success in the questionnaire instrument which is given to the respondent to be assessed based on 7 ordinales scale. Then plotted into maps IPA instrument to determine the level of interest, and performance gaps. The results are all the attributes of the service is in the second quadrant. Contained the highest levels of inequality in the ability of the service attributes SAMSAT Online staff to be responsive in the face of complaints / problems of the taxpayer (-0.74), delivering timely information in case of change mechanisms (groove) and the provisions of the imposition of service tax rate (-0,64), the accuracy of the imposition of motor vehicle tax rate (in accordance with the provisions of applicable tax) (-0.63) and guarantees data security and taxpayer identifying motor vehicle (-0.61).

Keywords: *Information Systems Success, DeLone and Mclean Information Systems Success Dimensions, SAMSAT Online, Importance Performance Analysis*

Tujuan dari penelitian ini adalah mengukur kesuksesan Sistem Administrasi Manunggal dibawah Satu Atap (SAMSAT) Online dengan Importance-Performance Analysis (IPA). Untuk mengetahui tingkat kepentingan dan kinerja serta kesenjangan maka digunakan tiga dimensi kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean yaitu kualitas sistem, kualitas informasi dan kualitas layanan. Penelitian ini dilakukan dengan metode survei dengan kuesioner sebagai alat pengumpulan data primer serta wawancara, observasi dan studi pustaka untuk pengumpulan data sekunder. Sedangkan pengambilan sampelnya menggunakan teknik sampling aksidental. Kuesioner yang disebarakan berjumlah 110 dan 101 kuesioner yang terpenuhi, setara dengan tingkat respon 91,8%. Untuk mengolah data, digunakan analisis IPA. Menerapkan IPA dimulai dengan mengembangkan tiga dimensi kesuksesan ke dalam instrumen kuesioner yang kemudian diberikan kepada responden untuk dinilai berdasarkan 7 skala ordinal. Kemudian instrumen diplotkan kedalam peta IPA untuk mengetahui tingkat kepentingan, kinerja dan kesenjangan. Hasil penelitian ini adalah semua atribut layanan berada di kuadran kedua. Tingkat kesenjangan tertinggi terdapat pada atribut layanan kemampuan staf SAMSAT Online untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/ masalah dari wajib pajak (-0,74), penyampaian informasi yang tepat waktu apabila terjadi perubahan mekanisme (alur) layanan dan ketentuan pengenaan tarif pajak (-0,64), ketepatan pengenaan tarif pajak kendaraan bermotor (sesuai

dengan ketentuan perpajakan yang berlaku) (-0,63) dan jaminan keamanan data identitas wajib pajak dan kendaraan bermotornya (-0,61).

Kata kunci : Kesuksesan Sistem Informasi, Dimensi Kesuksesan Sistem Informasi Delone dan Mclean, SAMSAT Online, Importance-Performance Analysis

PENDAHULUAN

Besarnya keuntungan yang diberikan oleh sistem informasi membuat perusahaan semakin berkeinginan untuk menerapkan sistem informasi ke dalam proses bisnisnya. Karena dengan adanya sistem informasi maka berbagai pekerjaan menjadi lebih terintegrasi, tidak tergantung tempat dan waktu serta informasi dapat disajikan secara terpusat dan *real time*. Hal ini sangat bermanfaat untuk peningkatan koordinasi, efisiensi kinerja dan kelancaran informasi perusahaan (Agustiawan, 2011). Selain itu, sistem informasi juga dapat digunakan sebagai basis dalam penciptaan layanan yang berkualitas (Setiawan dan Ashari, 2012).

Dalam layanan publik misalnya, besarnya keuntungan dari sistem informasi menuntut pemerintah untuk menyediakan layanan yang berkualitas kepada masyarakat yaitu layanan yang mudah, aman serta cepat. Layanan publik berbasis sistem informasi atau dikenal dengan istilah e-government merupakan salah satu inovasi dari pemerintah untuk memberikan layanan yang berkualitas kepada masyarakat dengan menerapkan sistem online. Dengan adanya e-government ini, masyarakat dapat menggunakan layanan dari instansi-instansi pemerintah dimanapun mereka berada.

Salah satu instansi pemerintah di Kota Semarang yang telah menerapkan e-government adalah Kantor Bersama Sistem Administrasi Manunggal Dibawah Satu Atap (SAMSAT) Kota Semarang II. Dibawah naungan tiga instansi yaitu Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah (DPPAD) Jateng melalui Unit Pelayanan

Pendapatan dan Pemberdayaan Aset Daerah (UP3AD), Kepolisian Daerah Jateng dan PT. Jasa Raharja (Persero) Cabang Jateng, Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II memberikan layanan yang mudah, aman dan cepat kepada masyarakat dalam melakukan pengesahan STNK, pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor (PKB) dan Sumbangan Wajib Dana Kecelakaan Lalu Lintas Jalan (SWDKLLJ) setiap tahun dengan menerapkan sistem *online* sehingga disebut SAMSAT *Online*. Dengan sistem informasi tersebut, masyarakat khususnya wajib pajak kendaraan bermotor dapat memenuhi kewajiban perpajakannya tanpa terikat pada domisilinya.

Menurut Laudon dan Laudon (2000) dalam Wibowo (2006: 205), salah satu faktor yang membuat sistem informasi dapat dikatakan sukses adalah apabila pengguna akhir sebuah sistem informasi puas dengan sistem informasi tersebut. Kepuasan itu sendiri adalah tingkat perasaan seseorang setelah membandingkan kinerja yang dirasakan dengan kepentingan atau harapannya (Kotler, 1995: 46 dalam Hermanto, 2008). Oleh karena itu, kemampuan untuk mengukur kepuasan pengguna akhir sebuah sistem informasi, dalam hal ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor, merupakan ukuran yang nyata dalam mengukur kinerja dan kepentingan pengguna akhir sistem informasi tersebut yaitu SAMSAT *Online*. Untuk lebih lanjut, apabila ditemukan ketidaksesuaian antara kinerja dan kepentingan maka akan timbul kesenjangan/ *gap* (Hermanto, 2008).

Melakukan pengukuran kesuksesan sistem informasi SAMSAT *Online* dengan menggunakan *Importance-*

Performance Analysis (IPA) dimaksudkan untuk membantu memahami kepuasan wajib pajak kendaraan bermotor, yang merupakan perbandingan antara tingkat kepentingan (*Importance*) dengan tingkat penilaian mereka tentang kinerja (*Performance*) dari sistem informasi SAMSAT *Online*. Disamping itu, apabila ditemukan adanya kesenjangan (*gap*) maka kesenjangan (*gap*) tersebut dapat dipergunakan untuk menentukan prioritas perbaikan kinerja yang belum sesuai dengan kepentingan wajib pajak. Untuk mengetahui tingkat kepentingan, tingkat kinerja dan tingkat kesenjangan (*gap*) dari atribut-atribut layanan SAMSAT *Online*, *importance-performance analysis* diterapkan dengan menggunakan tiga dimensi dari model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (*D&M IS Success Model*) yaitu kualitas sistem (*system quality*), kualitas informasi (*information quality*) dan kualitas layanan (*service quality*). Berdasarkan uraian tersebut, permasalahan yang diteliti dalam penelitian ini adalah (1) Bagaimana tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut layanan publik SAMSAT *Online* yang mempengaruhi tingkat kesuksesan sistem informasi tersebut? dan (2) Bagaimana rumusan upaya perbaikan apabila ditemukan kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja dari atribut-atribut layanan publik SAMSAT *Online*?

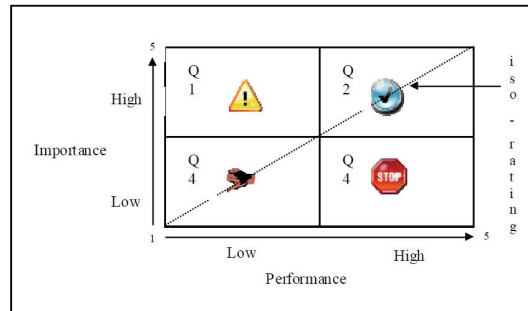
Tujuan penelitian ini adalah mengukur kesuksesan sistem informasi SAMSAT *Online* di Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II dengan menggunakan *Importance-Performance Analysis*.

METODE

Populasi penelitian adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang sedang menggunakan layanan SAMSAT *Online* di Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II pada tanggal 14 Mei 2013 hingga 21 Mei 2013. Teknik

pengambilan sampel yang digunakan adalah teknik sampling aksidental. Teknik seperti ini dipilih dengan alasan mudah dalam pelaksanaannya dan dengan pertimbangan waktu dan biaya yang terbatas. Berdasarkan jangka waktu yang diberikan untuk menyebarkan kuesioner yaitu selama satu minggu maka peneliti menetapkan sampel maksimal sebanyak 110 orang wajib pajak. Jumlah tersebut dihitung dengan rumus slovin yang mendasarkan jumlah populasi dari jumlah wajib pajak yang menggunakan layanan SAMSAT *Online* pada bulan Januari hingga April 2013. Pengumpulan data primer dengan menggunakan kuesioner yang -*Performance* diukur menurut skala ordinal 1-7 untuk tingkat kepentingan maupun tingkat kinerja serta wawancara, observasi serta studi pustaka untuk pengumpulan data sekunder. Sedangkan metode analisis data menggunakan *Importance-Performance Analysis*.

Importance-Performance Analysis (IPA) adalah sebuah teknik sederhana dan efektif yang dapat membantu praktisi dalam meningkatkan produk/kualitas layanan dan kepuasan pelanggan (Deng dan Chen, 2008). Praktisi menerapkan IPA untuk menganalisis dua dimensi atribut layanan kepada pelanggan (pengguna akhir), yaitu data kinerja (kepuasan), dan data kepentingan (harapan). Data kepentingan dan kinerja tidak mempunyai makna ketika dipelajari secara simultan (Graf, Hemmasi, & Nielsen, 1992 dalam Ainin dan Hisham, 2008). Oleh karena itu, data kepentingan dan kinerja dialurkan pada sebuah jaringan (grid) dua dimensi dengan kepentingan pada sumbu y-dan kinerja pada sumbu x. Data tersebut kemudian dipetakan menjadi empat kuadran (Bacon, 2003; Martilla & James, 1977 dalam Ainin dan Hisham, 2008) seperti yang digambarkan dalam Gambar 1.



Gambar 1

Sumber: Bacon, 2003; Martilla & James, 1977 dalam Ainin dan Hisham, 2008

Kuadran 1 berarti kepentingan tinggi tetapi kinerja rendah. Kuadran ini diberi label "*Concentrate Here*" (Konsentrasi Disini)". Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang diimplementasikan telah memerlukan tindakan korektif sehingga harus diberikan prioritas utama. Kuadran 2 berarti kepentingan tinggi dan kinerja tinggi. Kuadran ini diberi label "*Keep up good work*" (Jaga Kinerja yang Bagus). Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang diimplementasikan sudah memiliki kekuatan dan harus terus dipertahankan. Kuadran 3 berarti kepentingan rendah dan kinerja rendah. Kuadran ini diberi label "*Low Priority*" (Prioritas Rendah). Hal ini menunjukkan bahwa sistem yang diimplementasikan tidak menimbulkan ancaman, akan tetapi mungkin akan dihentikan. Dan kuadran 4 berarti kepentingan rendah dan kinerja tinggi. Hal ini menunjukkan bahwa sistem memiliki kekuatan yang tidak signifikan (berlebihan) sehingga sumber daya yang diinvestasikan mungkin lebih baik dialihkan ke tempat lain.

Matriks keempat kuadran membantu organisasi mengidentifikasi area untuk perbaikan dan tindakan guna meminimalkan kesenjangan antara kepentingan dan kinerja. Dalam memetakan kepentingan-kinerja perlu adanya penambahan garis miring ke atas 45 derajat untuk menyorot daerah yang berbeda prioritas. Garis tersebut dikenal dengan garis iso-rating atau iso-prioritas, di mana kepentingan sama dengan kinerja. Setiap atribut di

bawah garis harus diberikan prioritas, sedangkan atribut di atas garis tersebut menunjukkan hal yang sebaliknya (Bacon, 2003 dalam Ainin dan Hisham, 2008).

Variabel dalam penelitian ini mencakup tiga dimensi dari model kesuksesan sistem informasi Delone dan Mclean (*D&M IS Success Model*) yaitu Kualitas Sistem, Kualitas Informasi, dan Kualitas Layanan. Kualitas Sistem (*System Quality*) berarti kualitas dari kombinasi *hardware* dan *software* dalam sistem informasi. Fokusnya adalah performa dari sistem, yang merujuk pada seberapa baik kemampuan perangkat keras, perangkat lunak, kebijakan, prosedur dari sistem informasi dapat menyediakan informasi sesuai kebutuhan pengguna (Delone dan Mclean, 1992 dalam Zulaikha dan Radityo, 2008). Berikut ini adalah indikator-indikator dari kualitas sistem menurut beberapa peneliti : (1) waktu respon/ *response time* (Bailey dan Pearson, 1983; Wu dan Wang, 2006; Zulaikha dan Radityo, 2008, dan Kirana, 2010), (2) kemudahan penggunaan/ *ease of use* (Gable et al, 2003; Wang dan Liao, 2006; Wu dan Wang, 2006; Halonen et al, 2008; Zulaikha dan Radityo, 2008 dan Kirana, 2010), (3) keandalan sistem/ *reliability* (Gable et al, 2003; Zulaikha dan Radityo, 2008 dan Kirana, 2010) dan (4) fleksibilitas sistem/ *flexibility of system* (Bailey dan Pearson, 1983; Gable et al, 2003; dan Kirana, 2010).

Kualitas Informasi (*Information Quality*) merujuk pada *output* dari sistem informasi, menyangkut nilai, manfaat, relevansi, dan urgensi dari informasi yang dihasilkan (Pitt dan Watson, 1997 dalam Zulaikha dan Radityo, 2008). Berikut ini adalah indikator-indikator dari kualitas informasi menurut beberapa peneliti : (1) kelengkapan/ *completeness* (Bailey dan Pearson, 1981; Zulaikha dan Radityo, 2008; dan Kirana, 2010), (2) relevan/ *relevancy* (Bailey dan Pearson, 1981; Gable et al, 2003; dan Kirana, 2008), (3) akurasi/ *accuracy* (Bailey dan Pearson, 1981; Gable et al, 2003; Zulaikha dan Radityo, 2008; dan Kirana, 2010), (4) ketepatanwaktuan/ *timeliness* (Bailey dan Pearson, 1981; Gable et al, 2003; Wang dan Liao, 2006; Zulaikha dan Radityo, 2008; dan Kirana, 2010) dan (5) bentuk/ *format* (Bailey dan Pearson, 1981; Gable et al, 2003; Zulaikha dan Radityo, 2008; Kirana, 2008).

Kualitas Layanan (*Service Quality*) digunakan untuk mengukur jasa layanan yang diberikan oleh orang-orang yang menjadi bagian dari sistem informasi (*user*). Sebagai contoh penelitian dari Halonen et al (2008), "*Service Quality is measured in the interaction between students and teachers*" (Kualitas layanan mengukur interaksi antara murid dengan guru). Berikut ini adalah indikator-indikator dari kualitas layanan menurut beberapa peneliti: (1) kecepatan respon/

responsiveness (Wang dan Liao, 2006; Halonen et al, 2008; Ramayah dan Lee, 2012), (2) keandalan/ *reliability* (Wang dan Liao, 2006; Ramayah dan Lee, 2012) dan (3) jaminan/ *assurance* (Wang dan Liao, 2006; Urbach et al, 2010).

HASIL DAN PEMBAHASAN

Uji Validitas dan Reliabilitas

Pada penelitian ini, berdasarkan hasil uji validitas dan reliabilitas yang dilakukan menunjukkan bahwa seluruh instrumen yang dipakai untuk mengukur variabel-variabel penelitian mempunyai nilai signifikansi di bawah nilai toleransi sebesar 0,05 dan memiliki nilai *Cronbach Alpha* lebih dari 0,70. Hal ini menunjukkan bahwa instrumen yang dipakai dalam penelitian ini adalah valid dan reliabel.

Analisis Tingkat Kepentingan dan Tingkat Kinerja

Sedangkan menurut analisis IPA, diperoleh hasil yaitu semua atribut layanan terletak di kuadran kedua. Hal ini berarti bahwa semua atribut layanan SAMSAT Online di Kantor bersama SAMSAT Kota Semarang II mempunyai tingkat kepentingan yang tinggi dan kinerja sudah terlaksana dengan baik. Berikut ini adalah skor kepentingan dan skor kinerja dari masing-masing atribut:

Tabel 1 Pehitungan Nilai Rata-Rata Tingkat Kepentingan Dan Tingkat Kinerja Dari Layanan SAMSAT Online

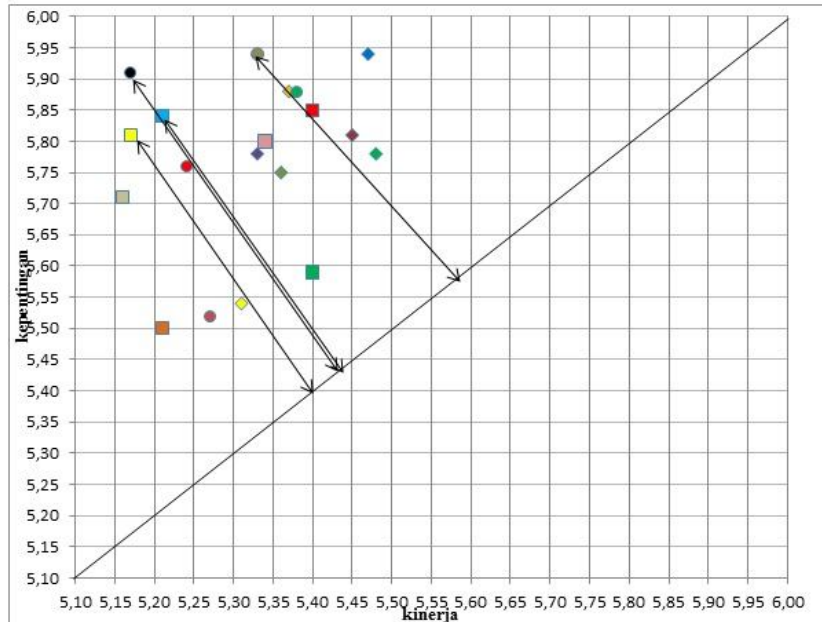
Layanan SAMSAT Online					
Kode	Atribut Layanan	Penilaian		$\bar{X}$	$\bar{Y}$
		Tingkat Kinerja (X)	Tingkat Kepentingan (Y)		
Kualitas Sistem					
SQ1	Kecepatan respon sistem online pada layanan SAMSAT Online sehingga perpanjangan STNK pertahun diluar SAMSAT induk dapat dilakukan dengan cepat (maksimal 10 menit).	552	600	5,47	5,94
SQ2	Lokasi kantor layanan SAMSAT Online yang strategis dan mudah dijangkau oleh wajib pajak.	536	560	5,31	5,54

SQ3	Mekanisme (alur) layanan yang sederhana dan tidak rumit.	541	581	5,36	5,75
SQ4	Penggunaan media komputer di setiap layanan (pendaftaran, hingga pembayaran)	538	584	5,33	5,78
SQ5	Ketahanan perangkat keras dan perangkat lunak terhadap kerusakan.	550	587	5,45	5,81
SQ6	Jaringan koneksi antara SAMSAT Online dengan SAMSAT induk berjalan dengan baik dan lancar sehingga tidak terjadi perbedaan data wajib pajak.	542	594	5,37	5,88
SQ7	SAMSAT Online sangat fleksibel dalam menangani perwakilan ketika mengurus perpanjangan STNK pertahun (yang mengurus bukan wajib pajak yang bersangkutan)	553	584	5,48	5,78
Kualitas Informasi					
IQ1	Penyajian informasi yang lengkap kepada wajib pajak.	545	591	5,40	5,85
IQ2	Penyajian informasi yang relevan (berhubungan) dengan kebutuhan wajib pajak.	539	586	5,34	5,80
IQ3	Ketepatan penulisan identitas wajib pajak dan kendaraan bermotornya (ejaan dan makna).	545	565	5,40	5,59
IQ4	Ketepatan pengenaan tarif pajak kendaraan bermotor (sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku)	526	590	5,21	5,84
IQ5	Penyampaian informasi yang tepat waktu apabila terjadi perubahan mekanisme (alur) layanan dan ketentuan pengenaan tarif pajak.	522	587	5,17	5,81
IQ6	Ketepatan penyajian bentuk atau format informasi di STNK (menyangkut kemudahan pemahaman dalam membaca STNK)	521	577	5,16	5,71
IQ7	Adanya bukti keaslian STNK yaitu stiker hologram bergambar logo Dinas PPAD.	526	556	5,21	5,50
Kualitas Layanan					
SVQ1	Kelengkapan dan kecanggihan sarana maupun prasarana penunjang layanan	532	558	5,27	5,52
SVQ2	Kecepatan layanan yang diberikan oleh staf SAMSAT Online	543	594	5,38	5,88
SVQ3	Kemampuan staf SAMSAT Online untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/ masalah dari wajib pajak.	522	597	5,17	5,91
SVQ4	Jaminan keamanan diri wajib pajak selama mengurus perpanjangan	529	582	5,24	5,76

STNK pertahun.

SVQ5	Jaminan keamanan data identitas wajib pajak dan kendaraan bermotornya.	538	600	5,33	5,94
------	--	-----	-----	------	------

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2013



Gambar 2 Diagram Kartesius Kuadran II Importance-Performance Analysis

Keterangan:

◆ SQ1 (5,47; 5,94)	■ IQ1 (5,40; 5,85)	● SVQ1 (5,27; 5,52)
◆ SQ2 (5,31; 5,54)	■ IQ2 (5,34; 5,80)	● SVQ2 (5,38; 5,88)
◆ SQ3 (5,36; 5,75)	■ IQ3 (5,40; 5,59)	● SVQ3 (5,17; 5,91)
◆ SQ4 (5,33; 5,78)	■ IQ4 (5,21; 5,84)	● SVQ4 (5,24; 5,76)
◆ SQ5 (5,45; 5,81)	■ IQ5 (5,17; 5,81)	● SVQ5 (5,33; 5,94)
◆ SQ6 (5,37; 5,88)	■ IQ6 (5,16; 5,71)	
◆ SQ7 (5,48; 5,78)	■ IQ7 (5,21; 5,50)	

Berdasarkan gambar 2 tersebut terlihat bahwa atribut-atribut layanan yang mempengaruhi tingkat kesuksesan penerapan sistem informasi SAMSAT Online di Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II semuanya berada di atas garis iso rating. Hal ini menunjukkan bahwa tingkat kepentingan responden lebih tinggi daripada tingkat kinerja yang sudah dilakukan SAMSAT Online di Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang. Akan tetapi, skor rata-rata kepentingan dan kinerjanya yang tinggi yaitu pada lebih besar dari 5 (lima) maka sistem informasi SAMSAT Online tergolong sukses diterapkan. Oleh karena itu, sistem tersebut memenuhi syarat untuk pemeliharaan

lebih lanjut (bdk. Bacon, 2003; Martilla & James, 1977 dalam Ainin dan Hisham, 2008).

Kinerja dan kepentingan lebih bermakna ketika keduanya diteliti bersama. Walaupun demikian, tidaklah cukup jika hanya mengetahui atribut mana yang dinilai sebagai atribut yang paling penting, atau atribut mana yang terbaik atau terburuk. Dengan memetakan skor terhadap garis iso-rating mengindikasikan bahwa apakah fokus kinerja dan sumber daya yang sedang digunakan memadai, kurang atau terlalu boros. Gambar 2 menunjukkan bahwa semua skor berada di atas garis iso-rating, sehingga menunjukkan

kepentingan melebihi kinerja. Ini berarti bahwa perlu diadakan perbaikan di perusahaan ini.

Untuk mengadakan perbaikan tidaklah mudah jika semua atribut diperbaiki secara bersama-sama. Oleh karena itu, diperlukan skala prioritas agar atribut-atribut layanan dapat diperbaiki dengan maksimal yaitu sesuai harapan atau kepentingan wajib pajak. Skala prioritas perbaikan dapat diketahui dengan dua cara. Yang pertama adalah dengan melihat jarak atribut layanan dari garis iso rating. Semakin jauh jarak atribut layanan tersebut maka semakin tinggi prioritasnya untuk diperbaiki. Dan yang kedua adalah dengan menghitung tingkat kesenjangan (*gap*) antara tingkat kepentingan dan tingkat kinerja.

Prioritas Perbaikan Berdasarkan Tingkat Kesenjangan (*Gap*)

Kesenjangan atau *gap* terjadi apabila antara kinerja yang diberikan tidak sesuai dengan kepentingan wajib pajak atau pengguna akhir atas layanan SAMSAT Online di Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II. Nilai kesenjangan ini akan memberikan informasi mengenai prioritas perbaikan atribut-atribut layanan SAMSAT Online. Semakin besar nilai kesenjangan (*gap*) antara kinerja layanan SAMSAT Online dan harapan wajib pajak yang diperoleh dari tingkat kinerja dikurangi dengan tingkat kepentingan, maka semakin tinggi prioritasnya untuk diadakan perbaikan. Berikut ini adalah perhitungan nilai kesenjangan (*gap*) atribut-atribut layanan SAMSAT Online.

Tabel 2 Perhitungan Nilai Kesenjangan (*Gap*) Atribut-Atribut Layanan SAMSAT Online

Kode	Atribut Layanan	Penilaian		Gap
		Tingkat Kinerja $\bar{X}$	Tingkat Kepentingan $\bar{Y}$	
SVQ3	Kemampuan staf SAMSAT Online untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/ masalah dari wajib pajak.	5,17	5,91	-0,74
IQ5	Penyampaian informasi yang tepat waktu apabila terjadi perubahan mekanisme (alur) layanan dan ketentuan pengenaan tarif pajak.	5,17	5,81	-0,64
IQ4	Ketepatan pengenaan tarif pajak kendaraan bermotor (sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku)	5,21	5,84	-0,63
SVQ5	Jaminan keamanan data identitas wajib pajak dan kendaraan bermotornya.	5,33	5,94	-0,61
IQ6	Ketepatan penyajian bentuk atau format informasi di STNK (menyangkut kemudahan pemahaman dalam membaca STNK)	5,16	5,71	-0,55
SVQ4	Jaminan keamanan diri wajib pajak selama mengurus perpanjangan STNK pertahun.	5,24	5,76	-0,52
SQ6	Ketepatan penyajian bentuk atau format informasi di STNK (menyangkut kemudahan pemahaman dalam membaca STNK).	5,37	5,88	-0,51

SVQ2	Kecepatan layanan yang diberikan oleh staf SAMSAT Online	5,38	5,88	-0,50
SQ1	Kecepatan respon sistem online pada layanan SAMSAT Online sehingga perpanjangan STNK tahunan diluar SAMSAT induk dapat dilakukan dengan cepat (maksimal 10 menit).	5,47	5,94	-0,48
IQ2	Penyajian informasi yang relevan (berhubungan) dengan kebutuhan wajib pajak.	5,34	5,80	-0,47
SQ4	Penggunaan media komputer di setiap layanan (pendaftaran, pembayaran, dan pengesahan STNK)	5,33	5,78	-0,46
IQ1	Penyajian informasi yang lengkap kepada wajib pajak.	5,40	5,85	-0,46
SQ3	Mekanisme (alur) layanan yang sederhana dan tidak rumit.	5,36	5,75	-0,40
SQ5	Ketahanan perangkat keras dan perangkat lunak terhadap kerusakan.	5,45	5,81	-0,37
SQ7	SAMSAT Online sangat fleksibel dalam menangani perwakilan ketika mengurus perpanjangan STNK tahunan (yang mengurus bukan wajib pajak yang bersangkutan)	5,48	5,78	-0,31
IQ7	Adanya bukti keaslian STNK yaitu stiker hologram bergambar logo Dinas PPAD.	5,21	5,50	-0,30
SVQ1	Kelengkapan dan kecanggihan sarana maupun prasarana penunjang layanan	5,27	5,52	-0,26
SQ2	Lokasi kantor layanan SAMSAT Online yang strategis dan mudah dijangkau oleh wajib pajak.	5,31	5,54	-0,24

Sumber: Data Primer yang Diolah, 2013

Tabel 2 diatas menunjukkan urutan nilai kesenjangan (*gap*) atribut-atribut layanan SAMSAT Online dari nilai kesenjangan (*gap*) terbesar hingga yang terkecil. Berdasarkan tabel tersebut dapat diketahui bahwa tingkat kinerja dari semua atribut layanan berada di bawah tingkat kepentingan yaitu nilai kesenjangan (*gap*) semua atribut bernilai negatif. Menurut Irawan (2004) dalam Anrayani (2009) biasanya perusahaan dikatakan memiliki tingkat layanan yang baik jika mempunyai nilai kesenjangan (*gap*) lebih kecil dari -1,00. Hal ini berarti layanan SAMSAT Online di Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II tergolong baik karena nilai kesenjangan (*gap*) semua

atribut layanan bernilai kurang dari -1,00.

Nilai kesenjangan (*gap*) atribut-atribut layanan SAMSAT Online diatas bervariasi. Semakin besar nilai kesenjangan (*gap*) antara kinerja dan kepentingan maka semakin keras pula usaha Kantor bersama SAMSAT Kota Semarang II untuk menyediakan layanan SAMSAT Online yang sesuai dengan tingkat kepentingan wajib pajak. Menurut tabel tersebut dapat diketahui bahwa nilai kesenjangan (*gap*) terbesar terdapat pada atribut layanan kemampuan staf SAMSAT Online untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/ masalah dari wajib pajak (-0,74), penyampaian

informasi yang tepat waktu apabila terjadi perubahan mekanisme (alur) layanan dan ketentuan pengenaan tarif pajak (-0,64), ketepatan pengenaan tarif pajak kendaraan bermotor (sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku) (-0,63) dan jaminan keamanan data identitas wajib pajak dan kendaraan bermotornya (-0,61).

SIMPULAN

Kesimpulan dari hasil penelitian mengenai mengukur kesuksesan sistem informasi layanan publik pajak daerah SAMSAT Online, adalah:

Berdasarkan penilaian wajib pajak yang sedang menggunakan layanan SAMSAT Online di Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II, sistem informasi SAMSAT Online sudah sukses diterapkan karena atribut-atribut layanan dalam sistem informasi tersebut merupakan layanan yang penting dan kinerjanya sudah terlaksana dengan baik. Hal ini dapat ditunjukkan bahwa semua atribut layanan terdapat pada kuadran kedua yang berarti Jaga Kinerja yang Bagus (Keep Up The Good Work).

Menurut hasil dari Importance-Performance Analysis (IPA), semua atribut layanan memiliki kesenjangan (gap) antara tingkat kinerja dan tingkat kepentingannya. Hal ini dapat diketahui dari kinerja atribut-atribut layanan yang berada di bawah kepentingan wajib pajak. Selanjutnya, apabila pihak Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II ingin menyesuaikan tingkat kinerjanya dengan tingkat kepentingan wajib pajak untuk sistem informasi SAMSAT Online, maka perlu diupayakan perbaikan dengan memprioritaskan beberapa atribut layanan berikut ini: (1) Kemampuan staf SAMSAT Online untuk cepat tanggap dalam menghadapi keluhan/ masalah dari wajib pajak. Dengan nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,74 (rata-rata skor kinerja = 5,17 dan rata-rata skor kepentingan = 5,91), (2) Penyampaian

informasi yang tepat waktu apabila terjadi perubahan mekanisme (alur) layanan dan ketentuan pengenaan tarif pajak. Dengan nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,64 (rata-rata skor kinerja = 5,17 dan rata-rata skor kepentingan = 5,81), (3) Ketepatan pengenaan tarif pajak kendaraan bermotor (sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku). Dengan nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,63 (rata-rata skor kinerja = 5,21 dan rata-rata skor kepentingan = 5,84), (4) Jaminan keamanan data identitas wajib pajak dan kendaraan bermotornya. Dengan nilai kesenjangan (gap) sebesar -0,61 (rata-rata skor kinerja = 5,33 dan rata-rata skor kepentingan = 5,94).

SARAN

Berdasarkan kesimpulan diatas, maka dapat dikemukakan beberapa saran yang sekiranya dapat bermanfaat bagi sistem informasi SAMSAT Online di Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II, yaitu:

Dalam menanggapi keluhan atau masalah dari wajib pajak pengguna layanan SAMSAT Online, empat aspek penting yang harus diperhatikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II, adalah : (1) Kemudahan bagi wajib pajak dalam menyampaikan keluhan atau permasalahannya, (2) Kejelasan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan yang dihadapi wajib pajak, (3) Kecepatan dalam menangani keluhan atau permasalahan wajib pajak, (4) Keadilan dalam memberikan solusi atas keluhan atau permasalahan wajib pajak.

Dalam menyampaikan informasi apabila terjadi perubahan mekanisme (alur) layanan dan ketentuan pengenaan tarif pajak, ada satu aspek yang perlu diperhatikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II, yaitu: (1) Memastikan bahwa informasi mengenai perubahan mekanisme (alur) layanan dan ketentuan pengenaan tarif pajak telah disosialisasikan

dengan baik dan merata ke masyarakat tepat setelah informasi tersebut diumumkan oleh pihak pimpinan SAMSAT dan pemerintah.

Dalam mengenakan tarif pajak kendaraan bermotor (sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku), ada dua aspek yang perlu diperhatikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II, yaitu: (1) Kejelasan dalam penyampaian dasar pengenaan tarif pajak kendaraan bermotor (sesuai dengan ketentuan perpajakan yang berlaku) kepada wajib pajak, (2) Pemberitahuan kepada wajib pajak mengenai dasar pengenaan biaya-biaya seperti biaya administrasi STNK, biaya administrasi Tanda Nomor Kendaraan (TNKB) dan biaya asuransi SWDKLLJ.

Dalam menjamin keamanan data identitas wajib pajak dan kendaraan bermotornya, ada dua aspek yang perlu diperhatikan oleh Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II, yaitu: (1) Memastikan bahwa antivirus yang digunakan di setiap media komputer layanan benar-benar handal atau mampu mendeteksi ancaman-ancaman yang membahayakan kerahasiaan data wajib pajak dan kendaraan bermotornya, (2) Memastikan bahwa transportasi data wajib pajak dan kendaraan bermotornya dari SAMSAT Induk maupun DPPAD benar-benar aman dari pencurian data, (3) Menerapkan otorisasi penggunaan seperti password dengan tingkatan yang rumit di setiap media komputer layanan.

Penelitian ini masih memiliki keterbatasan-keterbatasan yang perlu dibenahi di dalam penelitian selanjutnya. Oleh karena itu, keterbatasan penelitian ini beserta saran perbaikannya adalah sebagai berikut: (1) Keterbatasan penelitian ini adalah penggunaan teknik sampling aksidental. Oleh karena semua anggota populasi yang ditemui di layanan SAMSAT Online Kantor Bersama SAMSAT Kota Semarang II ditetapkan sebagai anggota sampel,

maka tanggapan responden yaitu wajib pajak cenderung menilai atribut layanan ke dalam peringkat "penting" dan pelaksana kinerjanya dalam peringkat "baik". Kondisi ini dicurigai karena adanya rasa kekhawatiran pada diri wajib pajak apabila penelitian ini membuat pengurusan STNK pertahunnya mengalami kendala. Jadi, penelitian selanjutnya diharapkan tidak mengambil sampel dengan teknik sampling aksidental serta pengambilan sampel di lokasi wajib pajak menyelesaikan kewajiban perpajakan kendaraan bermotornya, namun pengambilan sampel dilakukan diluar lokasi tersebut. (2) Selain dalam hal pemilihan sampel penelitian, pemilihan atribut layanan yang digunakan sebagai instrumen penelitian ini juga menyebabkan responden cenderung memberi peringkat "penting" dan "baik". Hal ini dikarenakan atribut-atribut layanan yang ditentukan berdasarkan hasil wawancara dengan staf dan menurut pengamatan langsung peneliti merupakan atribut layanan yang pokok dan tidak membuka adanya alternatif atribut layanan yang lain. Oleh karena itu, diharapkan penelitian selanjutnya dapat menentukan atribut layanan SAMSAT Online berdasarkan Standar Layanan E-Government di Indonesia yang ditetapkan oleh pemerintah.

DAFTAR PUSTAKA

- Agustiawan, Y. 2011. Perubahan Dalam Organisasi Pada Implementasi Sistem Informasi. *TEKNOLOGI*, Vol. 1, No. 2, Juli 2011
- Ainin, S., Hisham, N.H. 2008. Applying Importance-Performance Analysis to Information System : An Exploratory Case Study. *Journal Of Information, Information Technology, and Organizations*, Vol.3
- Anrayani, R. 2009. *Analisis Kepuasan Debitur Kredit Wirausaha di PT. Bank Negara Indonesia (Persero) Tbk*

Cabang Bogor. Skripsi. Bogor: Institut Pertanian Bogor.

Bailey, J. E., dan Pearson, S. W. 1983. Development of a tool for measuring and analyzing computer user satisfaction. *Management Science*, 29(5), 530-545

Deng, W. -J., Kuo, Y. -F dan Chen, W. C. 2008. Revised importance-performance analysis: Three-factor theory and benchmarking. *The Service Industries Journal*, 28(1), pp. 37-51.

Gable, G.G dan Sedera, Darshana dan Chan, T. 2003. Enterprise systems success: a measurement model. Makalah ini disajikan dalam *Twenty-Fourth International Conference on Information Systems*, Seattle, USA, pages pp. 576-591

Kirana, G. G. 2010. *Analisis Perilaku Penerimaan Wajib Pajak Terhadap Penggunaan E-Filling (Kajian Empiris di Wilayah Kota Semarang)*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro

Halonen, R et al. 2008. *Delone & Mclean Success Model As A Descriptive Tool In*

Hermanto. 2008. *Analisa Tingkat Kepuasan Konsumen Terhadap Layanan Terminal Peti Kemas Semarang*. Skripsi. Semarang: Universitas Diponegoro

Hsiao-Hui Wang, E dan Chen .C.-Y. 2011. *System quality, user satisfaction, and perceived net benefits of mobile broadband services*. Makalah disajikan dalam 8th International Telecommunications Society (ITS) Asia-Pacific Regional Conference, Taiwan, 26 - 28 June, 2011: Convergence in the Digital Age, <http://hdl.handle.net/10419/52334>

Imanuddin dan Hidayat. *Analisis Kepuasan Layanan Pajak Kendaraan Bermotor Di*

Mahmood, et al. 2000. Variables Affecting Information Technology End-

User Satisfaction: A Meta-Analysis Of The Empirical Literature. *Int. J. Human-Computer Studies*, 751-771. Available online at <http://www.idealibrary.com>

Peraturan Bersama Direktur Lalu Lintas Kepolisian Jawa Tengah, Kepala Dinas Pendapatan dan Pengelolaan Aset Daerah Jawa Tengah dan Kepala Cabang PT. Jasa Raharja (Persero) Jawa Tengah Nomor 01 Tahun 2002, 041.7/0077 dan P/1/sp/2012 tentang Standar Operasional Prosedur Layanan Sistem Administrasi Manunggal Di Bawah Satu Atap Provinsi Jawa Tengah.

Ramayah, T dan J.W.C Lee. 2012. System Characteristics, Satisfaction And E-Learning Usage : A Structural Equation Model (SEM). *TOJET: The Turkish Online Journal of Educational Technology*, April 2012, volume 11 Issue 2

Setiawan, H dan Ashari SN. 2012. Resiko Proyek Teknologi Informasi. Makalah Disajikan Pada Seminar Nasional Teknologi Informasi & Aplikasinya, 134-139. Jurusan Ilmu Komputer, FMIPA, Universitas Udayana.

Skok, W., Kophamel, A., & Richardson, I. 2001. Diagnosing Information Systems Success: Importance Performance Maps In The Health Club Industry. *Information & Management*, 38, 409-419.

Urbach, N., Smonilk, S., Riempp, G. 2010. *Improving The Success of Employee Portals : A Causal and Performance-Based Analysis*. Makalah Disajikan Pada 18th European Conference on Information Systems, ECIS2010-0109.R1

Wang, Y.-S dan Liao Y.-W. 2006. *Assesing E-Government Systems Success : A Validation Of The Delone and Mclean Model Of Information Systems Success*. Makalah disajikan dalam The 11th Annual Conference Of

Asia Pacific Decision Sciences Institute,
Hongkong, 14-18 Juni 2006, pp. 356-
366

Wibowo, M.F. 2006. *Sistem Informasi
Manajemen*. Yogyakarta: UPP STIM
YKPN

Wu, J.-H dan Wang Y.-M. 2006.
Measuring KMS Success: A

Respecification Of The Delone And
Mclean's Model. *Information &
Management* 43: 728-739

Zulaikha dan D. Radityo. 2008.
Kesuksesan Pengembangan Sistem
Informasi: Sebuah Kajian Empiris
dengan Delone and Mclean Model.
Jurnal Maksi, Vol.8 No.2, Agustus
2008: 199-212