

## PERSEPSI MASYARAKAT TERHADAP PENGGUNAAN APLIKASI SAKPOLE DI KOTA MAGELANG

Ahmad Rafi Khusamudin<sup>1</sup>, Agna Deffira Hidayati<sup>2</sup>, Dwi Anita Sari<sup>3</sup>, Siti Nur Khopsoh<sup>4</sup>, Svenska Helmi Firdausi<sup>5</sup>, Joko Tri Nugraha<sup>6</sup>

<sup>1,2,3,4,5,6</sup>Universitas Tidar

<sup>1</sup>[ahmad.rafi.khusamudin@students.untidar.ac.id](mailto:ahmad.rafi.khusamudin@students.untidar.ac.id),

<sup>2</sup>[agna.deffira.hidayati@students.untidar.ac.id](mailto:agna.deffira.hidayati@students.untidar.ac.id), <sup>3</sup>[dwi.anita.sari@students.untidar.ac.id](mailto:dwi.anita.sari@students.untidar.ac.id)

<sup>4</sup>[siti.nur.khopsoh@students.untidar.ac.id](mailto:siti.nur.khopsoh@students.untidar.ac.id), <sup>5</sup>[svenska.helmi.firdausi@students.untidar.ac.id](mailto:svenska.helmi.firdausi@students.untidar.ac.id)

<sup>6</sup>[jokotrinugraha@untidar.ac.id](mailto:jokotrinugraha@untidar.ac.id)

Received: 25-05- 2023

Revised: 03-06-2023

Approved: 07-06-2023

### ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk mengetahui persepsi masyarakat terhadap penggunaan aplikasi SAKPOLE di Kota Magelang, khususnya warga Kota Magelang. SAKPOLE adalah modifikasi sistem pelayanan Bapenda yang diimplementasikan untuk meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam melayani pembayaran pajak kendaraan bagi Wajib Pajak Kendaraan Bermotor, sebagai turunan dari E-Samsat. Transportasi umum dan keamanan kota merupakan dua permasalahan yang dianggap penting untuk diselesaikan oleh Internet of Things (Sakti, 2020). Menurut Nugraha (2020), terdapat pengakuan atas kemampuan layanan e-Government seperti aplikasi "Monggo Lapor" untuk pengaduan masyarakat. Penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei, dimana data primer diperoleh melalui penyebaran kuesioner via Google Form. Partisipan dalam penelitian ini adalah wajib pajak kendaraan bermotor yang mendaftarkan kendaraannya di Kantor Samsat Kota Magelang dengan menggunakan E-SAMSAT. Teknik pemilihan sampel menggunakan purposive sampling. Hasil penelitian menunjukkan bahwa sebagian besar persepsi masyarakat di Kota Magelang cenderung positif terhadap penggunaan aplikasi SAKPOLE sebagai aplikasi pembayaran pajak kendaraan bermotor.

**Kata Kunci:** E-Government, E-Samsat, Pajak

### PENDAHULUAN

Perkembangan teknologi merupakan fenomena yang terjadi secara berkelanjutan sepanjang sejarah manusia. Hal ini didorong oleh kebutuhan, keinginan, dan kreativitas manusia. Perkembangan teknologi tersebut menimbulkan pengaruh yang signifikan terhadap berbagai aspek di kehidupan, memberikan kemudahan dan efisiensi sekaligus tantangan baru yang perlu disikapi. Kemajuan teknologi telah membuka peluang bagi upaya peningkatan standar pelayanan publik. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 di Indonesia mengartikan pelayanan publik sebagai kegiatan pemenuhan peraturan perundang-undangan bagi penduduk. Pelayanan publik merupakan peraturan perundang-undangan bagi masyarakat, yang mewajibkan pemerintah untuk memenuhi kebutuhan dan hak masyarakat dengan menyediakan barang, jasa, dan layanan administratif, serta menjelaskan mekanisme akses. Indikator-indikator seperti transparansi, efisien, ekonomis, kesamarataan, akurasi waktu yang tepat, kemudahan, kejelasan, dan keamanan dapat digunakan untuk mengevaluasi kualitas suatu layanan. Sekarang ini tidak sedikit dari berbagai instansi baik swasta maupun pemerintah berupaya memperbaiki dan meningkatkan pelayanannya kepada masyarakat dengan memanfaatkan teknologi yang semakin canggih. Salah satu bentuk dari upaya peningkatan kualitas pelayanan publik terkait kendaraan bermotor yaitu hadirnya aplikasi turunan dari E-Samsat yaitu aplikasi SAKPOLE.

Aplikasi SAKPOLE adalah aplikasi terbuka yang dikembangkan oleh Pemerintah Provinsi Jawa Tengah untuk memfasilitasi Pembayaran Kendaraan Bermotor online (PKB) bagi masyarakat. Aplikasi SAKPOLE merupakan hasil kerja sama antara Pemerintah Provinsi Jawa Tengah, Kepolisian Daerah Jawa Tengah, Badan Pengelolaan Pendapatan Daerah, dan PT Jasa Raharja yang bertujuan untuk meningkatkan fasilitas pembayaran pajak kendaraan bermotor guna meningkatkan penerimaan pajak. Menurut Wardani & Wati (2018) kondisi ketaatan wajib pajak yaitu ketika wajib pajak melengkapi dan menjalankan hak dan kewajibannya terkait perpajakan. Aplikasi ini menyediakan layanan Pajak Kendaraan Bermotor secara online (E-SAMSAT) yang dapat diakses secara nasional melalui aplikasi perangkat komunikasi bergerak (smartphone) (Rindia et al., 2023).

Aplikasi SAKPOLE adalah sistem online untuk pembayaran pajak kendaraan bermotor yang menawarkan beberapa manfaat, termasuk kemudahan pembayaran, efisiensi waktu, kenyamanan, dan kecepatan. Hal ini dikarenakan aplikasi SAKPOLE bisa diakses dari mana saja dan kapan saja. Aplikasi ini mencakup berbagai metode pembayaran, seperti transfer bank, e-money, virtual account, dan Payment Point Online Banking (PPOB). Adanya suatu perubahan yang ada memungkinkan adanya suatu persepsi masyarakat terhadap sesuatu yang pernah dipakai misalnya aplikasi SAKPOLE. Menurut Kamus Besar Bahasa Indonesia, persepsi berarti reaksi langsung terhadap suatu hal yang diterima atau proses seseorang memahami beragam hal lewat panca indera. Persepsi masyarakat tersebut bisa saja positif ataupun negatif yang biasanya dipengaruhi oleh berbagai faktor di antaranya sikap, kepentingan, minat, harapan, pengalaman, dan lain sebagainya. Menurut (Rahman & usmani, 2020) semakin besar masyarakat puas terhadap wajib pajak dalam penerapan aplikasi SAKPOLE, maka dapat menaikkan kepatuhan wajib pajak dalam pembayaran pajak. Oleh karena itu, peneliti tertarik untuk melakukan penelitian tentang "Persepsi Masyarakat terhadap Penggunaan Aplikasi SAKPOLE di Kota Magelang". Hal ini dilakukan untuk mengetahui bagaimana persepsi masyarakat di Kota Magelang setelah menggunakan aplikasi SAKPOLE

## **KAJIAN PUSTAKA**

E-Government adalah penggunaan teknologi digital untuk meningkatkan efisiensi pemerintah, integrasi layanan, dan transparansi (Nugraha, 2018). Hal ini bertujuan untuk meningkatkan pelayanan masyarakat, meningkatkan efektivitas tata kelola internal, dan mempermudah lingkungan pemerintahan. E-Government memanfaatkan Informasi, Komunikasi, dan Teknologi (ICT) yang menawarkan kemudahan, komunikasi, transaksi dengan masyarakat, dunia usaha, dan lembaga, demi mencapai efisiensi, efektivitas, transparansi, dan tanggung jawab pemerintah. E-Government mencakup pemrosesan pembayaran online, pembuatan dokumen online, pengumpulan dan pengelolaan pajak online, dan pertukaran informasi publik online.

## **METODE PENELITIAN**

Metode yang digunakan dalam penelitian ini menggunakan metode kuantitatif dengan pendekatan survei (Orbawati et al., 2023). Teknik mengumpulkan data pada penelitian ini memakai data primer yang dilakukan menggunakan Google Form yang disebar pada masyarakat di kota Magelang. Jenis skala pengukuran untuk mengisi jawaban pertanyaan pada kuesioner dalam penelitian ini yaitu skala likert. Skala likert ini terdiri dari 5 angka penelitian diantaranya (1) Sangat Tidak Setuju, (2) Tidak Setuju, (3) Tidak Ada

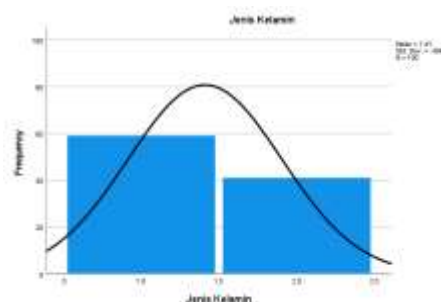
Tanggapan (4) Setuju, (5) Sangat Setuju. Populasi dalam penelitian ini adalah seluruh masyarakat di kota Magelang. Teknik pengambilan sampel dilakukan dengan menggunakan purposive sampling untuk memperoleh data yang akurat dan sesuai. Dalam penelitian ini, kriteria responden sebagai berikut:

- 1) Responden yang mempunyai Surat Izin Mengemudi.
- 2) Responden yang pernah bertransaksi melalui aplikasi SAKPOLE.

## HASIL PENELITIAN DAN PEMBAHASAN

**Tabel 1.**  
**Jenis Kelamin**

Pilihan	Frequency	Precent	Valid Percent	Cumulative Percent
Laki	59	59,0	59,0	59,0
Perempuan	41	41,0	41,0	100,0
total	100	100,0	100,0	

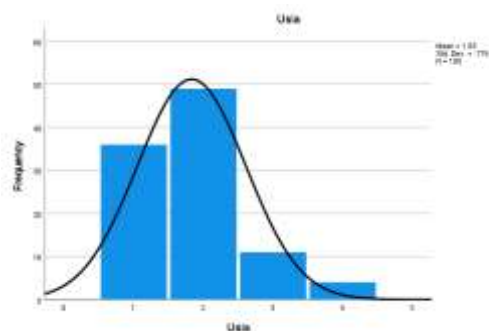


**Gambar 1.** Diagram Jenis Kelamin

Dari tabel dan diagram di atas menunjukkan bahwa dari 100 responden penelitian mayoritas yang mengisi kuesioner adalah laki-laki yaitu sebanyak 59 responden (59%) dan sisanya sebanyak 41 responden (41%) merupakan perempuan.

**Tabel 2.**  
**Usia**

Pilihan	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
17-20 Tahun	36	36.0	36.0	36.0
21-30 Tahun	49	49.0	49.0	85.0
31-40 Tahun	11	11.0	11.0	96.0
41-50 Tahun	4	4.0	4.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

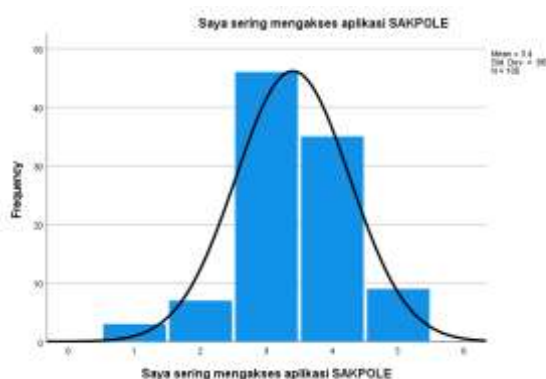


**Gambar 2.** Diagram Usia

Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari total 100 responden mayoritas berusia 21-30 tahun yakni sebanyak 49 responden (49%), kemudian disusul pada usia 17-20 tahun sebanyak 36 responden (36%), selanjutnya sebanyak 11 responden (11%) berusia 31-40 tahun serta terdapat 4 responden (4%) berusia 41-50 tahun.

**Tabel 3.**  
**Saya Sering Mengakses Aplikasi SAKPOLE**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Sangat Tidak Setuju (STS)	3	3.0	3.0	3.0
Tidak Setuju (TS)	7	7.0	7.0	10.0
Tidak Ada Tanggapan (TAT)	46	46.0	46.0	56.0
Setuju (S)	35	35.0	35.0	91.0
Sangat Setuju(SS)	9	9.0	9.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

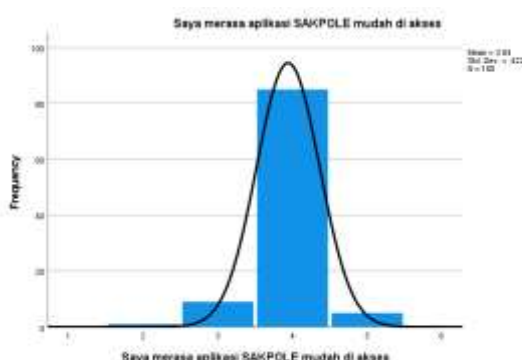


**Gambar 3.** Diagram Saya Sering Mengakses Aplikasi SAKPOLE

Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa rata-rata dari responden hampir sering mengakses aplikasi SAKPOLE, hal ini terlihat pada responden yang menyatakan tidak ada tanggapan sebesar 46% yang selisihnya tidak jauh dengan jumlah responden yang menyatakan setuju yaitu sebesar 35%.

**Tabel 4.**  
**Saya Merasa Aplikasi SAKPOLE Mudah Di Akses**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju (TS)	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Ada Tanggapan(TAT)	9	9.0	9.0	10.0
Setuju (S)	85	85.0	85.0	95.0
Sangat Setuju(SS)	5	5.0	5.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

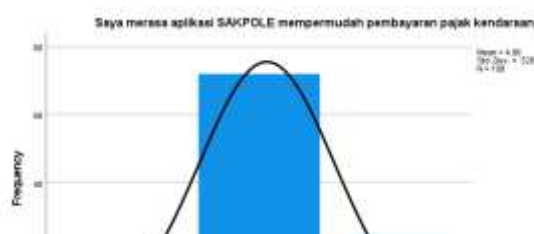


**Gambar 4.** Diagram Saya Merasa Aplikasi SAKPOLE Mudah Di Akses

Akses pelayanan publik yang mudah merupakan suatu hal yang esensial bagi terwujudnya good governance dan terpenuhinya hak-hak masyarakat. Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengisi kuisisioner mengenai kemudahan akses dari aplikasi SAKPOLE terdapat sebanyak 5 responden (5%) menyatakan sangat setuju, sebanyak 85 responden (85%) menyatakan setuju, sebanyak 9 responden (9%) yang menyatakan tidak ada tanggapan dan sebanyak 1 responden (1%) menyatakan tidak setuju. Hasil penelitian menunjukkan bahwa aplikasi SAKPOLE memiliki akses yang dibidang cukup mudah untuk digunakan karena 85% responden menyatakan bahwa setuju apabila aplikasi SAKPOLE memiliki kemudahan saat diakses. Dimana persentase tersebut menunjukkan lebih dari 50% responden.

**Tabel 5.**  
**Saya Merasa Aplikasi SAKPOLE Mempermudah Pembayaran Pajak Kendaraan**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Ada Tanggapan (TAT)	11	11.0	11.0	11.0
Setuju (S)	72	72.0	72.0	83.0
Sangat Setuju(SS)	17	17.0	17.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

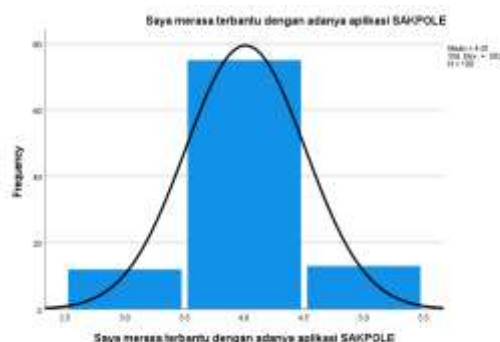


**Gambar 5.** Diagram Saya Merasa Aplikasi SAKPOLE Mempermudah Pembayaran Pajak Kendaraan

Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengisi kuisisioner mengenai apakah aplikasi SAKPOLE mempermudah pembayaran pajak kendaraan dihasilkan sebanyak 17 responden (17%) menyatakan sangat setuju, 72 responden (72%) setuju dan 11 responden (11%) menyatakan tidak ada tanggapan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SAKPOLE memberi kemudahan masyarakat dalam pembayaran pajak kendaraan bermotor.

**Tabel 6.**  
**Saya Merasa Terbantu Dengan Adanya Aplikasi SAKPOLE**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Ada Tanggapan (TAT)	12	12.0	12.0	12.0
Setuju (S)	75	75.0	75.0	87.0
Sangat Setuju(SS)	13	13.0	13.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



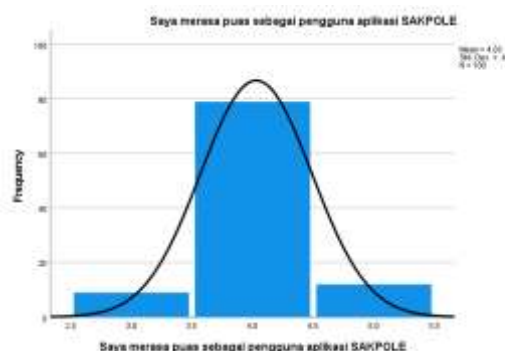
**Gambar 6.** Diagram Saya Merasa Terbantu Dengan Adanya Aplikasi SAKPOLE

Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengisi kuisisioner mengenai apakah aplikasi SAKPOLE membantu banyak orang dihasilkan 13 responden (13%) yang menyatakan sangat setuju, 75 responden (75%) setuju, dan 12 responden (12%) tidak ada tanggapan. Hal ini menunjukkan bahwa dengan adanya aplikasi SAKPOLE maka masyarakat menjadi terbantu dalam melakukan pembayaran

pajak.

**Tabel 7.**  
**Saya merasa puas sebagai pengguna aplikasi SAKPOLE**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Ada Tanggapan (TAT)	9	9.0	9.0	9.0
Setuju (S)	79	79.0	79.0	88.0
Sangat Setuju(SS)	12	12.0	12.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	

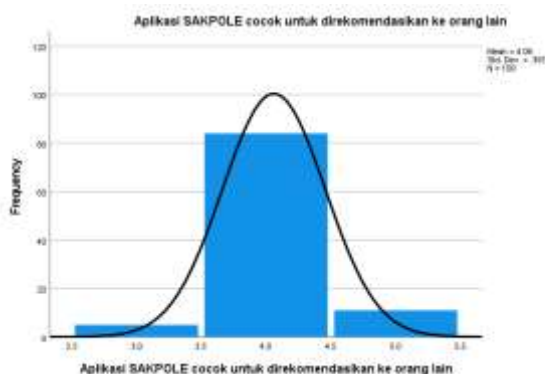


**Gambar 7.** Saya merasa puas sebagai pengguna aplikasi SAKPOLE

Kepuasan masyarakat menjadi tujuan yang sangat penting dalam pemberian pelayanan. Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengisi kuisisioner mengenai kepuasan menggunakan aplikasi SAKPOLE, sebanyak 12 responden (12%) menyatakan sangat setuju, 79 responden (79%) setuju, dan 9 responden (9%) tidak ada tanggapan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SAKPOLE telah memberikan kepuasan bagi masyarakat didasarkan dari fitur yang tersedia. Ini dibuktikan dengan banyaknya responden yang setuju sebesar 79%.

**Tabel 8.**  
**Aplikasi SAKPOLE Cocok Untuk Direkomendasikan Ke Orang Lain**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Ada Tanggapan (TAT)	5	5.0	5.0	5.0
Setuju (S)	84	84.0	84.0	89.0
Sangat Setuju(SS)	11	11.0	11.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



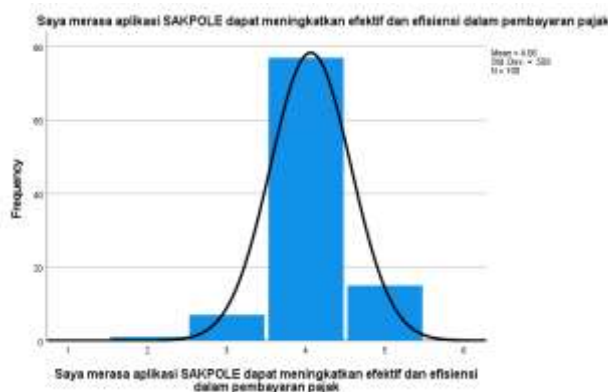
**Gambar 8.** Diagram Aplikasi SAKPOLE Cocok Untuk Direkomendasikan Ke Orang Lain

Suatu sistem atau aplikasi yang membantu pengguna menyelesaikan tugas, memenuhi kebutuhan, memberikan nilai tambah bagi pengguna seperti menghemat waktu, uang, atau usaha lebih cenderung direkomendasikan ke orang lain. Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengisi kuisioner mengenai aplikasi SAKPOLE yang cocok untuk direkomendasikan kepada orang lain, sebanyak 11 responden (11%) sangat setuju, sebanyak 84 responden (84%) setuju, dan 5 responden (5%) menyatakan tidak ada tanggapan. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi SAKPOLE cocok untuk direkomendasikan ke orang lain yang terlihat pada banyaknya responden yang setuju yaitu sebesar 84%.

**Tabel 9.**

**Saya Merasa Aplikasi SAKPOLE Dapat Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi Dalam Pembayaran Pajak**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju (TS)	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Ada Tanggapan (TAT)	7	7.0	7.0	8.0
Setuju (S)	77	77.0	77.0	85.0
Sangat Setuju(SS)	15	15.0	15.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



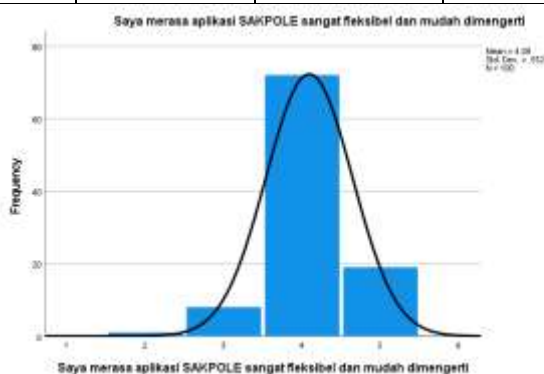
**Gambar 9.** Saya Merasa Aplikasi SAKPOLE Dapat Meningkatkan Efektifitas Dan Efisiensi Dalam Pembayaran Pajak

Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengisi kuisisioner mengenai aplikasi SAKPOLE yang dapat meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pembayaran pajak kendaraan, sebanyak 15 responden (15%) menyatakan sangat setuju, 77 responden (77 %) setuju, 7 responden (7%) tidak ada tanggapan, dan 1 responden (1%) tidak setuju. Hal ini menunjukkan bahwa aplikasi sarkpole terbukti meningkatkan efektivitas dan efisiensi dalam pembayaran pajak.

**Tabel 10.**

**Saya merasa aplikasi SAKPOLE sangat fleksibel dan mudah dimengerti**

Valid	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Tidak Setuju (TS)	1	1.0	1.0	1.0
Tidak Ada Tanggapan (TAT)	8	8.0	8.0	9.0
Setuju (S)	72	72.0	72.0	81.0
Sangat Setuju(SS)	19	19.0	19.0	100.0
Total	100	100.0	100.0	



**Gambar 10.** Saya merasa aplikasi SAKPOLE sangat fleksibel dan mudah dimengerti

Dari tabel dan diagram diatas menunjukkan bahwa dari 100 responden pengisi kuisisioner mengenai kefleksibelan dan kemudahan aplikasi SAKPOLE, sebanyak 19 responden sangat setuju, 72 responden (72 %) setuju, 8 responden (8%) menyatakan tidak ada tanggapan, dan sebanyak 1 responden (1%) tidak setuju. Dengan demikian menunjukkan bahwa aplikasi sarkpole sangat fleksibel dan mudah dimengerti oleh sebagian besar masyarakat.

**KESIMPULAN**

Bahwa mayoritas masyarakat memberikan penilaian positif terhadap penggunaan aplikasi sarkpole. Hal ini dapat dilihat dengan masyarakat sering mengakses aplikasi sarkpole, memudahkan dalam membayar pajak kendaraan, terbantu dengan adanya aplikasi sarkpole, merasa puas dengan adanya aplikasi sarkpole, merekomendasikan aplikasi sarkpole kepada orang lain, dan aplikasi sarkpole dapat meningkatkan efektifitas dan efisiensi pembayaran pajak kendaraan.

## **DAFTAR PUSTAKA**

- Orbawati, E. B., Nugraha, J. T., & Fadlurrahman, F. (2023). Mengukur Indeks Kepuasan Masyarakat (Studi Kasus Pelayanan SKCK dan SIM Pada Polres Kota Magelang). *Jurnal Pemerintahan dan Politik*, 8(1).
- Nugraha, J. T. (2018). E-Government dan pelayanan publik (studi tentang elemen sukses pengembangan e-government di pemerintah kabupaten Sleman). *Jurnal Komunikasi Dan Kajian Media*, 2(1), 32-42.
- Nadya Fina, H. A. N. D. I. R. A. (2023). Efektivitas Pelayanan Pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor Berbasis Digital Melalui Aplikasi E-Samsat (Studi Kasus di Kantor Samsat Rajabasa Bandar Lampung).
- Usmani, L. F., & Rahman, A. Z. (2020). Survei Kualitas Layanan Aplikasi Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (SAKPOLE) Jawa Tengah di Kota Semarang. *Journal of Public Policy and Management Review*, 9(2), 300-315.
- 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.
- Sakti, A. B., Sulistyowati, E., Fatimah, Y. A., & Artha, E. U. (2020). Jajak Pendapat Masyarakat Tentang Layanan Smart City Di Kota Magelang. *Jurnal Jendela Inovasi Daerah*, 3(2), 44-59.
- Wardani, D. K., & Wati, E. (2018). Pengaruh sosialisasi perpajakan terhadap kepatuhan wajib pajak dengan pengetahuan perpajakan sebagai variabel intervening (Studi pada wajib pajak orang pribadi di KPP Pratama Kebumen). *Nominal Barometer Riset Akuntansi Dan Manajemen*, 7(1), 33-54.
- Nugraha, J. T., & Ningsih, D. W. (2020). Tingkatan Layanan E-Government Melalui Aplikasi "Monggo Lapor" di Kantor Humas Pemerintah Kota Magelang. *JDKP Jurnal Desentralisasi dan Kebijakan Publik*, 1(1), 57-64.