

**EVALUASI PENGGUNAAN PROGRAM APLIKASI
EVALUASI PENGGUNAAN PROGRAM APLIKASI
PAN-G DENBUKIT DALAM UPAYA PENINGKATAN
PENDAPATAN ASLI DAERAH (STUDI EMPIRIS
PADA BADAN PENGELOLAAN KEUANGAN
DAN PENDAPATAN DAERAH (BPKPD)
KABUPATEN BULELENG)**

TESIS

Diajukan kepada
Universitas Pendidikan Ganesha
Untuk Memenuhi Salah Satu Persyaratan dalam Menyelesaikan
Program Magister Ilmu Manajemen



Oleh
PUTU DEDE KURNIAWAN
NIM 2329131017

**PROGRAM STUDI ILMU MANAJEMEN
PROGRAM PASCASARJANA
UNIVERSITAS PENDIDIKAN GANESHA
SINGARAJA
2025**

Tesis oleh Putu Dede Kurniawan ini telah diperiksa dan disetujui untuk memenuhi syarat-syarat untuk mencapai gelar Magister Manajemen

Singaraja, 30 Juni 2025

Pembimbing I



Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198304242009121002

Pembimbing II



Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198712112018031002

Tesis oleh Putu Dede Kurniawan ini telah dipertahankan di depan tim penguji dan dinyatakan diterima sebagai salah satu persyaratan untuk memperoleh gelar Magister Manajemen di Program Studi Ilmu Manajemen, Program Pascasarjana, Universitas Pendidikan Ganesha.

Disetujui pada tanggal:

Oleh

Tim Penguji:


.....

Ketua

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001


.....

Anggota

Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd.
NIP. 198304242009121002


.....

Anggota

Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd
NIP. 198712112018031002


.....

Anggota

Dr. Fridayana Yudiaatmaja, M.Sc
NIP. 197404122010121001


.....

Anggota

Dr. Komang Krisna Heryanda, S.E., M.M
NIP. 198309212015041001

Mengetahui

Direktur Program Pascasarjana Undiksha



Prof. Dr. Nyoman Jampel, M.Pd

NIP. 195910101986031003

LEMBAR PERNYATAAN

Saya menyatakan dengan sesungguhnya bahwa tesis yang saya susun sebagai syarat untuk memperoleh gelar Magister Manajemen dari Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha seluruhnya merupakan hasil karya saya sendiri. Bagian-bagian tertentu dalam penulisan tesis yang saya kutip dari hasil karya orang lain telah dituliskan sumbernya secara jelas dan sesuai dengan norma, kaidah, serta etika akademis.

Apabila dikemudian hari ditemukan seluruh atau sebagian tesis ini bukan hasil karya saya sendiri atau adanya plagiat dalam bagian-bagian tertentu, saya bersedia menerima sanksi pencabutan gelar akademik yang saya sandang dan sanksi-sanksi lainnya sesuai dengan peraturan perundang-undangan yang berlaku di wilayah Negara Kesatuan Republik Indonesia.

Singaraja, 30 juni 2025

Yang memberi pernyataan,



tu Dede Kurniawan

PRAKATA

Puji dan syukur dipanjatkan kepada Tuhan Yang Maha Esa atas anugerah-Nya, penulis dapat menyelesaikan penelitian ini dalam bentuk Tesis yang berjudul “Evaluasi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Kabupaten Buleleng” tepat pada waktunya. Penulis tesis ini merupakan salah satu untuk memenuhi syarat dalam menyelesaikan program studi Ilmu Manajemen pada Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha. Untuk itu, penulis dalam kesempatan ini mengucapkan terimakasih kepada:

1. Bapak Rektor Universitas Pendidikan Ganesha yang selalu memberikan ruang dan fasilitas selama mengikuti perkuliahan di Universitas Pendidikan Ganesha.
2. Bapak Prof. Dr. I Nyoman Jampel, M.Pd selaku Direktur Program Pascasarjana Universitas Pendidikan Ganesha yang tidak henti-hentinya memberikan motivasi dan dukungan dalam menyelesaikan perkuliahan.
3. Koordinator Program Studi Ilmu Manajemen Ibu Dr. Ni Luh Wayan Sayang Telagawathi, S.E., M.Si dan staf dosen pengajar yang telah banyak membantu dan memotivasi penulis selama penyusunan tesis ini.
4. Bapak Dr. Kadek Rai Suwena, S.Pd., M.Pd. selaku pembimbing I yang telah memberikan motivasi, arahan dan bimbingan dalam menyelesaikan penelitian ini.
5. Bapak Dr. M. Rudi Irwansyah, S.Pd., M.Pd selaku pembimbing II yang dengan sepenuh hati selalu memberikan saran, arahan serta koreksi secara teknis maupun substansi terhadap penelitian yang dilakukan penulis.
6. Rekan-rekan seangkatan di Program Studi Ilmu Manajemen yang telah banyak berkontribusi kepada penulis selama menjalani studi dan penyelesaian tesis ini.
7. Keluarga tercinta yang selalu memberikan dukungan dalam menyelesaikan studi pada program studi Ilmu manajemen di Universitas Pendidikan Ganesha.

Semoga semua bantuan yang telah mereka berikan dalam menyelesaikan studi ini, mereka diberkati imbalan yang sepadan oleh Tuhan Yang Maha Esa, kesehatan dan keharmonisan dalam menjalani kehidupan.

Penulis menyadari sepenuhnya bahwa apa yang tersaji dalam tesis ini masih jauh dari sempurna. Untuk itu, demi kesempurnaan tesis ini penulis mengharapkan kritik dan saran yang sifatnya membangun dari berbagai pihak. Penulis berharap tesis ini dapat bermanfaat dan berguna bagi kita semua khususnya bagi pengembangan pengetahuan dibidang manajemen pelayanan publik.

Singaraja, 30 juni 2025

Yang memberi pernyataan,



Putu Dede Kurniawan



DAFTAR ISI

HALAMAN DEPAN.....	iii
LEMBAR PERSETUJUAN PEMBIMBING.....	iv
LEMBAR PERSETUJUAN TIM PENGUJI.....	v
HALAMAN PERNYATAAN.....	vi
PRAKATA.....	vii
ABSTRAK.....	ix
DAFTAR ISI.....	xi
DAFTAR TABEL.....	xv
DAFTAR GAMBAR.....	xiii
DAFTAR LAMPIRAN.....	xvii
BAB I PENDAHULUAN.....	1
1.1 Latar Belakang Masalah Penelitian.....	1
1.2 Identifikasi Masalah Penelitian.....	12
1.3 Pembatasan Masalah.....	13
1.4 Rumusan Masalah Penelitian.....	13
1.5 Tujuan Penelitian.....	14
1.6 Manfaat Hasil Penelitian.....	15
1.7 Penjelasan Istilah.....	16
1.8 Asumsi Penelitian.....	16
1.9 Rencana Publikasi.....	17
BAB II KAJIAN PUSTAKA.....	19
2.1 Evaluasi Program.....	19
2.1.1 Definisi Evaluasi Program.....	19
2.1.2 Tujuan dan Manfaat Evaluasi Program.....	20
2.1.3 Model Evaluasi Program.....	22
2.2 Evaluasi Kebijakan Publik.....	25
2.2.1 Definisi Kebijakan Publik.....	25
2.2.2 Pengukuran dan Kriteria Evaluasi.....	27
2.3 Pendapatan Asli Daerah.....	35
2.4 Pelayanan Publik.....	39

2.4.1 Definisi Pelayan Publik.....	39
2.4.2 Jenis-Jenis Pelayan Publik.....	40
2.4.3 Karakteristik Pelayanan Publik.....	42
2.4.4 Faktor-Faktor yang Mempengaruhi Pelayan Publik.....	44
2.4.5 Kualitas Pelayanan Publik.....	45
2.4.6 Manfaat Kualitas Pelayanan.....	46
2.5 Kajian Empiris Hasil Penelitian yang Relevan.....	47
2.6 Kerangka Berpikir.....	56
BAB III METODE PENELITIAN.....	58
3.1 Populasi dan Sampel.....	58
3.2 Jenis Peneliitian Penelitian.....	60
3.3 Lokasi Penelitian.....	62
3.4 Objek Penelitian.....	62
3.5 Prosedur Pengumpulan Data dan Instrumen Penelitian.....	62
3.6 Sifat dan Sumber Data.....	65
3.7 Teknik Analisis Data.....	65
3.8 Variabel Penelitian.....	72
3.9 Definisi Operasional.....	74
BAB IV HASIL DAN PEMBAHASAN.....	74
4.1 Gambaran Umum Aplikasi Pan-G Denbukit.....	75
4.2 Hasil Penelitian.....	75
4.2.1 Uji Deskriptif.....	75
4.3 Hasil Penelitian.....	77
4.3.1 Persepsi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Ditinjau dari Aspek Input.....	77
4.3.2 Persepsi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Ditinjau dari Aspej Process.....	78
4.3.3 Persepsi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Ditinjau dari Aspek Outputs.....	79

4.3.4 Persepsi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Ditinjau dari Outcomes.....	81
4.4 Analisis Evaluasi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit.....	82
4.5 Pembahasan Hasil Penelitian.....	84
4.5.1 Hasil Evaluasi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Ditinjau dari Aspek Input.....	84
4.5.2 Hasil Evaluasi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Ditinjau dari Aspek Process.....	87
4.5.3 Hasil Evaluasi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Ditinjau dari Aspek Outputs.....	89
4.5.4 Hasil Evaluasi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah Ditinjau dari Aspek Outcomes.....	91
4.5.5 Hasil Evaluasi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit dalam Upaya Peningkatan Pendapatan Asli Daerah menggunakan Kuadran Glickman.....	94
4.6 Implikasi Penelitian.....	96
4.7 Keterbatasan Penelitian.....	97
BAB V PENUTUP.....	99
5.1 Simpulan.....	99
5.2 Saran.....	100
DAFTAR RUJUKAN.....	102

DAFTAR TABEL

Tabel	Halaman
Tabel 2.1 Indikator Evaluasi Kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.2 Indikator Evaluasi Kebijakan.....	Error! Bookmark not defined.
Tabel 2.3 Penelitian yang Relevan	48
Tabel 3.1 Responden Penelitian.....	60
Tabel 3.2 Kisi – kisi Instrumen Evaluasi Program Aplikasi Pan-G Denbukit.....	65
Tabel 4.1 Uji Deskriptif.....	76
Tabel 4.2 Hasil Persepsi Pengguna Aplikasi dari Aspek <i>Input</i>	78
Tabel 4.3 Hasil Persepsi Evaluasi dari Aspek <i>Process</i>	79
Tabel 4.4 Hasil Persepsi Evaluasi dari Aspek <i>Outputs</i>	81
Tabel 4.5 Hasil Persepsi Evaluasi dari Aspek <i>Outcomes</i>	82
Tabel 4.6 Rekapitulasi Hasil Perhitungan T-skor Variabel	84



DAFTAR GAMBAR

Gambar	Halaman
Gambar 1.1 : Realisasi Pajak Daerah Tahun 2019-2023	5
Gambar 1.2 : Survey Pelayanan yang dilakukan secara Online dan Offline.....	10
Gambar 1.3 : Keluhan Pengguna Aplikasi Pan-G Denbukit.....	11
Gambar 2.1 : Kerangka Berfikir.....	57
Gambar 3.2 : Evaluasi Penggunaan Program Aplikasi Pan-G Denbukit diadaptasi dari Teori Glickman.....	70
Gambar 4.1 : Aplikasi Pan-G Denbukit.....	75



DAFTAR LAMPIRAN

LAMPIRAN 1: PAD 2019-2023	110
LAMPIRAN 2: Bukti Keluhan Masyarakat	111
LAMPIRAN 3: Data Notaris Kabupaten Buleleng	118
LAMPIRAN 4: Rekap Ketetapan PBB Tahun 2019 – 2024	119
LAMPIRAN 5: Rekap Keluhan Masyarakat.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 6: Dokumentasi Penelitian	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 7: Google Form dan Survey Kepuasan Masyarakat.	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 8: Uji Tabulasi.....	Error! Bookmark not defined.
LAMPIRAN 9: Uji Tabulasi Prasppek	140
LAMPIRAN 10: Uji Responden	141
LAMPIRAN 11: Uji Deskriptip.....	Error! Bookmark not defined.

