

**EVALUASI APLIKASI *E-REGISTRATION* MODUL INTERNET VERSI 3.0  
MENGUNAKAN INDEKS KEPUASAN PENGGUNA LAYANAN PUBLIK  
BERDASARKAN PERATURAN MENTERI PENDAYAGUNAAN APARATUR  
NEGARA DAN REFORMASI BIROKRASI NOMOR 14 TAHUN 2017**

***EVALUATION OF INTERNET MODULE E-REGISTRATION APPLICATION  
VERSION 3.0 USING PUBLIC SERVICE USER SATISFACTION INDEX BASED ON  
REGULATION OF THE MINISTER OF STATE APPARATUS AND BUREAUCRATIC  
REFORM NUMBER 14 OF 2017***

**Vidya Indriyani**

Magister Ilmu Komputer Universitas Mandiri

vidya.indriyani@gmail.com

**ABSTRACT**

*Directorate General of Taxation develops E-Registration (E-Reg) related to the administrative process of taxpayer registration in order to carry out effective and efficient tax administration by utilizing information and communication technology. E-Reg is an application used to administer Taxpayer Identification Numbers (NPWP) and Taxable Entrepreneurs (PKP). The public service user satisfaction index based on the regulation of the Minister of Administrative Reform and Bureaucratic Reform Number 14 of 2017 concerning Guidelines for Satisfaction Surveys of Public Service Providers is used in order to evaluate the use of the internet version 3.0 E-Registration application by users. The Community Satisfaction Index is the measurement result of the Community satisfaction survey in the form of a number. Numbers are assigned a scale of 1 (one) to 4 (four). This study uses quantitative research methods to target respondents who represent the population of the research object. The questionnaire is designed to measure public service satisfaction. Respondent participation in this service user satisfaction survey involved 165,867 taxpayers with the minimum number of respondents required according to Krejcie & Morgan (1970) was 323 people. Processing of survey data using statistical data processing through validity and reliability tests. Questionnaire questions and index value measurements to measure the level of satisfaction of application users based on the average value of the questions. The index value is considered to represent the level of user satisfaction with a range of values between 1 to 5. The user satisfaction index value for the internet version 3.0 E-Registration application in this period is 4.656 on a scale of 5. The index results illustrate that the internet version 3.0 E-Registration application complies with user needs in providing NPWP registration services. However, there is still need for improvement and improvement in terms of application experience (UX) and application troubleshooting services so that they can be on par with other elements of user satisfaction.*

**Keywords :** *E-Registration, User Satisfaction, Public Service*

**ABSTRAK**

Direktorat Jenderal Pajak mengembangkan aplikasi E-Registration (E-Reg) terkait proses administrasi pendaftaran wajib pajak dalam rangka melakukan pengelolaan administrasi perpajakan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Aplikasi E-Registration (E-Reg) merupakan aplikasi yang digunakan untuk melakukan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Indeks kepuasan pengguna layanan publik berdasarkan peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan Terhadap Penyelenggara Layanan Publik digunakan dalam rangka melakukan evaluasi atas penggunaan aplikasi E-Registration versi internet 3.0 oleh pengguna. Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat). Penelitian ini menggunakan metode penelitian kuantitatif terhadap target responden yang mewakili populasi obyek penelitian. Kuesioner didesain untuk mengukur kepuasan layanan publik. Partisipasi responden survei kepuasan pengguna layanan ini melibatkan 165.867 wajib pajak dengan jumlah responden minimal yang disyaratkan menurut Krejcie & Morgan (1970) adalah 323 orang. Pengolahan data hasil survei menggunakan pengolahan data statistik melalui uji validitas dan reliabilitas. Pertanyaan kuesioner dan pengukuran nilai indeks untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi berdasarkan nilai rata-rata pertanyaan. Nilai indeks tersebut dianggap mewakili tingkat kepuasan pengguna dengan rentang nilai antara 1 s.d 5. Nilai indeks kepuasan

pengguna aplikasi E-Registration versi internet 3.0 pada periode ini adalah 4,656 dari skala 5. Capaian indeks tersebut menggambarkan bahwa aplikasi E-Registration versi internet 3.0 sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam pemberian layanan pendaftaran NPWP. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan dan peningkatan dari sisi pengalaman menggunakan aplikasi (UX) dan layanan penanganan gangguan aplikasi sehingga dapat setara dengan unsur kepuasan pengguna lainnya.

**Kata Kunci:** E-Registration, Kepuasan Pengguna, Layanan Publik

## PENDAHULUAN

Direktorat Jenderal Pajak (DJP) merupakan salah satu instansi terbesar di Indonesia yang memiliki tugas antara lain adalah untuk menghimpun penerimaan negara. Dalam rangka menghimpun penerimaan negara yang optimal, salah satu hal yang dilakukan DJP adalah melakukan pengelolaan administrasi perpajakan secara efektif dan efisien dengan memanfaatkan teknologi informasi dan komunikasi. Dalam rangka hal tersebut, salah satunya DJP mengembangkan aplikasi E-Registration (E-Reg) terkait proses administrasi pendaftaran wajib pajak.

Aplikasi E-Registration (E-Reg) merupakan aplikasi yang digunakan untuk melakukan administrasi Nomor Pokok Wajib Pajak (NPWP) dan Pengusaha Kena Pajak (PKP). Direktorat Jenderal Pajak (DJP) mulai menggunakan aplikasi E-Reg pada tahun 2013. Pada perkembangannya saat sudah ada dua versi aplikasi yaitu E-Reg versi intranet dan internet. E-reg versi intranet diperuntukkan bagi pegawai DJP dalam memberikan pelayanan administrasi NPWP dan PKP. E-Reg versi internet diperuntukkan bagi calon wajib pajak untuk melakukan administrasi sebagai wajib pajak sesuai dengan ketentuan yang berlaku. Aplikasi E-Reg saat ini meliputi permohonan pendaftaran NPWP Orang Pribadi dan Badan. Didalamnya juga termasuk pendaftaran WP cabang atau Orang Pribadi Pengusaha Tertentu (OPPT) untuk WP Orang Pribadi, dan WP Cabang untuk WP Badan.

Dalam penerapan sistem informasi salah satu hal penting yang perlu diperhatikan adalah kepuasan para pengguna. Seberapa tinggi tingkat kepuasan, apakah ada faktor-faktor ketidakpuasan, seberapa tingkat keberhasilan implementasi atas penerapan

aplikasi terhadap pengguna perlu dianalisis dalam rangka perbaikan yang berkelanjutan. Selain itu penyediaan layanan perpajakan yang optimal juga merupakan salah satu visi dan misi DJP yang ada pada sasaran strategisnya.

Berdasarkan Undang-undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan publik, definisi pelayanan publik adalah kegiatan atau rangkaian kegiatan dalam rangka pemenuhan kebutuhan pelayanan sesuai dengan peraturan perundang-undangan bagi setiap warga negara dan penduduk atas barang, jasa, dan/atau pelayanan administratif yang disediakan oleh penyelenggara pelayanan publik. Untuk mengetahui sejauh mana pelayanan publik telah memenuhi kebutuhan setiap warga negara, melalui Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tanggal 9 Mei 2014 tentang Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik, setiap unit pelayanan instansi pemerintah wajib melakukan pengukuran indeks kepuasan masyarakat secara berkala minimal 1 (satu) kali setahun.

Terdapat sembilan unsur yang menjadi parameter pengukuran Indeks Kepuasan Masyarakat sebagai berikut:

- 1) Persyaratan. Syarat yang harus dipenuhi dalam pengurusan suatu jenis pelayanan, baik persyaratan teknis maupun administratif.
- 2) Prosedur. Tata cara pelayanan yang dibakukan bagi pemberi dan penerima pelayanan, termasuk pengaduan.
- 3) Waktu Pelayanan. Jangka waktu yang diperlukan untuk menyelesaikan seluruh proses pelayanan dari setiap jenis pelayanan.
- 4) Biaya/Tarif (\*jika ada). Tarif yang dikenakan kepada penerima layanan

- dalam mengurus dan/atau memperoleh pelayanan dari penyelenggara yang besarnya ditetapkan berdasarkan kesepakatan antara penyelenggara dengan masyarakat.
- 5) Produk spesifikasi jenis pelayanan. Hasil pelayanan yang diberikan dan diterima sesuai dengan ketentuan yang telah ditetapkan.
  - 6) Kompetensi pelaksana. Kemampuan yang harus dimiliki oleh pelaksana meliputi pengetahuan, keahlian, keterampilan, dan pengalaman.
  - 7) Perilaku Pelaksana. Sikap petugas dalam memberikan pelayanan.
  - 8) Penanganan Pengaduan. Saran dan Masukan. Tata cara pelaksanaan penanganan pengaduan dan tindak lanjut.
  - 9) Sarana dan Prasarana. Segala sesuatu yang dapat dipakai sebagai alat dalam mencapai maksud dan tujuan. Prasarana adalah segala sesuatu yang merupakan penunjang utama terselenggaranya suatu proses (usaha, pembangunan, proyek). Sarana digunakan untuk benda yang bergerak (komputer, mesin) dan prasarana untuk benda tidak bergerak (gedung).

Sebagai pertimbangan, terhadap unsur nomor enam dan tujuh, dapat disesuaikan dengan bentuk pertanyaan lain jika layanan publik tersebut diberikan melalui saluran elektronik.

Beberapa hal mengenai pengertian, metode, teknis, hingga pelaporan yang ditentukan dalam dalam Peraturan Menteri PAN-RB No. 14 Tahun 2017, adalah sebagai berikut:

- 1) Survei Kepuasan Masyarakat (SKM) adalah kegiatan pengukuran secara komprehensif tentang tingkat kepuasan masyarakat terhadap kualitas layanan yang diberikan oleh penyelenggara pelayanan publik.
- 2) Indeks Kepuasan Masyarakat adalah hasil pengukuran dari kegiatan Survei kepuasan Masyarakat berupa angka. Angka ditetapkan dengan skala 1 (satu) sampai dengan 4 (empat).

Berdasarkan latar belakang tersebut diatas penulis tertarik mengevaluasi aplikasi E-Registration versi internet 3.0 menggunakan Indeks Kepuasan Pengguna Layanan Publik berdasarkan Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017 tentang Pedoman Survei Kepuasan terhadap Penyelenggara Layanan Publik.

Maksud dari penelitian ini adalah melakukan evaluasi terhadap aplikasi E-Reg versi internet 3.0 melalui pengukuran tingkat kepuasan pengguna layanan pendaftaran NPWP secara elektronik. Sedangkan tujuan dari penelitian ini adalah untuk mengetahui tingkat kepuasan pengguna aplikasi E-Reg versi internet 3.0, mengetahui faktor-faktor ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi E-Reg versi internet 3.0, mengetahui tingkat keberhasilan implementasi aplikasi E-Reg versi internet 3.0, dan membuat rekomendasi langkah-langkah perbaikan aplikasi E-Reg versi internet 3.0.

Ruang lingkup penelitian ini adalah pelaksanaan evaluasi aplikasi E-Reg versi internet 3.0 atas seluruh permohonan pendaftaran NPWP untuk semua jenis wajib pajak, penyusunan saran dan masukan serta rekomendasi dalam rangka peningkatan pelayanan pendaftaran NPWP serta kebutuhan pengembangan aplikasi E-Reg versi internet 3.0 kedepannya

## **METODE**

Penelitian ini melakukan evaluasi aplikasi E-Reg versi internet 3.0 dengan mengukur persepsi kepuasan pengguna layanan pendaftaran NPWP secara elektronik dalam bentuk hasil berupa indeks dan skor. Metode penelitian yang dilakukan adalah menggunakan metode penelitian kuantitatif terhadap target responden yang mewakili populasi obyek penelitian. Poin-poin dalam metode metode penelitian kuantitatif ini adalah terkait informasi dalam bentuk variabel penelitian apa yang akan diukur, jumlah sampel responden, teknik pengambilan sampel, dan penghitungan indeks atau model penelitian

yang diperlukan. Penyempurnaan pada metode kuantitatif akan dilakukan lebih pada penambahan/penyempurnaan variabel indeks kepuasan masyarakat (IKM). Parameter dan model penghitungan kepuasan masyarakat relatif sudah mapan atau hanya diperlukan sedikit revisi/perbaikan model saja untuk lebih signifikan.



**Gambar 1. Metode Penelitian**

Adapun tahapan-tahapan yang dilakukan dalam penelitian ini adalah :

### 1. Penyusunan kuesioner

Kuesioner merupakan suatu teknik pengumpulan data yang dilakukan dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden untuk dijawab (Sugiyono, 2017). Kuesioner merupakan alat pengumpulan data dengan jumlah populasi yang banyak sehingga jumlah responden yang diperoleh dapat mewakili pandangan dari sebuah populasi.

Dalam kegiatan ini, kuesioner didesain untuk mengukur kepuasan layanan publik berdasarkan unsur penilaian sebagaimana Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. Selain itu, mengingat layanan publik diberikan melalui media elektronik, maka pada kuesioner juga ditambahkan pertanyaan terkait dengan pengalaman penggunaan aplikasi (*user experience*) dengan tujuan mengetahui tingkat keberhasilan implementasi aplikasi. Secara umum, bentuk kuesioner yang disajikan mengikuti ketentuan sebagai berikut:

- 1) Likert type (skala 5), dengan skala 1 adalah sangat tidak setuju dan skala 5 adalah sangat setuju;
- 2) Diawali dengan pertanyaan terkait kualitas aplikasi dan pengalaman pengguna (UX), serta pertanyaan terkait kepuasan layanan;
- 3) Jika responden memberikan penilaian dengan skala kurang dari 3 atas

pertanyaan kualitas aplikasi dan UX, maka diberikan pertanyaan tambahan terkait dengan kualitas aplikasi disertai satu pertanyaan terbuka terkait saran dan masukan dari setiap konstruk;

Dengan demikian, kuesioner pada kegiatan ini disusun oleh 14 (empat belas) pertanyaan yang terdiri dari dua pertanyaan pembuka, enam pertanyaan terkait kualitas layanan, lima pertanyaan terkait kualitas aplikasi serta satu pertanyaan terbuka terkait saran dan masukan. Deskripsi lengkap pertanyaan kuesioner dapat dilihat pada lampiran laporan ini.

### 2. Pengujian Kuesioner

Sebuah kuesioner dapat menjadi alat pengumpulan data yang handal, apabila pertanyaan/pernyataan yang disusun dapat dipahami secara seragam oleh setiap responden (*valid*) dan hasil yang diperoleh tetap konsisten walaupun dilakukan kapan dan dimana saja (*reliable*). Selain itu, mengingat jumlah populasi dan variasi demografi responden, uji validitas dan reliabilitas atas kuesioner sangat diperlukan sehingga keberagaman dari responden dapat terwakili.

Uji validitas dan reliabilitas merupakan proses menguji butir-butir pertanyaan atau pernyataan dalam sebuah kuesioner untuk mengetahui apakah isi dari butir pertanyaan atau pernyataan tersebut sudah valid atau reliabel. Suatu instrumen dikatakan valid jika pertanyaan atau pernyataan pada suatu kuesioner mampu mengungkapkan sesuatu yang akan diukur oleh kuesioner tersebut. Sedangkan reliabilitas mengacu pada konsistensi atau keterpercayaan hasil ukur, yang mengandung makna kecermatan pengukuran atau mengacu pada jawaban seseorang terhadap pertanyaan yang konsisten dan stabil dari waktu ke waktu.

Uji validitas menggunakan koefisien korelasi Product Moment dengan pertanyaan yang dinyatakan valid adalah pertanyaan/pernyataan yang mempunyai koefisien korelasi minimal (*R-Table*) lebih besar dari nilai *R*-hitung. Uji reliabilitas dilakukan dengan koefisien Alpha

Cronbach dengan batas ambang minimal besaran koefisien adalah 0,60 (Cronbach, 1951; Cortina, 1993). Jika seluruh butir-butir pertanyaan/ Pernyataan telah diuji dan dinyatakan valid dan reliabel maka pertanyaan/ Pernyataan tersebut dapat digunakan dalam proses penelitian selanjutnya.

### 3. Pelaksanaan Survei

Responden kuesioner ini adalah pengguna layanan pendaftaran NPWP secara elektronik melalui aplikasi E-Registration versi Internet 3.0 yang terdiri dari calon wajib pajak orang pribadi, badan dengan status sebagai Pusat, Cabang atau Orang Pribadi Pengusaha Tertentu. Jumlah populasi responden kuesioner dihitung berdasarkan jumlah permohonan pendaftaran NPWP secara elektronik yang berhasil dilakukan seperti digambarkan pada Tabel 1.

**Tabel 1. Populasi Responden Kuesioner**

No	Jenis Responden	Jumlah
1	Wajib Pajak Orang Pribadi	1.717.003
2	Wajib Pajak Badan	127.413
		1.844.416

Krejcie & Morgan (1970) menyatakan bahwa sebuah sampel dinyatakan mewakili populasi apabila memenuhi jumlah tertentu yang bertambah sesuai dengan banyaknya jumlah populasi. Dengan jumlah populasi sebanyak 1.844.416 wajib pajak, maka menurut formula Krejcie & Morgan (1970) jumlah responden minimal untuk kegiatan survei ini adalah 323 responden.

Formula 1 sample Size Krejcie & Morgan (1970)

$$s = \frac{X^2 NP(1-P)}{d^2(N-1) + X^2 P(1-P)}$$

dimana,

s = jumlah sample yang dibutuhkan

X<sup>2</sup> = nilai tabel chi-square atas 1 degree of freedom pada level keyakinan yang diinginkan (0,05 = 3,841).

N = jumlah populasi.

P = proporsi populasi.

d = derajat akurasi yang menggambarkan proporsi populasi (0,05).

## HASIL DAN PEMBAHASAN

Partisipasi responden survei kepuasan pengguna layanan ini melibatkan 165.867 wajib pajak. Jumlah responden minimal yang disyaratkan untuk mengolah survei ini menurut Krejcie & Morgan (1970) adalah 323 orang, sehingga jumlah tersebut cukup mewakili populasi dari pengguna aplikasi.

**Tabel 2. Responden Survei**

No	Jenis Responden	Populasi	Responden	%
1	Wajib Pajak Orang Pribadi	1.717.003	154.9799	03%
2	Wajib Pajak Badan	127.413	10.8888	55%
		1.844.416	165.8678	99%

Pengolahan data hasil survei kepuasan pengguna aplikasi E-Reg versi Internet 3.0 menggunakan beberapa metode pengolahan data. Pertama, pengolahan data statistik digunakan untuk mengetahui validitas dan reliabilitas pertanyaan kuesioner. Kedua, pengukuran nilai indeks untuk mengukur tingkat kepuasan pengguna aplikasi berdasarkan nilai rata-rata pertanyaan. Nilai indeks tersebut dianggap mewakili tingkat kepuasan pengguna dengan rentang nilai antara 1 s.d 5. Semakin besar nilai indeks berarti pengguna aplikasi semakin merasa puas dengan aplikasi E-Reg versi Internet 3.0. Selain hasil berupa skala nilai, dari kuesioner ini juga diperoleh saran dan masukan responden dari jawaban dari pertanyaan terbuka dari setiap konstruk yang diasumsikan dapat menggambarkan keinginan dan kebutuhan pengguna aplikasi.

### 1. Uji Validitas dan Realibilitas

Pengujian validitas dan reliabilitas dilakukan terhadap data hasil kuesioner untuk memastikan data hasil kuesioner sudah teruji dan dapat dimanfaatkan. Validitas data kuesioner dapat diketahui jika nilai R Table > nilai Correlation Matrix. Dengan jumlah responden sebanyak 165.867 diperoleh nilai R Table sebesar 0,004812479. Sehingga, setelah membandingkan nilai R Table dengan nilai Correlation Matrix, seluruh unsur

pertanyaan pada kuesioner ini valid untuk digunakan.

**Tabel 3. Hasil Uji Validitas**

Inter-Item Correlation Matrix									
	RG RA TE1	RG RA TE2	RG RA TE3	RG RA TE4	RG RA TE5	RG RA TE6	RG RA TE7	RG RA TE8	TOTAL
RG RATE1	1.000	.743	.701	.704	.683	.678	.697	.670	.840
RG RATE2	.743	1.000	.686	.699	.666	.682	.705	.694	.846
RG RATE3	.701	.686	1.000	.826	.748	.751	.745	.688	.876
RG RATE4	.704	.699	.826	1.000	.781	.771	.774	.722	.896
RG RATE5	.683	.666	.748	.781	1.000	.759	.757	.715	.872
RG RATE6	.678	.682	.751	.771	.759	1.000	.799	.740	.884
RG RATE7	.697	.705	.745	.774	.757	.799	1.000	.787	.898
RG RATE8	.670	.694	.688	.722	.715	.740	.787	1.000	.868
TOTAL	.840	.846	.876	.896	.872	.884	.898	.868	1.000

Reliabilitas data kuesioner dapat terpenuhi jika nilai Cronbach's Alpha Based on Standardized Items > 0,6. Dengan demikian, semua unsur pertanyaan kuesioner sudah *reliable*.

**Tabel 4. Hasil Uji Realibilitas**

Reliability Statistics		
Cronbach's Alpha	Cronbach's Alpha Based N of Items on Standardized Items	
.797	.966	9

## 2. Indeks Kepuasan Pengguna

Pengukuran Indeks Kepuasan Pengguna menggunakan pendekatan nilai rata-rata hitung untuk mendapatkan indeks tingkat kepuasan atas layanan yang diberikan sebagaimana telah dilakukan dalam kegiatan pengukuran kepuasan pengguna aplikasi DJP sebelumnya. Selain itu, setiap pertanyaan diberikan bobot yang setara. Indeks kepuasan pengguna Modul Ekstensifikasi dirumuskan sebagai berikut:

$$IKPE - Reg Int = \frac{\sum \text{Nilai Rata-rata Hitung per pertanyaan}}{\text{Jumlah variabel}}$$

## 3. Nilai Indeks Kepuasan

Nilai indeks kepuasan pengguna aplikasi E-Registration Internet atas layanan pendaftaran NPWP Orang Pribadi adalah 4,656 serta NPWP Badan adalah 4,658. Sehingga, nilai Indeks Kepuasan pengguna aplikasi E-Registration pada periode ini adalah 4,656. Capaian indeks tersebut menggambarkan bahwa aplikasi E-Registration Internet sesuai dengan kebutuhan pengguna dalam pemberian layanan pendaftaran NPWP.

**Tabel 5. Nilai Indeks Kepuasan Pengguna**

No	Unsur Penilaian	Orang Pribadi	Badan	Indeks Kepuasan
1	Kualitas Aplikasi	4,700	4,690	4.699
2	User Xperience	4,585	4,603	4.586
3	Persyaratan Layanan	4,704	4,688	4.703
4	Prosedur Layanan	4,684	4,676	4.683
5	Waktu	4,694	4,680	4.693
6	Produk Hasil Layanan	4,665	4,700	4.668
7	Sarana dan Prasarana	4,646	4,661	4.647
8	Layanan dan penanganan gangguan	4,571	4,570	4.571
		<b>4.656</b>	<b>4.658</b>	<b>4.656</b>

Selain itu, berdasarkan nilai indeks dari setiap unsur kepuasan pengguna yang ditampilkan pada Tabel 5, responden survei memberikan nilai sangat puas atas pelayanan pendaftaran NPWP elektronik melalui aplikasi E-Registration Internet. Namun demikian, masih terdapat ruang perbaikan dan peningkatan dari sisi pengalaman menggunakan aplikasi (UX) dan layanan penanganan gangguan aplikasi sehingga dapat setara dengan unsur kepuasan pengguna lainnya.



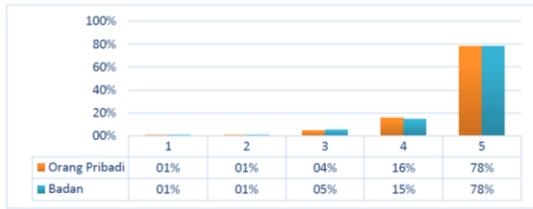
Gambar 2. Indeks Kepuasan Pengguna

**Gambar 2.**

## 4. Nilai Indeks per Unsur Penilaian

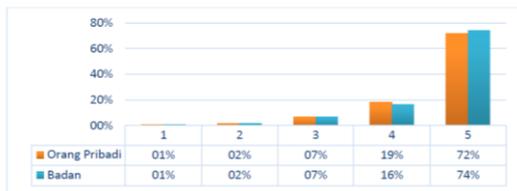
Indeks Kepuasan Pengguna diukur menggunakan delapan parameter yang mencerminkan tingkat kepuasan pengguna. Dengan menjabarkan hasil penilaian dari setiap parameter tersebut, diketahui bahwa lebih dari 90% responden memberikan respon yang positif (nilai >=4) pada setiap unsur penilaian kepuasan pengguna. Namun demikian, dari hasil tersebut, DJP masih memiliki beberapa area peningkatan dan perbaikan layanan, mengingat masih terdapat <=10% responden yang belum merasa puas dengan layanan pendaftaran NPWP secara elektronik tersebut.

Kualitas Aplikasi



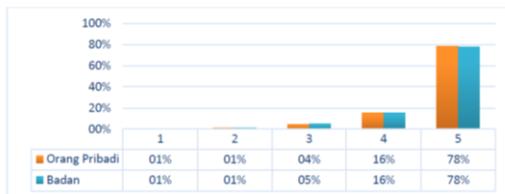
Gambar 3.

User Experience



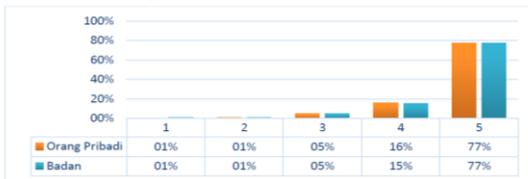
Gambar 4.

Persyaratan Layanan



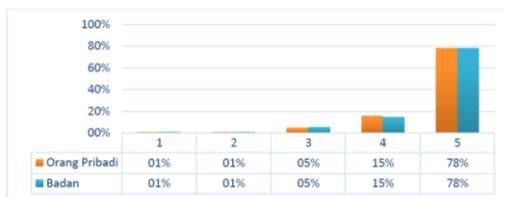
Gambar 5.

Prosedur Layanan



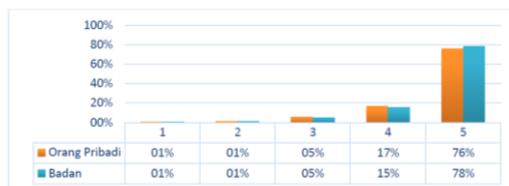
Gambar 6.

Waktu



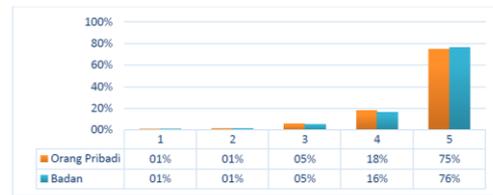
Gambar 7.

Produk Hasil Layanan



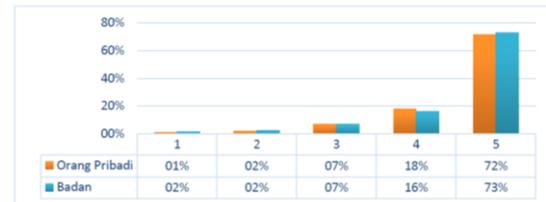
Gambar 8.

Sarana dan Prasarana



Gambar 9.

Layanan Penanganan Gangguan



Gambar 19.

5. Usulan Perbaikan dan Pengembangan Aplikasi

Setelah melakukan pengukuran indeks kepuasan pengguna layanan pendaftaran NPWP secara elektronik, selanjutnya penilaian wajib pajak terhadap kualitas aplikasi E-Registration. Untuk memperoleh informasi tersebut, pada kuesioner terdapat lima pertanyaan yang berkaitan dengan kualitas sistem informasi. Namun demikian, pertanyaan tersebut hanya diberikan kepada responden yang memberikan nilai  $\leq 3$  atas pertanyaan terkait kualitas aplikasi dan user experience dengan pertimbangan bahwa responden tersebut akan lebih memberikan penilaian yang lebih objektif terkait dengan kekurangan yang terdapat pada aplikasi E-Registration

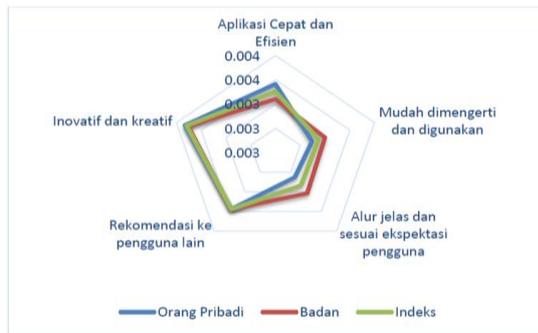
Tabel 6. Jenis Penilaian Responden

No	Kualitas Aplikasi/UX	Jumlah	%
1	> 3	148.026	89,24%
2	$\leq 3$	17.841	10,76%
		165.867	

Dari hasil kuesioner diketahui bahwa sebanyak 17.841 responden menyatakan kurang puas dengan aplikasi E-Registration Internet. Responden secara umum menilai cara penggunaan/alur operasional aplikasi masih kurang jelas dan menilai aplikasi tersebut tidak mudah untuk dipahami.

Tabel 7. Indeks Penilaian Aplikasi

No	Unsur Penilaian	Orang Pribadi	Badan	Indeks
1	Aplikasi Cepat dan Efisien	3,483	3,420	3,452
2	Mudah dimengerti dan digunakan	3,348	3,400	3,374
3	Alur jelas dan sesuai ekspektasi pengguna	3,327	3,407	3,367
4	Rekomendasi ke pengguna lain	3,488	3,489	3,488
5	Inovatif dan kreatif	3,565	3,552	3,559
		3,442	3,454	3,448



Gambar 11. Diagram Indeks Penelitian Aplikasi

## 6. Saran dan Masukan

Bagian terpenting dalam proses pengembangan aplikasi adalah pengumpulan informasi kebutuhan pengguna yang diperoleh dari pengguna yang sebenarnya. Hasil kuesioner ini juga menangkap aspirasi pengguna berupa saran dan masukan yang direkam oleh responden yang menilai kualitas aplikasi dan *user experience* berada pada level 3 atau dibawahnya. Oleh karena itu, usulan tersebut dapat diasumsikan sebagai keinginan dan/atau kebutuhan pengguna aplikasi. Dari hasil kuesioner terdapat 13.431 saran dan masukan yang dapat diolah. Data tersebut kemudian dilakukan validasi dan klasifikasi, sehingga diperoleh kesimpulan saran dan masukan disajikan pada Tabel 8.

Tabel 8. Daftar Saran dan Masukan Pengguna Aplikasi

No	Saran dan Masukan	Topik
1	Aplikasi tidak dapat diakses atau lambat	Akses Aplikasi
2	Time limit agar bisa disesuaikan, mengingat perlu waktu mempelajari data apayang perlu diisi	
3	Data pengurus yang sudah diinput, tidak tampil lagi jika perekaman pendaftaran dilakukan secara bertahap	Data Pengurus
4	Tambah keterangan "pilih salah satu" pada opsi input NPWP/NIK/No Paspor di menu tambah daftar pengurus	
5	Tidak bisa merekam data penanam modal	

6	Definisi nama KLU tidak dipahami	KLU
7	Jenis pekerjaan/sumber penghasilan tidak ada dalam referensi KLU	
8	Tidak ada pilihan sumber penghasilan untuk yang belum bekerja/sedang mencari kerja	
9	Ketersediaan petugas KPP/KP2KP sebagai PIC layanan pendaftaran online diKPP	Layanan dan Gangguan
10	Menu Help dan FAQ agar diaktifkan	
11	Terdapat opsi kartu NPWP diambil sendiri atau dikirimkan	
12	Tersedia layanan call center tidak berbayar	
13	Tersedia layanan live chat/konsultasi secara online	
14	Tersedia video tutorial	
15	Tidak ada daftar kontak call center/admin	
16	Tidak ada informasi/jamian berapa lama pengiriman kartu NPWP dari KPP	
17	Deskripsi notifikasi/pesan error agar lebih mudah dipahami (misal: saat klik tombol "rekam edit formulir" terdapat kata "mengubah status menjadi DFT". User tidak memahami maksud deskripsi tersebut	Notifikasi, Pesan Error
18	Notifikasi "error" data tidak lengkap pada isian detil pengurus agar lebih terlihat	
19	Error checklist "Tidak boleh Kosong" tidak terbaca karena lokasinya bertumpukan	
20	Pendaftaran NPWP Istri dengan suami yang belum ber-NPWP tidak dapatdilakukan	NPWP Istri
21	Captcha diperbesar agar lebih mudah terbaca	Perbaikan Bugs/Error
22	Captcha kadang tidak langsung muncul	
23	Email validasi tidak langsung terkirim	
24	Penjelasan memilih PP-23 atau Tarif Pasal 17 disertai petunjuk yang lebih jelas	PernyataanWP
25	WP belum menerima penjelasan mengenai aturan perpajakan, namundiwajibkan untuk mencentang pertanyaan telah menerima penjelasan	
26	Menu perubahan data dll, pada aplikasi dapat diaktifkan	Proses Bisnis
27	Tidak dapat menginput alamat di luar negeri (WNI)	
28	Data kode pos masih kosong	ReferensiWilayah
29	Data wilayah belum akurat	
30	Pencarian data wilayah diperbaiki, tidak hanya dengan menggunakan hurufawal	
31	Definisi jenis dokumen yang diupload diperjelas	Upload Dokumen
32	Pembatasan file maksimal sebesar 2 MB agar dipertimbangkan	
33	Penjelasan contoh format dokumen yang diupload	
34	Definisi pemodaln diperjelas	Deskripsi Kolom Isian
35	Definisi Pusat, Cabang, OPPT bagi Orang Pribadi	
36	Definisi status WP (memilih NE) agar diperjelas	
37	Definisi sumber penghasilan diperjelas	
38	Kolom-kolom isian ditambahkan pop-up keterangan data yang harus diinput sehingga tidak membingungkan	
39	Pilihan kata singkatan agar disertai dengan deskripsi lengkapnya	User Interface
40	Kesalahan memilih jenis NPWP tidak dapat diperbaiki, sehingga harus mendaftar dengan email baru	
41	Preview hasil perekaman dalam satu halaman	
42	Saat penginputan ulang, dapat langsung diarahkan pada halaman yang belum terisi	
43	Setelah submit permohonan, langsung ditampilkan kartu NPWP virtual	

44	Tampilan dapat dibuat scrolling daripada dibagi per halaman	
45	Tampilan menjadi kurang sesuai jika diakses melalui handphone	
46	Tombol previous dapat berjalan tanpa ada validasi di laman ybs	
47	Validasi data NIK dan KK tidak lancar, pada pagi hari tidak bisa namun di sore hari menjadi bisa	Validasi Dukcapil

Agar saran dan masukan tersebut dapat terakomodasi dalam pengembangan Aplikasi selanjutnya, usulan tersebut perlu ditindaklanjuti dengan pembahasan yang lebih detil antara pemilik bisnis, pengembang aplikasi dan pengguna aplikasi. Dengan pembahasan tersebut diharapkan dapat menjamin pengembangan aplikasi menjadi lebih terarah sesuai dengan kebutuhan riil pengguna serta secara tidak langsung kepuasan pengguna akan meningkat

## SIMPULAN

Dari kegiatan pengukuran indeks kepuasan pengguna aplikasi E-Registration Internet, dapat disimpulkan hal-hal sebagai berikut:

- 1) Hasil survei pengguna aplikasi E-Registration Internet menunjukkan bahwa wajib pajak merasa puas dengan layanan pendaftaran NPWP secara elektronik melalui aplikasi E-Registration Internet dengan indeks kepuasan sebesar 4,656 dari skala 5.
- 2) Unsur Layanan dan penanganan gangguan serta User Interface menjadi unsur dengan indeks terendah, sehingga perlu menjadi perhatian dalam pengembangan dan perbaikan layanan pendaftaran NPWP secara elektronik berikutnya.
- 3) Terdapat 10,76% responden yang belum merasa puas dengan aplikasi E-Registration Internet, dimana unsur kemudahan untuk digunakan serta tata cara pengoperasian aplikasi perlu dilakukan perbaikan.
- 4) Responden memberikan saran dan masukan pengembangan aplikasi E-Registration yang dapat diasumsikan sebagai kebutuhan pengguna aplikasi. Agar usulan tersebut bermanfaat dalam proses penyempurnaan aplikasi, konfirmasi dengan stakeholder aplikasi

dapat dilakukan melalui forum diskusi sehingga saran dan masukan tersebut dapat terdefinisi dengan jelas serta dapat mencerminkan kebutuhan pengguna aplikasi yang sebenarnya.

## DAFTAR PUSTAKA

- Cohen, L., Manion, L., & Morrison, K. (2007). *Research Methods in Education (6th Edition)*. Routledge.
- Cortina, J. M. (1993). What is Coefficient Alpha? An Examination of Theory and Applications.
- Cronbach, L. J. (1951). Coefficient Alpha and the Internal Structure of Tests. *Psychometrika*, 16(3), 297-334.
- Educational and Psychological Measurement*, 30, 607-610.
- Journal of Applied Psychology*, 78(1), 98-104.
- Krejcie, R. V., & Morgan, D. W. (1970). Determining Sample Size for Research Activities.
- Mahmud. (2011). *Metode Penelitian Pendidikan*. Bandung: Pustaka Setia.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-54/PJ/2010. (2010). Kebijakan
- Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK) Direktorat Jenderal Pajak. Peraturan Menteri Keuangan Republik Indonesia Nomor PMK-97/PMK.1/2017. (2017). Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- Peraturan Direktur Jenderal Pajak Nomor PER-54/PJ.2010. (2010). Kebijakan Pengembangan Teknologi Informasi dan Komunikasi Direktorat Jenderal Pajak sebagaimana terakhir diubah dengan PER-09/PJ/2017.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor 87/PMK.01/2019. (2019). Perubahan atas Peraturan Menteri Keuangan Nomor 217/PMK.01/2018 tentang Organisasi dan Tata Kerja Kementerian Keuangan.
- Peraturan Menteri Keuangan Nomor

- 97/PMK.01/2017. (2017). Tata Kelola Teknologi Informasi dan Komunikasi di Lingkungan Kementerian Keuangan.
- Peraturan Menteri Pendayagunaan Aparatur Negara dan Reformasi Birokrasi Nomor 14 Tahun 2017. (2017). Pedoman Survei kepuasan terhadap Penyelenggara Pelayanan Publik.
- Sugiyono. (2017). *Metode Penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Surat Edaran Direktur Jenderal Pajak Nomor SE-54/PJ/2011. (2011). Pedoman Pengembangan Aplikasi dan Infrastruktur Teknologi Informasi dan Komunikasi (TIK)