

**EFEKTIVITAS PELAYANAN PUBLIK DALAM PENERAPAN SISTEM
DIGITALISASI LAYANAN MELALUI APLIKASI NEW SAKPOLE VERSI
3.0.13 DI SAMSAT KOTA SURAKARTA**

Tidar Gusti Lanthiko

Program Studi Administrasi Negara Fakultas Ilmu Sosial dan Politik Universitas
Surakarta

Email: tidargustilanthiko@gmail.com

ABSTRAK

Penelitian ini bertujuan untuk menganalisis Efektivitas Pelayanan Publik Dalam Penerapan Sistem Digitalisasi Layanan Melalui Aplikasi New Sakpole Versi 3.0.13 Di Samsat Kota Surakarta. Penelitian kualitatif ini menggunakan metode purposive sampling dengan 12 wajib pajak sebagai responden. Data dikumpulkan melalui wawancara mendalam dan dianalisis menggunakan pendekatan deskriptif kualitatif berdasarkan empat indikator utama: Efisiensi, Aksesibilitas, Responsivitas, dan Kepuasan Pengguna.

Hasil penelitian menunjukkan bahwa wajib pajak memiliki persepsi yang sangat positif terhadap aplikasi New SAKPOLE. Indikator Aksesibilitas mencapai tingkat kepuasan sempurna (100%), yang menunjukkan kemudahan penggunaan, pendaftaran, serta ketersediaan layanan 24 jam. Pada indikator Efisiensi, 92% responden menilai baik karena aplikasi berhasil mengurangi prosedur yang berbelit, menghemat waktu, dan meminimalkan kesalahan. Indikator Responsivitas juga menunjukkan hasil sangat positif (92% baik) dengan performa aplikasi yang cepat dan instan dalam memproses transaksi. Secara keseluruhan, Kepuasan Pengguna berada pada level sempurna (100% baik) karena aplikasi dinilai sangat andal dan memberikan manfaat signifikan yang mendorong niat pengguna untuk menggunakannya kembali di masa depan.

Secara keseluruhan, aplikasi New SAKPOLE versi 3.0.13 berhasil meningkatkan kualitas layanan dan memenuhi harapan wajib pajak di Kota Surakarta. Saran penelitian mencakup optimalisasi fitur untuk minoritas pengguna dan perluasan analisis perbandingan dengan metode konvensional di masa mendatang.

Kata Kunci: *Efektivitas, Efisiensi, Aksesibilitas, Responsivitas, Kepuasan Pengguna*