

DAFTAR PUSTAKA

- Abrar, Ana Nadya. 2003. *Teknologi Komunikasi Perspektif Ilmu Komunikasi*. Yogyakarta: LESFI.
- Alo, liliweri, 2011. *Komunikasi Serba Ada Serba Makna*. Jakarta: Prenada Media Grup.
- Cangara, Hafied. 2017. *Edisi Revisi Perencanaan & Strategi Komunikasi*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- _____.2018. *Pengantar Ilmu Komunikasi Edisi Ketiga*. Jakarta: PT. Rajagrafindo Persada.
- Daryanto, dan Setyobudi, Ismanto.2014. *Konsumen dan Pelayanan Prima*. Yogyakarta: Gava Media.
- Devito, Joseph A. 2011. *Komunikasi Antar Manusia*. Jakarta: Kharisma.
- Effendy, Onong, Uchjana. 2003. *Ilmu, Teori, dan Filsafat Komunikasi*. Bandung: Citra Aditya Bakti.
- Ely, DP. 1982. *Information Technology in Education: The Best of ERIC Syracuse*. New York: ERIC Clearinghouse on Information Resources.
- Gaol, L, Jimmy. 2008. *Sistem Informasi Manajemen Pemahaman dan Aplikasi*. Jakarta: PT. Grasindo.
- Ghozali, Imam. 2011. *Aplikasi Analisis Multivariate Dengan Program SPSS*. Semarang: Badan Penerbit Universitas Diponegoro.
- Hayat. 2017. *Manajemen Pelayanan Publik*. Depok: Rajawali Pers.
- Jogiyanto, 2005. *Analisis dan Desain Sistem Informasi*. Yogyakarta: Penerbit Andi
- Jogiyanto, H.M. 2009. *Sistem Informasi Teknologi*. Yogyakarta: Kharisma. Andi Offset.
- Kriyantono, R. 2014. *Teknik Praktis Riset Komunikasi*. Jakarta: Kencana.
- Littlejohn, Stephen W & Karen A. Foss. 2014. *Teori Komunikasi (Theories of Human Communication) Edisi 9*. Jakarta: Salemba Humanika.
- Mohammed, Rosli, dan Bungin, Burhan. 2015. *Audit Komunikasi*. Jakarta: Prenadamedia Group.

- Nurudin, 2018. *Perkembangan Teknologi Komunikasi*. Depok: Rajawali Pers.
- Rogers, Everett M. 1986. *Communication Technology The New Media in Society*. Michigan: Free Press.
- Sekolah Pascasarjana. 2018. *Pedoman Penulisan Tesis dan Disertasi Edisi 4*. Program Pascasarjana UNHAS Makassar.
- Sudirjo, Tata Subadri. 2006. *Analisa Sistem Informasi dan Rancangan Model Sistem*. Yogyakarta: Andi Offset.
- Sugiyono, 2016, *Metode penelitian Kuantitatif, Kualitatif, dan R&D*. Bandung: Alfabeta.
- Sujarweni, V. Wiratna. 2014. *Metode Penelitian: Lengkap, Praktis, dan Mudah Dipahami*. Yogyakarta: Pustaka Baru Press.
- Sutabri, Tata. 2012. *Analisis Sistem Informasi*. Yogyakarta: Andi.
- Unde, Andi Alimuddin. 2014. *Televisi & Masyarakat Pluralistik*. Jakarta: Prenadamedia Group.
- Yuandari, Esti, dan Aditya Rahman, R. Topan. 2017. *Metodologi Penelitian dan Statistika*. Bogor: In Media.

Tesis

- Masturawaty Mustafa. 2019. *Pengaruh Efektifitas Komunikasi Interpersonal Pegawai terhadap Iklim Komunikasi Organisasi Pada Kantor Politeknik Negeri Ujung Pandang*.
- Rosmala Dewi Kanata. 2018. *Pengaruh Sistem Aplikasi Pelayanan Kepegawaian (SAPK) Terhadap Keputusan Mutasi Pejabat Struktural Dalam Lingkup Pemerintah Kabupaten Bone*. Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin Makassar.

Jurnal/Karya Ilmiah

- A. Nur Fitri, Hafied Cangara, Andi Alimuddin Unde. 2013. *Sistem Informasi dan Komunikasi Apeksi Untuk Peningkatan Tata Pemerintahan Kota di Kawasan Timur Indonesia*. Jurnal Universitas Hasanuddin, Vol.2, No. 4.

- Agus Widodo, Honorata RDP, dan Nurcahyati. 2016. *Pengaruh Kualitas Sistem Aplikasi dan Kualitas Informasi terhadap Kepuasan Pengguna Sistem Aplikasi RTS Dengan Kepercayaan Variabel Mediasi*. (Jurnal Universitas Untag Semarang, Juli 2016)
- Ellyn Nurbaiti, Heru Susilo, Rosalita Rachma Agusti. *Pengaruh Implementasi Sistem Elektronik Bagi Wajib Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Administrasi Perpajakan* (Studi Pada Wajib Pajak Terdaftar Di Kpp Pratama Malang Utara). Jurnal Mahasiswa Perpajakan.
- Gunawan Setyo Utomo, Kartika Hendra Titisari, dan Anita Wijayanti. 2019. *Pengaruh Kualitas E-Government Terhadap Kepuasan Pengguna E-Filing Studi Kasus Wajib Pajak OP di Surakarta*. Jurnal Widya Ganeswara.
- Kurnia, Novi. Desember 2005. *Perkembangan Teknologi Komunikasi dan Media Baru : Implikasi Terhadap Teori dan Komunikasi*, Jurnal Mediator Vol. 6, No. 2.
- Nuramalia Hasanah, Susi Indriani. 2013. *Efektifitas Pelaksanaan Self Assessment System dan Modernisasi Administrasi Pajak Terhadap Kualitas Pelayanan Pajak* (Studi Kasus Pada KPP Kebon Jeruk 1). Universitas Negeri Jakarta.
- Ozy Yudri Maselingga. 2018. *Pengaruh Pemahaman Teknologi Informasi, Efektivitas, Dan Kemudahan Penggunaan Aplikasi E-Filing Terhadap Tingkat Kepuasan Wajib Pajak Di Kantor Pelayanan Pajak Pratama Pekanbaru Tampan*. Universitas Islam Negeri Sultan Syarif Kasim Riau.

Peraturan dan Dokumen Resmi Pemerintah

Buku Panduan Perilaku Pegawai Kementerian Keuangan

Buku Profil Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar Tahun 2017

Keputusan Menteri Negara Pendayagunaan Aparatur Negara (Meneg PAN) Nomor 63/KEP/M.PAN/7/2003 tentang Pedoman Umum Penyelenggaraan Pelayanan Publik

Proposal Inovasi Aplikasi SIPAKATAU KPP Madya Makassar Tahun 2018

Undang-Undang No. 16 Tahun 2009 tentang Ketentuan Umum dan Tata Cara Perpajakan

Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik

Internet

<http://digilib.unila.ac.id/15763/17/BAB%20II.pdf>. *Konsep inovasi dan Pelayanan publik*, diakses pada tanggal 3 Januari 2020

<http://mudahalgoritma.blogspot.com/2016/12/karakteristik-sistem-menurut-jogiyanto.html>. *Karakteristik Sistem Menurut Jogiyanto*, diakses pada tanggal 3 Januari 2020

<http://studimedia2010.blogspot.co.id/>. *Diffusion of Innovations Theory*, diakses pada tanggal 3 Januari 2020

<https://pengertiandefinisi.com/pengertian-inovasi-dan-ciri-cirinya/>. *Pengertian Inovasi dan Ciri-cirinya*, diakses pada tanggal 3 Januari 2020

<https://www.maxmanroe.com/vid/teknologi/pengertian-aplikasi.html>. *Pengertian Aplikasi: Arti, Fungsi, Klasifikasi, dan Contoh Aplikasi*, diakses pada tanggal 3 Januari 2020

<https://www.seputarpengetahuan.co.id/2017/11/pengertian-media-komunikasi-teori-fungsi-jenis-jenis-karakteristik-bentuk.html>. *Pengertian Media Komunikasi, Teori, Fungsi, Jenis, Karakteristik & Bentuknya*, diakses pada tanggal 3 Januari 2020

http://eprints.mercubuana-yogya.ac.id/1011/4/BAB_II.pdf. *Teori Pelayanan*, diakses pada tanggal 3 Januari 2020

<https://s.docworkspace.com/d/ANcWbjKGiYQg4uGkwN2mFA>. *Konsep Teknologi Komunikasi*, diakses pada tanggal 3 Januari 2020

<https://library.binus.ac.id/eColls/eThesisdoc/Bab2/2011-2-00490-mc%202.pdf>, diakses pada tanggal 25 Februari 2020

<https://pakarkomunikasi.com/teori-perbedaan-individu-dalam-komunikasi-massa>

HD8	Pearson Correlation	.944**	.907**	.907**	.889**	.907**	.925**	.869**	1	.671**	.945**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
HD9	Pearson Correlation	.759**	.737**	.827**	.820**	.715**	.718**	.671**	.671**	1	.809**
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000		.000
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73
Skor_Total	Pearson Correlation	.983**	.975**	.985**	.971**	.955**	.958**	.923**	.945**	.809**	1
	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	
	N	73	73	73	73	73	73	73	73	73	73

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS SIPAKATAU AR (X3)

No. Item	Sampel	Pearson Correlation	Keterangan
AR1	105	0,947	Valid
AR2	105	0,932	Valid
AR3	105	0,939	Valid
AR4	105	0,930	Valid
AR5	105	0,947	Valid
AR6	105	0,935	Valid
AR7	105	0,930	Valid
AR8	105	0,937	Valid
AR9	105	0,933	Valid
AR10	105	0,932	Valid
AR11	105	0,944	Valid
AR12	105	0,935	Valid
AR13	105	0,931	Valid
AR14	105	0,940	Valid

AR15	105	0,900	Valid
AR16	105	0,958	Valid
AR17	105	0,937	Valid
AR18	105	0,948	Valid
AR19	105	0,945	Valid
AR20	105	0,945	Valid
AR21	105	0,924	Valid
AR22	105	0,951	Valid
AR23	105	0,922	Valid
AR24	105	0,920	Valid
AR25	105	0,933	Valid
AR26	105	0,941	Valid
AR27	105	0,964	Valid
AR28	105	0,946	Valid
AR29	105	0,946	Valid

** Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI VALIDITAS VARIABEL Y

Correlations

	Yitem1	Yitem2	Yitem3	Yitem4	Yitem5	Yitem6	Yitem7	Yitem8	Yitem9	Yitem10	Skor_Total
Yitem1 Pearson Correlation	1	.890**	.932**	.909**	.918**	.951**	.906**	.932**	.912**	.923**	.964**
Yitem1 Sig. (2-tailed)		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Yitem1 N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Yitem2 Pearson Correlation	.890**	1	.873**	.849**	.930**	.887**	.917**	.873**	.878**	.866**	.931**
Yitem2 Sig. (2-tailed)	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Yitem2 N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Yitem3 Pearson Correlation	.932**	.873**	1	.956**	.943**	.931**	.887**	.933**	.935**	.946**	.971**
Yitem3 Sig. (2-tailed)	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Yitem3 N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Yitem4 Pearson Correlation	.909**	.849**	.956**	1	.921**	.931**	.932**	.933**	.913**	.902**	.962**
Yitem4 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
Yitem4 N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Yitem5 Pearson Correlation	.918**	.930**	.943**	.921**	1	.917**	.942**	.921**	.945**	.934**	.974**
Yitem5 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000	.000
Yitem5 N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Yitem6 Pearson Correlation	.951**	.887**	.931**	.931**	.917**	1	.929**	.931**	.888**	.900**	.963**
Yitem6 Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000		.000	.000	.000	.000	.000
Yitem6 N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
Yitem7 Pearson Correlation	.906**	.917**	.887**	.932**	.942**	.929**	1	.932**	.889**	.878**	.958**

	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
	Pearson Correlation	.932**	.873**	.933**	.933**	.921**	.931**	.932**	1	.913**	.924**	.967**
Yitem8	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
	Pearson Correlation	.912**	.878**	.935**	.913**	.945**	.888**	.889**	.913**	1	.968**	.962**
Yitem9	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
	Pearson Correlation	.923**	.866**	.946**	.902**	.934**	.900**	.878**	.924**	.968**	1	.962**
Yitem10	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105
	Pearson Correlation	.964**	.931**	.971**	.962**	.974**	.963**	.958**	.967**	.962**	.962**	1
Skor_T otal	Sig. (2-tailed)	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000	.000
	N	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105	105

** . Correlation is significant at the 0.01 level (2-tailed).

UJI RELIABILITAS VARIABEL X1

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.988	15

UJI RELIABILITAS SIPAKATAU HELPDESK (X2)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.985	9

UJI RELIABILITAS SIPAKATAU AR (X3)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.995	29

UJI RELIABILITAS SIPAKATAU ANDROID (X4)

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.961	7

UJI RELIABILITAS VARIABEL Y

Reliability Statistics

Cronbach's Alpha	N of Items
.991	10

TABEL DISTRIBUSI FREKUENSI

VARIABEL KUALITAS SISTEM

Easy_Of_Use

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	2	1.9	1.9
	Tinggi	50	47.6	49.5
	Sangat Tinggi	53	50.5	100.0
	Total	105	100.0	100.0

Response_Time

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Tinggi	6	5.7	5.7	5.7
Valid Tinggi	48	45.7	45.7	51.4
Valid Sangat Tinggi	51	48.6	48.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Tinggi	7	6.7	6.7	6.7
Valid Tinggi	47	44.8	44.8	51.4
Valid Sangat Tinggi	51	48.6	48.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Flexibility

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Tinggi	3	2.9	2.9	2.9
Valid Tinggi	48	45.7	45.7	48.6
Valid Sangat Tinggi	54	51.4	51.4	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Security

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Tinggi	5	4.8	4.8	4.8
Tinggi	50	47.6	47.6	52.4
Sangat Tinggi	50	47.6	47.6	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Untuk menjawab masalah 1, maka digunakan uji analisa tabel frekuensi untuk setiap variabel, khususnya pada variabel X2, X3, dan X4 sebagai variabel yang menunjukkan tingkat penggunaan aplikasi Sipakatau. Sehingga masing-masing variabel dibuatkan interval nilai minimum dan nilai maksimum sebagai berikut:

Variabel Sipakatau Helpdesk (X2): Nilai minimum $1 \times 9 = 9$, Nilai maksimum $5 \times 9 = 45$. Sehingga intervalnya adalah :

9-14 = Sangat Rendah (1), 15-19 = Rendah (2), 20-25 Cukup Tinggi (3), 26-35 = Tinggi (4), dan 36-45 = Sangat Tinggi (5)

HD

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Tinggi	9	12.3	12.3	12.3
Sangat Tinggi	64	87.7	87.7	100.0
Total	73	100.0	100.0	

$1 \times 29 = 29$

$5 \times 29 = 145$

29-52 (1) 53-75 (2) 76-99 (3) 100-123 (4) 124-145 (5)

AR

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	9	8.6	8.6
	Tinggi	56	53.3	61.9
	Sangat Tinggi	40	38.1	100.0
	Total	105	100.0	100.0

$1 \times 7 = 7$

$5 \times 7 = 35$

7-12 (1) 13-17 (2) 18-22 (3) 23-27 (4) 28-35 (5)

AD

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid	Cukup Tinggi	2	5.1	5.1
	Tinggi	3	7.7	12.8
	Sangat Tinggi	34	87.2	100.0
	Total	39	100.0	100.0

FREKUENSI KUALITAS PELAYANAN

Untuk melihat tingkat kualitas pelayanan berdasarkan penilaian responden, maka digunakan tabel distribusi frekuensi pada tiap indikator.

Tangibility

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Tinggi	6	5.7	5.7	5.7
Tinggi	52	49.5	49.5	55.2
Sangat Tinggi	47	44.8	44.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Reliability

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Tinggi	11	10.5	10.5	10.5
Tinggi	47	44.8	44.8	55.2
Sangat Tinggi	47	44.8	44.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Responsiveness

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Tinggi	10	9.5	9.5	9.5
Tinggi	52	49.5	49.5	59.0
Sangat Tinggi	43	41.0	41.0	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Assurance

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Tinggi	7	6.7	6.7	6.7
Tinggi	52	49.5	49.5	56.2
Sangat Tinggi	46	43.8	43.8	100.0
Total	105	100.0	100.0	

Emphaty

	Frequency	Percent	Valid Percent	Cumulative Percent
Valid Cukup Tinggi	11	10.5	10.5	10.5
Tinggi	49	46.7	46.7	57.1
Sangat Tinggi	45	42.9	42.9	100.0
Total	105	100.0	100.0	

HASIL ANALISIS UJI REGRESI LINEAR BERGANDA

Uji analisis regresi linear berganda digunakan untuk melihat pengaruh antara beberapa variabel X terhadap variabel Y

Variables Entered/Removed^a

Model	Variables Entered	Variables Removed	Method
1	Sipakatau_Android, Kualitas_Sistem, Sipakatau_Helpdesk, Sipakatau_AR ^b	.	Enter

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. All requested variables entered.

Model Summary^b

Model	R	R Square	Adjusted R Square	Std. Error of the Estimate
1	.833 ^a	.694	.658	3.885

a. Predictors: (Constant), Sipakatau_Android, Kualitas_Sistem, Sipakatau_Helpdesk, Sipakatau_AR

b. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

ANOVA^a

Model	Sum of Squares	df	Mean Square	F	Sig.
1 Regression	1164.576	4	291.144	19.290	.000 ^b
Residual	513.168	34	15.093		
Total	1677.744	38			

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

b. Predictors: (Constant), Sipakatau_Android, Kualitas_Sistem, Sipakatau_Helpdesk, Sipakatau_AR

Coefficients^a

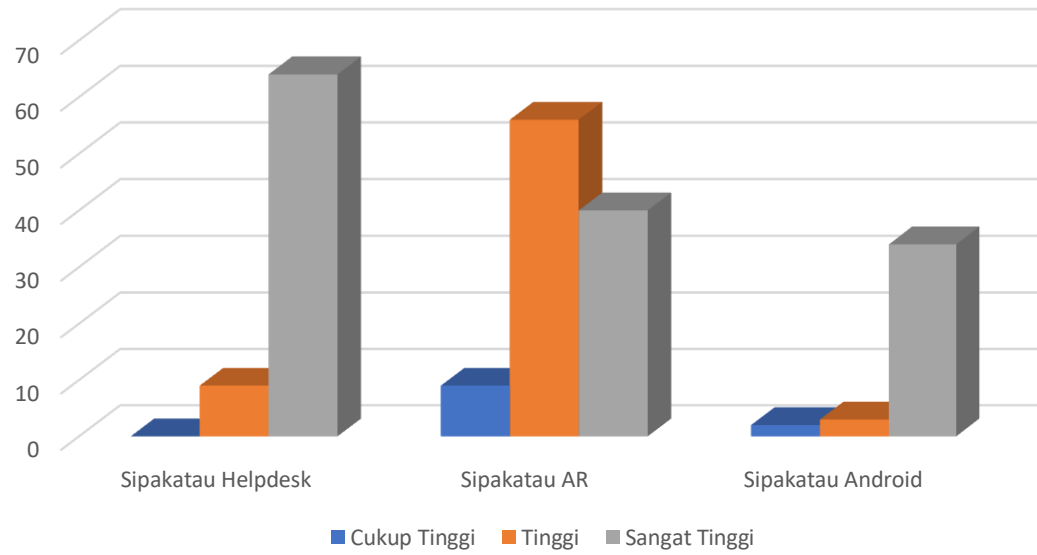
Model	Unstandardized Coefficients		Standardized Coefficients	t	Sig.
	B	Std. Error	Beta		
(Constant)	7.027	6.985		1.006	.322
Kualitas_Sistem	.278	.080	.439	3.480	.001
1 Sipakatau_Helpdesk	-.091	.135	-.071	-.677	.503
Sipakatau_AR	.174	.044	.519	3.975	.000
Sipakatau_Android	-.038	.177	-.022	-.218	.829

a. Dependent Variable: Kualitas_Pelayanan

Model regresi linear berganda yang terbentuk adalah:

$$Y = 7,027 + 0,278X_1 + (-0,091)X_2 + 0,174 + (-0,038)$$

Tingkat Penggunaan Aplikasi Sipakatau



**KUESIONER PENELITIAN TENTANG EFEKTIVITAS PENGGUNAAN
INOVASI APLIKASI SISTEM PELAYANAN DAN KONSULTASI
TERPADU (SIPAKATAU) TERHADAP KUALITAS PELAYANAN
PERPAJAKAN DI KANTOR PELAYANAN PAJAK MADYA MAKASSAR**

A. BIODATA RESPONDEN

1. Nama :
2. Usia :tahun
3. Jenis kelamin : Laki-laki Perempuan
4. Pendidikan Terakhir :
5. Nama Badan Usaha :
6. NPWP :
7. Tempat Kedudukan Usaha :
8. Terdaftar Sebagai Wajib Pajak
di KPP Madya Makassar Sejak :

**B. SURVEI TINGKAT PEMAHAMAN REPONDEN TERHADAP
APLIKASI SIPAKATAU**

1. Apakah saudara mengetahui tentang Aplikasi SIPAKATAU?
.....
2. Sejak kapan saudara mengetahui tentang Aplikasi SIPAKATAU?
.....
3. Apakah saudara menggunakan Aplikasi SIPAKATAU dalam
penyelenggaraan pelayanan di KPP Madya Makassar?
.....
4. Jika ya, manakah dari Aplikasi SIPAKATAU di bawah ini yang
saudara gunakan?
 SIPAKATAU *Helpdesk*
 SIPAKATAU *Account Representative*
 SIPAKATAU *Android*
5. Mengapa saudara hanya menggunakan Aplikasi SIPAKATAU
*Helpdesk/SIPAKATAU Account Representative/SIPAKATAU
Android?*
(pertanyaan ini dijawab jika responden tidak menggunakan semua Aplikasi SIPAKATAU)
.....
.....
.....

C. PETUNJUK PENGISIAN KUESIONER

1. Sebelum mengisi kuesioner, mohon saudara membaca setiap butir pernyataan dengan dengan cermat
2. Pilihan jawaban adalah :
STS = Sangat Tidak Setuju
TS = Tidak Setuju
CS = Cukup Setuju
S = Setuju
SS = Sangat Setuju
3. Pilihlah salah satu jawaban yang saudara anggap paling sesuai dengan pendapat saudara seperti yang telah digambarkan oleh pernyataan yang tersedia
4. Berilah tanda centang (√) pada salah satu pilihan jawaban yang tertera pada kolom sesuai dengan pilihan jawaban saudara
5. Semua pernyataan yang ada, mohon dijawab tanpa ada satupun yang terlewat

D. KUESIONER KUALITAS SISTEM DAN KUALITAS INFORMASI DARI INOVASI APLIKASI SIPAKATAU

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
1.	Aplikasi SIPAKATAU membantu dan mempermudah Wajib Pajak dalam melaksanakan dan menyelesaikan kewajiban perpajakan					
2.	Aplikasi SIPAKATAU memberikan Efisiensi dalam hal waktu, biaya dan tenaga Wajib Pajak dalam memenuhi kewajiban perpajakan					
3.	Aplikasi SIPAKATAU mudah digunakan oleh Wajib Pajak					
4.	Aplikasi SIPAKATAU memiliki tampilan dan <i>design</i> yang mudah dipahami Wajib Pajak					
5.	Aplikasi SIPAKATAU mudah diakses dan prosesnya cepat					
6.	Aplikasi SIPAKATAU memiliki jaringan yang tidak mudah <i>down</i> sehingga minim dari kerusakan dan kesalahan					
7.	Aplikasi SIPAKATAU dapat diakses dimanapun selama ada jaringan seluler dan jaringan internet					
8.	Aplikasi SIPAKATAU menjamin keamanan data Wajib Pajak					

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
9.	Aplikasi SIPAKATAU menyimpan seluruh aktifitas Wajib Pajak dalam <i>data base</i>					
10.	Aplikasi SIPAKATAU menyediakan informasi yang dibutuhkan Wajib Pajak					
11.	Aplikasi SIPAKATAU memberikan informasi yang akurat					
12.	Aplikasi SIPAKATAU memberikan Informasi yang memang dibutuhkan oleh Wajib Pajak					
13.	Aplikasi SIPAKATAU memberikan informasi yang mudah dipahami oleh Wajib Pajak					
14.	Aplikasi SIPAKATAU memberikan informasi yang dijamin tingkat kepercayaannya karena berasal dari sumber yang tepat					
15.	Aplikasi SIPAKATAU memberikan informasi dengan cepat dan tepat waktu					
Pernyataan terkait konten/isi bagi Wajib Pajak yang menggunakan Aplikasi SIPAKATAU Helpdesk						
16.	Saudara selalu menggunakan fasilitas <i>Short Message Service (SMS)</i> untuk mendapatkan nomor antrian pelayanan <i>Helpdesk</i>					
17.	Fasilitas <i>Short Message Service (SMS)</i> pada Aplikasi SIPAKATAU <i>Helpdesk</i> mudah digunakan					
18.	Fasilitas <i>Short Message Service (SMS)</i> pada Aplikasi SIPAKATAU <i>Helpdesk</i> mudah dipahami					
19.	Saudara mendapatkan kepastian layanan <i>Short Message Service (SMS)</i> melalui Aplikasi SIPAKATAU <i>Helpdesk</i>					
20.	Saudara selalu menggunakan fasilitas <i>Video Call</i> untuk melakukan konsultasi pelayanan <i>Helpdesk</i>					
21.	Fasilitas <i>Video Call</i> pada Aplikasi SIPAKATAU <i>Helpdesk</i> mudah digunakan					
22.	Fasilitas <i>Video Call</i> pada Aplikasi SIPAKATAU <i>Helpdesk</i> mudah dipahami					
23.	Saudara mendapatkan kepastian layanan <i>Video Call</i> melalui Aplikasi SIPAKATAU <i>Helpdesk</i>					

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
24.	Aplikasi SIPAKATAU <i>Helpdesk</i> menjamin keamanan data Wajib Pajak					
Pernyataan terkait konten/isi bagi Wajib Pajak yang menggunakan Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i>						
25.	Saudara selalu menggunakan fasilitas Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i> pada saat mengajukan permohonan pemindahbukuan, keberatan, surat keterangan dan surat lainnya					
26.	Saudara mendapatkan kepastian layanan pada saat mengajukan permohonan pemindahbukuan, keberatan, surat keterangan dan surat lainnya					
27.	Saudara selalu menggunakan fasilitas Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i> pada saat melaporkan SPT Masa PPh Pasal 21					
28.	Aplikasi dan sistem pendukung yang digunakan pada saat melaporkan SPT Masa PPh Pasal 21 mudah digunakan					
29.	Aplikasi dan sistem pendukung yang digunakan pada saat melaporkan SPT Masa PPh Pasal 21 mudah dipahami					
30.	Saudara mendapatkan kepastian layanan pada saat melaporkan SPT Masa PPh Pasal 21					
31.	Saudara selalu menggunakan fasilitas Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i> pada saat melaporkan SPT Masa PPN					
32.	Aplikasi dan sistem pendukung yang digunakan pada saat melaporkan SPT Masa PPN mudah digunakan					
33.	Aplikasi dan sistem pendukung yang digunakan pada saat melaporkan SPT masa PPN mudah dipahami					
34.	Saudara mendapatkan kepastian layanan pada saat melaporkan SPT Masa PPN					
35.	Saudara selalu menggunakan fasilitas Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i> pada saat melaporkan SPT Tahunan					
36.	Aplikasi dan sistem pendukung yang digunakan pada saat melaporkan SPT					

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
	Tahunan mudah digunakan					
37.	Aplikasi dan sistem pendukung yang digunakan pada saat melaporkan SPT Tahunan mudah dipahami					
38.	Saudara mendapatkan kepastian layanan pada saat melaporkan SPT Tahunan					
39.	Saudara selalu menggunakan fasilitas Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i> pada saat melakukan konsultasi E-SPT melalui layanan <i>Helpdesk</i>					
40.	Aplikasi dan sistem pendukung E-SPT mudah digunakan					
41.	Aplikasi dan sistem pendukung E-SPT mudah dipahami					
42.	Saudara mendapatkan kepastian layanan dalam penggunaan E-SPT					
43.	Saudara selalu menggunakan fasilitas Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i> pada saat melakukan konsultasi <i>E-Filling</i> melalui layanan <i>Helpdesk</i>					
44.	Aplikasi dan sistem pendukung <i>E-Filling</i> mudah digunakan					
45.	Aplikasi dan sistem pendukung <i>E-Filling</i> mudah dipahami					
46.	Saudara mendapatkan kepastian layanan dalam penggunaan <i>E-Filling</i>					
47.	Saudara selalu menggunakan fasilitas Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i> pada saat melakukan konsultasi E-Faktur melalui layanan <i>Helpdesk</i>					
48.	Aplikasi dan sistem pendukung E-Faktur mudah digunakan					
49.	Aplikasi dan sistem pendukung E-Faktur mudah dipahami					
50.	Saudara mendapatkan kepastian layanan dalam penggunaan E-Faktur					
51.	Saudara selalu menggunakan fasilitas Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i> pada saat akan melakukan konsultasi dengan <i>Account Representative</i> saudara					

NO.	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
52.	Saudara mendapatkan kepastian layanan pada saat akan melakukan konsultasi dengan <i>Account Representative</i> saudara melalui Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i>					
53	Aplikasi SIPAKATAU <i>Account Representative</i> menjamin keamanan data Wajib Pajak					
Pernyataan terkait konten/isi bagi Wajib Pajak yang menggunakan Aplikasi SIPAKATAU Android						
54.	Saudara selalu menggunakan fitur antrian <i>online</i> dalam Aplikasi SIPAKATAU <i>Android</i> untuk mendapatkan antrian secara online					
55.	Saudara selalu menggunakan fitur konsultasi dalam Aplikasi SIPAKATAU <i>Android</i> untuk mengatur jadwal konsultasi dengan <i>Account Representative</i> saudara					
56.	Saudara selalu menggunakan fitur FAQ Pajak untuk mendapatkan jawaban atas pertanyaan yang sering saudara ajukan dalam Aplikasi SIPAKATAU <i>Android</i>					
57.	Fitur-fitur dalam aplikasi SIPAKATAU <i>Android</i> mudah digunakan					
58.	Fitur-fitur dalam aplikasi SIPAKATAU <i>Android</i> mudah dipahami					
59.	Saudara mendapatkan kepastian layanan pada saat menggunakan Aplikasi SIPAKATAU <i>Android</i>					
60.	Aplikasi SIPAKATAU <i>Android</i> menjamin keamanan data Wajib Pajak					

E. KUESIONER KUALITAS PELAYANAN PERPAJAKAN DENGAN DITERAPKANNYA PENGGUNAAN APLIKASI SIPAKATAU DI KPP MADYA MAKASSAR

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
1.	Aplikasi SIPAKATAU telah didukung dengan perangkat teknologi yang maksimal					
2.	SIPAKATAU didukung oleh personil yang handal baik petugas <i>Helpdesk</i> maupun <i>Account Representative</i>					
3.	Melalui aplikasi SIPAKATAU petugas <i>Helpdesk</i> dan <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang dijanjikan secara meyakinkan					

NO	PERNYATAAN	STS	TS	CS	S	SS
4.	Melalui aplikasi SIPAKATAU petugas <i>Helpdesk</i> dan <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang dijanjikan secara akurat					
5.	Melalui aplikasi SIPAKATAU petugas <i>Helpdesk</i> dan <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang cepat					
6.	Melalui aplikasi SIPAKATAU petugas <i>Helpdesk</i> dan <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang tepat					
7.	Melalui aplikasi SIPAKATAU petugas <i>Helpdesk</i> dan <i>Account Representative</i> memberikan pelayanan yang meyakinkan					
8.	Melalui aplikasi SIPAKATAU petugas <i>Helpdesk</i> dan <i>Account Representative</i> memberikan kepastian pelayanan					
9.	Melalui aplikasi SIPAKATAU petugas <i>Helpdesk</i> dan <i>Account Representative</i> memberikan perhatian kepada keinginan Wajib Pajak					
10.	Melalui aplikasi SIPAKATAU petugas <i>Helpdesk</i> dan <i>Account Representative</i> memberikan perhatian kepada kebutuhan Wajib Pajak					

F. SARAN DAN MASUKAN

.....

.....

.....

.....

.....

----- TERIMA KASIH -----



**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak
KPP Madya Makassar**

Standard Operating Procedure
**TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM PELAYANAN
KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU) HELPDESK**

Revisi	: -	Nomor	: KPP812-01
Tanggal	: 03 Oktober 2017	Halaman	: 1 dari 4

A. Deskripsi

Prosedur operasi ini digunakan sebagai pedoman dalam menggunakan aplikasi yang merupakan invosi KPP Madya Makassar, yaitu Sipakatau Helpdesk

B. Dasar Hukum

1. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
2. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik
3. Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar Nomor KEP-354A/WPJ.15/KP.06/2018 Tentang Penetapan Petugas Pengelolaan Sistem Pelayanan Konsultasi Terpadu

C. Surat Edaran Terkait

Tidak ada

D. Pihak-Pihak yang Terkait

1. Petugas Helpdesk

E. Keluaran (Output)

F. Jangka Waktu Penyelesaian

Konsultasi dilakukan pada hari yang sama

G. Perhatian

Prosedur operasi ini bermanfaat sebagai pedoman dalam menjalankan aplikasi Sipakatau Helpdesk dalam rangka pemberian layanan konsultasi terhadap Wajib Pajak melalui Video Call/ online



**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak
KPP Madya Makassar**

Standard Operating Procedure

**TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM PELAYANAN
KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU) HELPDESK**

Revisi	: -	Nomor	: KPP812-01
Tanggal	: 03 Oktober 2017	Halaman	: 2 dari 4

H. Prosedur Kerja

1. Tata Cara Penggunaan Aplikasi SIPAKATAU Helpdesk Via SMS
 - a. Wajib Pajak yang hendak berkonsultasi melalui aplikasi Sipakatau Helpdesk mendaftarkan diri untuk mendapatkan nomor antrian Video Call dengan cara mengirimkan SMS (*Short Message Service.*)
 - b. Sistem antrian kemudian akan mengolah dan menjawab SMS Wajib Pajak untuk memberitahukan nomor antrian Wajib Pajak.
 - c. Petugas Helpdesk menerima daftar antrian kemudian menghubungi Wajib Pajak sesuai dengan daftar antrian yang diterima.
 - d. Wajib pajak melakukan konsultasi dengan pegawai Helpdesk melalui Video Call.

2. Tata Cara Penggunaan Aplikasi Sipakatau Helpdesk Via Aplikasi
 - a. Wajib Pajak melalui aplikasi menginput tujuan dan permasalahan yang hendak dikonsultasikan.
 - b. Sistem secara otomatis akan mengirimkan email ke Petugas Helpdesk.
 - c. Petugas Helpdesk menerima email notifikasi tentang permohonan Wajib Pajak dan kemudian menghubungi Wajib Pajak melalui Video Call.



Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak
KPP Madya Makassar

Standard Operating Procedure
TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM PELAYANAN
KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU) HELPDESK

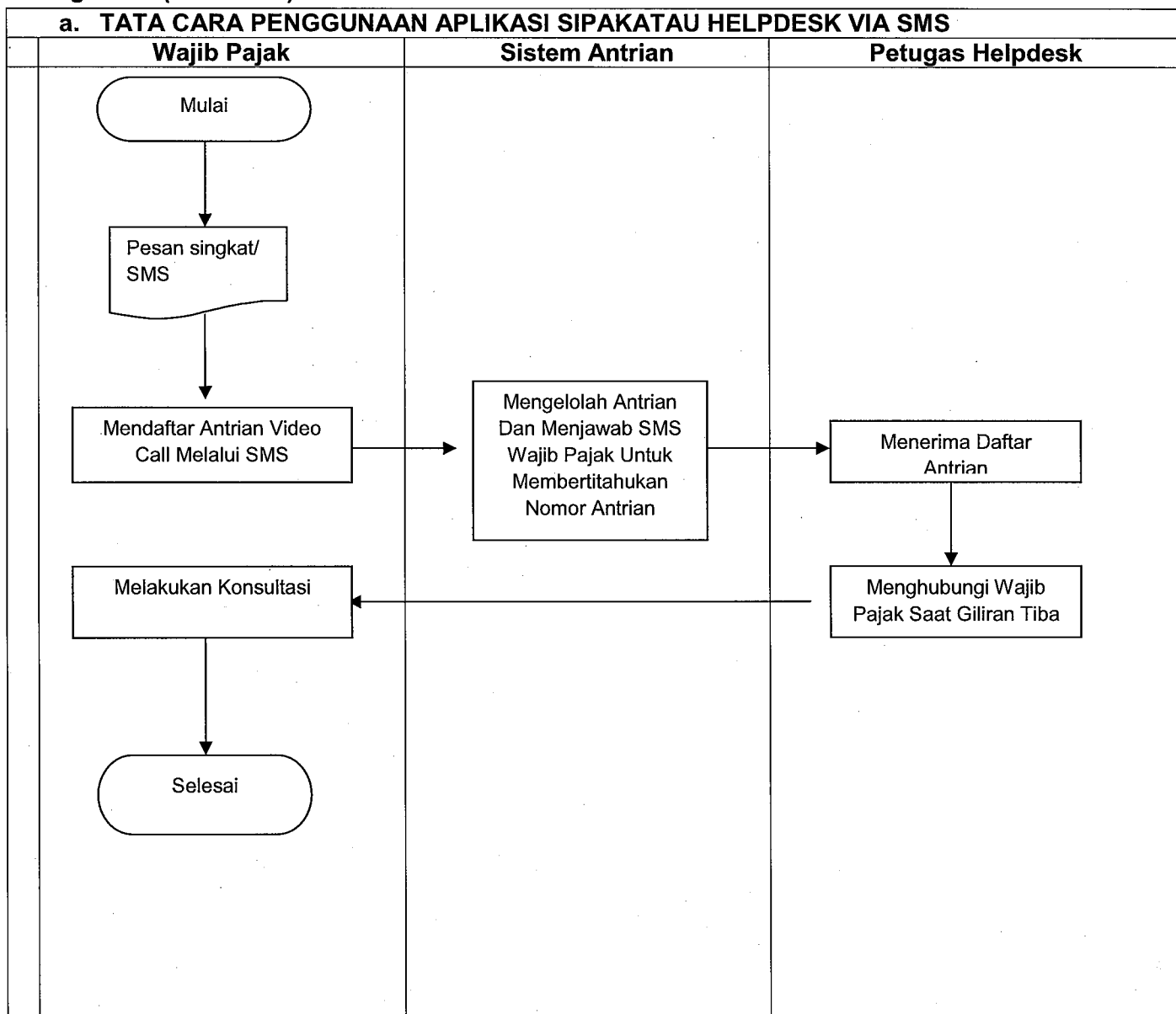
Revisi : -

Nomor : KPP812-01

Tanggal : 03 Oktober 2017

Halaman : 3 dari 4

I. Bagan Air (Flowchart)



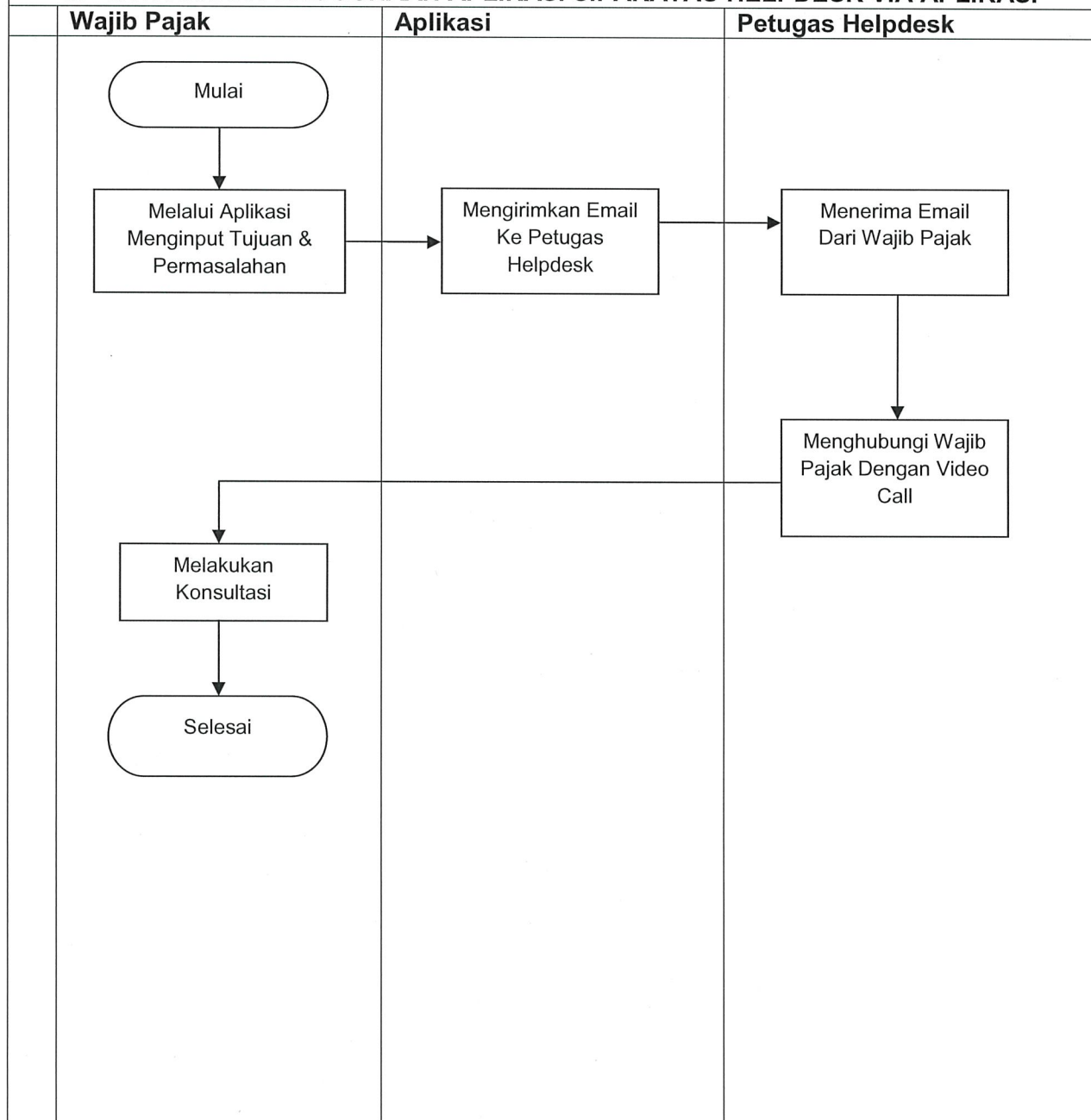


Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak
KPP Madya Makassar

Standard Operating Procedure
TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM PELAYANAN
KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU) HELPDESK

Revisi : - Nomor : KPP812-01
Tanggal : 03 Oktober 2017 Halaman : 4 dari 4

b. TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SIPAKATAU HELPDESK VIA APLIKASI



Disahkan oleh :
Kepala Kantor Pelayanan Pajak
Madya Makassar



Ashri
NIP 196212311982101004



**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak
KPP Madya Makassar**

**Standard Operating Procedure
TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM PELAYANAN
KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU) ACCOUNT
REPRESENTATIVE**

Revisi	: -	Nomor	: KPP812-02
Tanggal	: 03 Oktober 2017	Halaman	: 1 dari 4

1. Deskripsi

Prosedur operasi ini digunakan sebagai pedoman dalam menggunakan aplikasi yang merupakan invosi KPP Madya Makassar, yaitu Sipakatau Account Representative. Sipakatau AR adalah aplikasi yang membantu WP yang datang ke KPP untuk melakukan konsultasi/konseling dengan *Account Representativenya*. Aplikasi yang terhubung ke komputer para *Account Representative* ini dapat mengefisienkan kerja petugas dan waktu tunggu WP.

2. Dasar Hukum

- a. Undang-Undang Nomor 25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik (Lembaran Negara Republik Indonesia Tahun 2009, Nomor 112, Tambahan Lembaran Negara Republik Indonesia Nomor 5038)
- b. Peraturan Pemerintah Nomor 96 Tahun 2012 Tentang Pelaksanaan UU Nomor 25 Tentang Pelayanan Publik
- c. Keputusan Kepala Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar Nomor KEP-354/WPJ.15/KP.06/2018 Tentang Penetapan Petugas Pengelolaan Sistem Pelayanan Konsultasi Terpadu

3. Surat Edaran Terkait

Tidak ada

4. Pihak-Pihak yang Terkait

- a. Kepala Seksi Waskon II, III, dan IV
- b. Account Representative Waskon II, III, dan IV
- c. Petugas Helpdesk

5. Keluaran (Output)

Tidak ada

6. Jangka Waktu Penyelesaian

Konsultasi dilakukan pada hari yang sama

7. Perhatian

SOP ini bermanfaat sebagai pedoman dalam menjalankan aplikasi sipakatau AR di KPP Madya Makassar guna mempermudah apabila Wajib Pajak hendak berkonsultasi dengan Account Representative di KPP



**Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak
KPP Madya Makassar**

**Standard Operating Procedure
TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM PELAYANAN
KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU) ACCOUNT
REPRESENTATIVE**

Revisi	: -	Nomor	: KPP812-02
Tanggal	: 03 Oktober 2017	Halaman	: 2 dari 4

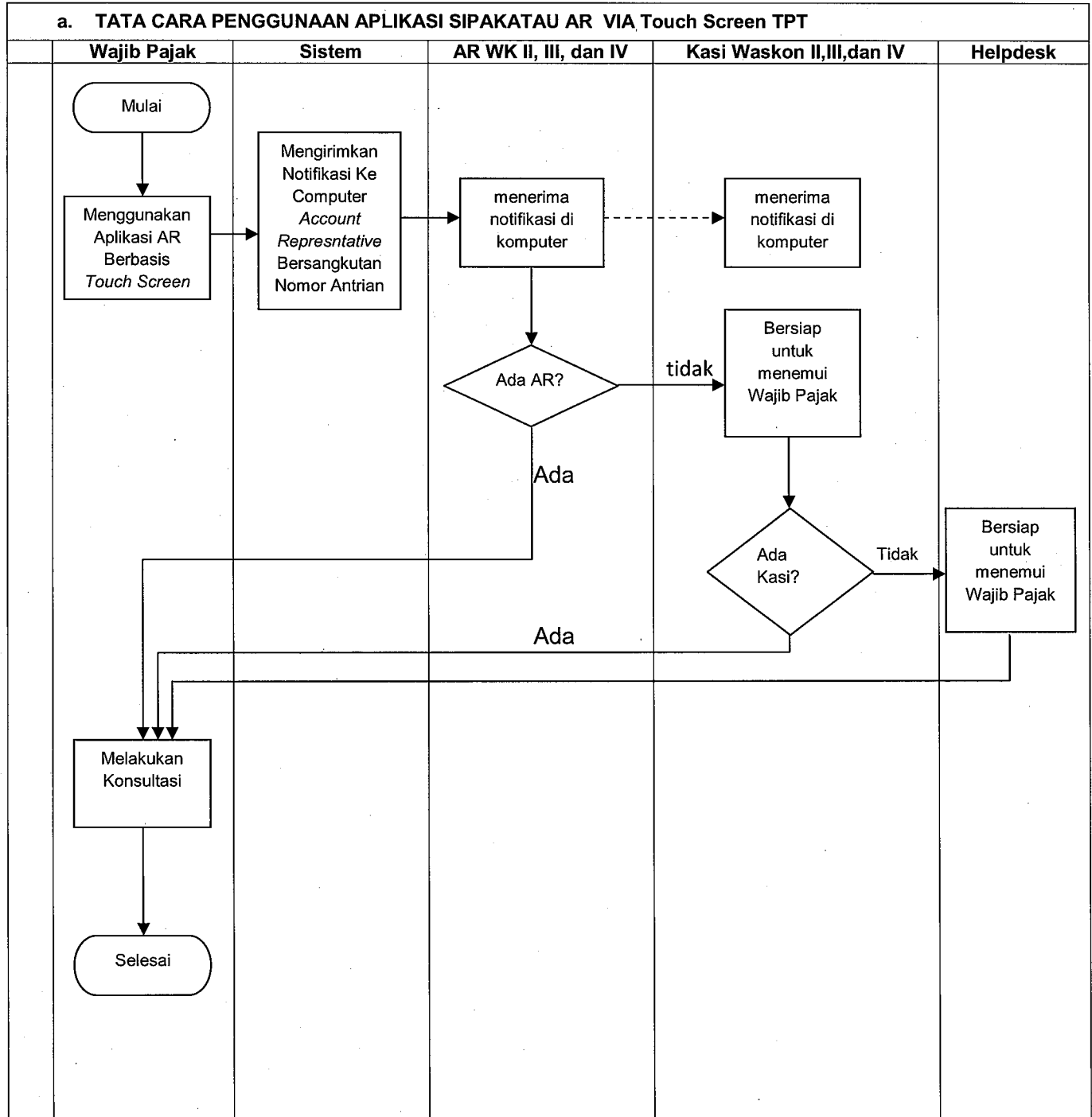
8. Prosedur Kerja

1. Tata Cara Penggunaan Aplikasi Sipakatau *Account Representative* via Aplikasi *Touch Screen*
 - a. Wajib Pajak yang hendak berkonsultasi menggunakan aplikasi AR berbasis Touch Screen yang terdapat di TPT dengan menginput Nomor NPWP Wajib Pajak untuk mengirimkan notifikasi ke computer Account Representative bersangkutan.
 - b. Sistem mengirimkan notifikasi ke computer Account Representative bersangkutan. Hal ini dapat mengefisienkan kerja petugas dan waktu tunggu Wajib Pajak.
 - c. Account Representative dan Kepala Seksi Waskon bersangkutan menerima notifikasi di computer masing-masing dan bersiap untuk melakukan konsultasi dengan Wajib Pajak.
 - d. Apabila AR sedang tidak berada di tempat makan konsultasi akan dilakukan oleh Kepala Seksi Waskon. Dan apabila Kepala Seksi Waskon juga sedang tidak berada di tempat makan konsultasi akan dilakukan oleh petugas Helpdesk.
 - e. Wajib Pajak melakukan konsultasi dan mendapat informasi yang di inginkan.
2. Tata Cara Penggunaan Aplikasi Sipakatau *Account Representative* via Aplikasi Android
 - a. Melalui Aplikasi yang telah diunduh, Wajib Pajak mengatur jadwal untuk bertemu dengan Account Representative untuk berkonsultasi.
 - b. Aplikasi secara otomatis mengirimkan email notifikasi ke AR untuk menyetujui atau tidak waktu yang telah diajukan oleh Wajib Pajak.
 - c. Account Representative yang telah menerima notifikasi memeriksa jadwal yang di ajukan oleh Wajib Pajak untuk di sesuaikan dengan jadwal yang lain, apakah waktu yang diajukan WP dapat di penuhi atau tidak.
 - d. Jika waktu yang diajukan bertepatan dengan jadwal lain dari AR sehingga berhalangan untuk memenuhi permintaan WP maka email penolakan akan dikirimkan ke Wajib Pajak.
 - e. Jika AR setuju maka system akan mengirimkan notifikasi melalui email ke Wajib Pajak bahwa waktu yang diajukan dapat dipenuhi.
 - f. Setelah menerima notifikasi persetujuan, Wajib Pajak dapat melakukan konsultasi sesuai waktu yang ditentukan.



Revisi	: -	Nomor	: KPP812-02
Tanggal	: 03 Oktober 2017	Halaman	: 3 dari 4

I. Bagan Air (Flowchart)



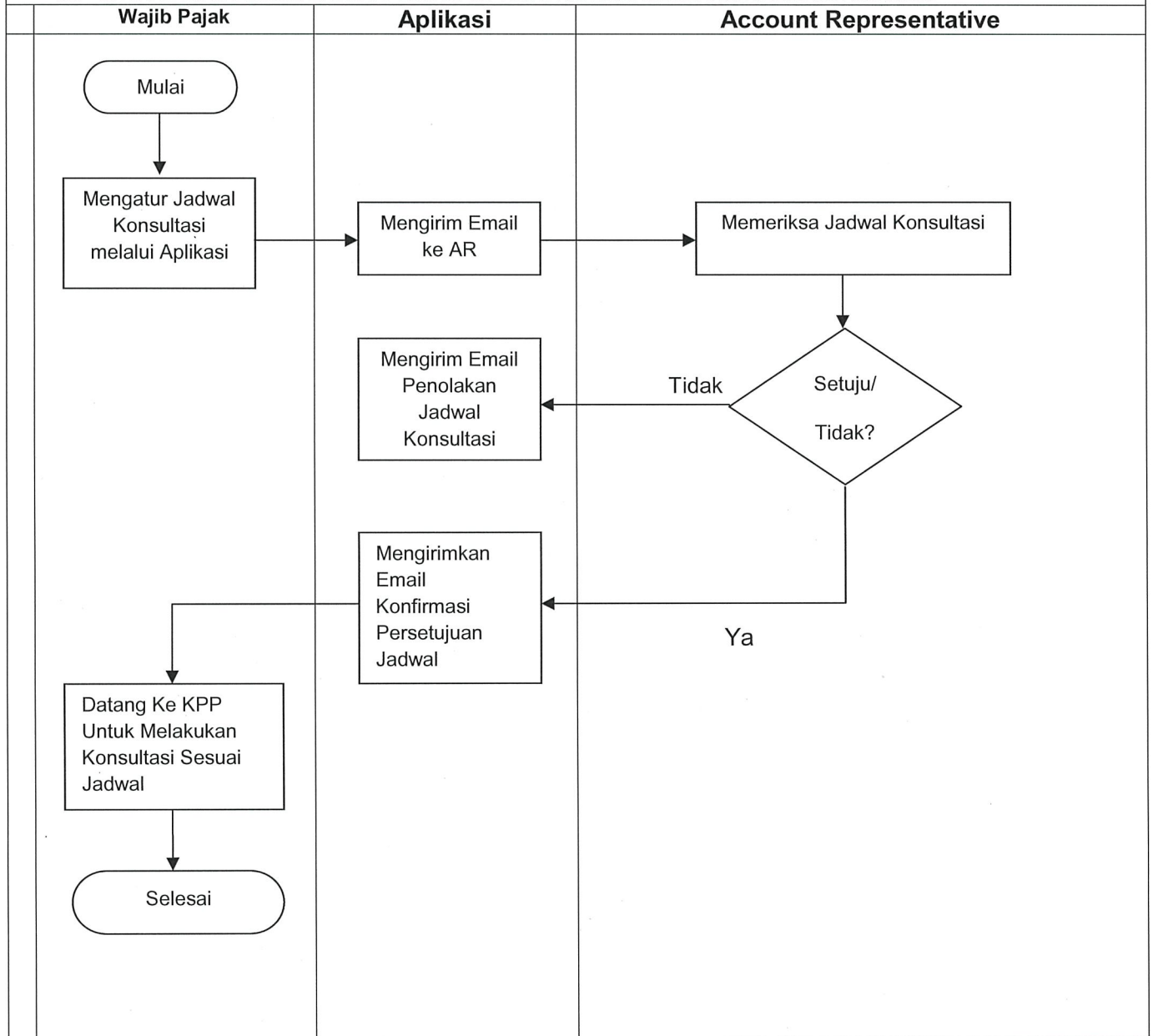


Kementerian Keuangan Republik Indonesia
Direktorat Jenderal Pajak
KPP Madya Makassar

Standard Operating Procedure
TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SISTEM PELAYANAN
KONSULTASI TERPADU (SIPAKATAU) ACCOUNT REPRESENTATIVE

Revisi	: -	Nomor	: KPP812-02
Tanggal	: 03 Oktober 2017	Halaman	: 4 dari 4

b. TATA CARA PENGGUNAAN APLIKASI SIPAKATAU HELPDESK VIA APLIKASI ANDROID



Disahkan oleh :
Kepala Kantor Pelayanan Pajak
Madya Makassar



Ashri
NIP 196212311982101004

DOKUMENTASI



Sumber: Dokumentasi pribadi



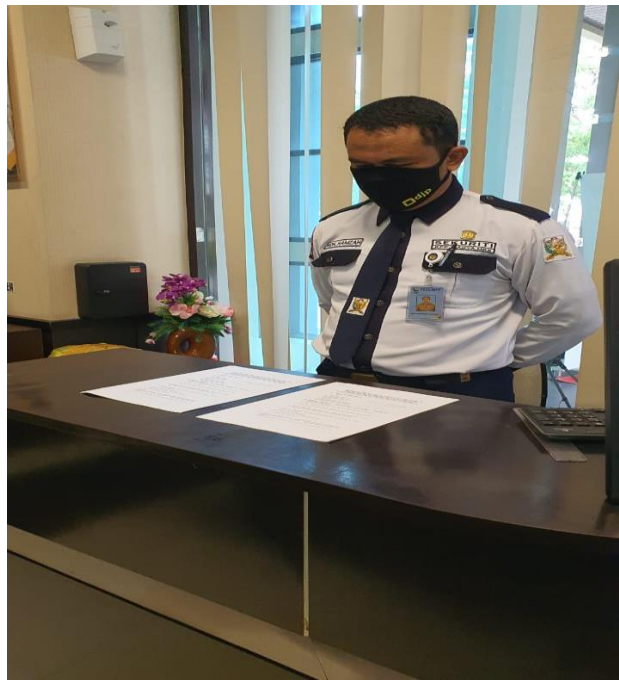
Sumber: Dokumentasi pribadi



Sumber: Dokumentasi pribadi



Sumber: Dokumentasi pribadi



Sumber: Dokumentasi pribadi



Sumber: Dokumentasi pribadi



Sumber: Dokumentasi pribadi



Kuesioner Penelitian SIPAKATAU

Pertanyaan Respons 32



Bagian 1 dari 8

Kuesioner



Yth. Bapak/Ibu Responden
di Tempat

Saya Nurul Wahda Umar, pegawai tugas belajar Kantor Pusat Direktorat Jenderal Pajak (DJP) pada Fakultas Ilmu Sosial dan Ilmu Politik Program Pascasarjana Ilmu Komunikasi Universitas Hasanuddin (UNHAS) Makassar.

Saat ini saya sedang melakukan penelitian tentang Efektivitas Penggunaan Inovasi Aplikasi Sistem Pelayanan dan Konsultasi Terpadu (SIPAKATAU) terhadap Kualitas Pelayanan Perpajakan di Kantor Pelayanan Pajak Madya Makassar.

Saya sangat mengharapkan partisipasi Bapak/Ibu dalam penelitian ini, untuk itu dimohon Bapak/Ibu dapat menyempatkan waktunya dalam menyelesaikan kuesioner ini dengan cara memilih jawaban yang dianggap paling sesuai dengan pendapat Bapak/Ibu.

Jawaban/tanggapan Bapak/Ibu akan diperlakukan sesuai dengan standar profesionalitas dan etika penelitian. Oleh sebab itu, peneliti akan menjaga kerahasiaan identitas Bapak/Ibu responden.

Saya ucapkan banyak terima kasih atas kesediaan dan partisipasinya dalam penelitian ini.

Peneliti,
Nurul Wahda Umar

Sumber: Dokumentasi pribadi