

STUDI KUALITAS PELAYANAN PADA APLIKASI E-SPOP KABUPATEN JOMBANG : PENDEKATAN SERVQUAL

Sendri Rosiana Kilmas, Viry Puspaning Ramadhan, Rahmatina Hidayati

Teknologi Informasi, Universitas Merdeka Malang
Jl. Terusan Dieng No. 62-64, Kota Malang, Jawa Timur
rossianakilmas@gmail.com

ABSTRAK

Pemanfaatan teknologi informasi dalam pelayanan publik menjadi strategi penting dalam meningkatkan efisiensi dan transparansi birokrasi, salah satunya melalui implementasi aplikasi E-SPOP di Kabupaten Jombang. Namun, dalam pelaksanaannya masih ditemukan berbagai kendala seperti kurangnya perhatian personal, tampilan antarmuka yang tidak optimal, serta respon layanan yang belum maksimal. Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi E-SPOP berdasarkan harapan dan persepsi pengguna dengan menggunakan metode SERVQUAL, yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Penelitian dilakukan dengan pendekatan kuantitatif deskriptif melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aktif E-SPOP. Hasil analisis menunjukkan bahwa seluruh dimensi memiliki nilai gap negatif, dengan kesenjangan terbesar pada dimensi empathy (-1,18) dan terkecil pada responsiveness (-0,91), yang menandakan bahwa layanan belum memenuhi ekspektasi pengguna. Uji validitas dan reliabilitas menunjukkan bahwa instrumen yang digunakan valid dan reliabel. Selain itu, hasil pengujian usability terhadap *Prototype* hasil *redesign* menghasilkan skor SUS sebesar 73,32 yang termasuk kategori "Good", menunjukkan bahwa antarmuka yang dikembangkan telah sesuai dengan kebutuhan pengguna. Penelitian ini memberikan rekomendasi strategis untuk perbaikan kualitas layanan berbasis prioritas gap yang ditemukan.

Kata kunci : Aplikasi E-SPOP, E-Government, Jombang, Kualitas Pelayanan, SERVQUAL

1. PENDAHULUAN

Di tengah pesatnya perkembangan era digital, transformasi besar terjadi dalam penyelenggaraan layanan publik berkat kemajuan teknologi informasi dan komunikasi. Pemerintah daerah di seluruh Indonesia, termasuk Kabupaten Jombang, mulai memanfaatkan aplikasi digital untuk memberikan pelayanan yang lebih cepat, efisien, dan responsif kepada masyarakat. Salah satu terobosan yang dihadirkan adalah aplikasi E-SPOP (Elektronik Sistem Pelayanan Objek Pajak), yang dirancang untuk mempercepat proses distribusi serta pembayaran Surat Pemberitahuan Pajak Terhutang (SPPT) dan Pajak Bumi dan Bangunan Perdesaan dan Perkotaan (PBB-P2). Inovasi ini diharapkan mampu mendorong transparansi, mempercepat layanan perpajakan daerah, dan mengatasi kendala yang selama ini muncul dalam sistem distribusi manual [1].

Meski telah diterapkan, penggunaan aplikasi E-SPOP di Kabupaten Jombang masih menghadapi sejumlah tantangan. Sebagian wajib pajak menyampaikan keluhan terkait kurangnya kejelasan informasi, lambannya tanggapan dari petugas, serta kendala teknis dalam mengakses dan mengoperasikan aplikasi tersebut. Berbagai hambatan ini mencerminkan adanya ketimpangan antara ekspektasi masyarakat terhadap layanan digital dan realita yang mereka temui di lapangan [2]. Kondisi ini memunculkan pertanyaan tentang sejauh mana efektivitas E-SPOP dalam menyajikan layanan yang berkualitas dan memenuhi kebutuhan pengguna.

Keberhasilan sebuah aplikasi digital dalam menjawab kebutuhan penggunanya sangat bergantung

pada kualitas layanan yang diberikan. Dalam konteks layanan publik, penilaian tidak hanya didasarkan pada kecepatan dan kemudahan akses, tetapi juga mencakup aspek-aspek seperti empati, keandalan, responsivitas, jaminan, dan bukti fisik pelayanan. Untuk menilai hal ini secara menyeluruh, metode SERVQUAL yang dikembangkan oleh Parasuraman pada tahun 1990 digunakan guna membandingkan ekspektasi dan persepsi pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan. Pendekatan ini juga diadopsi oleh Silalahi dan Kaunang untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan yang masih perlu dibenahi [3].

Dalam pengembangannya, aplikasi E-SPOP perlu memperhatikan tidak hanya sisi teknis, tetapi juga pengalaman pengguna secara menyeluruh. Tujuan utamanya bukan sekadar menghadirkan layanan yang cepat dan akurat, melainkan juga menciptakan rasa aman dan penghargaan bagi para wajib pajak. Penelitian terkait pengembangan aplikasi berbasis web dengan pendekatan SERVQUAL mengungkapkan bahwa evaluasi kualitas layanan dan tingkat kepuasan pengguna dapat dilakukan secara lebih efisien apabila proses pengumpulan, pengujian, dan pengolahan data dilakukan secara otomatis [4].

Sejumlah penelitian mengenai kualitas layanan menunjukkan bahwa responsivitas merupakan aspek yang sangat krusial dalam layanan digital. Studi yang dilakukan oleh Rahadian yang menganalisis kualitas pelayanan menggunakan metode SERVQUAL menemukan bahwa dimensi responsivitas memiliki gap tertinggi sebesar 0,56 dari total gap positif 1,74, yang mencerminkan tingginya tingkat kepuasan nasabah [5]. Temuan ini menegaskan pentingnya

kecepatan dan ketanggapan dalam merespons kebutuhan pengguna. Selain itu, penelitian oleh Marwanah menunjukkan bahwa kualitas layanan digital (E-SERVQUAL) memiliki hubungan positif dengan terbentuknya kepercayaan (trust), dan bahwa kepuasan (satisfaction) juga berkontribusi terhadap munculnya trust serta loyalitas pengguna [6]. Namun, E-SERVQUAL secara langsung tidak berpengaruh terhadap loyalitas, sehingga trust berperan sebagai mediator penting dalam membangun loyalitas pelanggan.

Penelitian lain yang menyoroti penerapan layanan digital dalam pemerintahan dilakukan oleh Rahmadanita, penelitian yang dilakukan membahas mengenai kualitas pelayanan publik dalam penerapan E-PBB [7]. Mengacu pada dimensi kualitas pelayanan, temuan penelitian menunjukkan bahwa Tangible aplikasi E-PBB mempermudah akses informasi tagihan Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) tanpa perlu mengunjungi kantor, meningkatkan efisiensi layanan, Reliability aplikasi ini dipercaya masyarakat, tercermin dari lebih dari 5000 unduhan dan rating 3,6 di Play Store, Responsiveness menyediakan layanan cepat dan akurat melalui akses informasi tagihan secara daring, Assurance pegawai menunjukkan sikap ramah dan responsif melalui fitur call center, Empathy terdapat kekurangan, seperti ketiadaan fitur pembayaran langsung di aplikasi dan minimnya informasi kode alamat, yang menyebabkan kritik dari pengguna. Penelitian ini menyimpulkan bahwa aplikasi E-PBB telah meningkatkan kualitas pelayanan publik dan mendukung implementasi E-Government, namun memerlukan penyempurnaan fitur dan sosialisasi yang lebih intensif untuk mencapai optimalisasi.

Penerapan aplikasi E-SPOP sebagai inovasi layanan pajak digital di Kabupaten Jombang memiliki tujuan strategis, yaitu meningkatkan pendapatan asli daerah sekaligus memberikan kemudahan akses bagi para wajib pajak. Meskipun demikian, hingga saat ini belum terdapat penelitian yang secara khusus mengevaluasi kualitas layanan E-SPOP dari perspektif pengguna dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL. Oleh karena itu, studi ini menjadi sangat relevan untuk dilakukan. Penelitian ini bertujuan untuk menilai sejauh mana aplikasi E-SPOP mampu memenuhi ekspektasi dan persepsi masyarakat, serta mengidentifikasi dimensi layanan yang masih perlu ditingkatkan dari sisi kualitas.

2. TINJAUAN PUSTAKA

2.1. Kualitas Pelayanan Pajak

Kualitas merupakan konsep abstrak yang menggambarkan sejauh mana suatu layanan memenuhi standar atau ekspektasi yang telah ditetapkan [8]. Dalam konsep administrasi publik, kualitas pelayanan merujuk pada kemampuan pemerintah dalam menyediakan layanan yang responsif, adil, dan berorientasi pada kepentingan masyarakat. Pelayanan pajak yang berkualitas

memiliki peran strategis dalam meningkatkan kepatuhan wajib pajak dan memperkuat kepercayaan terhadap otoritas perpajakan.

Menurut Sumual, dkk kualitas pelayanan ditentukan oleh kemampuan suatu sistem untuk memenuhi atau melampaui harapan pengguna. Dalam layanan perpajakan, hal ini mencakup kejelasan prosedur, aksesibilitas informasi, dan profesionalisme petugas pajak [9]. Selain itu, dimensi-dimensi kualitas seperti reliabilitas dan transparansi memainkan peran penting dalam membangun kepercayaan publik [10].

2.2. Aplikasi E-SPOP

Pemanfaatan teknologi informasi dalam layanan publik merupakan bagian dari implementasi e-government yang bertujuan meningkatkan efisiensi, akuntabilitas, dan transparansi birokrasi. Salah satu bentuk inovasi digital dalam sistem perpajakan daerah adalah E-SPOP (Elektronik Surat Pemberitahuan Objek Pajak), yang memfasilitasi pelaporan dan pembaruan data objek Pajak Bumi dan Bangunan (PBB) secara daring.

Melalui E-SPOP, wajib pajak dapat mengisi formulir, mengunggah dokumen pendukung, dan mengirimkan data tanpa harus datang langsung ke kantor pajak. Sistem ini mempercepat proses administrasi, mengurangi ketergantungan pada layanan manual, dan memperluas akses terutama bagi masyarakat di daerah terpencil [11].

Secara teknis, E-SPOP dilengkapi dengan fitur validasi otomatis, notifikasi status pengajuan, serta antarmuka yang ramah pengguna dan kompatibel dengan berbagai perangkat. Validasi data bertujuan meminimalisasi kesalahan input, sementara integrasi sistem dengan basis data perpajakan daerah meningkatkan akurasi dan konsistensi informasi [12].

Tantangan seperti keterbatasan akses internet, minimnya sosialisasi, dan resistensi terhadap perubahan teknologi masih menjadi hambatan yang perlu diantisipasi. Oleh karena itu, strategi penerapan E-SPOP sebaiknya mengadopsi pendekatan partisipatif dan pemberdayaan pengguna akhir guna meningkatkan adopsi sistem secara berkelanjutan.

2.3. E-Servqual

Metode SERVQUAL (Service Quality), yang dikembangkan oleh Parasuraman, Zeithaml, dan Berry, merupakan alat ukur yang paling banyak digunakan untuk menilai kualitas layanan dengan cara membandingkan harapan pelanggan terhadap layanan dengan persepsi mereka setelah menerima layanan tersebut [13]. Inti dari pendekatan ini adalah bahwa kualitas pelayanan bersifat subjektif dan ditentukan oleh sejauh mana layanan mampu memenuhi atau melampaui ekspektasi pelanggan.

SERVQUAL mengukur kualitas layanan berdasarkan lima dimensi utama, yaitu:

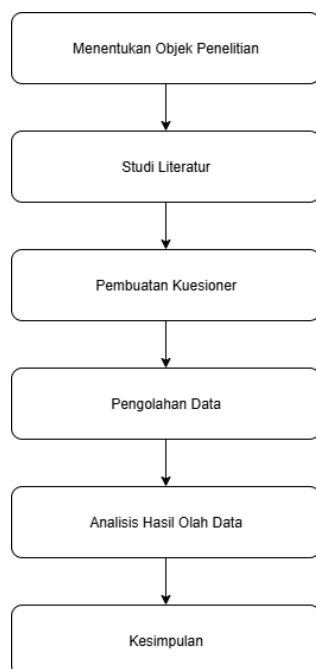
- Tangibles* – representasi fisik dari layanan, seperti fasilitas, perlengkapan, dan penampilan karyawan.

- b. *Reliability* – kemampuan untuk memberikan layanan secara akurat dan andal.
- c. *Responsiveness* – kesiapan dan kemauan staf untuk membantu dan memberikan layanan cepat.
- d. *Assurance* – mencakup rasa aman yang ditimbulkan melalui kompetensi, kesopanan, dan kredibilitas staf.
- e. *Empathy* – tingkat perhatian dan pemahaman terhadap kebutuhan pelanggan secara individual.

Pengukuran dilakukan melalui kuesioner dua bagian: satu bagian untuk harapan pelanggan, dan bagian lainnya untuk persepsi setelah layanan diberikan. Kedua bagian berisi pernyataan yang identik dan dinilai dengan skala Likert, umumnya 1 (sangat tidak setuju) hingga 5 (sangat setuju). Selisih antara nilai persepsi dan harapan menghasilkan skor kualitas layanan (*service quality gap*). Interpretasi skor dibagi menjadi tiga kategori, yaitu positif, nol, dan negatif.

Keunggulan SERVQUAL terletak pada fleksibilitasnya untuk digunakan di berbagai sektor jasa dan latar budaya yang berbeda. Namun, pendekatan ini juga mendapat kritik, terutama karena sangat bergantung pada persepsi subjektif responden, serta minimnya penekanan pada faktor kontekstual atau struktural yang memengaruhi layanan. Oleh sebab itu, beberapa penelitian menyarankan agar SERVQUAL dikombinasikan dengan metode lain untuk menghasilkan evaluasi yang lebih komprehensif [14].

3. METODE PENELITIAN



Gambar 1. Alur Penelitian

Penelitian ini menggunakan pendekatan kuantitatif deskriptif yang bertujuan untuk menggambarkan dan menganalisis kualitas layanan

aplikasi E-SPOP berdasarkan persepsi dan harapan pengguna. Fokus utama penelitian adalah mengukur kesenjangan (gap) antara ekspektasi dan pengalaman pengguna dalam menggunakan layanan digital pajak daerah tersebut.

Metode SERVQUAL digunakan sebagai instrumen utama karena mampu mengidentifikasi dimensi layanan yang mengalami perbedaan signifikan antara harapan dan persepsi pengguna. Lima dimensi yang diukur meliputi *tangibles*, *reliability*, *responsiveness*, *assurance*, dan *empathy*. Alur penelitian disajikan pada gambar berikut.

3.1. Populasi dan Sampel

Penelitian dilakukan di Kabupaten Jombang, Jawa Timur, dengan objek pengguna aplikasi E-SPOP, yaitu sistem pelaporan objek pajak berbasis digital. Populasi penelitian mencakup seluruh pengguna aktif aplikasi E-SPOP, dengan jumlah SPPT PBB-P2 yang tercatat sebanyak 748.008 pada tahun 2024.

Sampel ditentukan menggunakan metode non-probability purposive sampling berdasarkan kriteria

- a. Pengguna pernah menggunakan aplikasi E-SPOP
- b. Memiliki pengalaman atau interaksi setidaknya sekali dalam setahun terakhir pada aplikasi E-SPOP
- c. Bersedia untuk mengisi kuesioner

Penetapan sampel menggunakan rumus sebagai berikut (rujukan sampling):

$$n = \left(\frac{Z_{\alpha} \cdot \sigma}{e} \right)^2$$

$$n = \left(\frac{1,96 \times 0,25}{0,05} \right)^2$$

$$n = 96,04 \rightarrow 100 \quad (1)$$

Dengan demikian jumlah sampel dalam penelitian ini adalah sebanyak 100 responden dari pengguna aplikasi E-SPOP dengan pengambilan sampel secara non-probability sampling dan dengan teknik *purposive sampling*.

3.2. Teknik Pengumpulan Data

Data dikumpulkan melalui kuesioner berbasis Google Form yang terdiri dari dua bagian, yaitu:

- a. Bagian harapan untuk mengukur ekspektasi pengguna terhadap layanan.
- b. Bagian persepsi untuk menilai pengalaman actual setelah menggunakan layanan.

Kuesioner disusun berdasarkan lima dimensi kualitas layanan (*Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*), dengan total 15 item pernyataan. Setiap pernyataan dinilai menggunakan skala Likert 5 poin, dari 1 (Sangat Tidak Setuju) hingga 5 (Sangat Setuju). Daftar pertanyaan yang disusun disajikan pada tabel berikut.

Tabel 1. Daftar Pertanyaan Kuesioner

No	Dimensi	Pertanyaan
1	<i>Tangibles</i>	1. Tampilan aplikasi <i>E-SPOP</i> antarmuka menarik dan mudah digunakan.
		2. Penyajian informasi aplikasi sudah jelas dan mudah dipahami.
		3. Fitur-fitur aplikasi berfungsi dengan baik dan tidak membingungkan.
2	<i>Reliability</i>	4. Aplikasi <i>E-SPOP</i> jarang mengalami gangguan atau eror.
		5. Data yang di input diproses dengan akurat oleh sistem.
		6. Hasil pelayanan sesuai dengan yang dijanjikan.
3	<i>Responsiveness</i>	7. Petugas pelayanan cepat merespond pertanyaan atau keluhan.
		8. Saya mendapat bantuan segera ketika mengalami kendala.
		9. Fitur bantuan atau FAQ dalam aplikasi memadai.
4	<i>Assurance</i>	10. Saya merasa aman menggunakan aplikasi <i>E-SPOP</i> untuk input data.
		11. Petugas memiliki kemampuan dan pengetahuan yang memadai.
		12. Saya percaya bahwa data akan dikelola dengan baik oleh sistem.
5	<i>Empathy</i>	13. Aplikasi memberikan perhatian terhadap kebutuhan pengguna.
		14. Petugas memberikan pelayanan secara sopan dan ramah.
		15. Saya merasa didengarkan ketika menyampaikan kendala atau masukan.

3.3. Teknik Analisis Data

Analisis data dilakukan menggunakan metode SERVQUAL dengan cara menghitung selisih (gap) antara skor persepsi dan skor harapan pengguna terhadap lima dimensi kualitas layanan, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*. Rumus dasar yang digunakan adalah [15].

$$\text{gap} = \text{skor persepsi} - \text{skor harapan}$$

(2)

Nilai gap positif menunjukkan bahwa layanan melebihi harapan pengguna, sedangkan nilai negatif mengindikasikan bahwa layanan belum memenuhi harapan. Analisis ini bertujuan untuk mengidentifikasi dimensi layanan yang memiliki kekurangan dan perlu ditingkatkan.

4. HASIL DAN PEMBAHASAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi *E-SPOP* Kabupaten Jombang berdasarkan persepsi dan harapan pengguna menggunakan pendekatan SERVQUAL. Analisis dilakukan terhadap lima dimensi utama, yaitu *Tangibles*, *Reliability*, *Responsiveness*, *Assurance*, dan *Empathy*, untuk mengidentifikasi kesenjangan layanan (service quality gap) yang mungkin terjadi.

Pengumpulan data dilakukan melalui penyebaran kuesioner kepada 100 responden pengguna aktif aplikasi. Masing-masing responden diminta menilai tingkat harapan dan persepsi mereka terhadap setiap indikator layanan. Selisih antara skor persepsi dan harapan (*gap score*) mencerminkan sejauh mana layanan aplikasi memenuhi ekspektasi masyarakat.

4.1. Uji Validitas

Uji validitas bertujuan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat mengukur apa yang seharusnya diukur. Dalam penelitian ini, validitas diuji dengan menggunakan teknik korelasi Pearson product moment, yaitu mengukur hubungan antara skor setiap item dengan skor total. Instrumen dikatakan valid apabila nilai korelasi (*r*-hitung) lebih besar dari *r*-tabel

pada taraf signifikansi 5% dengan derajat bebas (*df*) = *n* – 2. Sehingga didapatkan nilai *df* sebesar 98. Pada tingkat signifikansi 5% ($\alpha = 0.05$) dan *df* = 98, diperoleh nilai *r*-tabel sebesar 0,1965. Dengan demikian, suatu item dinyatakan valid apabila nilai *r*-hitung > 0,1965. Berikut adalah hasil uji validitas terhadap 15 butir pertanyaan yang dikelompokkan berdasarkan lima dimensi SERVQUAL.

Tabel 2. Uji Validitas

Dimensi	r^{tabel}	Kode	r^{hitung} (Harapan)	r^{hitung} (Persepsi)	Valid
Tangibles	0.196	P1	0.450	0.440	Ya
		P2	0.450	0.405	Ya
		P3	0.450	0.405	Ya
Reliability		P4	0.492	0.638	Ya
		P5	0.492	0.611	Ya
		P6	0.492	0.612	Ya
Responsiveness		P7	0.440	0.515	Ya
		P8	0.440	0.533	Ya
		P9	0.440	0.515	Ya
Assurance		P10	0.313	0.212	Ya
		P11	0.313	0.204	Ya
		P12	0.313	0.238	Ya
Empathy		P13	0.369	0.266	Ya
		P14	0.369	0.301	Ya
		P15	0.369	0.269	Ya

Hasil uji validitas menunjukkan bahwa seluruh item pernyataan dalam kuesioner, baik untuk bagian harapan maupun persepsi, memiliki nilai korelasi (*r*-hitung) yang lebih besar dari *r*-tabel (0,196). Hal ini mengindikasikan bahwa setiap butir pertanyaan pada instrumen penelitian memiliki hubungan yang signifikan dengan skor total, sehingga seluruh butir tersebut dinyatakan valid. Artinya, instrumen yang digunakan mampu mengukur variabel-variabel yang dimaksud sesuai dengan tujuan penelitian.

4.2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas digunakan untuk mengetahui sejauh mana instrumen penelitian dapat memberikan hasil yang konsisten apabila digunakan dalam waktu

dan kondisi yang berbeda. Dalam penelitian ini, uji reliabilitas dilakukan dengan menggunakan teknik Cronbach's Alpha. Hasil didapatkan sebagai berikut.

Tabel 3. Uji Reliabilitas

Cronbach's Alpha (Harapan)	Cronbach's Alpha (Persepsi)	Kategori
0.65	0.66	Reliabel

Hasil uji reliabilitas menunjukkan nilai Cronbach's Alpha sebesar 0,65 untuk bagian harapan dan 0,66 untuk bagian persepsi. Berdasarkan kriteria reliabilitas, nilai tersebut berada di atas ambang batas minimum 0,60, yang berarti instrumen kuesioner tergolong reliabel atau dapat dipercaya. Dengan demikian, instrumen ini mampu menghasilkan data yang konsisten apabila digunakan dalam waktu dan kondisi yang berbeda.

4.3. GAP Dimensi Harapan dan Persepsi

Analisis gap digunakan untuk mengukur sejauh mana perbedaan antara harapan dan persepsi pengguna terhadap kualitas pelayanan aplikasi E-SPOP Kabupaten Jombang. Gap dihitung dengan rumus Skor Persepsi – Skor Harapan. Jika hasilnya negatif, maka menandakan pelayanan belum memenuhi harapan pengguna. Berdasarkan hasil kuesioner dari 100 responden, diperoleh rata-rata skor harapan dan persepsi untuk lima dimensi SERVQUAL, serta selisih (gap) sebagai berikut:

Tabel 4. Hasil Gap Servqual

Dimensi	Harapan	Persepsi	Gap
<i>Tangibles</i>	4,66	3,64	-1.02
<i>Reliability</i>	4,62	3,62	-1
<i>Responsiveness</i>	4,68	3,77	-0.91
<i>Assurance</i>	4,67	3,63	-1.04
<i>Empathy</i>	4,74	3,56	-1.18

Seluruh dimensi menunjukkan nilai gap negatif, yang berarti persepsi pengguna terhadap pelayanan lebih rendah dibandingkan harapan mereka. Gap tertinggi terdapat pada dimensi *Empathy* (-1,18), menunjukkan bahwa pengguna merasa kurang diperhatikan secara personal. Hal ini dapat disebabkan oleh kurangnya interaksi manusiawi, minimnya fitur komunikasi langsung seperti live chat, dan tidak adanya saluran feedback yang aktif. Dimensi *Assurance* memiliki gap sebesar -1,04, menandakan bahwa masih terdapat keraguan dari pengguna terhadap keamanan data dan kompetensi petugas layanan.

4.4. Kriteria Prioritas Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis gap sebelumnya dimensi dengan gap terbesar adalah *Empathy* (-1,18), disusul oleh *Assurance* (-1,04), *Tangibles* (-1,02), *Reliability* (-1,00), dan terakhir *Responsiveness* (-0,91). Sehingga disusun sebuah tabel prioritas perbaikan berdasarkan nilai gap tertinggi hingga terkecil. Hasil penyusunan sebagai berikut.

Tabel 5. Tabel Prioritas Berdasarkan GAP

Prioritas	Dimensi	Gap	Keterangan
1	<i>Empathy</i>	-1.18	Kesenjangan paling besar, sangat perlu perhatian personal.
2	<i>Assurance</i>	-1.04	Keamanan dan kompetensi petugas dipertanyakan.
3	<i>Tangibles</i>	-1.02	Tampilan antarmuka belum sesuai harapan.
4	<i>Reliability</i>	-1.00	Ketidakstabilan sistem atau hasil yang tidak konsisten.
5	<i>Responsiveness</i>	-0.91	Masih kurang cepat dan tanggap, meskipun paling mendekati harapan.

Berdasarkan tabel di atas, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi SERVQUAL memiliki gap negatif yang signifikan, dengan dimensi *Empathy* sebagai yang paling kritis. Kesenjangan ini menandakan perlunya peningkatan besar-besaran pada aspek personalisasi layanan, keamanan dan keandalan sistem, serta pembaruan tampilan dan fitur aplikasi. Sementara *Responsiveness* cukup baik, namun tetap perlu dioptimalkan demi menciptakan pelayanan yang sesuai dengan ekspektasi masyarakat di era digital. Perlu strategi terpadu antara peningkatan teknis aplikasi, pelatihan petugas, dan penguatan komunikasi dengan pengguna untuk menjembatani kesenjangan yang terjadi. Jika tidak segera diperbaiki, gap kualitas ini berpotensi menurunkan tingkat kepercayaan dan partisipasi masyarakat dalam memanfaatkan layanan E-SPOP.

4.5. Rekomendasi Perbaikan

Berdasarkan hasil analisis gap SERVQUAL pada lima dimensi kualitas layanan aplikasi E-SPOP, dapat disimpulkan bahwa seluruh dimensi masih menunjukkan kesenjangan negatif antara harapan dan persepsi pengguna. Kondisi ini mengindikasikan bahwa kualitas layanan yang diterima belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat sebagai pengguna layanan publik digital.

Untuk mengatasi kesenjangan tersebut, diperlukan strategi perbaikan yang tepat sasaran dan berbasis prioritas. Masing-masing dimensi SERVQUAL memiliki karakteristik permasalahan yang berbeda, sehingga rekomendasi perbaikannya pun harus disesuaikan dengan sumber ketidaksesuaian yang terjadi. Rekomendasi yang disusun tidak hanya mencerminkan upaya teknis semata, tetapi juga memperhatikan aspek pengalaman pengguna (*user experience*), komunikasi dua arah antara instansi dan masyarakat, serta penguatan kepercayaan publik terhadap sistem pelayanan digital pemerintah.

Pemberian rekomendasi ini juga sejalan dengan prinsip continuous improvement dalam pelayanan publik, di mana hasil evaluasi kualitas pelayanan digunakan sebagai dasar penyusunan kebijakan

peningkatan layanan ke depan. Selain itu, rekomendasi ini mempertimbangkan literatur dan praktik terbaik dari berbagai studi sebelumnya yang juga menggunakan pendekatan SERVQUAL dalam konteks layanan publik dan e-government. Untuk

memberikan gambaran yang lebih sistematis dan terstruktur, rekomendasi perbaikan disajikan dalam bentuk tabel berikut yang memuat dimensi, prioritas, permasalahan utama, dan saran perbaikannya.

Tabel 6. Rekomendasi Perbaikan

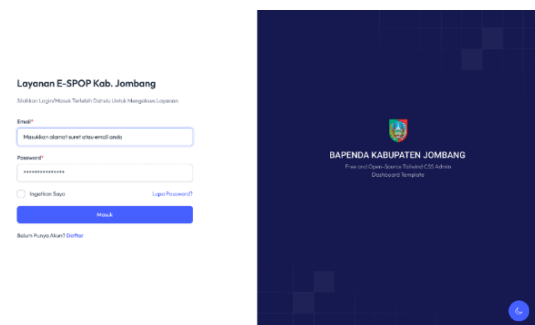
Dimensi	Permasalahan Utama	Rekomendasi Perbaikan
<i>Empathy</i>	Kurangnya perhatian personal, interaksi terbatas, pengguna merasa tidak didengar	Tambahkan fitur <i>live chat</i> responsif; perkuat komunikasi dua arah.
<i>Assurance</i>	Keraguan pengguna terhadap keamanan data dan kompetensi petugas	Sosialisasikan kebijakan perlindungan data; tingkatkan kompetensi petugas; tampilkan simbol keamanan; transparansi proses input dan pengelolaan data.
<i>Tangibles</i>	Tampilan dan fitur aplikasi kurang menarik, UI/UX belum optimal	<i>Redesign</i> antarmuka aplikasi; perbaiki navigasi menu; tambahkan panduan visual dan interaktif; uji coba fitur secara rutin.
<i>Reliability</i>	Ketidakstabilan sistem, data tidak selalu akurat, hasil layanan inkonsisten	Perkuat server dan sistem backend; lakukan pengujian dan debugging berkala; integrasikan sistem agar hasil akurat dan andal.
<i>Responsiveness</i>	Waktu respon petugas lambat, sistem kurang tanggap terhadap keluhan	Tambahkan notifikasi <i>real-time</i> ; jadwalkan petugas aktif di jam layanan.

Penelitian ini tidak hanya berfokus pada pengukuran persepsi dan identifikasi gap kualitas pelayanan, tetapi juga bertujuan untuk menentukan kriteria prioritas perbaikan serta menyusun rekomendasi konkret terhadap masing-masing dimensi SERVQUAL yang mengalami kesenjangan. Hal ini penting sebagai landasan strategis bagi Pemerintah Kabupaten Jombang untuk melakukan evaluasi dan peningkatan kualitas layanan aplikasi E-SPOP secara terstruktur dan tepat sasaran. Berdasarkan hasil analisis gap (Tabel 6), seluruh dimensi menunjukkan nilai gap negatif, yang berarti bahwa kualitas pelayanan belum memenuhi harapan pengguna. Dimensi dengan gap tertinggi adalah Empathy (-1,18), disusul oleh Assurance (-1,04), Tangibles (-1,02), Reliability (-1,00), dan Responsiveness (-0,91). Artinya, dimensi Empathy merupakan prioritas utama dalam perbaikan kualitas layanan.

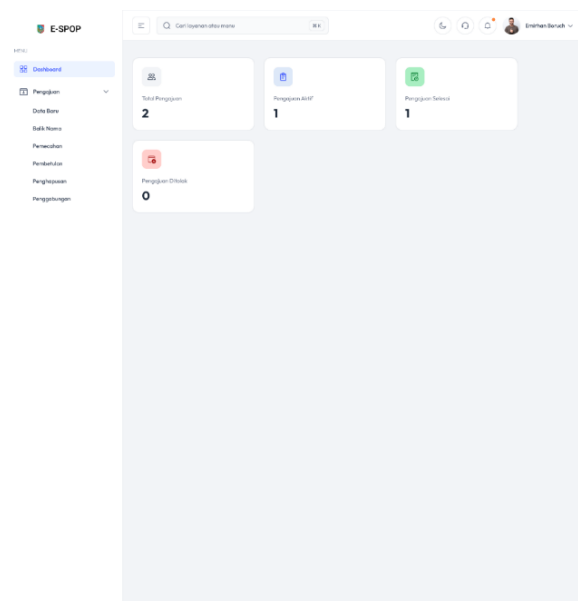
4.6. Redesign User-Interface E-SPOP

Sebagai tindak lanjut dari hasil penelitian yang menunjukkan adanya kesenjangan antara harapan dan persepsi pengguna, terutama pada dimensi Tangibles, dilakukan proses *redesign* antarmuka pengguna (User interface/UI) aplikasi E-SPOP. Tujuan dari *redesign* ini bukan hanya untuk memperbaiki tampilan visual semata, melainkan juga sebagai langkah awal dalam menyusun *Prototype* sistem layanan pajak digital yang lebih responsif, informatif, dan user-friendly. Pembuatan *Prototype* ini dilakukan menggunakan aplikasi desain antarmuka digital Figma, yang memungkinkan perancang membuat simulasi interaktif dari aplikasi tanpa harus melakukan pengkodean. *Prototype* disusun dengan mengutamakan kemudahan akses, alur interaksi yang jelas, serta visualisasi informasi yang ringkas dan

menarik. Hasil *redesign* disajikan pada gambar berikut.



Gambar 2. Halaman Login



Gambar 3. Halaman Dashboard

[illegible]

Gambar 4. Halaman Pengajuan Data Baru

Gambar 5. Komponen Notifikasi

Gambar 6. Tampilan Live-Chat

Prototype menunjukkan alur pertama yang dilakukan dengan login pada akun masing-masing pengguna, setelah proses autentikasi dilakukan akan diarahkan menuju halaman dashboard dengan menyajikan informasi-informasi mengenai jumlah total pengajuan yang diterima, ditolak dan diproses. Pada halaman pengajuan data, pengguna perlu mengisi form-form yang dibutuhkan seperti form nama, nomor ktp, alasan pengajuan, serta mengunggah berkas-berkas yang diperlukan. Pada komponen notifikasi merupakan tampilan ketika pengguna mendapatkan pembaruan dari pengajuan permohonan, seperti jika diterima maka pengguna akan menerima notifikasi tersebut begitu juga dengan saat ditolak. Pada bagian *live-chat* digunakan untuk meningkatkan layanan komunikasi dan bantuan jika pengguna merasa bingung, sehingga admin atau customer service dapat langsung menangani pengguna secara langsung dan aktual.

Setiap halaman dirancang untuk menjawab permasalahan *UI/UX* sebelumnya, dengan tujuan meningkatkan kenyamanan, kecepatan akses, dan kejelasan informasi bagi pengguna. Tampilan yang dihasilkan pada proses *redesign*, yaitu halaman login dan registrasi, halaman dashboard pengguna, halaman formulir pengajuan pengisian SPOP, halaman bantuan atau *live chat* dan juga notifikasi. Halaman-halaman tersebut mencerminkan transformasi visual dan fungsional aplikasi E-SPOP dari sistem informasi statis menjadi layanan digital yang dinamis, interaktif, dan mudah digunakan.

Redesign juga bertujuan untuk mengatasi permasalahan-permasalahan UI yang dialami oleh pengguna. Proses *redesign* UI aplikasi E-SPOP menghasilkan *Prototype* layanan digital yang lebih adaptif dan user-friendly. Desain baru tidak hanya memberikan pengalaman visual yang lebih baik, tetapi juga memperkuat efisiensi dan efektivitas pengguna dalam menyelesaikan proses perpajakan secara mandiri. Tahap ini merupakan dasar penting sebelum implementasi aktual ke dalam sistem, dan diuji lebih lanjut melalui metode System Usability Scale (SUS).

4.7. Pengujian SUS

Setelah dilakukan proses *redesign* antarmuka aplikasi *E-SPOP* dalam bentuk *Prototype* menggunakan Figma, langkah berikutnya adalah melakukan pengujian kelayakan dari sisi usability (kegunaan dan kemudahan penggunaan). Untuk itu, digunakan metode *System Usability Scale* (SUS), yaitu sebuah instrumen evaluasi yang telah terstandarisasi secara internasional untuk mengukur sejauh mana sistem dapat digunakan secara efektif, efisien, dan memuaskan oleh penggunaanya. Metode SUS dikembangkan oleh John Brooke (1986) dan terdiri dari 10 pernyataan yang dinilai menggunakan skala Likert 1–5, dari "Sangat Tidak Setuju" (1) hingga "Sangat Setuju" (5). Setiap responden diminta untuk menggunakan *Prototype* aplikasi *E-SPOP* terlebih dahulu, kemudian mengisi kuesioner SUS berdasarkan

pengalaman pengguna. Pertanyaan-pertanyaan pengujian menggunakan pertanyaan yang sudah terstandar dan telah disesuaikan ke dalam Bahasa Indonesia, berikut merupakan daftar pertanyaan dari metode *System Usability Scale*.

Tabel 7. Daftar Pertanyaan SUS [16]

No	Pertanyaan
1	Saya rasa saya ingin sering menggunakan sistem ini lagi
2	Saya menemukan sistem ini rumit
3	Saya pikir sistemnya mudah digunakan
4	Saya rasa saya memerlukan dukungan tenaga teknik untuk dapat menggunakan sistem ini
5	Saya menemukan berbagai fungsi dalam sistem ini terintegrasi dengan baik
6	Saya pikir ada terlalu banyak inkonsistensi dalam sistem ini
7	Saya membayangkan kebanyakan orang akan belajar menggunakan sistem ini dengan sangat cepat
8	Saya menemukan sistem ini sangat rumit untuk digunakan
9	Saya merasa sangat percaya diri menggunakan sistem ini
10	Saya perlu mempelajari banyak hal sebelum dapat mulai menggunakan sistem ini

Pengujian dilakukan terhadap sampel, yaitu 100 responden yang merepresentasikan pengguna umum aplikasi E-SPOP (wajib pajak yang pernah menggunakan sistem sebelumnya). Proses pengujian dilakukan dengan memberikan tautan ke *Prototype* dan kuesioner SUS digital. Hasil yang didapatkan disajikan pada tabel berikut.

Tabel 8. Hasil Perolehan SUS

Responden	Skor SUS	Kategori
R1	87,5	Excellent
R2	77,5	Good
R3	82,5	Good
R4	67,5	Fair
R5	75	Good
.....		
R100	65	Fair

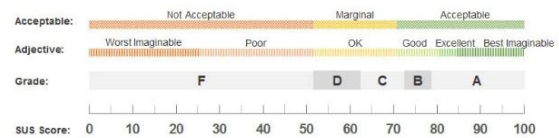
Perolehan diatas kemudian dihitung dengan rumus rata-rata untuk mengetahui skor keseluruhannya. Rumus dilakukan dengan menjumlahkan total semua hasil perolehan skor SUS kemudian dibagi dengan jumlah respondennya. Hasil rata-rata disajikan pada tabel berikut.

Tabel 9. Rata-Rata Skor SUS

Skor Rata-Rata	Kategori
75,32	Good

Dalam penelitian ini, pengujian dilakukan pada 100 orang responden yang dipilih secara purposif dari kalangan pengguna aktif aplikasi E-SPOP. Dari hasil pengolahan data yang dikumpulkan dari 100 responden, diperoleh nilai SUS rata-rata sebesar 73,32.

Skala penilaian perolehan SUS dapat dilihat pada gambar berikut.



Gambar 7. Skala Penilaian SUS [17]

Berdasarkan standar interpretasi gambar diatas, skor SUS sebesar 73,32 termasuk dalam kategori "Good – Acceptable", yang menunjukkan bahwa *Prototype* hasil *redesign* aplikasi E-SPOP telah memiliki tingkat kegunaan (usability) yang baik dan layak untuk digunakan oleh masyarakat umum. Dengan skor 73,32, dapat disimpulkan bahwa sebagian besar pengguna merasa mudah menggunakan *Prototype* tanpa bantuan teknis tambahan, tampilan dan struktur navigasi dinilai jelas dan tidak membingungkan, dan pengguna merasa percaya diri dan nyaman dalam menyelesaikan tugas melalui *Prototype*. Nilai 73,32 menempatkan *Prototype* ini dalam kategori "Good" dan dapat dijadikan acuan pengembangan sistem aktual yang berbasis kebutuhan pengguna. Temuan ini memperkuat bahwa pendekatan *redesign* berbasis data gap SERVQUAL, ketika diikuti dengan validasi usability, dapat menghasilkan produk layanan digital yang ramah pengguna dan efektif.

5. KESIMPULAN DAN SARAN

Penelitian ini bertujuan untuk mengevaluasi kualitas pelayanan aplikasi E-SPOP Kabupaten Jombang dengan menggunakan pendekatan SERVQUAL yang mencakup lima dimensi: tangibles, reliability, responsiveness, assurance, dan empathy. Berdasarkan pengolahan data dari 100 responden, seluruh dimensi menunjukkan nilai gap negatif antara harapan dan persepsi pengguna. Dimensi empathy mencatat kesenjangan terbesar (-1,18), diikuti oleh assurance (-1,04), tangibles (-1,02), reliability (-1,00), dan responsiveness (-0,91). Hal ini menunjukkan bahwa layanan aplikasi E-SPOP belum sepenuhnya memenuhi ekspektasi masyarakat, baik dari sisi perhatian personal, keamanan informasi, tampilan antarmuka, maupun keandalan dan kecepatan layanan.

Uji validitas dan reliabilitas membuktikan bahwa instrumen yang digunakan dalam penelitian ini sah dan konsisten. Selain itu, hasil pengujian usability terhadap *Prototype* aplikasi yang telah didesain ulang menghasilkan skor SUS sebesar 73,32 yang tergolong dalam kategori "Good – Acceptable", menandakan bahwa desain baru lebih ramah pengguna dan layak untuk diimplementasikan.

Secara keseluruhan, penelitian ini berhasil mengidentifikasi hal kritis dalam layanan aplikasi E-SPOP yang perlu ditingkatkan. Temuan ini menjadi bukti bahwa digitalisasi pelayanan publik harus diimbangi dengan perbaikan kualitas dari sisi teknis, fungsional, dan emosional, agar mampu menjawab

kebutuhan dan meningkatkan kepuasan pengguna secara menyeluruh.

REFERENSI

- [1] G. Gloriano and J. Nugraha, "Analisis Kualitas Pelayanan Menggunakan Metode Servqual: Studi Kasus di Perpustakaan Unesa," *J. Pendidik. Adm. Perkantoran*, 2022, doi: 10.26740/jpap.v10n3.p233-245.
- [2] M. S. A. Tiyo and N. Latifah, "Sistem Informasi E-SPPT SPOP Pajak Bumi Berbasis Web Di Badan Pengelolaan Pendapatan, Keuangan Dan Aset Daerah (BPPKAD) Kabupaten Kudus," *J. SITECH Sist. Inf. dan Teknol.*, vol. 4, no. 2, pp. 185–196, 2022, doi: 10.24176/sitech.v4i2.7162.
- [3] B. S. Silalahi and F. J. Kaunang, "Analisis Service Quality pada Aplikasi DANA berdasarkan Sudut Pandang Pelanggan di Daerah Bandung Menggunakan Metode Servqual dan Model Kano," *TeIka*, vol. 12, no. 02, pp. 121–133, 2022, doi: 10.36342/teika.v12i02.2957.
- [4] M. F. Febriansyah, "Perancangan Aplikasi Web untuk Analisis Kualitas Layanan dengan metode SERVQUAL Web Application Design for Service Quality Analysis with SERVQUAL method," vol. 7, pp. 125–133, 2025.
- [5] M. R. Rahadian, N. Pangastuti, and S. Parningotan, "Analisa kualitas pelayanan menggunakan metode Service Quality (Servqual) dalam meningkatkan kepuasan nasabah (Study kasus: Bank Mandiri)," *J. Tek. Ind. Terintegrasi*, vol. 7, no. 4, pp. 2348–2359, Oct. 2024, doi: 10.31004/jutin.v7i4.36269.
- [6] S. Marwanah and M. S. Shihab, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Elektronik dan Kepuasan Terhadap Kepercayaan Konsumen Serta Dampaknya Terhadap Loyalitas Konsumen," *J. Ilm. Akunt. dan Keuang.*, vol. 4, no. 7, pp. 2804–2822, 2022.
- [7] A. Rahmadanita and P. P. C. Dowa, "Kualitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Aplikasi E-Pbb Di Badan Pendapatan Daerah (Bapenda) Kabupaten Purwakarta," *J. Teknol. dan Komun. Pemerintah.*, vol. 3, no. 2, pp. 51–69, 2021, doi: 10.33701/jtkp.v3i2.2311.
- [8] I. Syahril, "Pengaruh Penerapan e-SPT, Pengetahuan Perpajakan dan Kualitas Pelayanan Fiskus Terhadap Kepatuhan Wajib Pajak di KPP Pratama Jakarta Kemayoran," *J. Ris. Akunt. dan Audit.*, vol. 9, no. 2, pp. 70–84, 2022, doi: 10.55963/jraa.v9i2.471.
- [9] Y. M. Sumual, J. A. F. Kalangi, and D. D. S. Mukuan, "Pengaruh Kualitas Pelayanan Terhadap Kepuasan Pelanggan PT Otomoto Mantos," *Productivity*, vol. 2, no. 1, pp. 73–78, 2021, [Online]. Available: <https://ejournal.unsrat.ac.id/v3/index.php/productivity/article/view/32912>
- [10] F. Tjiptono and A. Diana, "Total quality management (3rd ed.)," *Yogyakarta: Andi.*, 2020.
- [11] B. Yulianto, "Tantangan dan peluang dalam digitalisasi pajak daerah: Studi kasus E-SPOP.," *J. Teknol. Pemerintahan*, vol. 8, no. 2, pp. 110–123, 2023.
- [12] R. Pratama and D. Prasetyo, "Implementasi E-SPOP dalam mendukung pelayanan pajak daerah," *J. Adm. Publik Digit.*, vol. 10, no. 1, pp. 45–56, 2022.
- [13] M. Awaludin, H. Mantik, and F. Fadillah, "Penerapan Metode Servqual Pada Skala Likert Untuk Mendapatkan Kualitas Pelayanan Kepuasan Pelanggan," *J. Sist. Inf. Univ. Suryadarma*, vol. 10, no. 1, 2023, doi: 10.35968/jsi.v10i1.990.
- [14] U. S. Hoque, N. Akhter, N. Absar, M. U. Khandaker, and A. Al-Mamun, "Assessing Service Quality Using SERVQUAL Model: An Empirical Study on Some Private Universities in Bangladesh," *Trends High. Educ.*, vol. 2, no. 1, pp. 255–269, 2023, doi: 10.3390/higheredu2010013.
- [15] Y. Iskantika and Nuryuliani, "Analisis Pengaruh Service Quality Terhadap Kepuasan Pengguna Aplikasi Gojek Menggunakan Metode Servqual," *Semin. Nas. UNIBA Surakarta*, pp. 306–321, 2022.
- [16] D. P. Aprilia and Aminudin, "Implementasi Metode Design Thinking Pada Perancangan User Interface Aplikasi Rumah Baca Cerdas Library Mobile," *KLIK Kaji. Ilm. Inform. dan Komput.*, vol. 4, no. 6, pp. 2850–2860, 2024, doi: 10.30865/klik.v4i6.1914.
- [17] M. A. F. A. Putra and I. Nuryasin, "Perancangan UI/UX Website SIM PMM Dengan Metode Human Centered Design," *JIPi (Jurnal Ilm. Penelit. dan Pembelajaran Inform.)*, vol. 10, no. 2, pp. 949–958, 2025, doi: 10.29100/jipi.v10i2.6054.