

BAB I

PENDAHULUAN

1.1 Latar Belakang

Indeks Masyarakat Digital Indonesia (IMDI) tahun 2024 menyatakan skor 43,34 dengan peningkatan sebesar 0,16 poin dibandingkan tahun sebelumnya (Kementerian Komunikasi dan Informatika Republik Indonesia, 2024). Hal ini disebabkan karena berkembangnya teknologi seiring berjalannya waktu membuat kemudahan kepada masyarakat dalam menjalankan aktivitas. Peningkatan ini menunjukkan adanya perkembangan meskipun hanya relative kecil dalam transformasi digital masyarakat. Dampak dari perkembangan teknologi juga dirasakan oleh sektor pemerintah. Penggunaan teknologi dalam pemerintahan umumnya disebut sebagai *electronic government* (e-government). *E-government* adalah wujud terbaru dari reformasi birokrasi guna menaikkan kualitas pelayanan publik kepada masyarakat (Nurul Huda, 2023). *E-government* bertujuan untuk memenuhi keperluan masyarakat terkait transparansi dan akuntabilitas keuangan negara guna terwujudnya tata kelola pemerintahan yang baik (Napitupulu, 2016, 2017).

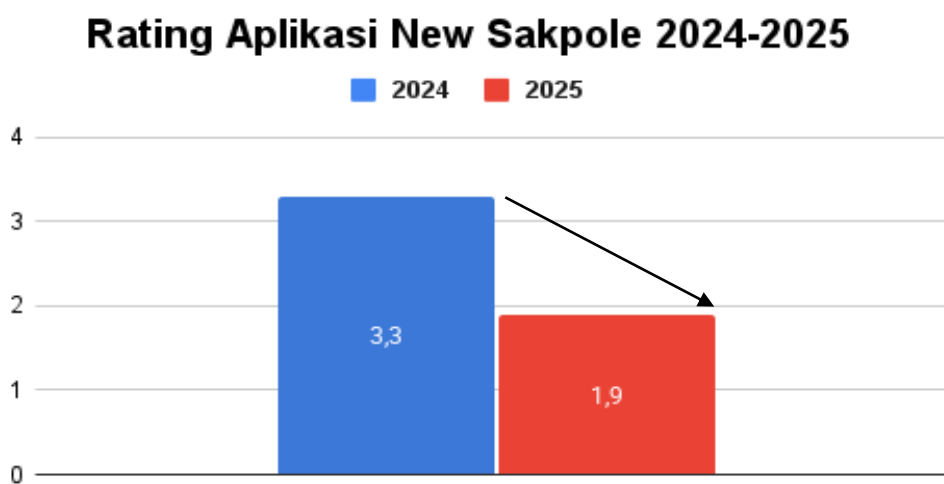
Penerapan aplikasi pada pemerintah mendatangkan perhatian mengenai kepuasan yang dihasilkan berkaitan dengan kesesuaian harapan dengan manfaat yang dihasilkan (Saviera & Utamajaya, 2024). Kepuasan pengguna merupakan aspek penting yang menentukan keberjalanan dan keberhasilan aplikasi. Menurut Lestari & Utamajaya (2024) Kepuasan diartikan sebagai tingkat kegembiraan atau

ketidaknyamanan dari pengguna setelah memakai aplikasi. Kepuasan pengguna dapat dipengaruhi oleh bagaimana kualitas layanan disajikan, seberapa mudah aplikasi dapat diakses, serta tingkat efektivitas fitur yang disediakan (Lestari & Utamajaya, 2024). Persepsi pengguna juga memainkan peranan dalam menentukan kepuasan dan penerimaan masyarakat terhadap aplikasi yang diciptakan. Persepsi tersebut mencakup bagaimana masyarakat menilai kemudahan saat menggunakan aplikasi serta manfaat yang mereka rasakan dari penggunaannya (Davis, 1989).

Pemerintah Provinsi Jawa Tengah mengembangkan terobosan baru mengenai pembayaran pajak daerah melalui Sistem Administrasi Kendaraan Pajak Online (New Sakpole). Aplikasi digital ini beroperasi berdasarkan landasan hukum yang jelas, antara lain UU No.25 Tahun 2009 tentang Pelayanan Publik serta ketentuan daerah Tahun 2017 yang mengatur pelaksanaan pembayaran non-tunai di lingkungan pemerintah provinsi. Selain itu, pengembangan New Sakpole juga selaras dengan Pergub Jateng No. 28 Tahun 2019 menetapkan arah kebijakan reformasi birokrasi untuk periode 2019–2023, sejak periode 2016 hingga 2018, berbagai aplikasi teknologi yang dikembangkan oleh perangkat daerah telah memudahkan dan memanjakan masyarakat Jawa Tengah.

Aplikasi New Sakpole adalah suatu perwujudan *e-government* dalam layanan pemerintahan. Aplikasi ini resmi diluncurkan oleh BAPENDA Provinsi Jawa Tengah pada tahun 2018. Pengembangan New Sakpole bertujuan untuk menyediakan layanan pembayaran pajak kendaraan yang lebih cepat, mudah, dan dapat diakses secara daring oleh masyarakat (Budiman & Astuti, 2021). Akan tetapi, aplikasi ini memiliki banyak keterbatasan yang menghambat keberjalanan

tujuan. Penelitian yang dilakukan oleh Budiman & Astuti (2021) mengungkapkan bahwasanya sistem yang diterapkan dalam penggunaan aplikasi New Sakpole juga tidak *full online* dengan tetap mengunjungi kantor SAMSAT untuk pengambilan STNK yang telah dilunasi. Kepuasan pengguna dalam penggunaan aplikasi New Sakpole tentunya dipertanyakan. Pada tahun 2025, sebanyak 1 Juta masyarakat telah mengunduh aplikasi melalui Google Playstore. Akan tetapi, rating pada aplikasi menunjukkan ketidakpuasan masyarakat terhadap penggunaan layanan. Hal ini dipaparkan dengan Gambar 1.1 Berikut:



Gambar 1. 1 Rating Aplikasi New Sakpole
Sumber: Google Playstore, 2024-2025

Penurunan rating pada aplikasi New Sakpole Jateng memperlihatkan mengenai ketidakpuasan pengguna terhadap kualitas layanan digital yang tersedia. Ramdani (2024) mengungkapkan bahwa permasalahan utama yang mengakibatkan ketidakpuasan masyarakat dan berdampak pada rendahnya rating aplikasi antara lain kurang memudahkan pengguna sehingga aplikasi tidak dimanfaatkan dengan

semestinya. Permasalahan tersebut juga dialami oleh aplikasi New Sakpole. Hal tersebut dituangkan melalui kolom komentar pada Gambar 1.2:



Gambar 1. 2 Rating Aplikasi New Sakpole

Sumber: Google Playstore, 2024

Gambar tersebut menunjukkan keluhan pengguna aplikasi New Sakpole tahun 2024 terhadap penggunaan aplikasi terkait kemudahan dan kebermanfaatannya. Permasalahan yang diungkapkan berkaitan dengan fitur aplikasi yang belum sepenuhnya bermanfaat, antarmuka aplikasi yang kurang intuitif, rumitnya proses administrasi, ketersediaan fasilitas pendukung seperti sumber daya masih terbatas sehingga mengakibatkan ketidakpuasan terhadap layanan yang diberikan. Komentar ini tentunya didukung oleh riset terdahulu yang membahas permasalahan aplikasi New Sakpole.

Riset yang dilakukan oleh A. A. Nugraha et al. (2022) telah menegaskan bahwa dari segi kemudahan aplikasi, pengguna mengeluhkan bahwa antarmuka aplikasi kurang intuitif dan proses administrasi seperti pengunggahan dokumen masih dianggap rumit. Selain itu, ketersediaan dukungan teknis dan sumber daya pendukung yang memadai juga belum optimal, sehingga pengguna yang mengalami kesulitan tidak mendapatkan bantuan yang cepat dan efektif. Temuan

Maulana et al. (2022) maupun Oktaviani et al. (2023) turut menjelaskan tentang efektivitas teknologi dan relevansi aplikasi dengan tugas pengguna kurang maksimal karena beberapa fitur belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan, sehingga manfaat aplikasi belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat. Permasalahan tersebut menimbulkan ketidakpuasan pengguna terhadap aplikasi.

Berdasarkan data yang telah diberikan, kepuasan masyarakat memainkan peran penting dalam keberjalanan aplikasi. Sebagai inovasi pelayanan publik, New Sakpole diharapkan dapat mempermudah pembayaran Pajak kendaraan secara daring, terutama pada Wilayah Jawa Tengah. Akan tetapi permasalahan baik pada kemudahan maupun kegunaan yang diberikan aplikasi masih mengalami hambatan. Hal ini dibuktikan dengan penurunan rating aplikasi yang sangat buruk dengan rating 1,9 dari 5 yang menandakan ketidakpuasan masyarakat terhadap pemakaian aplikasi tersebut. Permasalahan tersebut mendorong peneliti melakukan riset ini untuk mengetahui Analisis Kepuasan Masyarakat terhadap New Sakpole pada wilayah Jawa Tengah.

1.2 Perumusan Masalah

1.2.1 Identifikasi Masalah

Sesuai dengan uraian latar masalah, dapat dikelompokkan permasalahan terkait penggunaan aplikasi New Sakpole di Samsat Rembang, yaitu sebagai berikut:

1. Rendahnya Rating pada aplikasi sebesar 1,9/5.

2. Fitur aplikasi dianggap belum sepenuhnya sesuai dengan kebutuhan masyarakat sehingga manfaat aplikasi belum sepenuhnya dirasakan oleh masyarakat.
3. Antarmuka aplikasi kurang intuitif.
4. Rumitnya proses administrasi seperti pengunggahan dokumen.
5. Ketersediaan fasilitas pendukung masih belum berjalan sesuai harapan, sehingga menghambat optimalisasi layanan.

1.2.2 Perumusan Masalah

Berpatokan dengan permasalahan yang disajikan, penelitian ini merumuskan masalah utama sebagai berikut:

1. Adakah kaitan antara persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (X1) dengan kepuasan masyarakat (*user satisfaction*) (Y) pada aplikasi New Sakpole?
2. Adakah kaitan antara persepsi manfaat (*perceived usefulness*) (X2) dengan kepuasan masyarakat (*user satisfaction*) (Y) pada aplikasi New Sakpole?
3. Adakah kaitan antara persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (X1) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) (X2) dengan kepuasan masyarakat (*user satisfaction*) (Y) pada aplikasi New Sakpole?

1.3 Tujuan Penelitian

Berkesesuaian pada rumusan masalah yang telah disusun, tujuan riset ini dapat dijabarkan sebagai berikut:

1. Untuk melakukan analisis kaitan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (X1) dengan kepuasan masyarakat (*user satisfaction*) (Y) pada aplikasi New Sakpole.
2. Untuk melakukan analisis kaitan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) (X2) dengan kepuasan masyarakat (*user satisfaction*) (Y) pada aplikasi New Sakpole.
3. Untuk melakukan analisis kaitan persepsi kemudahan penggunaan (*perceived ease of use*) (X1) dan persepsi manfaat (*perceived usefulness*) (X2) dengan kepuasan masyarakat (*user satisfaction*) (Y) pada aplikasi New Sakpole.

1.4 Kegunaan Penelitian

Studi ini memberikan manfaat praktis maupun teoritis bagi berbagai pihak, yang dijabarkan sebagai berikut:

1. Kegunaan Teoritis

Kajian ini dimaksudkan mampu berperan bagi pengembangan kajian Administrasi Publik, khususnya dalam memahami pengaplikasian *e-government* dan pengembangan layanan publik. Secara teoritis, kajian ini dapat memperluas penerapan *Technology Acceptance Model* (TAM) pada

konteks layanan digital New Sakpole, dengan menelaah hubungan antara *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* terhadap *user satisfaction*

2. Kegunaan Praktis

a. Bagi Penulis

Kajian ini juga menjadi sarana penulis untuk memperluas pemahaman terkait hubungan kemudahan (*perceived ease of use*) dan manfaat (*perceived usefulness*) terhadap kepuasan (*user satisfaction*) pada aplikasi New Sakpole.

b. Bagi BAPENDA Provinsi Jawa Tengah

Sebagai bahan masukan atau evaluasi dalam meningkatkan *user satisfaction* pada layanan digital New Sakpole Perihal membayar PKB pada Wilayah Jawa Tengah.

c. Bagi Masyarakat

Memperkaya wawasan pada masyarakat mengenai sejauh *mana user satisfaction* aplikasi New Sakpole untuk digunakan dalam membayar Pajak khususnya pada Kendaraan Bermotor secara Online.

1.5 Kerangka Teori/ Konsep

1.5.1 Penelitian Terdahulu

Riset sebelumnya merupakan kajian yang pernah dilaksanakan oleh penulis lainnya yang mempunyai kesamaan pada penelitian untuk membuktikan adanya kebaruan dari penelitian yang dilakukan. Berikut merupakan riset dari penulis sebelumnya yang dipaparkan dalam Tabel 1.1

Tabel 1. 1 Penelitian Terdahulu

No	Peneliti dan Judul Penelitian	Variabel Penelitian	Metode Penelitian	Hasil Penelitian
1	Telly Pauline Ulviyana Siwi & Zaidan Nawawi (2023) (<i>“Building Citizen Satisfaction Towards E-Government Services: A Conceptual Framework.”</i>)	<u>Variabel Bebas</u> <i>Perceived e-service</i> (X1) <i>Trust in e-government</i> (X2) <i>Perceived Usefulness</i> (X3) <u>Variabel Terikat</u> <i>Citizen Satisfaction</i> (Y)	Kuantitatif	Hasil riset menunjukkan bahwa persepsi terhadap kualitas <i>e-service</i> berpengaruh positif terhadap keyakinan masyarakat akan manfaat dan kepercayaan terhadap sistem <i>e-government</i> . Selain itu, keyakinan akan manfaat dari <i>e-government</i> terbukti signifikan meningkatkan kepuasan pengguna, dengan kepuasan masyarakat didorong oleh persepsi kegunaan layanan daripada faktor lainnya (Siwi & Nawawi, 2023).
2	Dyne Estina Sihombing, Sri Zuliarni (2025) (<i>“Analysis of User Satisfaction of I-BOSS System on Li-censing Services at the Directorate of Goods Traffic in BP Batam”</i>)	<u>Variabel Bebas</u> <i>Perceived Ease of Use</i> (X1) <i>Perceived Usefulness</i> (X2) <u>Variabel Terikat</u> <i>User Satisfaction</i> (Y) <u>Variabel Mediasi:</u> <i>Attitude towards Using</i> (Z)	Kuantitatif	Temuan penelitian menunjukkan bahwa tingkat kepuasan pengguna M-Paspor secara positif dipengaruhi oleh persepsi kemudahan dan manfaat aplikasi, baik ketika kedua aspek tersebut dianalisis secara terpisah maupun secara simultan (Sihombing & Zuliarni, 2025).
3	Pardi (2024) (<i>“Analysis of User Satisfaction of the M-Passport Application Service Using the Technology Acceptance Model (TAM) at TPI Class II Singkawang Immigration Office”</i>)	<u>Variabel Bebas</u> <i>Accessibility Use</i> (X1) <i>Benefits</i> (X2) <u>Variabel Terikat</u> <i>User Satsifaction</i> (Y)	Kuantitatif	Studi menunjukkan terdapat pengaruh yang positif dalam pemakaian M-Paspor terhadap kepuasan yang dilihat dari kemudahan dan manfaat baik secara terpisah ataupun bersama-sama (Pardi, 2024).

4	Sheila Rosiana, Dwi Krisbiantoro, Sarmini, Abdul Azis (2023) ("Penggunaan Metode Tam dan Eucs Untuk Mengetahui Tingkat Penerimaan dan Kepuasan Pengguna Aplikasi Gratis Kabeh")	<u>Variabel Bebas</u> <i>Attitude</i> (X1) <u>Variabel Terikat</u> <i>Satisfaction</i> (Y1) <u>Variabel Mediasi</u> <i>Acceptance</i> (Z)	Kuantitatif	Hasil riset memperlihatkan bahwa hanya dua dari delapan hipotesis yang diuji diterima sementara enam lainnya tidak diterima. Variabel <i>attitude</i> memiliki pengaruh positif terhadap <i>acceptance</i> , variabel <i>acceptance</i> memengaruhi <i>satisfaction</i> (8,467; 8,889). Sikap positif pengguna pada aplikasi Gratis Kabeh meningkatkan penerimaan dan berujung pada naiknya kepuasan.(Rosiana et al., 2023).
5	I W A Juliantara, I M A W Putra, I M A O Gunawan, I W Y Pradnyana (2025) ("Analisis Kepuasan Pengguna Aplikasi Sistem Informasi Rencana Umum Pengadaan di Kabupaten Tabanan dengan Metode End User Computing Satisfaction dan Technology Acceptance Model")	<u>Variabel Bebas</u> <i>Content</i> (X1) <i>Format</i> (X2) <i>Ease of Use</i> (X3) <i>Usefulness</i> (X4) <i>Accuracy</i> (X5) <i>Timeliness</i> (X6) <u>Variabel Terikat</u> <i>User Satisfaction</i> (Y) <u>Variabel Mediasi</u> <i>Attitude</i> (Z)	Kuantitatif	Analisis EUCS dan TAM menunjukkan bahwa isi, tampilan, kemudahan, dan manfaat aplikasi SiRUP berpengaruh positif terhadap sikap pengguna. Sebaliknya, akurasi dan ketepatan waktu, meski positif, tidak signifikan karena dianggap kebutuhan dasar. Sikap pengguna juga berpengaruh positif terhadap kepuasan penggunaan aplikasi (Juliantara et al., 2025).
6	Adisty Mutiara Ramadhanti, Yanuar Luqman (2024) ("Pengaruh Kualitas Informasi dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Tingkat	<u>Variabel Bebas</u> Kualitas informasi (X1) Persepsi Kemudahan Penggunaan (X2) <u>Variabel Terikat</u> Kepuasan Pengguna (Y)	Kuantitatif	Regresi linier sederhana menunjukkan bahwa kualitas informasi berkontribusi 43,4% terhadap kepuasan pengguna, sedangkan persepsi kemudahan penggunaan mencapai 63,8%. Temuan ini menegaskan pentingnya informasi yang akurat dan desain aplikasi

	Kepuasan Pengguna Aplikasi Si D'nok di Kota Semarang")			yang mudah dipahami dalam meningkatkan kepuasan pengguna (Ramadhanti & Luqman, 2024)
7	A A Allam, A N AbuAli, F M Ghabban, O Ameerbakhsh, Ibrahim Mohammed Alfadli, Abdulaziz Saleh Alraddadi (2021) ("Citizens Satisfaction with E-Government Mobile Services and M-Health Application during the COVID-19 Pandemic in Al-Madinah Region")	<u>Variabel Bebas</u> <i>Perceived Usefulness</i> (X1) <i>Perceived Ease of Use</i> (X2) <i>Trust in the Internet</i> (X3) <i>Trust in e-Government</i> (X4) <u>Variabel Terikat</u> <i>Satisfaction</i> (Y)	Kuantitatif	Penelitian ini menemukan bahwa pandemi Covid-19 meningkatkan kepuasan warga terhadap layanan e-government dan aplikasi kesehatan di Al-Madinah, dengan faktor utama seperti kemudahan penggunaan, relevansi informasi, dan kesiapan platform digital menjadi penentu utama dalam mendorong adopsi layanan daring (Allam et al., 2021).
8	Aye Aye Myint (2023) ("Users' satisfaction with e-government services: Case study on Myanmar companies online (MyCO) system")	<u>Variabel Bebas</u> <i>Perceived Ease of Use</i> (X1) <i>Perceived Usefulness</i> (X2) <i>Perceived Risk</i> (X3) <u>Variabel Terikat</u> <i>Satisfaction</i> (Y) <u>Variabel Mediasi</u> <i>Behavior Intention to Use</i> (Z)	Kuantitatif	Riset tersebut mengungkapkan bahwa mayoritas pengguna MyCO di Myanmar merasa puas terhadap layanan <i>e-Government</i> tersebut, dengan 79% responden sangat puas dan 20% cukup puas. Namun, masih terdapat masalah pada proses pembayaran dan beberapa kendala teknis yang perlu diperbaiki. Hasil ini menunjukkan adanya kesenjangan antara implementasi layanan <i>e-Government</i> dengan harapan publik, serta menjadi dasar rekomendasi bagi DICA untuk memperbaiki efisiensi dan efektivitas layanan

				publik sesuai kebutuhan pengguna (Myint, 2022).
9	I F Rachmi, F R Asta, N D Kartiko (2022) <i>(“The Effects of Perceived Ease of Use, Perceived Usefulness, and Computer Self-Efficacy on e-Nofa Application User Satisfaction”)</i>	<u>Variabel Bebas</u> <i>Perceived Usefulness (X1)</i> <i>Perceived Ease of Use (X2)</i> <i>Computer Self-Efficacy (X3)</i> <u>Variabel Terikat</u> <i>Satisfaction (Y)</i>	Kuantitatif	Riset ini menyimpulkan bahwa persepsi kemudahan, kegunaan, dan efikasi diri memiliki pengaruh signifikan terhadap kepuasan PKP Jakarta dalam penggunaan e-Nofa (Rachmi et al., 2023).
10	Dicky Imamil Mutaqin, Annisa Hanifa, Sifan Afandi, Siti Nur Khasanah (2022) <i>(“Analisa Kepuasan Pengguna JAKI Di Cengkareng Jakarta Barat Menggunakan Metode TAM Dan EUCS”)</i>	<u>Variabel Bebas</u> <i>Content (X1)</i> <i>Accuracy (X2)</i> <i>Timeliness (X3)</i> <i>Attitude (X4)</i> <i>Perceived Ease of Use (X5)</i> <i>Usefulness (X6)</i> <i>Format (X7)</i> <i>Ease (X8)</i> <u>Variabel Terikat</u> <i>User Satisfaction (Y)</i>	Kuantitatif	Penelitian ini menyimpulkan bahwa kepuasan pengguna aplikasi JAKI dipengaruhi secara positif oleh faktor konten, akurasi, ketepatan waktu, dan sikap. Sementara itu, faktor persepsi kemudahan penggunaan, kegunaan, format, dan kemudahan navigasi tidak berpengaruh signifikan, sehingga disarankan menjadi fokus perbaikan bagi pengembang (H et al., 2022).

Sumber: Olahan Peneliti

Penelitian ini memiliki beberapa perbedaan mendasar dengan studi terdahulu, baik dari sisi variabel yang diteliti maupun aplikasi yang dianalisis. Kajian ini memiliki pembeda dengan kajian sebelumnya dikarenakan secara khusus mengkaji bagaimana *perceived ease of use* dan *perceived usefulness* pada aplikasi New Sakpole berhubungan dengan *user satisfaction*. Fokus tersebut menjadikan kajian berkontribusi secara terarah dalam *e-government*, khususnya pada implementasi layanan digital New Sakpole.

1.5.2 Administrasi Publik

Administrasi Publik berperan sentral dalam mengatur urusan pemerintahan serta menyelenggarakan layanan yang dibutuhkan masyarakat. Administrasi publik mampu digunakan sebagai penggerak pembentukan kebijakan yang strategis demi terpenuhinya kebutuhan masyarakat. Administrasi Publik sendiri adalah cabang pengetahuan dengan cakupan yang lebar sehingga dibentuk dengan beragam artian. Administrasi Publik menurut pakar yang dikutip pada buku “pengantar administrasi publik” oleh (Melawat, 2022) didefinisikan sebagai berikut:

1. Pasolog (2007), “Administrasi publik adalah bentuk kerja sama yang dilakukan oleh sekelompok orang atau lembaga dalam melaksanakan tugas-tugas pemerintahan dalam memenuhi kebutuhan publik secara efisien dan efektif”.
2. Ibrahim (2007) menyatakan, “Administrasi publik adalah seluruh upaya penyelenggaraan pemerintah yang meliputi kegiatan manajemen pemerintah (perencanaan, pengorganisasian, pelaksanaan dan pengawasan terhadap pembangunan) dengan sebuah mekanisme kerja serta dukungan sumber daya manusia”.
3. Hughes (1994) mendefinisikan, “Administrasi publik adalah aktivitas melayani publik dan atau aktivitas pelayan publik dalam melaksanakan kebijakan yang diperoleh dari pihak lain”.

Administrasi publik merujuk pada tahapan kolaboratif dalam mengelola sumber daya serta menyediakan layanan bagi masyarakat guna perwujudan layanan pemerintahan yang efektif dan responsif.

1.5.3 Paradigma Administrasi Publik

Ilmu administrasi publik pada dasarnya berkembang mengikuti perkembangan zaman. Hal ini sesuai dengan pergeseran paradigma sebagai berikut (Supriyadi, 2021):

1. ***Old Public Administration (OPA)*** merupakan paradigma klasik pada administrasi publik yang dipelopori oleh Woodrow Wilson dan menekankan pemisahan antara administrasi dengan politik. Model ini memusatkan perhatian pada aspek organisasi, kepegawaian, dan penganggaran dalam birokrasi pemerintahan, sementara urusan politik dipandang sebagai bagian dari ilmu politik. Pemikiran tokoh seperti Frank J. Goodnow dan Leonard D. White semakin memperjelas posisi administrasi publik yang berfokus pada birokrasi dengan pemisahan yang tegas antara fungsi politik dan fungsi administratif.
2. ***New Public Administration (NPA)*** berkembang sebagai respons terhadap berbagai krisis global seperti urbanisasi, krisis rasial, energi, dan lingkungan. Fokus NPA adalah mendorong nilai-nilai kemanusiaan, keadilan sosial, demokratisasi organisasi, dan desentralisasi pelayanan publik. NPA menggeser administrasi publik dari sekadar efisiensi ekonomi menuju

pelayanan publik yang lebih adil, responsif, dan memiliki kecenderungan pada pemenuhan kebutuhan rakyat.

3. ***New Public Management (NPM)*** adalah paradigma reformasi pemerintahan yang lahir dari gagasan "*Reinventing Government*" oleh Osborne dan Gaebler. NPM menekankan prinsip manajemen sektor swasta seperti kompetisi, orientasi pelanggan, hasil kinerja, desentralisasi, dan penghematan biaya. Pemerintah diarahkan untuk berperan sebagai pengatur, bukan pelaksana, dan didorong untuk memberdayakan masyarakat. Namun, pendekatan NPM dikritik karena terlalu berorientasi bisnis, mengabaikan nilai-nilai sosial dalam pelayanan publik.
4. ***New Public Service (NPS)*** merupakan antitesis NPM yang mengembalikan fokus administrasi publik kepada demokrasi dan kesejahteraan warga negara. Menurut Denhardt, aparatur negara tidak hanya memberikan layanan seperti perusahaan melayani pelanggan, tetapi juga membangun demokrasi, memperjuangkan kepentingan publik, mengutamakan nilai kewarganegaraan di atas kewirausahaan, dan melayani masyarakat dengan mengedepankan nilai kemanusiaan, kolaborasi, dan tanggung jawab sosial.

Paradigma *New Public Service (NPS)* menjadi sangat penting dalam konteks pelayanan publik berbasis *e-government*, seperti aplikasi New Sakpole. Konsep NPS menempatkan warga negara sebagai aktor yang berperan aktif dalam pengembangan sistem pemerintahan yang terbuka, responsif, dan demokratis. Pemanfaatan prinsip-prinsip tersebut dalam pengembangan aplikasi ini menjadi indikasi bahwa pemerintah berupaya menyediakan layanan digital sekaligus

meningkatkan kepercayaan publik, meningkatkan partisipasi, dan menegaskan terkait pemberian layanan berfokus pada kebutuhan dan kesejahteraan rakyat.

1.5.4 Manajemen Publik

Shafritz dan Russel, sebagaimana dikemukakan pada Keban (2014) menyatakan bahwa manajemen publik adalah upaya seseorang dalam mengatur sebuah organisasi serta mengelola sumber daya, baik manusia ataupun mesin, dengan tujuan memperoleh target organisasi. Sementara itu, Overman (Keban, 2014) menyebutkan bahwa perencanaan, koordinasi, dan pengendalian kegiatan manajemen termasuk dalam ranah manajemen publik, yang merupakan bidang studi interdisipliner terkait organisasi. Wijayanti, N. Wicaksana et al. (2023), mengutip pendapat George R. Terry yang mengungkapkan terkait empat fungsi pokok manajemen, yakni:

1. Perencanaan (*Planning*)

Perencanaan adalah proses memilih tahapan yang akan dilakukan agar hasil yang diharapkan bisa tercapai. Dalam tahap ini, George R. Terry menguraikan beberapa tugas penting seperti menetapkan dan menjelaskan tujuan yang ingin dicapai, memperkirakan kejadian di masa mendatang, menyusun kebijakan serta prosedur yang harus diikuti, dan membuat proyeksi atas kemungkinan yang muncul.

2. Pengorganisasian (*Organizing*)

Pengorganisasian merupakan tahap dalam manajemen dengan fungsi untuk mengelompokkan individu dan menentukan peran, tanggung jawab, serta

wewenang mereka sehingga setiap tindakan yang dilaksanakan dapat berkesesuaian terhadap tujuan yang sudah ditetapkan.

3. Penggerakan (*Actuating*)

Actuating adalah tahapan di mana rencana yang sudah disusun diubah menjadi tindakan nyata. Proses ini akan memberikan hasil yang efektif dan efisien jika dijalankan dengan baik demi mencapai tujuan yang diinginkan.

4. Pengendalian (*Controlling*)

Pengendalian meliputi kegiatan mendokumentasikan, menjelaskan, mengarahkan, serta melakukan perbaikan terhadap hal-hal yang tidak sesuai. Selain itu, pengendalian juga membutuhkan pengawasan yang dilakukan secara sistematis dan berkesinambungan.

1.5.5 Pelayanan Publik

Penyelenggaraan pelayanan kepada masyarakat merupakan bagian penting dari peran pemerintah dalam memenuhi berbagai kebutuhan publik. Namun, pelayanan publik seringkali menghadapi beberapa masalah tradisional, seperti birokrasi yang rumit, prosedur yang berbelit-belit, dan kurangnya transparansi (Huque & Ferdous, 2024). Kondisi ini dapat menyebabkan warga negara tidak puas dengan kinerja pemerintah sebagai penyedia layanan (Osta Nababan et al., 2021). Pemerintah terus berupaya memberikan pelayanan dengan melibatkan teknologi informasi (TIK) untuk mendukung peningkatan efisiensi, efektivitas dan aksesibilitas layanan publik dengan sebutan *e-government* (Bank, 2002). Pelayanan publik tentunya memiliki beragam penafsiran. Para ahli mendefinisikan pelayanan

publik dengan banyak sudut pandang. Berikut beberapa definisi pelayanan publik (Trisantosa et al., 2022):

1. Menurut Moenir (2006) “Pelayanan publik merupakan suatu kegiatan yang dilakukan oleh seseorang atau sekelompok orang dengan landasan faktor material melalui sistem, prosedur, dan metode tertentu dalam usaha memenuhi kepentingan orang lain sesuai dengan haknya”.
2. Kurniawan (2005) “pelayanan publik diartikan sebagai pemberian layanan (melayani) keperluan orang atau masyarakat yang mempunyai kepentingan pada organisasi itu sesuai dengan aturan pokok dan tata cara yang telah ditetapkan”.
3. Nurcholis (2005) “Pelayanan publik adalah pelayanan yang diberikan oleh negara dan perusahaan milik negara kepada masyarakat untuk memenuhi kebutuhan dasarnya dalam rangka menciptakan kesejahteraan masyarakat”.

Ketiga definisi tersebut menarik pengertian terkait layanan publik merupakan upaya negara dalam mendukung terpenuhinya hak dasar dan kebutuhan masyarakat dalam rangka menjamin kesejahteraan sosial. Pemerintah melakukan adopsi Teknologi informasi dan komunikasi atau TIK guna mempermudah pelayanan kepada warga negara. Pernyataan tersebut didukung oleh pendapat Garner (2020) (dalam B. Nugraha et al., 2022) yang berisi "*e-Government* adalah optimasi terus menerus dari pelayanan publik, partisipasi konstituen dan pemerintahan dengan mengubah hubungan internal dan eksternal melalui teknologi, internet dan media baru”.

Penerapan aplikasi *New Sakpole* mencerminkan integrasi pelayanan publik dengan konsep *e-government*, khususnya melalui pendekatan *Government to Citizen* (G2C), di mana pemerintah menyediakan akses layanan digital yang langsung menyentuh kebutuhan masyarakat. Digitalisasi ini tidak hanya mempermudah proses administratif seperti pembayaran dan pengecekan pajak kendaraan bermotor, namun juga memperkuat *accountability* dan *transparency*

pada pelayanan publik. Manfaat diterapkannya aplikasi New Sakpole sebagai instrumen pembayaran PKB tentu memudahkan masyarakat dalam mengakses pelayanan yang sederhana, tanpa antrean panjang, dengan proses yang cepat dan efisien. Manfaat diterapkannya Aplikasi New Sakpole sebagai instrumen pembayaran PKB tentunya memudahkan masyarakat untuk mendapatkan pelayanan publik yang sederhana, tanpa memerlukan antrian yang panjang dengan pelayanan yang efektif dan cepat (Irawan, 2015).

1.5.6 E-Government

Perkembangan modern memiliki pengaruh nyata dalam segala aktivitas kita. Teknologi merupakan alat yang mendukung manusia dalam segala aktivitasnya. Teknologi berpengaruh terhadap perilaku manusia akan keinginan untuk melakukan sesuatu dengan cepat. Pemerintah selaku penyedia layanan dihadapkan pada tantangan untuk memberikan pelayanan dengan efisien dan cepat. Teknologi informasi dan komunikasi (TIK) digunakan pemerintah guna menyederhanakan proses pelayanan yang diberikan kepada warga negara. Konsep *E-government* tentunya memiliki banyak penafsiran. Pengertian e-government menurut pakar adalah sebagai berikut:

1. World Bank mengartikan e-government dengan “sistem teknologi informasi dan komunikasi (TIK) milik atau yang dioperasikan oleh pemerintah yang mengubah hubungan dengan warga negara, sektor swasta dan/atau lembaga pemerintah lainnya untuk meningkatkan pemberdayaan warga negara, meningkatkan pemberian layanan, memperkuat akuntabilitas, meningkatkan transparansi, atau meningkatkan efisiensi pemerintah” (Bank, 2002).
2. Menurut Gartner (2000) "*e-Government* adalah optimasi terus menerus dari pelayanan publik, partisipasi konstituen dan pemerintahan dengan mengubah hubungan internal dan eksternal melalui teknologi, internet dan media baru" (B. Nugraha et al., 2022).

3. Wescott mengartikan “*E-Government* adalah penggunaan teknologi informasi dan komunikasi (TIK) untuk mendorong pemerintahan yang lebih efisien dan hemat biaya, memfasilitasi layanan pemerintah yang lebih nyaman, memungkinkan akses publik yang lebih besar terhadap informasi, dan membuat pemerintah lebih bertanggung jawab terhadap warga negara” (Indrajit, 2004).

E-government merupakan upaya pemerintah dalam memanfaatkan teknologi informasi serta komunikasi (TIK) untuk menyediakan layanan publik secara lebih efisien dan efektif. *E-government* dapat diterapkan pada berbagai ranah yakni lembaga legislatif, yudikatif, maupun instansi administrasi publik guna peningkatan efisiensi internal, memperbaiki kualitas layanan, serta memperkuat proses governance yang bersifat demokratis (Irawan, 2015). *E-government* memiliki 4 macam model pendekatan dan interaksi yang terkait sebagaimana dengan pendapat Al Seibie dan Irani dalam (B. Nugraha et al., 2022), yakni:

1. G2B (*Government to Business*)

Pembahasan utama mengenai *e-government* yang mencakup semua interaksi elektronik yang terjadi pada pemerintah dan pelaku bisnis. Serupa dengan masyarakat umum, pelaku bisnis juga terlibat dalam transaksi dengan pemerintah, yang meliputi pembayaran iklan, biaya reklame, layanan air, atau biaya administrasi.

2. G2G (*Government to Government*)

Penekanan dalam jenis ini terletak pada interaksi di dalam pemerintahan itu sendiri (organisasi internal), serta hubungan antara badan-badan pemerintahan, lembaga-lembaga, atau ketersediaan komunikasi pada berbagai lembaga pemerintahan yang berada di berbagai wilayah.

3. G2E (*Government to Employee*)

Pada jenis ini, perhatian utama adalah untuk menaikkan produktivitas pemerintah dan jajarannya agar dapat berinteraksi secara lebih efektif di masa depan. Layanan G2E mencakup informasi mengenai peraturan, kebijakan, dan hak-hak sipil pemerintah. Dalam mewujudkan interaksi tersebut, pemerintah umumnya mengadopsi berbagai strategi dalam mendukung peningkatan pelayanan pengguna.

4. G2C (*Government to Citizen*)

Tipe ini utamanya menitikberatkan pada interaksi dari pemerintah dengan warganya. *E-Government* bermisi untuk menghadirkan layanan yang mendukung masyarakat tanpa keterikatan pada batas waktu dan tempat dengan menawarkan layanan online, misalnya platform pencarian kerja, mengakses informasi departemen, atau membuka kemungkinan kepada warga negara untuk turut serta dalam proses pengambilan keputusan, termasuk pemilihan umum.

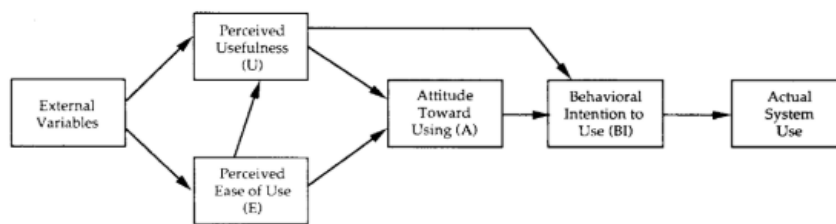
Model pendekatan yang ada dalam Aplikasi New Sakpole adalah pendekatan G2C (*Government to Citizen*) dengan memberikan akses pelayanan digital kepada masyarakat. Selain itu, pemerintah juga menawarkan keterbukaan informasi terkait pembayaran dan pengecekan pajak kendaraan bermotor guna menawarkan kemudahan dan kebermanfaatan. Penerapan aplikasi mampu menghasilkan kepuasan masyarakat dan meningkatkan citra baik pemerintah terhadap pemberian layanan kepada masyarakat melalui *e-government*.

1.5.7 *Technology Acceptance Model (TAM)*

Technology Acceptance Model (TAM) menggambarkan bahwa kecenderungan seseorang dalam menggunakan teknologi dipengaruhi oleh evaluasi dan sikapnya terhadap teknologi tersebut. Model ini kerap dimanfaatkan untuk menilai minat individu melakukan transaksi atau pembayaran secara digital. Fred Davis mengembangkan TAM pada tahun 1986 dengan merujuk pada konsep dasar *Theory of Reasoned Action (TRA)*. Melalui pengadaptasian TRA, TAM bertujuan untuk menguraikan faktor-faktor utama sebagai penentu diterimanya teknologi sehingga perilaku pengguna dapat diprediksi pada berbagai jenis teknologi dan kelompok masyarakat mengacu pada penerapan teknologi baru yang dipengaruhi oleh perilaku pengguna terhadap teknologi yang bersangkutan. TAM adalah model teoritis yang mampu dipergunakan dalam melihat niat pelanggan untuk melakukan pembayaran secara online dengan memanfaatkan *Technology Acceptance Model (TAM)* dikenalkan oleh Fred Davis tahun 1986. Model ini merupakan adaptasi dari *Theory of Reasoned Action (TRA)* yang ditujukan guna memahami bagaimana pemakai menerima dan menggunakan sistem informasi (Davis et al., 1989). Meskipun didesain sederhana, model ini memiliki landasan teori yang jelas, sehingga bertujuan tidak hanya sebagai alat prediksi, namun juga membantu peneliti dan praktisi dalam memahami alasan penolakan terhadap sistem tertentu dan melakukan tindakan perbaikan yang relevan (Davis et al., 1989).

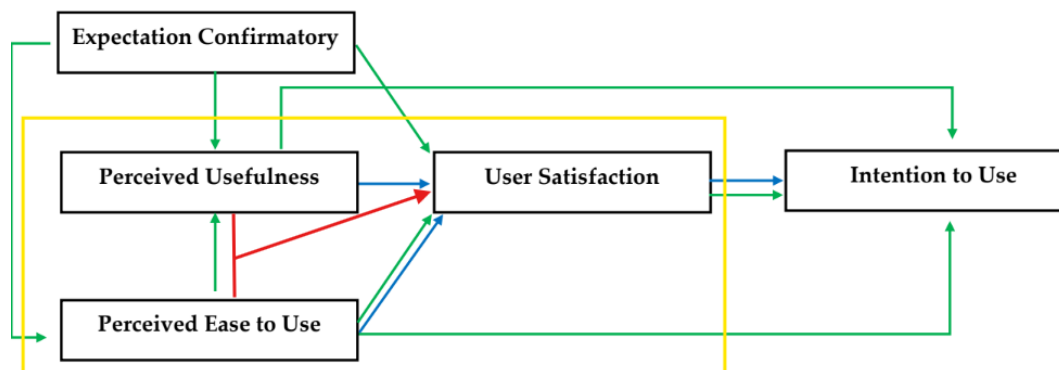
TAM mengedepankan pengaruh eksternal terhadap niat, sikap, serta keyakinan dari pengguna. TAM merumuskan sejumlah variabel yang bersumber dari penelitian mengenai aspek kognitif dan afektif dalam proses penerimaan

teknologi. Tipe ini mengacu pada Theory of Reasoned Action (TRA) untuk menggambarkan bagaimana variabel-variabel tersebut saling berkaitan (Davis et al., 1989). *Perceived usefulness* dan *perceived ease of use* mempunyai keterkaitan yang besar terhadap sikap dan keinginan pengguna dalam memakai suatu teknologi. TAM memberikan wawasan terkait faktor yang berpengaruh dalam penerimaan teknologi dalam penerapan yang berbeda (Davis, 1989). Model TAM ditampilkan pada diagram berikut:



Gambar 1. 3 Diagram TAM
Sumber : (Davis et al., 1989)

1.5.8 Integrasi TAM dengan *User Satisfaction*



Gambar 1. 4 Integrasi TAM dengan *Satisfaction*

Sumber : (Davis et al., 1989; Pardi, 2024; Sarassina, 2022; Xie et al., 2020)

Model pada gambar tersebut menggambarkan integrasi *Technology Acceptance Model* (TAM) yang diperkenalkan oleh Davis (1989) dengan konstruk

user satisfaction sebagai bentuk evaluasi pasca-penggunaan sistem. Dalam kerangka TAM, *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* merefleksikan persepsi pengguna terhadap manfaat dan kemudahan suatu teknologi yang selanjutnya membentuk penilaian terhadap pengalaman penggunaan. Oleh karena itu, kedua konstruk TAM tersebut secara konseptual relevan untuk dihubungkan dengan *user satisfaction*, karena kepuasan pengguna muncul ketika teknologi dinilai mudah digunakan serta memberikan manfaat yang sesuai dengan kebutuhan dan harapan pengguna.

Panah berwarna hijau pada model merepresentasikan integrasi TAM dan *Expectation–Confirmation Model* (ECM) yang dikembangkan oleh Xie et al. (2020), yang menempatkan kepuasan sebagai variabel penting dalam menjelaskan *intention to use*, meskipun hubungan langsung antara *perceived usefulness* dan *user satisfaction* belum diuji secara empiris. Panah berwarna biru menunjukkan temuan empiris Sarassina (2022) yang membuktikan adanya pengaruh positif *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *user satisfaction*, serta pengaruh *user satisfaction* terhadap *intention to use* dalam konteks layanan digital. Panah berwarna merah merepresentasikan penelitian Pardi (2024) pada aplikasi M-Paspor yang secara tegas membuktikan bahwa *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* berpengaruh signifikan, baik secara simultan maupun parsial, terhadap *user satisfaction* dalam konteks layanan publik digital. Berdasarkan integrasi teoritis dan temuan empiris tersebut, penelitian ini memfokuskan analisis pada hubungan *perceived usefulness* dan *perceived ease of use* terhadap *user satisfaction* sebagaimana ditunjukkan pada area yang ditandai dengan kotak berwarna kuning.

1.5.9 Persepsi Kemudahan Penggunaan (*Ease of Use*)

Penciptaan aplikasi dalam pelayanan publik berbasis digital adalah satu dari beberapa langkah yang ditempuh pemerintah dalam menyediakan layanan kepada masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap kemudahan menggunakan aplikasi merupakan salah satu fokus dari pemerintah untuk menilai sejauh mana aplikasi berhasil sesuai dengan tujuan diciptakan. Technology Acceptance Model (TAM) memfokuskan perhatian pada peran *perceived ease of use* dalam memprediksi penerimaan seseorang dengan teknologi yang digunakan. Persepsi kemudahan sendiri dimaknai dengan "*the degree to which a person believes that using a particular system would be free of effort*" (Davis, 1989). Persepsi kemudahan berisi tentang seberapa jauh teknologi memiliki kemudahan untuk dipakai. Wicaksono (2022) mengemukakan bahwa persepsi kemudahan penggunaan diukur melalui beberapa aspek, di antaranya:

1. Kemudahan pembelajaran

Kemudahan pembelajaran mengacu pada penilaian individu tentang seberapa mudah mempelajari suatu teknologi. Aspek ini mengacu pada desain yang memudahkan pengguna dan fitur teknis yang mendukung proses pengguna dalam mempelajari pemakaian aplikasi.

2. Kemudahan penggunaan

Kemudahan penggunaan merupakan asumsi mengenai seberapa mudah menggunakan teknologi pasca proses pembelajaran. Hal ini mengacu pada efisiensi dan kemudahan navigasi dalam teknologi antarmuka.

3. Dukungan teknis yang tersedia.

Ketersediaan dukungan teknis mencakup pendapat seseorang mengenai teknisi yang mendukung saat pengguna memiliki masalah dalam memakai teknologi. Faktor ini berdampak pada persepsi pengguna terhadap kegunaan.

4. Ketersediaan sumber daya yang diperlukan.

Ketersediaan sumber daya mencerminkan bagaimana seseorang mempersepsikan akses terhadap sumber daya seperti komputer, perangkat lunak, dan koneksi internet. Sumber daya yang memadai ini juga dapat berdampak bagaimana seorang konsumen mempersepsikan kegunaan suatu teknologi.

1.5.10 Persepsi Manfaat (*Usefulness*)

Penciptaan aplikasi dalam pelayanan publik berbasis digital adalah langkah pemerintah untuk pemberian layanan yang memberikan manfaat dan berguna bagi masyarakat. Persepsi masyarakat terhadap manfaat penggunaan aplikasi merupakan salah satu fokus dari pemerintah untuk menilai sejauh mana aplikasi berhasil sesuai dengan tujuan diciptakan. *Technology Acceptance Model* (TAM) adalah pendekatan yang memuat seberapa penting persepsi manfaat (*Percieved usefulness*) dipakai untuk melihat seberapa diterima suatu teknologi oleh seseorang. Persepsi kebermanfaatan sendiri dimaknai dengan "*the degree to which a person believes*

that using a particular system would enhance his or her job performance" (Davis, 1989). Persepsi manfaat berisi tentang seberapa jauh teknologi dapat digunakan untuk membantu kebutuhan masyarakat. Aspek yang diukur dalam Persepsi manfaat adalah (Wicaksono, 2022):

1. Efektivitas teknologi

Efektivitas teknologi terlihat pada pendapat seseorang mengenai teknologi mampu memenuhi keperluan konsumen. Pernyataan tersebut menggambarkan kapasitas teknologi dalam memberikan solusi dengan menyediakan manfaat yang membantu pengguna menyelesaikan tugas maupun mencapai tujuan penggunaan teknologi.

2. Kegunaan teknologi

Kegunaan teknologi merupakan penilaian pengguna terhadap manfaat yang diberikan teknologi dalam aktivitas mereka. Manfaat tersebut dapat berwujud penghematan waktu, keuntungan ekonomi, serta berbagai kemudahan lain yang mendukung pencapaian tujuan pengguna.

3. Hubungan antara teknologi dan tugas

Hubungan teknologi dan tugas mencerminkan penilaian pengguna terhadap kemampuan teknologi dalam mendukung penyelesaian tugas sesuai kebutuhan mereka. Aspek ini mengacu pada kegunaan teknologi untuk memenuhi keperluan atau tugas.

4. Relevansi teknologi

Relevansi teknologi merupakan pandangan seseorang mengenai seberapa baik teknologi tersebut memenuhi keperluan atau keinginan. Hal ini terletak

pada bagaimana teknologi dapat secara efektif memenuhi harapan dan kebutuhan pengguna.

1.5.11 *User Satisfaction*

User Satisfaction sangat menentukan keberhasilan implementasi *e-government*, karena dapat memastikan bahwa layanan pemerintah berjalan dengan baik. Pengguna yang memperoleh kepuasan dari fitur dan layanan aplikasi cenderung menilai aplikasi secara baik dan mempertahankan intensi untuk terus memanfaatkannya. Para ahli mendefinisikan kepuasan dengan banyak sudut pandang. Berikut beberapa definisi kepuasan oleh (Indrasari, 2019) sebagai berikut:

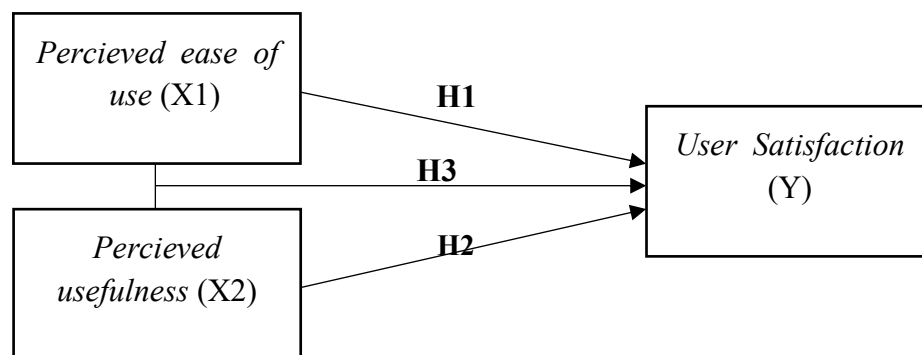
1. Tjiptono (2012:301) mendefinisikan “kepuasan konsumen adalah situasi yang ditunjukkan oleh konsumen ketika mereka menyadari bahwa kebutuhan dan keinginannya sesuai dengan yang diharapkan serta terpenuhi secara baik”.
2. Kotler dan Keller (2012) mendefinisikan “Kepuasan adalah perasaan senang atau kecewa seseorang yang muncul setelah membandingkan antara kinerja (atau hasil) produk yang dipikirkan terhadap kinerja (atau hasil) yang diharapkan. Jika apa yang diberikan para perusahaan jasa memenuhi keinginan konsumen maka konsumen akan puas. Begitupun sebaliknya apabila keinginan konsumen tidak seperti apa yang mereka inginkan maka konsumen akan tidak puas”.

Dari berbagai artian dapat dipahami bahwa kepuasan merupakan ekspektasi pengguna terhadap penggunaan suatu produk dalam pemenuhan kebutuhan atau keinginan. Menurut Tjiptono (Indrasari, 2019) Kepuasan Pengguna dipengaruhi oleh:

- a. Ketersesuaian terhadap harapan
- b. Ketertarikan menggunakan kembali

- c. Ketersediaan untuk menyarankan

1.5.12 Kerangka Teoritis



Gambar 1. 5 Kerangka Teoritis

Sumber: Diolah Peneliti

Penjelasan :

Perceived ease of use (X1) : Variabel Independen (bebas)

Perceived usefulness (X2) : Variabel Independen (bebas)

User Satisfaction (Y) : Variabel Dependen (terikat)

1.6 Hipotesis

Berdasarkan (Sugiyono, 2019), “hipotesis merupakan jawaban sementara terhadap rumusan masalah penelitian yang mana telah dinyatakan dalam bentuk pertanyaan”. Hipotesis penelitian dianggap prediksi dikarenakan temuan terbaru berdasarkan teori. Hipotesis riset dapat dituliskan sebagai berikut:

- H1: Ada hubungan positif dan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dengan kepuasan penggunaan (*User Satisfaction*) aplikasi New Sakpole.

- H2: Ada hubungan positif dan signifikan antara persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dengan kepuasan penggunaan (*User Satisfaction*) aplikasi New Sakpole.
- H3: Ada hubungan positif dan signifikan antara persepsi kemudahan penggunaan (*Perceived Ease of Use*) dan persepsi manfaat (*Perceived Usefulness*) dengan kepuasan penggunaan (*User Satisfaction*) aplikasi New Sakpole.

1.7 Definisi Konsep

1.7.1 *User Satisfaction* /Kepuasan Pengguna (Y)

User Satisfaction yakni kesesuaian harapan dengan kenyataan. Kepuasan adalah perbandingan antara ekspektasi dengan realita yang terjadi. Beberapa faktor yang dapat mendorong kepuasan pengguna layanan adalah mengenai kemudahan penggunaan layanan serta kegunaan yang ditawarkan. Kepuasan pelanggan dapat didorong oleh kinerja pegawai layanan, kemudahan, kebermanfaatan produk yang ditawarkan. Apabila layanan mudah digunakan dan memiliki manfaat yang memadai, pengguna layanan akan puas terhadap produk atau layanan yang diberikan. Kepuasan Penggunaan aplikasi New Sakpole tentunya dapat berhubungan dengan persepsi masyarakat terhadap aplikasi baik pada kegunaan aplikasi maupun pada penggunaan aplikasi dalam kemudahan pembayaran PKB secara online.

1.7.2 *Perceived ease of use* / Persepsi Kemudahan (X1)

Perceived ease of use merupakan satu dari beberapa komponen utama pada Technology Acceptance Model (TAM). Konsep ini menjelaskan mengenai penilaian user terkait kemudahan yang diberikan suatu layanan digital ketika digunakan. Kemudahan ini disebabkan oleh beberapa hal, misalnya aksesibilitas teknologi, ketersediaan sumber daya yang mumpuni, serta dukungan teknis yang memadai. Aplikasi New Sakpole sebagai salah satu aplikasi pelayanan publik di Jawa Tengah yang diharapkan memiliki kemudahan penggunaan sehingga dapat menyediakan akses yang lebih mudah bagi masyarakat dalam menyelesaikan kewajiban Pajak Kendaraan Bermotor secara digital. Persepsi tersebut penting untuk diujikan pada kepuasan masyarakat dalam hal kemudahan penggunaan dari aplikasi mengenai seberapa jauh aplikasi New Sakpole dapat mempermudah pengguna layanan digital pajak kendaraan bermotor yang ada di Provinsi Jawa Tengah.

1.7.3 *Perceived usefulness* / Persepsi Manfaat (X2)

Perceived usefulness berkaitan dengan kepercayaan pengguna tentang teknologi yang dapat memberikan manfaat nyata dalam proses penyelesaian tugas atau pemenuhan kebutuhan. Persepsi ini terbentuk dari sejauh mana teknologi dianggap mampu meningkatkan kinerja atau mendukung aktivitas pengguna. Aplikasi New Sakpole merupakan salah satu aplikasi pelayanan publik Jawa Tengah tentunya memiliki kegunaan yang penting dalam kehidupan masyarakat utamanya untuk membantu mempermudah masyarakat Kabupaten Rembang dalam

membayar Pajak. Persepsi ini penting untuk diujikan pada kepuasan masyarakat dalam hal kegunaan dari aplikasi mengenai seberapa jauh aplikasi New Sakpole dapat berguna dalam kehidupan masyarakat khususnya di Provinsi Jawa Tengah.

1.8 Definisi Operasional

Tabel 1. 2 Definisi Operasional

Variabel	Indikator	Sub indikator	Item
<i>User Satisfaction (Y)</i>	Kesesuaian terhadap harapan	Rasa Senang dalam menggunakan aplikasi New Sakpole	Saya merasa senang dalam menggunakan aplikasi New Sakpole.
		Kesesuaian fitur aplikasi dengan kebutuhan pengguna	Fitur aplikasi New Sakpole sesuai dengan kebutuhan saya.
		Tampilan dan desain aplikasi memenuhi preferensi pengguna	Tampilan dan desain aplikasi New Sakpole mudah dilihat dan menarik bagi saya
	Ketertarikan menggunakan kembali	Pengguna tertarik untuk menggunakan kembali aplikasi New Sakpole	Saya tertarik untuk menggunakan kembali aplikasi New Sakpole.
	Kesediaan untuk menyarankan	Pengguna bersedia menyarankan penggunaan Aplikasi New Sakpole ke orang lain	Saya bersedia menyarankan aplikasi New Sakpole kepada orang lain.
	Kemudahan belajar.	Pengguna dapat mempelajari penggunaan aplikasi New Sakpole dengan cepat	Saya dapat mempelajari penggunaan aplikasi New Sakpole dengan cepat.
<i>Perceived ease of use (X1)</i>	Kemudahan penggunaan	Pengguna dapat menggunakan aplikasi New Sakpole dengan mudah	Saya dapat menggunakan aplikasi New Sakpole dengan mudah.
	Ketersediaan dukungan teknis	Pengguna mendapatkan dukungan teknis untuk mengatasi kendala Aplikasi New Sakpole	Saya mendapatkan bantuan teknis ketika mengalami kendala dalam penggunaan aplikasi.

	Ketersediaan sumber daya.	Pengguna dapat mengakses New Sakpole dimanapun dan kapanpun terhubung dengan internet	Saya dapat membuka aplikasi New Sakpole kapanpun dan dimanapun selama masih terkoneksi dengan internet.
<i>Perceived usefulness</i> (X2)	Efektivitas Teknologi.	Pengguna dapat membayar Pajak Kendaraan Bermotor dengan Aplikasi New Sakpole secara efektif	Aplikasi New Sakpole memudahkan saya dalam membayar Pajak Kendaraan Bermotor secara efektif.
	Keuntungan Teknologi.	Pengguna memperoleh kemudahan dalam mengakses informasi Pajak Kendaraan Bermotor	Aplikasi New Sakpole memberikan kemudahan dalam mendapatkan informasi terkait PKB.
		Pengguna memperoleh penghematan waktu dalam proses membayar PKB	Layanan New Sakpole membantu menghemat waktu pada proses pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.
	Keterkaitan teknologi dengan tugas.	Layanan New Sakpole mendukung pengguna dalam menyelesaikan tugas pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.	Layanan New Sakpole mendukung saya dalam menyelesaikan kewajiban membayar Pajak Kendaraan Bermotor.
	Relevansi Teknologi.	Layanan New Sakpole relevan dengan kebutuhan pengguna karena diciptakan untuk memenuhi kewajiban pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.	Layanan New Sakpole relevan dengan keperluan saya terhadap pembayaran Pajak Kendaraan Bermotor.

Sumber: Olahan Peneliti, 2025

1.9 Metode Penelitian

1.9.1 Tipe Penelitian

Kajian ini menerapkan pendekatan kuantitatif untuk menelaah hubungan persepsi kemudahan penggunaan dan persepsi manfaat dengan kepuasan pengguna

Layanan Digital New Sakpole. Pendekatan tersebut memanfaatkan data dengan basis angka yang diolah menggunakan langkah statistik sehingga memperoleh hasil objektif dan terukur (Sugiyono, 2019).

1.9.2 Populasi dan Sampel

1.9.2.1 Populasi

Menurut Sugiyono (2019), populasi mencakup seluruh objek maupun subjek yang sesuai dengan kajian. Populasi pada kajian ini adalah pengguna aplikasi New Sakpole, dengan jumlah 1.000.000 pengguna, sehingga dalam penelitian hanya memakai perwakilan orang sebagai representatif.

1.9.2.2 Sampel

Sugiyono (2019) mengartikan sampel sebagai bagian dari populasi yang dijadikan perwakilan pada penelitian. Kajian ini menggunakan pengguna Layanan New Sakpole sebagai sampel. Penentuan jumlah sampel dapat dilakukan dengan menerapkan pendekatan Slovin dikarenakan sesuai dengan kondisi dimana diketahuinya jumlah populasi sebesar 1.000.000 jiwa namun tetap mengutamakan tingkat kepercayaan dan presisi tinggi dalam riset. Rumus menetapkan sampel oleh Slovin yakni:

$$n = \frac{N}{1 + N \cdot e^2}$$

Keterangan:

n = jumlah sampel yang akan dipakai

Populasi (N) = 1.000.000

Taraf kesalahan (e) = 10% = 0,10

Sesuai dengan rumus di atas, Perhitungan sampel menggunakan pendekatan slovin serta tingkat eror 10% sebagai berikut:

$$n = \frac{1.000.000}{1 + 1.000.000 * (0,10)^2}$$

$$n = \frac{1.000.000}{(1 + 1.000.000 * 0,01)}$$

$$n = \frac{1.000.000}{(1 + 10.000)}$$

$$n = \frac{1.000.000}{10.001}$$

$$n \approx 99,99$$

Sesuai dengan perhitungan yang telah dilakukan, ditemukan sampel pada penelitian adalah sebanyak ≈ 100 responden.

1.9.3 Teknik Pengambilan Sampel

Teknik pengambilan sampel yang diterapkan dalam penelitian ini adalah *Non probability sampling* dengan *purposive sampling*. Teknik *Non probability sampling* dipakai karena setiap individu memiliki kesempatan yang berbeda untuk dapat ditetapkan sebagai sampel dari penelitian. Teknik *purposive sampling* dipakai dalam penentuan sampel menggunakan suatu pertimbangan (Sugiyono, 2019). Pertimbangan peneliti dalam penentuan sampel berdasarkan syarat berikut:

1. Pengguna aplikasi New Sakpole tahun 2024.
2. Berusia >17 tahun.
3. Bersedia mengisi kuesioner guna kebutuhan riset.

1.9.4 Jenis dan Sumber Data

1.9.4.1 Jenis Data

Jenis data yang dipakai pada riset ini adalah jenis data kuantitatif yang mana data ataupun informasi yang telah didapatkan berupa angka yang tahapannya melalui proses statistik. Hal ini dilakukan agar dapat menemukan data bahwasannya terdapat Pengaruh Persepsi Kegunaan Dan Persepsi Kemudahan Penggunaan Terhadap Kepuasan Penggunaan Aplikasi New Sakpole.

1.9.4.2 Sumber Data

Sumber data yang dikenakan pada penelitian adalah dengan menggunakan data pimer dan data sekunder. Data Primer didapatkan oleh peneliti setelah melakukan penyebaran kuesioner kepada responden. Sedangkan data sekunder merupakan informasi yang diperoleh secara tidak langsung yaitu dari dokumen-dokumen website resmi Aplikasi New Sakpole.

1.9.5 Skala Pengukuran

Skala pengukuran adalah acuan yang dipakai peneliti dalam penentuan interval pada satuan alat ukur dengan dihasilkannya data kuantitatif. Skala pengukuran dalam riset adalah menggunakan skala *Likert* (Sugiyono, 2019). Berikut adalah skala *Likert* yang digunakan sebagai acuan dalam penelitian:

STS : Sangat Tidak Setuju → 1

TS : Tidak Setuju → 2

N : Netral → 3

S : Setuju → 4

SS : Sangat Setuju → 5

1.9.6 Teknik Pengumpulan Data

Teknik pengumpulan data yang dikenakan dalam riset yaitu dengan memakai kuesioner (Angket). Kuesioner dianggap sebagai salah satu teknik pengumpulan data yang cara kerjanya yaitu dengan cara memberi seperangkat pertanyaan atau pernyataan tertulis kepada responden. Selain itu, kuesioner dapat dikatakan merupakan alat pengukuran data yang efisien bila peneliti memahami jelas yang digunakan dalam penelitian dan mengerti apa yang diukur serta diharapkan dari responden (Sugiyono, 2019). Penelitian ini memanfaatkan media sosial seperti Twitter, Instagram dan Facebook untuk menyebarkan kuesioner secara online. Selain penyebaran secara online, peneliti juga melakukan penyebaran kuesioner secara offline dengan membagikan form secara langsung pada kantor Samsat terdekat. Pendekatan ini dipilih karena mampu menjangkau responden yang lebih luas dan beragam secara geografis, serta memungkinkan distribusi kuesioner secara efisien kepada pengguna aplikasi New Sakpole. Selain itu, pengumpulan data juga dilakukan dengan cara penyebaran kuesioner beserta wawancara mendalam kepada responden mengenai alasan pemilihan skala pada survei. Hal ini diperlukan untuk memperoleh pemahaman yang lebih mendalam mengenai latar belakang jawaban responden sehingga data kuantitatif yang terkumpul tidak hanya berupa angka, tetapi juga mencerminkan alasan di balik pilihan tersebut.

1.9.7 Teknik Analisis

Teknik analisis data yang dipakai pada penelitian adalah analisis kuantitatif dengan pendekatan statistik dimana data disajikan berupa angka. Analisis ini bertujuan untuk membuktikan hipotesis penelitian dan untuk menguji pengaruh variabel bebas (persepsi kegunaan dan persepsi kemudahan penggunaan) terhadap variabel terikat (kepuasan pengguna aplikasi “New Sakpole”). Peneliti menggunakan program IBM SPSS Statistics 27 sebagai alat analisis. Berikut merupakan teknik analisis data yang digunakan

1.9.7.1 Uji Instrumen

Langkah pertama adalah uji instrumen, yang terdiri atas uji validitas dan reliabilitas. Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana butir pertanyaan dalam kuesioner mampu mengukur variabel yang dimaksud. Selanjutnya, uji reliabilitas menggunakan Cronbach’s Alpha untuk memastikan konsistensi jawaban responden terhadap item yang diberikan. Berikut Penjelasan mengenai keduanya.

1. Uji Validitas

Uji validitas dilakukan untuk mengetahui sejauh mana setiap butir pertanyaan mampu mengukur konstruk yang dimaksud. Dengan kata lain, validitas memastikan bahwa data yang dikumpulkan benar-benar mencerminkan variabel penelitian. Menurut Sugiyono (2019), validitas merupakan kemampuan instrumen dalam menghasilkan pengukuran yang tepat terhadap kejadian yang dianalisis. Uji validitas pada kajian ini diterapkan melalui teknik *Product Moment Pearson*

Correlation dengan cara menghubungkan nilai pada setiap item dengan nilai total konstruk.

Rumus *Product Moment*:

$$r_{xy} = \frac{N \sum XY - (\sum X)(\sum Y)}{\sqrt{[N \sum X^2 - (\sum X)^2][N \sum Y^2 - (\sum Y)^2]}}$$

Keterangan:

- r_{xy} = koef korelasi item terhadap nilai total
- X = nilai pada setiap butir pertanyaan
- Y = nilai total keseluruhan item dalam satu konstruk
- N = jumlah responden

Interpretasi:

- Jika $r_{xy} > r_{tabel}$ bernilai positif $\rightarrow$ item dapat dikatakan valid
- Jika $r_{xy} < r_{tabel} \rightarrow$ item tersebut dikatakan tidak valid
- Jika $r_{xy} > r_{tabel}$ bernilai negatif $\rightarrow$ ada keterkaitan terbalik yang signifikan antar item dan nilai total, sehingga H_0 ditolak dan H_a disetujui

2. Uji Reliabilitas

Uji reliabilitas dipakai untuk mengetahui tingkat konsistensi instrumen penelitian. Instrumen yang reliabel dapat membuat hasil ukur yang stabil ketika dipakai pada kondisi sejenis. Menurut (Ghozali Imam, 2016) reliabilitas dapat dilakukan pengujian dengan *Cronbach's Alpha*.

Apabila alpha bernilai $\geq 0,70$ instrumen dalam kajian adalah reliabel.

Rumus Cronbach's Alpha sebagai berikut:

$$\alpha = \frac{k}{k-1} \left(1 - \frac{\sum \sigma_i^2}{\sigma_t^2} \right)$$

Keterangan:

- k = jumlah butir pertanyaan
- σ_i^2 = varians tiap butir
- σ_t^2 = varians total seluruh butir

1.9.7.2 Uji Hipotesis

Uji hipotesis dalam riset mencakup uji korelasi *Rank Spearman* dan uji korelasi berganda. Uji korelasi *Spearman* digunakan untuk melihat kekuatan hubungan antara variabel bebas dan variabel terikat, yaitu X1 dengan Y (H1) dan X2 dengan Y (H2). Selanjutnya, uji korelasi berganda digunakan dalam hipotesis simultan (H3), yang memiliki tujuan untuk melihat hubungan gabungan X1 dan X2 dengan Y. Berikut merupakan penjelasan mengenai keduanya.

1. Uji Korelasi *Rank Spearman*

Pengujian H1 dan H2 dilakukan menggunakan korelasi *Spearman*, yang mengevaluasi hubungan antara X1 dengan Y dan X2 dengan Y. *Spearman* merupakan teknik korelasi yang dipakai dalam pengukuran kekuatan serta hubungan pada variabel. Skala pengukuran dalam bentuk ordinal atau data yang tidak normal dalam distribusinya (Sugiyono, 2019).

Untuk pengujian signifikansi korelasi Spearman, rumus nilai t untuk uji signifikansi adalah berikut:

$$t = \frac{r_s \sqrt{n-2}}{\sqrt{1-r_s^2}}$$

Penjelasan:

- t = nilai t yang dikalkulasi untuk menguji signifikansi korelasi
- r_s = koefisien korelasi rank Spearman antar dua variabel
- n = jumlah responden

Interpretasi:

- Apabila $t_{hitung} > t_{tabel}$, korelasi bernilai signifikan.
- Apabila $t_{hitung} \leq t_{tabel}$, korelasi bernilai tidak signifikan.

2. Korelasi Berganda

Korelasi Berganda dimanfaatkan untuk melakukan pengujian hipotesis yang berhubungan dengan kaitan antara lebih dari satu variabel independen dengan variabel dependen secara simultan (Sugiyono, 2019). Rumus korelasi berganda yakni:

$$R = \sqrt{\frac{r_{xy1}^2 + r_{xy2}^2 - 2(r_{xy1})(r_{xy2})(r_{12})}{1 - r_{12}^2}}$$

Keterangan:

- R = Koefisien korelasi berganda
- r_{xy1} = Korelasi X1 dengan Y

- r_{xy2} = Korelasi X2 dengan Y
- r_{12} = Korelasi X1 dan X2

Koefisien determinasi (R^2) menunjukkan seberapa besar variasi Y dijelaskan X1 dan X2 secara simultan. Nilai mendekati 1 memberikan arti bahwa terdapat hubungan kuat, disisi lain apabila mendekati 0 menunjukkan hubungan lemah.